

## CAHIER DES CHARGES

# Prestation de support, d'Évolution et de Pilotage du Service Desk de France Travail

N° DE CONSULTATION : SIAO2505

## Table des matières

<b>1.</b>	<b><i>Préambule- objet de la consultation</i></b>	<b>10</b>
1.1.	Contexte de la consultation	10
1.2.	Objet du marché	10
1.3.	Détail des enjeux pour France Travail	11
<b>2.</b>	<b><i>L'environnement du marché</i></b>	<b>13</b>
2.1.	France travail	13
2.2.	Présentation de la direction des systèmes d'information	14
2.2.1.	Notre Organisation	14
2.2.2.	Nos missions	17
2.2.3.	Nos métiers	17
2.2.4.	Notre offre de service	17
2.2.5.	Notre implantation	19
2.3.	Présentation de la direction Services et Déploiement de Proximité	20
2.3.1.	L'organisation de la DSDP	21
<b>3.</b>	<b><i>Contexte technique</i></b>	<b>23</b>
3.1.	Présentation de l'environnement de travail de France Travail	23
3.2.	Environnement logiciel utilisés dans le cadre des prestations demandées	23
3.2.1.	Système et logiciel	23
3.2.2.	Synthèse des principaux outils utilisés	24
<b>4.</b>	<b><i>Conditions générales d'exécution</i></b>	<b>26</b>
4.1.	Horaires et astreintes standard	26
4.2.	Communication	26
4.3.	Langue	26
4.4.	Site d'exécution	27
4.4.1.	Exigences liées au(x) site(s)	27
4.4.2.	Sécurisation du site	27
4.5.	Frais de déplacement	28
<b>5.</b>	<b><i>Gouvernance du marché</i></b>	<b>29</b>
5.1.	Responsabilité d'exécution du contrat	29
5.2.	Organisation mise en place par France Travail et le Titulaire	29
5.2.1.	Organisation de France Travail	29
5.2.2.	Organisation du Titulaire	30
5.3.	Personnel du Titulaire	30
5.3.1.	Généralités	30
5.3.2.	Personnels	30
5.3.3.	Agrément du personnel	30
5.3.4.	Documentation et capitalisation	31

<b>5.4. Maîtrise de la prestation et de la qualité de service .....</b>	<b>31</b>
<b>6. Prise en charge des interactions, Intégration au SI France Travail et téléphonie .....</b>	<b>33</b>
<b>6.1. Prise en charge des interactions par le Titulaire .....</b>	<b>33</b>
<b>6.2. Infrastructure de Téléphonie, centre de contacts et SVI .....</b>	<b>33</b>
6.2.1. Infrastructure téléphonie, ACD et SVI du Titulaire .....	33
6.2.2. Principes de routage des appels entrants .....	34
6.2.3. Intégration de nouveaux messages, annonces dans le SVI .....	35
6.2.4. Mise en œuvre et modifications du SVI .....	35
<b>6.3. Chatbot .....</b>	<b>35</b>
<b>6.4. Interconnexion et intégration au SI France Travail, accès à Internet .....</b>	<b>36</b>
6.4.1. Interconnexion et accès à Internet .....	36
6.4.2. Postes de Travail du Titulaire .....	37
6.4.2.1. Prestations réalisées hors des sites de France Travail .....	37
6.4.2.2. Applications fournies par France Travail .....	37
6.4.2.3. Gestion des habilitations France Travail .....	37
6.4.3. Applications du Titulaire .....	38
6.4.4. Application de gestion des e-mails .....	38
6.4.5. Principe d'identification des usagers et d'authentification Multi-facteurs .....	38
<b>7. Service Desk : Détail de la prestation .....</b>	<b>39</b>
<b>7.1. Structuration de la prestation attendue .....</b>	<b>39</b>
7.1.1. Cycle de vie de la prestation attendue .....	39
7.1.2. Première Phase – Appropriation (BUILD) .....	39
7.1.2.1. Objectif .....	39
7.1.2.2. Organisation .....	40
7.1.2.3. Détail des activités .....	40
7.1.2.4. Implémentation .....	41
7.1.3. Seconde Phase - Opérationnelle (RUN) .....	42
7.1.4. Troisième Phase - Réversibilité .....	43
7.1.5. Unité d'œuvre et livrable .....	44
<b>7.2. Gouvernance et pilotage de la prestation .....</b>	<b>45</b>
7.2.1. Pilotage de la prestation .....	45
7.2.2. Delivery Manager .....	45
7.2.3. Comitologie .....	46
7.2.4. Reporting .....	48
7.2.5. Tableaux de bord .....	49
7.2.6. Gestion ITSM du « Service » rendu par le Titulaire .....	50
7.2.7. Gestion Financière des Services .....	50
7.2.8. Gestion des Documents Contractuels .....	51
7.2.8.1. Plan d'assurance Qualité .....	51
7.2.9. Objectif de qualité .....	51
7.2.9.1. Amélioration continue .....	51
7.2.9.2. Visite sur le(s) site(s) de réalisation de la prestation .....	52
7.2.9.3. Doubles écoutes / écoute à distance .....	52
7.2.9.4. Contrôle qualité .....	52
7.2.9.5. Enquêtes de satisfaction .....	52
7.2.9.6. Devoir de conseil - Formation des équipes du Titulaire .....	53
7.2.10. Plan de Continuité d'Activité .....	53

<b>7.3. Périmètre des prestations .....</b>	<b>54</b>
7.3.1. Préambule.....	54
7.3.2. Eléments commun aux prestations.....	55
7.3.2.1. Volumétrie .....	55
7.3.2.2. Typologie d'utilisateurs.....	56
7.3.2.3. Maturité des Processus du Service Desk .....	57
7.3.3. Support Utilisateurs Service Desk .....	57
7.3.3.1. Périmètre de la prestation .....	57
7.3.3.1.1. Accueil et diagnostic des sollicitations .....	57
7.3.3.1.2. Nature des sollicitations.....	58
7.3.3.2. Description des activités attendues.....	60
7.3.3.2.1. Accueil des sollicitations .....	60
7.3.3.2.2. Réception et enregistrement des sollicitations .....	61
7.3.3.2.3. Cas d'incidents collectifs .....	61
7.3.3.2.4. Gestion des pics de sollicitations.....	61
7.3.3.2.5. Catégorisation et orientation des sollicitations .....	62
7.3.3.2.6. Suivi des incidents et demandes .....	62
7.3.3.2.7. Relance des différents groupes de résolution .....	62
7.3.3.2.8. Résolution des incidents et traitement des demandes de niveau 1 .....	62
7.3.3.2.9. Résolution des incidents et traitement des demandes de niveau 2 .....	63
7.3.3.2.10. Clôture des incidents .....	63
7.3.3.2.11. Gestion des problèmes .....	64
7.3.3.3. Schéma de synthèse des activités .....	65
7.3.3.4. Unités d'œuvre Service Desk.....	66
7.3.3.4.1. Schéma explicatif.....	66
7.3.3.4.2. Liste des Unités d'œuvre.....	67
7.3.3.4.3. Informations sur UO-SD2.1-Cx .....	68
7.3.3.4.4. Informations sur UO-SD2.2 .....	69
7.3.3.4.5. Informations sur UO-TR1.1-Tx.....	69
7.3.3.4.6. Exemples .....	70
7.3.4. Activités connexes.....	72
7.3.4.1. Périmètre des services.....	72
7.3.4.1.1. Demande de services et d'assistances.....	72
7.3.4.1.2. Gestion de la connaissance .....	72
7.3.4.1.3. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs Service Desk.....	73
7.3.4.2. Description des activités.....	73
7.3.4.2.1. Traitement d'assistance et des demandes de services .....	73
7.3.4.2.2. Evolution des bases de connaissance .....	73
7.3.4.2.3. Gestion des bases de connaissance.....	74
7.3.4.2.4. Capitalisation sur la gestion des incidents .....	74
7.3.4.2.5. Renseignement des bases de connaissance .....	75
7.3.4.2.6. Gestion des commentaires des bases de connaissance .....	75
7.3.4.2.7. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs Métropole .....	75
7.3.4.2.8. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs DROMS .....	75
7.3.4.3. Unités d'œuvre.....	76
7.3.4.4. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO).....	77
7.3.4.5. Unité d'œuvre .....	77
7.3.5. Projets de transformation et d'évolution du Service desk.....	78
7.3.5.1. Plan de transformation .....	78
7.3.5.2. Services attendus.....	79
7.3.5.3. Unités d'œuvre.....	80

7.3.6.	Recours à des prestations complémentaires et mobilisation de profils spécialisés .....	81
7.3.6.1.	Unités d'œuvre.....	81
<b>8.</b>	<b>Convention de service.....</b>	<b>83</b>
<b>8.1.</b>	<b>SLA - Gestion des sollicitations .....</b>	<b>83</b>
8.1.1.	Niveaux de service soumis à pénalités.....	83
8.1.2.	Niveaux de service de suivi.....	86
<b>8.2.</b>	<b>SLA - Gestion du support.....</b>	<b>89</b>
8.2.1.	Niveaux de service soumis à pénalités.....	89
8.2.2.	Niveaux de service de suivi.....	93
<b>8.3.</b>	<b>SLA - Gestion de la connaissance .....</b>	<b>94</b>
8.3.1.	Niveaux de service soumis à pénalités.....	94
8.3.2.	Niveaux de service de suivi.....	94
<b>8.4.</b>	<b>SLA - Sessions d'assistance .....</b>	<b>95</b>
8.4.1.	Niveaux de service de suivi.....	95
<b>8.5.</b>	<b>SLA - Gouvernance &amp; Pilotage .....</b>	<b>96</b>
8.5.1.	Niveaux de service soumis à pénalités.....	96
8.5.2.	Niveaux de service de suivi.....	101
<b>8.6.</b>	<b>SLA - Évolution des Services .....</b>	<b>102</b>
8.6.1.	Niveaux de service soumis à pénalités.....	102
8.6.2.	Niveaux de service de suivi.....	105
<b>8.7.</b>	<b>Pénalités .....</b>	<b>106</b>
8.7.1.	Les principes d'application des pénalités.....	106
8.7.2.	Pénalité pendant la phase d'appropriation.....	106
8.7.3.	Pénalité pendant la phase opérationnelle .....	107
8.7.3.1.	Tolérances appliquées aux SLA .....	107
8.7.3.2.	Pénalités évolutives en cas de non-respect du SLA .....	107
8.7.4.	Pénalité pendant la phase de réversibilité.....	108
<b>9.</b>	<b>Exigences Protection des données et Cybersécurité .....</b>	<b>109</b>
<b>9.1.</b>	<b>Généralités et Conformité Légale .....</b>	<b>109</b>
9.1.1.	Conformité Réglementaire .....	109
9.1.2.	Politiques de Sécurité Client.....	109
9.1.3.	Audit et Contrôle.....	109
<b>9.2.</b>	<b>Gestion des Accès et des Identités.....</b>	<b>109</b>
9.2.1.	Accès au SI Client.....	109
9.2.2.	Gestion des Comptes.....	109
9.2.3.	Mots de Passe .....	109
9.2.4.	Authentification Forte .....	109
<b>9.3.</b>	<b>Gestion des Incidents de Sécurité .....</b>	<b>110</b>
9.3.1.	Notification d'Incidents .....	110
9.3.2.	Coopération .....	110
9.3.3.	Analyse Post-Incident .....	110
<b>9.4.</b>	<b>Protection des Données .....</b>	<b>110</b>
9.4.1.	Confidentialité des Données.....	110
9.4.2.	Intégrité des Données .....	110

9.4.3.	Localisation des Données .....	110
9.4.4.	Sauvegardes .....	110
9.4.5.	Suppression et Restitution des Données.....	110
<b>9.5.</b>	<b>Formation et Sensibilisation.....</b>	<b>111</b>
9.5.1.	Sensibilisation du Personnel .....	111
9.5.2.	Sanctions Internes .....	111
<b>9.6.</b>	<b>Réversibilité et Fin de Contrat .....</b>	<b>111</b>
9.6.1.	Réversibilité Sécurisée.....	111
<b>10.</b>	<b>Exigences RSE.....</b>	<b>112</b>
10.1.	Egalité F/H et Lutte contre les discriminations.....	112
10.2.	Conditions de travail .....	112
10.3.	Insertion sociale .....	113
10.4.	Empreinte carbone de la prestation .....	113
10.5.	Conception responsable des solutions proposées dans le cadre du marché .....	113
<b>11.</b>	<b>Annexes .....</b>	<b>114</b>
	<b>Tableau des volumes de sollicitations de 2024 .....</b>	<b>114</b>

## Table des illustrations

Figure 1 : Implémentation des sites.....	14
Figure 2 : Organisation de La DSI de France Travail.....	15
Figure 3 : Tableau des Clients de la DSI.....	18
Figure 4 : Sites d'implantation de la DSI.....	19
Figure 5 : Positionnement de la DSDP au sein de la DSI.....	20
Figure 6 : Organisation de la DSDP.....	21
Figure 7 : Schéma d'interconnexion au SI France Travail.....	37
Figure 8 : Les phases du marché .....	39
Figure 9 : Les jalons du marché.....	41
Figure 10 : Tableau des sollicitations du Service Desk en 2024.....	55
Figure 11 : Schéma de synthèse des activités attendues.....	65
Figure 12 : Schéma explicatif des UO du Service Desk.....	66
Figure 14 : Tableau des volumes de sollicitations de 2024 .....	114
Figure 15 : Sollicitations en heures ouvrées (HO) au Service Desk en 2024, par tranche horaire .....	115
Figure 16 : Sollicitations en heures non - ouvrées (HNO) au Service Desk en 2024, par tranche horaire .....	116
Figure 17 : Sollicitations des samedis au Service Desk en 2024, par tranche horaire .....	117
Figure 18 : Top 50 des articles de connaissance associés aux sollicitations France Travail en 2024.....	118

## DEFINITIONS

Terme	Définition
Accueil Diagnostic (AD)	Centre d'assistance chargé de répondre aux sollicitations (incidents et demandes) des utilisateurs France travail (Service Desk).
Anomalie	<p>« <b>Anomalie</b> » désigne tout dysfonctionnement ou non-conformité reproductible qui, soit empêche l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités du Service, soit provoque un résultat ou une action non conforme aux spécifications techniques, soit permet l'utilisation des fonctionnalités du Service mais au moyen d'une procédure inhabituelle, alors que l'action des utilisateurs a été menée dans des conditions normales. Les Anomalies sont classées en plusieurs catégories.</p> <p>Une Anomalie est considérée comme <b>bloquante</b> si elle entraîne l'impossibilité d'exécuter normalement une fonctionnalité, conformément aux spécifications fonctionnelles et techniques, si elle produit des résultats erronés, si elle entraîne un risque en termes de sécurité.</p> <p>Une Anomalie est considérée comme <b>non bloquante</b> si elle n'empêche pas l'exploitation d'une fonctionnalité, comme par exemple une lenteur d'exécution, un défaut d'ergonomie n'empêchant pas l'exécution d'une action critique.</p>
DSDP	Direction Services et Déploiement de Proximité
Environnement de Travail (NET)	Ensemble d'outils informatiques mis à disposition d'un utilisateur de France travail lui permettant d'accéder au Système d'Information. Il est composé de matériels (PC fixe ou portable, tablette, imprimante, téléphone TOIP, autres périphériques) et de logiciels (applications bureautiques, messagerie, applications métier du SI France TRAVAIL). L'environnement de Travail est déployé et maintenu par les équipes de la DSDP.
ITSM	« <i>information technology service management</i> » - La gestion des services informatiques est une des bases du référentiel ITIL, une approche par processus de la gestion des SI.
Le « Service »	Désignera la prestation attendue du Titulaire par France Travail et qui est l'objet de cet appel d'offres. Il désignera également l'ensemble des moyens techniques, organisationnels et humains mis en œuvre par le Titulaire pour répondre aux besoins et exigences de ce cahier des charges.
MES	<b>Mise en Service</b> du « Service » donnant lieu à un PV, et démarrant la phase suivante dite 'opérationnelle' (RUN) avec le début des facturations de cette phase par le Titulaire.
MOM	<b>Mise en Ordre de Marche</b> du « Service » proposée par le Titulaire pour que France Travail puisse procéder à la Vérification d'Aptitude avec ce dernier.
Outil ITSM	Outil dit d'« Information Technology Service Management » au sens ITIL, de gestion du Service Informatique. Chez France Travail, cet outil est Service Now et concrètement il permet de gérer un portail client de « selfcare » pour l'informatique (notamment), de gérer des tickets, une base de connaissance.
SDP	Départements régionaux Support et Déploiement de Proximité au sein de la DSDP.
Soumissionnaire	Opérateur économique ayant présente une offre en réponse au présent document. En cas de groupement d'opérateurs économiques, le « soumissionnaire » désigne le groupement, représente, le cas échéant, par son mandataire.

Titulaire	Soumissionnaire ayant remporté le marché décrit dans le présent document.
Titulaire entrant	Soumissionnaire ayant remporté le marché consécutif à celui décrit dans le présent document.
Titulaire sortant	Soumissionnaire ayant remporté le marché précédent celui décrit dans le présent document.
VA	<b>Vérification d’Aptitude</b> du « Service » par France Travail donnant lieu à une acceptation de Mise en Service du « Service » rendu par le Titulaire si aucune réserve bloquante empêche la MES. France Travail utilisera un document de recette fournie par le Titulaire et convenu avec France Travail. Les recettes incluront des vérifications techniques, de sécurité, fonctionnelles et de charge. Si France Travail prononce une acceptation, un PV de recette sera émis donnant lieu à un premier paiement partiel de cette phase.
VSR	<b>Vérification de Service Régulier.</b> Période pendant laquelle France Travail vérifie le bon déroulement du « Service » rendu par le Titulaire, donnant lieu éventuellement à des ajustements par le Titulaire, à des réserves de France Travail que le Titulaire devra lever intégralement pour sortir de cette phase. Les engagements de service (SLA) doivent être tenus par le Titulaire. Un PV de recette définitive sera prononcé à l’issue de cette phase lorsque toutes les réserves éventuelles auront été levées. Une facturation complète de la phase d’appropriation pourra avoir lieu.

# 1. PREAMBULE- OBJET DE LA CONSULTATION

## 1.1. CONTEXTE DE LA CONSULTATION

France Travail dispose actuellement d'un marché de services visant à délivrer un ensemble de prestations d'assistance informatique aux utilisateurs du Système d'Information de France Travail, au travers notamment d'un point de contact unique et privilégié : l'**Accueil Diagnostic** (Service Desk).

Ce marché est actuellement confié à un Titulaire unique et couvre le périmètre national de France Travail (France métropolitaine et DOM).

Arrivant à échéance en décembre 2025, France Travail souhaite par conséquent le remettre en concurrence sous la forme d'un appel d'offre européen.

## 1.2. OBJET DU MARCHÉ

Le marché a pour objet la réalisation d'un ensemble de prestations de services, concourant au maintien en conditions opérationnelles de l'Environnement de travail informatique des utilisateurs du SI de France Travail sous la forme :

- D'un Service Desk, ayant notamment pour objet :
  - ▶ La réception multicanale, l'enregistrement dans l'outil ITSM (automatisé ou manuel) et la 1ère catégorisation de toutes les sollicitations transmises par les utilisateurs du SI France Travail,
  - ▶ La résolution d'incidents et le traitement des demandes de niveau 1 (automatisé ou manuel), ou leur réorientation selon leur nature.
  - ▶ La création, le maintien, la capitalisation de la connaissance (automatisé ou manuel).
- D'une cellule nationale de niveau 2, ayant notamment pour objet :
  - ▶ La résolution d'incidents et le traitement des demandes de niveau 2 (automatisé ou manuel) ,
  - ▶ La création, le maintien, la capitalisation de la connaissance (automatisé ou manuel).
- D'un kiosque virtuel d'assistance aux utilisateurs, ayant notamment pour objet :
  - ▶ Le traitement des demandes d'aide à l'usage de l'environnement de travail bureautique,
  - ▶ L'organisation et l'animation de sessions d'informations aux utilisateurs.
- De Projets de Transformation du Service Desk, ayant notamment pour objet :
  - ▶ La mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités et nouveaux services aux utilisateurs.

### 1.3. DETAIL DES ENJEUX POUR FRANCE TRAVAIL

Les enjeux stratégiques de cette prestation sont de conserver voire d'améliorer l'efficacité (taux et temps de résolution par le Service Desk), et la qualité à travers un taux de satisfaction élevé du service rendu, tout en optimisant ses services au niveau économique notamment en rendant plus autonomes les utilisateurs et par une automatisation accrue des processus (selfcare).

Les enjeux stratégiques de cette prestation sont multiples et visent à répondre aux besoins spécifiques de France Travail tout en respectant les contraintes réglementaires et budgétaires.

Les principaux enjeux sont les suivants :

- Maintenir et optimiser la qualité du traitement des sollicitations (automatisé ou manuel) à travers notamment :
  - ▶ Des délais de prise en charge rapides
  - ▶ Une bonne gestion des pics de sollicitations
  - ▶ Un fort taux de résolution par le Service Desk
  - ▶ Une capitalisation des connaissances
  - ▶ Une bonne qualité des communications auprès des usagers, et globalement d'assurer l'adhésion et l'utilisation des nouveaux services par les utilisateurs en promouvant la valeur ajoutée et en contrôlant le taux d'adoption utilisateur et le taux de satisfaction,
  - ▶ Une amélioration continue
- Donner de l'autonomie aux utilisateurs :
  - ▶ Mettre en œuvre de la proactivité - notifications Teams, mails, utilisation des outils de proactivité mis à disposition de France Travail, etc.
  - ▶ Déployer des solutions d'automatisation et d'optimisation du traitement des sollicitations actuelles, dont 70% sont actuellement traitées par téléphone et 30% par d'autres canaux. L'objectif est de réduire ce taux à 30% de traitements humains et d'automatiser les 70% restants.
  - ▶ Accompagner France Travail dans la mise en œuvre de nouveaux canaux de sollicitations via la modernisation de la chaîne de support (ex : chatbot avec de l'IA et voicebot en langage naturel (NLP)) et de l'IA, FAQ Dynamiques ;
  - ▶ Renforcer la connaissance mise à disposition des utilisateurs c'est-à-dire élargir vers des connaissances fonctionnelles ;
  - ▶ Pouvoir activer rapidement une équipe dédiée à la prise en compte et aux traitements d'une typologie de sollicitation spécifique
- Optimiser le pilotage du marché :
  - ▶ Être en capacité d'enregistrer et de réécouter de manière sélective des appels utilisateurs, dans le cadre d'une amélioration continue ou d'appels douteux (sécurité) ;
  - ▶ Fournir une visibilité en temps réel de l'activité – sollicitations, temps de décrochés, durée moyenne de appels, taux d'abandons dans le SVI, durée moyenne d'attente, nombre d'appels en attente, temps d'attente le plus long, etc.
  - ▶ Fournir des tableaux de bord industrialisés pour l'ensemble des KPI, SLA, et chiffres clés de la prestation, dont certains en temps réel ;
  - ▶ Une grande réactivité dans la mise en œuvre de messages/annonces de diversion, de messages/annonces d'urgences ;
  - ▶ Une grande réactivité dans la mise en œuvre de changements de stratégies de traitement des sollicitations.
- Traiter les sollicitations des partenaires de France Travail (en self-service)
- Maintenir le niveau global de la qualité du support actuel, à savoir plus de 85% de taux de satisfaction : Garantir la juste qualité de service au meilleur coût.

Au regard des nouveaux usages induits par la Transformation digitale, la DSI de France Travail a pour objectif de continuer à faire évoluer son Service Desk en y intégrant de nouveaux services aux utilisateurs exploitant de nouvelles fonctionnalités et de nouvelles technologies et de s'assurer de l'adhésion de ses utilisateurs à ces nouveaux services.

**LA DSI DE FRANCE TRAVAIL DEVRA POUVOIR S'APPUYER SUR DES PARTENAIRES ENGAGES ET DISPOSANT D'UNE SOLIDE EXPERTISE POUR L'AIDER A PERENNISER ET POURSUIVRE L'EVOLUTION DE SON SERVICE DESK ET AINSI FEDERER UNE DEMARCHE DE SELF-CARE ET SELF-SERVICE AU SEIN DE FRANCE TRAVAIL.**

## 2. L'ENVIRONNEMENT DU MARCHÉ

### 2.1. FRANCE TRAVAIL

France Travail est un acteur majeur du marché de l'emploi où il s'investit pour faciliter le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi et offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.

France Travail est une institution nationale publique, dotée de la personnalité morale et soumise aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. En matière d'achat, cette nouvelle Institution est soumise au code de la Commande Publique depuis le 1er avril 2019. Elle est administrée par un conseil d'administration et dirigée par un directeur général.

Le directeur général exerce la direction de France Travail dans le cadre des orientations définies par le conseil d'administration. Il est nommé par décret après avis du conseil d'administration.

**France Travail**, nouveau nom de Pôle Emploi, a été créé par la loi pour le Plein emploi de décembre 2023 qui propose une transformation de l'ensemble du service public de l'emploi. Cette transformation repose sur une plus grande coopération entre les différents acteurs de l'emploi, de l'insertion et de la formation dans les territoires, réunis au sein du Réseau Pour l'Emploi.

#### France Travail, un réseau implanté sur l'ensemble du territoire

- 896 agences et relais de proximité
- 63 plateformes de services
- 76 directions territoriales
- 20 directions régionales



**+ de 56 000**

collaborateurs (hors  
volontaires en Service Civique)

**24 025**

conseillers dédiés au suivi  
et à l'accompagnement  
des demandeurs d'emploi

**4 432**

conseillers en appui  
à la relation de service  
(plateforme, etc.)

**2 141**

volontaires en  
Service Civique

**981**

psychologues  
du travail

**6 062**

conseillers France Travail Pro  
dédiés à la relation avec les  
entreprises et aux opérations  
de recrutement

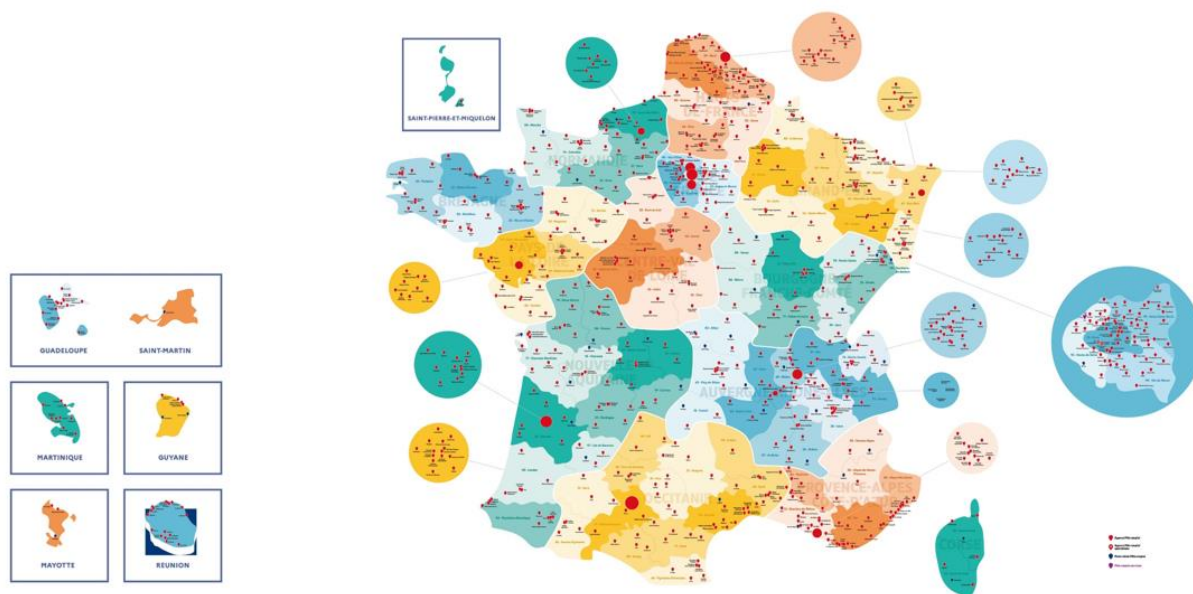


Figure 1 : Implémentation des sites

La présentation complète de l'institution présentant les données essentielles (politique, stratégie, organisation, missions, implantations) sont disponibles sur le site [www.francetravail.org](http://www.francetravail.org).

## 2.2. PRESENTATION DE LA DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

La Direction des Systèmes d'Information (DSI) est un établissement de France Travail, spécialisé dans la réalisation de l'ensemble des applicatifs et la fourniture des services informatiques. Nous exerçons nos missions au sein de France Travail, vers nos clients internes et pour le compte des partenaires avec lesquels France Travail est en relation.

La DSI a en charge la réalisation, le maintien en condition opérationnelle et les travaux d'exploitation des systèmes d'information de France Travail.

### 2.2.1. Notre Organisation

Pour apporter à nos clients le service le plus adapté, nous avons mis en place une organisation nous permettant de développer une connaissance approfondie des métiers, tout en mutualisant au maximum les moyens techniques.

L'organisation de la DSI s'inscrit au sein du plan stratégique de France Travail pour enrichir le contenu de l'offre de service et être au rendez-vous du digital. Elle se caractérise par une approche « produit », centrée sur l'offre de service rendue à l'utilisateur et par une nouvelle dynamique de fabrication, de mise en production et d'exploitation fondée sur SAFe et DevOps.

Les objectifs que nous nous fixons à travers nos nouveaux modes de fonctionnement visent :

- L'accélération des livraisons SI,
- Le renforcement de la satisfaction des usagers,
- La conception et la fabrication des offres de service dans une logique multicanale,
- L'amélioration et la robustesse du SI,
- L'optimisation du pilotage.

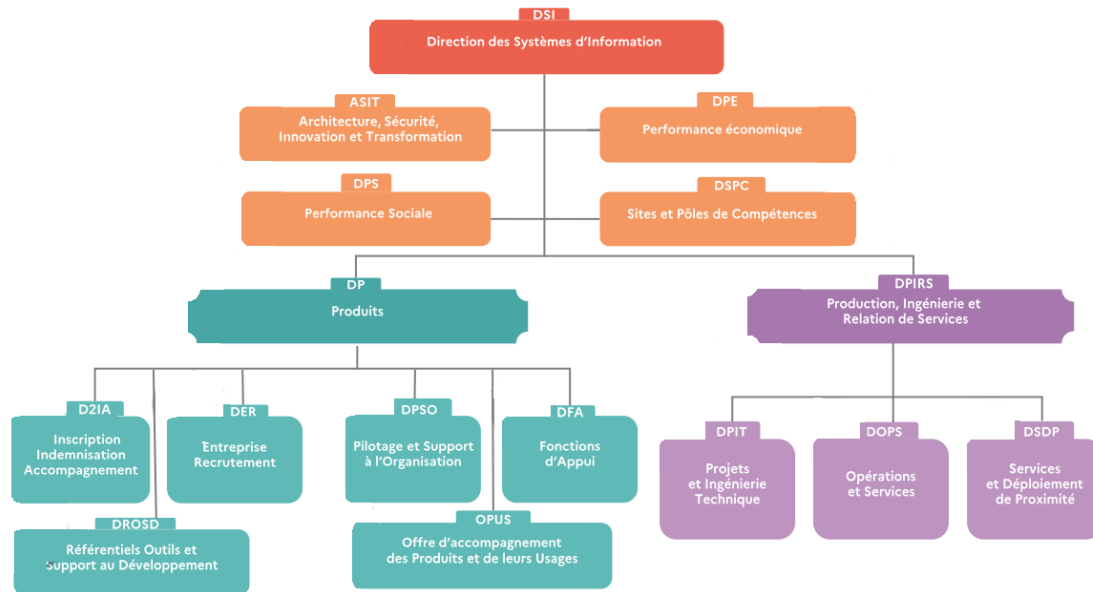


Figure 2 : Organisation de La DSI de France Travail

La DSI de France Travail est composée de :

- 4 directions :
  - ▶ La Direction Architecture, Sécurité, Innovation & Transformation (ASIT) : Cette direction porte la responsabilité, pour la DSI, de la définition des éléments de stratégie à la fois en termes de : Architecture d'entreprise, Sécurité du SI, Innovation, Responsabilité sociétale de l'Etablissement, Evolutions des modes de fonctionnement, des outils et de l'espace de travail et la Maitrise des risques et protection des données personnelles.
  - ▶ La Direction de la Performance Economique (DPE) : Cette direction porte la responsabilité de l'affectation des moyens financiers, de la gestion budgétaire et du contrôle de gestion ; s'assure de la bonne exécution de la politique des achats et des obligations contractuelles et juridiques ; anime les instances de gouvernance de la DSI et assure la communication interne et externe.
  - ▶ La Direction des Sites et des Pôles de Compétences (DSPC) : Cette direction assure la gestion des sites en termes de logistique, d'immobilier, de sureté et de sécurité des personnes et des biens et le management des pôles de compétences avec le missionnement de ses collaborateurs auprès des direction opérationnelles dans le cadre de la fabrication, de la maintenance et de l'exploitation du SI.
  - ▶ La Direction de la Performance Sociale (DPS) : Cette direction porte l'ensemble des activités RH : gestion administrative et paie, pilotage des données sociales, recrutement, diversité et inclusion, formation, développement des compétences, animation des communautés métiers, gestion des carrières, accompagnement managérial, qualité de vie au travail, dialogue social.
- 2 supra-directions :
  - ▶ La supra-Direction Produits (DP)

La supra-Direction Produits porte un quadruple périmètre de responsabilités :

- L'ensemble des produits et services destinés aux Entreprises, Demandeurs d'Emploi, Actifs, Conseillers et agents des fonctions supports,
- L'ensemble des référentiels et des outils communs de la DSI,
- L'ensemble des moyens techniques communs de support à la fabrication, de tests et de livraison de l'ensemble des Lignes Produits DSI,

- L'ensemble des dispositifs de support à la conception (UX design), d'appropriation et d'écoute utilisateur.

Elle est ainsi composée de 6 Directions :

- La Direction en charge des lignes de produits « Inscription – Indemnisation » et « Accompagnement » (2IA) : Elle assure la conception, la réalisation et le support de l'ensemble des produits destinés aux Demandeurs d'Emploi, Actifs et conseillers.
- La Direction en charge de la ligne de produits « Entreprise et Recrutement » (DER) : Elle assure la conception, la réalisation et le support de l'ensemble des produits destinés aux Entreprises et aux conseillers CDE.
- La Direction du Pilotage et du Support à l'Organisation (DPSO) : Elle assure la responsabilité de produits liés aux outils Agences et Support à l'Organisation.
- La Direction Fonction d'Appui (DFA) : Elle tient les engagements vis-à-vis de ses clients France Travail et partenaires (UNEDIC, AGS) et porte la relation métier afférente.
- La Direction en charge des Référentiels Outils & Support au Développement (DROSD) : Elle gère les référentiels et les outils communs à la DSI et mutualise les expertises et les moyens techniques nécessaires à la conception, au développement, à l'intégration, aux tests et à la livraison des produits.
- La Direction Offre d'accompagnement des Produits et de leurs Usages (OPUS) : Elle garantit une efficience produit de bout en bout, à travers une animation transverse du plan métier/SI et de sa déclinaison jusqu'à l'accompagnement utilisateur et la mesure de la valeur apportée.

► La supra-direction Production, Ingénierie & Relation de Services (DPIRS)

La supra-Direction Production, Ingénierie & Relation de Services assure la responsabilité de l'ensemble des activités opérationnelles autour de l'exploitation, la métrologie, l'éditique, etc. Elle fournit les socles techniques et est responsable de la sécurité associée. Elle assure la relation de service avec le réseau et les utilisateurs. Elle porte l'ingénierie et les activités de déploiement.

Elle est composée de 3 Directions :

- La Direction Projets et Ingénierie Technique (DPIT) : Cette direction fournit les « socles techniques » nécessaires aux différents environnements du développement jusqu'à la production. Ces socles techniques couvrent le périmètre des infrastructures centralisées, matériel et logiciel, le réseau, la téléphonie et l'environnement de travail sur tous les terminaux. Elle est responsable de la sécurité associée à ces composants. Elle met à disposition des développeurs des services techniques ou technico-fonctionnels prêts à l'emploi et porte les principaux projets techniques d'évolution du SI.
- La Direction Opérations et Services (DOPS) : Elle assure l'ensemble des activités opérationnelles autour de l'exploitation, de la métrologie, de la production éditique et de l'ensemble des dispositifs techniques utilisés. Elle assure la responsabilité du suivi des systèmes en production (internes et externes) et rend compte de leur fonctionnement, dans le pilotage de la gestion des incidents et l'animation de la boucle d'amélioration continue. Elle prépare avec les Lignes Produits l'intégration des systèmes en production dès le cycle de fabrication (dimension DEVOPS) afin de garantir la stabilité du SI.
- La Direction Services et Déploiement de Proximité (DSDP) : Cette direction constitue le point d'entrée de la relation de service avec le réseau et les utilisateurs. Elle porte l'ingénierie et les activités de déploiement en s'appuyant sur une implantation géographique de proximité. Elle assure également la communication institutionnelle sur les incidents du SI et la mise en œuvre des différents services liés à l'environnement de travail.

### **2.2.2. Nos missions**

Les principales missions de la DSI visent à fournir un Système d'Information adapté aux métiers de ses clients et aux besoins des utilisateurs.

- Nous réalisons l'ensemble des applicatifs et services informatiques sur la base des expressions de besoins, depuis la rédaction des cahiers des charges jusqu'à la recette et nous accompagnons les métiers pour le déploiement,
- Nous assurons le fonctionnement au quotidien du SI et le support aux utilisateurs dans le respect du contrat de service,
- Nous assurons également la sécurité du SI dans le respect de la Politique Générale de Sécurité SI établie par la Direction Générale,
- Nous proposons les plans directeurs d'évolution du SI alignés avec les besoins des Métiers et les attentes des partenaires de France Travail,
- Nous assurons le pilotage et l'exécution de ces plans avec les Métiers,
- Nous animons la gouvernance de l'évolution du SI avec le comité de direction de France Travail sous l'autorité du Directeur Général,
- Nous proposons et intégrons les évolutions technologiques susceptibles d'améliorer les niveaux de services et l'efficacité des processus métiers,
- Nous assurons la coordination des travaux avec les partenaires externes.

### **2.2.3. Nos métiers**

De la conception jusqu'au fonctionnement au quotidien, nos équipes sont engagées sur l'ensemble des activités qui font le système d'information de France Travail.

- Assistance à la maîtrise d'ouvrage,
- Études et développement,
- Recettes et déploiement,
- Exploitation et suivi de fonctionnement du SI,
- Façonnage et expédition des courriers,
- Support expert et assistance aux utilisateurs,
- Gestion complète de l'Environnement de Travail informatique et de la téléphonie fixe,
- Fonctions supports.

### **2.2.4. Notre offre de service**

Notre offre de service est soutenue par une organisation qui garantit à nos clients une relation de proximité et un accompagnement quotidien sur les évolutions et le fonctionnement du SI.

Les services fournis à nos clients sont structurés autour de leurs métiers.

L'offre de service de la DSI se compose :

- D'un contrat de service : Conclu avec chaque établissement signataire, ce contrat formalise les engagements de la DSI envers ses clients et les dispositifs mis en place pour les informer régulièrement, rester à leur écoute et garantir l'évolutivité de nos services.
- D'un catalogue de service : Adapté aux activités de chaque établissement signataire, il regroupe les services par ligne de services et permet de matérialiser la contribution de nos services à la réalisation des métiers de France Travail.
- De fiches détaillées décrivant chaque service délivré par la DSI.

- D'un catalogue de demandes de service : Adapté aux activités de chaque établissement signataire, il répertorie l'ensemble des prestations à la demande que peuvent soumettre les utilisateurs du SI de France Travail et qui sont prises en charge quotidiennement par la DSI dans le cadre des services qu'elle offre à ses clients.

Pour rendre compte de la tenue de nos engagements, nous adressons chaque mois, un rapport de service à nos clients et nous leur mettons leurs indicateurs à disposition, sur un portail libre d'accès.

Nos clients	Nos partenaires
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Directions Régionales (DR) de France Travail</li> <li>▶ France Travail Services</li> <li>▶ Directions Générales Adjointes de France Travail et les autres Directions rattachées au Directeur Général</li> <li>▶ Unédic</li> <li>▶ Association pour la Gestion du régime de garantie des créances des Salaires (AGS)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Ministère de l'emploi</li> <li>▶ Missions Locales</li> <li>▶ Conseils Généraux</li> <li>▶ Conseils départementaux et délégués</li> <li>▶ Collectivités territoriales</li> <li>▶ Opérateurs privés de placement</li> <li>▶ AGEFIPH</li> <li>▶ Cap Emploi</li> <li>▶ AFPA,</li> <li>▶ APEC</li> <li>▶ etc...</li> </ul>

Figure 3 : Tableau des Clients de la DSI

#### ■ Le fonctionnement du SI

Pour assurer le bon fonctionnement du SI, nous mobilisons nos ressources avec l'objectif de garantir à nos clients une disponibilité maximale de nos SI. Pour cela, il nous faut anticiper les charges, limiter les impacts des changements et assurer une surveillance de l'ensemble du SI. En prévision de la pointe d'activité saisonnière de septembre et chaque fois que nécessaire, nous mettons en œuvre des plans de sécurisation et de mobilisation des équipes. Pour répondre aux besoins de nos clients, notre offre de service prévoit des ouvertures des systèmes le week-end, ainsi que des prolongations de disponibilité de 18h15 à 20h. Nous assurons également la post-production avec l'édition, la mise sous plis et l'expédition de plusieurs millions de courriers chaque mois.

#### ■ La sécurité du SI

Le Système d'Information est au cœur des activités métiers de France Travail. Son ouverture aux collaborateurs, clients et partenaires nécessite de garantir sa sécurité et celle des informations qu'il véhicule. Préserver la qualité, la disponibilité et le caractère confidentiel ou stratégique de l'information que nous traitons est donc un impératif pour chacun d'entre nous. Que nous soyons simple utilisateur, concepteur, fabricant ou exploitant des SI, nous devons intégrer les exigences en matière de sécurité des SI dans le cycle de vie des projets, la gestion opérationnelle, ou pour garantir la continuité des activités. Pour ce faire la sécurité du SI de Pôle s'appuie sur un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI).

### 2.2.5. Notre implantation

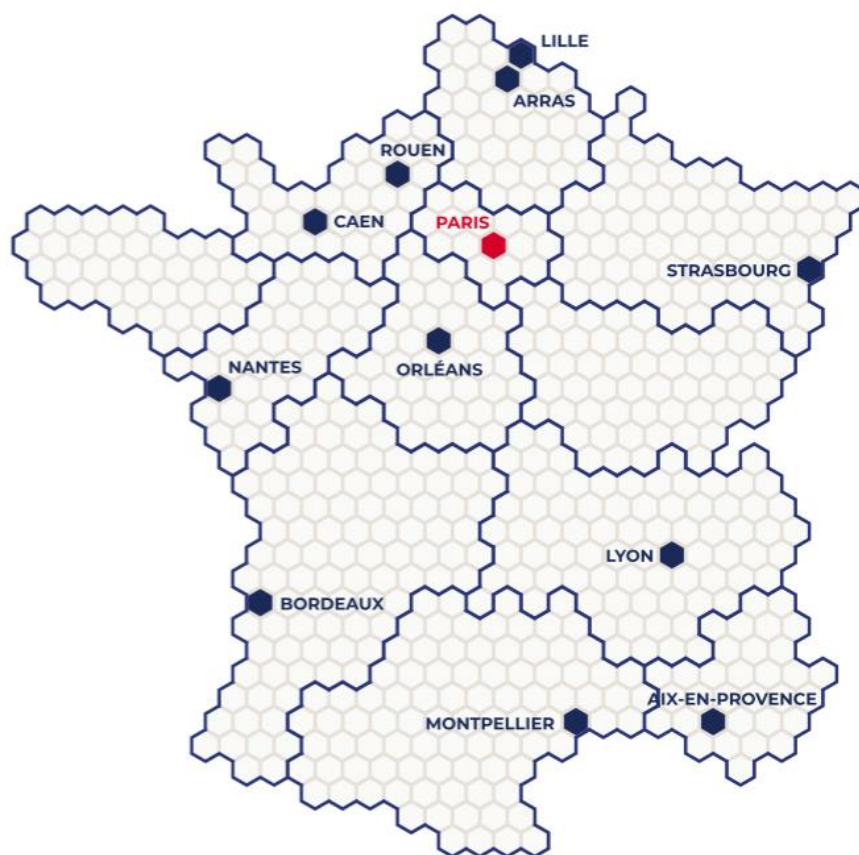


Figure 4 : Sites d'implantation de la DSI

## 2.3. PRESENTATION DE LA DIRECTION SERVICES ET DEPLOIEMENT DE PROXIMITE

La Direction Services et Déploiement de Proximité (DSDP) constitue le point d'entrée de la relation de service avec le réseau et les utilisateurs. Elle porte l'ingénierie et les activités de déploiement en s'appuyant sur une implantation géographique de proximité. Elle assure également la communication institutionnelle sur les incidents du SI et la mise en œuvre des différents services liés à l'environnement de travail.

La DSDP est en charge de la mise en place de ce marché et du suivi et pilotage de son exécution.

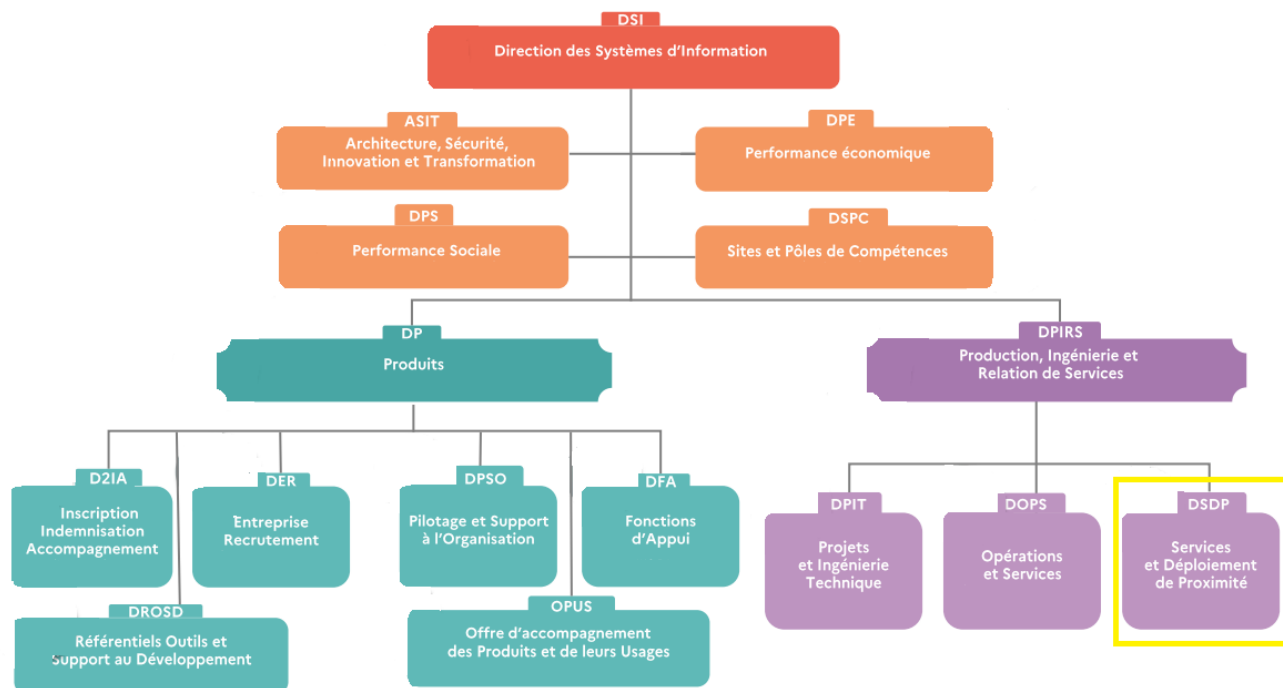


Figure 5 : Positionnement de la DSDP au sein de la DSI

### 2.3.1. L'organisation de la DSDP

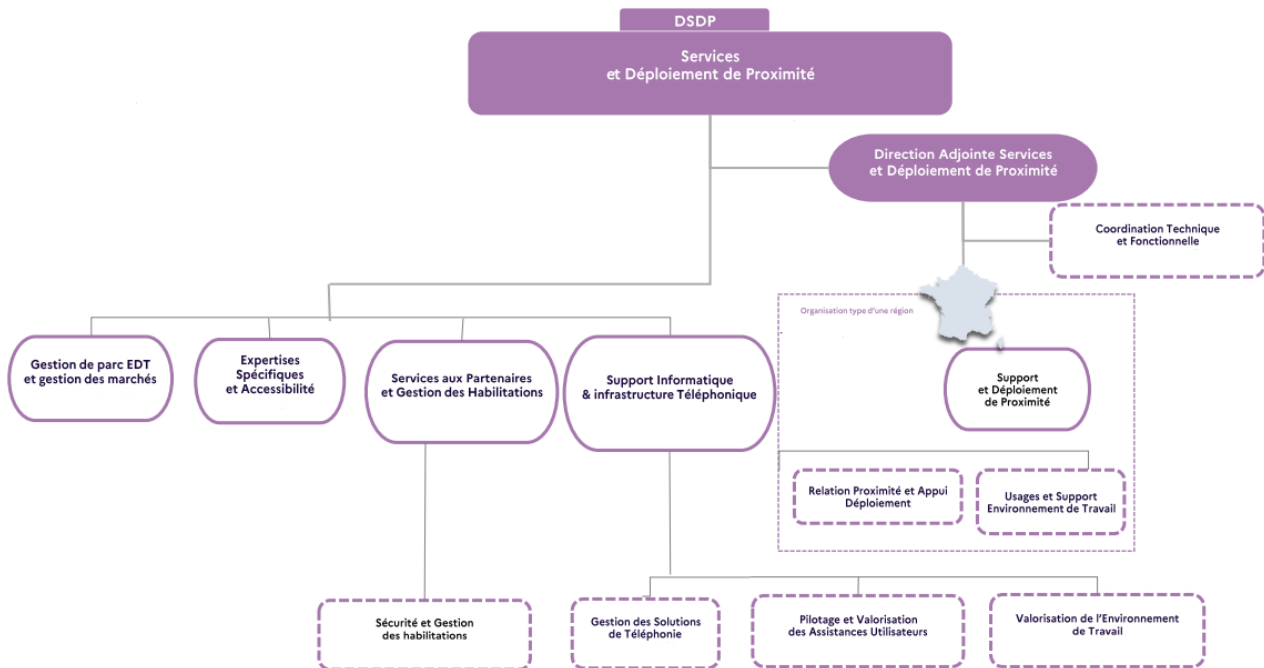


Figure 6 : Organisation de la DSDP

La Direction Services et Déploiement de Proximité (DSDP) est composée de **4 Départements** et **1 Direction Adjointe** :

- Le Département Gestion de parc environnement de travail et gestion des marchés : Ce département gère le cycle de vie du parc de l'environnement de travail informatique de France Travail.
- Le Département Expertises Spécifiques et Accessibilité : Ce département assure l'aménagement des postes informatiques et le support technique & fonctionnel pour les agents France Travail en situation de handicap.
- Le Département Services aux Partenaires et Gestion des Habilitations : Ce département gère la relation contractuelle entre la DSI de France Travail et les DSI « Partenaires ».
- Le Département Support Informatique & Infrastructure Téléphonique : Ce département anime les équipes en charge du support utilisateur et du second niveau d'expertises des produits de l'environnement de travail.
- Le Département Support et Déploiement de Proximité, au sein de la Direction Adjointe Services et Déploiement de Proximité, représente la relation de proximité de la DSI auprès des directions, porte l'offre de services, traite les incidents et demandes environnement de travail, capte les usages et la satisfaction, conseille les régions dans l'usage des produits DSI, est en appui et accompagnement au déploiement des outils. Il est découpé en 7 régions (SDP).

Chaque **SDP** est composé de **2 pôles** :

- Le pôle Relation de Proximité et Appui au Déploiement (RPAD) assure le rôle d'ambassadeur DSI auprès des directions, présente les plans projets et les évolutions de modalités d'accompagnement, recueille, décrypte et analyse les priorités et stratégies des régions pour mieux les accompagner, répond et suit de bout en bout les sollicitations des régions en tant que facilitateur, accompagne tout déploiement du SI applicatif structurant, capte, analyse et restitue l'ensemble des éléments issus du terrain sur les domaines fonctionnels.

- Le pôle Usages et Support Environnement de Travail (USET) accompagne tout déploiement du SI environnement de travail, maintient en conditions opérationnelles l'environnement de travail, valorise les usages et innovations terrain du produit environnement de travail, co-anime des Correspondants Locaux Informatique (CLI) en appui CSI (Correspondant Système d'Information) du réseau pour garantir leur maintien des connaissances IT, capte, analyse et restitue l'ensemble des éléments issus du terrain sur les domaines techniques.

Pour renforcer son action de proximité, la DSI s'appuie sur un réseau de d'interlocuteurs désignés par les DR :

- Le Correspondant Local Informatique (CLI) est un agent d'une agence France Travail choisi par sa direction pour consacrer une partie de son temps à des activités déterminées liées au système d'information :
  - ▶ Selon l'organisation de la région, il contrôle le fonctionnement de l'ensemble des outils informatiques et téléphoniques lors de la 1ère connexion d'un nouvel agent. Il contrôle le bon fonctionnement des matériels à l'issue d'un renouvellement de poste, ou d'une opération de relogement de son site.
  - ▶ Sur le périmètre de la téléphonie ToIP et du poste de travail, le CLI accompagne les agents du site sur la résolution des problèmes techniques et peut apporter son aide à l'utilisation des outils bureautiques et communique sur les procédures existantes.
  - ▶ Pour tout incident collectif : panne réseau, panne serveur, coupure électrique, ou application indisponible survenant sur son site, le CLI : prend en charge l'incident et effectue un premier diagnostic.
  - ▶ Pour tout problème technique survenant sur son site concernant le poste de travail ou la téléphonie ToIP ; le CLI : prend en charge l'incident et effectue un premier diagnostic.
- Le Correspondant Système d'Information (CSI) est un agent rattaché au siège de la direction régionale, sensibilisé aux thématiques liées au Système d'Information, ayant une bonne connaissance de sa région et en particulier des implantations France Travail :
  - ▶ Il est l'interlocuteur de la DSI pour sa région et particulièrement du Support Informatique Régional (SDP) pour toutes les opérations à caractère technique, liées au poste de travail et ses périphériques ainsi qu'à la téléphonie.
  - ▶ Il assure la co-animation avec le SDP du réseau des Correspondants Locaux Informatique (CLI) de sa région. Collabore avec le SDP et échange au quotidien sur les remontées venant du réseau des CLI.
  - ▶ Il centralise, analyse et formalise les demandes techniques de sa région vers le SDP. Assure le suivi global des interventions techniques sur les sites de sa région.
  - ▶ Il est l'interlocuteur privilégié de la DSI pour les évolutions ou projets techniques pour sa région.
  - ▶ Il assure le suivi des dysfonctionnements SI remontés par le réseau des CLI et les outils de suivi d'incidents. Escalade si nécessaire vers les acteurs DSI identifiés

## 3. CONTEXTE TECHNIQUE

### 3.1. PRESENTATION DE L'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL DE FRANCE TRAVAIL

L'environnement de travail de France Travail est constitué de :

- De PC portables Windows 10 et nouveaux postes en Windows 11 avec station de travail et écrans (nb quelques postes sous OSX, Linux, mais non traité par le Service Desk) avec la suite bureautique Microsoft Office 365 et l'accès à des applications de productivité ou des applications métiers, des accès VPN au SI de France Travail
- Des E-Bornes (PC Self-service en mode Kiosque)
- Des bornes d'identifications (tablette Android) permettant aux personnes arrivant dans une agence de se signaler.
- Des smartphones Android & Ios
- Des tablettes Android
- Des téléphones Alcatel
- Des imprimantes Multifonctions et individuelles
- Des afficheurs Dynamique (TV & Mini PC Player)
- Des systèmes de visioconférence MTR (Microsoft Teams Room)
- Des casques audios
- Des machines virtuelles (environnement VDI)

### 3.2. ENVIRONNEMENT LOGICIEL UTILISES DANS LE CADRE DES PRESTATIONS DEMANDEES

#### 3.2.1. Système et logiciel

Composants	Description (les versions des produits peuvent évoluer durant la consultation)
OS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Windows 10 Professionnel x64 Français</li><li>• Nouveaux postes en Windows 11 professionnel (déploiement en W11 à partir d'avril 2025, sur une durée de 3 ans)</li></ul>
BUREAUTIQUE	<ul style="list-style-type: none"><li>• Microsoft Office 365 Licence <b>E3</b> (ou <b>E1</b> pour les volontaires services civiques) pour tout le monde</li><li>• Tout est hébergé sur OneDrive</li></ul>
NAVIGATEUR	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Pour les applications métiers, Principal</b> : Firefox (décommissionnement en cours)</li><li>• <b>Pour la navigation sur internet</b> : Google Chrome ou EDGE</li></ul>

<b>MULTIMEDIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VLC Media Player</li> <li>• Adobe Acrobat Reader et Standard</li> <li>• 7zip</li> </ul>
<b>POSTE DE TRAVAIL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Novell ZCM Agent</li> <li>• UEM Intune &amp; Autopilot, passage à une construction « moderne » avec Autopilot avec Windows 11</li> <li>• Appsense Environnement Manager</li> <li>• Appsense Application Manager</li> <li>• Antivirus Trend : Apex One security agent</li> <li>• Métrologie Interact</li> <li>• Ivanti Secure access client</li> <li>• Avamar (Décommissionnement en cours)</li> <li>• Proxy Cloud (SWG) : Zscaler</li> <li>• Authentification Azure AD avec multi-facteurs</li> </ul>

### 3.2.2. Synthèse des principaux outils utilisés

Type outils	Existant
<b>ITSM</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Now</b></li> </ul>
<b>Gestion de la connaissance</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Service Now</b> : Bases de connaissance dans Service now (avec la méthode KCS) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Bases de connaissances regroupant plus de 2000 articles</li> <li>• Une base destinée aux agents France Travail</li> <li>• Une base destinée aux techniciens du support</li> <li>• Une base destinée au support N2</li> <li>• Une base de connaissance destinée aux partenaires</li> </ul> </li> </ul>
<b>Aide au Support regroupé en un seul outil</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Portail Phénix (&amp; phénix partenaire)</b> : un outil développé en interne permettant de réaliser le premier support <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information des agents, environnement de travail, matériel</li> <li>• Actions de support simples/récurrentes</li> <li>• Permet de traiter une majorité d'incident du prestataire</li> <li>• Mis à jour régulièrement du cockpit</li> <li>• Habilitation, accès, déverrouillage compte, état du matériel</li> <li>• Cas partenaire : permet de vérifier si le partenaire est bien enregistré sur le tenant.</li> </ul> </li> </ul>

<b>Gestion de parc</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service Now : gestion de parc faite via Service Now</li> </ul>
<b>Outil d'administration de l'environnement de travail de FT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Appsence : poste de travail</li> <li>• Zenworks : Distributeur d'application</li> <li>• Portail entreprise (Intune) : (Intune va remplacer Zenworks à terme)</li> </ul>
<b>PMAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Console ZCM (Zenworks) : PMAD et permet la gestion de poste et la distribution des applications</li> </ul>
<b>Connexion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ivanti Secure Access : application qui permet de monter le VPN en télétravail</li> </ul>
<b>Gestion des habilitations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outil Interne de gestion des habilitations développé en interne France Travail (Gala)</li> </ul>
<b>Reporting</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jira, confluence, Qlik sense, Power BI,</li> </ul>
<b>DEX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interact</li> </ul>
<b>Outil collaboratif</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teams et Office 365</li> </ul>
<b>Pilotage</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Service NOW</li> <li>• Colibri : Gestion documentaire</li> </ul>
<b>Mots de passe</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SSPR : Gestion des mots de passe</li> </ul>
<b>Environnements de Virtualisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omnisia Horizon</li> </ul>
<b>Chatbot</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Konverso</li> </ul>
<b>Gestion de la téléphonie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcatel OXE / SVI Isi-com</li> </ul>
<b>Gestion de la flotte mobile (MDM)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Microsoft Intune : tablettes &amp; smartphone enrôlés</li> </ul>

## 4. CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION

### 4.1. HORAIRES ET ASTREINTES STANDARD

<b>Horaires Heure Ouvrée - HO</b>	De 7h00 à 19H00 du lundi au vendredi, heure de Métropole.
<b>Horaires Heure Non Ouvrée - HNO</b>	4h00 (5h00 en heure d'été) à 7h00 du lundi au vendredi (permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires pour les sites situés dans les DROM « Indien »), 19h00 à 00h00 (01h00 en heure d'été) du lundi au vendredi (permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires pour les sites situés dans les DROM « Atlantique »),
<b>Ouverture en Heure Non Ouvrée HNO (le samedi)</b>	De 8h à 18h le samedi sur demande pour couvrir certaines régions le demandant (délai de prévenance de 15 jours calendaires) Peut-être flexible sur les horaires et couvrir une partie du samedi seulement (par tranche de 5h)

### 4.2. COMMUNICATION

Toutes les communications écrites et orales entre le Titulaire, France Travail et les tiers impliqués dans le périmètre des prestations sont en langue française.

### 4.3. LANGUE

Le Titulaire doit fournir l'ensemble des services attendus dans le cadre de ce marché en français uniquement.

## 4.4. SITE D'EXECUTION

Le Titulaire utilise un plateau de support dédié dans ses locaux afin de pouvoir traiter les sollicitations sur les heures ouvrées de métropole.

Concernant les DROM, le Titulaire doit prendre les sollicitations venant des DROM durant leurs heures ouvrées (le Titulaire est libre de proposer l'organisation qu'il souhaite pour répondre à cette exigence).

Pour le HO et le HNO la localisation du plateau doit rester à proximité d'un site DSI France Travail (Aller-retour dans les 4h au maximum) de manière à :

- ▶ Permettre, en cas d'une indisponibilité du service de VDI France Travail, un hébergement des agents du Titulaire sur un site DSI France Travail et le recours à des postes de travail physiques mis à disposition de France Travail. Dans ce cas de figure, le Titulaire devra donc pouvoir permettre de distribuer les interactions sur des postes téléphoniques hors du site d'exécution du Titulaire (soit des postes externes, par exemple des téléphones de la téléphonie France Travail, soit des smartphones, des softphones web, etc.)
- ▶ Permettre un accès physique, le cas échéant, à certaines composantes de l'environnement de travail de France Travail (e-Bornes, afficheurs dynamiques, etc.) qui doivent être sur le SI (réseau informatique) de France Travail.

### 4.4.1. Exigences liées au(x) site(s)

Le Titulaire a le choix de la localisation du site dédié à l'exécution des prestations, dans le respect des conditions suivantes :

- Le site proposé permet de traiter l'intégralité des prestations,
- Le site proposé dispose d'un plateau dédié et adapté à la réalisation de prestations telles que défini dans ce cahier des charges,
- Le site proposé doit pouvoir respecter les exigences de sécurité de France Travail (voir charte sécurité),
- Le site proposé doit être "viabilisé"\* au plus tard à la fin de la période d'appropriation, pour permettre la réalisation des prestations dans les conditions requises. En l'absence de site "viabilisé", la prestation ne peut pas être déclenchée,
- Le site proposé doit permettre un raccordement sécurisé aux réseaux Internet haut débit, avec une performance conforme aux exigences du marché.
- L'accès au plateau dédié FranceTravail ne devra être permis qu'aux personnes autorisées

\*site viabilisé : site respectant les règles de sécurité, dont les raccordements sont déjà effectués (eau, électricité, gaz s'il y a lieu, etc...) et ne nécessitant que quelques aménagements afin de répondre à la prestation (raccordement réseau, mobilier, ...).

La localisation du site retenu ne peut être démenagée que dans le cadre du respect des exigences liées au(x) site(s) et avec l'accord exprès de France Travail.

### 4.4.2. Sécurisation du site

France Travail attache la plus grande importance à la sécurité de son réseau. La connexion du (des) site(s) du Titulaire au SI de France Travail est donc conditionnée par la satisfaction aux exigences de sécurité de France Travail.

La validation de la satisfaction aux exigences de sécurité sera réalisée par les équipes France Travail lors d'un audit en phase d'appropriation. Par la suite, le Titulaire est tenu de notifier toute modification du site et de son infrastructure à l'équipe d'audit de France Travail qui décidera si celle-ci nécessite ou non un nouvel audit.

#### 4.5. FRAIS DE DEPLACEMENT

Les tarifs des unités d'œuvre s'entendent frais de déplacement inclus pour les prestations nécessitant un déplacement du Titulaire.

Les déplacements sur les autres sites de France Travail à l'initiative et validés par la DSI de France Travail seront remboursés dans la limite des barèmes définis au contrat, sous réserve que tous les justificatifs soient joints à la facture.

La DSI accepte les différents moyens de transport (train/avion/location voiture) sur la base du plus économique et du plus efficace compte tenu des contraintes de la mission.

Les frais occasionnés suite à une annulation du fait de France Travail sont remboursés.

## 5. GOUVERNANCE DU MARCHÉ

### 5.1. RESPONSABILITE D'EXECUTION DU CONTRAT

Le Titulaire désigne un Responsable du marché. Celui-ci est responsable de l'ensemble du contrat. Il est chargé de coordonner les différentes actions et informations auprès de France Travail, quelle que soit la nature des sujets abordés dans le cadre du contrat.

Dans le respect des conditions mentionnées au précédent paragraphe, la liberté est laissée au Titulaire de s'associer avec des tiers sous la forme par exemple d'un consortium afin de couvrir les différentes prestations présentées dans ce cahier des charges.

**LE TITULAIRE NOMMERA UN RESPONSABLE DU MARCHÉ QUI DEVRA ÊTRE INVESTI DE L'AUTORITÉ SUFFISANTE POUR POUVOIR PRENDRE TOUTES DÉCISIONS CONCERNANT LA RÉALISATION DU CONTRAT.**

### 5.2. ORGANISATION MISE EN PLACE PAR FRANCE TRAVAIL ET LE TITULAIRE

#### 5.2.1. Organisation de France Travail

France Travail désignera deux interlocuteurs :

- Le Responsable du marché, qui sera en charge :
  - ▶ De définir les exigences, facteurs de qualité et indicateurs,
  - ▶ De suivre la réalisation de la prestation en termes de livrables, de délais et de coûts,
  - ▶ De suivre la qualité de service rendue par le Titulaire,
  - ▶ De prendre toutes les mesures contractuelles nécessaires pour la bonne conduite des prestations.
- Le Coordinateur opérationnel, qui sera en charge :
  - ▶ De piloter l'activité du Titulaire,
  - ▶ De gérer la relation opérationnelle avec le Titulaire (suivi de fonctionnement),
  - ▶ De préciser les méthodes, normes, procédures et outils utilisés par le Titulaire,
  - ▶ De prendre toutes les mesures opérationnelles nécessaires pour la bonne conduite des opérations,
  - ▶ Assurer la coordination (ex : processus, projet, déploiement, etc.) avec les activités du Titulaire,
  - ▶ Assurer un contrôle de la qualité des activités du Titulaire.

Par ailleurs, un Coordinateur spécifique pourra être affecté sur chacune des prestations ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique.

- Un Responsable Qualité de France Travail sera affecté autant que de besoin au contrôle qualité des prestations délivrées par le Titulaire. En support au Responsable du marché et au Coordinateur opérationnel de France Travail, il sera principalement responsable de :
  - ▶ Définir les exigences de France Travail devant figurer dans les différents supports contractuels,
  - ▶ Faire respecter les clauses du PAQ,
  - ▶ Organiser des revues qualité et des audits qualité.

En cas d'absence du Responsable du marché ou du Coordinateur Opérationnel de France Travail, France Travail désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

### 5.2.2. Organisation du Titulaire

Le Titulaire désigne à minima deux interlocuteurs dès la notification du marché :

- Le Responsable du marché, qui assure la responsabilité de fournir à France Travail les produits et prestations attendus avec les fonctionnalités et le niveau de qualité et d'engagements spécifiés dans les délais impartis, pour le coût prévu. À ce titre, ses missions sont notamment les suivantes :
  - ▶ L'organisation des instances prévues,
  - ▶ La gestion du personnel, des compétences, des moyens et du planning de l'équipe du Titulaire,
  - ▶ Le suivi des prestations en termes de qualité de service et engagements de résultats,
  - ▶ La validation pour le compte du Titulaire de tous les livrables,
  - ▶ Le respect des dispositions prévues dans le PAQ du marché.

Il est l'interlocuteur du Responsable du marché de France Travail, auquel il rapporte.

- Le Coordinateur opérationnel, qui est maître d'œuvre de la réalisation de l'ensemble des prestations prévues dans le marché, est en charge notamment de :
  - ▶ La réalisation des prestations et son pilotage,
  - ▶ La fourniture des indicateurs et tableaux de bord prévus.

Il est l'interlocuteur du Coordinateur opérationnel de France Travail, auquel il rapporte.

Par ailleurs, le Titulaire doit être en mesure d'affecter un Coordinateur spécifique pour chacune des prestations ou sur tout périmètre nécessitant un suivi spécifique.

Le Responsable Qualité du Titulaire est en charge, sous la responsabilité du Responsable du marché du Titulaire, de la maîtrise de la qualité des prestations du Titulaire. Il participe à la rédaction des supports contractuels liés au marché, tel que le PAQ, et réalise toutes les actions de définition et de contrôle de la qualité des prestations, dans le cadre du PAQ.

**EN CAS D'ABSENCE DU RESPONSABLE DU MARCHÉ OU DU COORDINATEUR OPERATIONNEL DU TITULAIRE, LE TITULAIRE DESIGNÉ UNE PERSONNE POUR PRENDRE EN CHARGE TEMPORAIREMENT SES RESPONSABILITES.**

## 5.3. PERSONNEL DU TITULAIRE

### 5.3.1. Généralités

Le Titulaire maintient les compétences, moyens humains et matériels nécessaires à l'atteinte des résultats. Ces moyens sont des moyens minimums permanents (y compris en cas de congés, stages, formation...).

Le Titulaire met en œuvre des compétences, personnels qualifiés et moyens matériels supplémentaires, extérieurs au site, dès lors que les moyens déployés sur le site ne peuvent suffire à l'obtention des résultats.

### 5.3.2. Personnels

Le Titulaire met en place un personnel dont la qualification est compatible avec les obligations de résultat dont il a la charge.

### 5.3.3. Agrément du personnel

Pour des raisons d'efficacité, de sécurité et de sûreté, le recours à des personnels intérimaires, stagiaire ou en contrat à durée déterminée ne pourra être qu'exceptionnel, et requiert l'accord préalable explicite de France Travail. Leurs interventions sont limitées à des opérations à faible valeur technique.

En cas d'intervention auprès des utilisateurs qu'elle soit directe (bureau de l'utilisateur) ou indirecte (téléphone), le Titulaire s'assure de l'encadrement de ces intervenants par une des personnes affectées sur site.

Le Titulaire précise les attributions particulières de chacun au sein de l'équipe en place. France Travail se réserve la possibilité de ne pas agréer le personnel proposé par le Titulaire, et de demander son remplacement sans avoir à en justifier.

Le Titulaire doit obtenir l'accord de France Travail pour tout membre du personnel du Titulaire qui serait amené à réaliser des activités ne relevant pas des prestations du Contrat.

#### **5.3.4. Documentation et capitalisation**

Le Titulaire conçoit le cas échéant et maintient une documentation opérationnelle (PAQ, PAS, plan de réversibilité...), et mettra à la disposition du Client une version à jour à minima tous les ans, et sous un délai de 1 mois à compter de la demande, voire immédiatement en cas de mise à jour majeure.

Toute nouvelle version de document annule et remplace la précédente. Il est de la responsabilité du Titulaire de détenir et d'appliquer la dernière version validée.

En particulier, le Titulaire a la charge de les communiquer et de les expliquer aux intervenants de la mission d'infogérance.

### **5.4. MAITRISE DE LA PRESTATION ET DE LA QUALITE DE SERVICE**

Le Titulaire est le maître d'œuvre des prestations décrites dans le présent Contrat. A ce titre, il lui incombe de se doter des méthodes, outils et organisation, dans le respect des contraintes liés au contexte de France Travail, qui lui permettent :

- D'exécuter ses prestations avec le niveau de qualité et de sécurité requis,
- D'en surveiller la constance,
- De prendre les dispositions de maintien ou d'améliorations qui s'imposent,
- D'apporter à France Travail transparence et justification.

Le Titulaire dispose d'un système qualité et sécurité exposé dans un ensemble de dossiers et documents associés approuvables par France Travail, parmi lesquels :

- **Un manuel de qualité de services**, véritable point d'entrée dans le système qualité et sécurité, décrivant les procédures qualité et leur gestion, qu'il s'agisse de procédures favorisant la qualité des prestations ou des procédures de conduite du Contrat et de reporting,
- **Un plan d'exécution de services**, éclairant France Travail sur les méthodes et outils choisis et les tâches qui en découlent, et présentant le planning de montée en charge du Titulaire, les plannings de livraison des fournitures, de production des services et des prestations associées,
- **Un dossier d'organisation**, indiquant la structure de l'équipe du Titulaire, et comportant les fiches de postes et les curriculums vitae des intervenants, (respectant les profils, les expériences et les compétences mentionnés dans la proposition remise lors de la mise en concurrence),
- **Un plan de gestion des risques et plan de continuité d'activité** sur les prestations du Titulaire et sur le fonctionnement de la prestation,
- **Un plan documentaire** montrant une typologie, la liste des documents, leurs versions, une cadence et un ordonnancement, et une planification des livraisons.

L'ensemble de ces documents doit respecter la proposition remise lors de la mise en concurrence et ne doivent en aucun cas restreindre les stipulations contractuelles.

Ces documents sont fournis et/ou mis à jour à l'occasion de chacune des phases d'initialisation et de réversibilité. Ils sont mis à jour pendant la durée totale du Contrat.

Le Titulaire s'engage à fournir au client l'ensemble des dossiers de son système qualité, et à faire appliquer les recommandations par son équipe et par ses éventuels sous-traitants.

Ces documents doivent constituer un cadre de référence cohérent utilisable par tous les participants et intervenants du Contrat et les groupes supports associés. Il doit faire apparaître clairement les liens entre les services, les activités, les responsabilités, les tâches et les produits. La planification doit permettre d'anticiper et prévenir les dérives et les risques.

## **6. PRISE EN CHARGE DES INTERACTIONS, INTEGRATION AU SI FRANCE TRAVAIL ET TELEPHONIE**

### **6.1. PRISE EN CHARGE DES INTERACTIONS PAR LE TITULAIRE**

Le Titulaire a en charge la prise en charge de toutes les interactions des utilisateurs de France Travail pour l'objet de ce marché : sollicitations téléphoniques, conversations instantanée automatiques/ chatbot, mails, etc. Le Titulaire disposera donc d'une infrastructure technique lui permettant cette prise en charge multi-canal, validée par France Travail, et lui permettant de rendre le Service attendu

Le Titulaire devra s'intégrer/s'interfacer avec ServiceNow (gestion des tickets, accès aux bases de connaissances). Pour cela, le Titulaire devra notamment travailler avec, accompagner/conseiller les équipes France Travail en charge de la Maitrise d'Ouvrage et la Maitrise d'œuvre ServiceNow.

### **6.2. INFRASTRUCTURE DE TELEPHONIE, CENTRE DE CONTACTS ET SVI**

#### ***6.2.1. Infrastructure téléphonie, ACD et SVI du Titulaire***

Pour le canal voix, le Titulaire disposera d'une infrastructure de gestion automatisée des appels (Serveur Vocal Interactif) permettant les prises en charge « classiques » des interactions - arborescence avec annonces/messages, gestion des DTMF - mais également « intelligents » par des appels à des sources de décisions externes : appels API, appel à des bases de données, moteurs de reconnaissance vocale (ASR- Advanced Speech recognition / STT Speech To Text) et TTS (Text to Speech) permettant des conversations en langage naturel (TLN/NLP) avec des moteurs d'IA/LLM spécialisés, et tout ce que permettent les SVI intelligents modernes en langage naturel.

Dans la durée du marché, France Travail pourra également demander au Titulaire la capacité à interfacer ses propres modèles d'IA spécialisés adaptés au traitement des interactions en langage naturel – concept du « Bring Your Own IA » - sur le SVI du Titulaire. Dans ce cas, cet interfaçage fera l'objet d'un marché subséquent, discuté avec le Titulaire, amenant à une révision des UO et SLA adhoc. La solution du Titulaire devra donc offrir cette capacité.

Le Titulaire disposera également d'un ACD multi-canal permettant une distribution intelligente, avec des appels à des sources externes de données et de décisions, multicritères, des appels et des autres types d'interactions, avec des capacités de remontées de fiches (de type CTI).

L'hébergement de la solution doit être conforme à la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données.

France Travail assurera la collecte des appels sur un numéro de son installation téléphonique IP privée Alcatel OXE.

Ces appels seront ensuite envoyés sur celle du Titulaires (SVI/ACD) au travers de Trunk SIP privés empruntant soit un VPN (cf. §6.4) soit directement sur Internet (sur un service de type CCaaS du Titulaire par exemple), de manière à ce que l'infrastructure du Titulaire dispose de numéros de l'appelant (par défaut masqué sur le RTC chez France Travail). France Travail doit pouvoir valider l'architecture utilisée, sa localisation, les moyens de préserver la qualité de service vocale ainsi que les moyens de sécurisation de l'infrastructure et des services utilisés.

Toute autre interconnexion ou tout autre besoin doit être discuté avec France Travail au démarrage de la prestation.

La solution de téléphonie du Titulaire répond aux contraintes suivantes :

- Fourniture des fonctionnalités standards d'un centre d'appels (PABX, SVI, gestion files d'attente (ACD), dissuasion, supervision, etc.),
- Conservation de toutes les informations pertinentes liées aux appels entrants (numéro de l'appelant, provenance...), notamment sous la forme de logs d'appels,
- Récupération des informations d'identification de l'appelant au travers de requêtes effectuées sur les annuaires de France Travail,
- Mise en place d'éléments techniques comme le langages naturels, gestion intelligente des files d'attente, Couplage Téléphonique Informatique, etc., permettant d'améliorer la qualité du service de réception et traitement des sollicitations reçues.

- Permettre la prise d'appels en dehors du site d'exécution standard du Titulaire, par exemple en cas de secours sur un site de la DSI France Travail, de manière rapide et sans installation d'infrastructures.

Le Titulaire prend à sa charge :

- L'infrastructure téléphonique et la solution associée, qui doit être compatible avec les solutions France Travail et doit assurer un niveau de qualité sonore satisfaisant (MOS > 4,1),
- Les équipements locaux et finaux (postes téléphoniques et fonctions de téléphonie), tant en termes de spécifications, que d'achat, d'exploitation, d'évolution et de maintenance.

L'outil de téléphonie du Titulaire doit être auditable et permettre la traçabilité des reporting fournis.

Le Titulaire doit en outre :

- Utiliser une solution de téléphonie permettant de gérer des appels entrants et sortants,
- Utiliser une solution de téléphonie permettant les doubles écoutes et écoutes à distance (par un agent France Travail notamment), et les enregistrements des appels entrants et sortants,
- Utiliser une solution de téléphonie permettant le transfert d'appels,
- Utiliser une solution de téléphonie souple et évolutive notamment au niveau du SVI (ex. modification de l'arborescence, (re-)enregistrement de messages vocaux, indication du temps d'attente restant avant d'être mis en relation avec un opérateur, etc...),
- Être à même de gérer les priorités absolues ou relatives entre les appels reçus (ex : en cas de transferts orientés vers le Titulaire, ceux-ci seraient prioritaires),
- Mettre à disposition de France Travail des éléments statistiques liés aux appels entrants et sortants (tickets d'appels détaillés...),
- Disposer d'une capacité permettant d'absorber 100% des appels.

Concernant le SVI en langage naturel : La solution incluant le traitement des données personnelles des usagers par une IA, ce point fera l'objet d'une attention particulière. L'application de l'IA Act sera notamment anticipée.

Il appartient au Titulaire de se mettre en conformité, au plus tard le 2 août 2026, avec les obligations prévues au sein du Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle et modifiant les règlements (CE) n° 300/2008, (UE) n° 167/2013, (UE) n° 168/2013, (UE) 2018/858, (UE) 2018/1139 et (UE) 2019/2144 et les directives 2014/90/UE, (UE) 2016/797 et (UE) 2020/1828 (règlement sur l'intelligence artificielle) Texte présentant de l'intérêt pour l'EEE.

### ***6.2.2. Principes de routage des appels entrants***

La collecte du trafic et l'acheminement des appels seront effectués par France Travail, via sa solution de téléphonie.

L'arborescence du SVI sera à définir lors de la phase d'Appropriation, elle pourra évoluer dans le temps (par exemple par l'ajout d'un niveau supplémentaire de choix pour l'Utilisateur). Toute modification du SVI doit être validée par France Travail.

L'outil de téléphonie du Titulaire doit permettre de fournir les indicateurs décrits dans le présent cahier des charges et des statistiques sur la qualité de l'accueil téléphonique : taux de dissuasion par tranche horaires, nombre de sonneries avant décroché, nombre d'appels raccrochés, etc....

Des règles de routages spécifiques seront déclinées pour couvrir les situations de traitement d'appels en mode dégradé soit dans le cas d'une défaillance du Titulaire, soit dans le cas d'une défaillance partielle ou totale des fonctions assurées par la solution téléphonique de France Travail.

Afin de permettre la réalisation d'analyses sur l'ensemble de son périmètre, France Travail sera amené à demander au Titulaire un accès à ses statistiques de téléphonie et/ou à défaut, la communication de ses données brutes, à fréquence par exemple journalière.

La phrase d'accueil et les messages des guides vocaux seront validés par France Travail.

France Travail souhaite faire afficher dans ses tableaux de bord temps réel le taux d'occupation des files d'attente.

### **6.2.3. Intégration de nouveaux messages, annonces dans le SVI**

La solution du Titulaire doit permettre l'intégration rapide de nouveaux messages ou annonces. Deux types de messages sont à distinguer : les messages préenregistrés présentant une certaine récurrence, et les messages urgents, mis en place pour répondre à une situation ponctuelle (ex. incident collectifs impactant une application métier).

Dans les deux cas, le Titulaire prendra à sa charge l'enregistrement et l'intégration dans le SVI de nouveaux messages demandés par France Travail.

Les délais maximaux de mise en œuvre dans le SVI de nouveaux messages seront :

- 2 jours pour une modification « Urgente »
  - ▶ Mise à jour d'un message d'annonce
  - ▶ Changement d'arborescence
  - ▶ Ajout d'un numéro d'urgence
  - ▶ Ou toute autre modification jugée prioritaire par France Travail
  
- 1 heure pour une modification « Extra-Urgente »
  - ▶ La mise à jour immédiate d'un message d'annonce
  - ▶ L'activation d'une stratégie prédéfinie
  - ▶ Ou toute autre modification jugée critique par France Travail
  
- 15 minutes pour une activation « File 0 »
  - ▶ Un message d'information ou de dissuasion en cas d'incident collectif.

Dans le cadre des messages urgents, selon le niveau de réalisme du système de synthèse vocale, France Travail pourra privilégier l'enregistrement de messages à la volée par le Titulaire.

### **6.2.4. Mise en œuvre et modifications du SVI**

La mise en œuvre initiale du SVI sera l'objet d'ateliers de conception commune entre le Titulaire et France Travail (cf. §7.1.2).

La solution devra s'adapter à tous les usagers du service téléphonique en langage naturel principalement. Aucune personne s'exprimant sur le SVI ne doit être pénalisée en raison d'un accent ou une difficulté à s'exprimer.

Le Titulaire conduira et proposera le mode de conception adapté et prendra en charge la mise en œuvre, y compris les enregistrements vocaux professionnels nécessaires, les appels à des sources de décisions externes.

Par la suite, le Titulaire devra pouvoir mettre en œuvre des changements planifiés ou en urgence en fonction des situations ou des demandes de France Travail : changement dans l'arborescence vocale, dans les prompts du Voicebot puis dans les traitements en aval comme la distribution des interactions, dans les sources de données externes, dans les API, etc. Ces changements devront être conduits par le Titulaire avec la supervision de France Travail.

Pour les modifications planifiées, des ateliers de conceptions seront éventuellement conduits par le Titulaire, avec France Travail. Les tests préliminaires à la mise en production (qualification/recette) doivent pouvoir avoir lieu dans les plages d'ouverture du service en heures ouvrées sans impacter la production.

Les mises en production planifiées doivent, quant à elles être, réalisées par le Titulaire durant les heures non ouvrées ou en heures ouvrées si aucun impact est garanti. Les modifications urgentes doivent permettre une continuité d'activité avec le minimum d'impact sur les appels en cours et tout nouvel appel.

## **6.3. CHATBOT**

Le Chatbot devra pouvoir s'intégrer dans un portail ServiceNow tout comme dans n'importe quel portail web et s'intégrer/s'interfacer avec ServiceNow (gestion des tickets, accès aux bases de connaissances).

Le Chatbot devra également répondre aux exigences fonctionnelles minimales suivantes :

- ▶ Détection des besoins et intentions de l'utilisateur : compréhension des demandes de l'utilisateur en langage naturel (en utilisant de l'IA générative/LLM), en interprétant divers modes d'expressions, styles grammaticaux, synonymes, structures de phrases, et détectant ses intentions afin de fournir des réponses pertinentes.
- ▶ Personnalisation des réponses : capacité à adapter ses réponses au profil utilisateur, selon le contexte de la conversation, en fonction de l'historique de la conversation et du/des tickets ITSM Service Now pertinents et en sollicitant différentes bases de connaissance (ITSM ServiceNow, SharePoint, site Web,...) France Travail.
- ▶ Capacité à traiter des scénarios complexes et les cas non prévus, notamment en offrant des alternatives de renvoi vers un traitement humain (création de tickets dans l'ITSM France Travail et Live Chat).
- ▶ Capacité à fonctionner dans le cadre d'un portail ServiceNow mais aussi dans n'importe quel type de site Web, sur une application mobile, sur Microsoft Teams.
- ▶ Gestion du multilingues et gestion de l'accessibilité

Et les exigences techniques minimales suivantes :

- ▶ Performance et scalabilité pour le volume des interactions de France Travail
- ▶ Utilisation de l'IA – LLM et NLP
- ▶ Sécurité et confidentialité entre les conversations, respect du RGPD et hébergement conforme aux dispositions européennes.
- ▶ Sauvegardes régulières
- ▶ Capacité d'intégration avec le SI France Travail et respect des normes/bonnes pratiques/langages de développement Web/mobile/Microsoft
- ▶ Intégration avec l'ITSM France Travail, notamment pour l'interrogation des bases de connaissance France Travail
- ▶ Gestion de logs de traitement, historisation des traitements et reporting
- ▶ Mises à jour régulières et corrections des vulnérabilités éventuelles

Dans la durée du marché, France Travail pourra également être amené à demander au Titulaire la capacité d'interfacer ses propres modèles d'IA spécialisés adaptés au traitement des interactions en langage naturel – concept du « Bring Your Own IA » - sur le chatbot du Titulaire. Dans ce cas, cet interfaçage fera l'objet d'un marché subséquent, discuté avec le Titulaire, amenant à une révision des UO et SLA adhoc. La solution du Titulaire devra donc offrir cette capacité.

## **6.4. INTERCONNEXION ET INTEGRATION AU SI FRANCE TRAVAIL, ACCES A INTERNET**

### ***6.4.1. Interconnexion et accès à Internet***

Pour l'exécution des prestations réalisées hors de ses sites (l'ensemble des prestations Service Desk décrites dans ce cahier des charges), France Travail prévoit une interconnexion privée de type VPN IPSec ou SSL sur Internet avec le ou les sites du Titulaire afin de sécuriser tous les flux devant transiter entre les installations du Titulaire et le SI de France Travail.

Par ailleurs, France Travail pourra demander et exiger des mesures de sécurisation et/ou de cloisonnement de l'environnement ou des terminaux et services devant accéder au SI de France Travail. France Travail pourra exiger et auditer les processus de sécurité et la mise en œuvre des dispositifs de sécurité mis en œuvre. France Travail se réserve le droit de refuser toute interconnexion qui ne répondrait pas à ses critères de mise en œuvre. Le Titulaire se conforme sans surcoût aux exigences de France Travail.

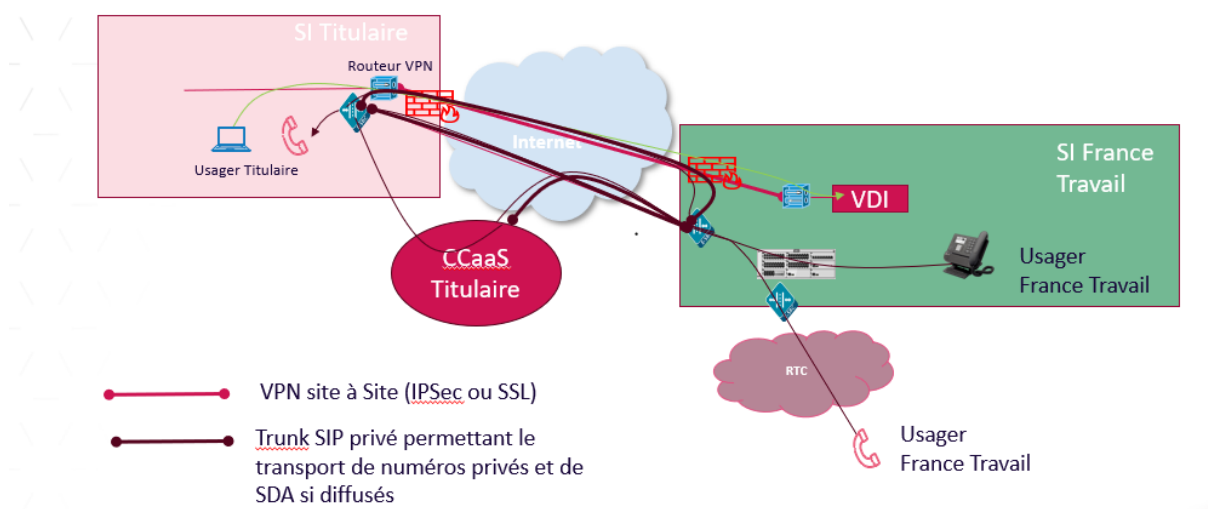


Figure 7 : Schéma d'interconnexion au SI France Travail

Les flux Internet nécessaires à l'accès à des environnements ou applications SaaS de France Travail (ITSM notamment) ou aux services du Titulaires pour le compte de France Travail sont fournis et sécurisés par le Titulaire. Les moyens de sécurisation de ces accès respectent les bonnes pratiques, comporter au moins une proxification, être déclarés et auditable par France Travail.

NB : Les délais moyens de raccordement VPN au SI de France Travail sont estimés à 4 à 8 semaines, incluant au moins des réunions d'architecture, de définition des modalités techniques et une analyse de risques, etc.

#### 6.4.2. Postes de Travail du Titulaire

##### 6.4.2.1. Prestations réalisées hors des sites de France Travail

France Travail fournira des accès à son infrastructure de virtualisation de postes de travail (VDI) pour que les usagers du Titulaire aient accès à l'environnement de travail et aux outils France Travail. Le Titulaire fournit à ses collaborateurs des postes de Travail de son organisation, en mesure d'accéder et d'utiliser les postes de travail virtuels fournis par France Travail. France Travail doit pouvoir s'assurer que ces postes répondent aux bonnes pratiques de sécurisation et disposent de configurations satisfaisantes pour une utilisation optimale.

Le cas échéant, France Travail pourra mettre à disposition temporaire du Titulaire, des échantillons de terminaux France Travail à des fins d'appropriation et d'aide au support.

Le Titulaire est responsable et doit faire respecter par ses collaborateurs les conditions normales d'utilisation des services mis à disposition par France Travail.

Le Titulaire doit faciliter l'intervention des mainteneurs.

##### 6.4.2.2. Applications fournies par France Travail

France Travail mettra à disposition du Titulaire les outils mentionnés au chapitre 3.2.2 dans le cadre des périmètres de prestation qui lui seront attribués. France Travail fournira ainsi à travers sa solution de VDI, l'accès aux outils France Travail de gestion des postes de travail : PMAD (Phenix), O365, etc.

Le Titulaire pourra proposer des évolutions aux outils fournis par France Travail, qui seul aura la possibilité d'en effectuer les évolutions si les propositions sont jugées nécessaires.

##### 6.4.2.3. Gestion des habilitations France Travail

Afin d'accéder aux applications de France Travail, le Titulaire transmet une demande d'habilitation au plus tard 1 semaine à l'avance à France Travail pour chaque nouveau personnel, et est également tenu d'informer France Travail

de tous mouvements de personnels (arrivée, départ, changement de poste). La charte de sécurité doit être signée par tout nouvel arrivant.

France Travail assure ensuite la gestion des droits d'accès aux applications concernées. France Travail fournira les habilitations nécessaires à l'utilisation de ses applications sous forme de comptes nominatifs. Le Titulaire porte l'entière responsabilité (y compris pénale) de l'utilisation que son personnel fait de ces habilitations.

L'ensemble de ces procédures sera décrit de façon détaillée dans le PAQ.

#### ***6.4.3.Applications du Titulaire***

Le Titulaire pourra en plus utiliser d'autres applications liées à son métier de Centre de Service informatique, sous réserve que celles-ci soient conformes aux règles de sécurité du SI de France Travail:

- Outils de reporting,
- Outils de planification et de gestion des ressources humaines,
- Outils de gestion documentaire,
- Outils de gestion de la connaissance,
- Outils de formation,
- Outils de suivi des dysfonctionnements,
- Etc.

#### ***6.4.4.Application de gestion des e-mails***

Deux options sont envisagées en termes de solution technique par rapport à la gestion des contacts via messagerie électronique et seront à discuter avec France Travail qui pourra imposer l'une des options ou la mise en œuvre des 2 le cas échéant :

- Option 1 : utilisation d'une solution de messagerie fournie par France Travail pour gérer et traiter les e-mails reçus des Utilisateurs.
- Option 2 : utilisation par le Titulaire de son propre outil de gestion des e-mails. S'il y a lieu, le Titulaire devra être en mesure de stocker l'intégralité des e-mails reçus et envoyés dans son outil sur demande de France Travail.

Dans les deux cas, l'outil permet notamment de définir les priorités de traitement et les délais de traitement, le suivi par date d'arrivée/de réponse Utilisateur, la recherche par mot clé, etc.

#### ***6.4.5.Principe d'identification des usagers et d'authentification Multi-facteurs***

Par principe, l'accès à toute application par des usagers France Travail sur le SI du Titulaire et à toute application ou données France Travail doit respecter un principe d'identification unique des utilisateurs et d'authentification de l'utilisateur par au moins 2 facteurs. Ainsi, toute application mise à disposition par le Titulaires (outils de reporting par exemple) pourra déléguer l'authentification à un IDP France Travail (EntraID par exemple) en SAMLv2 ou OAuth2.0. De même des intégrations un IDP/IGA France Travail pour la synchronisation des identités pourra être entreprise. Toutes ces intégrations sont à la charge du Titulaire.

## 7. SERVICE DESK : DETAIL DE LA PRESTATION

### 7.1. STRUCTURATION DE LA PRESTATION ATTENDUE

#### 7.1.1. Cycle de vie de la prestation attendue

Le cycle de vie du présent contrat se décompose en trois phases :

- Première phase incluant une période d'appropriation et d'implémentation (cf. § 7.1.2),
- La seconde phase qui inclut une période opérationnelle et une période de transformation (cf. § 7.1.3),
- Une phase de réversibilité (cf. § 7.1.4).

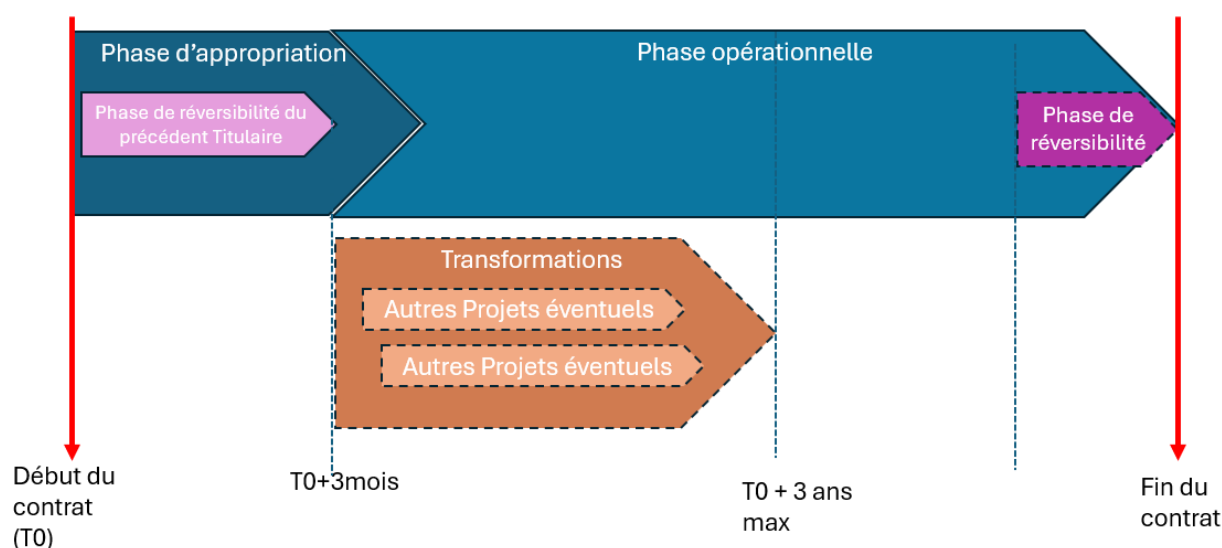


Figure 8 : Les phases du marché

Le schéma ci-dessus résume le positionnement de ces phases dans le cycle de vie du contrat.

#### 7.1.2. Première Phase – Appropriation (BUILD)

La première période durera 3 mois à partir de la notification du marché.

##### 7.1.2.1. Objectif

La phase « Appropriation » a pour objectif de construire « Service » : ensemble des moyens techniques, humains et organisationnels permettant au Titulaire de réaliser la prestation attendue par France Travail. Durant cette phase, il est attendu du Titulaire qu'il mette en place les différentes solutions et moyens objets du marché permettant leurs exploitations par France Travail dans les conditions définies dans le présent document.

Cette phase est notamment destinée à :

- Assurer la prise de connaissance du contexte France Travail, de ses besoins et exigences, et assurer le transfert des connaissances, la transition, entre les équipes du Titulaire sortant actuellement en charge des prestations et les équipes du Titulaire,
- Mettre en œuvre les solutions (infrastructures et outils) et services nécessaires à la réalisation des prestations.

Dans ce contexte, le Titulaire devra mettre en place les moyens humains, techniques, organisationnels nécessaires. Il doit de plus synchroniser ses actions avec les différents intervenants France Travail et/ou tiers.

Le Titulaire assure tout au long de cette phase le Pilotage dédié et la gouvernance de l'ensemble des chantiers et activités qui s'y déroulent.

#### **7.1.2.2. Organisation**

La phase « Appropriation » ne peut s'engager avant la notification du marché. Dès sollicitation écrite du Responsable du marché France Travail, son exécution se déroule sur une durée de 3 mois maximum à compter de la transmission du bon de commande appropriation.

**EN CAS DE DEFAUT DE VALIDATION PAR LES EQUIPES FRANCE TRAVAIL, DES PENALITES POURRONT ETRE APPLIQUEES CONFORMEMENT AUX TERMES DU CONTRAT. LA PHASE « APPROPRIATION » SE DEROULERA ALORS A NOUVEAU SUR UNE DUREE DE 2 MOIS MAXIMUM A COMPTER DE L'ORDRE DE SERVICE TRANSMIS AU TITULAIRE. POUR CELLE-CI IL N'Y AURA PAS DE NOUVELLE COMMANDE NI DE PAIEMENT.**

Le Titulaire met en place une organisation projet pour la construction du « Service » correspondant à la demande et à la réponse du Titulaire pour cet appel d'offres.

La phase « Appropriation » sera considérée comme terminée lorsque le Titulaire aura la capacité de traiter l'intégralité des sollicitations et que France Travail aura signé le Procès-Verbal signifiant que l'ensemble des travaux de cette phase est réalisé avec succès.

L'ensemble des activités réalisées durant la phase « Appropriation » est soumis à des engagements sur des niveaux de services décrits avec le détail des SLA dans le fichier dédié en annexe.

#### **7.1.2.3. Détail des activités**

Le Titulaire réalise au cours de cette phase, à minima, les activités suivantes :

- Mise en place d'une organisation projet spécifique pour la construction (Build) du « Service » attendu pour la prestation du Titulaire.
- Mise en place de l'organisation et des processus de la phase Opérationnelle (Run) attendus pour le « Service » du Titulaire.
- Le Plan d'Actions précis de la phase (étapes, tâches, intervenants Prestataire, intervenants du Client, charges, planning, livrables), ce planning devra être validé par les équipes de France Travail.
- La prise de connaissance par les personnels du Titulaire des éléments nécessaires à l'exécution des prestations : procédures opérationnelles, règles et normes et outils en vigueur au sein de la DSI de France Travail. Le Titulaire sortant ou les équipes internes France Travail participeront à la formation du Titulaire sur les outils et méthodes spécifiques à France Travail. Le Titulaire doit à cet effet nommer des référents en charge de démultiplier les informations au sein de ses équipes. Pendant cette phase, le Titulaire produit un livret de présentation des activités qui servira à l'accueil des nouveaux intervenants et permettra aux équipes France Travail de s'assurer de la bonne appropriation du contexte,
- La réalisation d'un inventaire des éléments et outils utilisés et concourant à la réalisation des prestations,
- La mise en œuvre des solutions (infrastructures et outils) nécessaires à la réalisation des prestations et la rédaction du Document d'Architecture Technique décrivant les solutions mise en œuvre par le Titulaire pour réaliser les prestations et pour l'intégration avec le SI France Travail. NB : la mise en œuvre initiale du SVI/Voicebot IA avec Language naturelle et des services comme le Chatbot avec IA, devront faire l'objet d'ateliers de conception avec France Travail, de même pour la mise en œuvre des éléments de visualisation temps réel de l'activité, les tableaux de bords. Le Titulaire prendra à sa charge les enregistrements vocaux nécessaires.
- La rédaction du Plan d'Assurance Qualité, pour la phase d'appropriation (Build) et la phase Opérationnelle (Run), incluant notamment à minima la/les méthodologie(s) de conduite des projets, la définition des processus et méthodes (dont ceux liés à la gestion de la connaissance, des sollicitations, des incidents et des demandes) avec les rôles et responsabilités des parties prenantes, les processus de communication, d'escalade, de gestion de crises, etc.

- La rédaction du Plan de Continuité d'Activité et de Reprise d'Activité permettant au Titulaire de garantir la continuité du Service offert à France Travail,
- La rédaction de la Convention de Service incluant notamment la définition des indicateurs de niveau de service attendus par France Travail, la définition de leur méthode de calcul ainsi que leur méthode de production.
- La rédaction du Plan d'Assurance Sécurité décrivant l'ensemble des dispositions spécifiques que le Titulaire s'engage à mettre en œuvre pour garantir le respect des exigences de sécurité de France Travail, assurer les bonnes pratiques de Sécurité des Systèmes d'Information de manière à garantir la protection des données de France Travail pour lesquelles le Titulaire réalisera des traitements.
- La rédaction du Plan de Réversibilité incluant notamment la définition des processus et méthodes spécifiques à la phase « Réversibilité » avec les rôles et les responsabilités des parties prenantes (en particulier les méthodes qu'il mettra en place avec le Titulaire entrant pour garantir une disponibilité du service durant cette phase).

Durant la phase « Appropriation », au titre du transfert de connaissance, et pour préparer la transition, le Titulaire participera aux prestations délivrées, en cohérence avec la prestation de réversibilité du Titulaire sortant. Cette participation sera déterminée entre les acteurs, selon la montée en charge planifiée de l'équipe du Titulaire. Elle sera contrôlée par les équipes de France Travail pour s'assurer de l'atteinte de l'objectif de cette phase.

#### 7.1.2.4. Implémentation

La construction du « Service » et l'organisation projet du Titulaire devra suivre les exigences suivantes :

- Mise en place d'une comitologie hebdomadaire de suivi du projet
- Mise en place d'une comitologie mensuelle de pilotage du projet
- Le respect de la méthodologie de conduite de projet validée par France Travail et décrite dans le PAQ.
- Le respect des phases de construction suivantes :

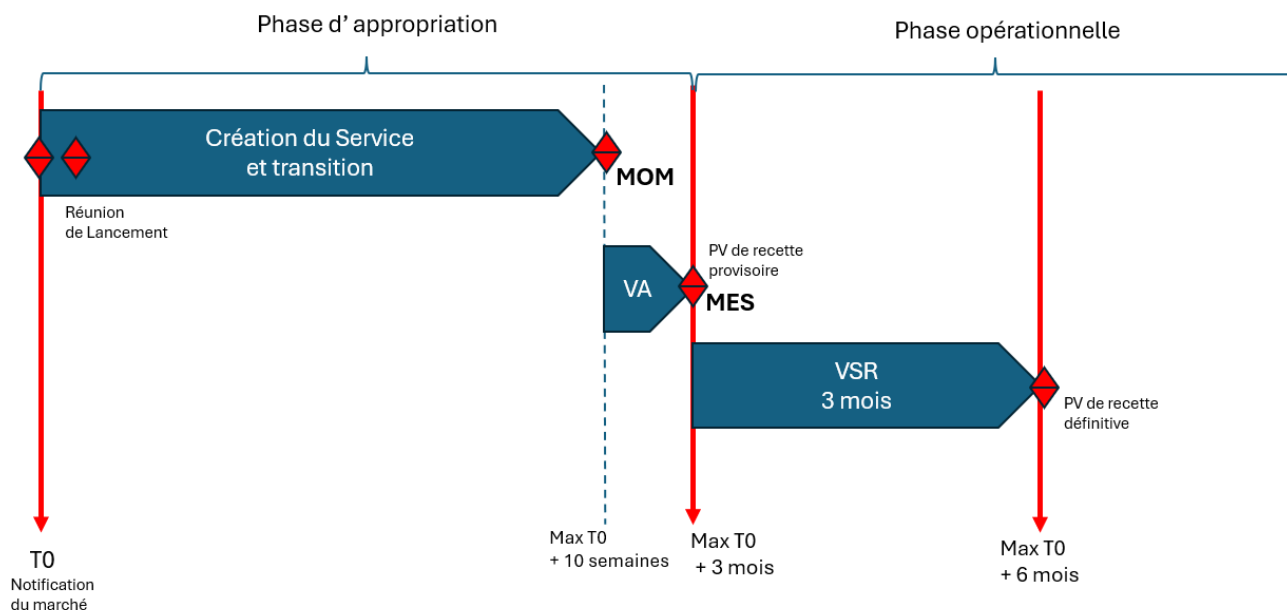


Figure 9 : Les jalons du marché

Le Titulaire proposera un document de recette a minima 15 jours ouvrés avant la tenue de la VA de manière à laisser le temps à France Travail d'en prendre connaissance et de pouvoir en discuter, et éventuellement le faire modifier/évoluer par le Titulaire. Le Titulaire devra prévoir, et éventuellement outiller, la recette de manière à permettre la tenue de recettes détaillées et complètes portant sur les capacités techniques du « Service » offert par

le Titulaire (SVI, qualité audio, automatisation, chatbot, fonctionnement des outils mis à disposition par France Travail sur le/les plateau(x) du Titulaire, PRI, sécurité, etc.), les capacités fonctionnelles complètes (expérience utilisateur de bout en bout, automatisation, PCA, etc.), les procédures de sécurité/sécurisation, les processus opérationnels de « RUN », des tests de tenus en charges des solutions.

La VA sera déroulée par le Titulaire sous la supervision et le contrôle de France Travail, avec les outils du Titulaire. Les dates et durée de la VA seront validées entre le Titulaire et France Travail sachant que l'échéance de la phase d'Appropriation ne devra en aucun cas contraindre et réduire la VA du fait du Titulaire. La VA donnera lieu à un PV. Les réserves éventuelles pourront être de 2 natures : bloquantes ou non bloquantes. Les réserves dites « bloquantes » devront être levées pour une Mise En Service (MES) sans quoi le PV de VA permettant le passage à la MES ne pourra être émis. Les réserves dites « non bloquantes » pourront donner lieu à l'émission d'un PV de VA permettant la MES. Le Titulaire ne pourra par contre en aucun cas passer la VSR sans la levée de ces réserves.

En cas de réserves « bloquantes », le Titulaire s'engage à proposer de manière réactive toutes mesures visant à lever les réserves mentionnées sans surcoût financier pour France Travail et dans un délai compatible avec le planning global de la phase d'Appropriation.

La MES se déroulera à l'issue du PV de VA, à une date et une heure convenue avec France Travail. Un document de recette de MES comportant au moins des tests de non-régressions sera documenté par le Titulaire et convenu avec France Travail au moins 10 jours ouvrés avant la date de MES. Par ailleurs, un plan de déroulé de la MES avec un plan d'impact, un plan de communication, de gestion des risques, de retour arrière sera présenté à France Travail au moins 15 jours ouvrés avant la MES. Ces éléments seront soumis à la gestion des changements France Travail qui pourra conditionner la date de tenue de la MES ou demander des ajustements. À tout moment lors de la MES, si France Travail estime que la MES ne permet pas de rendre le service de manière nominale et optimale, un retour arrière pourra être demandé. Cette MES donnera lieu à un PV de MES.

Cette MES pourra également donner lieu à l'émission de réserves, a priori non bloquantes à la MES si aucun retour arrière a été demandé. Leur levée devra être faite dans le cadre de la VSR. Cette dernière ne pourra être prononcée tant que subsisteront des réserves.

La VSR durera 3 mois (90 jours calendaires) à l'issue de la MES. Toute réserve/anomalie durant la VSR entrera dans le processus de gestion des incidents avec des niveaux de criticités, mais fait également l'objet d'une fiche d'anomalie qui sera une réserve à la VSR, et devra être résolue par le Titulaire avec les SLA appropriés. Toutes les anomalies/réserves devront toutes être résolues/levées pour l'émission d'un PV de fin de VSR sanctionnant la facturation associée ou, le cas échéant, la tenue d'une seconde VSR, des pénalités de retard, une retenue financière, voire plus (voir c.f. contrat).

La revue des réserves et leurs levées sera suivi dans les différentes comitologies de la phase d'Appropriation puis de phase Opérationnelle.

### 7.1.3. Seconde Phase - Opérationnelle (RUN)

Cette phase débute dès la validation de la phase « Appropriation » et se termine à la fin du dernier bon de commande créé dans le cadre du contrat.

Les prestations attendues du Titulaire s'exécutent de la façon suivante :

- Conduite d'un pilotage général de la prestation
- L'exécution de prestations liées au Service Desk
- L'idéation et la mise en œuvre de Projets de Transformation du Service Desk

**PENDANT LA PHASE « OPERATIONNELLE » LE SERVICE EST EFFECTIF, LES ENGAGEMENTS DES SERVICES CONTRACTUELS AINSI QUE LES PENALITES SONT PLEINEMENT APPLICABLES.**

Cette phase d'une durée de 4 ans, consiste à consolider le ChatBot, VoiceBot et mettre en œuvre des projets optionnels activés via des marchés subséquents (cf. § 7.3.6).

**IL EST DEMANDE AU TITULAIRE D'ETRE FORCE DE PROPOSITION LORS DE CETTE SECONDE PHASE.**

#### 7.1.4. Troisième Phase - Réversibilité

La phase « Réversibilité » d'une durée de 4 mois, pouvant être reconduite 2 fois 1 mois en fonction de la complexité des différents outils mis en place par le Titulaire, comprend l'exécution de l'ensemble des activités permettant de restituer vers France Travail ou un tiers choisi par France Travail l'ensemble des connaissances et des outils permettant de reprendre la prestation dans les conditions opérationnelles. Cette phase est engagée sur commande de France Travail.

La réversibilité s'achèvera avec l'installation pleine et entière du Titulaire entrant ou de France Travail.

Le processus de réversibilité comprendra deux étapes :

- Le transfert des connaissances techniques et fonctionnelles vers la nouvelle équipe désignée par France Travail,
- L'exécution des prestations en parallèle, correspondant à un recouvrement de la part de l'équipe du Titulaire avec la nouvelle équipe désignée par la DSDP : la prestation du Titulaire est dégressive, il apporte son assistance à la nouvelle équipe.

Dans le cadre de sa réponse, le Soumissionnaire fournira un projet de Plan de Réversibilité (PdR) suffisamment abouti détaillant les modalités pratiques de réversibilité, pour que France Travail puisse en évaluer la pertinence.

Il décrira en détail les modalités de transfert d'activités vers la nouvelle équipe désignée par France Travail et présentera son expertise, ses convictions et facteurs clefs de succès pour s'assurer du succès de cette réversibilité.

Cette annexe devra être mise à jour à chaque évolution structurante du périmètre ou des conditions d'exécution du contrat qui impliquerait de revoir les modalités de Réversibilité et à minima une fois par an. Chaque nouvelle version du Plan de Réversibilité sera soumise à la validation de France Travail.

Le Plan de Réversibilité décrira à minima :

- Les conditions de restitution des données, matériels et outils mis à disposition du Titulaire par France Travail,
- Les conditions de coopération et d'aide au transfert,
- Les modalités de définition du plan de transfert des connaissances et des activités aux équipes du Titulaire entrant ou de France Travail. Cette activité est à réaliser dans la première semaine de la phase,
- Les modalités de préparation des supports pour le transfert de connaissances sur les sujets suivants :
  - ▶ Le référentiel documentaire (inventaire des éléments et outils nécessaires aux prestations),
  - ▶ Le périmètre des activités incluant les typologies des matériels et logiciels composant le parc des serveurs de proximité, des Postes de Travail et des périphériques à prendre en charge,
  - ▶ La présentation de l'outil de gestion des incidents et demandes ServiceNow,
  - ▶ La présentation des outils de supervision, d'administration et d'accès à distance,
  - ▶ Les outils de pilotage et les procédures actualisées liées à l'accomplissement de l'activité.
- Le transfert de connaissances techniques et fonctionnelles vers la nouvelle équipe désignée par France Travail

**DURANT CETTE PERIODE, ET QUELLE QUE SOIT LA DEGRESSIVITE DE LA PRESTATION, LA RESPONSABILITE DU TITULAIRE RESTE ENGAGEE.**

### 7.1.5. Unité d'œuvre et livrable

Id	Définition de l'unité d'œuvre
PREMIERE PHASE - Appropriation (BUILD)	
<b>UO – APP</b>	<p><b>Appropriation de la prestation et mise en place du cahier des charges</b></p> <p>Les livrables associés à cette unité d'œuvre sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le planning de la phase « Appropriation »,</li> <li>■ Le livret de présentation des activités,</li> <li>■ L'inventaire des éléments et outils utilisés et concourant à la réalisation des prestations,</li> <li>■ Document d'architecture technique (DAT),</li> <li>■ Le Plan Assurance Qualité (PAQ),</li> <li>■ La Convention de Services (CdS),</li> <li>■ Le Plan de Réversibilité (PdR),</li> <li>■ Le Plan d'Assurance Sécurité (PAS),</li> <li>■ Plan de Continuité d'Activité (PAC).</li> <li>■ Document de recette de la phase « Appropriation »</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><b>LA PHASE « APPROPRIATION » S'ACHEVE PAR LA VALIDATION DE L'ENSEMBLE DES LIVRABLES PAR FRANCE TRAVAIL AU REGARD DE LEUR QUALITE REDACTIONNELLE (LISIBILITE ET COMPREHENSION), DE LEUR CONFORMITE ET DE LA BONNE REALISATION DES PRESTATIONS. CETTE VALIDATION PERMETTRA DE PASSER A LA PHASE « OPERATIONNELLE ».</b></p> </div>
SECONDE PHASE - Opérationnelle (Run)	
<b>UO – PIL</b>	<p><b>Pilotage mensuel de la prestation</b></p> <p>Les livrables associés à cette unité d'œuvre sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Support de présentations aux instances de gouvernance du marché,</li> <li>■ Comptes rendus des instances de gouvernance du marché.</li> </ul> <p><b>Attention :</b> Cette unité d'œuvre couvre le pilotage global des prestations uniquement durant les phases « Opérationnelle » et « Réversibilité ».</p>
<b>UO – XXX</b>	<p><b>Des UO complémentaires sont prévues afin d'obtenir une corrélation entre la facturation et l'activité.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Unités d'œuvre Service Desk (cf. § 7.3.3.4.)</li> <li>■ Unités d'œuvre des activités connexes (cf. § 7.3.4.3.)</li> </ul>

UO-MCO	<p><b>Maintien en condition opérationnelle annuel du périmètre des solutions techniques déployées par le Titulaire</b></p> <p>Cet UO couvre l'ensemble des actions nécessaires pour maintenir les solutions techniques déployées par le Titulaire lors de la phase d'appropriation (cf. § 7.3.5)</p>
TROISIEME PHASE - Réversibilité	
UO – REV	<p><b>Réversibilité – 4 mois</b></p> <p>Les livrables associés à cette unité d'œuvre sont les suivants</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Le plan détaillé de transfert des connaissances et des activités,</li> <li>■ Les supports pour le transfert de connaissances,</li> <li>■ Le bilan du transfert de connaissances,</li> <li>■ Le PV de réception de la phase de réversibilité qui conclut la fin du contrat.</li> </ul> <p>Les livrables de la prestation sont validés par France Travail au regard de la qualité rédactionnelle (lisibilité et compréhension) et de la pertinence et de la complétude des informations contenues. Ces éléments sont à l'appréciation de France Travail.</p> <p><b>DURANT CETTE PERIODE, ET QUELLE QUE SOIT LA DEGRESSIVITE DE LA PRESTATION, LA RESPONSABILITE DU TITULAIRE RESTE ENGAGEE.</b></p>
UO – REVSUPP	<p><b>Réversibilité par mois supplémentaire</b></p>

## 7.2. GOUVERNANCE ET PILOTAGE DE LA PRESTATION

La prestation de pilotage global de la prestation correspond à l'ensemble des moyens en termes d'organisation, d'outils et de méthodes mis en place par le Titulaire pour assurer une gouvernance et une coordination appropriées avec France Travail pour l'exécution de l'ensemble des prestations de la phase opérationnelle du présent marché. Description des activités attendues

### 7.2.1. Pilotage de la prestation

Les activités attendues de la part du Titulaire dans le cadre de cette prestation incluent notamment :

- L'établissement des reporting
- L'animation et la participation à toutes les instances de pilotage
- L'animation et la gestion de la connaissance
- L'animation des projets d'évolutions
- La gestion des requêtes/demandes de Services de la part de France Travail
- La gestion globale du « Service » rendu à France Travail avec notamment une gestion ITSM du « Service » rendu.

### 7.2.2. Delivery Manager

Le Titulaire désignera un responsable opérationnel unique qui coordonnera tout au long du contrat, les actions, tâches et échanges d'information qui résultent du Contrat auprès de France Travail. Il dirigera son équipe et sera chargé de l'animation et des comptes rendus en relation avec le Comité de Pilotage.

France Travail désignera un responsable du Contrat qui sera l'interlocuteur unique du Delivery Manager du Titulaire pour toutes les questions qui relèvent de la compétence de ce dernier.

### 7.2.3. Comitologie

Les principales instances de suivi de la prestation du Titulaire sont les suivantes :

Instances	Objectif	Fréquence
Comité opérationnel	<p>Suivre opérationnellement la prestation du Titulaire</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Partager les difficultés rencontrées et les faits marquants d'un point de vue opérationnel</li> <li>▶ Partager les nouveautés et impacts techniques sur la prestation du Titulaire</li> <li>▶ Suivre et actualiser le plan d'actions, le plan d'amélioration continue, les projets en cours, les incidents envers le « Service » en cours.</li> </ul> <p>Si besoin, le comité opérationnel pourra être découpé en plusieurs instances relatives aux différents périmètres de la prestation</p> <p>Le premier comité du mois porte sur le mois précédent (et non sur la semaine)</p>	<p>Hebdomadaire</p> <p>Mensuel</p>
Comités de revue et d'amélioration des processus	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyser les dysfonctionnements identifiés lors des Comités Opérationnels</li> <li>▶ Décider d'actions correctives ou d'amélioration</li> </ul>	<p>Au besoin</p>
Comité de revue et d'amélioration de la connaissance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Analyser la pertinence des articles de connaissance existants</li> <li>▶ Suivre l'efficacité du processus de gestion de la connaissance</li> <li>▶ Statuer sur les opportunités de créations de nouveaux articles</li> <li>▶ A adapter selon la feuille de route de la transformation de la chaîne de support</li> <li>▶ 1h à 2h toutes les semaines</li> </ul>	<p>Hebdomadaire</p>
Comité de pilotage	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Consolider l'ensemble des résultats des comités opérationnels des différents périmètres de prestation</li> <li>▶ Analyser les résultats de l'activité écoulée et les dysfonctionnements rencontrés</li> <li>▶ Partager les principaux événements de l'activité à venir</li> <li>▶ Suivre les engagements contractuels et les pénalités</li> <li>▶ Arbitrer et prendre les décisions nécessaires</li> <li>▶ Suivre et actualiser le Plan d'Amélioration Continue</li> <li>▶ Partage des indicateurs RSE 1 fois par Trimestre</li> <li>▶ Suivre les éventuels « incidents » en cours sur le « Service » rendu et les projets en cours</li> </ul>	<p>Mensuelle</p> <p>Il doit être dans les 10 premiers jours du mois qui vient de s'écouler</p>
Comité stratégique	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Traiter les aspects contractuels</li> <li>▶ Analyser les 12 derniers mois de fonctionnement</li> <li>▶ Définir les orientations majeures des 12 prochains mois</li> </ul>	<p>Annuelle (et si besoin sur demande)</p>
Comité transformation,	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Proposer et valider des projets d'innovation apportant une plus-value pour l'activité de la DSI ou du Titulaire, une</li> </ul>	<p>Mensuelle sur la première année puis Trimestrielle</p>

modernisation, chaîne de support	<p>amélioration de la qualité de service rendue par la DSI, une évolution des pratiques, des outils et des méthodes</p> <p>Les résultats de ce comité d'innovation peuvent donner lieu à l'organisation d'ateliers de travail spécifiques aux projets d'innovation validés, auxquels le Titulaire devra participer.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Piloter la feuille de route des projets de transformation afin de répondre à l'enjeu d'inversion des flux (70% à 30% de téléphone)</li> <li>▶ Planification, suivi, pilotage, des projets, Gestion des budgets alloués</li> </ul>	
Revue quotidienne de 15min	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Les tendances globales : ce qui s'est passé le matin niveau support</li> <li>▶ Identifier une typologie de sollicitation en nombre important (avant d'avoir des sollicitations en masse)</li> </ul> <p><b>Important</b> : Cette instance est planifiée par France Travail et ne nécessite pas de compte rendu de la part du Titulaire.</p>	Quotidienne à 13H45
Comité de revue des Documents Contractuels	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Revue des documents contractuels (cf. § 7.2.8)</li> </ul>	Annuel

Le Titulaire sera chargé de préparer et de transmettre les supports de présentation ainsi que les comptes rendus à France Travail, dans les délais suivants :

Instances	Délai minimum pour la transmission du support de présentation avant le comité	Délai maximum pour la transmission du compte rendu du comité
Comité opérationnel	Dans la matinée du lundi	1 jour ouvré
Comités de revue et d'amélioration des processus	Aucun	2 jours ouvrés
Comité de revue et d'amélioration de la	Aucun	1 jour ouvré
Comité de pilotage	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Comité stratégique	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Comité transformation, modernisation, chaîne de support	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
Comité de revue des Documents Contractuels	10 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Les supports seront validés par France Travail, à défaut de retour de France Travail dans les 5 jours qui suivent la réception, la validation sera automatique.

Enfin, le Titulaire pourra également être convié à des réunions, à fréquence régulière ou occasionnelle, qui contribuent au bon fonctionnement de la prestation du Titulaire et de l'activité de la DSI :

- Des réunions sur les appropriations techniques (nouvelle version du poste de travail), le suivi des incidents, etc.
- Des audioconférences relatives à un incident majeur sur le SI France Travail,
- Des points de suivi du fonctionnement pourront être mis en place sur certains périmètres,

- Des réunions de travail pourront être organisées à fréquence régulière ou occasionnelle sur des thèmes spécifiques (ex. réflexion sur la mise en place de nouveaux projets ou services).

Ces différentes réunions se tiendront sur un des sites de la DSI de France Travail ou en audio/vidéo conférence.

#### 7.2.4. Reporting

Le reporting, défini avec France Travail, est produit par le Titulaire et transmis selon le mode retenu par France Travail.

Le reporting doit fournir un état de la situation de la période concerné et une présentation de l'historique sur 12 mois glissants.

Le reporting contient à minima :

- Pour les comités de pilotage (opérationnel et projets/transformation) :
  - ▶ Synthèse de la facturation avec variation des volumes clés,
  - ▶ Synthèse des incidents : Nombre / criticité/ dans et hors les SLA en précisant l'écart par rapport aux SLA et pénalités,
  - ▶ Reporting des toutes les services et prestations du Titulaire
  - ▶ Indicateurs clés de mesure de la qualité de service en rapport avec la Prestation.
- Pour les comités de suivi opérationnel :
  - ▶ Synthèse des incidents : Nombre / criticité/ dans et hors les SLA en précisant l'écart par rapport aux SLA,
  - ▶ Suivi des volumétries nécessaires au suivi de la Prestation.

Reporting spécifiques à France Travail :

- **Points flash** : Suivi indicateurs avec le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels sur la "file 0" (message d'information/dissuasion en cas d'incident collectif), les alertes sur les variations de volumes exceptionnelles et points de vigilance. Porte sur le jour précédent, et en fin de semaine sur la semaine écoulée.
  - ▶ Fréquence : quotidienne à 9h
- **Reporting opérationnel** : Suivi de l'activité de la période, du portefeuille des sollicitations en cours de traitement, Suivi de la tendance d'évolution de l'activité, rendre compte de la bonne gestion des bases de connaissances France Travail ainsi que de leur apport de valeur. Les Reporting opérationnels sont attendus par France Travail dans la matinée du lundi suivant et serviront notamment de support au Comité opérationnel.
  - ▶ Hebdomadaire et Mensuelle
- **Reporting des engagements de service (SLA)** : Atteinte des engagements de service sur la période, identifier les écarts avec les valeurs cibles et apporter une justification, tendance d'évolution du respect des engagements de service. Les reporting relatifs aux engagements de service (SLA) sont attendus par France Travail à minima 2 jours ouvrés avant la date du COPIL, et serviront notamment de support au Comité de Pilotage.
  - ▶ Mensuelle
- **Reporting « Facturation »** : Il est attendu du Titulaire qu'il transmette tous les éléments concernant les Unités d'Œuvre pour la facturation, à minima 2 jours ouvrés avant la date du COPIL, afin qu'ils puissent être validés lors du comité de pilotage
  - ▶ Mensuelle

Le Titulaire devra être en capacité de fournir à France Travail les données brutes, des différents outils utilisés pour son activité (ServiceNow, ACD...), à des fins d'intégration dans l'outil d'analyse des données de France Travail (Qlik Sense). Ces données seront idéalement mises à disposition de France Travail via un accès autonome et industrialisable et ceux de manière quotidienne. Les modalités et le contenu de ces fichiers de données seront précisés par France Travail dans le PAQ.

**LE TITULAIRE DEVRA FOURNIR TOUTES LES ANALYSES NECESSAIRES PERMETTANT D'APPROFONDIR ET D'EXPLIQUER LES RESULTATS DES DIFFERENTS REPORTING.**

### **7.2.5. Tableaux de bord**

France Travail exige que des tableaux de bord soient mis à sa disposition le plus tôt possible, et impérativement avant la fin de la phase d'appropriation.

Les tableaux de bord devront permettre de suivre l'activité du support, proche du temps réel.

Ils devront comporter, a minima, les chiffres clés journaliers suivants :

- L'activité téléphonie :
  - ▶ Nombre d'appels décrochés
  - ▶ Nombre d'appels en cours (par file)
  - ▶ Nombre d'appels en attente
  - ▶ Nombre d'appels abandonnés
  - ▶ Nombre d'appels informés (Message d'information ou incidents collectifs)
  - ▶ Temps moyen de communication (par file)
  - ▶ Temps moyen d'attente
  - ▶ Temps d'attente le plus long en cours
  - ▶ Taux de décroché
  - ▶ Taux de décroché dans les délais
  - ▶ Taux d'abandon
  - ▶ Nombre de conversations VoiceBot
  - ▶ Nombre de tickets clôturés par le VoiceBot
  - ▶ Taux de transfert vers un technicien
- Le Chatbot :
  - ▶ Nombre de conversations
  - ▶ Durée moyenne des conversations
  - ▶ Taux de conversations abandonnées
  - ▶ Nombre d'utilisateurs uniques
  - ▶ Nombre de tickets clôturés par le Chatbot
  - ▶ Taux de redirection vers le LiveChat
  - ▶ Top 10 des sujets / Intention.
- Le LiveChat :
  - ▶ Nombre de conversations
  - ▶ Nombre de conversations en cours
  - ▶ Nombre de conversations en attente
  - ▶ Nombre de conversations abandonnées
  - ▶ Temps moyen de prise en charge de la conversation
  - ▶ Temps d'attente du livechat le plus ancien
  - ▶ Durée moyenne des conversations
  - ▶ Taux d'abandon du LiveChat
  - ▶ Taux de résolution en ligne du LiveChat
- Les Tickets Selflog :
  - ▶ Nombre de tickets créés par canal (Self-Service / VoiceBot / ChatBot)
  - ▶ Nombre de tickets pris en charge

- ▶ Temps moyen de prise en charge
  - ▶ Backlog (tickets en attente de traitement)
  - ▶ Nombre de tickets résolus
  - ▶ Taux de respect des SLA
  - ▶ Taux de réouverture
- Les emails :
    - ▶ Nombre d'emails entrants
    - ▶ Nombre d'emails traités
    - ▶ Nombre d'emails à traiter
    - ▶ Temps moyen de prise en charge
    - ▶ Temps moyen de traitement
- Tableau de bord de suivi des SLA et KPI (mise à jour quotidienne a minima) :
    - ▶ Mise à disposition des indicateurs SLA et KPI
    - ▶ Du Backlog des différents groupe support en charge du Titulaire

Le Titulaire devra permettre à France Travail d'extraire ces données afin de réaliser ses reporting.

#### ***7.2.6. Gestion ITSM du « Service » rendu par le Titulaire***

Le Titulaire rend, pour le compte de la DSI France Travail, une partie du Service ITSM de la DSI France Travail envers ses usagers de France Travail : le Service Desk. De la même manière il est attendu du Titulaire qu'il rende un service ITSM complet au sens ITIL, envers la DSI de France Travail pour le « Service » rendu. Dans cette optique, il est attendu de France Travail que le Titulaire mette à disposition de France Travail un processus de gestion des incidents avec des niveaux de criticités en fonction de l'impact et de l'ampleur pour le « Service » rendu, de gestion des problèmes, de gestion des changements, en particulier qu'il intègre ses requêtes de changements à la gestion des changements de France Travail mais aussi qu'il gère ses changements et sa gestion des versions (par exemple pour l'évolution de sa plateforme technique, ses impacts éventuels, la vérification des non régressions, etc.) avec France Travail. Il s'assurera également, notamment, de la gestion de la Sécurité (avec une mise à jour du PAS), des disponibilités, etc.

Dans ce cadre, le Titulaire utilisera notamment l'outil ITSM de France Travail : ServiceNow, pour la gestion des incidents de « Service », pour les requêtes de services avec un catalogue de services. Il mettra également à disposition un numéro de guichet unique d'appels sur les plages d'ouvertures de France Travail et une matrice d'escalade, un plan de gestion de crises. La description de tous ces processus sera inscrite dans le PAQ, sera revu avec France Travail, maintenu par le Titulaire.

#### ***7.2.7. Gestion Financière des Services***

Parmi les justificatifs joints à chaque facture, le Titulaire fournit, avec le détail du mois ainsi que celui des douze mois précédents à partir de l'application des conditions financières, l'historique année par année et le cumul de l'année en cours :

- Le montant facturé de chaque unité d'œuvre,
- Le détail des unités d'œuvre.

Le détail des éléments de facturation est fourni au plus tard 5 jours ouvrés après le mois de facturation considéré. France Travail valide ces éléments au plus tard sept jours ouvrés après leur réception.

### **7.2.8. Gestion des Documents Contractuels**

Le Titulaire sera en charge de maintenir à jour les documents contractuels suivants pour refléter les évolutions décidées par les parties :

- Plan de Transition (jusqu'à la fin du Projet de Transition),
- Plan de Transformation (jusqu'à la fin du Projet de Transformation)
- Plan de Réversibilité,
- Plan d'Assurance Qualité (PAQ),
- Plan d'Assurance Sécurité (PAS) incluant notamment toutes les mesures mises en œuvre pour assurer la sécurité globale du « Service » et répondant aux exigences SSI de France Travail.
- Plan de Continuité d'Activité (PAC)
- Document d'architecture technique (DAT) incluant la liste des outils utilisés,
- Le livret de présentation des activités.

Une revue annuelle de ces documents est conjointement réalisée par France Travail et le Titulaire.

#### **7.2.8.1. Plan d'assurance Qualité**

Le PAQ décrit dans le cadre des processus utilisés pour fournir les Services :

- La description du processus et des interactions avec France Travail,
- Les activités réalisées par le Titulaire,
- Les acteurs du Client et du Titulaire,
- Les processus clé du « Service »,
- Les mécanismes de gestion de la compétence,
- La gestion de projets
- Le processus d'amélioration continue
- Les processus ITSM de gestion du « Service » dont la gestion des incidents, la matrice d'escalade, la gestion des changements, des versions, des capacités, de la sécurité, de la continuité et de la disponibilité de sa solution technique, etc.
- Les principaux livrables,
- Les « fiches indicateurs ».

Le Titulaire prépare le PAQ au cours de la phase d'appropriation, avec la participation de France Travail pour ce qui le concerne. Il doit être approuvé par France Travail avant le début de la phase opérationnelle.

### **7.2.9. Objectif de qualité**

#### **7.2.9.1. Amélioration continue**

Le Titulaire aura à sa charge l'amélioration continue de la prestation. Il devra à minima :

- Analyser les incidents répétitifs dont le nombre pourrait être réduit,
- Analyser les incidents et les demandes de service ayant nécessité un effort jugé disproportionné pour leur traitement,
- Proposer des plans d'action de nature à réduire la fréquence, l'impact et le coût de traitement de ces événements,
- Analyser les différents dossiers (incidents, demandes...) réouverts, récurrents, ou suspendus afin de réduire leur nombre,
- Étudier les types de demandes de services « consommées » par les utilisateurs afin d'automatiser l'exécution de ces services,

- Analyser les réclamations,
- Identifier toutes les démarches visant à sécuriser les services.

Le Titulaire aura à sa charge le suivi d'un Plan d'Amélioration Continue qui partagera mensuellement avec France Travail. Il contiendra à minima le suivi des plans d'actions en cours et les éventuelles nouvelles propositions d'améliorations.

#### **7.2.9.2. Visite sur le(s) site(s) de réalisation de la prestation**

France Travail se réserve le droit d'effectuer des visites sur le(s) site(s) du Titulaire, avec un délai de prévenance de 5 jours ouvrés.

#### **7.2.9.3. Doubles écoutes / écoute à distance**

Dans le cadre des dispositions légales, France Travail souhaite pouvoir écouter les conversations entre un opérateur du Titulaire et un Utilisateur, en appel entrant et/ou sortant, à tout moment sur l'ensemble de l'amplitude horaire.

France Travail effectuera ces écoutes :

- De manière unilatérale, au travers d'écoutes régulières de qualité effectuées par France Travail et/ou par un Titulaire indépendant. Ces écoutes permettront de s'assurer du respect par le Titulaire des engagements de France Travail.
- Et/ou de manière conjointe avec le Titulaire, au travers d'écoutes programmées sur le site du Titulaire ou à distance.

Le Titulaire fournira à France Travail de manière mensuelle un reporting sur les doubles écoutes qu'il mènera.

#### **7.2.9.4. Contrôle qualité**

En complément, France Travail effectuera des contrôles qualité sur les dossiers du Titulaire. La périodicité, le nombre, et les modalités de ce suivi (grille d'analyse, etc.) seront précisés dans le PAQ, et pourront fluctuer selon l'activité du moment.

**FRANCE TRAVAIL SERA PARTICULIEREMENT ATTENTIF A LA QUALITE DES DOSSIERS TRAITES PAR LES EQUIPES DU TITULAIRE (REDACTIONNEL, COMPLETUDE, QUALIFICATION, ETC.).**

#### **7.2.9.5. Enquêtes de satisfaction**

Des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs seront réalisées afin de recueillir leur perception et leur niveau de satisfaction sur l'accueil reçu, la compréhension et le traitement de leur sollicitation, la pertinence des réponses apportées, la qualité sonore de l'appel, etc...

2 types d'enquêtes seront réalisées :

- Enquêtes de satisfaction à froid

Ces enquêtes seront réalisées par France Travail quotidiennement, auprès des utilisateurs ayant contactés le Titulaire. Le résultat et le contenu de ces enquêtes seront partagés et suivis lors des Comités de pilotage.

- Enquêtes de satisfaction à chaud

Ces enquêtes seront menées dans la continuité de l'appel en cours, à la fin de la conversation entre l'utilisateur et l'opérateur du Titulaire. L'opérateur, avant de basculer l'utilisateur vers l'enquête, l'invitera à rester en ligne pour répondre à une enquête de satisfaction qui sera réalisée en automatique par un outil de type SVI ou autre, mis en place et opéré par le Titulaire.

Les modalités de suivi qualité des enquêtes à froid et à chaud, seront précisées dans le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) et validées par la DSI.

#### **7.2.9.6. Devoir de conseil - Formation des équipes du Titulaire**

Le Titulaire sera force de proposition pour l'amélioration des méthodes, outils, standards et normes utilisées par France Travail dans le cadre des prestations fournies.

Ces propositions seront formalisées dans le PAQ.

**LE TITULAIRE DEVRA FORMER, A SA CHARGE, SES EQUIPES AUX METHODES, PROCESSUS ET OUTILS QUI LUI SERONT FOURNIS PAR FRANCE TRAVAIL AFIN DE GARANTIR LA BONNE EXECUTION DU CONTRAT. IL DEVRA EGALEMENT MAINTENIR A JOUR LA CONNAISSANCE ET LES COMPETENCES DE SES EQUIPES TOUT AU LONG DE L'EXECUTION DU MARCHE.**

#### **7.2.10. Plan de Continuité d'Activité**

Le Titulaire est responsable des moyens mis en œuvre pour fournir les Prestations.

Le Plan de Continuité d'activité présente les dispositions prises par le Titulaire pour assurer la continuité du service.

Ce plan décrit à minima :

- Les risques identifiés (grève, climatique, etc.) pouvant altérer la continuité du service,
- Les impacts sur les engagements de services (délai de réalisation différents, plages horaires, etc.)
- Les solutions de contournement et dispositifs proposés, techniques, humains et organisationnels.
- Les modalités de déclenchement et de mise en œuvre ainsi que les délais d'exécution associés.

## 7.3. PERIMETRE DES PRESTATIONS

### 7.3.1. Préambule

Les prestations sont définies par un ensemble d'activités et de moyens, fournis, mis en œuvre et exécutés par le Titulaire, ayant pour principal objectif de fournir aux utilisateurs du Système d'Information de France Travail un point d'entrée unique et privilégié (*Single Point of Contact - SPOC*) pour la prise en charge et le traitement de leurs incidents et demandes liés à l'Environnement de travail informatique : **Accueil Diagnostic DSI**.

France Travail attend de ces prestations qu'elles soient :

- Innovantes,
- D'un usage simplifié,
- Hautement disponibles,
- Flexibles et réactives,
- Orientées satisfaction utilisateur.

La qualité du service délivré par le Titulaire, sera appréciée par France Travail au travers de différents indicateurs et livrables que le Titulaire s'engage à produire, respecter et faire évoluer tout au long du marché.

Le Titulaire est responsable de la bonne réalisation des prestations, et, est garant de la continuité de service tout au long du marché, y compris durant la phase de « Réversibilité ».

Les prochaines sections décrivent les exigences des différents services permettant de proposer un support fluide aux agents de France Travail.

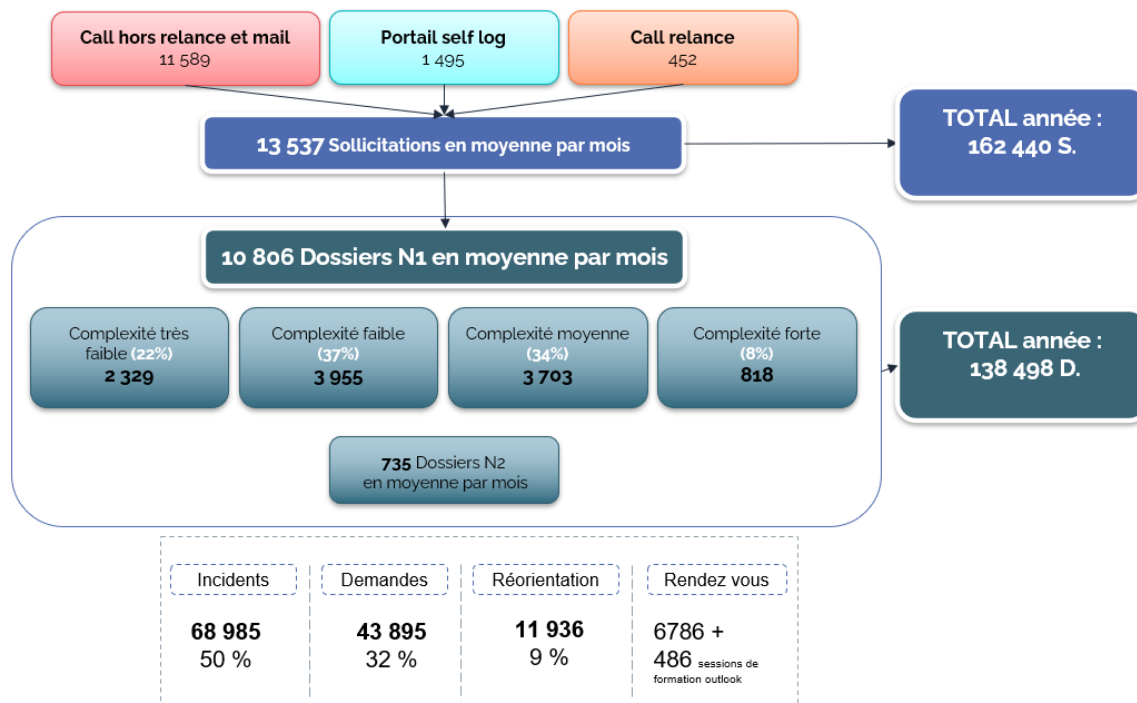
On découpe les services attendus en 3 modules :

- Support Utilisateurs Service Desk
- Assistance, gestion de la connaissance et activités connexes (HNO, Astreintes)
- Projets d'évolution et Innovations du Service Desk
  - ▶ Projets à la demande (Evènements, saisonniers, exceptionnel...)
  - ▶ Projets d'évolution et de modernisation du support durant le marché

### 7.3.2.Éléments commun aux prestations

#### 7.3.2.1. Volumétrie

Voici les chiffres du support actuel portant sur l'année 2024 :



Chiffre de 2024 à vérifier pour avoir le même montant que le décompte des UO !

Figure 10 : Tableau des sollicitations du Service Desk en 2024

**Volumétrie** : On retrouve en annexe les volumes de sollicitations pour l'année 2024.

### 7.3.2.2. Typologie d'utilisateurs

Catégorie d'utilisateurs	Volumétrie	Spécificités
Agents France travail	De 55 000 à 60 000 personnes (avec la prise en compte des contrats civiques, CDD, ...)	La population concernée par le support
Dont CLI (Correspondants locaux informatique)	Entre 4000 et 4500 personnes ( <b>inclus dans les agents France Travail</b> ) environ, avec en principe 1 CLI pour 20 utilisateurs en agence.	Correspondants locaux informatiques pouvant avoir un rôle de relai de la DSI chez les métiers, et pouvant faire un premier filtre sur les demandes, et incidents des agents France Travail
Dont Agents de la DSI	1580 agents internes ( <b>inclus dans les agents France Travail</b> )	
Partenaires pouvant solliciter le support	<p>Les sollicitations des partenaires se font :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soit par mails issues d'un formulaire sur un portail <a href="http://www.portail-emploi.fr">www.portail-emploi.fr</a>, par un utilisateur partenaire</li> <li>• Ou bien par un formulaire envoyé directement sur l'ITSM France Travail, par des correspondant internes de l'organisation partenaire sur <a href="http://www.monportailpro.francetravail.fr">www.monportailpro.francetravail.fr</a></li> </ul> <p>On compte parmi ces partenaires :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cap emploi</li> <li>• Missions locales</li> <li>• Conseils départementaux (les référents emploi)</li> <li>• Les organismes de formations</li> </ul>	

### 7.3.2.3. Maturité des Processus du Service Desk

Processus	Niveau de maturité
Gestion des incidents	4
Gestion des problèmes	4
Gestion des événements (monitoring, alertes)	4
Gestion des accès et identités	4
Gestion des demandes de service	4
Gestion de la connaissance	4 Application de la méthodologie KCS avec le Titulaire depuis 7 ans. 2000 articles dans 4 bases de connaissances différentes.
<b>Général</b>	<b>Au global niveau 4</b>

Niveau de maturité applicable chez France Travail	Description
<b>Niveau 1 - Initial (Ad Hoc)</b>	Processus inexistants ou réactifs. Forte dépendance aux individus.
<b>Niveau 2 - Répété (Repeatable)</b>	Processus en place mais non documentés, gestion réactive.
<b>Niveau 3 - Définis (Defined)</b>	Processus standardisés et documentés, gestion proactive.
<b>Niveau 4 - Géré (Managed)</b>	Suivi des performances avec des KPIs, amélioration continue.
<b>Niveau 5 - Optimisé (Optimized)</b>	Processus automatisés, innovation continue et alignement stratégique.

### 7.3.3. Support Utilisateurs Service Desk

#### 7.3.3.1. Périmètre de la prestation

Dans le cadre de la prestation le Titulaire doit assurer les prestations suivantes :

- Informations des utilisateurs
- Accueil et diagnostic des sollicitations
- Support

##### 7.3.3.1.1. Accueil et diagnostic des sollicitations

La prestation d'Accueil, catégorisation et orientation a pour objet la réception et la 1ère catégorisation de toutes les sollicitations transmises par les utilisateurs du Système d'Information de France Travail (incidents et demandes).

A date, cette prestation est réalisée à partir :

- Des appels téléphoniques entrants (70%),
- Des e-mails entrants (10%),
- De dossiers créés directement affecté à l'équipe de support dans l'outil ITSM (Selflog, chatbot, formulaires ...) (15%)
- Partenaires et divers par formulaires (5%)

**EN COMPLEMENT DES CANAUX DE COMMUNICATION ACTUELS, LA DSI DE FRANCE TRAVAIL SE RESERVE LA POSSIBILITE D'OUVRIRE DE NOUVEAUX CANAUX DE COMMUNICATIONS SUITE A LA MISE EN PLACE DE NOUVEAUX OUTILS OU SERVICES.**

### 7.3.3.1.2. Nature des sollicitations

Les sollicitations des utilisateurs peuvent porter notamment sur les éléments suivants :

- Incidents techniques concernant l'Environnement de travail informatique :
  - ▶ Matériels Environnement de travail (Portable PC et ses périphériques y compris le volet mobilité : smartphone, et tablettes),
  - ▶ IMF (Imprimantes Multi-Fonctions), imprimantes individuelles, eBornes, MTR, afficheurs dynamiques
  - ▶ Incidents réseaux (LAN, wifi, NAC, proxy, vpn, dns, etc...)
  - ▶ Téléphonie (fixe et mobile), et applications de téléphonie
  - ▶ Logiciels bureautiques,
  - ▶ Accès aux Applicatifs métiers,
  - ▶ Incidents collectifs d'accès à l'Environnement de travail, au réseau ou aux applications centralisées,
  - ▶ Messagerie (Outlook et OWA),
  - ▶ Postes de travail aménagés et outils logiciels adaptés
  - ▶ Postes de travail d'utilisateurs en situation de mobilité,
  - ▶ Postes de travail virtualisés (VDI).
  - ▶ Outils d'authentications
  - ▶ Habilitations (vérification des droits et autorisations utilisateurs)
- Demandes d'assistance :
  - ▶ Informations techniques,
  - ▶ Support à l'utilisation de l'Environnement de travail et de ses composants.
  - ▶ Assistance à la connexion/Accès : accès/connexion aux applicatifs, connexions réseaux, connexion au poste de travail, etc.
- Demandes de :
  - ▶ Déverrouillage de comptes techniques (AD/EntraID),
  - ▶ Réinitialisation de mots de passe techniques,
  - ▶ Restauration de fichiers bureautiques.

Le tableau ci-après précise les types incidents et les demandes à prendre en compte par le Titulaire dans le cadre de la résolution d'incidents et le traitement de demandes (au-delà de l'Accueil, catégorisation et orientation). L'ensemble des sollicitations entrantes font l'objet d'un ticket Service Now.

	Poste de travail (incluant VDI)
<b>Incidents</b>	<p><b>Tous les incidents de niveau 1 et 2</b> du poste de travail.</p> <p>Notamment ceux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Liés à l'utilisation des systèmes d'exploitation et de communication (démarrage de session, connexion et déconnexion au réseau, Reconfiguration d'imprimante, etc.)</li> <li>▶ Liés à l'utilisation des logiciels standards (outils bureautiques, messagerie, navigateurs Internet et Intranet, etc...)</li> </ul>

	<p>Les incidents de niveau 2 nécessitant une intervention de proximité sont à transférer aux Services de Proximité France Travail (SDP).</p> <p>Si le matériel est défectueux après qualification, escalade ou transfert vers le tiers mainteneur.</p>
<b>Demandes</b>	<p><b>Toutes les demandes référencées au catalogue Service Desk ou via le portail Self-service</b> (ex : assistance à l'utilisation d'un matériel ou d'une application, restauration de fichiers,...).</p> <p><b>Les demandes hors périmètre du Service Desk</b> ne sont pas à prendre en compte et <b>sont à réorienter</b>.</p> <p>Demandes de matériel : hors périmètre, réorientation vers le responsable hiérarchique</p>

	<b>Habilitations (autorisations)</b>
<b>Incidents</b>	<b>Tous les incidents d'accès classifiés de niveau 1 par France travail</b> (ex : problème d'accès à une application alors que l'habilitation est conforme).
<b>Demandes</b>	<b>Hors périmètre, la gestion des demandes d'habilitation est traité par un autre service dédié.</b>

	<b>Téléphonie (fixe, mobile), Réseau, Tablettes, MTR, Afficheurs dynamiques, Périphériques, IMF/imprimantes locales</b>
<b>Incidents</b>	<b>Prise en compte des sollicitations, traitement ou escalade en N2 aux équipes dédiées</b>
<b>Demandes</b>	<p><u><b>Assistance aux utilisateurs</b></u></p> <p><u><b>Hors périmètre</b></u> : Toutes les autres demandes/requêtes de services</p>

	<b>Applicatifs bureautique</b>
<b>Incidents</b>	<b>Prise en compte des sollicitations, traitement ou escalade en N2 aux équipes dédiées</b>
<b>Demandes</b>	<p><u><b>Assistance aux utilisateurs</b></u></p> <p><u><b>Hors périmètre</b></u> : Toutes les autres demandes/requêtes de services.</p>

	Applicatifs métiers
Incidents	<u>Hors périmètre</u> : En fonction des consignes de chaque ligne produit, ces incidents sont soit : <ul style="list-style-type: none"> <li>· À transférer aux Directions Produits de la DSI.</li> <li>· À réorienter.</li> </ul>
Demandes	<u>Hors périmètre</u> : Toutes les autres demandes/requêtes de services.

La résolution des incidents et le traitement des demandes sur le volet applicatif (ex : anomalies applicatives rencontrées dans l'utilisation du SI, demandes d'informations métiers ou applicatifs, assistance utilisateur sur les incidents applicatifs ou métier) ainsi que les demandes d'habilitation sont hors périmètre. Cependant en cible on note une volonté de faire rentrer dans le périmètre du Titulaire les sollicitations de niveau 0 ou 1 (sollicitations les plus récurrentes, et simples).

En complément, les éléments ci-dessous sont également exclus du périmètre de la prestation et restent à la main de France Travail :

- Le choix de l'architecture technique du poste de travail et des solutions d'infrastructure,
- La gestion de l'approvisionnement, les achats des matériels et logiciels, la gestion des stocks,
- La gestion des consommables des imprimantes (toner, papier, etc.),
- L'homologation et l'intégration technique des composants dans un socle,
- La responsabilité de la gestion des configurations,
- La gestion des évolutions des logiciels et des applications des serveurs (socles),
- L'exploitation des serveurs applicatifs,
- La gestion des réseaux, les éléments d'interconnexion des réseaux (répartiteurs, routeurs, etc.).
- La fourniture et configuration des outils utilisés par le Service Desk France Travail (exemple outils de DEX, PMAD, etc.)

### 7.3.3.2. Description des activités attendues

#### 7.3.3.2.1. Accueil des sollicitations

Il est attendu du Titulaire un accueil de toutes les sollicitations utilisateurs émanant des canaux suivants :

A date, cette prestation est réalisée à partir :

- Des appels téléphoniques entrants (70%),
- Des e-mails entrants (10%),
- De dossiers créés directement affecté à l'équipe de support dans l'outil ITSM (Selflog, chatbot, formulaires ...) (15%)
- Partenaires et divers par formulaires (5%)

Les parts relatives d'utilisation des différents canaux (constatés à la date de publication de la consultation) sont communiquées à titre indicatif en gras pour chaque canal.

Les sollicitations émises par les utilisateurs depuis le Portail ServiceNow, correspondent à des demandes pré-qualifiées, saisies au moyen d'un formulaire donnant lieu à la création automatique d'un dossier.

Concernant les sollicitations par messagerie électronique, ces dernières émanent de partenaires de France Travail (Missions locales, Maisons de l'emploi, Conseils généraux, Mairies, CAF, CPAM, etc...). Environ 96% d'entre elle correspondent à des demandes de réinitialisation de mots de passe ou déverrouillage de comptes, 4% à des réorientations.

On compte **70% d'appel** contre 30% pour les autres canaux, en **cible France Travail souhaite inverser cette répartition**. Ainsi, le Titulaire doit s'assurer du bon traitement des sollicitations suite à l'évolution de ces chiffres.

Les utilisateurs peuvent effectuer des sollicitations via des services autonomes durant et hors des horaires d'ouverture du service. La prise en compte des sollicitations soumises doit se faire dans l'heure ouvrée qui suit leur réception lorsque l'envoi a été effectué dans la plage horaire d'ouverture en cours, sinon à l'ouverture de celle-ci. Le traitement des sollicitations soumises via messagerie électronique est identique à celui d'un appel téléphonique.

#### Exemples :

- Ticket ouvert à 14h, la prise en compte doit être effectuée avant 16h.
- Ticket ouvert à 18h50, la prise en compte doit être effectuée avant 8h50 le lendemain matin
- Ticket ouvert par un agent de la métropole à 22h, la prise en compte doit être effectuée avant 09h
- Ticket ouvert par un agent DROM à 21h30h, la prise en compte doit être effectuée avant 23h30.

#### **7.3.3.2.2. Réception et enregistrement des sollicitations**

Après réception de l'incident ou de la demande, l'opérateur enregistre la sollicitation dans ServiceNow sous une référence unique pour en assurer le suivi, la documentation et l'analyse, après s'être assuré que :

- L'incident ou la demande est réel ou pertinent,
- Toutes les informations concernant l'incident ou la demande sont recensées, renseignées et complètes (dans le cas contraire, l'opérateur doit revenir vers l'Utilisateur pour récupérer ces informations).

#### **7.3.3.2.3. Cas d'incidents collectifs**

En cas de sollicitations anormalement élevées multiples et semblables, le Titulaire devra être en mesure de les qualifier en incidents collectifs.

Il devra mettre en œuvre tous moyens à sa disposition visant à réduire au maximum les sollicitations des utilisateurs (intelligence artificielle, file de dissuasion dans le SVI, message d'information sur le portail, e-mail automatique, SMS, automate...). Les incidents collectifs identifiés devront être escaladés directement à France Travail. Ils feront cependant l'objet d'un suivi spécifique du Titulaire (chaîne de liaison) qui aura en charge leur complétude et la validation auprès des utilisateurs du retour au "bon fonctionnement" pour communication à France Travail qui procédera à la clôture de l'incident.

Le PAQ décrira les critères d'activation/désactivation, les modes opératoires applicables selon l'urgence, les modalités de suivi et d'escalade, et les éventuels impacts sur le suivi des indicateurs et la rémunération associée.

Le Titulaire fournira un reporting mensuel sur l'activation des dispositifs de dissuasion. Ce reporting précisera notamment la raison de l'activation, sa durée et le volume de sollicitations déclarées comme étant rattachées aux dispositifs de dissuasion.

En cas d'incident collectif majeur, France Travail met en place une conférence téléphonique réunissant les acteurs impliqués dans la résolution de l'incident. Le Titulaire s'engagera à participer à l'ensemble de ces réunions et à présenter à cette occasion les actions qu'il a entreprises ainsi que les informations permettant à France Travail de mieux cerner le périmètre et l'impact de l'incident (ex : nombre d'appels dissuadés, liste des régions impactées, nature de l'incident rencontré, ...).

Dans ce contexte, le Titulaire devra décliner à ses équipes, dès réception, toutes les consignes visant à permettre une meilleure qualification, ou à tester des actions de résolution ou une solution de contournement.

#### **7.3.3.2.4. Gestion des pics de sollicitations**

Les pics de sollicitation constatés au sein de France Travail sont de 3 natures :

- Périodiques : certains jours ou heures de la semaine sont soumis à des pics d'appels téléphoniques

- Ponctuels : suite à la mise en place de nouveaux systèmes, de logiciels ou suite à des problèmes d'infrastructures
- Exceptionnels : suite à la mise en place de télétravail contraint par exemple (ex : suite à une crise sanitaire)

**DANS LE CAS DE PICS DE SOLLICITATIONS, AU-DELA DES OPPORTUNITES APPORTEES PAR SES OUTILS (SVI, VOICE BOT...), LE TITULAIRE DEVRA ETRE EN MESURE DE MOBILISER DES RESSOURCES COMPLEMENTAIRES ET DE LEUR FOURNIR LES MOYENS NECESSAIRES A L'EXECUTION DE LEURS TACHES (ESPACE DE TRAVAIL, MOYENS INFORMATIQUES ET TELEPHONIQUES...) AFIN DE FAIRE FACE NOTAMMENT A UNE AUGMENTATION FORTE DU NOMBRE D'APPELS A SERVIR.**

**LA RAPIDITE ET LA QUALITE DES MOYENS ET RESSOURCES MIS EN ŒUVRE DOIVENT GARANTIR UN NIVEAU DE SERVICE EQUIVALENT ET UNE VERITABLE CONTINUITE DE SERVICE QUI RESTENT ATTENDUS DE LA PART DU TITULAIRE ENTRE LES RESSOURCES NOMINALES INTERVENANT SUR LA PRESTATION ET CES RESSOURCES COMPLEMENTAIRES.**

#### 7.3.3.2.5. Catégorisation et orientation des sollicitations

Une fois l'accueil de la sollicitation effectué, l'opérateur du Service Desk procédera à une première qualification de l'incident ou de la demande visant à déterminer si l'incident ou la demande est à traiter par le Titulaire. Pour cela, l'opérateur s'appuiera sur les bases de connaissance mise à disposition par France Travail ainsi que les consignes qui lui auront été communiquées.

Le Titulaire est responsable de la bonne catégorisation des incidents et des demandes. La qualité de la qualification et de la requalification des demandes à la clôture sera évaluée par France Travail.

La description de la sollicitation doit être concordante avec l'article de connaissance associé.

France Travail effectuera un contrôle de l'association des articles associés aux sollicitations. La validation et le contrôle de la complexité des articles de connaissances est à la main de France Travail. France Travail fera un contrôle régulier pour vérifier la complexité des articles de connaissances.

#### 7.3.3.2.6. Suivi des incidents et demandes

Toutes les sollicitations reçues doivent être enregistrées et suivies dans l'ITSM ServiceNow mis à disposition par France Travail, même lorsqu'elles sont hors périmètre de traitement par le Titulaire. L'historique des sollicitations devra pouvoir être reconstitué via ServiceNow.

#### SUIVI DES DOSSIERS OUVERTS CHEZ LES MAINTENEURS

Le Titulaire sera également amené à transférer et suivre des incidents et demandes vers des mainteneurs externes de France Travail.

Le Titulaire s'assurera de l'avancement du dossier transmis et en assurera le suivi jusqu'à sa résolution.

Le suivi contractuel des opérateurs mainteneurs est de la responsabilité de France Travail.

#### 7.3.3.2.7. Relance des différents groupes de résolution

Le Titulaire peut être amené à effectuer le suivi des dossiers escaladés vers tous les groupes de résolution. Il les mettra à jour avec les relances réalisées par les utilisateurs vers le Titulaire.

En complément du canal téléphonique, les relances sont à ce jour, possibles via le portail libre-service. Néanmoins, France Travail a la volonté d'automatiser plus encore la prise en compte des relances notamment via les outils du Titulaire mis en place pendant la phase d'appropriation ou de nouvelles solutions ultérieures.

Les modalités de ces relances seront définies dans le PAQ.

#### 7.3.3.2.8. Résolution des incidents et traitement des demandes de niveau 1

Lorsqu'un appel est identifié par l'Accueil Diagnostic du Titulaire comme faisant partie de son périmètre :

L'opérateur du Titulaire analyse l'incident ou la demande en utilisant si besoin la base de connaissances. Il cherche les consignes et procédures adaptées à la résolution de l'incident ou au traitement de la demande et les met en œuvre. Il peut aussi proposer des contournements temporaires dans le cadre de procédures documentées par la DSI.

Toutes les actions d'analyse effectuées doivent être renseignées par l'opérateur du Titulaire dans le dossier. L'utilisateur doit, en outre, être informé du suivi des opérations menées.

L'opérateur du Titulaire relie le dossier créé à l'article de la base de connaissances utilisé pour la résolution ou le traitement.

- Si la base de connaissance ne contient pas d'article correspondant à l'incident ou la demande traitée, l'opérateur documente la procédure de traitement. Elle sera ensuite soumise au Knowledge Manager du Titulaire afin de la faire valider par France Travail.
- Si la base de connaissance contient l'article correspondant à l'incident ou la demande traitée, mais l'opérateur juge qu'il est obsolète, il réalisera les changements nécessaires et soumettra l'article au Knowledge Manager du Titulaire afin de la faire valider par France Travail.

Si l'opérateur réussit à résoudre l'incident ou à traiter la demande directement en ligne, il le clôture.

Il est attendu du Titulaire qu'il mette en œuvre les mesures nécessaires pour résoudre les incidents et traiter les demandes en ligne sur procédure lors de l'appel ou dans la continuité de l'appel. L'escalade devant rester une exception.

Un taux de résolution en ligne de 70% est demandé à minima. Ce taux doit évoluer au fil du temps notamment par le dispositif de capitalisation. Son suivi sera effectué dans le cadre du Plan d'Amélioration Continue et des revues de performance.

Le Titulaire propose ses processus pour le traitement des dossiers non résolus. Il démontrera que les mesures qu'il mettra en œuvre permettront de traiter ces incidents et demandes dans le respect des engagements de délai.

En cas d'impossibilité pour le Titulaire de résoudre l'incident ou de répondre à la demande, l'opérateur escalade le dossier vers d'autres structures selon les consignes indiqués par France Travail.

Ces escalades doivent constituer une exception. Elles consisteront à fournir, au niveau vers lesquels elles sont dirigées, les informations nécessaires concernant à la fois la technicité de l'incident ou de la demande et son référencement.

Les modalités de traitement de ces dossiers seront détaillées dans le PAQ.

#### **7.3.3.2.9. Résolution des incidents et traitement des demandes de niveau 2**

Si l'opérateur de niveau 1 du Titulaire ne parvient pas à résoudre l'incident ou à traiter la demande (hors escalade définie par France Travail), il transmet le dossier à l'opérateur de niveau 2 du Titulaire qui le prend en charge pour sa résolution ou son traitement.

Tout dossier transmis à un opérateur de niveau 2 du Service Desk doit faire l'objet d'une création ou mise à jour d'un article de connaissance afin d'optimiser et contribuer au processus de capitalisation de la connaissance et ainsi favoriser la démarche Shift Left.

L'expertise restant au sein des équipes France Travail, tout dossier non résolu ou traité par l'opérateur de niveau 2 du Titulaire sera transmis aux équipes France Travail.

Le Titulaire proposera ses processus pour le traitement des dossiers non résolus. Il démontrera que les mesures qu'il mettra en œuvre permettront de traiter ces incidents et demandes dans le respect des engagements de délai.

Les modalités de traitement de ces dossiers seront détaillées dans le PAQ.

#### **7.3.3.2.10. Clôture des incidents**

Avant la clôture de l'incident, le Titulaire doit s'assurer auprès de l'utilisateur que la solution mise en œuvre a effectivement permis la résolution de l'incident.

En cas de résolution confirmée par l'utilisateur, le Titulaire clôture techniquement et administrativement l'incident.

#### LA CLOTURE TECHNIQUE

La clôture technique intervient lorsque l'incident est résolu et le niveau en charge de la résolution le signifie à l'utilisateur par l'envoi automatique du message électronique configuré dans ServiceNow par les équipes de France Travail.

Elle peut être effectuée par le Titulaire si l'incident entre dans le cadre de son périmètre ou par un tiers (DSI France Travail ou mainteneurs) en charge de la résolution.

Le Titulaire aura en charge les activités suivantes pour la clôture des incidents qu'il aura résolus :

- Réalisation de la clôture technique de l'incident résolu après validation auprès de l'utilisateur
- Mise à jour de l'outil de gestion des incidents, notamment en enregistrant les actions réalisées et les résultats obtenus,
- Rattachement au dossier de l'article de la base de connaissance utilisé pour sa résolution ou son traitement.

#### LA CLOTURE ADMINISTRATIVE

La clôture administrative d'un dossier est effectuée automatiquement après la clôture technique ou sur un acte volontaire de validation par l'utilisateur. Lorsque la clôture est automatique, elle est immédiate pour un incident résolu en ligne, et sous 5 à 15 jours en fonction de sa catégorisation pour un incident non résolu en ligne.

Le Titulaire a donc la responsabilité de la clôture technique et administrative des incidents ou demandes dans son périmètre. En cas d'escalade vers France Travail, la responsabilité du Titulaire s'arrêtera lors de l'escalade.

#### **7.3.3.2.11. Gestion des problèmes**

France Travail effectue régulièrement la revue des incidents majeurs et/ou récurrents afin d'en analyser les origines et proposer des solutions permettant d'éviter leur réapparition. Le Titulaire doit partager son analyse et ses solutions envisagées avec France Travail dans le cadre de son devoir de conseil.

### 7.3.3.3. Schéma de synthèse des activités

Le schéma ci-après résume le processus des activités à dérouler par le Titulaire pour la prestation d'Accueil, catégorisation et orientation des sollicitations.

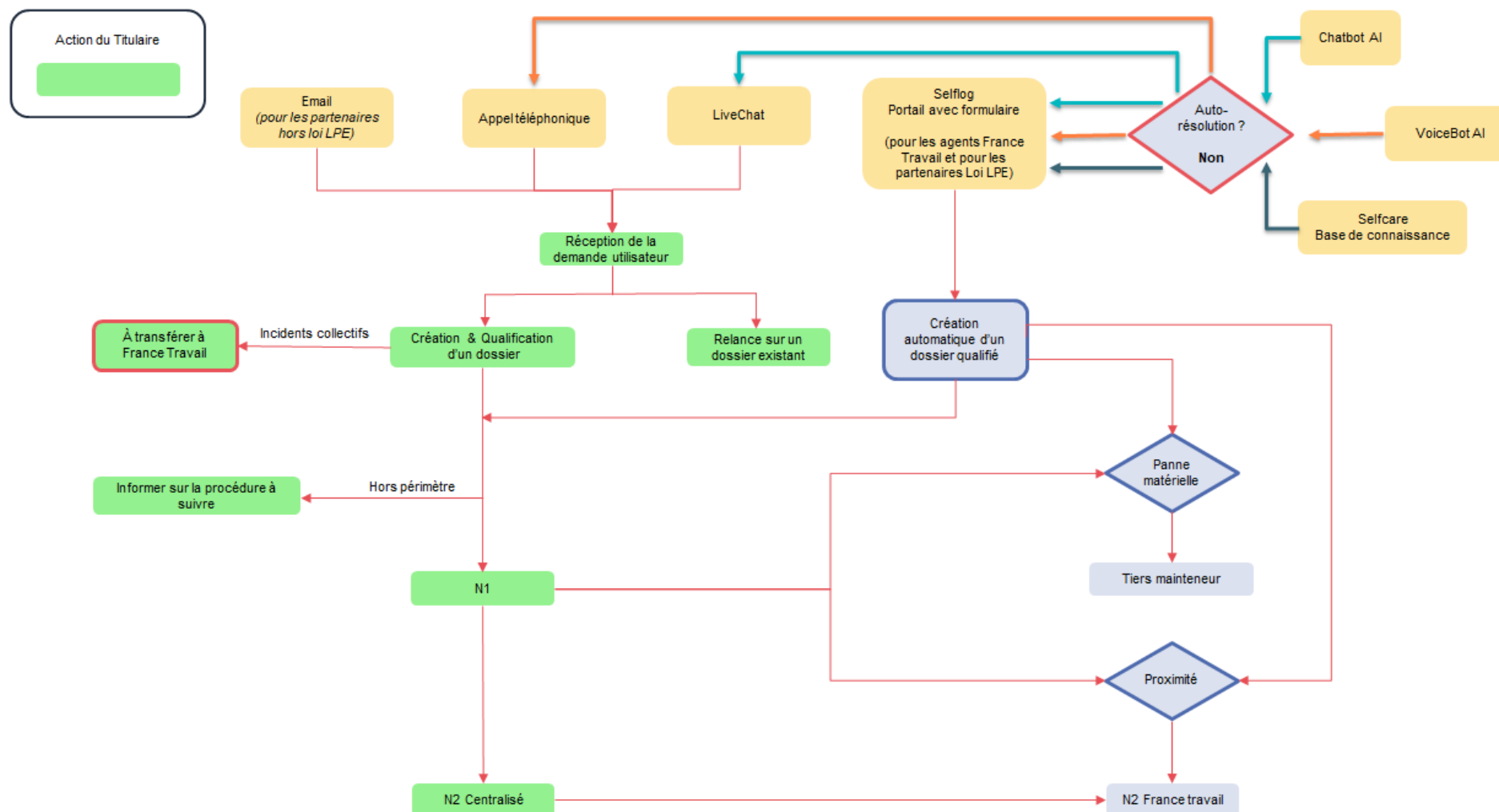


Figure 11 : Schéma de synthèse des activités attendues

### 7.3.3.4. Unités d'œuvre Service Desk

#### 7.3.3.4.1. Schéma explicatif

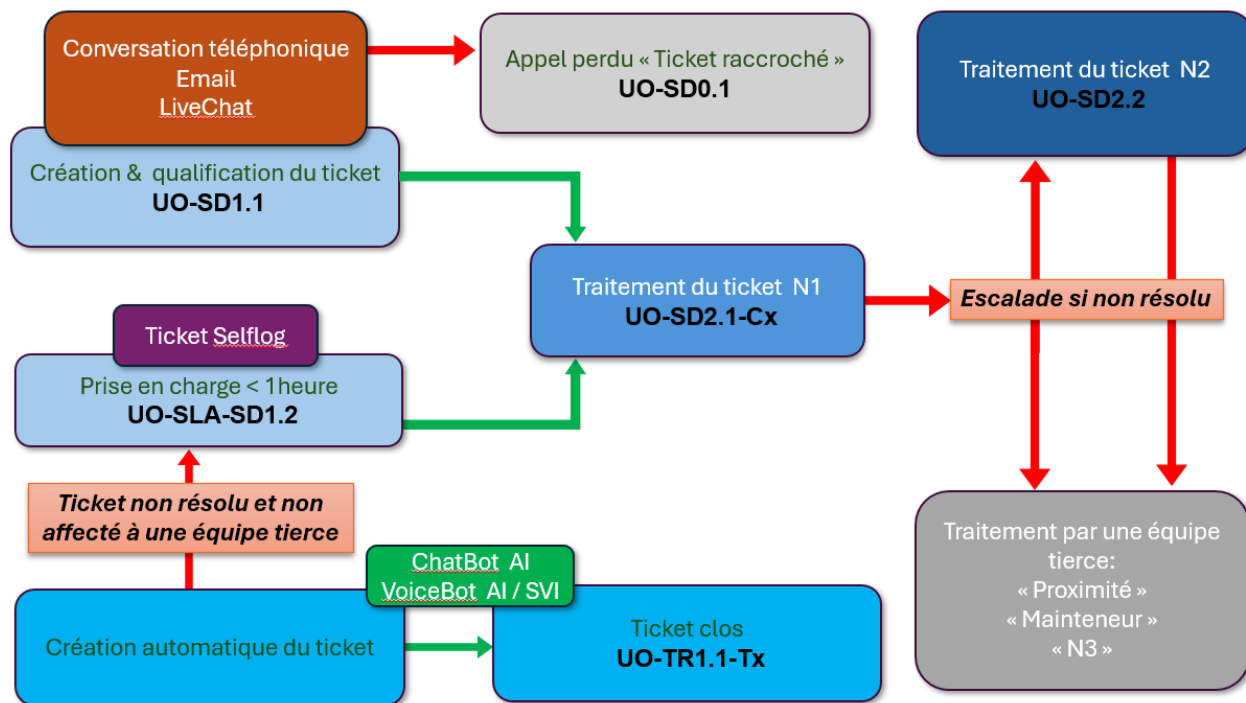


Figure 12 : Schéma explicatif des UO du Service Desk

#### 7.3.3.4.2. Liste des Unités d'œuvre

Id	Définition de l'unité d'œuvre
DURANT DES HEURES OUVREES	
<b>UO-SD0.1</b>	<p><b>Ouverture d'un dossier de type « Raccroché » au niveau de l'Accueil Diagnostic</b></p> <p><i>Cela correspond à la création d'un dossier suite à un appel infructueux enregistré dans l'outil ServiceNow de France Travail par le Titulaire.</i></p> <p><b>Exemple :</b> l'appel a été interrompu avant que l'identification de l'appelant n'ait pu être effectuée.</p>
<b>UO-SD1.1</b>	<p><b>Ouverture / Relance d'un dossier au niveau de l'Accueil Diagnostic</b></p> <p><i>Cela correspond à la création (avec une première catégorisation) ou à la relance d'un dossier dans l'outil ServiceNow de France Travail, nécessitant l'intervention d'un opérateur du Titulaire.</i></p>
<b>UO-SLA- SD1.2</b>	<p><b>Prise en charge d'un dossier par l'Accueil Diagnostic en moins d'une heure</b></p> <p><i>Cela correspond à la prise en charge en moins d'une heure d'un dossier créer par une automatisation ou depuis le Portail Self-Service dans l'outil ServiceNow de France Travail par un opérateur du Titulaire.</i></p>
DURANT DES HEURES OUVREES (HO) & HEURES NON OUVREES(HNO)	
<b>UO-SD2.1-Cx</b>	<p><b>Traitement d'un incident ou d'une demande par le niveau 1</b></p> <p><i>Cela correspond au traitement, qu'il ait abouti ou non à la résolution, d'un dossier transmis au niveau 1.</i></p> <p><b>Important :</b> Cette UO est à décliner selon le niveau de complexité. Une seule UO sera comptabilisée par incident ou par demande aux fins de facturation. En l'absence d'un article de connaissance rattaché à l'incident ou à la demande, cet UO ne s'applique pas.</p>

<p><b>UO-SD2.2</b></p>	<p><b>Traitement d'un incident ou d'une demande de niveau 2</b></p> <p><i>Cela correspond au traitement, qu'il ait abouti ou non à la résolution, d'un dossier transmis au niveau 2.</i></p> <p>Cette UO <u>n'est pas</u> à décliner par niveau de complexité.</p>
<p><b>UO-TR1.1-Tx</b></p>	<p><b>Création et clôture automatique d'un dossier</b></p> <p><i>Correspond à la création et la fermeture d'un dossier dans l'outil ServiceNow de France Travail par une automatisation mise en place par le Titulaire.</i></p> <p><b>Important</b> : Une bonification est prévue sur le BPU en fonction du pourcentage de résolution faite par l'automatisation mise en place par le Titulaire.</p>

#### 7.3.3.4.3. Informations sur UO-SD2.1-Cx

Cette UO est destinée à valoriser le traitement d'un incident ou d'une demande par l'équipe de niveau 1 du Titulaire

Le niveau de complexité est basé sur le temps effectif moyen passé par un opérateur de niveau 1 pour le traitement d'un dossier.

- Complexité **Faible** avec un temps de traitement allant de 5 à 10 minutes (UO-SD2.1-C1)
- Complexité **Moyen** avec un temps de traitement allant de 10 à 15 minutes (UO-SD2.1-C2)
- Complexité **Fort** avec un temps de traitement supérieur à 15 minutes (UO-SD2.1-C3)

Les traitements d'une durée de moins de 5 minutes sont couverts par les UO-SLA- SD1.2 ou UO-SD1.1.

Afin de déterminer le niveau de complexité applicable aux dossiers traités par le Titulaire, France Travail fait porter cette information sur chaque article de connaissance devant être rattaché aux dossiers lors de leur traitement.

Une seule UO sera comptabilisée par incident ou par demande aux fins de facturation.

En l'absence d'un article de connaissance rattaché à l'incident ou à la demande, le traitement sera considéré comme inférieur à cinq minutes.

Seront comptabilisés pour cette UO-SD2.1-Cx :

- Les demandes :
  - ▶ **Escaladées à un groupe tiers** (hors groupes du Titulaire, groupes dits « Pilotage » ou « Stockage »)
  - ▶ **Réalisées par le niveau 1 du Titulaire**

**Important** : Les demandes de renseignement ne seront pas comptabilisées dans cette UO.

- Les incidents :
  - ▶ **Escaladés à un groupe tiers** (hors groupes du Titulaire, groupes dits « Pilotage » ou « Stockage »)

- ▶ **Résolus** avec les **2 conditions** suivantes :
  - ✓ Le groupe de résolution doit être **le niveau 1 du Titulaire**
  - ✓ Le code de résolution doit être un des suivants :
    - **Résolution définitive**
    - **Solution de contournement**
    - **Conseil et accompagnement**
    - **Hors périmètre**
  
- ▶ **Résolus** avec les **2 conditions** suivantes :
  - ✓ Le groupe de résolution doit être **le niveau 2 du Titulaire**
  - ✓ Le code de résolution doit être un des suivants :
    - **Non reproductible**
    - **Utilisateur Injoignable**
    - **Sans suite**

#### 7.3.3.4.4. Informations sur UO-SD2.2

Cette UO est destinée au traitement d'un incident ou d'une demande par l'équipe de niveau 2 du Titulaire

Seront comptabilisés pour cette UO :

- Les demandes :
  - ▶ **Escaladées à un groupe tiers** (hors groupes du Titulaire, groupes dits « Pilotage » ou « Stockage »)
  - ▶ **Réalisées** par l'équipe **du niveau 2 du Titulaire**

**Important** : Les demandes de renseignement ne seront pas comptabilisées dans cette UO.

- Les incidents :
  - ▶ **Escaladés à un groupe tiers** (hors groupes du Titulaire, groupes dits « Pilotage » ou « Stockage »)
  - ▶ **Résolus** avec les 2 conditions suivantes :
    - ✓ Le code de résolution doit être :
      - **Résolution définitive**
      - **Solution de contournement**
      - **Conseil et accompagnement**
    - ✓ Le groupe de résolution doit être **le niveau 2 du Titulaire**

Cette UO n'est pas à décliner par niveau de complexité.

#### 7.3.3.4.5. Informations sur UO-TR1.1-Tx

Cette UO est destinée à valoriser la prise en charge et la résolution automatique des demandes ou incidents.

France Travail souhaite accompagner le Titulaire dans l'évolution de son Service Desk. À cette fin, une bonification est mise en place sur cette UO.

À chaque date anniversaire du contrat, une bonification de cette UO peut être prévue en fonction du pourcentage de résolution automatisée des sollicitations du Service Desk effectuées par le Titulaire au cours de l'année contractuelle.

Si le Titulaire résout entre 30 % et 49 % des sollicitations du Service Desk par traitement automatisé, une bonification de 10 % de l'UO-TR1.1 sera appliquée pour les interactions correspondant à ce pourcentage.

Si le titulaire résout 50 % ou plus des sollicitations du Service Desk par traitement automatisé, une bonification de 15 % de l'UO-TR1.1 sera appliquée pour les interactions correspondant à ce pourcentage.

#### **Exemples :**

- Si 32 % des sollicitations du Service Desk sont effectuées en traitement automatisé durant l'année contractuelle.
  - ▶ Le Titulaire recevra une bonification de 10% de l'UO-TR1.1 pour 2% d'interactions totalement automatisée.
- Si 37 % des sollicitations du Service Desk sont effectuées en traitement automatisé durant l'année contractuelle.
  - ▶ Le titulaire recevra une bonification de 10% de l'UO-TR1.1 pour 7% d'interactions totalement automatisée.
- Si 72 % des sollicitations du Service Desk sont effectuées en traitement automatisé durant l'année contractuelle.
  - ▶ Le Titulaire recevra une bonification de 10% de l'UO-TR1.1 pour 19% d'interactions totalement automatisée (19 points pour la tranche de 30 à 49).
  - ▶ Le Titulaire recevra une bonification de 15% de l'UO-TR1.1 pour 22% d'interactions totalement automatisée (22 points pour la tranche de 50 ou plus).

#### **7.3.3.4.6. Exemples**

- 1) Sollicitation téléphonique pour une demande d'assistance. La demande a été résolue par le Service Desk N1.

#### **Unités d'œuvre :**

- Ouverture d'une demande : **UO-SD1.1**
- Traitement de la demande par le N1 : **UO-SD2.1-Cx** (« Cx » sera en fonction de la complexité de l'article de connaissance associé à la demande).

- 2) Sollicitation téléphonique pour un incident. L'incident n'a pas été résolu par le Service Desk de N1 mais le groupe niveau 2 du Titulaire.

#### **Unités d'œuvre :**

- Ouverture d'un incident : **UO-SD1.1**
- Traitement de l'incident par le N2 : **UO-SD2.2**

- 3) Prise en charge d'un incident concernant une panne, issu d'un ticket Selflog, dans un délai inférieur à 1h. Toutefois, l'utilisateur est injoignable par téléphone et ne réagit pas à la suspension de son incident. Au bout de 5 jours ouvrés, le service desk procède à la fermeture de l'incident avec le code de résolution « Agent injoignable ».

**Unités d'œuvre :**

- Prise en charge de l'incident : **UO-SLA- SD1.2**
- Traitement de l'incident par le N1 : ~~UO-SD2.1-Cx~~ (Le code de résolution indique qu'aucun traitement n'a été effectué par le Service Desk N1 ; par conséquent, aucune unité d'œuvre (UO) de traitement n'est à facturer.)

- 4) Prise en charge d'un incident concernant un dysfonctionnement, issu d'un ticket Selflog, dans un délai supérieur à 1h après sa création. Après investigation par le Service Desk N1, il s'avère que le dysfonctionnement est une panne matérielle. L'incident est donc escaladé à une équipe tierce en charge du remplacement du matériel.

**Unités d'œuvre :**

- Prise en charge de l'incident : ~~UO-SLA- SD1.2~~ (prise en charge tardive > 1 h)
- Traitement de la demande par le N1 : **UO-SD2.1-Cx** (« Cx » sera en fonction de la complexité de l'article de connaissance associé à l'incident)

- 5) Sollicitation téléphonique de l'utilisateur : celui-ci répond « Bonjour, c'est bon merci, c'est résolu » puis raccroche.

**Unités d'œuvre :**

- Ouverture d'un dossier de type « Raccroché » : **UO-SD0.1**

- 6) Sollicitation téléphonique d'un utilisateur rencontrant un dysfonctionnement applicatif. Le Service Desk de niveau 1 vérifie que le dysfonctionnement ne provient pas du poste de l'utilisateur, mais bien de l'application elle-même. Après vérification, l'incident est clôturé par le N1 avec le code de résolution « **Hors périmètre** », en invitant l'utilisateur à suivre le circuit en vigueur pour le dysfonctionnement de son application.

**Unités d'œuvre :**

Ouverture d'un incident : **UO-SD1.1**

Traitement de l'incident par le N1 : **UO-SD2.1-Cx** (« Cx » sera en fonction de la complexité de l'article de connaissance associé à la demande).

- 7) Sollicitation téléphonique d'un utilisateur exprimant un besoin matériel, dans le cadre de son travail.

- a) **Cas 1** : L'appel est redirigé sur un agent du Service Desk.

Le Service Desk de niveau 1 n'a pas la charge de l'attribution de matériel.

**Unités d'œuvre :**

Création d'une demande : **UO-SD1.1**

Traitement de la demande par le N1 : ~~UO-SD2.1-Cx~~ (Sa demande est catégorisée comme une demande de renseignement, car nous l'informons de la marche à suivre pour sa demande.)

- b) **Cas 2** : Le VoiceBot du Titulaire a été configuré pour répondre à cette sollicitation et génère donc un ticket clos.

**Unités d'œuvre :**

Création et clôture d'une demande par un automatisme : **UO-TR1.1-Tx**.

### **7.3.4. Activités connexes**

#### **7.3.4.1. Périmètre des services**

Dans ce module on attend du Titulaire de réaliser les services suivants :

- Traitement d'assistance et des demandes de services
- Création et gestion des bases de connaissances
- Demandes d'ouverture en HNO du Support Utilisateurs Service Desk

##### **7.3.4.1.1. Demande de services et d'assistances**

Sous la forme d'un kiosque virtuel, la prestation d'Assistance à l'utilisation de l'environnement de travail bureautique » a pour objet de fournir aux utilisateurs, du support en session individuelle, ou des présentations/formations en groupe restreint (jusqu'à 10 agents maximum), concernant l'utilisation des équipements et applications bureautiques.

Ces sessions d'assistances à l'utilisateur, d'une durée variable de minimum de 15 minutes qui pouvant être augmenter par tranche de 5 minutes, exécutées à distance par le Titulaire, seront préparées puis planifiées par ce dernier pour être proposées aux utilisateurs à travers le catalogue de services de la DSI.

Des supports de présentation (ex. tutoriel vidéo, fascicule pdf) et procédures utilisateurs seront également produits par le Titulaire et mis à disposition des utilisateurs et pourront être réutilisés par France Travail. Ces supports devant être ajoutés à la base de connaissances end-user du portail libre-service utilisateur.

##### **7.3.4.1.2. Gestion de la connaissance**

Dans le but de favoriser la démarche Self-care et Self-service, France Travail a mis en place des bases de connaissances en y intégrant notamment de nouveaux services aux utilisateurs.

Le Titulaire aura accès à ces bases de connaissances, partie intégrante de l'outil ServiceNow (module Knowledge Management).

Il existe à ce jour 4 bases de connaissances, avec au moins 2000 articles au sein de France Travail :

- **CEDT** : base de connaissances destinée à l'usage des utilisateurs finaux avec des articles de connaissances adaptés (ex. tutoriel vidéo, didacticiel, guide pratique, etc...).
- **IODA** : base de connaissances destinée à l'usage des opérateurs N1 du Service Desk.
- **CAPPEL** : Base dédiée aux sollicitations de niveau 2.
- **CAP** : Base dédiée aux sollicitations liées aux partenaires dans le cadre de la loi Plein emploi.

La méthode de capitalisation aujourd'hui utilisée est le Knowledge-Centered Support (KCS) avec un niveau de maturité élevé, en effet cette méthode est utilisée depuis au moins 7 ans avec le Titulaire actuel.

#### 7.3.4.1.3. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs Service Desk

Cette prestation correspond à l'Accueil, catégorisation et orientation (tel que décrit au chapitre 7.3.3), en dehors de la plage horaire standard du Service Desk pour une partie des utilisateurs en métropole (ex : réaliser les prestations pour 2 Directions régionales un samedi matin) ou des utilisateurs dans les DROM pour couvrir leur plage horaire locale de 7h – 19h qui ne serait pas couverte par le service HO.

Il sera assuré sur le(s) site(s) utilisé(s) par le Titulaire pour délivrer les prestations conformément aux conditions indiquées au paragraphe 4.4.1.

#### 7.3.4.2. Description des activités

##### 7.3.4.2.1. Traitement d'assistance et des demandes de services

Suite à un besoin identifié par France Travail, mais également en fonction des propositions faites par le Titulaire au regard de son analyse des dossiers et des besoins utilisateurs, France Travail formulera une expression de besoin pour un marché subséquent, précisant la nature de l'assistance attendue (nature, durée, ...). Afin d'y répondre, il est attendu du Titulaire les actions suivantes à minima :

- Préparation du contenu de la présentation en co-construction avec France Travail,
- Gestion de la demande et planification de la(des) session(s),
  - ▶ En direct avec l'utilisateur pour les assistances individuelles,
  - ▶ En ouvrant un(des) créneau(x) sur un portail de prise de rendez-vous et en gérant la(les) inscription(s).
- Animation de la session (présentation du support, réponses aux questions du(des)utilisateur(s), ...),
- Recueil de la satisfaction à l'issue de la session (le Titulaire pourra fournir un outil de sondage permettant de recueillir en ligne, la satisfaction de l'utilisateur et d'en fournir une vision globale et consolidée),
- Mise à disposition des supports de présentation sur le portail libre-service.

**LES SUPPORTS DE PRESENTATION NE DOIVENT PAS CONTENIR DE REFERENCE AU TITULAIRE, FRANCE TRAVAIL SERA PROPRIETAIRE DE L'ENSEMBLE DES SUPPORTS REALISES PAR LE TITULAIRE.**

##### 7.3.4.2.2. Evolution des bases de connaissance

L'évolution des bases de connaissances ainsi que la mise en œuvre des processus visant à améliorer la qualité des articles (détaillés ci-après) visent à atteindre les objectifs suivants :

- Amélioration continue du taux de résolution global du Service Desk : en s'appuyant sur une gestion de la connaissance efficace, les opérateurs du Titulaire seront en mesure de traiter le maximum de dossiers et de limiter le nombre d'escalades,
- Amélioration de la satisfaction des utilisateurs par la fourniture de nouveaux services performants et efficaces accessibles en libre-service 24/7.
- Amélioration continue des bases de connaissances

**LE TITULAIRE DEVRA ETRE MOTEUR ET METTRA EN ŒUVRE TOUT SON SAVOIR-FAIRE POUR ACCOMPAGNER FRANCE TRAVAIL DANS CETTE DEMARCHE. IL DEMONTRERA SA CAPACITE A EXPLOITER CES SERVICES ET A CREER DES CONTENUS APPROPRIES ET PERTINENTS AFIN NOTAMMENT DE DEVELOPPER L'APPROCHE SHIFT LEFT, AINSI QUE L'AUTONOMISATION DES UTILISATEURS.**

#### 7.3.4.2.3. Gestion des bases de connaissance

France Travail considère la connaissance comme un actif stratégique et accorde une importance majeure à sa gestion optimale. La qualité de cette connaissance contribue à l'autonomisation des utilisateurs finaux, à l'efficacité du Service Desk, et influe directement sur la capacité du Titulaire à résoudre les incidents et à traiter les demandes sans recourir à une escalade vers les niveaux supérieurs.

À ce titre, France Travail confie au Titulaire la responsabilité de la gestion, de l'animation et de l'enrichissement de ses bases de connaissances.

Le Titulaire devra démontrer son expertise dans la gestion et l'exploitation de bases de connaissances, en particulier dans le contexte de France Travail. Il présentera son approche pour assurer une gestion efficace de la connaissance, et proposera une méthode d'intégration des processus de capitalisation dans la gestion des incidents.

Le Titulaire mettra en œuvre les processus et les moyens nécessaires pour garantir la mise à jour régulière, la fiabilité et l'exhaustivité des bases de connaissances de France Travail.

France Travail considère les principes listés ci-dessous comme facteurs clés d'une gestion de connaissance qualitative. Le Titulaire s'exprimera sur ces principes et présentera son approche.

- Sensibilisation et responsabilisation des opérateurs à l'utilisation systématique de la base de connaissances et à leur responsabilité dans son maintien à jour,
- Identification constante du contenu nouveau à ajouter et du contenu existant à mettre à jour,
- Adéquation du registre des articles au public visé : les articles doivent adopter un niveau de détail et de technicité correspondant à leur lectorat (opérateurs du Service Desk, utilisateurs finaux, etc...),
- Intégration des tâches de consultation et maintenance de la base de connaissances dans les processus opérationnels de gestion d'incidents et de demandes,
- Création d'un programme de gestion de la performance intégrant des indicateurs qualitatifs et quantitatifs.

La qualité des bases pourra par exemple se mesurer au travers de l'analyse régulière de la qualité d'un échantillon d'articles au regard d'une grille d'évaluation.

Les indicateurs quantitatifs permettent de mesurer l'efficacité de la politique de gestion de la connaissance. Il s'agit de mesurer la vitalité de la base de connaissances elle-même (nouveaux articles, nombre d'articles en attente, nombre d'articles obsolètes, etc....) mais également la performance globale du service au travers d'indicateurs pertinents impactés par l'état de la gestion de connaissance (ex. taux d'utilisation des articles par les opérateurs du Titulaire, etc.).

Pour les articles à destination des utilisateurs finaux, le Titulaire soumettra ses propositions de mises à jour et ajouts en suivant le formalisme établi. Ces propositions seront soumises à France Travail qui validera leurs publications dans la base de connaissances.

Le Titulaire présentera un reporting hebdomadaire des mises à jour et ajouts d'articles aux bases de connaissances qu'il aura soumises à France Travail.

Le Titulaire devra assurer que les bases de connaissance soient compatibles avec de l'automatisation, et à jours avec les dernières données. Les bases de connaissances actuelles étant déjà prêtes pour la mise en place d'automations (via IA ou chatbot par exemple).

#### 7.3.4.2.4. Capitalisation sur la gestion des incidents

Le Titulaire a une gestion systématique de la capitalisation, dans laquelle chaque incident non documenté et relevant du périmètre du Titulaire, débouche sur la création d'un article de connaissances correspondante. Le Titulaire

démontrera son aptitude à intégrer la capitalisation dans ses processus de gestion d'incidents et de demandes et inclura cette activité dans le périmètre de ses prestations.

Le Titulaire ayant en charge la résolution des incidents de niveau 2 à distance, il est attendu des opérateurs de niveau 2 du Service Desk une forte contribution à la capitalisation notamment sur tout incident n'ayant pu être résolu par un opérateur de niveau 1 afin d'optimiser la démarche « Shit Left ».

Cette capitalisation rigoureuse aura un impact sur la qualité des articles de la base de connaissance, ce qui contribuera à la capacité du Titulaire à traiter directement les sollicitations et à limiter les escalades.

Le Titulaire se montre proactif dans la capitalisation des connaissances liées aux incidents escaladés à France Travail.

#### **7.3.4.2.5. Renseignement des bases de connaissance**

Le Titulaire réalise régulièrement la mise à jour des bases de connaissances. Le Titulaire participe au maintien à jour de ces dernières et s'engage à rédiger les procédures et articles manquants ou à faire évoluer les articles obsolètes de manière à atteindre le taux minimum de résolution en ligne, mais aussi augmenter l'efficacité du Chatbot et plus généralement des outils libre-service utilisateur. Dans cet objectif, le Titulaire présente les mesures envisagées pour garantir la qualité et le maintien à jour des bases de connaissances.

Le Titulaire sera en charge d'informer France Travail lors du Comité de revue et d'amélioration de la connaissance, de toute modification d'article impactant le niveau complexité de celui-ci, France Travail validera ou invalidera ce changement de niveau.

#### **7.3.4.2.6. Gestion des commentaires des bases de connaissance**

Le Titulaire assurera le traitement quotidien des commentaires des articles de connaissance, afin d'en assurer la mise à jour continue.

#### **7.3.4.2.7. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs Métropole**

Dans le cadre des activités des agents de France Travail des demandes d'ouvertures du support peuvent être faites selon un délai de prévenance de 15 jours calendaires afin d'ouvrir le support en dehors des heures ouvrées du support pour supporter une plage horaire étendue (principalement des demandes d'ouvertures ponctuelle le samedi). Les demandes d'ouverture peuvent être de durée variables (demi-journée, journée entière, weekend entier).

Les plages horaires d'activité de la prestation en Heures Non Ouvrées pour la Métropole sont :

- De 8h à 18h le week-end (le samedi) par tranche de 5 heures

#### **7.3.4.2.8. Ouverture en HNO du Support Utilisateurs DROMS**

Le Titulaire doit également assurer l'ouverture du support en heures non ouvrées pour les utilisateurs des DROM.

Les plages horaires d'activité de la prestation en Heures Non Ouvrées pour les DROM sont :

- 4h00 à 7h00 en heure d'hiver et 5h00 à 7h00 en heure d'été, du lundi au vendredi (permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires pour les sites situés dans les DROM « Indien »),
- 19h00 à 00h00 en heure d'hiver et 19h00 à 1h00 en heure d'été du lundi au vendredi (permettant de couvrir l'ensemble des plages horaires pour les sites situés dans les DROM « Atlantique »),

#### 7.3.4.3. Unités d'œuvre

Id	Définition de l'unité d'œuvre
DEMANDE DE SERVICES ET D'ASSISTANCES	
UO-SD3.0	Conception du support pour réaliser une session d'assistance par tranche d'une heure.
UO-SD3.1	Session unitaire d'assistance à l'utilisation de l'environnement de travail bureautique, par tranche de 5 mn.
UO-SD3.2	Session de groupe d'informations liées à l'utilisation de l'environnement de travail bureautique, par tranche de 5 mn (pour 2 à 10 agents).
GESTION DE LA CONNAISSANCE	
Pas UO dédié à la gestion de la connaissance.	
DEMANDES D'OUVERTURE EN HNO	
<p><b>Important</b> les UO suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>UO-SD0.1</b>-Ouverture d'un dossier de type « Raccroché » au niveau de l'Accueil Diagnostic</li> <li>- <b>UO-SD1.1</b> Ouverture / Relance d'un dossier au niveau de l'Accueil Diagnostic</li> <li>- <b>UO-SLA- SD1.2</b> Prise en charge d'un dossier par l'Accueil Diagnostic en moins d'une heure</li> </ul> <p>Sont <b>inclus dans le forfait d'ouverture d'extension horaire</b> ci-dessous :</p>	
UO-SD4.1	<p><b>Extension horaire métropole</b></p> <p>Facturation forfaitaire par tranche de 5 heures incluant l'Accueil, la catégorisation et l'orientation en HNO de 8h à 18h le week-end (le samedi).</p> <p>Les sollicitations traitées durant cette extension seront facturées en complément selon l'UO-SD2.1-Cx.</p>

<p><b>UO-SD4.2</b></p>	<p><b>Forfait - Extension horaire DROM "Indien"</b></p> <p>Facturation forfaitaire journalière pour l'ensemble de la plage horaire incluant l'Accueil, la catégorisation et l'orientation en HNO de 4h00 à 7h00 en heure d'hiver et 5h00 à 7h00 en heure d'été en semaine.</p> <p>Les sollicitations traitées durant cette extension seront facturées en complément selon l'UO-SD2.1-Cx.</p>
<p><b>UO-SD4.3</b></p>	<p><b>Forfait Extension horaire DROM "Atlantique"</b></p> <p>Facturation forfaitaire journalière pour l'ensemble de la plage horaire incluant l'Accueil, la catégorisation et l'orientation en HNO de 19h00 à 00h00 en heure d'hiver et 19h00 à 1h00 en heure d'été en semaine.</p> <p>Les sollicitations traitées durant cette extension seront facturées en complément selon l'UO-SD2.1-Cx.</p>

#### **7.3.4.4. Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)**

France Travail attend du Titulaire qu'il assure un maintien en condition opérationnelle (MCO) des solutions techniques qu'il aura déployées. Cette prestation vise à garantir la continuité de service, la performance des outils, ainsi que leur capacité à évoluer en fonction des besoins métiers et des exigences techniques.

Le MCO couvre l'ensemble des actions nécessaires pour maintenir en condition optimale les outils logiciels (chatbot IA, voicebot IA en langage naturel, etc.) et les composants d'automatisation mis en œuvre par le Titulaire. Il comprend notamment les mises à jour, ainsi que les actions correctives et préventives.

Cette prestation est essentielle, elle assure la pérennité des solutions, la maîtrise des risques opérationnels et une amélioration continue du Service Desk.

#### **7.3.4.5. Unité d'œuvre**

L'UO couvre les prestations suivantes :

- Supervision des infrastructures et outils déployés (chatbot IA, voicebot IA en langage naturel, etc.)
- Maintenance corrective et évolutive des solutions
- Mises à jour logicielles et techniques
- Veille technologique et conformité aux exigences de sécurité et de qualité de service
- Documentation technique et reporting associé

Id	Définition de l'unité d'œuvre
DEMANDE DE SERVICES ET D'ASSISTANCES	
UO-MCO	Maintien en condition opérationnelle annuel du périmètre des solutions techniques déployées par le Titulaire

### 7.3.5. Projets de transformation et d'évolution du Service desk

L'évolution du Service Desk s'inscrit aujourd'hui comme un levier stratégique majeur dans l'évolution du SI de France Travail.

Le Service Desk doit évoluer autour de trois axes principaux : l'automatisation, la proactivité et la digitalisation de l'expérience utilisateur.

L'intégration de solutions d'intelligence artificielle et d'automatisation doivent permettre désormais de traiter plus rapidement les demandes, de réduire la charge de travail manuelle et d'offrir une assistance 24h/24 avec les outils d'automation, tout en optimisant les coûts opérationnels.

Parallèlement, le développement de portails en libre-service et de bases de connaissances favorise l'autonomie des utilisateurs, qui peuvent ainsi résoudre de nombreux incidents sans intervention humaine, réduisant la pression sur les équipes support et accélérant la résolution des problèmes.

Enfin, la transformation du Service Desk implique une évolution culturelle et organisationnelle : il devient un point de contact unique, centré sur la satisfaction des utilisateurs internes et partenaire, et s'appuie sur des indicateurs de performance et une amélioration continue pour garantir la qualité et la pertinence du service rendu.

Ce nouveau modèle de Service Desk, agile et orienté expérience utilisateur, constitue un atout compétitif essentiel pour accompagner la transformation digitale du Service Desk de France travail.

Le Titulaire doit faire évoluer le Service Desk :

- Déployer des solutions d'automatisation et d'optimisation du traitement des sollicitations actuelles, dont **70% sont actuellement traitées par téléphone** et 30% par d'autres canaux. **Le Titulaire doit réduire ce taux à 30%** de traitements humains et d'automatiser les 70% restants.
- Le Titulaire maintient un haut taux de satisfaction utilisateur (supérieur à 85%)

#### 7.3.5.1. Plan de transformation

Il est attendu du Titulaire qu'il établisse un Plan de Transformation dès le démarrage de la phase opérationnelle du marché. Ce plan devra structurer les actions à mener pour assurer la montée en qualité, l'optimisation des processus et l'alignement du Service Desk avec les objectifs de la DSI.

Le Titulaire aura la responsabilité de produire les livrables suivants :

- Cadrage du plan de transformation
- Analyse de l'existant

- Feuille de route des projets de transformation
- Modèle cible du Service Desk
- Plan de conduite du changement
- Indicateurs de suivi et de performance
- Livrables techniques
- Bilan de la transformation

Afin de piloter efficacement cette transformation, un Comité de transformation, de modernisation et de la chaîne de support sera mis en place.

Ce comité se réunira mensuellement durant la première année, puis trimestriellement par la suite.

Il aura pour missions principales :

- ▶ Proposer et valider des projets d'innovation apportant une plus-value pour l'activité de la DSI ou du Titulaire, une amélioration de la qualité de service, ou une évolution des pratiques, des outils et des méthodes.
- ▶ Piloter la feuille de route des projets de transformation, notamment pour répondre à l'enjeu stratégique d'inversion des flux (réduction du canal téléphonique de 70 % à 30 %).
- ▶ Planifier, suivre et piloter les projets, y compris la gestion des budgets alloués.

Les résultats de ce comité pourront donner lieu à l'organisation d'ateliers de travail spécifiques sur les projets d'innovation validés, auxquels le Titulaire devra participer activement.

#### **7.3.5.2. Services attendus**

L'évolution est constituée d'un ensemble de dispositifs qui sont proposés par le Titulaire pour définir les solutions dont France Travail attend une proposition portée intégralement par le Titulaire. Ces projets sont inscrits au Cahier des Charges.

Le Titulaire doit être force de proposition et montrer sa capacité à accompagner France Travail dans l'automatisation et la modernisation de son Service Desk.

Le Titulaire détaillera et déclinera les différents dispositifs avec notamment des notes d'opportunité. Après validation de France Travail, la mise en œuvre de ces dispositifs pourra faire l'objet de marchés subséquents.

Le Titulaire aura à sa charge la comitologie des projets. Il proposera, en fonction de chaque projet, un planning des instances qu'il animera. Ce planning sera soumis à validation par France Travail.

Exemples d'évolutions de modernisation	
<b>Portail fédérateur pour le support</b>	Mise en place d'un portail fédérateur pour le support avec une URL : météo du support, sollicitations, chatbot, accès à la base de connaissance, etc.
<b>Live chat avec le support</b>	Donner la possibilité de solliciter le support via un Live Chat
<b>Enregistrement des conversations téléphoniques</b>	Les appels téléphoniques, avec consentement de l'utilisateur, devront être enregistrés avec la possibilité de ré-écoute par les équipes du Service Desk et les équipes supports de la DSI France Travail.

Les candidats seront libres de proposer toutes autres solutions d'amélioration du Service Desk de France Travail.

#### 7.3.5.3. Unités d'œuvre

Id	Définition de l'unité d'œuvre
PORTAIL FEDERATEUR	
UO-POR- MP*	Mise en place
UO-POR- MCO	Maintien en condition opérationnelle annuel du périmètre des solutions techniques déployées par le Titulaire
UO-POR-AC	Accompagnement au changement
LIVE CHAT	
UO-LC- MP*	Mise en place
UO-LC- MCO	Maintien en condition opérationnelle annuel du périmètre des solutions techniques déployées par le Titulaire
UO-LC-AC	Accompagnement au changement
ENREGISTREMENT	
UO-ENR- MP*	Mise en place
UO-ENR	Par heure d'enregistrement

\* Ces UO incluent la partie prestation

### ***7.3.6. Recours à des prestations complémentaires et mobilisation de profils spécialisés***

France Travail se réserve le droit de solliciter le Titulaire, dans le cadre du présent marché, pour la réalisation de prestations complémentaires, en lien avec les activités du Service Desk.

France Travail pourra requérir la mise à disposition, par le Titulaire, de ressources disposant de compétences spécifiques, correspondant aux profils suivants (liste non exhaustive) :

- Gestionnaire de projet (Product Owner)
- Gestionnaire de la connaissance
- Formateur
- Analyste Service Desk Niveau 1
- Analyste Service Desk Niveau 2
- Spécialiste RPA
- Expert en accompagnement au changement
- Responsable transformation

Les modalités d'intervention (durée, périmètre, livrables, etc.) seront définies dans le cadre de demandes spécifiques formulées par France Travail, et feront l'objet d'un accord préalable entre les parties. Le Titulaire s'engage à proposer des profils répondant aux exigences de qualification, d'expérience et de disponibilité requises pour la bonne exécution des prestations.

#### ***7.3.6.1. Unités d'œuvre***

Les Unités d'Œuvre (UO) sont fractionnables en fonction des projets, permettant ainsi une adaptation fine aux besoins spécifiques. Les commandes seront établies sur la base de devis préalablement validés, garantissant une transparence sur les coûts engagés.

Ces UO seront commandées uniquement à la survenance d'un besoin effectif, assurant une gestion rigoureuse et adaptée des ressources.

La facturation interviendra à la réception des procès-verbaux (PV) de fin de prestation, attestant de la bonne exécution des services. Il est important de noter que ces UO ne sont pas cumulables avec d'autres UO prévues dans le cadre du marché, afin d'éviter tout chevauchement ou double comptabilisation.

Id	Définition de l'unité d'œuvre
PRESTATIONS EXCEPTIONNELLES	
UO -GP	Gestionnaire de projet (Product Owner)
UO-GC	Gestionnaire de connaissance
UO-FOR	Formateur
UO-ASD1	Analyste Service Desk Niveau 1
UO-ASD2	Analyste Service Desk Niveau 2
UO-RPA	Spécialiste RPA
UO-AC	Expert en accompagnement au changement
UO-RT	Responsable transformation

**IMPORTANT:**

- Ces UO sont fractionnables en fonction des projets.
- Ces UO seront commandées à la survenance de besoin de FT.
- Ces UO ne sont pas cumulables avec les autres UO du marché.

Des livrables seront associés à ces unités d'œuvre en fonction du besoin de France Travail, comme les livrables suivants :

- Dossier de conception (en fonction du projet)
- Tableau de bord du projet,
- Procédures et modes opératoires,
- Supports de présentation et communication,
- Processus formalisés,
- Indicateurs de performance de la transformation.

Cette liste de livrables est non exhaustive et pourra évoluer en fonction des attendus de chaque projet.

## 8. CONVENTION DE SERVICE

On retrouvera le récapitulatif des SLA dans le fichier dédié en annexe.

### 8.1. SLA - GESTION DES SOLLICITATIONS

Les engagements de niveau de service (SLA) définissent les objectifs de performance attendus dans le cadre du marché.

Les SLA seront calculés exclusivement à partir des données brutes et partagées avec France Travail, sans ajustement en fonction de la volumétrie des sollicitations, y compris en cas de fluctuations importantes.

Certains SLA incluent des tolérances : lorsque le SLA entre dans la plage de tolérance, la pénalité associée est divisée par deux.

L'application de ces tolérances fera l'objet d'une révision annuelle par France Travail, afin de décider de leur reconduction ou non pour le SLA concerné.

#### 8.1.1. Niveaux de service soumis à pénalités

GAP01 Taux de disponibilité du Service mis à disposition par le Titulaire			
Cible	≥ 99% sur les plages d'ouverture HO & HNO ≥ 95% en dehors des plages d'ouverture HO & HNO	Délais	Disponibilité 24H / 7Jours
Définition	Le taux de disponibilité du Service mis à disposition par le Titulaire (Chatbot IA, VoiceBot en langage naturel IA, SVI, portail, ou autres) en fonctionnement nominal.  NB : On entend par fonctionnement nominal du Service, le fonctionnement complet du Service tel que validé par France Travail avec toutes les fonctionnalités attendues et avec le degré de qualité attendu sans aucune dégradation. Toute dégradation ou indisponibilité partielle entre dans le calcul de la disponibilité.		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	Temps d'indisponibilité ÷ Temps Total		
Fréquence	Journalière	Publication	Mensuelle
Source des données	ACD et SVI du Titulaire		
Pénalité	(5% UO-PIL + 5% UO-MCO/12) par jour de SLA non atteint		

GAP02-HO Taux d'appels perdus HO			
<b>Cible</b>	≤ 5%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	<p>Le taux d'appels perdus HO (appels abandonnés + appels rejetés /dissuadés) est défini par le rapport entre le nombre d'appels perdus durant de la plage horaire HO et le nombre d'appels entrants pendant cette même période.</p> <p>NB : Appels abandonnés = Appels raccrochés par utilisateur avant ou durant le traitement par le moteur du VoiceBot ou durant l'attente avant distribution de l'appel.</p>		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'appels perdus ÷ Nbr. d'appels entrants		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Appels envoyés par France Travail au Titulaire et ACD et SVI du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	5% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD0.1, UO-SD1.1 & UO-SLA-SD1.2		

GAP02-HNO Taux d'appels perdus HNO			
<b>Cible</b>	≤ 5% (Tolérance ≤ 10% )	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	<p>Le taux d'appels perdus HNO (appels abandonnés + appels rejetés /dissuadés) est défini par le rapport entre le nombre d'appels perdus durant des plages horaires HNO et le nombre d'appels entrants pendant cette même période.</p> <p>NB : Appels abandonnés = Appels raccrochés par utilisateur avant ou durant le traitement par le moteur du VoiceBot ou durant l'attente avant distribution de l'appel.</p>		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'appels perdus ÷ Nbr. d'appels entrants		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Appels envoyés par France Travail au Titulaire et ACD et SVI du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	10% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD4.1, UO-SD4.2 & UO-SD4.3		

### GAP03 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N1

<b>Cible</b>	≥ 99 %	<b>Délais</b>	≤ 2 heures
<b>Définition</b>	Le Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N1 est défini par le rapport entre le nombre de dossiers entrants dans les groupes N1 dans un délai ≤ à 2 heure sur une période donnée et le nombre de dossiers pris en compte par le Service Desk pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Nombre d'heures ouvrées		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de dossiers pris en compte ≤ 2 heures ÷ Nbr. de dossiers entrants		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	3% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3		

### GAP04 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2

<b>Cible</b>	≥ 95 % (Tolérance ≥ 90 %)	<b>Délais</b>	≤ 2 heures
<b>Définition</b>	Le Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2 est défini par le rapport entre le nombre de dossiers affectés au groupe de support N2 Centralisé dans un délai ≤ à 2 heure sur une période donnée et le nombre de dossiers pris en compte par le groupe de support N2 pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Nombre d'heures ouvrées		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de dossiers pris en compte ≤ 2 heures ÷ Nbr. de dossiers affectés		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	3% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD2.2		

### 8.1.2. Niveaux de service de suivi

GAS01-HO Moyenne des Temps d'attente HO			
<b>Cible</b>	< 90 secondes	<b>Délais</b>	
<b>Définition</b>	Le Temps d'attente correspond au délai entre le moment de la mise en file d'attente de l'appel et sa prise charge par un technicien du Service Desk durant de la plage horaire HO.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de secondes		
<b>Formule de calcul</b>	Somme des temps d'attente des appels du mois ÷ Nbr. d'appels du mois		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	ACD et SVI du Titulaire		

GAS01-HNO Moyenne des Temps d'attente HNO			
<b>Cible</b>	< 90 secondes	<b>Délais</b>	
<b>Définition</b>	Le Temps d'attente correspond au délai entre le moment de la mise en file d'attente de l'appel et sa prise charge par un technicien du Service Desk durant des plages horaires HNO.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de secondes		
<b>Formule de calcul</b>	Somme des temps d'attente des appels du mois ÷ Nbr. d'appels du mois		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	ACD et SVI du Titulaire		

GAS02-HO Taux de décrochés quotidien HO			
<b>Cible</b>	≥ 90%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de décrochés quotidien HO est défini par le rapport entre le nombre d'appels décrochés durant de la plage horaire HO et le nombre d'appel à décrocher pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'appels décrochés ÷ (Nbr. d'appels entrants – Nbr. d'appels informés)		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	ACD et SVI du Titulaire		

### GAS02-HNO Taux de décrochés quotidien HNO

<b>Cible</b>	≥ 90%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de décrochés quotidien HNO est défini par le rapport entre le nombre d'appels décrochés durant des plages horaires HNO et le nombre d'appel à décrocher pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'appels décrochés ÷ (Nbr. d'appels entrants – Nbr. d'appels informés)		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	ACD et SVI du Titulaire		

### GAS03 VoiceBot IA en langage naturel (NLP) Temps de réponse moyen

<b>Cible</b>	≥ 85 %	<b>Délais</b>	≤ 1 seconde
<b>Définition</b>	Le temps de réponse moyen est le délai moyen mesuré entre la fin de la question posée par l'utilisateur et le début de la réponse vocale générée par le VoiceBot.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de seconde		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de réponse ≤ 1 seconde ÷ Nbr. de réponse		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme VoiceBot du Titulaire		

### GAS04 VoiceBot Précision NLP (intent recognition)

<b>Cible</b>	≥ 90%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le Taux de Précision NLP mesure la capacité du VoiceBot à identifier correctement l'intention de l'utilisateur lors d'une interaction vocale.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre d'intentions correctement reconnues ÷ Nombre total d'intentions exprimée		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme VoiceBot et/ou Outil d'analyse conversationnelle du Titulaire		

### GAS05 VoiceBot Précision transcription STT

<b>Cible</b>	≥ 90%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le Taux VoiceBot Précision transcription STT mesure la capacité du moteur de transcription vocale à convertir correctement la parole de l'utilisateur en texte exploitable par le VoiceBot.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de mots correctement transcrits ÷ Nombre total de mots prononcé		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme VoiceBot et/ou Outils d'analyse de transcription du Titulaire		

### GAS06 ChatBot IA - Temps de réponse moyen

<b>Cible</b>	≥ 95% des requêtes	<b>Délais</b>	< 2 secondes
<b>Définition</b>	Le temps de réponse moyen est le délai moyen mesuré entre la fin de la question posée par l'utilisateur et le début de la réponse générée par le ChatBot		
<b>Type de délais</b>	Nombre de secondes		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de réponse ≤ 2 secondes ÷ Nbr. de réponse		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme ChatBot du Titulaire		

### GAS07 ChatBot IA - Précision des réponses

<b>Cible</b>	≥ 90%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux Précision des réponses mesure la capacité du ChatBot IA à fournir des réponses correctes, pertinentes et conformes aux attentes des utilisateurs, en fonction des intentions détectées.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de réponses jugées correctes ÷ Nombre total de réponses analysées		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme ChatBot du Titulaire et/ou Outils de supervision conversationnelle du Titulaire		

GAS08 ChatBot IA - Taux de conversation abandonnée			
<b>Cible</b>	≤ 10 %	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de conversation abandonnée mesure la proportion de conversations initiées avec le ChatBot qui sont interrompues par l'utilisateur avant d'atteindre une résolution ou une redirection vers un agent humain.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de conversations abandonnées ÷ Nombre total de conversations initiées		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Plateforme ChatBot du Titulaire et/ou Outils de supervision conversationnelle du Titulaire		

## 8.2. SLA - GESTION DU SUPPORT

### 8.2.1. Niveaux de service soumis à pénalités

GSP01 Taux de réaffectation des dossiers			
<b>Cible</b>	≤ 5%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le Taux de réaffectations des dossiers est défini par le rapport entre le nombre de dossiers réaffectés au Service Desk sur une période donnée et le nombre de dossiers escaladés par le Service Desk pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de dossiers réaffectés ÷ Nbr. de dossiers escaladés		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	1% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3		

GSP02 Taux de résolution des sollicitations en ligne			
<b>Cible</b>	≥ 75% (Tolérance ≥ 70%)	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de résolution des sollicitations en ligne est défini par le rapport entre le nombre de sollicitations (incidents ou demandes) résolues dès le premier contact avec un agent du support via appel Téléphonique ou LiveChat, et le nombre total de sollicitations reçues par ces deux canaux sur une période donnée.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	$\frac{\text{Nbr. d'incidents et demandes fermés dès le 1er contact}}{\text{Nbr. d'incidents ou demandes}}$		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	2% du montant mensuel du Cumul des UO suivants : (UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3)*(Nb de sollicitations en ligne / Totalité des sollicitations)		

GSP03 Taux de résolution des sollicitations au global			
<b>Cible</b>	≥ 85% (Tolérance ≥ 80%)	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de résolution des sollicitations est défini par le rapport entre le nombre de sollicitations résolus N1 + N2 par les agents du support sur une période donnée et le nombre de sollicitations ouvertes pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	$\frac{\text{Nbr. d'incidents ou demandes résolus}}{\text{Nbr. d'incidents ou demandes}}$		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	3% du montant mensuel du Cumul des UO suivants : UOSD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3 & UO-SD2.2		

#### GSP04 - Taux de respect des SLA de traitement (N1 & N2)

Cible	≥ 95%	Délais				
Définition	Le Taux de respect des SLA de traitement est défini par le rapport entre le nombre de dossiers traitées dans les délais sur une période donnée et le nombre total de dossiers traitées pendant cette même période.					
	SLA de Traitement		Année	Année+1	Année+2	Année≥3
	Sollicitations Connexion SI France Travail N1 (incluant notamment Mdp, VPN)		0h30			
	Toutes les autres sollicitations N1		2h	1h40	1h20	1h
	Toutes sollicitations N2		2h			
Type de délais	Nombre d’heures ouvrées					
Formule de calcul	Nbr. de sollicitations traitées dans son SLA ÷ Nbr. de sollicitations traitées					
Fréquence	Mensuelle	Publication		Mensuelle		
Source des données	Service Now France Travail					
Pénalité	2% du montant mensuel du Cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3 & UO-SD2.2					

#### GSP05 Nombre de sollicitations en cours de traitement N1

Cible	< 2% de la volumétrie mensuelle (Tolérance < 3%)	Délais	Non applicable
Définition	Ce SLA mesure le volume de sollicitations en statut « en cours » ou « suspendu » dans les groupes de support de niveau 1 à la clôture du mois.		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	Nbr. de sollicitations en statut « en cours » ou « suspendu » au N1 ÷ Nbr. de sollicitations entrantes au N1		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Service Now France Travail		
Pénalité	2% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3		

### GSP06 Nombre de sollicitations en cours de traitement N2

<b>Cible</b>	<b>&lt; 5% de la volumétrie mensuelle (Tolérance &lt; 8%)</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Ce SLA mesure le volume de sollicitations en statut « en cours » ou « suspendu » dans les groupes de support de niveau 2 à la clôture du mois.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de sollicitations en statut « en cours » ou « suspendu » au N2 ÷ Nbr. de sollicitations entrantes au N2		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	2% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD2.2		

### GSP07 Taux de satisfaction global des utilisateurs (enquête à chaud)

<b>Cible</b>	<b>≥ 95% (Tolérance ≥ 90%)</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de satisfaction global (enquête à chaud) des utilisateurs est défini par le rapport entre le nombre d'utilisateurs satisfaits sur une période donnée et le nombre d'utilisateurs interrogés immédiatement après le traitement de son dossier pendant cette même période		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'utilisateurs satisfaits ÷ Nbr. d'utilisateurs interrogés		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Plateformes du Titulaire (VoiceBot, ChatBot, LiveChat si activé)		
<b>Pénalité</b>	2% du montant mensuel du Cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3 & UO-SD2.2		

### 8.2.2. Niveaux de service de suivi

GSS01 Taux de dossiers hors d'âge en backlog			
Cible	≤ 5%	Délais	≥ 1 Semaine
Définition	Le taux de dossiers hors d'âge en backlog est défini par le rapport entre le nombre de dossiers en backlog (N1+N2) dont l'âge est ≥ à 1 semaine à un instant donné et le nombre de dossiers en backlog (N1+N2) à ce même instant.		
Type de délais	Nombre de semaines		
Formule de calcul	Nbr. de dossiers hors d'âges en backlog ÷ Nbr. de dossiers en backlog		
Fréquence	Hebdomadaire	Publication	Hebdomadaire
Source des données	Service Now France Travail		

GSS02 Qualité de renseignement des dossiers			
Cible	≥ 90 % des documents conformes	Délais	Non applicable
Définition	<p>La qualité de renseignement des dossiers vise à mesurer dans quelle mesure les agents renseignent de manière exhaustive, structurée et pertinente les informations relatives aux dossiers dans l'outil de gestion des services.</p> <p>Un audit est réalisé sur un échantillon représentatif d'au moins 20 dossiers, sélectionnés aléatoirement par France Travail.</p>		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	Nombre de dossiers conforme ÷ Nombre total de dossiers audités		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Service Now France Travail		

GSS03 Taux de satisfaction global des utilisateurs (enquête à froid)			
Cible	≥ 90%	Délais	Non applicable
Définition	Le taux de satisfaction global (enquête à froid) des utilisateurs est défini par le rapport entre le nombre d'utilisateurs satisfaits sur une période donnée et le nombre d'utilisateurs interrogés pendant cette même période.		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	Nbr. d'utilisateurs satisfaits ÷ Nbr. d'utilisateurs interrogés		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Service Now France Travail		

## 8.3. SLA - GESTION DE LA CONNAISSANCE

### 8.3.1. Niveaux de service soumis à pénalités

GCP01 Conformité de l'association des articles de connaissance			
Cible	≥ 95 % des documents	Délais	Non applicable
Définition	<p>La Conformité de l'association des articles de connaissance vise à mesurer dans quelle mesure les agents associent correctement des articles de la base de connaissances aux dossiers (incidents, demandes, etc.) dans l'outil de gestion des services.</p> <p>Un audit est réalisé sur un échantillon représentatif d'au moins 30 dossiers, sélectionnés aléatoirement par France Travail.</p>		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	Nombre de dossiers avec article conforme ÷ Nombre total de dossiers audités		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Service Now France Travail		
Pénalité	3% du montant mensuel du Cumul des UO suivants : UO-SD2.1-C1, UO-SD2.1-C2, UO-SD2.1-C3 & UO-SD2.2		

### 8.3.2. Niveaux de service de suivi

GCS01 Nombre d'articles de connaissance conforme opérationnellement			
Cible	≥ 90 % des documents	Délais	Tolérance 100% avec un délai supplémentaire de 5 jours
Définition	<p>Le nombre d'articles de connaissance conformes opérationnellement mesure la proportion d'articles de la base de connaissances respectant les critères de qualité, à travers un audit manuel réalisé par France Travail. Un minimum de 10 articles de connaissance sera audité chaque mois.</p>		
Type de délais	Nombre de jours ouvrés		
Formule de calcul	Nombre d'articles conformes ÷ Nombre total d'articles audités		
Fréquence	Hebdomadaire	Publication	Hebdomadaire
Source des données	Service Now France Travail		

## 8.4. SLA - SESSIONS D'ASSISTANCE

### 8.4.1. Niveaux de service de suivi

SAS01 Taux de satisfaction des utilisateurs vis à vis des sessions d'assistances			
<b>Cible</b>	≥ 95 %	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des sessions d'assistances est défini par le rapport entre le nombre d'utilisateurs satisfaits sur une période donnée et le nombre d'utilisateurs interrogés après chaque session pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. d'utilisateurs satisfaits ÷ Nbr. d'utilisateurs interrogés		
<b>Fréquence</b>	Hebdomadaire	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Outil de sondage du Titulaire		

SAS02 Taux de respect des sessions d'assistance			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de respect des sessions est défini par le rapport entre le nombre de sessions respectées sur une période donnée et le nombre de sessions planifiées pendant cette même période		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de sessions respectées ÷ Nbr. de sessions planifiées		
<b>Fréquence</b>	Hebdomadaire	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		

SAS03 Taux de rendez-vous respectés			
<b>Cible</b>	≥ 95 %	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de rendez-vous respectés est défini par le rapport entre le nombre de rendez-vous respectés sur une période donnée et le nombre de rendez-vous planifiés pendant cette même période.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nbr. de rendez-vous respectés ÷ Nbr. de rendez-vous planifiés		
<b>Fréquence</b>	Hebdomadaire	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		

## 8.5. SLA - GOUVERNANCE & PILOTAGE

### 8.5.1. Niveaux de service soumis à pénalités

GVP01 Fourniture des supports et des CR des comités prévus dans le CCTP dans les délais			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le délai de mise à disposition des supports et comptes rendus, prévus dans le CCTP, est défini en fonction des échéances précisées dans le paragraphe relatif à la comitologie (cf. §7.2.3). Ces livrables doivent être fournis dans les délais impartis.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de livrables conformes et fournis dans les délais ÷ Nombre total de livrables attendus		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Diverse		
<b>Pénalité</b>	50 € HT par jours ouvrés de retard par livrable (Plafond 250 euros HT par livrable)		

GVP02 Mise à disposition des reportings et éléments permettant la production des SLA			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Cet SLA permet de garantir la disponibilité, la qualité et la ponctualité des reportings et des données nécessaires à l'élaboration des indicateurs de niveau de service.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Non applicable		
<b>Fréquence</b>	Journalière	<b>Publication</b>	Journalière
<b>Source des données</b>	Plateformes du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	100€ HT par éléments non mis à disposition dans les délais		

GVP03 Décompte de facturation			
<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	<b>≥ 5 jours ouvrés</b>
<b>Définition</b>	Le détail du décompte de facturation doit être mis à disposition mensuellement, au minimum 5 jours ouvrés avant la date de tenue du COPIL.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Date du COPIL – Date de mis à disposition du décompte de facturation		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Service Now France Travail		
<b>Pénalité</b>	50 € HT par jour ouvré de retard		

GVP04 Délais de modification "Urgente" du SVI et Chatbot			
<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	<b>&lt; 2 jours</b>
<b>Définition</b>	Le délai de modification "Urgente" du SVI et Chatbot incluant notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise à jour d'un message d'annonce,</li> <li>• Changement d'arborescence,</li> <li>• Ajout d'un numéro d'appel d'urgence,</li> </ul> Ou toute autre modification jugée prioritaire par France Travail.		
<b>Type de délais</b>	Nombre d'heures		
<b>Formule de calcul</b>	Heure de mise en place de la modification – Heure de la demande FT		
<b>Fréquence</b>	Selon besoin	<b>Publication</b>	Selon besoin
<b>Source des données</b>	Plateformes du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	250 € HT par jour ouvré de retard		

#### GVP05 Délais de modification "Extra-Urgente" du SVI et Chatbot

Cible	= 100%	Délais	< 1 heure HO & HNO
Définition	Le délai de modification "Extra -Urgente" du SVI et Chatbot incluant notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>La mise à jour immédiate d'un message d'annonce,</li> <li>L'activation d'une stratégie prédéfinie (ex. : message de crise, etc.),</li> </ul> Ou toute autre action critique identifiée par France Travail.		
Type de délais	Nombre d'heures		
Formule de calcul	Heure de mise en place de la modification – Heure de la demande FT		
Fréquence	Selon besoin	Publication	Selon besoin
Source des données	Plateformes du Titulaire		
Pénalité	250 € HT par heure (HO & HNO) de retard		

#### GVP06 Délai de fourniture des livrables de la phase « Appropriation » (CF 7.1.5)

Cible	= 100%	Délais	En fonction des livrables
Définition	Le délai de fourniture des livrables de la phase « Appropriation » dès la notification d'attribution du marché et prend fin à la réception de l'ensemble des livrables sous réserve que ceux-ci aient été validés par France Travail.		
Type de délais	Nombre de semaine		
Formule de calcul	Date de réception des livrables - Date de notification du marché		
Fréquence	Unitaire	Publication	à l'achèvement
Source des données	Courrier de notification du marché et Courrier de confirmation de réception des livrables		
Pénalité	50 € HT par jour ouvré de retard par livrable (Plafond 250 euros HT par livrable)		

### GVP07 Respect des engagements pris dans le plan d'appropriation

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	<b>≤ 3 mois</b>
<b>Définition</b>	Le Respect des engagements pris dans le plan d'appropriation commence dès la notification d'attribution du marché et prend fin à la validation du Procès-verbal de recette provisoire de la phase « Appropriation » par France Travail.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de mois		
<b>Formule de calcul</b>	Date de validation du Procès-verbal de recette provisoire de la phase « Appropriation » par France Travail - Date de notification du marché		
<b>Fréquence</b>	Unitaire	<b>Publication</b>	Unitaire
<b>Source des données</b>	Courrier de notification du marché et Procès-verbal de recette provisoire de la phase « Appropriation »		
<b>Pénalité</b>	1 % de l'UO-APP par semaine de retard		

### GVP08 Respect des engagements pris pour la période de VSR

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	<b>≤ 3 mois</b>
<b>Définition</b>	La période de VSR commence au plus tard 3 mois après la notification d'attribution du marché et prend fin à la validation du Procès-verbal de recette définitive par France Travail.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de mois		
<b>Formule de calcul</b>	Date de validation du Procès-verbal recette définitive par France Travail - Date de début de la période de VSR		
<b>Fréquence</b>	Unitaire	<b>Publication</b>	Unitaire
<b>Source des données</b>	Courrier de notification du marché et Procès-verbal de recette définitive		
<b>Pénalité</b>	2 % de l'UO-APP par semaine de retard		

### GVP09 Délai de fourniture du livrable de la phase « Réversibilité »

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	≥ 1 semaine avant la fin de la période de réversibilité
<b>Définition</b>	La totalité des livrables de la phase « Réversibilité » doit être transmis à France Travail au minima 1 semaine avant la fin de la période de réversibilité.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Date de fin de la période de réversibilité - Date de réception du livrable		
<b>Fréquence</b>	Unitaire	<b>Publication</b>	Unitaire
<b>Source des données</b>	Livrable « Le bilan du transfert de connaissances »		
<b>Pénalité</b>	50 € HT par jour ouvré de retard par livrable (Plafond 250 euros HT par livrable)		

### GVP10 Conformité du Plan de Réversibilité (PAR) mis à jour en continue

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	La conformité du Plan de Réversibilité sera mesurée par France Travail via un audit a minima annuel, il contient les livrables du Plan de réversibilité.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>			
<b>Fréquence</b>	Annuelle	<b>Publication</b>	Annuelle
<b>Source des données</b>	Documents du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	250 € HT par Livrable non à jour lors de l'audit par FT		

### GVP11 Respect des engagements pris dans le Plan de Réversibilité mis à jour

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Mesure du respect des engagements du Titulaire définis dans le Plan de Réversibilité.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de mesures respectées ÷ Nombre de mesures définis dans le PAR		
<b>Fréquence</b>	Unitaire	<b>Publication</b>	Unitaire
<b>Source des données</b>	Livrables du Plan de Réversibilité		
<b>Pénalité</b>	1% de l'UO-REV par semaine de retard par engagement		

### 8.5.2. Niveaux de service de suivi

GVS01 Délai d'activation d'une « file 0 »			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	≤ 15 minutes HO & HNO
<b>Définition</b>	Mesure du Temps entre la demande explicite de France Travail et la vérification de la mise en place d'une « file 0 », c'est-à-dire un message d'information ou de dissuasion en cas d'incident collectif.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de minutes		
<b>Formule de calcul</b>	Heure de la 1 <sup>er</sup> sollicitation redirigée sur la file 0 - Heure de la demande FT		
<b>Fréquence</b>	Selon besoin	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Outils de suivi des demandes & Plateformes du Titulaire		

GVS02 Délai de modification « non-urgente » du SVI et Chatbot			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	≤ 1 mois
<b>Définition</b>	Mesure du Temps entre la demande explicite de France Travail et la vérification de la mise en place de la modification de type « non urgente » (ex. : Musique, Message d'annonce, changement d'arborescence, ajout d'un numéro appel)		
<b>Type de délais</b>	Nombre de mois		
<b>Formule de calcul</b>	Date de la modification - Date de la demande FT		
<b>Fréquence</b>	Selon besoin	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Outils de suivi des demandes & Plateformes du Titulaire		

## 8.6. SLA - ÉVOLUTION DES SERVICES

### 8.6.1. Niveaux de service soumis à pénalités

TRP01 Respect des engagements pris dans le cadre du plan de transformation (Performance)			
<b>Cible</b>	= 100%	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Mesure du respect des engagements du Titulaire définis dans le Plan de Transformation.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de mesures respectées ÷ Nombre de mesures définis dans le PDT		
<b>Fréquence</b>	Trimestrielle	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Livrables du Plan de Transformation		
<b>Pénalité</b>	100 € HT par semaine de retard par engagement		

TRP02 Taux de Transformation			
<b>Cible</b>	≤ 60 % fin Année N ≤ 50 % fin Année N+1 ≤ 30 % fin Année N+2 (Tolérance 5 %)	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Le taux de Transformation mesure la proportion des sollicitations qui aboutissent directement à un opérateur en ligne, comparée aux sollicitations prises en compte via d'autres canaux (Selfcare, Selflog, ChatBot IA, VoiceBot IA, etc...).		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nb d'appels à décrocher ÷ Nb de sollicitations entrantes		
<b>Fréquence</b>	Annuelle	<b>Publication</b>	Trimestrielle
<b>Source des données</b>	Plateformes du Titulaire		
<b>Pénalité</b>	5% UO-PIL*12		

### TRP03 Respect des engagements pris dans le Plan d'Amélioration Continue

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b> <b>(Tolérance &gt; 90 %)</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Dans le cadre de l'amélioration continue, France Travail attend du titulaire des propositions d'évolutions. Le Titulaire présentera mensuellement le Plan d'Amélioration Continue et son avancement qui sera validé par France Travail. La mesure du respect des engagements contenus dans ce Plan d'Amélioration Continue sera présentée mensuellement à France Travail.		
<b>Type de délais</b>	Non applicable		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre d'engagements respectés ÷ Nombre d'engagements pris		
<b>Fréquence</b>	Mensuelle	<b>Publication</b>	Hebdomadaire
<b>Source des données</b>	Outils de suivi des engagements		
<b>Pénalité</b>	50 € HT par semaine de retard par engagement		

### TRP04 Respect du délai de fourniture des devis

<b>Cible</b>	<b>= 100 %</b>	<b>Délais</b>	<b>≤ 10 Jours calendaires</b>
<b>Définition</b>	France Travail peut émettre une demande de prestation complémentaire, le Titulaire doit pouvoir établir un devis répondant à la demande dans un délai de 10 jours calendaires.		
<b>Type de délais</b>	Nombre de jours		
<b>Formule de calcul</b>	Date de transmission du devis par le Titulaire à FT - Date de la demande FT		
<b>Fréquence</b>	Unitaire	<b>Publication</b>	Unitaire
<b>Source des données</b>	Outils de suivi des demandes		
<b>Pénalité</b>	50 € HT par jour ouvré de retard par devis		

### TRP05 Respect des engagements négociés pour les projets (Délais de livraison)

<b>Cible</b>	<b>= 100%</b>	<b>Délais</b>	Non applicable
<b>Définition</b>	Mesure du respect des engagements du Titulaire définis dans le cahier des charges d'un projet.		
<b>Formule de calcul</b>	Nombre de mesures respectées ÷ Nombre de mesures définis dans le CDC du Projet		
<b>Fréquence</b>	Au projet	<b>Publication</b>	Mensuelle
<b>Source des données</b>	Défini dans le projet		
<b>Pénalité</b>	100 € HT par semaine de retard par engagement		

TRP06-HO Taux de conversation LiveChat perdues HO			
Cible	≤ 5%	Délais	Non applicable
Définition	<p>Le taux de conversation Livechat perdues HO (conversations abandonnées + conversations rejetées /dissuadées) est défini par le rapport entre le nombre de conversations perdues durant de la plage horaire HO et le nombre de conversations entrantes pendant cette même période.</p> <p>NB : Conversations abandonnées = Conversations non maintenues par utilisateur avant ou durant le traitement par le moteur du ChatBot ou durant l'attente avant distribution de la conversation à un opérateur.</p>		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	<p>Nombre de sessions LiveChat non prises en compte ÷</p> <p>Nombre total de sessions LiveChat</p>		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		
Pénalité	5% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD0.1, UO-SD1.1 & UO-SLA-SD1.2		

TRP06-HNO Taux de conversation LiveChat perdues HNO			
Cible	≤ 5% (Tolérance ≤ 10%)	Délais	Non applicable
Définition	<p>Le taux de conversation Livechat perdues HNO (conversations abandonnées + conversations rejetées /dissuadées) est défini par le rapport entre le nombre de conversations perdues durant des plages horaires HNO et le nombre de conversations entrantes pendant cette même période.</p> <p>NB : Conversations abandonnées = Conversations non maintenues par utilisateur avant ou durant le traitement par le moteur du ChatBot ou durant l'attente avant distribution de la conversation à un opérateur.</p>		
Type de délais	Non applicable		
Formule de calcul	<p>Nombre de sessions LiveChat non prises en compte ÷</p> <p>Nombre total de sessions LiveChat</p>		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		
Pénalité	10% du montant mensuel du cumul des UO suivants : UO-SD4.1, UO-SD4.2 & UO-SD4.3		

### 8.6.2. Niveaux de service de suivi

TRS01-HO Taux de démarrage quotidien d'une conversation LiveChat dans les délais HO			
Cible	≥ 90%	Délais	
Définition	Le taux de démarrage d'une conversation LiveChat dans les délais HO est défini par le rapport entre le nombre démarrage d'une conversation LiveChat sur une période donnée et le nombre de sollicitations LiveChat à traiter pendant cette même période.		
Type de délais	Nombre de secondes		
Formule de calcul	$\frac{\text{Nbr. de conversations LiveChat démarrées}}{\text{Nbr. conversation LiveChat à traiter}}$		
Fréquence	Journalière	Publication	Hebdomadaire
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		

TRS01-HNO Taux de démarrage quotidien d'une conversation LiveChat dans les délais HNO			
Cible	≥ 90%	Délais	
Définition	Le taux de démarrage d'une conversation LiveChat dans les délais HNO est défini par le rapport entre le nombre démarrage d'une conversation LiveChat sur une période donnée et le nombre de sollicitations LiveChat à traiter pendant cette même période.		
Type de délais	Nombre de secondes		
Formule de calcul	$\frac{\text{Nbr. de conversations LiveChat démarrées}}{\text{Nbr. conversation LiveChat à traiter}}$		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Hebdomadaire
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		

TRS02-HO Temps d'attente moyen quotidien LiveChat HO			
Cible	< 90 secondes	Délais	
Définition	Le Temps d'attente moyen quotidien LiveChat HO est la durée moyenne quotidienne de la plage horaire HO entre l'instant où un utilisateur demande à parler à un agent et le moment où l'agent prend en charge la conversation.		
Type de délais	Nombre de secondes		
Formule de calcul	Somme des temps d'attente ÷ Nombre total de sessions LiveChat		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		

TRS02-HNO Temps d'attente moyen quotidien LiveChat HNO			
Cible	< 90 secondes	Délais	
Définition	Le Temps d'attente moyen quotidien LiveChat HNO est la durée moyenne quotidienne des plages horaire HNO entre l'instant où un utilisateur demande à parler à un agent et le moment où l'agent prend en charge la conversation.		
Type de délais	Nombre de secondes		
Formule de calcul	Somme des temps d'attente ÷ Nombre total de sessions LiveChat		
Fréquence	Mensuelle	Publication	Mensuelle
Source des données	Plateforme LiveChat du Titulaire		

**LE TITULAIRE DEVRA ETRE EN MESURE DE JUSTIFIER À TOUT MOMENT LES CALCULS UTILISES.**

## 8.7. PENALITES

Le respect des SLA est fondamental pour garantir la satisfaction des utilisateurs et assurer le bon fonctionnement des services. En cas de non-atteinte, des pénalités financières sont prévues afin de favoriser le respect des engagements et de compenser les éventuels impacts sur la qualité du service.

Ces pénalités peuvent évoluer en fonction de la fréquence des écarts constatés, et être réduites lorsque le niveau de service reste dans une zone de tolérance.

Le calcul des pénalités est propre à chaque SLA : il peut être forfaitaire ou exprimé en pourcentage des Unités d'Œuvre (UO) concernées. Les modalités de calcul sont détaillées pour chaque SLA pénalisable.

### 8.7.1. Les principes d'application des pénalités

Les pénalités applicables sont discutées lors des Comités de Pilotage. À l'issue de chaque comité, FT communique, dans un délai de cinq jours ouvrés, sa position sur l'application des pénalités.

En cas de désaccord sur les pénalités à appliquer, le Comité de Pilotage saisit les Responsables du Contrat. Si le différend persiste, il est porté devant le Comité Stratégique, qui l'examinera lors de sa prochaine réunion. Il est entendu que l'existence d'une objection ne suspend pas l'application des pénalités. Les prestations doivent continuer à être assurées conformément au contrat.

Les pénalités sont calculées mensuellement et appliquées en fin de trimestre. Le montant total des pénalités ne peut excéder 25 % HT du montant total HT du trimestre.

### 8.7.2. Pénalité pendant la phase d'appropriation

Pendant la phase d'appropriation, le nouveau Titulaire peut être soumis à des pénalités en cas de non-respect des engagements définis dans les SLA liés à cette phase.

Cependant, aucune pénalité ne sera appliquée au nouveau Titulaire concernant les prestations opérationnelles du Service Desk durant la phase d'appropriation, considérée comme une période de transition. La responsabilité de la bonne exécution des prestations reste à la charge du Titulaire sortant.

Le nouveau Titulaire n'est donc pas tenu responsable des éventuels écarts de service constatés durant cette phase.

### 8.7.3. Pénalité pendant la phase opérationnelle

Dès l'entrée en phase de VSR, les pénalités prévues au contrat peuvent être appliquées en cas de non-respect des engagements de service (SLA). Cette phase marque le début de l'évaluation contractuelle de la performance du Titulaire.

Chaque SLA est associé à une pénalité spécifique, pouvant inclure une tolérance. Les pénalités peuvent également évoluer en fonction des performances constatées au cours des mois précédents.

#### 8.7.3.1. Tolérances appliquées aux SLA

Certains niveaux de service (SLA) peuvent bénéficier d'une tolérance. Lorsqu'un SLA est dans la zone de tolérance définie, la pénalité applicable est réduite de moitié (divisée par 2).

L'application de ces tolérances fera l'objet d'une révision annuelle par France Travail, afin de décider de leur reconduction ou non pour le SLA concerné.

**SLA pénalisables concernés :**

- ▶ GAP02-HNO Taux d'appels perdus HNO
- ▶ GAP04 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2
- ▶ GSP02 Taux de résolution des sollicitations en ligne
- ▶ GSP03 Taux de résolution des sollicitations au global
- ▶ GSP05 Nombre de sollicitations en cours de traitement N1
- ▶ GSP06 Nombre de sollicitations en cours de traitement N2
- ▶ GSP07 Taux de satisfaction global des utilisateurs (enquête à chaud)
- ▶ TRP02 Taux de Transformation
- ▶ TRP03 Respect des engagements pris dans le plan d'amélioration continue

**Exemple :** GAP04 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2

SLA ≥ 95 % (Tolérance ≥ 90 %)		Pénalité
Mois	88 %	3 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M
Mois +1	97 %	Pas de pénalité
Mois +2	92 %	(3 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M+2) ÷ 2

#### 8.7.3.2. Pénalités évolutives en cas de non-respect du SLA

En cas de non-respect d'un niveau de service (SLA) pendant plusieurs mois consécutifs, la pénalité appliquée sera évolutive.

Le pourcentage utilisé dans la formule de calcul du montant de la pénalité augmentera de +1% par mois, à compter du deuxième mois de non-conformité, et ce de manière cumulative.

**SLA concernés :**

- ▶ GAP01 Taux de disponibilité du Service mis à disposition par le Titulaire
- ▶ GAP02-HO Taux d'appels perdus HO

- ▶ GAP02-HNO Taux d'appels perdus HNO
- ▶ GAP03 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N1
- ▶ GAP04 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2
- ▶ GSP01 Taux de réaffectation des dossiers
- ▶ GSP02 Taux de résolution des sollicitations en ligne
- ▶ GSP03 Taux de résolution des sollicitations au global
- ▶ GSP04 Taux de respect des SLA de traitement (N1 & N2)
- ▶ GSP05 Nombre de sollicitations en cours de traitement N1
- ▶ GSP06 Nombre de sollicitations en cours de traitement N2
- ▶ TRP06-HO Taux de conversation LiveChat perdues HO
- ▶ TRP06-HNO Taux de conversation LiveChat perdues HNO

**Exemple :** GAP04 Taux de prise en compte du backlog entrant dans les délais N2

SLA $\geq$ 95 % (Tolérance $\geq$ 90 %)		Pénalité
Mois	89 %	3 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M
Mois +1	88 %	4 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M+1
Mois +2	92 %	(5 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M+2) $\div$ 2
Mois +3	87 %	6 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M+3
Mois +4	96 %	Pas de pénalité
Mois +5	89 %	3 % de la totalité des UO-SD2.2 pour M+5

#### 8.7.4. Pénalité pendant la phase de réversibilité

Les règles d'application des pénalités pendant la phase de réversibilité sont identiques à celles de la phase opérationnelle. À cela s'ajoute l'obligation de fournir les livrables spécifiques à la réversibilité, conformément aux engagements contractuels.

## **9. EXIGENCES PROTECTION DES DONNEES ET CYBERSECURITE**

### **9.1. GENERALITES ET CONFORMITE LEGALE**

#### ***9.1.1. Conformité Réglementaire***

Le soumissionnaire s'engage à se conformer à l'ensemble des lois et réglementations en vigueur relatives à la protection des données personnelles et à la sécurité des systèmes d'information, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) (Règlement (UE) 2016/679) et toute législation nationale applicable.

#### ***9.1.2. Politiques de Sécurité Client***

Le soumissionnaire s'engage à prendre connaissance et à respecter l'ensemble des politiques, directives et procédures de sécurité informatique de France Travail, qui lui seront communiquées au démarrage du projet et mises à jour si nécessaire.

#### ***9.1.3. Audit et Contrôle***

Le soumissionnaire accepte que France Travail, ou un tiers désigné, puisse procéder à des audits et des contrôles de sécurité, sur préavis raisonnable, afin de vérifier la conformité aux exigences du présent clause.

### **9.2. GESTION DES ACCES ET DES IDENTITES**

#### ***9.2.1. Accès au SI Client***

Le soumissionnaire s'engage à ce que seuls les personnels strictement nécessaires à l'exécution du marché aient accès aux systèmes d'information et aux données de France Travail.

#### ***9.2.2. Gestion des Comptes***

Les comptes d'accès attribués au soumissionnaire ou à ses personnels devront être nominatifs et à durée limitée. Le soumissionnaire s'engage à informer immédiatement France Travail de tout départ ou changement de rôle d'un personnel ayant un accès, afin que les comptes puissent être désactivés ou mis à jour sans délai.

#### ***9.2.3. Mots de Passe***

Le soumissionnaire s'engage à faire respecter par ses personnels les politiques de mots de passe de France Travail (complexité, renouvellement, non-partage).

#### ***9.2.4. Authentification Forte***

Pour les accès sensibles, la mise en place d'une authentification multi-facteurs (MFA) pourra être exigée.

## **9.3. GESTION DES INCIDENTS DE SECURITE**

### ***9.3.1. Notification d'Incidents***

Le soumissionnaire s'engage à notifier France Travail de tout incident ou tentative d'incident de sécurité (violation de données, accès non autorisé, infection par malware, etc.) dans les plus brefs délais, et au plus tard dans les 2 heures suivant sa détection.

### ***9.3.2. Coopération***

Le soumissionnaire s'engage à coopérer pleinement avec France Travail lors de la gestion des incidents de sécurité, en fournissant toutes les informations pertinentes et en mettant en œuvre les mesures correctives nécessaires.

### ***9.3.3. Analyse Post-Incident***

En cas d'incident majeur, le soumissionnaire pourra être tenu de participer à une analyse post-incident pour identifier les causes profondes et les mesures préventives.

## **9.4. PROTECTION DES DONNEES**

### ***9.4.1. Confidentialité des Données***

Le soumissionnaire s'engage à traiter toutes les informations et données de France Travail comme confidentielles et à ne pas les divulguer à des tiers non autorisés.

### ***9.4.2. Intégrité des Données***

Le soumissionnaire mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir l'intégrité des données traitées dans le cadre du Service Desk.

### ***9.4.3. Localisation des Données***

Le Titulaire s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de données à caractère personnel et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

### ***9.4.4. Sauvegardes***

Si le soumissionnaire est amené à gérer des sauvegardes de données de France Travail, il s'engage à appliquer les politiques de sauvegarde et de restauration définies par cette dernière.

### ***9.4.5. Suppression et Restitution des Données***

À la fin du contrat, le soumissionnaire s'engage à restituer ou à supprimer toutes les données de France Travail conformément aux instructions de cette dernière et à fournir une attestation de destruction le cas échéant.

## 9.5. FORMATION ET SENSIBILISATION

### *9.5.1. Sensibilisation du Personnel*

Le soumissionnaire s'engage à sensibiliser et à former régulièrement son personnel aux bonnes pratiques de sécurité informatique et aux risques liés à la manipulation des informations confidentielles.

### *9.5.2. Sanctions Internes*

Le soumissionnaire s'engage à mettre en place des mesures disciplinaires claires en cas de non-respect des règles de sécurité par ses personnels.

## 9.6. REVERSIBILITE ET FIN DE CONTRAT

### *9.6.1. Réversibilité Sécurisée*

En fin de contrat, le soumissionnaire s'engage à coopérer pleinement pour assurer une réversibilité sécurisée des services et des données vers France Travail ou un nouveau soumissionnaire, en respectant les procédures de sécurité.

## 10. EXIGENCES RSE

Les engagements RSE de France Travail sont inscrits dans la Convention Tripartite qui nous lie avec l'Etat. Ils se traduisent par une stratégie et des actions concrètes pour :

- Lutter contre les discriminations ;
- Limiter l'impact environnemental de ses actions ;
- Favoriser l'accessibilité de nos services.

En adoptant son premier Schéma de promotion des achats socialement et écologiquement responsables (SPASER) en 2024, France Travail affirme ce faisant son engagement en faveur d'une action publique durable. Outre le suivi des lignes directrices impulsées par l'Etat, la démarche de France Travail s'inscrit dans une conception de l'achat public responsable visant à :

- Accompagner la transition écologique, par la réduction de notre impact à l'achat et à l'usage ;
- Réaffirmer l'implication de France Travail dans l'inclusion sociale et la lutte contre les inégalités ;
- Contribuer au développement économique et encourager les démarches innovantes ;
- Valoriser les réalisations déjà nombreuses et importantes dans ces domaines.

Au-delà de l'acte d'achat, le SPASER vise à développer et systématiser la réflexion sur le juste besoin dans un objectif de sobriété. C'est cette nouvelle dimension qu'il faut investir pour mettre en œuvre la transition écologique, et en particulier la trajectoire bas carbone, sur chaque acte d'achat, qu'il concerne des travaux, des fournitures ou des services.

Par ailleurs, la signature de la Charte Numérique Responsable par l'établissement DSI le 4 juin 2019 formalise nos engagements en faveur d'un développement et d'un usage du numérique respectueux de l'environnement, veillant à l'inclusion de tous et aux valeurs sociales qui nous animent.

Ainsi, il est attendu que le Titulaire prenne en compte des objectifs de développement durable en conciliant développement économique, inclusion sociale, protection et mise en valeur de l'environnement.

### 10.1. EGALITE F/H ET LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

En lien avec l'objectif de France Travail de mener des actions pour lutter contre les discriminations, le candidat précisera comment il compte favoriser l'insertion des femmes et l'égalité professionnelle dans le cadre des prestations du présent marché, concernant notamment les actions suivantes :

- Recruter activement des femmes, en particulier dans les postes sous-représentés ,
- Assurer l'égalité salariale et des opportunités de carrière pour les femmes,
- Sensibiliser et former votre personnel sur l'égalité des sexes et la lutte contre les discriminations,
- Collaborer avec des organisations et des associations spécialisées dans l'insertion professionnelle des femmes,
- etc...

### 10.2. CONDITIONS DE TRAVAIL

Au-delà des obligations légales et de la réglementation figurant au contrat, la DSI attache une importance particulière aux conditions de travail de ses collaborateurs et est également soucieux des conditions applicables chez ses partenaires.

Le candidat précisera les actions de prévention mises en place ainsi que les indicateurs clés disponibles concernant les risques de santé sécurité au travail en lien avec les métiers du présent marché ; notamment, les troubles musculosquelettiques (TMS), isolement, risques psychosociaux, etc.

### **10.3. INSERTION SOCIALE**

Le Titulaire s'engage, dans ce marché, à mener des actions visant à favoriser l'insertion économique de personnes éloignées de l'emploi visé. Les critères définissant le public éligible ainsi que les modalités d'exécution de cette clause figurent dans le contrat.

Les candidats indiqueront dans leur proposition les méthodes et moyens qu'ils envisagent de mettre en œuvre pour favoriser la promotion de l'emploi des publics cible.

### **10.4. EMPREINTE CARBONE DE LA PRESTATION**

La DSI de France Travail s'est fixée des objectifs de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités. Ainsi, le candidat fournira une estimation de l'empreinte carbone des activités en lien avec la prestation, en précisant sa méthodologie, comment il compte mesurer son empreinte carbone (expertise Bilan Carbone, accompagnement externe pour les calculs...), et ce, quelle que soit l'unité d'œuvre concernée.

### **10.5. CONCEPTION RESPONSABLE DES SOLUTIONS PROPOSEES DANS LE CADRE DU MARCHE**

France Travail s'est engagée dans une démarche de conception responsable de ses services numériques. Le même engagement est attendu de ses Titulaires de marchés. Ainsi, les solutions objet du marché (chatbot IA, voicebot IA avec langage naturel, outil IA, etc.) devront être conçues de manière responsable en vue de réduire l'empreinte environnementale et visant une conformité au RGAA (Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité).

Les actions visant à cette réduction de l'empreinte environnementale et à la conformité au RGAA sur la durée du marché seront à préciser dans le cadre de réponse RSE.

Dans le cas où les solutions proposées dans le cadre du marché sont portées par des partenaires, le candidat décrira sa démarche d'achats responsables pour ces solutions (ex : démarche d'écoconception, accessibilité numérique, comment l'information est concaténée, l'hébergement, etc.).

## 11. ANNEXES

### Tableau des volumes de sollicitations de 2024

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL Volume
<b>Accueil, catégorisation et orientation</b>													
Fiches call hors relances (incluant les mails)	12 355	11 752	12 702	14 041	11 442	12 215	13 072	9 209	12 061	11 565	10 084	8 571	139 069
Self log	1580	1528	1646	1782	1431	1791	1669	1097	1370	1367	1 300	1 381	17 942
Fiches call relance	773	545	542	481	464	457	490	310	335	410	336	286	5 429
<b>Résolution d'incidents et traitement des demandes de niveau 1</b>													
Complexité très faible	3 604	2 148	2 192	2 205	1 885	2 170	2 554	1 747	2 769	2 633	2 187	1 859	27 953
Complexité faible	5 227	4 619	3 154	5 187	4 172	3 641	4 483	3 242	4 108	3 501	3 310	2 814	47 458
Complexité moyenne	1 387	3 366	4 730	4 680	3 423	4 745	4 699	3 255	4 003	3 807	3 430	2 916	44 441
Complexité forte	341	815	1 241	1 100	868	901	1 011	670	763	790	714	607	9 821
<b>Résolution d'incidents ou traitement des demandes de niveau 2</b>													
Incidents & demandes N2	1 022	706	672	825	695	880	1 024	548	749	646	572	486	8 825
<b>Assistance à l'utilisation de l'environnement de travail bureautique</b>													
Session unitaire d'assistance (tranche de 10mn)	7	9	9	9	9	7	15	7	16	6	9	0	103
Session groupée d'assistance (tranche de 10mn)	0	0	37	120	212	196	0	0	0	0	0	0	565
<b>Accueil, catégorisation et orientation, Résolution d'incidents et traitement de demandes en Heures Non Ouvrées</b>													
Extension horaire samedi	2	1	2	2	1	2	2	2	6	2	2	2	58
Extension horaire DROM "INDIEN"	22	21	21	21	21	20	23	22	20	21	19	20	251
Extension horaire DROM "Atlantique"	22	21	21	21	21	20	23	22	20	21	19	20	251

Figure 14 : Tableau des volumes de sollicitations de 2024

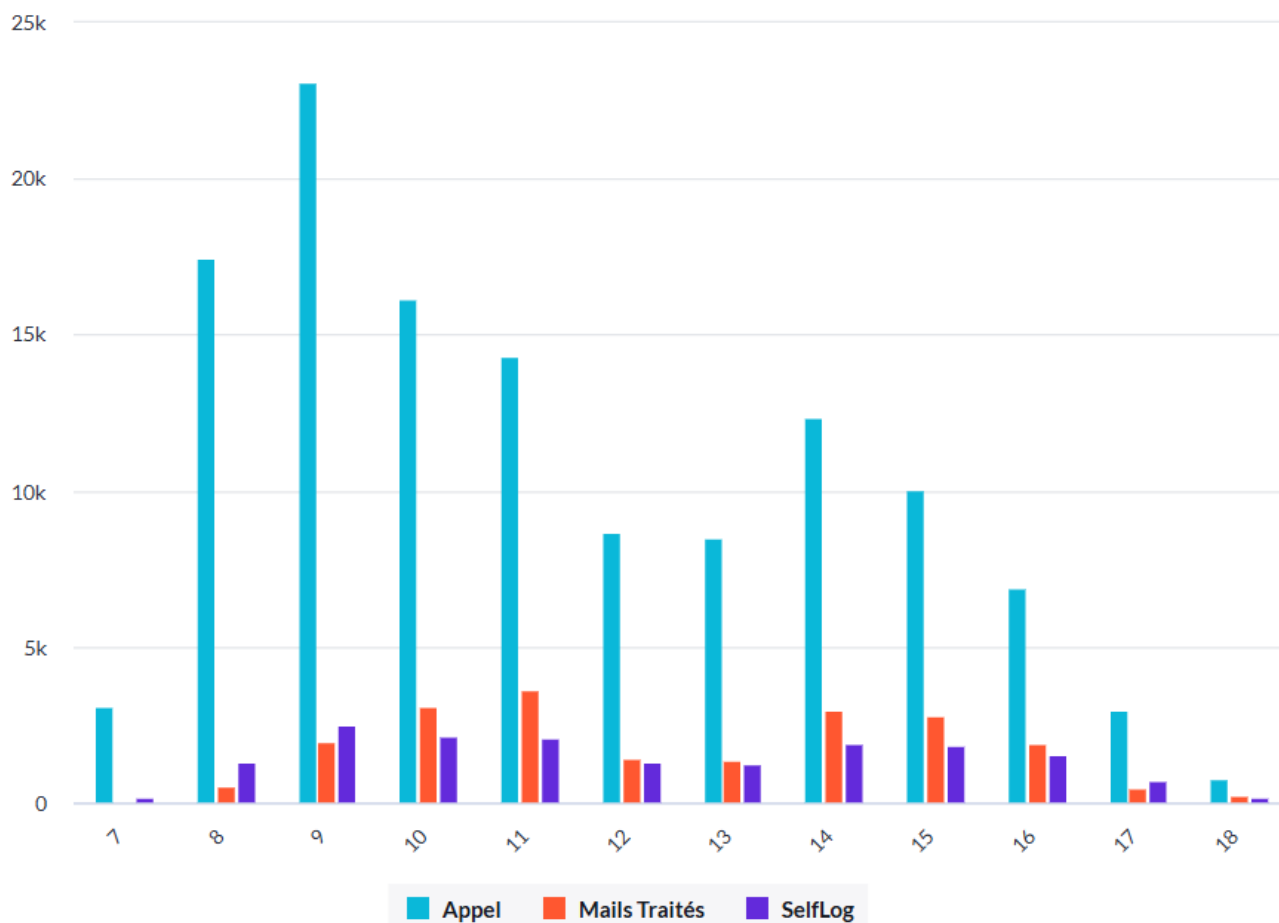


Figure 15 : Sollicitations en heures ouvrées (HO) au Service Desk en 2024, par tranche horaire

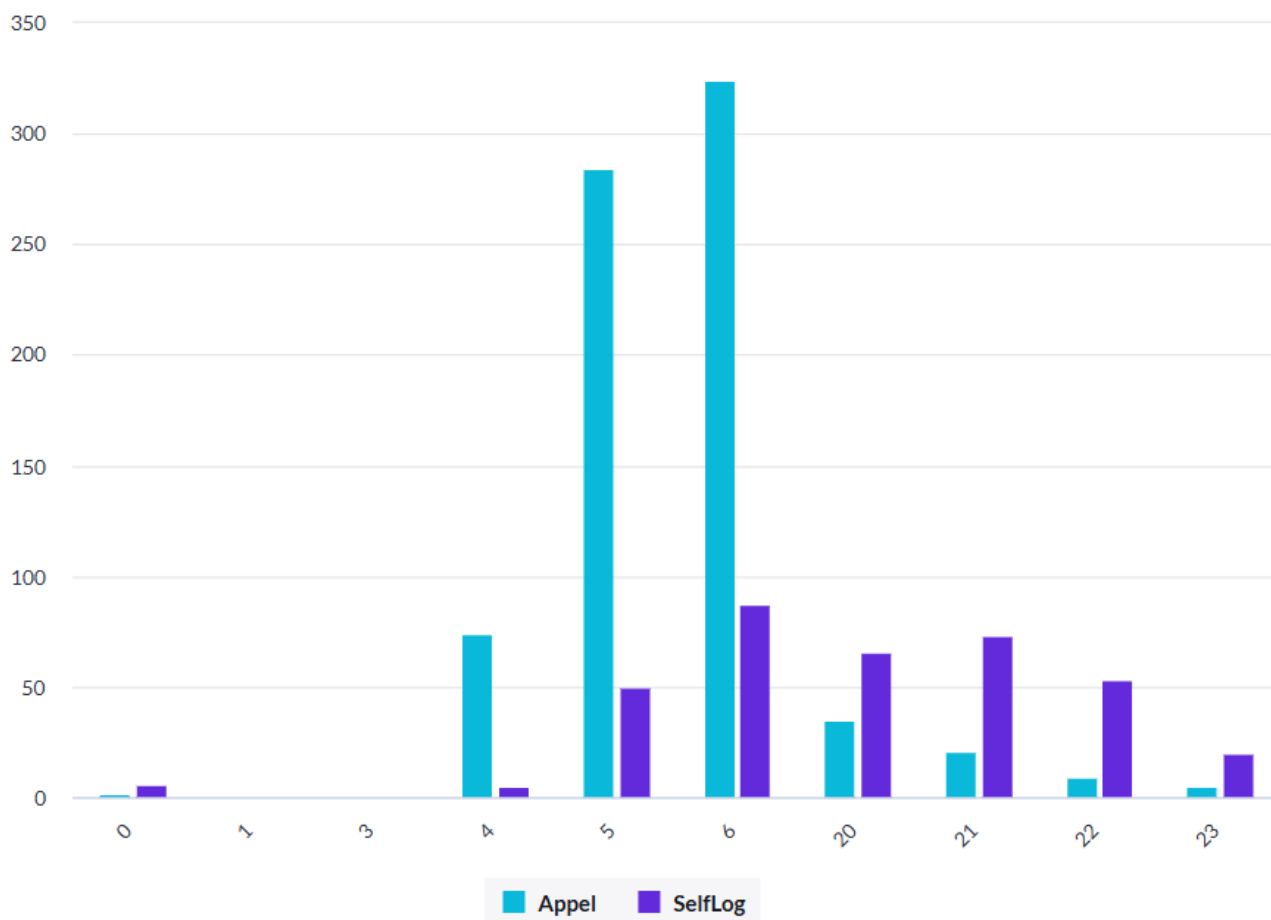


Figure 16 : Sollicitations en heures non - ouvrées (HNO) au Service Desk en 2024, par tranche horaire

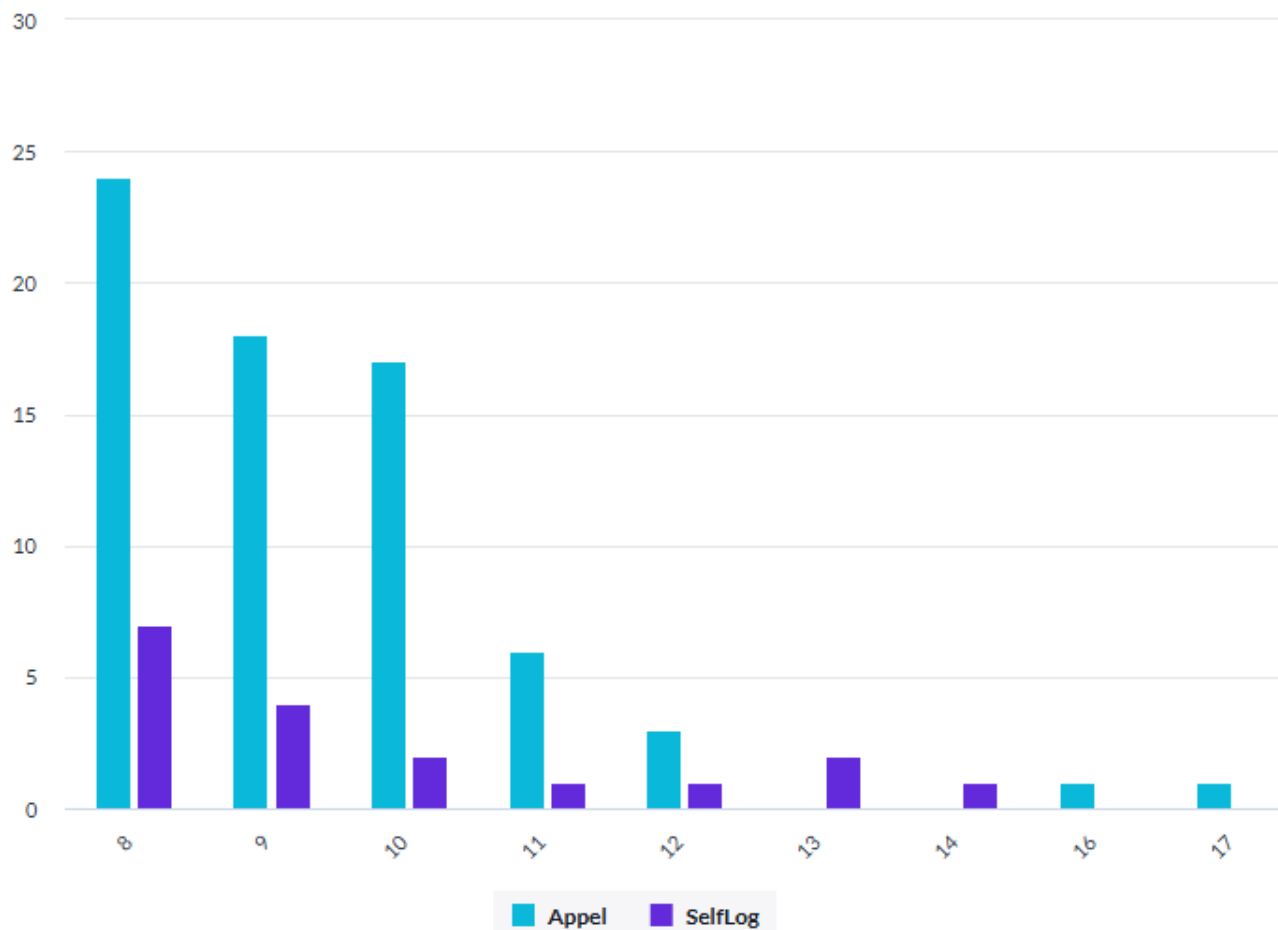


Figure 17 : Sollicitations des samedis au Service Desk en 2024, par tranche horaire

Base	Niveau de complexité	TOP 50 - Association KB Hors Partenaires	NB / %
IODA	Moyen	KB0012920 - Domaine : Comment réinitialiser le mot de passe AME	6,8
IODA	Faible	KB0014342 - Poste de Travail : Panne Portable	5,4
CEDT	Faible	KB0016161 - Applications métier : Anomalies fonctionnelles	5,3
CEDT	Aucune complexité	KB0021568 - Portail Self-Service : Comment suivre, mettre à jour, faire une relance sur un ticket ou gérer un rendez-vous	4,7
IODA	Faible	KB0018829 - Catch & Dispatch : Comment prendre un appel	3,5
CEDT	Faible	KB0016374 - Télétravail / Mobilité : Procédure de changement de mot de passe	2,6
CEDT	Moyen	KB0018778 - Poste portable : Dysfonctionnement	2,5
IODA	Faible	KB0014358 - Ecran : Panne Moniteur externe	2,1
IODA	Faible	KB0017925 - Bandeau d'accueil : Gestion d'une sollicitation	2,1
IODA	Faible	KB0021931 - Imprimante HP : Panne ou casse Matériel	2
IODA	Moyen	KB0018228 - PulseSecure IVANTI : La vérification de la conformité tourne en boucle / Bouton "Annuler" / "En attente de connexion" /	1,9
CEDT	Moyen	KB0021385 - Messagerie O365 & Outlook : Comment importer vos archives (PST) après la migration de votre messagerie sur O365	1,9
IODA	Moyen	KB0022886 - INTUNE : Dysfonctionnement du package PulseSecure IVANTI dans le Portail entreprise	1,9
IODA	Faible	KB0021853 - Station d'accueil : Panne matériel	1,8
CEDT	Faible	KB0016358 - SSPR : Comment paramétrer les questions de sécurité	1,7
IODA	Moyen	KB0016278 - Poste Portable : Clé BitLocker demandée au démarrage	1,6
IODA	Faible	KB0017342 - Mozilla Firefox 52 : Mode invité / Mot de passe de sécurité personnelle / Echec de la connexion sécurisée	1,5
IODA	Aucune complexité	KB0013280 - Domaine : Compte Verrouillé (AME/APE)	1,5
IODA	Faible	KB0023083 - PulseSecure IVANTI : Sans connexion	1,4
IODA	Moyen	KB0016690 - PC Portable : Dysfonctionnement de connexion au réseau WIFI RWF en agence	1,4
IODA	Faible	KB0012947 - Domaine : Compte APE/AME inactif ou suspendu	1,3
IODA	Moyen	KB0012697 - Remasterisation : Cas de prise en charge d'une remasterisation par l'AD	1,3
IODA	Faible	KB0012712 - Chaîne de Liaison : Comment prendre en compte un appel	1,2
IODA	Fort	KB0014326 - Poste de Travail : gestion d'une sollicitation en cas de lenteurs du poste / figeage	1,2
IODA	Moyen	KB0013615 - Poste Portable : Dysfonctionnement réseau filaire / Station d'accueil	1,2
IODA	Moyen	KB0017400 - Domaine : Mot de passe oublié/expiré sans accès à un poste FT , (longue absence, agent externe)	1,1
CEDT	Faible	KB0020202 - O365 Teams : Dysfonctionnement de TEAMS	1,1
CEDT	Moyen	KB0019882 - Authenticator : Initialisation du MFA	1,1
IODA	Faible	KB0014309 - Imprimante : Panne matériel (Hors XEROX/HP)	1
CEDT	Faible	KB0022551 - Mobilité/Télétravail : Mise à jour Ivanti Secure Access Client - Pulse Secure	1
IODA	Aucune complexité	KB0020848 - Microsoft 2013 / O365 : Demande d'assistance	1
IODA	Moyen	KB0015007 - Navigateurs : Page blanche / Erreur Proxy / Site inaccessible / Forbidden	1
CEDT	Faible	KB0018894 - Mobilité/Télétravail : URL serveur absent avec message « Sans connexion » ou « La connexion a échoué » sur Ivanti S	1
CEDT	Faible	KB0017684 - Mobilité/Télétravail : Comment se connecter avec la solution Ivanti Secure Access Client - Pulse Secure	0,9
IODA	Faible	KB0021219 - Alerte PC : Message " Le mécanisme de sécurité du WLangage a détecté une erreur"	0,9
CEDT	Faible	KB0016227 - Matériel : Casse matérielle ou panne liée à un sinistre, un vol ou une perte	0,9
IODA	Faible	KB0022211 - PCM "Portail Coeur Métier" : Gestion d'une sollicitation	0,8
CEDT	Moyen	KB0023104 - Mobilité/Télétravail : Procédure à suivre avant de déclarer un incident sur Ivanti Secure Access Client - Pulse Secure	0,7
IODA	Faible	KB0014938 - Snow : Comment rattacher un incident fils à un incident déjà déclaré par DISI ou par l'AD	0,7
IODA	Moyen	KB0023206 - INTUNE : Lenteur / Dysfonctionnement d'installation du client lourd Office 365	0,6
CEDT	Faible	KB0022467 - Windows 10 : Compte inactif ou méthode de connexion non autorisée	0,6
IODA	Moyen	KB0020209 - ThinkPad USB dock Hybrid : Gestion d'une sollicitation	0,6
IODA	Moyen	KB0018699 - Firefox 52 : Erreur "La connexion n'est pas sécurisée" (avec ou sans bandeau jaune)	0,6
IODA	Moyen	KB0020208 - USB-C Dock G5 HP (lip) : Gestion d'une sollicitation	0,6
CEDT	Faible	KB0018107 - AUDE/RACF : Compte révoqué ou invalide	0,6
CEDT	Faible	KB0021546 - Messagerie O365 : Utilisation d'Outlook Online	0,6
CEDT	Faible	KB0017729 - Windows 10 : Comment effectuer la 1ère connexion sur un nouveau portable	0,6
IODA	Faible	KB0014962 - Bandeau d'accueil : Page blanche	0,6
IODA	Faible	KB0014483 - Windows 10 : Assistance à l'ouverture de session (hors télétravail)	0,6
CEDT	Faible	KB0018548 - Accessoire : commande ou demande d'accessoires informatiques	0,6

Figure 18 : Top 50 des articles de connaissance associés aux sollicitations France Travail en 2024