

--

REGLEMENT DE CONSULTATION

Prestation de support, d'évolution et de pilotage du Service Desk de France Travail

Dossier référencé : SIAO2505

Appel d'offres ouvert

Procédure prévue aux articles L2124-2, R2124-2, R2161-2 et suivants du Code de la commande publique

Date et heure limite de réception des offres :

16 octobre 2025 à 12h00

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

Le présent document décrit le déroulement de la procédure et explique au candidat comment y répondre.

CHAPITRE I - PRESENTATION DE LA CONSULTATION

I.1 – Objet de la consultation

Le présent 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 distant, 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 d'évolution du Service Desk, ayant notamment pour objet :
 - La mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités et nouveaux services (canaux) aux utilisateurs.

Les prestations attendues sont détaillées au cahier des charges.

I.2 – Forme, quantité, durée du marché

I.2.1 – Forme du marché

Passée selon la procédure de l'appel d'offres ouvert prévue aux articles L2124-2, R2124-2, R2161-2 et suivants du Code de la commande publique, la présente consultation tend à la conclusion d'un accord-cadre exécutés en partie par la conclusion de marchés subséquents et en partie par l'émission de bons de commande conformément à l'article R2162-3 du Code de la commande publique et conclu avec un Titulaire.

I.2.2 – Quantité/Volumétrie

À titre indicatif, le montant estimé du marché sur sa durée totale est de 16 600 000 euros hors taxe.

Les montants indiqués sont estimatifs et indicatifs. Ils n'engagent aucunement France Travail sur un volume de chiffre d'affaires.

L'accord-cadre comporte un montant maximum de 19 600 000 euros hors taxes.

I.2.3– Durée

Le marché est conclu pour une durée ferme de quatre ans.

Il entre en vigueur à compter de la date de notification de l'acte d'engagement au titulaire. La notification est constituée par la réception d'une copie de l'acte d'engagement signé par France Travail.

Le marché peut être prorogé deux fois un an, par lettre recommandée avec avis de réception (LRAR) et/ou courriel envoyé par France Travail un mois avant sa date d'échéance.

Seules les prestations relatives au Uo globale, Uo Service Desk ainsi que celles liées aux marchés subséquents ayant été lancés avant la fin de la quatrième année contractuelle et dont l'exécution ne peut excéder une période de plus de quatre mois après échéance de ces quatre années contractuelles pourront être exécutées lors de ces prorogations.

Le Titulaire ne saurait prétendre à aucune indemnité du fait de la non-reconduction de l'accord-cadre. La reconduction ne peut être refusée par le Titulaire.

La durée totale de l'accord-cadre ne peut excéder six ans.

La cessation des relations contractuelles, quelle qu'en soit la cause, ne met pas fin aux obligations relatives à la propriété intellectuelle et à la confidentialité.

I.3 –Variantes

Les variantes ne sont pas autorisées.

I.4 – Echéancier de la procédure

Étapes	Dates
Date d'envoi de l'avis de marché au JOUE	11 septembre 2025
Date et heure limites d'envoi des questions	6 octobre 2025 12h00
Date limite de réponse aux questions	9 octobre 2025
Date et heure limites de réception des offres	16 octobre 2025 12h00
Questions éventuelles de France Travail aux soumissionnaires	Dates indicatives : octobre-novembre 2025
Choix du Titulaire	Dates indicatives : novembre-décembre 2025
Date d'effet du marché	A sa notification au Titulaire

CHAPITRE II – CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION

Avant la date et heure limites de réponse aux questions indiquées dans l'échéancier de la procédure, le candidat signale et justifie sans délai sur le profil acheteur, toute omission, incompréhension ou erreur contenue dans le dossier de consultation. A défaut, aucune remarque n'est prise en considération après la date limite d'envoi des questions.

Le dossier de consultation comprend les pièces suivantes :

2. La lettre de candidature (DC1)
3. La déclaration de candidature (DC2)
4. Le Contrat et ses 4 annexes
 - a) Charte de gouvernance
 - b) Description du traitement
 - c) Intelligence Artificielle
 - d) Liste des sous-traitants ultérieurs
5. L'Acte d'engagement
6. Le Cahier des charges (CCTP) et son annexe
 - a) Convention de service
7. La Charte achats responsables
8. Le Cadre de réponse technique et RSE
9. L'Annexe financière
10. Le document de demande d'acceptation et d'agrément des conditions de paiement du sous-traitant (DC4)
11. Les documents de sécurité
 - a) FT_SSI-REG-TST_Exigences de sécurité appliquées aux tiers V1.3
 - b) FT_SSI-REG-TST_Accès au SI de FT par des tiers_V2
 - c) FT_SSI-REG-TST_Hébergement Services en Ligne ou Cloud_V1.2
 - d) FT_SSI-REG-TST_Partnership - Echange de données_V1.3
 - e) SSI-REG-DEVS_Développement sécurisé_V1.0
 - f) SSI-REG-PRJ_Projets des Systèmes d'Information_V1.2
 - g) FT_SSI-CHA-TST_Engagement Individuel de Confidentialité France Travail_V1.3

CHAPITRE III – MODALITES DE REMISE DES DOSSIERS DE REPONSE

III.1 – Sous-traitance et groupements

III.1.1 – Sous-traitance

Le candidat peut sous-traiter une partie des prestations sous réserve de se conformer aux dispositions de la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance ainsi qu’aux articles L2193-1 et suivants du Code de la commande publique.

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

III.1.2 – Groupements d’opérateurs économiques (cotraitance)

Les candidats peuvent se présenter sous la forme d’un groupement d’opérateurs économiques conformément aux articles R.2142-19 et suivants du Code de la commande publique.

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

Il n’est exigé aucune forme particulière de groupement lors de la présentation de la candidature.

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

Le mandataire du groupement, désigné à l’acte d’engagement, représente l’ensemble des membres du groupement et coordonne les prestations pendant toute la durée d’exécution du marché.

Le candidat est informé qu’il lui est interdit de présenter plusieurs offres en agissant à la fois en qualité de candidat individuel et de membre d’un ou plusieurs groupements.

La composition du groupement ne peut être modifiée entre la date de remise des dossiers de candidature et la date de signature du marché sauf exceptions prévues par les articles L2141-13 et R2142-26 du Code de la commande publique.

III.2 – Contenu du dossier de réponse

Le dossier de réponse est obligatoirement rédigé en langue française. Dans l'hypothèse où des documents seraient remis en langue étrangère, France Travail exige une traduction dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de l'envoi de la demande.

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

La durée de validité de l'offre est de **six mois** à compter de la date limite de réception des dossiers de réponse.

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

1. **La lettre de candidature (DC1)**

En cas de groupement, les candidats ont la possibilité de renseigner un seul formulaire DC1 ou de constituer autant de formulaires DC1 que de membres du groupement.

2. **La déclaration de candidature (DC2).** Les renseignements suivants sont reportés dans ce document :

- Déclaration du chiffre d'affaires global et le chiffre d'affaires du domaine d'activité faisant l'objet du marché, portant sur les trois derniers exercices disponibles, ainsi que la part de marché dans ce domaine. Les montants sont donnés en € HT/TTC ;
- Une liste des principales livraisons effectuées ou des principaux services fournis au cours des trois dernières années indiquant le montant, la date et le destinataire public ou privé. Les livraisons et les prestations de services sont prouvées par des attestations du destinataire ou, à défaut, par une déclaration de l'opérateur économique.

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

Dans ce cas, la déclaration de candidature (formulaire DC2) est produite par le candidat et chacun des autres opérateurs économiques, datée et signée par une personne ayant compétence à cet effet.

Les informations relatives au sous-traitant sont produites dans la déclaration de sous-traitance (DC4).

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

b) Le candidat ou opérateur économique de création récente dans l'impossibilité objective de produire les documents et renseignements exigés par règlement de la consultation, a la possibilité de justifier de ses capacités par tout autre moyen équivalent dont France Travail apprécie le caractère approprié eu égard à l'objet du marché.

c) Le candidat peut également remettre un Document Unique de Marché Européen (DUME) à la place du DC1 et DC2.

3) **l'acte d'engagement** (renseigné) et auquel est joint un relevé BIC IBAN correspondant à un compte bancaire ou postal.

L'acte d'engagement et toute autre condition contractuelle ne peuvent faire l'objet de modifications à l'exception d'une éventuelle mise au point à l'initiative de France Travail.

- 4) **le cadre de réponse technique et RSE** dûment rempli, établi conformément au document joint au DCE.

Le candidat respecte le format (xls, doc, ppt etc...) des fichiers fournis au DCE. Le non-respect des exigences imposé par les pièces du DCE constitue une cause de rejet de l'offre.

- 5) **l'annexe financière** dûment remplie dans son intégralité, établie conformément au document joint au DCE.

A peine d'irrégularité, le candidat n'est pas autorisé à présenter des prix établis sous une autre forme que ceux expressément mentionnés par l'annexe financière. Ce document ne peut être modifié et aucune réserve écrite n'est acceptée sauf consignes contraires indiquées par France Travail dans le document.

- 6) En cas de sous-traitance d'une partie des prestations, **une demande d'acceptation du sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement**, établie conformément au document joint au DCE, dûment remplie. Elle sera datée et signée par une personne habilitée lors de l'attribution.

- 7) **L'annexe intelligence artificiel** dûment remplie dans son intégralité, établie conformément au document joint au DCE (cadre « réponse du soumissionnaire » à compléter uniquement).

Les documents de la consultation ne peuvent faire l'objet de modifications par le soumissionnaire sauf mise au point à l'initiative de France Travail.

Les pièces énumérées ci-dessus n'ont pas à être signées lors de la transmission du dossier de réponse. Seul l'attributaire pressenti est tenu de signer certaines de ces pièces suivant les modalités précisées par France Travail.

III.3 – Modalités de transmission des dossiers

III.3.1 – Obligation de transmission par voie dématérialisée

Le dossier de réponse est transmis obligatoirement par voie électronique à l'adresse suivante :

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

La signature électronique des documents et du dossier de réponse n'est pas exigée.

Avertissements et recommandations techniques :

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

III.3.2 – Copie de sauvegarde

En parallèle de la transmission électronique, le candidat a la faculté de transmettre un exemplaire du dossier de réponse sur support papier ou sur clé USB et uniquement à titre de copie de sauvegarde. La copie de sauvegarde contient l'ensemble des pièces exigées.

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

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

DSI de France TRAVAIL
DPE - Direction adjointe Achats- Juridique
« Ne pas ouvrir »
Consultation SIAO2505 DESK – Nom du candidat – Copie de sauvegarde
15 Henri Rol Tanguy
93 100 Montreuil

La copie de sauvegarde est transmise soit :

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

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

La **date et heure limites** de réception des dossiers de réponse est fixée au **16/10/2025 à 12h00 au plus tard, y compris pour la copie de sauvegarde.**

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

CHAPITRE IV – MODALITES D’EXAMEN DES DOSSIERS DE REPONSE

IV.1 – Analyse et admission des candidatures

L'analyse des candidatures porte sur :

- leur recevabilité, en application des articles L2141-1 à L2141-14 et des articles R2144-1 à R2144-7 du Code de la commande publique ;
- la capacité économique, financière, technique et professionnelle du candidat.

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

IV.2 – Critères d’attribution des offres

Les offres irrégulières, inacceptables, inappropriées ou anormalement basses seront rejetées en application des articles L2152-1 à L2152-6 du Code de la commande publique.

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

	Pondération
Critère financier	40 points
Critère RSE	10 points
Démarche sociétale	5 pts
Démarche environnementale	5 pts
Critère technique	50 points
Enjeux du marché, qualité de l’équipe et des ressources	3 pts
Organisation et méthodologie proposée	10 pts
Proposition de service rendu	14 pts
Proposition d'automatisation/ Evolution digitale	16 pts
Accompagnement des transformations du recours au Service Desk induits par l’évolution digitale et implication dans la sobriété des usages	7 pts

IV.4 – Attribution du marché

IV.4.1 – Mise au point du marché

Le cas échéant, préalablement à la notification, une mise au point est effectuée avec l'attributaire notamment dans l'hypothèse où auraient été signalés, avant la date et heure limite d'envoi des questions, des omissions ou erreurs affectant les documents de la consultation.

La mise au point est à la discrétion de France Travail et n'est pas systématique.

IV.4.2 – Justificatifs et moyens de preuve à produire avant notification du marché

Le candidat auquel il est envisagé d'attribuer le marché est tenu de prouver qu'il n'entre pas dans un des cas d'interdiction de soumissionner en produisant les pièces justificatives mentionnées aux articles R2143-6 et suivants du Code de la commande publique. Les pièces rédigées dans une langue étrangère sont accompagnées de leur traduction en langue française.

Le candidat n'est pas tenu de fournir les pièces que France Travail est en mesure d'obtenir directement par le biais d'un système électronique de mise à disposition d'informations administré par un organisme officiel ou d'un espace de stockage numérique à condition que figurent dans le dossier toutes les informations nécessaires à leur consultation et si cet accès est gratuit.

Ces pièces peuvent être transmises via le profil d'acheteur accessible à l'adresse suivante : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

IV.5 – Droit d'accès, de rectification et d'opposition en matière de données à caractère personnel

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

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

Les personnes dont les données à caractère personnel font l'objet de traitements disposent d'un droit d'accès et de rectification et dans certains cas, d'effacement ou d'opposition. Ces droits s'exercent auprès du délégué à la protection des données de France Travail par courriel : <mailto:courriers-cnil@pole-emploi.fr> contact-dpd@pole-emploi.fr contact-dpd@francetravail.fr ou par courrier à l'adresse suivante : France Travail - délégué à la protection des données - 1-5 avenue du Docteur Gley - 75987 Paris Cedex 20.

CHAPITRE V – RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES

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

V.1 – Demandes de renseignements complémentaires

Les questions sont adressées obligatoirement à l'adresse suivante :

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

Le candidat transmet dans un délai adapté à la complexité de sa demande, toutes questions jugées utiles et nécessaires pour la constitution du dossier de réponse.

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

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

En cas de difficultés d'accès au profil acheteur, un courriel électronique peut être envoyé à l'adresse suivante :

asiajuridique.00619@pole-emploi.fr

asiajuridique.00619@francetravail.fr

V.2 – Modifications du dossier de consultation

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

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

V.3 – Précisions

Dans le cas où il est exigé l'établissement d'une pièce constitutive du dossier de réponse conformément à un document joint au dossier de la consultation, le candidat a la possibilité soit de compléter directement les supports de réponse joints au DCE, soit d'établir son propre support de réponse sous réserve de fournir l'exhaustivité des informations sollicitées.