



## CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

### PRESTATION « ACTIV' FRONTALIER »

**Marchés de services d'insertion professionnelle auprès des personnes à la recherche d'un emploi de la région Grand Est**  
**Procédure prévue à l'article R.2123-1 3°) du code de la commande publique**

## Table des matières

<b>GLOSSAIRE</b>	<b>3</b>
<b>1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL</b>	<b>4</b>
<b>1.1 ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX</b>	<b>4</b>
<b>2. PRESENTATION DE LA PRESTATION ACTIV'FRONTALIER</b>	<b>5</b>
2.1. PREAMBULE	5
2.2. OBJECTIF DE LA PRESTATION	5
<b>3. PUBLIC CONCERNE</b>	<b>6</b>
<b>4. DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION :</b>	<b>7</b>
<b>5. DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION ACTIV'FRONTALIER</b>	<b>7</b>
<b>6. CONTENU DE LA PRESTATION ACTIV' FRONTALIER</b>	<b>8</b>
6.1. PHASE 1 : DIAGNOSTIC ET TEMPS D'ECHANGE	8
6.2. PHASE 2 :UN ACCOMPAGNEMENT AVEC UN PARCOURS DE UN A QUATRE MODULES	9
6.3. PHASE 3 : LE BILAN	10
<b>7. LIVRABLES ATTENDUS</b>	<b>11</b>
<b>8. MOYENS, COMPETENCES NECESSAIRES</b>	<b>12</b>
8.1. MATERIEL ET LOCAUX	12
8.2. REFERENT	12

<b>ANNEXES :</b> .....	13
<b>ANNEXE 1 FEUILLE D'EMARGEMENT</b> .....	13
<b>ANNEXE 2 CHARTE D'ADHESION-BILAN</b> .....	13

## GLOSSAIRE

**Prestataire :**

Organisme dispensant la prestation.

**Animateur ou Intervenant :**

Personne désignée par le prestataire pour réaliser la prestation.

**Bénéficiaire :**

Demandeur d'emploi inscrit à France Travail et participant à la prestation.

**Conseiller :** Interlocuteur du bénéficiaire à France Travail

**Entretien de diagnostic :** réalisé en individuel au début du parcours, en présentiel ou à distance, cet entretien permet de présenter la prestation proposée, d'encourager l'adhésion du bénéficiaire et d'entamer dans ce cas les premières démarches.

**Référent :**

Personne identifiée par le prestataire pour être l'interlocuteur principal du bénéficiaire tout au long de la prestation. Le référent réalise les entretiens individuels prévus dans le cadre de la prestation.

**Frontalier :** individu qui travaille dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse et qui réside en France, où il retourne en principe chaque jour ou au moins une fois par semaine.

**Profil de compétences :**

Outil accessible dans l'espace personnel du bénéficiaire. Cet outil permet à la personne de capitaliser ses compétences, de renseigner son parcours et de tracer les emplois qu'elle recherche et ses projets. Cet outil est partagé avec le conseiller et permet également au bénéficiaire de se rendre visible auprès des recruteurs.

**Compétences :**

Capacité à exercer une activité dans une situation donnée. Elle se compose de savoirs, savoir-faire et savoir-être professionnels.

**Charte d'adhésion - bilan de la prestation :**

Document de suivi et de bilan de la prestation

## 1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

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

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

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

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

### 1.1 ENGAGEMENTS SOCIETAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

Au service de la société française, France Travail se veut moteur de la diversité sociale, de l'accessibilité des services pour les bénéficiaires et du développement durable en plaçant la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

A cet égard, les actions de promotion de l'emploi, de lutte contre les discriminations et de renforcement de l'accessibilité constituent des facteurs essentiels à l'insertion sociale et professionnelle des personnes en recherche d'emploi, en particulier les personnes en situation de fragilité ou de handicap.

De plus, France Travail, en accord avec les objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre que s'est fixée la France, souhaite réduire l'impact indirect de ses activités sur le changement climatique. La réduction de ces émissions dans le cadre de l'exécution de ses prestations constitue un levier central dans l'atteinte de cet objectif.

Aussi, l'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le Titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- Réduire le nombre d'impression papier en généralisant le format électronique.
- En cas d'impression papier, le Titulaire peut utiliser en priorité du papier recyclé et non blanchi écolabellisés de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre,

- Réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisée dans le ramassage la valorisation et le recyclage des déchets
- Prioriser les « éco mobilités » de ses intervenants (transports en commun, vélo etc.).

A l'issue de chaque période contractuelle, le Titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

## **2. PRESENTATION DE LA PRESTATION ACTIV'FRONTALIER**

### **2.1. PREAMBULE**

Depuis 2013, Pôle emploi Grand Est, et désormais France Travail Grand Est, accompagnent les demandeurs d'emploi recherchant un emploi dans la zone frontalière franco-allemande. Cet accompagnement est réalisé par des conseillers dédiés dans le cadre de cinq Services de Placement Transfrontaliers (SPT).

Ces SPT s'inscrivent dans le cadre de la coopération entre les Services Publics de l'Emploi (SPE) français et allemands et se matérialisent par une convention. L'annexe 1 de cette convention précise que « chaque institution met en place en interne l'organisation utile au bon fonctionnement du partenariat opérationnel ».

La création de France Travail, avec des missions élargies et de nouvelles missions, amène la Direction régionale France Travail Grand Est à revoir l'organisation de la délivrance de cet accompagnement.

Les demandeurs d'emploi ayant un projet de recherche d'emploi en zone frontalière franco-allemande seront désormais, à l'exception du SPT de Kehl\*, accompagnés dans le cadre d'une prestation sous-traitée, « Activ' Frontalier ».

(\*A titre informatif, le périmètre d'intervention du SPT à Kehl concerne les 7 agences du bassin de Strasbourg.)

### **2.2. OBJECTIF DE LA PRESTATION**

La prestation se fixe pour objectif d'accélérer le retour à l'emploi des demandeurs d'emploi ayant un projet de recherche d'emploi en zone frontalière franco-allemande. Si la recherche d'emploi en Allemagne est privilégiée, les demandeurs d'emploi doivent conserver la possibilité d'une reprise d'emploi en France.

La prestation est mobilisée prioritairement dès l'inscription du demandeur d'emploi s'il a exercé son dernier emploi en Allemagne ou s'il a émis un souhait de mobilité en Allemagne frontalière.

Elle reste cependant et au besoin mobilisable à tout moment du parcours du demandeur d'emploi.

La prestation permet aux demandeurs d'emploi de :

- Confronter le projet professionnel au marché du travail dans un contexte frontalier
- Identifier ses compétences et savoir les mettre en valeur
- Rompre l'isolement et redonner confiance en soi
- Consolider leur maîtrise des outils et techniques de recherche d'emploi en contexte frontalier
- Intensifier leurs démarches de recherche d'emploi
- Apporter des réponses personnalisées, adaptées à leurs besoins
- Préparer un dossier de candidature répondant aux exigences du marché allemand
- Connaître les différences interculturelles en matière de recherche d'emploi, notamment pour l'entretien d'embauche.
- Vérifier que le profil du demandeur d'emploi a bien été complété dans les portails français (francetravail.fr) et allemands (jobbörse)

### **3. PUBLIC CONCERNE**

**La prestation s'adresse à tout demandeur d'emploi inscrit à France Travail dans les départements 57 / 67 / 68 :**

- Avec un projet professionnel défini et cohérent avec le marché du travail visé
- En Recherche d'emploi en France et en Allemagne (zone frontalière)
- Sans frein périphérique majeur pouvant bloquer les recherches d'emploi : illettrisme etc.
- Ayant un niveau d'allemand cohérent avec le projet professionnel identifié (minimum A2)

La prestation s'adresse prioritairement aux :

- Personnes en recherche d'emploi allocataires du RSA
- Personnes en recherche d'emploi reconnues travailleurs handicapés
- Personnes en recherche d'emploi seniors de 55 ans et plus
- Personnes en recherche d'emploi de moins de 26 ans jusqu'au niveau BAC +2 non obtenu

- Personnes en recherche d'emploi de 26 à 54 ans sans le baccalauréat

#### **4. DUREE ET ORGANISATION DE LA PRESTATION :**

La prestation se déroule sur une durée de 60 jours calendaires, sans possibilité de renouvellement.

Point d'attention : la date de fin de la prestation ne doit pas être modifiée par l'absence du demandeur d'emploi (pas de report possible)

##### **4.1 Modalité de déroulement de la prestation**

La prestation doit être délivrée en présentiel sur les lieux d'intervention obligatoires et additionnels.

Le prestataire devra être en mesure de délivrer la prestation dans les lieux obligatoires suivants :

- 68 : Mulhouse et Colmar
- 57 : Forbach, Creutzwald et Sarreguemines
- 67 : Wissembourg

En revanche la prestation pourra être délivrée en 100% à distance, pour les DE ne résidant pas à proximité des lieux de délivrance obligatoires.

A cet effet, la modalité à distance pourra être utilisée pour la délivrance des modules.

Pour la modalité distancielle, le demandeur devra disposer du matériel et des compétences numériques nécessaires.

##### **4.2 Modalité de prise en charge**

Il s'agit d'une prestation individuelle qui alterne temps individuels et temps collectifs.

Elle se déroule sur une durée maximale de 60 jours calendaires à compter de la date de début de la prestation mentionnée dans la commande (date de l'entretien de diagnostic).

La prestation débute par un entretien de diagnostic d'une durée minimale de 30 minutes et se termine par un entretien individuel d'une durée minimale de 30 minutes.

#### **5. DECLENCHEMENT DE LA PRESTATION ACTIV'FRONTALIER**

La prescription de la prestation se fait sur proposition du conseiller de France Travail avec l'accord du bénéficiaire.

Pour rappel, la prestation est mobilisée prioritairement dès l'inscription du demandeur d'emploi s'il a exercé son dernier emploi en Allemagne ou s'il a émis un souhait de mobilité en Allemagne frontalière. Elle reste cependant et au besoin mobilisable à tout moment du parcours du demandeur d'emploi.

Tous les conseillers peuvent prescrire cette prestation. France Travail définit avec le prestataire, le calendrier des rendez-vous, et établit la commande qui déclenche la prestation.

## 6. CONTENU DE LA PRESTATION ACTIV' FRONTALIER

La prestation comprend **trois phases** :

### 6.1. PHASE 1 : DIAGNOSTIC ET TEMPS D'ÉCHANGE

#### Personnalisation de la prestation

Il s'agit d'un échange en présentiel ou à distance pour les demandeurs d'emploi ne résidant pas à proximité des lieux de délivrance physique et qui est divisé en deux parties distinctes : un entretien individuel suivi un échange collectif.

Cette phase se compose :

- 1) Un entretien individuel obligatoire de diagnostic d'une durée minimale de 30 minutes :
  - Présentation de la prestation, et de ses modules (contenu, objectif, modalités logistiques, outils, attendus ...) et des intervenants
  - Remplissage en autonomie par le bénéficiaire d'une grille d'auto-évaluation sur son parcours, ses attentes et ses besoins
  - Co-construction d'un plan d'actions individuel
  - Evaluation de l'adéquation des compétences linguistiques du candidat au(x) métier(s) visé(s)
  - Transmission des codes d'accès pour effectuer un test d'allemand ELAO
  - Information du candidat sur les dispositifs gratuits de formation en langue en Région Grand Est :
    - Do You Speak Grand Est : plateforme financée par la Région Grand Est, 9 langues proposées : <https://doyouspeak.grandest.fr/fr>
    - Duolingo , via l'Emploi Store, 4 langues proposées : <https://www.emploi-store.fr/portail/services/duolingo>

L'entretien de diagnostic tient compte de la prescription relative aux besoins du



bénéficiaire tels qu'identifiés préalablement avec son conseiller France Travail. **Le référent et le bénéficiaire définissent ensemble les modalités de travail (distanciel, temps de travail individuel, modules) à partir des besoins identifiés autour du projet professionnel.**

Lors de cet entretien, le prestataire et le demandeur d'emploi procèdent conjointement à une analyse de la situation en identifiant clairement :

- Le parcours du bénéficiaire
- Les attentes et les besoins au regard de l'objectif et du contenu de la prestation
- L'adéquation des compétences linguistiques au(x) métier(s) visé(s)
- Le programme des modules à mobiliser au cours de la prestation

**A l'issue de l'entretien, le bénéficiaire doit avoir un plan d'action individuel comportant des actions concrètes et détaillées**

- 2) Un temps d'échange collectif obligatoire d'une durée minimale d'1h30, relativement proche de l'entretien individuel
  - Travail collectif autour des parcours professionnels et des attentes de chacun, des freins potentiels identifiés lors de l'auto-évaluation
  - Travail collectif sur les compétences et savoir-être et comment savoir les mettre en valeur lors des candidatures

**A l'issue de l'entretien de diagnostic ou au plus tard à l'issue du temps d'échange collectif, le bénéficiaire doit avoir un plan d'action individuel comportant des actions concrètes et détaillées**

## **6.2. PHASE 2 : UN ACCOMPAGNEMENT AVEC UN PARCOURS DE UN A QUATRE MODULES**

L'organisation et le contenu de la prestation seront présentés et détaillés dans la proposition technique du prestataire.

Le déroulement de la prestation intègre la mobilisation d'un à quatre modules en fonction des besoins du bénéficiaire répondant au programme suivant :

- Module 1 : Confronter son projet avec la réalité du marché du travail frontalier franco-allemand
- Module 2 : Elaborer une stratégie de recherche d'emploi
- Module 3 : Adapter sa candidature aux us et coutumes (dossier de candidature adapté au marché du travail allemand)

- Module 4 : Trouver des offres d'emploi / simulation entretien d'embauche

Chaque module se conclut par un plan d'action avec des démarches concrètes et détaillées à entreprendre. Pour chaque démarche, un délai de réalisation doit être indiqué.

Exemples : « répondre à l'offre d'emploi XX avant le 12/12/25 » ou « relancer l'entreprise Y le 12/12/25 à la suite de la candidature du 05/12/25 ».

Le prestataire vérifie que le bénéficiaire dispose des outils incontournables de France Travail pour valoriser ses candidatures auprès des entreprises :

- Carte de visite
- Abonnement aux offres
- Profil de compétences
- Immersion professionnelle

Si ce n'est pas le cas, des actions correctives doivent figurer dans le plan d'action.

### 6.3 PHASE 3 : LE BILAN

#### Personnalisation de la prestation

Il s'agit d'un échange en présentiel ou à distance pour les demandeurs d'emploi ne résidant pas à proximité des lieux de délivrance physique et qui est divisé en deux parties distinctes : un échange collectif suivi d'un entretien individuel.

**Cette phase se compose en deux parties :**

#### **1) Un temps d'échange collectif** d'une durée minimale de 45 minutes :

- Retour sur le contenu et les modalités organisationnelles
- Bilan en auto-évaluation sur la fiche remplie au démarrage de la prestation
- Temps d'échange collectif sur l'évolution des attentes, de la stratégie de recherche d'emploi et des freins précédemment identifiés
- Présentation par chaque bénéficiaire au collectif des points forts identifiés
- Echange collectif autour de la confiance en soi

#### **2) Un entretien individuel** d'une durée minimale de 30 minutes et relativement proche du temps d'échange collectif.

L'entretien de bilan a pour but d'établir un bilan de la situation du bénéficiaire incluant clairement les actions suivantes :

- Réaliser le bilan détaillé des actions menées en cours de prestation
- Valoriser les points d'appui et les points forts du bénéficiaire qui lui serviront dans sa recherche

- Construire le plan d'action post-prestation comprenant les points de progrès au cas où le bénéficiaire n'aurait pas retrouvé d'emploi. Ce plan d'action doit comporter des actions concrètes et prévoir des délais de réalisation à court terme.

Ce plan d'action post-prestation doit permettre aux bénéficiaires de capitaliser sur les bénéfices de la prestation, à la fois en matière de techniques de recherche d'emploi que de motivation, et d'autre part au conseiller référent du bénéficiaire de prendre le relais.

Le bilan doit nécessairement intégrer les préconisations du prestataire afin que le conseiller puisse assurer, selon la situation du bénéficiaire, la mise en œuvre de la suite du parcours.

En fin de prestation, le bénéficiaire maîtrise les Techniques de Recherche d'Emploi (TRE) françaises et allemandes, et son profil de compétences est visible sur les sites de France Travail et de la Bundesagentur für Arbeit.

## 7. LIVRABLES ATTENDUS

Au plus tard 48 heures après le premier contact avec les demandeurs d'emploi, le prestataire saisit les informations de présence : adhésion, de non-adhésion, d'absence excusée ou d'absence, dans les conditions prévues, dans le portail dédié. A la fin de la prestation le titulaire télécharge un bilan des actions effectuées signé par le bénéficiaire ainsi que l'état de présence (annexes).

### ▪ Charte adhésion bilan :

Ce livrable doit être renseigné à l'issue de chacun des entretiens individuels : entretien de diagnostic, entretien de bilan.

Ce bilan reprend l'ensemble des actions menées dans le cadre de la prestation, les modules réalisés et un plan d'action détaillé avec les étapes et actions nécessaires pour la suite du parcours.

### ▪ Feuille d'émargement

La feuille d'émargement doit être signée par le bénéficiaire aux différents moments de la prestation : lors des entretiens individuels, lors des temps d'échange collectif, lors de chacun des modules auxquels participe le bénéficiaire. En cas d'entretien ou de module à distance, le bénéficiaire confirme sa présence par mail ou SMS. Le prestataire doit s'assurer que les coordonnées du bénéficiaire dont il dispose (adresse électronique et/ou numéro de téléphone) correspondent aux coordonnées utilisées par lui pour confirmer sa présence. Un modèle de confirmation est élaboré par le prestataire.

Les livrables finaux, ainsi que le modèle de confirmation, sont élaborés par le titulaire.

Les prestations sont financées dans le cadre des dispositifs EURES. Concernant les **pièces justificatives liées au financement EURES**, les logos doivent être présents sur tous les supports : bilans, feuilles de présence, supports des prestataires ...

Les bénéficiaires de la prestation devront être informés du co-financement et remplir le

document attestation de connaissance du co-financement. Ce document sera également joint à la facturation en plus du livrable et de la feuille de présence.

Dans ce cadre, le logo EURES , le logo de co-financement par l'Union européenne et le document attestation de connaissance par le Demandeur d'Emploi du cofinancement seront remis par France Travail lors du déploiement du marché.

## **8. MOYENS, COMPETENCES NECESSAIRES**

### **8.1. MATERIEL ET LOCAUX**

Le prestataire doit disposer de locaux permettant l'accueil des demandeurs d'emploi et préservant la confidentialité des échanges. Le lieu doit permettre de mener des entretiens individuels, de faciliter les interactions et être suffisamment équipé pour permettre d'organiser dans les meilleures conditions, les regroupements collectifs.

Le matériel suivant doit être mis à disposition des bénéficiaires :

- Un ordinateur et des logiciels de bureautique
- Une imprimante
- L'accès à internet pour assurer la consultation de sites pour l'emploi (France travail.fr et sites allemands)
- L'accès à l'Outil d'aide de diagnostic numérique (pix emploi)
- La mise à disposition de modèles CV & LM

Le prestataire mettra à disposition les moyens matériels et documentaires requis au regard de sa proposition technique.

### **8.2. REFERENT**

Le prestataire devra répondre aux exigences minimales suivantes concernant l'expérience professionnelle, les connaissances techniques et la connaissance de l'environnement socio-économique :

- minimum 1 an d'expérience professionnelle dans les domaines de l'insertion professionnelle ou de l'accompagnement au développement de carrière sur les marchés de l'emploi allemands et français.
- une expertise sur les particularités du marché du travail allemand : culture d'entreprise, réseaux sociaux professionnels, sites emploi, salons pour l'emploi, des outils et techniques de recherche d'emploi (appui au dossier de candidature).

### **8.3. Déploiement de la prestation à l'attention des prescripteurs**

Entre la notification du marché et sa date de prise d'effet, le Titulaire organise et anime des réunions auprès des conseillers de l'agence ou des agences pour laquelle il prendra en charge les demandeurs d'emploi. Cette réunion a pour objet de présenter la prestation, ses objectifs, les outils et méthodologies proposés, les locaux mis à disposition. Cette présentation peut s'appuyer sur des moyens communicants, tels que support vidéo.

#### **ANNEXES :**

Rappel : Les livrables sont élaborés par le titulaire.

#### **ANNEXE 1 FEUILLE D'EMARGEMENT**

#### **ANNEXE 2 CHARTE D'ADHESION-BILAN**