



CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

**MARCHE DE PRESTATIONS LA GESTION DU COURRIER ET D'ACCUEIL
PHYSIQUE POUR LE COMPTE DE FRANCE TRAVAIL SERVICES**

N° 2026-AO-02

1. TABLE DES MATIERES

I. – PRESENTATION DE France TRAVAIL SERVICES.....	3
I.1 - Missions de France Travail services	3
I.2 - Sites de France Travail services	4
II. – OBJET DU MARCHE.....	4
III. –ALLOTISSEMENT DU MARCHE.....	4
IV. – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES.....	5
IV.1 – Lieux et horaires d’exécution des prestations	5
IV.2 – Prestation gestion du courrier.....	6
IV.2.1 – Gestion du courrier entrant	6
IV.2.2 – Courrier sortant.....	7
IV.2.3 – Réception des fournitures de bureau	8
IV.2.4 – Réception de marchandises.....	8
IV.2.5 – Délai traitement du courrier	8
IV.2.6 – Renseignement des tableaux d’activités.....	8
IV.3 - Prestation d’accueil uniquement pour le lot 2	8
IV.3.1 - Accueil physique.....	8
IV.3.3 - Tenue de la zone d’accueil.....	9
IV.4 – Divers travaux administratifs	9
IV.5 – Livrables	10
IV.5.1- Mode opératoire.....	10
IV.5.2 – Planning de présence	11
IV.5.3 – Tableau des badgeages.....	11
IV.6 Volumétrie.....	11
V. – MOYENS	11
V.1 – Moyens matériels.....	11
V.2 – Moyens humains.....	12
V.2.1 – Personnel en charge de la prestation	12
V.2.2 – Gestion des équipes	14
V.2.3 – Respect des horaires et gestion des absences.....	15
V.2.4 – Accès aux locaux, badges et restauration.....	15
V.2.5 – Restauration du personnel du titulaire	16
VI – DISPOSTIONS DIVERSES.....	16
VI.1 – Comportement du personnel et respect du règlement intérieur	16
VI.2 – Mesures de sécurité.....	16
VI.3 – Plan de prévention.....	17
VII – MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	18
VII.1 – Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	18
VII.2 – Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire.....	19
VII.3 – Instances de pilotage et de suivi des prestations.....	19
VIII. – OPERATIONS DE CONTRÔLE DE L’EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	20
VIII.1 – Contrôles à la charge du titulaire	20
VIII.2 – Contrôles réalisés par France Travail.....	20

I. – PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL SERVICES

I.1 - MISSIONS DE FRANCE TRAVAIL SERVICES

France Travail services est un établissement de France Travail, Institution Nationale Publique, constituée d'une Direction Générale, et d'une organisation déconcentrée au sein de 18 directions régionales, auxquelles sont rattachées un peu plus de 1100 agences.

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises.

France Travail comporte, par ailleurs, 3 autres établissements qui sont la Direction générale, la Direction des Systèmes d'Information et France Travail services.

Les principales missions de France Travail services sont :

➤ Indemnisation de demandeurs d'emploi

France Travail services instruit les dossiers et assure le versement des allocations chômage de certaines catégories de demandeurs d'emploi :

- Les mandataires sociaux
- Les salariés du spectacle
- Les expatriés et la mobilité européenne
- Demandeurs d'emploi de 60 ans et plus

➤ Recouvrement de cotisations et contributions

France Travail services assure l'affiliation et le recouvrement des cotisations et contributions d'assurance chômage :

- Des employeurs de salariés relevant du régime d'assurance chômage des intermittents du spectacle,
- Des entreprises employant du personnel à l'étranger, et des affiliés à titre individuel en dehors de l'Union Européenne,
- Dans le cadre du contrat de sécurisation professionnelle (CSP)

➤ La gestion de dispositifs spécifiques

- Gestion de mesures et d'aide aux entreprises en faveur de l'emploi.
- Gestion de l'indemnisation des anciens collaborateurs du secteur public à la demande de l'ex-employeur,
- Gestion de conventions de gestion

➤ Les études préalables des mandataires sociaux

A la demande des employeurs, France Travail services détermine si leur mandataire est susceptible de bénéficier de l'assurance chômage.

Il ne peut être exclu qu'au cours de l'exécution du marché, de nouvelles missions puissent être confiées à France Travail services impactant ou non la charge de travail.

I.2 - SITES DE FRANCE TRAVAIL SERVICES

- **Colombes**

- L'immeuble dit « Perspectives », 1-9 rue du Débarcadère – 92700 Colombes. France Travail services loue dans ce bâtiment multi-locataire, 2.5 niveaux pour une superficie totale de **6 116 m²**. Le personnel permanent est de +/- 360 collaborateurs. Cet immeuble accueille le siège de France Travail services est multilocataires ; il n'a pas le statut d'établissement recevant du public.

- **Paris 15^e**

L'agence Croix-Nivert située, 202 rue Croix-Nivert 75015 Paris, dans un immeuble Multi-locataire, Surface utile brute de 1 734 m² sur 2 niveaux regroupant de 80 à 90 employés.

L'agence a le statut d'établissement recevant du public (ERP) (Ce site n'entre pas dans le périmètre géographique du marché, cette indication est purement informative, aucun déplacement n'est à prévoir entre les sites de France Travail)

- **Chavanod** : 27 route de la Foire 74650 CHAVANOD – Immeuble constitué d'un RDC, d'un étage et d'un rez-de-jardin pour une superficie totale de **3 248 m²** et regroupant +/- **180** collaborateurs. Cet immeuble n'a pas le statut d'établissement recevant du public (ERP) et France Travail services y est mono-locataire.

II. – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet une prestation de gestion du courrier et d'accueil physique pour France Travail.

III. –ALLOTISSEMENT DU MARCHÉ

Le présent marché est décomposé en deux lots correspondant aux différents sites de France Travail services.

LOT	DESIGNATION
1	Colombes (92), – Prestations de gestion du courrier

IV. – DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les prestations attendues comprennent le traitement du courrier entrant et sortant de France Travail, pour les deux lots et l'accueil physique des visiteurs pour le lot 2.

Les prestations sont réalisées selon les consignes de France Travail reprises dans le mode opératoire décrit à l'article IV.5.1 du présent CCFT.

IV.1 – LIEUX ET HORAIRES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Les prestations objet du présent marché s'exécutent sur les sites de France Travail de Colombes et de Chavanod décrits à l'article I.2 du présent CCFT, du lundi au vendredi sauf jours fériés et jours de fermeture décidés par France Travail en début d'année civile.

Le titulaire sera informé des dates exactes de fermeture des sites par son interlocuteur de France Travail, charge à lui d'en informer son personnel présent sur les sites de France Travail.

Les horaires sont les suivants :

- Lot 1
 - Gestion courrier : 8h30 à 16h30 : le titulaire doit donc assurer une continuité de service
Ainsi, il met en place une organisation permettant de garantir cette continuité notamment lors de la pause-déjeuner du personnel.
- Lot 2
 - Accueil et gestion du courrier : 8h30 à 12h30 – 13h30 à 16h30

Il est attendu du titulaire qu'il s'assure que son personnel en charge de l'exécution des prestations arrive sur site suffisant tôt pour permettre le démarrage des prestations dès 8h30. De même, le personnel ne pourra quitter son poste qu'après 16h30.

Actuellement les espaces dédiées à l'exécution de la prestation sont implantés de la manière suivante :

- Lot 1 : Local courrier au niveau 2 du bâtiment « Perspectives »
- Lot 2 : Accueil et local courrier au RDC du bâtiment de Chavanod

Ces locaux seront présentés lors de la réunion de lancement du marché au titulaire.

Néanmoins, une visite des locaux peut être organisée à la demande des candidats selon les modalités de l'**article VIII** du règlement de consultation.

IV.2 – PRESTATION GESTION DU COURRIER

La prestation de gestion du courrier attendue comprend la gestion du courrier entrant et sortant de France Travail, des plis, commandes et autres livraisons.

IV.2.1 – Gestion du courrier entrant

La gestion du courrier entrant consiste en la réception des courriers, plis, commandes (colis, marchandises et autres) livrés sur les sites de France Travail.

Le prestataire en charge de la distribution du courrier dépose celui-ci les jours d'ouvertures des sites de Colombes et de Chavanod.

En cas de retard notable ou d'absence de passage, le titulaire en informe ses interlocuteurs au sein de France Travail.

Les plis et courriers sont réceptionnés avec signature des fiches de dépôts, accusés de réception etc... Ils sont ensuite triés et distribués aux services destinataires selon les préconisations du mode opératoire prévu à l'article **IV.5.1** du CCFT.

Les livraisons de colis, les plis recommandés, etc...sont réceptionnés selon les consignes du mode opératoire. Ainsi le titulaire :

- soit en informe le destinataire qui vient réceptionner et signer le bon de livraison ou l'accusé de réception. Les livraisons ou colis sont emportés par le destinataire et ne restent pas entreposés dans les espaces dédiés aux prestations objet du marché.
- soit réceptionne et signe le bon de livraison et le remet au service concerné, s'il ne peut pas joindre le destinataire.

Le titulaire procède également:

- au traitement et tri des Accusé Réception des recommandés envoyés par France Travail,
- au traitement des retours des plis non destinés à France Travail et NPAI
- au tri et à la distribution des enveloppes/ plis interservices au sein de France Travail,

IV.2.2 – Courrier sortant

La gestion du courrier sortant consiste en la récupération, l'affranchissement et l'expédition des courriers, de plis, colis....,

➤ Récupération du courrier dans les locaux de France Travail

Le courrier sortant est récupéré par le titulaire aux points de collecte dédiés.

- **Lot 1 - Colombes :**

Le courrier sortant est récupéré par le titulaire auprès des services dans des bannettes prévues à cet effet aux étages du bâtiment.

- **Lot 2 - Chavanod :**

Le courrier sortant est récupéré par le titulaire dans les bannettes aménagées à cet effet dans le hall du site.

➤ Affranchissement du courrier

Le titulaire affranchit le courrier avec la machine à affranchir installée dans les locaux dédiés à la gestion du courrier. Le titulaire sera formé à l'utilisation de ces machines.

➤ Expédition du courrier et des colis

Le titulaire remet le courrier, les colis et autres plis aux prestataires en charge de sa distribution (La Poste, UPS, Chronopost etc...). Il veille au respect des horaires de passage de ces prestataires et informe France Travail en cas de retard ou d'absence de passage.

France Travail informe le titulaire de tout changement de prestataire ou d'horaire de passage dont il aura connaissance.

De même, si le titulaire est informé par un de ces prestataires d'un changement d'horaire de passage, il en informe immédiatement France Travail.

Si nécessaire et à la demande de France Travail, il sera faire appel à des coursiers, transporteurs autres que le prestataire en charge de la distribution du courrier habituel. Les modalités sont définies dans le mode opératoire.

IV.2.3 – Réception des fournitures de bureau

Le titulaire réceptionne les livraisons de fournitures de bureau pour le site concerné et assure :

- le pointage du contenu du colis par rapport au Bon de Livraison,
- le signalement des écarts sur le Bon de Livraison le cas échéant,
- la remise du colis et de la copie du Bon de Livraison au service destinataire,
- la remise du Bon de Livraison original au pôle Achats, contrats, et marchés.

IV.2.4 – Réception de marchandises

Le titulaire réceptionne les colis et marchandises autres que les fournitures de bureau : il prévient le service concerné et lui transmet le(s) colis et marchandise(s) accompagné(s) des bons de livraison.

IV.2.5 – Délai traitement du courrier

Les prestations doivent être réalisées à jour J.

En cas d'augmentation exceptionnelle du volume de courrier, un traitement à **J+1** d'une partie des courriers entrants et sortants est envisageable après accord de France Travail.

IV.2.6 – Renseignement des tableaux d'activités

Pour le suivi des activités, le titulaire renseigne les tableaux de suivi, fournis par France Travail, précisant :

- le nombre de courriers entrants traités par service / direction
- le nombre de courriers sortants traités par service / direction,

IV.3 - PRESTATION D'ACCUEIL UNIQUEMENT POUR LE LOT 2

IV.3.1 - Accueil physique

L'accueil physique comprend les activités suivantes :

- ouverture des locaux pour l'entrée des visiteurs,
- accueillir, orienter et renseigner les visiteurs,
- tenir le registre des visiteurs.
- prévenir l'interlocuteur de France Travail de l'arrivée de son visiteur

En aucun cas, les visiteurs extérieurs à France Travail ne peuvent se déplacer librement dans les locaux sans accompagnement.

La typologie des visiteurs reçus sur le site est la suivante (liste non exhaustive),

- prestataires devant intervenir dans les locaux de France Travail,
- invité(e)s internes à France Travail,
- invité(e)s externes à France Travail (formateurs, partenaires sociaux, entreprises....)
- livreurs,
- candidat(e)s à des offres d'emploi au sein de France Travail.

L'accueil doit être agréable et courtois.

IV.3.3 - Tenue de la zone d'accueil

La zone d'accueil doit être propre et libre de tout encombrement.

De même, l'espace d'attente visiteurs doit être propre et le mobilier (chaises, table basse...) correctement placé. Les magazines et documents d'informations mis à disposition sont régulièrement triés et remplacés si besoin.

IV.4 – DIVERS TRAVAUX ADMINISTRATIFS

Il est demandé au titulaire, la réalisation de divers travaux tels que :

- Travaux administratifs :
 - réalisation de photocopies,
 - mise sous pli de courriers,
 - remplacement des consommables des imprimantes multi-fonction, alerte France Travail en cas de rupture de stock de ces consommables
 - renseignement de tableaux de suivi d'activité ponctuels autres que ceux décrits à l'article **IV.3.6** du présent CCFT.
- Suivi des stocks et approvisionnement des prépayés de la Poste, papier et enveloppes

Le titulaire gère le suivi du stock des prépayés de la Poste, de papier et d'enveloppes. Il approvisionne les services de France Travail à leur demande. Il s'assure de disposer d'un stock suffisant pour répondre aux demandes et informe France Travail de la nécessité de passer une commande afin d'éviter toute rupture de stock.

En outre, le titulaire procède à la surveillance quotidienne ainsi qu'au traitement des mails (Lecture, échange, transfert suppression) adressés dans les boîtes suivantes :

- Pour le lot 1 :
Courrier Colombes : pesacourriercolombes.00310@pole-emploi.fr
- Pour le lot 2 :
Accueil Courrier Chavanod : pesaccueilcourrier.chavanod@pole-emploi.fr

La liste des activités n'est pas exhaustive et peut évoluer en fonction des missions confiées à France Travail ainsi que de l'évolution des procédures et de l'organisation.

Les travaux seront confiés uniquement par les référents France Travail désignés lors de la réunion de lancement.

Aucun collaborateur de France Travail autre que ceux des Services Généraux et Informatique, ne peut confier directement une tâche au personnel du titulaire.

Si tel était le cas le personnel du titulaire indiquera au demandeur de s'adresser aux Services Généraux et Informatique.

IV.5 – LIVRABLES

Il est attendu du titulaire l'élaboration et la remise des documents suivants.

IV.5.1- Mode opératoire

Le mode opératoire actuel qui reprend l'ensemble des tâches et leurs modalités d'exécution des prestations d'accueil et de gestion du courrier décrites aux articles **IV.1** à **IV.4** du présent CCFT, est remis au titulaire au démarrage du marché.

Le mode opératoire peut être modifié par le titulaire pour prendre en compte les constations faites lors de la prise en charge de la prestation.

Les modifications apportées sont soumises à France Travail et ne seront effectives qu'après sa validation.

En cours d'exécution du marché, le titulaire s'assure de la mise à jour du mode opératoire en fonction

- des consignes données par France Travail,
- des adaptations / optimisations qu'il juge nécessaire au vu de l'exécution de la prestation,
- de l'évolution des activités de France Travail,

- de toutes les évolutions organisationnelles et de processus,

Il soumet les modifications du mode opératoire à France Travail, celles-ci deviennent effectives qu'après sa validation.

IV.5.2 – Planning de présence

Le titulaire fourni en début de semaine aux référents France Travail, le planning de présence prévisionnel du personnel en charge de l'exécution de la prestation.

IV.5.3 – Tableau des badgeages

En début de mois, le titulaire adresse à France Travail le tableau récapitulatif des heures de présence et les badgeages du personnel en charge de l'exécution de la prestation du mois écoulé.

IV.6 VOLUMETRIE

La volumétrie mensuelle présentée est à titre indicatif. Il s'agit d'estimations ne constituant pas un engagement contractuel. Celles-ci peuvent évoluer à la hausse comme à la baisse en fonction de l'activité de France Travail, période estivale, missions particulières etc...

SITE	Tâches/Actions	LOT 1 COLOMBES			LOT 2 CHAVANOD		
		Moy	Mini	Maxi	Moy	Mini	Max
Gestion du courrier	Réception plis	1 100	950	1 540	135	95	190
	Affranchissement	950	620	1350	640	400	940
Accueil	Nombre de visiteurs	Sans objet			50		

V. – MOYENS

V.1 – MOYENS MATERIELS

Les moyens matériels nécessaires à l'exécution de la prestation sont fournis par France Travail.

Toutefois, si la situation d'un agent nécessite un matériel et/ou outillage spécifique, celui-ci est à la charge du titulaire.

Les équipements actuels pourront être remplacés par France Travail selon les nécessités de modernisation ou les évolutions de processus.

Le titulaire ne pourra en aucun cas faire valoir la méconnaissance des matériels pour justifier une baisse de la qualité de la prestation fournie.

France Travail assure l'entretien et la maintenance des matériels, ainsi que la fourniture des consommables éventuels liés au fonctionnement des équipements et pour l'exécution de la prestation.

Le personnel du titulaire doit informer les référents France Travail en cas de dysfonctionnement quel qu'il soit du matériel installé (panne, message d'erreur etc...)

Le titulaire doit veiller à ce que son personnel utilise le matériel fourni conformément aux prescriptions de France Travail. Il garantit France Travail en cas de panne ou avarie causées par son personnel.

Le matériel mis à disposition est le suivant (liste non exhaustive) :

- bureau, armoires, mobiliers de rangement, vestiaires
- ordinateur donnant accès au réseau France Travail et internet, office 365,
- Imprimante/copieur
- téléphone fixe,
- fournitures nécessaires : papeterie, consommables etc.
- Machine à affranchir,
- Machine de mise sous plis,
- Ouvreuse à lettre.

V.2 – MOYENS HUMAINS

V.2.1 – Personnel en charge de la prestation

Le titulaire définit le profil du personnel en charge de l'exécution des prestations objet du présent marché qu'il présente dans le cadre de réponse.

➤ Le nombre d'agents

Le nombre d'agents en charge de l'exécution de la prestation est défini selon la nature et le volume des tâches à accomplir. Actuellement le dimensionnement est de :

- Pour le lot 1, **une équipe de 2 personnes assure les prestations de gestion du courrier.** Cependant, pour répondre à d'éventuelles évolutions des prestations de manière ponctuelle ou permanente, le Bordereau des prix présente trois prix.

- Pour le lot 2, les prestations sont exécutées par un seul agent, avec une stabilité sur l'activité.
- Compétences des agents

Il est attendu que le personnel en charge de la prestation soit en capacité d'assurer l'ensemble des tâches inhérentes à l'accueil et au courrier sans exception. La polyvalence totale des agents doit notamment permettre une continuité du service en cas d'absences imprévues ou de départ définitif d'un agent.

Ainsi, le personnel mis en place pour l'exécution des prestations doit présenter les compétences suivantes (liste non exhaustive) :

- bonne maîtrise du français (parlé, lu et écrit) afin d'être en capacité de s'exprimer dans un langage clair et intelligible pour se faire comprendre et renseigner correctement ses interlocuteurs,
- sens de la diplomatie, courtoisie...
- niveau d'autonomie élémentaire,
- niveau de connaissance élémentaire en matière de bureautique (Word, Excel, Outlook, internet....)

Pour la bonne réalisation de la prestation, le personnel en charge de son exécution doit avoir une bonne connaissance de la configuration du bâtiment, l'organisation de l'établissement (Directions, services, principales activités...).

Ces informations seront transmises au titulaire lors de la réunion de lancement du marché. Le titulaire s'assure que son personnel a bien assimilé les informations transmises. Si besoin, France Travail remettra au titulaire tout élément ou précision complémentaire.

De plus, la prestation objet du présent marché, nécessitant des déplacements fréquents dans les locaux de France Travail (avec étages), le personnel doit être en capacité de se déplacer de façon autonome.

- Continuité de service

Le titulaire est garant de la continuité de service, il présente dans le cadre de réponse les mesures mises en place pour assurer cette continuité, notamment par :

- une polyvalence totale de l'ensemble du personnel en charge des prestations,
- Pour la gestion du courrier du lot 1 : une organisation garantissant une continuité de service lors de la pause-déjeuner et des congés de son personnel.

Au début de chaque semaine, le titulaire fournit aux référents France Travail, le planning hebdomadaire de présence du personnel en charge de l'exécution de la prestation.

➤ Tenue vestimentaire

Il n'est pas exigé d'uniforme, cependant, le personnel doit porter une tenue correcte selon un code vestimentaire neutre (absence de marques, de signes religieux ou politique...) présenté à la notification du marché et validé par France Travail.

Ce code vestimentaire doit être porté en toute circonstance. Le titulaire présente dans le cadre de réponse les mesures qu'il met en place pour assurer son respect par les agents permanents comme par les remplaçants.

Le personnel devra, également, porter un badge distinctif qui sera fourni par France Travail. Ce badge doit être visible et ne pas être porté sous une veste ou tout autre vêtement.

V.2.2 – Gestion des équipes

Le personnel mis en place pour l'exécution de la prestation reste sous l'entière responsabilité du titulaire. Ainsi, il en assure la direction, la surveillance et le management.

L'organisation managériale est décrite dans le cadre de réponse ainsi que les missions et le rôle de chaque intervenant.

Toutefois, il est attendu par France Travail un management de proximité qu'il soit sur site ou hors site. Pour le lot 1, il peut être envisagé qu'un collaborateur assure le suivi de la prestation et l'animation de l'équipe sur place. Les principales missions attendues sont :

➤ Animation de l'équipe :

- Formation des nouveaux agents (organisation prestation, du site, de FTs, utilisation matériel ...),
- Accompagnement des agents dans l'appropriation des différentes tâches afin d'assurer une continuité de service par la polyvalence,
- Rappel des consignes et règlement intérieur de France Travail aux agents,
- Contrôle du respect des horaires et de la bonne exécution des tâches,
- Assure la résolution des dysfonctionnements (technique, personnel, managérial...),
- Etablissement du planning mensuel des activités et de présence des agents.

➤ Interlocuteur de France Travail

- Transmission des livrables décrit à l'article
- Informe les référents France Travail des absences des agents,
- Transmission du planning de présence mensuel
- Information des référents France Travail de tout dysfonctionnement,
- Transmission du planning mensuel des activités

V.2.3 – Respect des horaires et gestion des absences

Le titulaire est garant du respect des horaires et jours de présence indiqués à l'article **IV.1** du CCFT.

Il décrit dans son offre les moyens qu'il met en place pour assurer :

- la présence de son personnel sur le site (heure d'arrivée et de départ),
- le respect de l'heure d'ouverture et de fermeture de la borne d'accueil,
- le respect des heures de remise du courrier au prestataire en charge de la distribution du courrier

En cas de retard d'un de ses collaborateurs, le titulaire en informe France Travail dans les plus brefs délais, dans le cas contraire il sera fait application des pénalités prévues à l'article **IX** du contrat.

➤ Gestion des absences

Le titulaire présente également dans le cadre de réponse les modalités de remplacement du personnel en cas d'absence prévue ou non prévue.

En cas d'absence imprévisible d'un agent, le titulaire s'engage à en informer immédiatement France Travail et à assurer son remplacement dans les plus brefs délais.

Le titulaire garantit que toute absence sera remplacée. Ainsi, il est précisé dans le cadre de réponse les modalités de remplacement et le nombre de personnes formées et pouvant assurer la prestation en cas d'absence prévue ou non prévue.

Tout remplacement de personnel doit être signalé au plus tard le jour même de l'intervention à France Travail. À défaut, le personnel non connu de France Travail peut se voir refuser l'accès aux locaux.

En cas de non-respect de cette obligation, le titulaire encourt les pénalités définies à l'article **IX** du contrat.

V.2.4 – Accès aux locaux, badges et restauration

Le personnel du titulaire en charge de l'exécution des prestations disposera d'un badge d'accès aux locaux. Il devra également porter un badge d'identification. France Travail fournit au titulaire les clés et badges en quantité suffisante en début d'exécution du marché. Un Procès-verbal de remise est établi conjointement.

Les clefs et badges ne devront en aucun cas être identifiables par quelque moyen que ce soit (Pas d'adresse, de logo etc...).

En cas de perte ou de vol, le titulaire avise aussitôt France Travail par tous moyens et par écrit.

A l'échéance du présent marché, le titulaire remet les clefs et badges en sa possession.

Tout badge ou clef manquant pendant l'exécution du marché ou après sa cessation est susceptible d'être facturé au titulaire par France Travail (ou à déduire du règlement) :

- Le coût du remplacement des clefs ou badges manquants ;
- Le coût du remplacement des serrures correspondant à chaque clef perdue.

France Travail s'engage, en cas de changement de système de fermeture, à en prévenir le titulaire et lui fournir les clefs ou badges correspondants.

V.2.5 – Restauration du personnel du titulaire

Le personnel du titulaire aura la possibilité d'accéder aux espaces cafétéria installés dans les locaux par France Travail pour son propre personnel.

Pour le lot 1 (site de Colombes), le personnel du titulaire peut utiliser l'offre de restauration installée au rez-de-chaussée de l'immeuble, accessible sans obligation d'abonnement, le règlement de la restauration se fait par tout moyen (Titre restaurant, CB, espèces).

VI – DISPOSTIONS DIVERSES

VI.1 – COMPORTEMENT DU PERSONNEL ET RESPECT DU REGLEMENT INTERIEUR

Les personnels du titulaire auront accès à l'ensemble des espaces de travail et de restauration de France Travail.

Ainsi, ils doivent faire preuve d'un comportement exempt de tout reproche vis-à-vis des agents de France Travail et des tiers, respecter le règlement intérieur ainsi que les consignes de sécurité propres aux locaux de France Travail où ils se trouvent.

En cas de non-respect de cette obligation, France Travail se réserve la possibilité de demander le changement de l'agent concerné selon les modalités prévues à l'article **V.2** du contrat.

VI.2 – MESURES DE SECURITE

L'exécution des prestations doit se faire dans le respect des normes et règlements en cours et à venir.

A charge du titulaire de prendre toutes les dispositions nécessaires pour assurer la sécurité de son personnel dans l'exécution des prestations, notamment pour le personnel travaillant seul (équipement de protection du travailleur isolé : PTI ou équivalent).

Le personnel du titulaire travaillant hors présence des agents de France Travail doit avoir reçu une formation à la conduite à tenir en cas d'incendie et au déclenchement d'une alarme, si besoin cette formation peut être réalisée conjointement avec France Travail.

Le titulaire doit prendre connaissance du règlement intérieur de chaque site, si celui-ci existe, ainsi que du règlement incendie et en informer tous les personnels qui sont susceptibles d'intervenir sur ce site.

Le personnel doit également respecter les consignes données au personnel du site, notamment les consignes de sécurité et de sûreté qui pourraient être formulées par France Travail.

Le titulaire doit, en cas de constatation d'anomalie ayant une incidence sur la sécurité des personnes et des biens en avertir immédiatement France Travail par tous moyens.

VI.3 – PLAN DE PREVENTION

Un plan de prévention est établi par le titulaire et France Travail avant le début de l'exécution du marché, au titre de la législation sur la prévention des risques.

Ce plan doit définir toutes les mesures de prévention à mettre en place lors d'interventions à risques vis à vis des personnels du titulaire et de France Travail. Ces mesures portent sur :

- L'accès en général : horaires, identification des intervenants, zones de sûreté, locaux à risques particuliers d'incendie
- La délimitation des zones d'intervention, le balisage et la signalisation des zones et des équipements concernés, le maintien des circulations utilisateurs
- Les procédures avant et pendant consignations, puis avant remise en régime normal
- Les travaux en milieu ou accès difficile : mesures prises pour assurer la protection des personnes et des biens en locaux techniques, moyens de communication et de surveillance à distance des intervenants

Par le fait d'avoir remis une offre, le titulaire affirme avoir pris connaissance des lieux, des installations, des contraintes et difficultés d'accès.

VI.4 – Traitement des données à caractère personnel

Le titulaire est autorisé à traiter pour le compte de France Travail, les données à caractère personnel nécessaires pour assurer la prestation du présent marché

Les finalités du traitement sont l'accueil des visiteurs, le traitement du courrier entrant pour diffusion aux services concernés et l'émission du courrier des divers services.

Les données et les opérations réalisées sont décrites ci-après :

- nom, prénom, fonction, coordonnées (tél, mail) des interlocuteurs en interne FTs (aussi bien SGI donneur d'ordre que les interlocuteurs en interne)
- nom, prénom, fonction, coordonnées (tél, mail, adresse) des visiteurs externes ou prestataires intervenant sur site,
- nom, prénom, adresse, identifiant FTs des Demandeurs Emploi pour la distribution du courrier et/ou scan de documents pour le compte des services,
- raison sociale, adresse, identifiant, SIRET d'entreprise pour distribution du courrier et/ou scan de documents pour le compte des services.
- toutes informations adressées à France Travail services susceptibles d'inclure des données à caractère personnel de l'ensemble des populations en lien avec l'établissement

Les obligations du titulaire en matière de protection de ces données sont développées à l'article **XI.7** du contrat.

VII – MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

VII.1 – INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire présente dans le cadre de réponse les interlocuteurs de France Travail pour les besoins de l'exécution des prestations.

L'équipe mise en place comprend à minima un interlocuteur privilégié de France Travail dont le rôle est principalement :

- D'assurer le suivi de l'exécution de la prestation,
- Être le contact de France Travail sur les dysfonctionnements, difficultés rencontrées etc...,
- Représenter le titulaire lors des réunions auxquelles il est convié,

Il dispose des pouvoirs suffisants pour prendre les décisions nécessaires à l'exécution des prestations et engageant le titulaire.

Le profil et les missions de chaque intervenant sont décrits dans le cadre de réponse. A la notification du marché, le titulaire transmet leurs coordonnées au responsable des Services Généraux et Informatiques de France Travail.

VII.2 – INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- le Pôle logistique et immobilier pour ce qui concerne l'exécution technique et l'organisation de la prestation ;
- le Pôle achats, contrats et marchés en charge du suivi de l'exécution contractuelle du marché.

Les noms et coordonnées des interlocuteurs seront transmis par France Travail au titulaire à la notification du marché.

VII.3 – INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DES PRESTATIONS

- Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de France Travail, cités à l'article **VII.2** ci-dessus, est organisée après la notification du marché par France Travail.

L'ordre du jour de cette réunion contient à minima les points suivants :

- Présentation des interlocuteurs et de l'organisation du titulaire,
- Présentation des interlocuteurs et de l'organisation de France Travail (visite des locaux, directions et services)
- Définition du planning de mise en place de la prestation,
- Présentation des projets du mode opératoire,
- Présentation du plan de prévention,

Cette réunion de lancement a lieu dans les **10** jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une ou plusieurs réunions techniques visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

- A minima, une fois par an, une **réunion de suivi** est organisée pour échanger sur l'exécution du marché, les difficultés rencontrées par France Travail ou le titulaire, les points d'alertes, les optimisations possibles, le bilan des contrôles réalisés ainsi que les actions correctrices mises en œuvre ou envisagées
- Si besoin **des réunions supplémentaires** peuvent être organisées ponctuellement à la demande de France Travail ou du titulaire.

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes rendus des réunions sont établis par le titulaire, transmis à France Travail pour validation dans les 2 jours ouvrés qui suivent les réunions.

VIII. – OPERATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

VIII.1 – CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire s'assure de l'exécution de la prestation conformément au présent CCFT et selon les consignes de France Travail.

Pour cela, il décrit dans le cadre de réponse les modalités de contrôle et de vérification de la bonne réalisation des prestations.

Il fait un rapport à France Travail des contrôles ainsi réalisés et le cas échéant des actions correctives et procédures mises en œuvre.

Lors de la réunion annuelle, il présente à France Travail le bilan de ces contrôles.

VIII.2 – CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

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

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations.