

Cahier des charges

**Réalisation de services numériques au travers du
déploiement d'une plateforme d'intermédiation visant à faire
réaliser un sourcing d'expertises pénuriques**

Dossier référencé : SIAOO2601

Table des matières

1	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
1.1.	Présentation de la DGA TECH	4
2	OBJET DU MARCHÉ	6
2.1.	Contexte du marché	6
2.2.	Enjeux du marché	7
2.3.	Périmètre du marché	8
3.	MODALITES D'EXECUTION DU MARCHÉ	9
3.1.	Présentation des unités d'œuvre.	9
3.2.	Mise en œuvre du marché	10
4.	COMPETENCES ET EXPERTISES	10
5.	MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	11
5.1.	Interlocuteurs	11
5.2.	Éléments de reporting	12
5.3.	Présentation d'outils et/ou processus internes de la DGA Tech de France Travail	14
5.4.	Moyens informatiques et logistiques	14
5.5.	Procédure d'approvisionnement	Erreur ! Signet non défini.
6.	ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DES TITULAIRES	15
6.1.	Devoir de conseil	15
6.2.	Horaires	15
6.3.	Astreintes	15
6.4.	Fonds Social Européen	15
6.5.	Délai de prévenance de sortie d'un consultant	16
6.6.	Plan de progrès	16
7.	DEVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENTAL – RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES	16
8.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	18
8.1.	Contrôles réalisés par France Travail	18

1 PRESENTATION DE 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

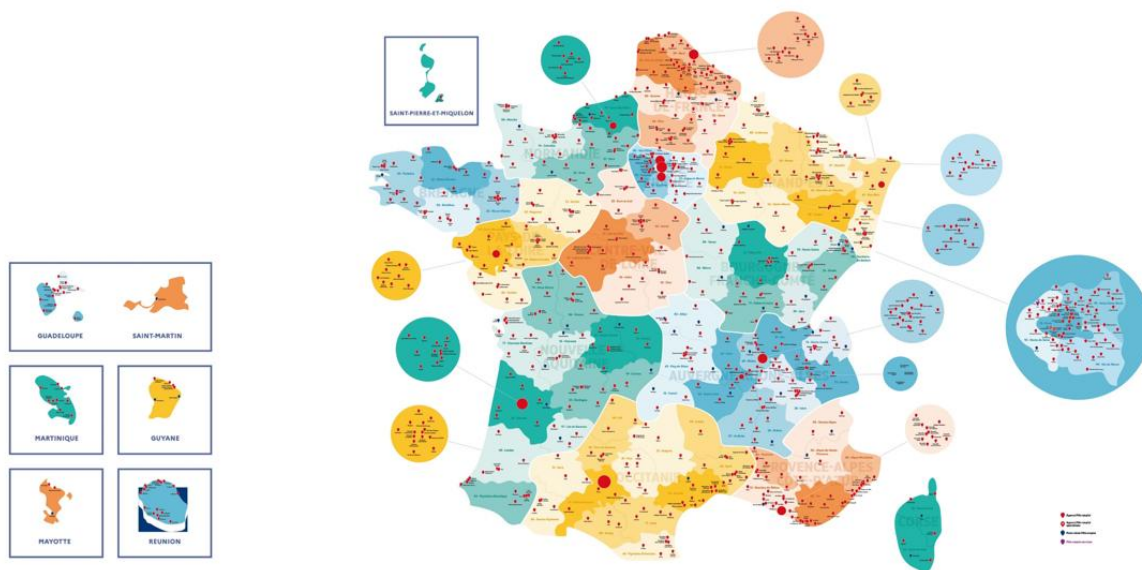
volontaires en
[Service Civique](#)

981

psychologues
du travail

6 062

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



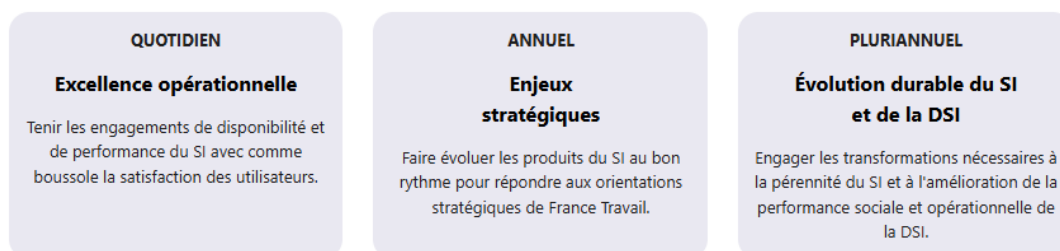
La présentation complète de l'institution présentant les données essentielles (politique, stratégie, organisation, missions, implantations) sont disponibles sur le site <https://www.francetravail.org>

1.1. Présentation de la DGA TECH

Le Système d'Information est au cœur des enjeux et de la transformation de France Travail. Nos équipes portent et font évoluer l'ensemble des services numériques proposés aux demandeurs d'emploi, aux entreprises, aux conseillers et aux partenaires.

1.1.1. Notre raison d'être

Nous sommes chaque jour engagés pour fournir un fonctionnement optimal des services à nos usagers internes et externes. En soutien aux orientations stratégiques de France Travail, nous faisons évoluer le SI et contribuons à la transformation durable du SI et de la DGA Tech.



1.1.2. Nos missions

Nous accompagnons la transformation numérique et l'évolution de France Travail, aux plus près des enjeux de services pour nos publics et des missions de nos utilisateurs et partenaires.

Nous déclinons l'ensemble des politiques de France Travail et les traduisons dans notre périmètre de responsabilité.

Toutes nos équipes produits, techniques, fonctionnelles, de supports, de déploiement de proximité ou en charge des fonctions transverses sont mobilisées pour :

- Réaliser l'ensemble des applicatifs & services et accompagner les métiers jusqu'au déploiement
- Assurer au quotidien le fonctionnement du SI et le support aux utilisateurs
- Garantir la sécurité du SI et des données
- Piloter les plans d'évolution du SI alignés avec les besoins des métiers, des partenaires et acteurs du Réseau Pour l'Emploi
- Animer la gouvernance de l'évolution du SI avec l'ensemble des parties prenantes
- Proposer et intégrer les évolutions technologiques susceptibles d'améliorer les niveaux de services et l'efficacité des processus métiers
- Assurer la coordination des travaux avec les partenaires externes

1.1.3. Une organisation orientée utilisateurs

Notre organisation et nos actions viennent soutenir les orientations et les enjeux stratégiques de France Travail. Nous sommes mobilisés pour fournir un SI inclusif, performant, évolutif et sécurisé.

Notre organisation se caractérise par une approche « Produits », centrée sur l'offre de service rendue et l'impact pour nos usagers.

La dynamique de fabrication, de mise en production et d'exploitation favorise la responsabilisation et l'autonomie des équipes fonctionnelles et techniques et l'orientation vers nos utilisateurs.

La plupart des collaborateurs de ces équipes sont en pôles de compétences et missionnés auprès des directions opérationnelles pour répondre aux enjeux des programmes SI et des projets.

Ces modes de fonctionnement visent à :

- Livrer plus petit, plus souvent des services et des produits avec un bon niveau de qualité et à fort impact
- Aller vers nos utilisateurs, être à leur écoute et centrés sur leurs besoin et usages
- Améliorer la robustesse et la sécurité du SI
- Valoriser et exploiter notre patrimoine de données
- Innover et être ouverts sur notre écosystème
- Développer l'expertise et les compétences des équipes
- Optimiser le pilotage de nos ressources et notre efficience

2 OBJET DU MARCHÉ

2.1. Contexte du marché

Pour faciliter ses travaux, la DGA Tech de France Travail dispose de marchés importants de prestations intellectuelles informatiques (P2I), qui s'inscrivent sur une durée de 4 ans. Ces marchés sont relatifs à des travaux d'assistance à maîtrise d'œuvre en mode agile sur des principes de vélocité et capacitaire, de TMA et d'assistance à maîtrise d'ouvrage sous le mode de service managé principalement.

Face à la transformation accélérée du paysage numérique, à l'évolution constante des pratiques commerciales, et à une pénurie contextuelle de talents, France Travail doit aussi impérativement se doter de mécanismes agiles pour identifier et mobiliser les compétences stratégiques nécessaires, au moment opportun et pour la durée requise.

Or il est observé, notamment dans le secteur numérique, que les experts de haut niveau et les profils atypiques recherchés ne sont pas exclusivement employés par des entreprises de conseil traditionnelles. Ces talents peuvent également intervenir en tant que professionnels indépendants (freelances). À titre d'illustration, la communauté beta.gouv.fr, soutenue par la Direction Interministérielle du Numérique (DINUM), est composée à près de 50 % d'indépendants dotés d'un fort esprit entrepreneurial.

En conséquence, les Titulaires du marché seront tenus de proposer, mettre en œuvre et animer un réseau dynamique de compétences et de savoir-faire mobilisables en fonction des besoins spécifiques des projets confiés. Il devra démontrer sa capacité à identifier et à mobiliser une variété d'experts provenant d'un vivier élargi, incluant des professionnels indépendants de haut niveau sans se limiter à ses seules ressources internes.

À ce titre, les Titulaires offriront un service d'intermédiation complet, apportant un soutien essentiel aux équipes de France Travail pour l'identification rapide et précise de l'expertise adaptée à leurs exigences.

Le choix de France Travail est de s'appuyer sur un modèle d'intermédiation qui se positionne comme une alternative aux schémas de recrutement et de prestation classiques.

Le référencement objet du présent appel d'offres vise spécifiquement des entreprises capables de proposer des profils et expertises couvrant l'ensemble des activités de la Direction Générale Adjointe Tech (DGA Tech). Ce référencement permettra, par sa flexibilité et son étendue, d'identifier et de bénéficier rapidement, notamment lors de l'émergence de nouveaux métiers, des expertises et profils indispensables pour des besoins qui ne sont pas couverts par les marchés existants.

2.2. Enjeux du marché

Les titulaires auront pour mission de proposer et d'animer un réseau étendu de compétences et de savoir-faire qui seront mobilisés, via une plateforme dédiée, pour la réalisation des projets confiés par la DGA Tech de France Travail.

La DGA Tech de France Travail entend tirer de la valeur de ce dispositif en ce qu'il représente :

- La garantie de neutralité et une forme de non-dépendance par rapport aux intervenants,
- La capacité de mobiliser très rapidement des expertises sans avoir à les référencer au préalable, pour compléter ou constituer des équipes hybrides,
- La capacité d'engager de plus nombreux chantiers sur les nouvelles méthodes et démarches d'intégration et de travail.

En complément, l'installation de ce marché permettra à la DGA Tech de France Travail :

- D'optimiser les coûts, par l'effet de mise en concurrence systématique des besoins au travers des MS de l'accord cadre,
- De porter les consultants qui sont, pour la DGA Tech de France Travail, garants de la poursuite du service engagé sur une période limitée en cas de non-renouvellement du titulaire jusqu'à l'extinction du chantier.

En conséquence, il est attendu que les prochains titulaires :

- S'approprient le contexte de la DGA Tech de France Travail,
- Proposent et installent un processus centralisé pour traiter les demandes émises par la DGA Tech de France Travail,
- Facilitent la mise en relation avec les expertises recherchées,
- Apportent le support administratif nécessaire pour la contractualisation
- S'assurent des niveaux de qualification et de certification des ressources proposées en vérifiant les documents fournis par ceux-ci,
- Facilitent l'installation et l'action des expertises ou entreprises portées,
- Installent un gestionnaire de compte dédié et son back up pour piloter les missions ou ressources mises à disposition,
- Assurent la coordination des actions et réalise l'animation globale du marché aux côtés de la DGA Tech de France Travail, via les gestionnaires de contrats et sur la base des indicateurs de qualité et de production, tout en étant force de proposition sur les actions correctives et curatives favorisant l'amélioration du déroulement du marché,
- Dressent un bilan financier mensuel de l'état de consommation global du marché ainsi que l'état de consommation mensuel pour chacune des prestations en cours d'exécution.

- Veillent au respect des budgets alloués à chacune des prestations en cours d'exécution en remontant le cas échéant les potentiels dépassements de consommation.
- Évaluent les prestations en cours et dresse un bilan de chaque fin de mission avec le prescripteur de la DGA Tech de France Travail,
- Veillent au transfert des connaissances et de la propriété intellectuelle auprès des ressources de la DGA Tech de France Travail,
- Utilisent les outils qui simplifient le processus de commande et de paiement.

La forme du marché correspond à un Accord Cadre multi-attributaire exécuté par l'émission de bons de commande et donnant lieu à la conclusion de marchés subséquents.

La durée ferme du marché est de 1 an, reconductible expressément 3 fois sur une période d'une année.

2.3. Périmètre du marché

Les prestations du présent marché s'inscrivent dans le respect de la circulaire n°6391/SG du 7 février 2023 relative au pilotage et à l'encadrement du recours aux prestations intellectuelles informatiques :

- Accès à la commande publique de petits opérateurs économiques ;
- Expertises techniques pointues de courtes durées.

Le présent marché a pour objet la mise à disposition, par l'intermédiaire des titulaires, d'experts disposant de compétences rares, pointues ou spécifiques, afin d'accompagner France Travail dans la conception, l'évolution, l'optimisation, la sécurisation ou la transformation de leurs projets et produits numériques.

Les experts interviennent en appui des équipes de France Travail, dans une logique de conseil, d'assistance opérationnelle, de transfert de compétences et d'aide à la décision, sans se substituer aux équipes internes ni relever de prestations de maîtrise d'œuvre.

Elles peuvent être utilisées dans le cadre d'un empêchement conjoncturel d'un expert interne, spécialisé dans la conception de produits digitaux, afin d'assurer la continuité sur plusieurs mois ou lorsqu'il y a un profil manquant en interne pour réaliser la mission sur une durée limitée (le temps de la mission) en mode Agile. Un expert ne peut intervenir plus de 36 mois sur une même mission.

Les Objectifs principaux du marché sont :

1. Faciliter la Mise en Relation avec des Expertises spécialisées

Identifier et mobiliser des compétences pointues, des savoir-faire de niche et des talents pénuriques.

2. Bénéficier des Services des TPE, PME et Startups pour faciliter l'engagement de Proof of Concept (POC) et d'Expérimentations

Garantir un accès effectif aux TPE (moins de 10 salariés), PME (moins de 250 salariés) et startups (moins de 5 ans d'existence ou Jeunes Entreprises Innovantes - JEI).

Utiliser le réseau et la plateforme d'intermédiation des titulaires pour faciliter ces collaborations.

Proposer des phases de POC pour tester des solutions, profils ou méthodes innovantes répondant à un besoin métier précis.

Chaque POC ou expérimentation devra respecter les caractéristiques suivantes : Périmètre, Durée et volume, Livrables, Sortie.

3. Apporter un Support Administratif

Fournir le support nécessaire pour la contractualisation.

Proposer la mise en place d'un processus centralisé pour traiter les demandes émises par France Travail.

3. MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE

La mise en œuvre du marché s'engage dès la notification. Une réunion de lancement avec l'ensemble des parties est organisée par la DGA Tech de France Travail dans le mois suivant la notification.

Les livrables de cette phase sont une première version en production des indicateurs et outils et conditions d'installation nécessaires au pilotage du contrat et de la Convention de services avec un calendrier pour tenir les ateliers utiles pour finaliser ces supports.

Cette phase ne peut excéder 2 mois suivant la notification, pour accéder aux différents services attendus.

3.1.Présentation des unités d'œuvre.

Lorsque l'exécution de la prestation relève du seul titulaire, les unités d'œuvre sont :

La mise en place de l'outil (UOMP). Il s'agit d'une plateforme client, mise à disposition par la titulaire, avec accès sécurisé, permettant à la DGA Tech de France Travail de disposer immédiatement de suivis de prestations, d'indicateurs mis à jour, l'échange et la mise à disposition de documents, de recherche de profils.

Accès et support de l'outil (UOAS). Elle correspond au coût mensuel éventuel pour l'usage de l'outil.

3.2. Mise en œuvre du marché

Dès lors que survient un besoin relevant du champ d'application du présent accord-cadre, France Travail fait parvenir aux titulaires une expression de besoin.

Les titulaires auront la charge du portage commercial de sociétés, qualifiées de PME, TPE, startups ou d'indépendants.

Les titulaires devront proposer une plateforme client pour permettre à la DGA Tech de France Travail de disposer immédiatement d'indicateurs actualisés définis dans la convention de services. Cette plateforme bénéficiera d'une amélioration continue tout au long de la vie du marché en tenant compte notamment des remarques formulées par le CPIP dans le but de conserver un alignement avec les besoins de France Travail.

Pour les missions en correspondance avec le portage commercial, la signature préalable à l'engagement de la mission d'un marché subséquent nécessitera que cela soit précédé d'un avis favorable de la structure en charge du suivi du marché au sein de la DGA Tech de France Travail. Toute période de prestation exécutée en l'absence de signature d'un marché subséquent n'a pas d'existence et ne sera pas facturée.

Les missions donnent lieu à un marché subséquent, rédigé sous la responsabilité du prescripteur au sein de la DGA Tech de France Travail.

Les marchés subséquents pourront être conclus pendant la période de validité de l'accord-cadre et pourront, le cas échéant, être exécutés après expiration de l'accord-cadre lui-même, sous réserve que cette exécution au-delà du terme de l'accord-cadre n'aboutisse pas à contourner l'obligation de remise en concurrence qui s'impose à tout pouvoir adjudicateur. La durée maximum d'un marché subséquent est de 18 mois, renouvelable une fois.

4. COMPETENCES ET EXPERTISES

A titre d'exemple, France Travail pourrait être amené à rechercher des compétences et expertises dans les domaines techniques et fonctionnels variés tels que :

- Transformation numérique et digitale
- Gestion de « produits digitaux IA »
- Méthodologies et mise en œuvre de pratiques agiles
- Accompagnement dans la mise en œuvre de pratiques DevOps
- Traitement de l'expérience et du parcours utilisateurs (UX/UI)
- Architecture et urbanisation SI
- Développement de composants SI

La commande de ces compétences et expertises fera l'objet d'un marché subséquent.

5. MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

5.1. Interlocuteurs

Dès la notification du marché, la DGA Tech de France Travail et les titulaires désigneront chacun un chef de projet et un responsable qualité.

Le Chef de Projet Informatique de la DGA Tech de France Travail (CPIP) est en charge, au niveau national de :

- Piloter les prestations confiées,
- Préciser et vérifier les méthodes, normes, procédures et outils utilisés pour les prestations,
- Définir les exigences, facteurs de qualité et indicateurs,
- Suivre les avancements en temps et en coûts, sur la base des données constitutives des marchés subséquents,
- Prendre toutes les mesures nécessaires pour la bonne conduite des opérations,
- Contrôler la qualité des prestations,
- Vérifier l'application des clauses de sécurité figurant dans la charte de confidentialité et de sécurité.

Le Responsable Qualité de la DGA Tech de France Travail (RQP) est affecté en tant que de besoin au contrôle de la qualité des prestations. Il est principalement responsable, en support du CPIP, de définir les exigences de la DGA Tech de France Travail devant figurer dans la convention de services.

Le Chef de Projet Informatique du Titulaire (CPIT) est le maître d'œuvre de la réalisation des prestations prévues dans le marché. Il assure à ce titre la responsabilité de fournir à la DGA Tech de France Travail les produits et services attendus avec le niveau de qualité spécifié dans les délais impartis et pour le coût prévu. Il a en charge :

- La garantie de la réalisation des prestations, en application des règles décrites dans les marchés subséquents,
- Le suivi des prestations en termes de qualité de service,
- La validation pour le compte du titulaire de tous les livrables, qu'ils soient finaux ou intermédiaires remis aux paliers définis au démarrage de la prestation,
- La rédaction des comptes rendus et PV de validation des livrables,
- La fourniture des indicateurs et tableaux de bord des prestations,
- Dans le cas d'une demande de recherche de profils (sourcing) formulée par le prescripteur de France Travail, il appartient au Chef de Projet Informatique du Titulaire (CPIT) de vérifier la véracité de l'ensemble des informations fourni par les structures et indépendants candidats notamment par la vérification des compétences et savoir-faire qu'ils proposent.
- La tenue à jour de la liste des indépendants portés et de leur engagement de confidentialité validé,
- L'animation des réunions de travail et de suivi, planifiées en accord avec le CPIP si l'objet de la prestation et la durée de celle-ci l'imposent.

Il est l'interlocuteur du CPIP, auquel il rapporte. Il organise et participe aux Comités de pilotage.

Le Responsable Qualité du Titulaire (RQT) est en charge, sous la responsabilité du CPIT, de la maîtrise de la qualité des prestations du titulaire.

En cas d'absence du CPIP, la DGA Tech de France Travail désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

En cas d'absence du CPIT, le titulaire désignera une personne pour prendre en charge temporairement ses responsabilités.

5.2. Éléments de reporting

Il est attendu des titulaires qu'ils fournissent un reporting précis et régulier de son activité et des résultats, et qu'il identifie sur cette base les bonnes pratiques et/ou axes d'amélioration, ainsi que les éventuels dysfonctionnements et mesures correctives à mettre en œuvre tout au long du marché.

Le reporting doit notamment permettre pour le client :

- Le suivi de l'activité du titulaire en termes de volumétrie,
- Le suivi de la qualité de service et la mesure de l'atteinte des objectifs fixés par la DGA Tech de France Travail,
- Le suivi technique des prestations sur la base des documents d'avancement et des consommations,
- Le suivi financier du marché en termes de facturation et de prévision de commandes.

À titre d'information, il est actuellement prévu les principes de fonctionnement suivants :

- Des synthèses hebdomadaires de suivi d'activités seront réalisées par les titulaires,
- Des synthèses mensuelles seront réalisées par les titulaires,
- Un bilan semestriel de l'ensemble des prestations réalisées.

Les critères de reporting de suivi du marché sont énumérés à la Convention de Services.

La DGA Tech de France Travail attend des titulaires toutes les analyses permettant d'approfondir et d'expliquer certains résultats du reporting.

Comité	Fréquence	Objectifs	Participants	Livrables	Durée
Comité de coordination	Hebdomadaire	Suivi des demandes de prestations, Planification des actions à court terme avec la livraison d'un plan d'actions détaillé basé sur la méthode QQQQCP, remontée des problèmes courants ne nécessitant pas l'intervention du comité de pilotage, identification des alertes pour le comité de pilotage.	Titulaire et équipe DGA TECH de France Travail en charge du pilotage du marché	CR de réunion	1h
Comité de pilotage	Trimestrielle	Revue de la relation commerciale et financière, suivi des indicateurs de la Convention de Services.	Titulaire, équipe DGA TECH de France Travail en charge du pilotage du marché et DAM	Support de comité, CR de réunion	2h
Comité Stratégique	A la demande de France Travail	Revue de l'activité de la période écoulée, prospective sur les évolutions d'organisation/besoins réciproques, consolidation des mesures de performance, Echange sur les Best Practices/innovations/améliorations possibles	Au niveau direction (avec pour la DGA TECH de France Travail, le DGA-SI, le(s) directeur(s) Produits et Techniques, les Achats et potentiellement d'autres acteurs concernés)	Support de comité Compte rendu de réunion	2h

Présentation Benchmark	Trimestrielle	Présentation de l'étude Benchmark dans le cadre du devoir de veille et conseil	Titulaire et équipe DGA TECH de France Travail en charge du pilotage du marché	Support de comité Compte rendu de réunion	1h30
-------------------------------	---------------	--	--	---	------

5.3. Présentation d'outils et/ou processus internes de la DGA Tech de France Travail

Dans le cadre de la prise de connaissance nécessaire à la réalisation des prestations des environnements spécifiques de la DGA Tech de France Travail, cette dernière sera parfois amenée à assurer des sessions de présentation d'outils et/ou processus internes auxquelles participeront les salariés, indépendants, PME et startups portés.

Il ne s'agit en aucun cas de formation pouvant s'inscrire dans le cadre du propre plan de formation des titulaires ou de leurs sous-traitants.

La participation à ces sessions fait partie intégrante des prestations et ne saura donner lieu à facturation complémentaire.

5.4. Moyens informatiques et logistiques

Les salariés portés, indépendants, PME et startups se doteront des moyens matériels (serveurs, PC, etc.) et des logiciels (bureautique) nécessaires à l'exécution de leurs travaux. L'ensemble de ces moyens devra permettre de livrer les produits attendus en totale compatibilité technique avec les environnements de la DGA Tech de France Travail. La gestion de ces environnements relève de leur responsabilité.

Entre autres, ils auront à leur charge les postes de travail dûment configurés pour l'exécution des prestations, et notamment les licences relatives au fonctionnement nominal des postes (exemple : licences des outils bureautiques).

6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DES TITULAIRES

6.1. Devoir de conseil

Les titulaires s'engagent à user de leur devoir de conseil tant sur le plan des travaux commandés que du mode de fonctionnement avec la DGA Tech de France Travail, ce afin d'assurer une prestation optimale vis-à-vis des attentes de la DGA Tech de France Travail.

Ce point sera mis à l'ordre du jour des comités de pilotage afin d'offrir aux titulaires un moment privilégié pour y exprimer leurs préconisations.

Pour la veille, les titulaires s'engagent à fournir tous les 3 mois des études actualisées et relatives aux tendances du marché (un benchmark représentatif en matière de tarification en TJM des expertises pour les clients comparables à la DGA Tech de France Travail).

6.2. Horaires

Pour information, l'activité des agents de la DGA Tech de France Travail s'exerce dans le cadre d'horaires de travail compris entre 7h30 et 19h.

6.3. Astreintes

Les modalités d'astreintes sont définies par un coefficient de majoration appliqué au tarif du profil commandé.

6.4. Fonds Social Européen

Les prestations commandées au titre de ce marché sont susceptibles de faire l'objet d'un cofinancement par le Fonds Social Européen (FSE) dans le cadre de Programmes Opérationnels Nationaux.

Tout document établi par les titulaires à l'occasion de l'exécution du marché, renseigné par France Travail ou servant de support à l'exécution des prestations auprès des bénéficiaires, en particulier les contrats d'accompagnement, les états de présence et autres livrables définis au cahier des charges, fait apparaître l'emblème de l'Union européenne, conformément aux normes graphiques en vigueur, la mention de l'Union européenne et la mention du FSE.

En cas de cofinancement, les titulaires informent tout bénéficiaire des prestations de la participation du FSE à leur financement. A ce titre, les titulaires apposent en leurs locaux les affichettes livrées par la DGA Tech de France Travail faisant état de la participation du FSE au financement des prestations.

En outre, les titulaires sont tenus de fournir à la DGA Tech de France Travail toute information nécessaire au renseignement des indicateurs de réalisation ou de résultat. Il tient à la disposition de tout contrôleur ou auditeur national ou communautaire habilité l'ensemble des pièces justificatives relatives aux prestations, dans un délai de 3 ans, après la remontée des dépenses auprès de la Commission et de la Cour des comptes européenne. A cet effet, la DGA Tech de France Travail informe les titulaires de la date de commencement de la période de conservation des pièces justificatives.

Durant cette période, les titulaires se soumettent à tout contrôle sur pièces ou sur place effectué par toute instance nationale ou communautaire habilitée ».

6.5. Délai de prévenance de sortie d'un consultant

La DGA Tech de France Travail exige un délai de prévenance de 30 jours calendaires pour toute demande de sortie de consultants et freelances demandée par les titulaires.

6.6. Plan de progrès

De même, les titulaires s'engagent à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

7. DEVELOPPEMENT DURABLE ET ENVIRONNEMENTAL – RESPONSABILITE SOCIETALE DES ENTREPRISES

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.

France Travail a ainsi établi une **Charte Achats Responsables** pour s'engager avec ses titulaires dans la mise en place d'une chaîne d'approvisionnement plus vertueuse. Elle énonce les Co-engagements en termes de droits humains, de protection de l'environnement, d'éthique et de performance économique. Cette charte s'adresse à l'ensemble des fournisseurs, prestataires de service, et leurs sous-traitants évoluant avec France Travail.

Par ailleurs, la signature de la Charte Numérique Responsable par l'établissement DGA TECH 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.

France Travail s'est fixée des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre liées à ses activités. Il appartiendra aux titulaires d'imposer des mesures aux sous-traitants en agissant notamment sur les déplacements professionnels et une politique de Green IT.

Dans le cadre de cette politique il est demandé aux titulaires d'agir auprès des ressources portées pour :

- Sensibiliser ses collaborateurs sur les sujets du numérique responsable en lien avec le marché ;
- Livrer l'ensemble des productions et documents attendus en version dématérialisée ;
- Limiter la consommation électrique : extinction des postes de travail chaque soir ;
- Effectuer les éventuels déplacements par les moyens de transports les moins polluants en utilisant chaque fois que possible les moyens de transport collectifs et le train plutôt que l'avion ;
- Préconiser une organisation des réunions qui limite celles en physique aux seuls cas qui le justifient ;

- Adapter la préparation et l'animation des réunions en fonction du type de réunion choisie, à distance (en audio ou en visioconférence) ou en physique ;
- Trier les déchets :
 - Papier : des corbeilles destinées aux feuilles, journaux, enveloppes, prospectus, chemises... sont à disposition dans chaque bureau, ainsi qu'un conteneur sur la majorité des sites ;
 - Les emballages et plastiques recyclables pouvant recevoir les bouteilles, flacons plastiques, emballages et gobelets en carton léger, briques alimentaires, boîtes de conserve, aérosols et barquettes métalliques, etc. ;
 - Les cartouches d'encre des imprimantes ;
 - Les piles : les sites disposent de conteneurs à cet effet.

Dans le cadre de leurs obligations RSE, les titulaires s'obligent à dispenser sans frais auprès des expertises freelance commandées par la DGA Tech de France Travail pour des missions d'au moins 6 mois des sensibilisations à l'écoconception et l'accessibilité numérique (pour des profils éligibles à ces formations) selon une liste non exhaustive figurant en annexe 1 à ce cahier des charges, ainsi qu'un modèle type pour le suivi nominatif des ressources formées.

Ces sensibilisations auront lieu en début de mission sur une durée d'une demi-journée ou d'une journée. Les modalités pour la mise en œuvre et la réalisation de cette sensibilisation appartiennent aux titulaires. Pour les formations mises à disposition par France Travail, une session de "*Formation des formateurs*" pourra être planifiée. Aucun frais de déplacement ne sera refacturé.

Dans le cadre de leurs obligations RSE, les titulaires s'engagent à effectuer 700 heures d'insertion sur la durée totale du marché dès que le CA est supérieur ou égal à 5 M€ TTC.

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

8.1. Contrôles réalisés par France Travail

La qualité des interventions et missions ainsi que l'intervention et la contribution des titulaires seront principalement appréciées au regard des critères suivants :

- Le respect des normes et standards en vigueur au sein de la DGA Tech de France Travail,
- Le strict respect des délais dans la fourniture des livrables pour les entités, les salariés et indépendants portés,
- La clarté, la lisibilité et la complétude de l'ensemble des livrables,
- La capacité à maintenir et à faire évoluer les compétences des ressources portées,
- Le devoir d'alerte et de conseil.

Une enquête annuelle permettra de noter la satisfaction de la prestation par la DGA Tech de France Travail (incluant une enquête miroir) et d'en tirer les axes d'amélioration à mettre en œuvre via un plan d'actions qui sera partagé et suivi dans les instances de gouvernance.

Annexe 1 Liste de formations au NUMERIQUE REPSONSABLE

La DGA Tech de France Travail dispose d'un cursus de formation à l'écoconception et à l'accessibilité numérique, disponible sur le GitHub de France Travail. Le titulaire est libre de proposer d'autres formations pour les ressources portées en fonction de la filière métier de celles-ci. Le parcours choisi devra faire l'objet d'une validation de la part de la DGA Tech de France Travail.

Formations à l'écoconception des services numériques disponibles sur le Github :

- Sensibilisation conception responsable
- Formation écoconception dev
- Kit écoconception PM/PO
- Starter kit écoconception

Formation à l'accessibilité numérique disponibles sur le Github :

- Formation Accessibilité Numérique Développeur

Les sites MiNumEco, mission interministérielle numérique écoresponsable et de l'ADEME peuvent être consultés pour des informations complémentaires ou sources de formation. Une liste de thématiques de formations est disponible ci-dessous. Les équipes IPEP de la DGA Tech de France Travail se tiennent également à disposition pour conseiller le titulaire.

Thématiques de sensibilisation (liste non exhaustive)
Numérique responsable
Ecogestes et bonnes pratiques
Ecoconception
Sobriété numérique
Accessibilité numérique

Les formations pourront être diplômantes, qualifiantes ou certifiantes. La ressource portée devra justifier du suivi d'une formation par une attestation de présence et/ou de réussite.

Un reporting des formations suivies par les ressources portées sera à fournir lors des comités de suivi du marché. Ce reporting devra à minima recenser le nom du participant, le poste occupé, son entreprise (si applicable), la direction où il exercera ses missions, le module suivi et la date de formation.

