



DEMANDE D'INFORMATIONS

RFI (REQUEST FOR INFORMATION)

« FOURNITURE ET EXPLOITATION D'UNE SOLUTION D'ACCUEIL TELEPHONIQUE »

La présente demande d'information n'engage pas France Travail à lancer ultérieurement une procédure de mise en concurrence sur le même objet. Réciproquement, les réponses à une demande d'information ne constitueront pas des engagements contractuels ou précontractuels de la part de France Travail. Les opérateurs économiques répondant à la demande d'information ne peuvent prétendre à aucune rémunération.

Sommaire

1	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2	PRESENTATION GENERALE DE LA DEMANDE D'INFORMATIONS	3
2.1	OBJET DU DOCUMENT	3
2.2	LA DEMANDE D'INFORMATIONS	3
2.3	MODALITES DE REPONSE.....	3
2.4	FORMALISME DE REPONSE.....	4
2.5	TRAITEMENT DES REPONSES ET SUITES DONNEES A LA DEMANDE D'INFORMATIONS.....	4
3	PRESENTATION DU MARCHE ACTUEL.....	4
3.1	CONTEXTE GENERAL	4
3.2	PRINCIPALES FONCTIONNALITES DE LA SOLUTION ACTUELLE.....	5
3.3	ENJEUX DU MARCHE	6
3.4	VOLUMETRIES DU MARCHE & CHIFFRES CLEFS.....	7
3.5	PRÉSENTATION DE VOTRE ENTREPRISE	7
3.5.1	<i>Identification de l'entreprise.....</i>	<i>7</i>
3.5.2	<i>Capacité économique, technique et financière.....</i>	<i>8</i>
3.5.3	<i>Chiffre d'affaires sur les 3 dernières années.....</i>	<i>8</i>
3.5.4	<i>Domaines d'activité du candidat</i>	<i>8</i>
3.5.5	<i>Contrats en cours avec France Travail.....</i>	<i>8</i>
3.5.6	<i>Certifications.....</i>	<i>9</i>
3.6	QUESTIONS	9
	FIN DU DOCUMENT	12

1 Présentation de France Travail



NAT - France Travail
- Présentation instit

2 Présentation générale de la demande d'informations

France Travail dispose aujourd'hui d'un marché ayant pour objet principal la fourniture et l'exploitation d'une solution d'accueil téléphonique en mode Saas.

Cette solution réceptionne les appels faits au 3949 par les demandeurs d'emploi, candidats et actifs et au 3995 par les entreprises.

Plusieurs autres services téléphoniques sont rendus, l'accueil téléphonique des missions nationales et guichet unique spectacle occasionnel ainsi que celui des organismes de formation.

Près de 49000 habilitations à la solution sont gérées pour une utilisation quotidienne de l'ordre de 2800 conseillers et 1200 superviseurs connectés en simultané sur l'accueil téléphonique. Qui pourrait plus que doubler avec l'intégration du périmètre du [réseau pour l'emploi](#).

En octobre 2027, le marché actuel arrivera à son terme ferme et sera renouvelable 2 fois 1 an, France Travail envisage une nouvelle consultation sur un périmètre identique.

France Travail sera à l'écoute de propositions autour des nouvelles technologies permettant d'améliorer le service (exemple : langage naturel, IA agentique, biométrie vocale, speech analytics,...)

2.1 Objet du document

La demande d'informations doit permettre à France Travail d'affiner ses besoins, de préciser ses exigences relatives au prochain marché et de définir le prochain cadre contractuel.

2.2 La demande d'informations

Le présent document, vise à :

- Présenter le contexte général de la solution d'accueil téléphonique,
- Présenter les activités réalisées et volumétries associées
- Sensibiliser les répondants aux enjeux du marché,
- Obtenir une meilleure connaissance de l'état de l'art du marché,
- Obtenir du marché un regard critique sur les orientations prises par France Travail,
- Préciser les questionnements à mettre en œuvre pour une consultation

2.3 Modalités de réponse

Pour permettre un traitement optimal, vos réponses à la présente demande d'informations sont attendues avant le **04 Mai 2026 via PLACE**

Les répondants sont invités à transmettre leurs questions éventuelles avant le **24 avril 2026**.

Les opérateurs économiques ne sont pas autorisés à remettre leur dossier de réponse sous forme papier.

Les réponses à cette demande d'information sont attendues en langue française.

2.4 Formalisme de réponse

Les opérateurs économiques peuvent présenter à France Travail tout document pertinent pour son étude, néanmoins il sera apprécié que la réponse comprenne au moins :

- Une présentation de la société du répondant (limitée à 5 pages).
- La réponse aux questions se fera dans un document séparé se référant aux numéros des questions, chaque répondant pouvant adresser tout ou partie des questions posées dans le présent document

En outre, les opérateurs économiques peuvent présenter à France Travail tout document pertinent pour son étude.

2.5 Traitement des réponses et suites données à la demande d'informations

L'ensemble des réponses reçues dans les délais susmentionnés sera étudié par France Travail. Cette étude sera de nature à permettre à France Travail d'affiner ses besoins pour ce projet et de préciser ses exigences relatives au(x) futur(s) marché(s).

En revanche, La présente demande d'information n'engage pas France Travail à lancer ultérieurement une procédure de mise en concurrence sur le même objet. Réciproquement, les réponses à la demande d'information ne constituent pas des engagements contractuels ou précontractuels de la part de leurs auteurs, y compris pour les informations liées à la tarification des services.

France Travail s'engage à ne pas divulguer, publier ou faire état des éléments qui nous auraient été communiqués.

Enfin, aucun répondant à cette demande d'informations ne pourra prétendre à une rémunération ou indemnisation pour les réponses apportées.

3 Présentation du marché actuel

3.1 Contexte général

Depuis 2010, la société Odigo, assure pour le compte de France Travail la collecte des appels, le portage des numéros courts (3949 -3995), les SVI en langage naturel, la distribution des appels, la mise à disposition des outils conseillers superviseurs et administrateurs, l'enregistrement des appels notamment.

L'ensemble du périmètre de l'accueil téléphonique de France Travail est couvert :

- L'accueil téléphonique en langage naturel (pilote en cours) des demandeurs d'emploi, candidats, actifs : le 3949
 - L'accueil téléphonique en libre service sur le 3949 via un Serveur vocal automatisé ou Selfcare en langage naturel parcours scripté (pilote en cours)

- L'accueil téléphonique des employeurs et recruteurs : le 3995 et lignes directes
- L'accueil téléphonique des missions nationales et guichet unique spectacle occasionnel
- L'accueil téléphonique des organismes de formation
- Dépôt de messages vocaux traduits en texte (Speech to text) transmis par mail aux conseillers
- Enregistrement et stockage temporaire des conversations
- Envoi de mails et SMS unitaires (usage très marginal)

Par ailleurs, nous souhaitons explorer les possibilités de fonctionnalités suivantes:

- Workforce Management
- Enquêtes et feedback
- Envoi de RCS unitaires (usage très marginal)

D'un point de vue organisationnel, la solution est utilisée par des conseillers France Travail (en plateforme, en agence ou en télétravail) et des prestataires externes (Prestation de services à distance).

La solution actuelle est « personnalisée France Travail » et fortement intégrée au SI France Travail.

- Présence d'un « click to call » et d'un « Web callback » depuis www.francetravail.fr et pro.francetravail.fr
- Interfaçage avec les applications cœur métier développées par France Travail (Demandeurs d'Emploi et Entreprises)
- Alimentation des applications France Travail portant sur des domaines statistiques et des Enquêtes qualités
- D'un point de vue technique mise en place d'un trunk SIP pour sécuriser et fiabiliser les échanges téléphoniques, installation d'une liaison spécialisée avec le fournisseur de la solution, paramétrie spécifique des liaisons réseaux informatiques

La solution est exploitée et hébergée par le fournisseur.

3.2 Principales fonctionnalités de la solution actuelle

Collecte des appels pour l'ensemble des numéros opérés.

Serveur Vocal Interactif en langage naturel

- Assure l'accueil de l'appelant en fonction des horaires d'ouverture,
- Diffuse des messages d'information (interruptibles ou non)
- Qualifie l'appel en langage naturel (NLU, STT, TTS scripté)
- Gère des cookies vocaux pour simplifier l'accès aux services lors des appels suivants,
- Oriente les appels en fonction de règles de gestion incluant des données collectées auprès du SI France Travail,
- Propose des services en fonction du contexte (Dépôt de rappel ou dépôt de message vocal).

- Ne contient pas d'IA générative

Serveur Vocal Automatisé et Selfcare en Langage Naturel (langage naturel en pilote)

- Assure l'accueil de l'appelant en 24/7,
- Diffuse des messages d'information (interruptibles ou non)
- Récupère des informations dans le dossier de l'utilisateur
- Renseigne l'utilisateur ou
- Met à jour le dossier de l'utilisateur
- Propose un dépôt de rappel ou dépôt de message vocal

Distribution des appels

- Distribue l'appel au conseiller répondant aux critères déterminés par le SVI et ceux propres à l'ACD (disponibilité, niveau de priorisation)
- A capacité à gérer des débordements entre groupes de distribution d'appels
- Gère des calendriers d'ouverture

Interface conseillers

- Mise à disposition d'une interface conseiller (paramétrable en termes de fonctionnalités, dimensionnement...) permettant de gérer les appels entrants, sortants, rappels, campagnes, transferts à différentes mailles

Interface superviseurs

- Mise à disposition d'une interface superviseur à différente maille (Direction Nationale, Direction Régionale, Direction Territoriale, Direction Agence) → flux d'appels entrants, sortants et rappels, activités conseillers, t'chat, indicateurs de pilotage)

Interface administrateurs

- Mise à disposition d'une interface administrateurs (paramétrage global de la solution)
- Mise à disposition d'une interface Vie de solution (habilitations conseillers depuis l'annuaire FT)
- Mise à disposition d'une interface spécifique SVI administrateurs (création/suppression de messages, activation/désactivation de services, ouverture/fermeture des services...)

3.3 Enjeux du marché

Dans le cadre de(s) éventuel(s) futur(s) marché(s), il est attendu que les **fonctionnalités existantes soient enrichies de nouveaux services** pour faciliter la communication avec les appelants ou appelés. Il appartiendra aux potentiels répondants de proposer tous ces nouveaux dispositifs dans le contexte de la réponse à ce RFI.

Ce RFI **doit également permettre de définir les modalités de la phase projet qui se déroulera concomitamment à l'exploitation de la solution actuelle dans l'attente de la nouvelle.**

La rupture de service n'est pas envisageable.

Dans le contexte de la loi pour le plein emploi (LPE), les acteurs du réseau pour l'emploi RPE seront susceptibles de bénéficier de la solution. Cette dernière doit donc être scalable et suffisamment robuste pour

doubler voire quadrupler le nombre d’agents connectés, et supporter une augmentation des volumes et instances d’appels conséquentes.

3.4 Volumétries du marché & chiffres clefs

Concernant l’accueil téléphonique et physique :

- Les services automatisés sont accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7,
- Les services comprenant une mise en relation avec un conseiller sont accessibles selon les horaires d’ouverture définis au niveau régional ou local en tenant compte des différents fuseaux horaires (Métropole et DROMs).
 - Certains services sont ouverts également le samedi,
 - Globalement, les horaires d’ouverture couvrent la tranche 7h - 19h (heure locale)
- Près de 45 000 habilitations à l’outil sont gérées pour une utilisation quotidienne de l’ordre de 2800 conseillers et 1200 superviseurs en simultané sur l’accueil téléphonique.
- La répartition des appels n’est pas uniforme. On relève une forte activité du 28 au 15 du mois suivant. La solution doit donc être calibrée sur ces pics et non pas sur une moyenne.
- Durée moyenne de communication de l’ordre de 7 minutes
- Chiffres par service en 2025 :
 - ☞ **3949 et Lignes Directes CRE (Contrôle de la Recherche d’Emploi) :**
 - Appels entrants : 13 875 000 appels reçus
 - Services Automatisés : 7 861 400 appels reçus
 - Appels sortants : 19 136 298 appels émis incluant les C2C, les Web Call back et les campagnes
 - ☞ **3995 & Lignes Directes Entreprises :**
 - Appels entrants : 1 990 000 appels reçus
 - Appels sortants : 2 000 000 d’appels émis
 - ☞ **Missions Nationales et GUSO :**
 - Appels entrants MN : 14 500 reçus
 - Appels entrants GUSO : 39 300 reçus

3.5 Présentation de votre entreprise

3.5.1 Identification de l’entreprise

En cas d’appartenance du candidat à un groupe, les informations fournies doivent être celles de la société candidate et non celles du groupe auquel elle appartient.

Raison sociale	
Adresse du siège social	
Adresse des autres sites notables	

Téléphone Mobile	
Forme juridique	
Date de création	
Effectifs en France et au global	

3.5.2 Capacité économique, technique et financière

	Raison sociale	Ville	% détenu
Actionnaires (1er degré)			
Filiales			
Participations			
Entreprises absorbées dans les 2 dernières années			
Partenariats ou accords avec d'autres sociétés			

3.5.3 Chiffre d'affaires sur les 3 dernières années

En K EUR	Année N-1	Année N-2	Année N-3
CA HT			

3.5.4 Domaines d'activité du candidat

Domaine d'activité	% du CA	Effectifs	% d'Effectifs
Editeur de solution Ccaas			
Opérateur télécom			
Intégrateur			
Autre			
Autre			

3.5.5 Contrats en cours avec France Travail

Objet du contrat	Montant annuel facturé n-1	Début et fin de marché	Entité signataire

--	--	--	--

3.5.6 Certifications

Avez-vous des certifications ? ITIL, ISO, etc.

3.6 Questions

Les questions posées ci-dessous doivent permettre aux répondants de structurer leur réponse, chaque répondant pouvant adresser tout ou partie des questions posées dans le présent document.

1.QST-GEN	Les informations de contexte vous semblent-elles claires, pertinentes et exhaustives ? Si ce n'est pas le cas, quelles informations vous semblent indispensables et utiles pour répondre à une consultation sur ce sujet ? Quels sont à votre avis les facteurs de risques et les facteurs clefs de succès, que France Travail doit prendre en compte ?
2.QST-REF	Dans le respect de vos accords de confidentialité, pouvez-vous citer en référence des marchés similaires (en objet et en volume), qui pourraient servir d'exemple à France Travail dans la préparation de sa consultation ? Pouvez-vous, communiquer un point de contact chez vos clients que France Travail serait susceptible de contacter pour préparation de sa consultation ?
3.QST-SOL	Pouvez-vous décrire la solution que vous pourriez proposer au regard du besoin exprimé (un schéma d'architecture serait le bienvenu) et souligner ce qui la distingue des autres solutions existantes sur le marché ? Quelles sont les possibilités d'intégration avec des outils de la relation usager développés par France Travail ? Comment faites-vous évoluer votre Solution (Roadmap) ? Comment traitez-vous la gestion des versions ? Dans quelle mesure pouvez-vous faire du développement spécifique (interconnexion avec le SI FT), de la personnalisation ?
4.QST-SVI	Pouvez-vous décrire les spécificités de votre composant SVI ainsi que ses fonctionnalités d'administration (interface proposée, fonctionnalités de mises à disposition d'un script nouveau, facilités et modalités de diffusion de mises à jour...). Quelles sont ses capacités à s'interfacer avec un SI développé par le client ? API ? Autres ?
5.QST-INNO	Quelles seraient les fonctionnalités qu'il conviendrait d'implémenter pour disposer d'une solution à l'état de l'art ?

	Pouvez-vous fournir un descriptif ?
6.QST-PIL	Quels outils de pilotage de la performance, de gestion de projet, de développement et de maintenance, utilisez-vous ? Quels indicateurs et métriques associées vous paraissent pertinents pour piloter la performance en termes de santé produit, prestation et qualité de service ?
7.QST-HEB	Votre solution est-elle déclinable en mode on Prem ? en mode Saas ? hébergé chez vous ou Cloud ? Privé ou public ? en Cloud Souverain ? en SecNumCloud ?
8.QST-APP	Comment envisagez-vous l'appropriation de l'existant et le déploiement de votre solution au vu de l'imbrication forte dans le SI de France Travail et de la volumétrie traitée, selon quelles modalités et <u>sous quels délais</u> ? L'imbrication forte dans notre SI de la solution en place vous paraît-elle de nature à constituer un frein pour installer une nouvelle solution ? Quelles seraient vos préconisations pour répondre à cette contrainte ? De quelles informations avez-vous besoin pour répondre précisément à cette question ? Pouvez-vous, dans le respect de vos accords de confidentialité, donner des exemples probants de reprise de l'existant chez vos clients ?
9.QST-ALL	Selon le périmètre décrit, un allotissement vous semble-t-il opportun ? Justifier votre réponse. En cas d'allotissement, que préconiseriez-vous (collecte de trafic, SVI, ACD,...) ? En cas d'absence d'allotissement, seriez-vous en mesure de répondre seul à la totalité du besoin ou devriez-vous former un groupement ?
10.QST-CC	Quel cadre contractuel et quelle durée de marché vous semblent judicieux ? Seriez-vous favorable à une phase de prototypage en amont du marché ?
11.QST-CT	Pouvez-vous nous donner une décomposition des coûts que vous envisagez pour mettre en place la solution décrite et dont voici une liste non exhaustive : • Appropriation, • Conception et intégration/paramétrage, • Formation des utilisateurs, • Câblage et exploitation des numéros 3BPQ, • Location logicielle, maintenance logicielle, exploitation et hébergement PF, • Développements spécifiques, • Réversibilité

	Quel est votre modèle économique pour les briques suivantes ? abonnement ? à la minute ? à l'utilisateur nommé/connecté ? à l'interaction ? à l'unité ? Ces briques sont-elles indépendantes les unes des autres ? : • Appels téléphoniques entrant/sortant : • NLU/ STT/TTS • Agent IA (générative) • Synthèse de conversation/ Speech analytics/Coaching agent • Record et stockage • WFM • SMS, mail, RCS Quel serait alors le coût global de la solution sur la durée du marché envisagée (8 ans)?
12.QST-SLA	Quels sont vos niveaux standard de SLA en termes de : Taux de décroché Taux de transfert Temps d'attente Taux de satisfaction client Temps et taux de résolution (niveau 1 et 2) Taux d'automatisation
13.QST-SEC	Quels sont vos standards de Sécurité ? Ligne Sécurisée? Hébergement SecNumCloud? IA Act, éthique IA : votre solution est-elle suffisamment sécurisée pour les cas d'usage IA à haut risque (nous sommes opérateur de services essentiels) ?
14.QST-RSE	Quelles sont les démarches RSE de l'entreprise pour le logiciel CaaS ? • Capacité d'insertion sur les métiers sollicités pour les prestations prévues au marché. • Profils des intervenants. • Capacité à établir un bilan carbone de la prestation. • Mesures existantes et à venir permettant de réduire l'impact environnemental de l'activité. • Eco-conception des services numériques (développement logiciel, IA et hébergement) • Accessibilité numérique

15.QST-REP

Quels éléments seront décisifs dans votre décision de répondre à une éventuelle procédure de mise en concurrence sur ce sujet?

Fin du document