

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

**ACCORD-CADRE PORTANT SUR DES PRESTATIONS D'ACCOMPAGNEMENT ET
DE CONSEIL AU DÉVELOPPEMENT D'UNE EXPERTISE INTERNE AU TRAVERS
DES SCIENCES COMPORTEMENTALES LORS DE LA CONCEPTION ET/OU DU
DEPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE DE FRANCE TRAVAIL**

N° 018.26

Sommaire

1. PRÉSENTATION DE FRANCE TRAVAIL.....	3
1.1. LES MISSIONS DE FRANCE TRAVAIL.....	3
2. OBJET DU MARCHÉ	4
2.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ	4
2.2. PERIMETRE DU MARCHÉ.....	5
2.3. VOLUMETRIE.....	5
3. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES / MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS.....	5
3.1. CONTENU DE LA PRESTATION.....	5
3.1.1. Objectif des prestations	5
3.1.1.1. Accompagnement d'un projet complexe d'application des sciences comportementales	6
3.1.1.2. Accompagnement d'un projet standard d'application des sciences comportementales ou avec une approche pluridisciplinaire (combinaison sciences comportementales, design, marketing social, UX...)	7
3.1.1.3. Accompagnement d'un projet simple, renfort d'expertise en sciences comportementales	7
3.2. TYPLOGIE DES LIVRABLES	8
3.3. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES.....	8
3.3.1. Outils et Matériel	8
3.3.2. Caractéristiques des profils des intervenants en charge de l'exécution des prestations	9
3.4. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE	10
3.4.1. Devoir de conseil.....	10
3.4.2. Plan de progrès	10
3.4.3. Encadrement de l'usage de l'intelligence artificielle (IA) par le titulaire.	10
3.4.4. Clause carbone et respect de la loi« CLIMAT ET RESILIENCE »	11
3.4.5. Gestion de la connaissance.....	11
4. MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	12
4.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL	12
4.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE.....	12
4.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI.....	12
4.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING.....	13
5. OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS.....	13
5.1. PROCES VERBAL D'ATTESTATION DE SERVICE FAIT	13
5.2. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE.....	13
5.3. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL	14

1. PRÉSENTATION 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 du Code de la commande publique.

1.1. LES MISSIONS DE FRANCE TRAVAIL

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, France Travail est devenu France Travail le 1^{er} janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail.

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

France Travail assure également un certain nombre de missions pour le compte du réseau pour l'emploi. Notamment, il met à disposition des outils et services numériques, des actions de développement des compétences au bénéfice des personnels des autres membres du réseau et assure une fonction de centrale d'achat et d'appui auprès de ce réseau.

France Travail est composé de 21 établissements dont 18 régions, la DSI, la Direction du Siège et France Travail Services placés sous l'autorité d'une Direction générale.

La loi du 18 décembre 2023 pour le plein emploi a doté France Travail de nouvelles attributions notamment l'inscription à France Travail de toutes les personnes à la recherche d'un emploi à compter du 1^{er} janvier 2025. Elle lui a également attribué de nouvelles missions pour le compte des acteurs du Réseau pour l'emploi.

Afin d'être au rendez-vous des attendus de la loi, France Travail s'est engagé dans une évolution forte de son offre de services tant dans l'accompagnement des demandeurs d'emploi que des entreprises ayant besoin de recruter.

France Travail, est engagée dans une démarche de conception et de mise en œuvre des politiques publiques basée sur une connaissance fine des attentes et des pratiques des usagers, des entreprises, des collaborateurs de France Travail et/ou des acteurs du Réseau pour l'emploi.

En complémentarité de ses démarches « design », « marketing social », « UX », l'objectif est de poursuivre l'enrichissement de l'expertise mobilisable par France Travail, avec l'apport des sciences comportementales pour permettre d'améliorer l'efficacité des actions en y intégrant le facteur humain. Cette approche intègre la réalité et la complexité des situations des individus et les mécanismes de prise de décision individuelle dans leurs contextes, et permettent notamment d'identifier les freins comportementaux, de mettre en place des solutions concrètes utilisant des leviers incitatifs et d'évaluer l'impact des actions via une mesure rigoureuse des changements de comportements.

Dans ce contexte, le renouvellement de ce marché porte l'ambition de conduire des projets concrets mobilisant les sciences comportementales, associées ou non à d'autres expertises complémentaires.

Une vigilance particulière sur les aspects éthiques doit être portée, aussi bien au niveau des objectifs recherchés que des méthodes utilisées, avec un impératif de transparence des actions menées et le souci constant de privilégier les approches qui permettent de renforcer le sens des actions proposées, la motivation des personnes concernées afin de rechercher l'adhésion des personnes plutôt que de rechercher des automatismes cognitifs même explicites.

L'ensemble des directions de la Direction Générale de France Travail et notamment la Direction Générale Adjointe en charge de l'Offre de Service (regroupant les Directions, offre de service aux demandeurs d'emploi, offre de service aux entreprises, développement des compétences sur les territoires, partenariats et territorialisation, réglementation et indemnisation, expérience utilisateurs et digital...) ainsi que l'ensemble des établissements de France Travail, sont susceptibles de porter des projets mobilisant les sciences comportementales.

2. OBJET DU MARCHÉ

2.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent Accord Cadre a pour objet la mise en œuvre de projets d'application des sciences comportementales à des dispositifs de conseils et d'accompagnement des demandeurs d'emploi et/ou d'entreprises.

Les prestations attendues incluent différentes phases d'une démarche comportementale. De manière schématique, la réalisation d'un diagnostic, la proposition de solutions, la mise en œuvre de celles qui seront validées et leur évaluation. L'approche comportementale doit s'appuyer sur une connaissance des freins et leviers comportementaux et sur une pratique expérimentale.

Pour que France Travail puisse monter en compétence, il doit pouvoir capitaliser sur la démarche, elle peut être complétée par la création de supports de réplication. Pour chaque accompagnement/appui, le titulaire doit également :

- produire de la documentation, un guide de répliquabilité (identification de ce qui est répliquable dans la démarche effectuée - méthode, résultats, étapes par exemple), et son mode d'emploi (et/ou tout autre support adapté) permettant la mise en œuvre de ces éléments,
- accompagner les équipes internes dans le transfert de compétences et/ou intervenir de façon ponctuelle (conférence, webinaire par exemple) auprès des équipes.

L'objectif est la montée en compétences interne des experts de la Direction Générale ou en région, des formateurs internes, des conseillers et des psychologues, sur l'utilisation de la méthode, afin d'avoir la capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Le présent Accord Cadre n'est pas alloti et s'exécute via la passation de Marchés Subséquents.

2.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

Les prestations d'appui et de conseil sont principalement réalisées pour le compte des différentes Directions Générales Adjointes (DGA) de France Travail dont notamment DGA offre de service et stratégie située à Paris, et aussi pour le compte des autres régions. Néanmoins dans le cadre de la réalisation des prestations de chaque marché subséquent des déplacements en province voire dans les DROM peuvent être à prévoir.

Les modalités de prise en charge des frais de déplacement sont annexées au Contrat.

2.3. VOLUMETRIE

A titre purement indicatif, la Direction de l'offre de service et stratégie de France Travail prévoit environ 10 projets /an répartis comme suit :

- 6 projets simples,
- 3 projets standards
- 1 projet complexe.

3. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES / MODALITÉS D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

3.1. CONTENU DE LA PRESTATION

3.1.1. Objectif des prestations

L'objectif de la prestation est de permettre d'améliorer l'efficacité des actions en y intégrant le facteur humain apporté par les sciences comportementales :

- En expérimentant des projets concernant des usagers, des entreprises, des collaborateurs de France Travail et/ou des acteurs du Réseau pour l'emploi,
- En répliquant les résultats des expérimentations ci-dessus, à d'autres territoires et/ou usages,
- En transférant les expertises obtenues auprès d'experts internes comme des formateurs, dans une optique de préparation au déploiement national.

En fonction du besoin exprimé dans le marché subséquent, une réunion collective d'informations avec les Titulaires, pourra être proposée. Le marché subséquent peut mobiliser trois types d'accompagnement.

1. Accompagnement d'un projet complexe d'application des sciences comportementales,
2. Accompagnement d'un projet standard d'application des sciences comportementales ou avec une approche pluridisciplinaire (combinaison sciences comportementales, design, marketing social, UX...),
3. Accompagnement d'un projet simple, (appui ponctuel, renfort d'expertise en sciences comportementales).

Les caractéristiques de chaque type d'accompagnement sont les suivantes :

3.1.1.1. Accompagnement d'un projet complexe d'application des sciences comportementales

L'accompagnement proposé permet d'adresser les quatre problématiques suivantes :

- La réalisation d'un diagnostic comportemental détaillé (1),
 - La génération et la production de solutions réalistes dans le contexte de France Travail (2),
 - L'évaluation des solutions mises en œuvre (3),
 - La capitalisation sur l'expérience acquise tout au long de la durée du marché (4) lorsque que l'attributaire dispose du retour d'expérience du MS.
- 1) Le diagnostic doit offrir une vue d'ensemble de la problématique abordée en termes d'enjeux, de freins comportementaux observés, à lever, et de leviers comportementaux à mobiliser. Ce travail d'objectivation initiale reposera sur :
 - L'analyse et la valorisation des données existantes (revue de littérature, benchmark des initiatives nationales et internationales apparentées),
 - La réalisation d'études ad hoc, à partir d'outils de collecte et d'analyse quantitative (questionnaires, classifications, statistiques...) et qualitatifs (entretiens, observations, réunions de groupes...).
 - 2) Les leviers d'action potentiels identifiés au préalable ont vocation à être transformés en solutions concrètes, à expérimenter ou pas selon la nature du levier identifié, via un travail d'idéation et de prototypage impliquant la tenue d'ateliers de co-conception avec les différentes parties prenantes.

Dans cette perspective, toute solution mobilisant le SI de France Travail doit être accompagnée d'un scénario de secours dans le cas où les développements nécessaires à développer seraient trop lourds pour permettre une évaluation de terrain alternative (observation et indicateurs d'usage ou cognitif).

- 3) L'évaluation des solutions mises en œuvre doit faire l'objet de protocoles d'expérimentation permettant d'apprécier en situation réelle l'impact d'une intervention donnée eu égard à une population ou en s'appuyant sur plusieurs types d'options méthodologiques adaptées à la problématique traitée et aux possibilités opérationnelles, qu'il s'agisse d'enquêtes qualitatives ou quantitatives ou encore d'essais ex situ.
- 4) La capitalisation sur l'expérience acquise doit permettre à France Travail, projet après projet, de stabiliser une ou des méthodes de conception et de mise en œuvre afin que, le plus rapidement possible et au plus tard au terme du marché subséquent concerné, l'équipe interne de France Travail soit en capacité de mettre en œuvre, en autonomie, ce type d'intervention.

À titre indicatif, l'accompagnement d'un projet complexe peut nécessiter 95 à 125 jours/hommes de prestations.

3.1.1.2. Accompagnement d'un projet standard d'application des sciences comportementales ou avec une approche pluridisciplinaire (combinaison sciences comportementales, design, marketing social, UX...)

L'accompagnement proposé permet d'adresser tout ou partie des trois problématiques suivantes :

- La réalisation d'études d'opportunité, mobilisant le benchmark des pratiques portant sur des problématiques similaires mises en œuvre au niveau international, voire la réalisation d'un diagnostic comportemental détaillé (1),
- La génération et la production de solutions (2),
- L'évaluation de solutions mises en œuvre (3).

Il se distingue d'un projet complexe par le caractère plus ponctuel du besoin et la nécessité, renforcée, de travailler sous la direction d'un chef de projet, en complémentarité d'autres experts portant des approches complémentaires aux sciences comportementales.

1. Le diagnostic doit offrir une vue d'ensemble de la problématique abordée en termes d'enjeux, et plus particulièrement de freins et de leviers comportementaux. Ce travail d'objectivation est effectué au travers de l'analyse et la valorisation des données existantes (revue de littérature, benchmark des initiatives nationales et internationales apparentées). Il peut prévoir en outre la réalisation d'études in situ. L'étude d'opportunité consiste en une étude d'opportunité / cadrage comportemental d'un futur projet. Ex : explorer la faisabilité comportementale d'une nouvelle prestation service, d'une fonctionnalité. Inclut : revue de littérature ciblée, benchmark, premières hypothèses de leviers/freins, scénarios de solutions et recommandations de dispositifs de test à mettre en œuvre plus tard.
2. Si la demande d'appui porte sur l'ajustement de leviers d'action identifiés (solutions concrètes), les propositions sont produites via un travail d'idéation et de prototypage impliquant, à minima, la tenue d'ateliers de co-conception avec les différentes parties prenantes.
3. L'évaluation des solutions mise en œuvre, si elle est demandée, doit être faite en s'appuyant sur plusieurs types d'options méthodologiques adaptées à la problématique traitée, qu'il s'agisse d'enquêtes qualitatives ou quantitatives ou encore d'essais ex situ.

À titre indicatif, l'accompagnement d'un projet standard peut nécessiter 55 à 70 jours/hommes de prestations.

3.1.1.3. Accompagnement d'un projet simple, renfort d'expertise en sciences comportementales

L'accompagnement ou l'appui ponctuel vise à la montée en compétences interne et consiste à :

- Réaliser le transfert de compétences des connaissances tirées du projet réalisé, à d'autres publics internes,
- Appuyer les équipes internes dans la mise en œuvre d'une réplique de façon à les rendre autonomes,
- Présenter en conférence ou en webinaire des résultats de projet ou autres sujets en lien avec un projet.

- Mise en œuvre d'actions de « nudging ».

À titre indicatif, l'accompagnement ou appui ponctuel peut nécessiter une demi-journée à 15 jours/hommes de prestations.

3.2. TYPOLOGIE DES LIVRABLES

A titre d'exemples, et de manière non exhaustive, les livrables attendus peuvent être :

- Une proposition de méthode d'expérimentation,
- Note de cadrage de l'expérimentation,
- Cahier des charges de l'expérimentation,
- Rapport de revue de littérature & de benchmark des initiatives similaires,
- Présentation du/des prototypes ou de la solution proposée avec une analyse critique des bénéfices attendus et des risques associés,
- Rapport décrivant les résultats de l'expérimentation,
- Rapport de synthèse global du projet,
- Référentiel de l'évaluation,
- Système de suivi-évaluation,
- Note de conseil et recommandation à destination du chef de projet pour la mise en œuvre du projet,
- Support de transfert de compétences,
- Enregistrement vidéo, conférence ou webinaire,
- Kit de réplication et son mode d'emploi.

La typologie et la nature des livrables demandées pour chaque Marché Subséquent seront précisées dans les documents relatifs à chaque Marché Subséquent

Dans tous les cas, les livrables, remis à France Travail, doivent être modifiables hormis les enregistrements vidéo et webinaires.

Le Titulaire est informé que les conférences et webinaires sont enregistrés et susceptibles d'être communiqués en interne et auprès des partenaires France Travail.

3.3. MOYENS ET COMPETENCES NECESSAIRES

3.3.1. Outils et Matériel

Les outils utilisés sont :

- Pour les présentations : LibreOffice Impress (5.0) ou équivalent, Microsoft Powerpoint, ou équivalent dès lors que le format lisible et modifiable avec Microsoft.
- Pour les documents d'analyse et d'étude : LibreOffice Writer et Calc (5.0) ou équivalent, Microsoft Office (Word, Excel) ou équivalent.

Le Titulaire devra s'adapter le cas échéant aux évolutions des outils utilisés par les bénéficiaires.

L'ensemble des outils utilisés pour la réalisation des prestations sont conformes aux règles de sécurité mentionnées au règlement.

L'exécution et la livraison des visuels s'effectue dans toutes ses déclinaisons, ainsi que dans plusieurs formats de fichiers tels que demandés par le commanditaire (maximum 5, par exemple : pdf, jpeg, eps, rvb, cmjn, noir et blanc) et inclut la livraison d'une épreuve de contrôle des couleurs en cas d'impression ainsi que tous les éléments en fichier natif ou fichier source.

Les livrables sont communiqués de manière dématérialisée. L'impression des livrables doit rester exceptionnelle.

3.3.2. Caractéristiques des profils des intervenants en charge de l'exécution des prestations

Le Titulaire réunit une équipe disposant de diplômes dans les disciplines suivantes : psychologie sociale, économie, neurosciences. Cette équipe est adaptable selon les objets d'études retenus. Le titulaire doit s'assurer de la composition pertinente de son équipe au regard du projet identifié. Les consultants sont expérimentés dans les domaines de la recherche, du conseil, de l'évaluation et de l'enseignement en matière de sciences comportementales.

Pour mettre en œuvre les marchés subséquents à venir, tous ou une sélection des profils suivants pourront être mobilisés :

Consultant(e) directeur scientifique (plus de 10 ans d'expérience)	Garant scientifique de la démarche, il compose l'équipe multi disciplinaire utile au projet, supervise et valide tous les livrables.
Consultant(e) Senior (plus de 7 ans d'expérience)	Assume la gestion de projet de proximité, conduit les observations, benchmarks, anime le collectif engagé sur le projet, conçoit et propose des stratégies de réponses aux problématiques identifiées mobilisant les sciences comportementales.
Consultant(e) Junior (minimum 2 ans d'expériences et moins de 7 ans d'expérience)	Met en place des activités quotidiennes de recherche, d'analyse sous la supervision d'un consultant sénior.
Designer / Prototypiste (minimum 2 ans)	Création, conception, design et analyse d'usages.
Chargé(e) d'Études Quanti ou Quali (minimum 2 ans)	Coordination terrain, conception d'outils/logistique d'enquête (type entretiens directifs ou questionnaires), validation des données.
Enquêteur(rice) (minimum 2 ans d'expériences)	Réalisation d'enquêtes de terrain.

Les prestations d'accompagnement pour les projets complexes et standards sont exécutées par les profils Consultant Directeur Scientifique, Consultant Senior, ou Consultant Junior sous la supervision du profil Consultant Directeur Scientifique.

3.4. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

3.4.1. Devoir de conseil

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, plus ainsi que sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

3.4.2. Plan de progrès

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

Chaque projet suppose la mise en place d'une grille d'évaluation de la prestation réalisée.

3.4.3. Encadrement de l'usage de l'intelligence artificielle (IA) par le titulaire.

Dans le cadre de l'exécution des prestations du présent marché, France Travail autorise l'usage d'outils basés sur l'Intelligence Artificielle sous réserve du respect strict des conditions cumulatives suivantes :

- Sécurité et confidentialité des données

Le Titulaire s'engage à obtenir l'autorisation écrite de France Travail avant d'utiliser un Système d'Intelligence Artificielle (SIA) pour l'exécution du présent marché et à utiliser sous sa propre autorité un système d'IA conformément aux dispositions du règlement européen 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, à destination des usagers internes, externes et partenaires de France Travail.

France Travail s'oppose à ce que le Titulaire puisse réutiliser ou reproduire les données qui lui ont été confiées par les usagers internes, externes et partenaires de France Travail dans le cadre du présent marché aux fins d'entraînement de modèles d'IA. Plus spécifiquement, il est formellement interdit au Titulaire d'entrer, de saisir, copier ou traiter les données, notamment les données confidentielles de France Travail (données personnelles d'agents ou d'usagers, verbatims bruts, vidéos d'activité, documents stratégiques non publics) dans des SIA présentant un risque plausible ou probable que les données entrées puissent être réutilisées à des fins d'entraînement ou de réentraînement des modèles d'IA (ex : version gratuite de ChatGPT, DeepL version gratuite, etc.).

Le Titulaire doit privilégier des environnements clos ou "Entreprise" garantissant que les données ne sortent pas d'un périmètre sécurisé ou contractuellement protégé dans le cadre du traitement de données quantitatives, notamment des données statistiques.

- Transparence et méthodologie

L'usage de l'IA ne saurait en aucun cas se substituer au travail de terrain et à l'analyse de l'activité réelle. La simulation d'utilisateurs par IA est interdite pour les phases de validation des hypothèses comportementales.

- Responsabilité et contrôle humain

Le Titulaire demeure l'unique responsable de la qualité, de la véracité et de l'intégrité des livrables fournis. Il garantit qu'une revue systématique et experte a été réalisée sur tout contenu généré (données de sortie) par ou avec l'assistance de l'IA afin de corriger les biais, les erreurs factuelles et de s'assurer que les livrables créés pour France Travail ne constituent pas une contrefaçon au sens du droit de la propriété intellectuelle.

L'usage de l'IA ne pourra être invoqué pour justifier un retard ou une non-qualité des prestations.

3.4.4. Clause carbone et respect de la loi « CLIMAT ET RESILIENCE »

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'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.

En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabellisé 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 les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

3.4.5. Gestion de la connaissance

Le Titulaire définit et assure tout au long de l'exécution de l'accord-cadre la gestion documentaire des études qu'il réalise. Cette dernière comprend l'ensemble de la documentation recensée et produite ainsi que les procédures de son organisation.

Tout au long de l'exécution des prestations, le Titulaire met en place un dispositif de capitalisation des documents (intermédiaires et finaux) qui alimente une base de connaissances restituée à France Travail. Ce dispositif favorise l'appropriation par France Travail des contenus produits et des méthodes employées.

Ces documents sont stockés sur les outils utilisés par France Travail.

4. MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

4.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le Titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché à la Direction des achats de France Travail.

Le Titulaire met également à disposition de France Travail une équipe dédiée pour traiter des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations.

4.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de France Travail sont :

- Le directeur ou directrice (ou son représentant) du service gestionnaire de l'Accord Cadre et/ou du marché subséquent concerné,
- Pour le suivi de l'exécution contractuelle, le responsable de département achats,
- Les correspondants désignés des services concernés par les prestations effectuées s'il y a lieu.

4.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 4.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une **réunion technique** visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

Pour chaque marché subséquent, une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs de France Travail concernés par le marché subséquent est organisée à l'initiative de la direction prescriptrice.

Cette réunion a pour objectif de fixer notamment le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du Titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations

Une réunion de bilan annuel permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

La typologie des réunions récurrentes ainsi que leurs fréquences seront communiquées au Titulaire lors de la réunion de lancement de chaque marché subséquent.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du Titulaire.

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail.

4.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le Titulaire adresse trimestriellement au représentant de la Direction Générale Adjointe Offre de Service, un rapport d'activité qui recense pour chaque projet ou intervention pour lequel un accompagnement a été requis sur le trimestre en cours :

- Le nombre de jour de prestations réalisé ainsi que des montants facturés depuis le début du projet,
- Un état d'avancement des prestations la liste des livrables remis au cours du trimestre précédent, et les dates prévisionnelles de remise des livrables suivants et la synthèse des principaux points d'arbitrage ainsi que le détail des éventuelles difficultés rencontrées avec la description des solutions qui ont été mise en œuvre.

Ce rapport doit être remis dans les dix jours suivants la fin du trimestre concerné.

5. OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

5.1. PROCES-VERBAL D'ATTESTATION DE SERVICE FAIT

Pour les marchés subséquents dont la durée prévisionnelle est supérieure à 3 mois, la réception des prestations doit faire l'objet de l'émission par le Titulaire, selon une périodicité définie par le marché subséquent, d'un procès-verbal de réception attestant de la réalisation des prestations et mentionnant les prestations (réalisées et/ou en cours de réalisation) et la liste des livrables remis correspondants au regard de la commande initiale.

Cette attestation doit être co-signée par l'interlocuteur de France Travail en charge du marché subséquent et un représentant légal du Titulaire de la prestation. Elle est préalable à l'envoi de la facture vers l'adresse de facturation mentionnée dans le bon de commande.

5.2. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le Titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée.

En cas d'incident, le Titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

5.3. 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, sur les lieux d'exécution du marché.