

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE PRESTATIONS LOGISTIQUES CONSULTATION N° 001.26.BIS

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	5
2.	CONTEXTE	5
3.	OBJET DU MARCHE	6
3.1.	Libellé et description du marché	6
3.2.	Périmètre du marché	7
3.2.1.	SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM	7
3.2.2.	SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT	7
4.	VOLUMETRIE	7
5.	DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES	8
5.1.	Objectif des prestations	8
5.2.	Pré requis à la mise en œuvre des prestations	8
5.2.1.	La reprise des stocks en cas de changement de titulaire et en fin de marché	9
5.2.2.	La reprise des données informatiques	9
5.2.3.	La vérification et l'admission de l'outil en ligne (Forfait 6.6 du Bordereau des prix)	10
5.2.3.1.	La mise en ordre de marche	10
5.2.3.2.	La vérification d'aptitude	10
5.2.3.3.	La vérification de service régulier	11
5.3.	Modalités d'exécution des prestations	11
5.3.1.	La passation des commandes	11
5.3.2.	Les expéditions	12
5.3.2.1.	Les expéditions mensuelles (lot 1)	12
5.3.2.2.	Les livraisons ponctuelles	13
5.3.3.	La gestion des fichiers utilisateurs, articles et leur intégration dans le SI	14
5.3.3.1.	Les fichiers articles	14
5.3.3.2.	Les fichiers utilisateurs	15
5.3.3.3.	Les autres fichiers	16
5.3.4.	La réception des produits par le titulaire	17
5.3.4.1.	La réception quantitative des produits par le titulaire	17
5.3.4.2.	La réception qualitative des produits par le titulaire	18
5.3.4.3.	La prise en charge	18
5.3.4.4.	L'avis de réception	19
5.3.5.	Les modalités de livraison dans les locaux de France Travail et de ses partenaires	19
5.3.6.	Le traitement des ordres d'expédition	21
5.3.7.	Le traitement des réclamations et retours	23
5.3.7.1.	Les réclamations	23
5.3.7.2.	Les Retours	23
5.3.7.3.	Le stockage et la gestion des stocks	23
5.3.7.4.	La gestion des stocks	24
5.3.7.5.	La gestion des stocks (particularités du lot 2 MRS)	25
5.3.7.6.	Les inventaires	26
5.3.7.7.	Les mises au pilon	27
5.3.8.	Les enlèvements et mises à quai	27
5.3.8.1.	Les enlèvements	27
5.3.8.2.	Les mises à quai	28

5.4. Les particularités du Lot 2 MRS : Production et assemblage des kits séances et exercices	28
5.4.1. Présentation de la « Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) » et de ses processus	28
5.4.2. Définitions MRS	30
5.4.3. La production des supports pédagogiques	30
5.4.4. La Production à l'unité ou en série des kits complets	32
5.4.5. La hiérarchisation des kits par niveau de complexité	33
5.4.6. Le SAV	39
5.4.7. La vérification de kit, exercice	39
5.4.8. Le conditionnement des exercices, séances, SAV et kits	41
Le titulaire assurera le conditionnement en utilisant des matériaux d'emballage et de calage, en conformité avec les éléments précisés dans la section (cf. 5.4.2 et suivants ?).	41
5.4.9. Préparer et expédier	41
5.4.10. Le déploiement et l'accompagnement à la MRS	41
5.5. La fin du marché : restitution des stocks et des données	42
5.6. Développement durable	43
5.6.1. Le recyclage du papier lors des mises au pilon	43
5.6.2. Autres modalités relatives au développement durable	43
5.6.3. Clause environnementale	44
5.6.4. Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	44
5.7. Attentes particulières vis-à-vis du titulaire	44
5.7.1. Devoir de conseil	44
5.7.2. Plan de progrès	45
5.7.3. Devoir d'information	45
6. LES DELAIS D'EXECUTION	45
6.1. Les opérations relative à la réception des articles	45
6.2. Les intégrations de données dans les bases articles et utilisateurs	46
6.3. Les traitements des ordres d'expédition, transport et livraison	46
6.4. Les délais de montage des kits MRS	47
6.5. Les retours	48
6.6. Les enlèvements	48
6.7. La réalisation d'inventaires ponctuels	48
6.8. La transmission d'informations relatives au suivi des livraisons	48
6.9. La transmission d'éléments d'activité	49
7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	49
7.1. Contrôles à la charge du titulaire	49

7.2.	Les contrôles à la réception des livraisons	49
7.3.	Les contrôles sur place	50
7.4.	Contrôles réalisés par France Travail	50
8.	<i>MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE</i>	51
8.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	51
8.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	51
8.3.	Instances de pilotage et de suivi	51
8.4.	Éléments de reporting	52

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

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

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

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

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

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, France Travail est devenu France Travail le 1er 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 17 directions régionales. Plus particulièrement, la Direction du Siège, la Direction de la communication, la Direction des Services aux Entreprises et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail.

2. CONTEXTE

France Travail renouvelle son marché de prestations logistiques qui arrive à terme courant juillet 2026.

Dans le cadre de sa mission de service public auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises, France Travail achemine auprès de son réseau d'agences et de sites partenaires, un nombre important d'outils de communication sur support papier, d'outils d'aide au recrutement et de consommables visant la sécurité des agents et des usagers.

Les prestations logistiques doivent ainsi permettre aux Directions du Siège, de la Communication et de France Travail Pro de faire parvenir les documents et produits concernés à l'ensemble du réseau d'agences et aux partenaires de France Travail.

Les prestations liées à la Direction du Siège et à la Direction de la Communication portent notamment sur des produits stratégiques nécessaires à l'accomplissement de la mission de France Travail (formulaires à destination des demandeurs d'emploi, cartes de demandeurs d'emploi, produits d'animation...).

Les prestations liées à la Direction France Travail Pro portent notamment sur l'assemblage et l'acheminement du matériel nécessaire à la réalisation des séances de recrutement MRS (Méthode de Recrutement par Simulation).

La présente consultation concerne uniquement le lot 2, et fait suite à la déclaration d'infructuosité de la consultation précédente 001.26 sur ce même lot, en date du 21/04/2026.

L'ensemble des dispositions de la consultation initiale sont reconduites, à l'exception du caractère réservé du lot 2.

3. OBJET DU MARCHE

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent marché a pour objet d'assurer une prestation logistique comprenant la réception, le stockage, la gestion des stocks, la préparation de commandes, la production de kits MRS, le transport et livraison, le SAV et toutes autres prestations logistiques relative aux supports de communication, aux outils MRS ou à tout autre consommable.

Ainsi, le présent marché se décompose en 2 lots :

- Lot 1 : Prestations logistiques Imprimés et objets/produits encombrants
- Lot 2 : Prestations logistiques MRS, incluant la production et l'assemblage préalable des kits

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM

Le présent marché a pour périmètre géographique la France Métropolitaine, inclus la Corse ainsi que les DROM (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion, Mayotte).

Les prestations concernent l'ensemble des sites France Travail, à savoir la Direction Générale de France Travail, l'ensemble des Directions Régionales de France Travail, y compris l'Outre-mer, l'ensemble des agences de France Travail, y compris l'Outre-mer, le réseau de partenaires, notamment le réseau pour l'emploi, de France Travail, y compris l'Outre-mer et les sites de recrutement MRS, situés en Métropole, Martinique, Guadeloupe, Réunion et Guyane.

Dans le cadre du présent marché, il est entendu que le terme « réseau » désigne l'ensemble du périmètre territorial décrit ci-dessus.

3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT

Le présent marché a pour objet le stockage, la gestion des stocks, la préparation des commandes, le transport et la livraison de produits tels que :

- Documents imprimés et supports de communication (fiches, liasses, carnets, brochures, classeurs, dépliants, affiches et affichettes, listings, dvd, ...)
- Objets encombrants tel que du matériel de salon (stands, totems, présentoirs en carton et plexiglas, languettes magnétiques, ...)
- Articles spécifiques liés à la MRS (méthode de recrutement par simulation) : postes de travail complets créés par France Travail pour des tests de recrutement, de production de commandes de séances de recrutement et prestations associées (exercices, kits, SAV de matériel).

4. VOLUMETRIE

La volumétrie, consultable en annexe 1 du présent cahier des charges fonctionnel et technique, s'appuie sur les données consolidées de 2025.

Chiffres 2025 Imprimés (lot 1) : Les imprimés comportent actuellement environ 400 références et le volume de stockage actuel est de 218 palettes et 136 casiers en décembre 2025. Le nombre d'expéditions est en moyenne de 1455 par mois.

Chiffre 2025 MRS (lot 2) : Le catalogue des produits MRS concentre environ 1693 références, dont 1074 références stockées. Le volume de stockage actuel est de 298 palettes et 620 casiers.

5. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

L'objectif des prestations est de mettre à disposition les produits, dans les délais définis au présent CCFT, auprès du réseau de France Travail et de ses partenaires. En conséquence, le titulaire :

- S'assure de la disponibilité des produits,
- Met à jour en temps réel l'information concernant les quantités disponibles,
- Met à disposition un outil informatique de commande accessible depuis l'extérieur,
- Livre les produits à l'ensemble du réseau concerné
- Met à disposition des statistiques sur ces prestations

5.2. PRE REQUIS A LA MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS

Les commandes doivent pouvoir être passées par l'intégralité des sites de France Travail, via l'outil en ligne, à compter du 24/08/2026 au plus tard.

Une équipe dédiée, ou à minima, un chef de projet, sera nommée pour assurer la mise en œuvre et le pilotage au démarrage des prestations. Les modalités de pilotage du projet (instances de suivi, fréquence des échanges, modalités de reporting) sont précisées dans l'offre technique du titulaire.

Le titulaire procède, à compter de la date de notification du marché et avant la date du premier ordre d'expédition :

- A la reprise du stock existant chez le titulaire dont le marché est arrivé à échéance,
- A la reprise et à l'intégration des bases de données, articles et adresses,
- Au paramétrage des habilitations et des profils d'utilisateurs,
- Aux éventuelles adaptations de procédures ou fonctionnalités, en collaboration avec le service gestionnaire du marché,
- Aux adaptations ou développements informatiques nécessaires.

En accord avec France Travail, la mise en œuvre de fonctionnalités secondaires et non substantielles de l'outil en ligne par le titulaire peut dépasser la date prévue du premier ordre d'expédition, dans les 30 jours calendaires maximum qui suivent le premier ordre d'expédition.

La réception des fonctionnalités informatiques donne lieu, pour chaque livraison, à l'émission d'un « ordre de marche » et à la signature d'une « vérification d'aptitude » et d'une « vérification de service régulier », dans les conditions décrites à l'article 5.2.3 du présent CCFT.

Le titulaire s'emploie à prévenir tout dysfonctionnement pouvant survenir pendant la phase de mise en place. Il tient le service gestionnaire informé des éventuelles difficultés afin que celui-ci puisse prendre les mesures nécessaires pour y remédier lorsque cela lui incombe.

L'ensemble des prestations logistiques et informatiques, objet du présent marché, doit être disponible dès la passation du premier ordre d'expédition.

5.2.1. La reprise des stocks en cas de changement de titulaire et en fin de marché

La reprise des stocks s'effectuera à compter de la réunion de lancement conformément au calendrier prévisionnel établi dans l'offre technique du titulaire. Elle doit en tout état de cause être entièrement achevée avant la date de début de livraison mensuelle fixée au 21/08/2026.

Le titulaire dispose d'une capacité de stockage permettant d'assurer la reprise du stock existant et le stockage des produits pour l'exécution du marché (estimé à la date de lancement du marché à environ 500 palettes : 218 imprimés et 298 MRS).

Le titulaire procède à la mise en place physique et informatique dans ses propres locaux du stock existant chez le titulaire, dont le marché est arrivé à échéance, sur la base de l'unité d'œuvre 7.2 du Bordereau des prix.

Le titulaire assure dès lors la pleine responsabilité des stocks.

Par ailleurs, en fin de marché, en cas de changement de prestataire, la prestation de transfert de stocks vers le nouveau titulaire, est assurée par le titulaire sortant, sur la base de l'unité d'œuvre 7.1 du Bordereau des prix.

Le nouveau titulaire transmet au service gestionnaire du marché un état récapitulatif des stocks repris signé par la personne ayant pouvoir pour engager la société, comportant à minima le nombre d'exemplaires et le volume par code-produit, à des fins d'inventaire contradictoire.

Si l'état récapitulatif concorde avec l'état liquidatif produit par le titulaire sortant, France Travail contresigne l'état récapitulatif.

En cas d'écart entre l'état récapitulatif et l'état liquidatif, l'ancien et le nouveau titulaire échangent toutes les données nécessaires et se réunissent afin d'identifier les écarts et trouver un accord permettant la bonne mise en place du nouveau marché. Cette solution donnera lieu à l'établissement d'un nouvel état récapitulatif signé du titulaire et de France Travail.

5.2.2. La reprise des données informatiques

En début de marché, le titulaire procède à la reprise du fichier informatique des références en stock et, si possible, de l'historique des commandes communiqués par le titulaire dont le marché est arrivé à échéance, en accord avec France Travail, et à l'intégration du fichier des adresses transmis par France Travail.

La reprise des données informatiques s'effectue à compter de la réunion de lancement conformément au calendrier prévisionnel établi lors de la réunion de lancement du marché. Elle

doit en tout état de cause être entièrement achevée avant la date de début de passation des commandes via l'outil en ligne tel que défini à l'annexe II du présent CCFT, fixée au 21/08/2026.

Le titulaire présente à France Travail les modalités pratiques de basculement informatique qui sont dès lors rendues nécessaires.

Ces opérations de reprise de données sont comprises dans l'unité d'œuvre 7.2 du Bordereau des prix.

Une fois ces opérations effectuées, le titulaire assure la pleine responsabilité des données concernées.

5.2.3. La vérification et l'admission de l'outil en ligne (Forfait 6.6 du Bordereau des prix)

5.2.3.1. La mise en ordre de marche

La mise à disposition du système informatique décrit en annexe 2 du CCFT aura lieu à la (aux) date(s) fixée(s) dans le calendrier établi par les parties avant tout commencement d'exécution des prestations, comme prévu au présent CCFT.

Après vérification de la conformité qualitative de chaque livraison et installation des fonctionnalités correspondantes, France Travail prononce une « mise en ordre de marche ». Cette mise en ordre de marche donne lieu à un procès-verbal signé par le service gestionnaire du marché.

5.2.3.2. La vérification d'aptitude

La « vérification d'aptitude » est destinée à constater que les prestations informatiques livrées correspondent aux spécifications développées dans le CCFT et son annexe 2.

Les opérations de vérification sont faites en présence du titulaire et consistent en une série de tests fonctionnels et techniques et d'essais de bon fonctionnement, sur la base de la liste des fonctionnalités figurant dans le calendrier établi par les parties dès la notification du marché. La vérification positive vaut admission.

La vérification d'aptitude est effectuée dans un délai de 10 jours calendaires maximum à compter de la date de la mise en ordre de marche.

Si elle est concluante, la vérification d'aptitude donne lieu à l'établissement par France Travail d'un procès-verbal, et permet de démarrer la fourniture du service.

En cas d'ajournement (acceptation avec réserves), France Travail indique au titulaire un délai pour effectuer les modifications souhaitées, en vue d'une nouvelle vérification d'aptitude.

Ce délai ne peut excéder 7 jours calendaires à compter de la constatation des anomalies. En cas d'anomalie bloquante (portant par exemple sur la mise à disposition de la fonctionnalité passation ou validation de commande), le délai ne peut excéder 3 jours ouvrés.

Les incidents sont classés et notifiés au titulaire à l'issue de la vérification d'aptitude, selon les modalités définies entre les parties.

Si un nouvel ajournement est prononcé à l'issue d'une nouvelle vérification d'aptitude, France Travail se réserve le droit, soit de procéder à une nouvelle vérification d'aptitude, soit de résilier le marché.

La décision de rejet par France Travail de prestations livrées appelant des réserves telles, en raison de leur non-conformité aux spécifications décrites au CCFT et dans son annexe 2, qu'elle ne peut pas en prononcer la réception, est dûment motivée par France Travail.

5.2.3.3. La vérification de service régulier

La « vérification de service régulier » a pour but de constater que le système est capable d'assurer un service régulier, remplit les fonctions attendues et correspond à ce qui est demandé dans le marché, en situation réelle de fonctionnement.

Le délai fixé par France Travail pour observer la fourniture du service est de 30 jours calendaires à compter de la vérification d'aptitude positive.

Si le fonctionnement est satisfaisant, France Travail prononce la vérification de service régulier positive et établit un procès-verbal.

Si France Travail constate des dysfonctionnements au cours de cette période, elle les signale au titulaire, qui est tenu de procéder aux corrections nécessaires. Le titulaire encourt dans ce cas, à compter du jour qui suit la fin du délai de vérification de service régulier, les pénalités de retard définies au contrat.

Une nouvelle période de vérification de service régulier est alors conduite dans les mêmes conditions que la première et dans des délais convenus entre les parties, ne dépassant pas les délais de la vérification initiale de service régulier.

À l'issue de cette seconde période, et en cas d'insatisfaction, France Travail se réserve le droit de rejeter les prestations et de procéder à la résiliation du marché sans préjudice des pénalités de retard définies au contrat.

Toute mise en service de fonctionnalités complémentaires en cours d'exécution du marché demandée par France Travail se fait dans les mêmes conditions de vérification et d'admission que celles décrites ci-dessus pour la mise à disposition des prestations initiales.

Cette procédure est effectuée pour chaque nouvelle version de l'outil.

5.3. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.3.1. La passation des commandes

Pour les imprimés gérés par la Direction du Siège (Lot 1), les commandes de réapprovisionnement peuvent être passées par chacun des destinataires potentiels du réseau

puis validées par la Direction du Siège. Pour les dotations, seules les personnes habilitées au Siège peuvent passer commande.

Pour la MRS (Lot 2), seules les personnes habilitées au Siège peuvent passer commande.

Les commandes sont impérativement passées par l'outil en ligne mis à disposition par le titulaire. En cas de défaillance de son système d'information (SI), France Travail passe commande via courriel, dans l'attente de la disponibilité du SI du titulaire.

Les commandes spécifiques (exemples : mises au pilon, opérations de manutention, inventaires, etc.), contenues à l'UO 6, peuvent être passées par courriel ou tout moyen permettant l'attestation de la date et de l'heure.

Les commandes spécifiques portent à minima l'intitulé précis de la prestation, les éléments de volume et de quantité nécessaires selon les prestations.

Les ordres d'expédition ou les commandes spécifiques ne peuvent être émis que par le service gestionnaire du marché.

La validation d'une commande ou la validation groupée de plusieurs commandes d'un même site représente l'ordre d'expédition (OE) de ces commandes. Toute commande non validée ne pourra pas faire l'objet d'une expédition.

5.3.2. Les expéditions

5.3.2.1. Les expéditions mensuelles (lot 1)

Les expéditions mensuelles concernent exclusivement les imprimés (Lot 1). La première expédition mensuelle des imprimés est fixée au 31/08/2026.

Ces livraisons mensuelles se décomposent en 2 groupes :

- La commande de dotations généralement passée en fin de mois et expédiée le premier jour ouvré de chaque mois.
- Les commandes d'approvisionnement passées au fil de l'eau et expédiées le premier jour ouvré de chaque mois.

Les commandes font l'objet d'une validation globale par le service gestionnaire avant expédition. Les commandes sont prises en compte jusqu'au 25 du mois à 16h pour une expédition le 1^{er} du mois suivant.

Avant 10h le premier jour ouvré suivant la clôture des commandes, le titulaire transmet au service gestionnaire le récapitulatif des commandes. Le service gestionnaire valide les commandes dans un délai de 3 jours ouvrés. Toute commande non validée dans ce délai ne peut être expédiée.

- **Les « dotations »**, c'est-à-dire les envois de documents à l'initiative de la direction générale de France Travail et demandées par le service gestionnaire du marché ;

Les dotations sont des approvisionnements systématiques, à l'initiative du service gestionnaire du marché, d'une ou plusieurs références, au profit de l'ensemble ou d'une partie du réseau, à partir d'un plan de diffusion transmis par France Travail via le système informatique, un fichier tableur, ou un support papier.

La diffusion peut être homogène (même nombre d'exemplaires ou d'unités de conditionnement sur l'ensemble des destinataires) ou hétérogène (quantités variables selon la catégorie, le groupe des destinataires ou le nombre d'agents par exemple).

Dans certains cas, peu nombreux, les dotations peuvent concerner une liste de destinataires non-utilisateurs du système (autres structures du réseau de France Travail, entités du service public de l'emploi, etc.). Un fichier tableur des adresses est alors transmis au titulaire par le service gestionnaire du marché.

Chaque dotation fait l'objet d'un envoi systématique au service gestionnaire du marché, pour contrôle du colis type.

- **Les demandes d'approvisionnement** émises via l'outil en ligne par chacun des sites au cours du mois concerné puis validées par la Direction du Siège.

Pour les dotations et les demandes d'approvisionnement, les livraisons mensuelles se font en « délai normal » tel qu'indiqué à l'article 7.3 du présent CCFT et les livraisons mensuelles outre-mer se font en délai normal par avion, tel qu'indiqué à l'article 7.3 du présent CCFT.

5.3.2.2. Les livraisons ponctuelles

Les livraisons ponctuelles concernent principalement les commandes MRS (Lot 2), le plus souvent en « délai normal ».

Les livraisons ponctuelles peuvent concerner la France métropolitaine, mais aussi l'Outre-mer.

Elles peuvent être justifiées par :

- L'urgence,
- Une date de livraison impérative,
- Une quantité et/ou une adresse de livraison spécifique hors liste des destinataires (salons, mairies, locaux des prestataires MRS...).
- Les commandes MRS

Dans le cadre d'un programme de coopération internationale, des commandes MRS peuvent être envoyées de manière très occasionnelle à l'international (Mexique, la Nouvelle Calédonie, le Brésil, l'Algérie...).

Les commandes ponctuelles sont systématiquement validées par le service gestionnaire.

Le caractère ponctuel de ces commandes n'implique pas que la livraison soit exécutée en urgence. Si la livraison a un caractère d'urgence, ce fait est dûment spécifié par le service gestionnaire qui seul est autorisé à demander un délai réduit.

Les livraisons ponctuelles vers l'Outre-mer peuvent être demandées en livraison par avion ou par bateau.

5.3.3. La gestion des fichiers utilisateurs, articles et leur intégration dans le SI

Les fichiers initiaux sont transmis par le service gestionnaire du marché sur support informatique sans mise en forme particulière au moment de la mise en place du marché et intégrés par le titulaire dans ses bases informatiques et dans l'outil en ligne.

Des mises à jour semestrielles ou annuelles peuvent être faites par l'envoi d'un nouveau fichier au titulaire. Parallèlement, le service gestionnaire peut demander au titulaire de lui transmettre sous format Excel le fichier complet issu de ses bases informatiques, afin d'effectuer la comparaison entre les deux fichiers.

A la demande de France Travail, un protocole d'échange de données pourra être défini avec les équipes du titulaire aux fins de simplifier les mises à jour et permettre une réactivité accrue du titulaire.

5.3.3.1. Les fichiers articles

Ce fichier est constitué :

- Des éléments recueillis par le titulaire au moment des réceptions (nom du fournisseur de France Travail, poids, etc.),
- Des éléments transmis par France Travail au moment des créations, modifications ou suppressions d'articles.

Les éléments du fichier des articles transmis par France Travail sont :

- Le code-article, attribué par France Travail. Actuellement, ce code est constitué de 4 caractères numériques. Le système d'information doit pouvoir intégrer des caractères supplémentaires, de l'ordre de 30 caractères alphanumériques dans le cas d'une renumérotation des articles,
- Les instructions spécifiques pour le titulaire et / ou les sites de France Travail (champ texte libre),
- La « famille » de l'article ; la codification des références doit permettre leur rattachement à une nomenclature à 5 niveaux minimum (famille / sous-famille / catégorie / sous-catégorie / article),
- Les autorisations d'accès au produit, déterminées par le niveau hiérarchique des utilisateurs ou leur appartenance à une catégorie spécifique,

- Le libellé : celui-ci doit pouvoir comporter au minimum 60 caractères alphanumériques et des retours de ligne. À l'écran, l'utilisateur visualisera l'intégralité du libellé,
- La valeur de l'article
- L'unité de conditionnement de commande (unité de sortie), fixée par France Travail. Elle peut représenter un nombre d'exemplaires par paquet ou un exemplaire du produit. Un article dont l'unité de sortie est un nombre d'exemplaires par paquet ne peut être commandé et délivré à l'exemplaire, sauf demande de modification expresse de France Travail,
- Les vignettes illustrant la couverture des documents.

Une partie des données du fichier est reprise dans la fiche-produit visualisable sur l'outil en ligne par tous les utilisateurs (cf. annexe 2).

Tous les articles ne sont pas accessibles à la commande pour tous les destinataires.

A titre d'exemple, l'ouverture des produits à la commande en fonction des types de destinataire peut être schématisée comme suit :

Articles / Destinataires	Structures (Directions Régionales)	Agences	Agences spécialisées
Document A	Accessible	Accessible	Accessible
Document B	Accessible	Accessible	Accessible
Document C	Accessible	Non accessible	Accessible
Document D	Accessible	Non accessible	Non accessible

Le fichier des articles imprimés (400 références environ actuellement) est tenu à jour par le titulaire sur information transmise par France Travail. Le titulaire ne prend en compte que les modifications du fichier transmises par le service gestionnaire du marché.

Le fichier spécifique aux articles MRS (Lot 2) est géré selon les mêmes modalités que le fichier article principal, en liaison avec l'Unité MRS.

5.3.3.2. Les fichiers utilisateurs

Ce fichier comporte les champs suivants :

- Code d'accès et mot de passe (cf. annexe 2)
- Type de structure,
- Libellé de la structure,
- Adresse complète,
- Heures d'ouverture,
- Niveau « hiérarchique »,

- Code de la structure « supérieur hiérarchique » (code spécifique France Travail donnant la visibilité de l'ensemble de l'organisation, du niveau d'une agence jusqu'à la Direction Générale),
- Catégorie (quatre catégories possibles, liées au nombre d'agents de chaque structure),
- Effectif,
- N° de téléphone, de fax, adresses électroniques ; nom du ou des correspondants
- Consignes de livraison, notamment en étage ou en sous-sol s'il y a lieu.

Le niveau hiérarchique affecté à chaque utilisateur définit son rattachement à un groupe d'utilisateurs, et ainsi, son accès aux fonctionnalités de l'outil et son accès aux données qui concernent les utilisateurs des autres niveaux (cf. annexe 2).

Le niveau hiérarchique détermine également l'autorisation d'accès des utilisateurs aux articles (les autorisations d'accès des utilisateurs aux articles selon leur profil figurent dans le fichier des articles).

- L'architecture du réseau de France Travail comporte actuellement les types d'utilisateurs suivants :
- Unités et autres structures France Travail de même niveau,
- Directions déléguées,
- Directions régionales et autres utilisateurs de même niveau,
- Administrateur (direction générale) et services (en nombre restreint) auxquels l'administrateur aura expressément délégué un accès à des fonctionnalités de même niveau,

Le fichier utilisateurs est actualisé au fil des évolutions du réseau des utilisateurs et de leurs coordonnées (créations, modifications, suppressions) :

- Soit via une transmission du fichier par le service gestionnaire au titulaire
- Soit par transmission par courriel de la part du site concerné au titulaire

Les demandes de modification faites par les sites eux-mêmes ne peuvent concerner que des modifications ou précisions sur les modalités de livraison (présence de marches, code d'accès, horaires, ...). Dans ce cas, l'information est immédiatement intégrée au fichier par le titulaire.

Toute modification d'adresse ou création d'un nouveau site dans le fichier utilisateurs doit être validée par le service gestionnaire.

5.3.3.3. Les autres fichiers

Occasionnellement, pour les besoins de livraisons ponctuelles par exemple, France Travail peut transmettre au titulaire des fichiers tableur de destinataires éphémères.

5.3.4. La réception des produits par le titulaire

Les articles qui composent le stock sont livrés au titulaire par les fournisseurs de France Travail, préconditionnés par paquets (sous film plastique ou emballage papier) ou en cartons et pourvus de codes à barres (moins fréquent pour MRS).

Ils parviennent, en règle générale, sur palettes cerclées ou filmées, de format européen (80 X 120), de façon à faciliter le stockage.

Les réceptions de colis non palettisés (cartons) sont rares hormis pour la MRS (Lot 2). Néanmoins, le titulaire est tenu de réceptionner les cartons ou autres conditionnements. En cas de difficultés récurrentes avec un fournisseur concernant le conditionnement des produits, le titulaire en informe le service gestionnaire.

Dans la grande majorité des cas, les palettes réceptionnées sont homogènes.

Le titulaire ne peut refuser la réception de palettes dont le contenu n'est pas homogène, dans la mesure où la sécurité des opérations de stockage n'est pas remise en cause. En cas de difficultés récurrentes avec un fournisseur concernant la palettisation des produits, le titulaire en informe le service gestionnaire.

En cas de livraison non palettisée ou sur palette non homogène (exceptionnelle), aucun frais supplémentaire n'est facturé à France Travail.

Les affiches parviennent à plat ou conditionnées dans des tubes.

Les références des articles, attribuées par France Travail, sont habituellement imprimées sur les documents (sauf la reprographie MRS – Lot 2). Les emballages qui entrent en stock portent une étiquette sur laquelle figure le numéro de la référence concernée ; en général, la première page du document est collée sur les paquets.

Les réceptions ont lieu aux heures d'ouvertures du titulaire et dans le meilleur des cas, avec prise de rendez-vous préalable de la part des fournisseurs de France Travail auprès du titulaire. Au moment de la réunion de lancement du marché, le titulaire communiquera à France Travail les horaires d'ouverture et de fermeture de ses magasins.

5.3.4.1. La réception quantitative des produits par le titulaire

Le titulaire assure une réception quantitative des produits. Les articles réceptionnés par le titulaire font l'objet d'une saisie informatique par référence.

Le contrôle quantitatif de la réception se fait, soit sur la base de sondage quand les palettes sont homogènes et clairement étiquetées, soit sur l'exhaustivité des produits réceptionnés quand l'identification de la quantité reçue est rendue difficile du fait de l'absence d'homogénéité des palettes ou d'un étiquetage défaillant.

Le contrôle quantitatif par sondage porte sur 1% du total des unités de conditionnement livrées avec un minimum d'une unité.

La réception quantitative est effectuée dans le délai global prévu pour l'entrée en stock physique des produits (article 6.1 et 6.2 du présent CCFT).

5.3.4.2. La réception qualitative des produits par le titulaire

Le titulaire réalise lors de la réception, un contrôle quantitatif des colis/palettes et qualitatif des fournitures portant sur l'état des marchandises reçues, la qualité des conditionnements ou tout autre aspect qualitatif aisément détectable : il prévient France Travail de tout dommage ou de toute défectuosité dans la qualité des fournitures reçues. France Travail peut alors lui demander de refuser la livraison.

Il en est de même si le conditionnement de livraison ne correspond pas à celui qui lui a été annoncé.

Le titulaire est tenu, en cas de constat d'anomalie, d'émettre toute réserve d'usage sur les récépissés de livraison correspondants.

Par ailleurs, le titulaire vérifie la version de l'imprimé reçu au regard des imprimés déjà en stock et informe le service gestionnaire du marché de toute anomalie ou écart.

La réception qualitative est effectuée dans le délai global prévu pour l'entrée en stock physique des produits (article 6.1 du présent CCFT).

5.3.4.3. La prise en charge

Les données recueillies à la réception des marchandises alimentent le fichier produit informatisé du titulaire, tenu à jour par ce dernier, comportant notamment pour chaque article :

- La référence du fournisseur de France Travail,
- La référence France Travail,
- Le libellé,
- Le conditionnement de sortie,
- Le poids et le volume du conditionnement,
- La valeur de celui-ci, communiquée par France Travail,
- La vignette du visuel,
- Une colonne « instructions pour le titulaire et les sites de France Travail »,
- Les quantités

La prise en charge doit permettre le bon suivi des mises à jour et des différentes versions des documents.

Le titulaire met à disposition dans l'outil en ligne un visuel de chaque référence d'imprimé. A cet effet, lors de la prise en charge des marchandises, le titulaire numérise la partie du document faisant office de visuel (le plus souvent la première page) et l'intègre dans l'outil en ligne.

Le système de gestion informatique du titulaire doit permettre une traçabilité complète des références dès leur entrée physique en stock et jusqu'à la livraison aux entités ayant passé les commandes. Cette traçabilité est rendue possible par l'utilisation d'un système de code-barres, ou tout système équivalent.

5.3.4.4. L'avis de réception

Le titulaire transmet à France Travail, dès l'entrée en stock, un avis de réception portant l'indication, par référence :

- Du titre du produit,
- Des quantités réceptionnées,
- Du conditionnement de réception,
- Du fournisseur,
- De la date de réception,
- De la date d'entrée en stock,
- De l'état général de la livraison.

L'avis de réception pourra être visualisé par le service gestionnaire et l'utilisateur dans l'outil en ligne tel que spécifié dans l'annexe 2 du présent CCFT.

Aucune réception de service fait ne pourra être faite sans ce justificatif.

Les bons de livraison des fournisseurs de France Travail devront être scannés et transmis dans les 48h au gestionnaire.

5.3.5. Les modalités de livraison dans les locaux de France Travail et de ses partenaires

Les fournitures sont acheminées par tout moyen garantissant à France Travail le respect des modalités d'exécution, les conditions de sécurité et les délais de livraison définis au présent CCFT.

Les livraisons sont réalisées franco de port et d'emballage sur le territoire métropolitain (Corse incluse), et franco-domicile dédouané (DDP) en ce qui concerne l'Outre-mer.

Les livraisons se font à l'intérieur des locaux (y compris dans le cas où les livraisons ont lieu sur le site d'un salon ou d'un forum). Les articles livrés doivent être sous la forme de cartons de 15 kg maximum (sauf pour les articles MRS, maximum 30kg ou le papier ramette en carton). En aucun cas le transporteur ne devra laisser les cartons sur palette.

Les livraisons peuvent avoir lieu en étage ou en sous-sol, avec ou sans ascenseur, sans surcoût pour France Travail.

Le Titulaire assure ce type de livraison chaque fois que cette information est indiquée dans le fichier des adresses, ou à la demande expresse de France Travail au moment de la passation de la commande. Si cette prestation n'est pas réalisée, le titulaire peut se voir appliquer les pénalités prévues au contrat.

Le transporteur doit respecter les consignes de livraison exprimées lors de la saisie de la commande et communiquées par le titulaire (fermeture exceptionnelle, horaires de livraison, etc.).

Les livraisons ne peuvent avoir lieu que les jours ouvrés et aux heures indiquées, et dans tous les cas dans les heures d'ouverture du site France Travail concerné (tel qu'indiquées dans le fichier des adresses).

Dans le cas des commandes à destination de l'Outre-mer, le titulaire informe au préalable par courriel les destinataires des dates précises de livraison.

La livraison des fournitures est constatée par la signature du récépissé de livraison par le collaborateur France Travail nommément identifié sur ledit récépissé de livraison (information issue de l'outil de commande en ligne). Le titulaire doit obligatoirement faire préciser à nouveau sur le récépissé le nom de l'agent signataire, et faire apposer le cachet de la structure. En cas d'avarie constatée lors de la livraison, des réserves peuvent être formulées sur ce récépissé de livraison. Le destinataire conserve un double du récépissé. Dans ce cas, les modalités précisées à l'article 3.2 du contrat et 7.2 du CCFT s'appliquent.

Une copie de ce récépissé est tenue à disposition du service gestionnaire du marché qui pourra en faire la demande à tout moment.

Chaque colis comprend un bordereau de livraison qui reprend d'une part les articles demandés par les agences et d'autre part les dotations.

Si un article demandé par le réseau est en rupture de stock, la ligne de commande est conservée pour la livraison mensuelle suivante.

Certains sites sont prioritaires dans l'échelonnement des livraisons (Direction Générale, forums, ...). Le service gestionnaire informe le titulaire des ordres de priorité.

Les commandes d'un site peuvent être livrées sur plusieurs points différents. Ainsi, une commande d'un site pourra comporter plusieurs adresses de livraison. Dans ce cas, l'utilisateur le précise dans l'outil au moment de sa commande.

Dans certains cas, spécifiés par le service gestionnaire, la livraison pourra être demandée en urgence.

Afin de réaliser les expéditions, le titulaire peut être amené à effectuer une prestation de conditionnement ou reconditionnement des produits. Cette prestation est effectuée à la demande expresse du service gestionnaire. Cette prestation fait l'objet d'une facturation au tarif (cf. UO 6.4) consigné au bordereau de prix.

A titre indicatif, cette prestation est demandée par France Travail environ 10 fois par an.

5.3.6. Le traitement des ordres d'expédition

Le traitement des ordres d'expédition comporte les opérations suivantes :

- La préparation des expéditions,
- Le conditionnement des articles, sachant que :
 - Le poids unitaire des colis ne doit pas excéder 15 kg (sauf articles MRS, poids du colis 30 kg maximum),
 - Les expéditions sur palettes sont composées par un ensemble de cartons dont le poids unitaire ne dépasse pas 15 kg (sauf articles MRS),
 - Les emballages utilisés sont fournis par le titulaire (sauf dans le cas où la marchandise est expédiée dans son emballage d'origine) et ne dépassent pas 4% du poids des colis
 - Les affiches, dès lors qu'elles dépassent le format A2, sont expédiées dans des tubes ou des caisses télescopiques assez solides pour qu'elles ne subissent aucun dommage,
 - Les articles fragiles (présentoirs en plexiglas notamment) sont emballés de façon à éviter les risques liés au transport (sous conditionnement à bulles par exemple) et munis d'une étiquette « fragile »,
- L'édition des étiquettes nécessaires à l'adressage des colis,
- L'établissement et l'édition du bon d'expédition qui figure dans chaque colis (ou qui est apposé sur l'un des colis en cas d'envoi composé de plusieurs colis). Un double des bons d'expédition doit être adressé au service gestionnaire du marché s'il le demande,
- L'établissement des formalités d'expédition,
- La délivrance au transporteur du bordereau de remise au transporteur,
- La remise au transporteur,
- La mise à disposition de France Travail des informations sur l'état d'exécution des commandes dans le système informatique. Pour les expéditions par voie maritime vers l'Outre-mer, cela inclut la fourniture systématique, via le système informatique, des renseignements suivants : port et date d'embarquement, transporteur et date d'arrivée prévue au port.

Le bon d'expédition porte les informations suivantes :

- Son numéro d'ordre (fourni par le titulaire),
- Le numéro de la commande correspondante (composé de la référence fournie par le titulaire suivie du code structure de France Travail),
- L'identification du titulaire,
- Les coordonnées du destinataire,

- La date de l'expédition (= date de remise au transporteur),
- L'inventaire du contenu de l'envoi
 - Référence France Travail et libellé,
 - Mode de commande (commande du site ou dotation)
 - Nombre d'exemplaires et d'unités de conditionnement
- Le poids total de l'envoi.

Le bordereau de remise au transporteur, qui servira de base à l'établissement par le transporteur du récépissé de livraison, comporte à minima les informations suivantes :

- Le numéro du bon d'expédition cité ci-dessus,
- La date de remise au transporteur,
- L'identification du titulaire,
- Les coordonnées des destinataires,
- La zone tarifaire concernée,
- Le nombre de colis,
- Le poids total de l'envoi,
- La consigne de livrer en urgence le cas échéant,
- L'instruction éventuelle de livrer en étage ou en sous-sol,
- Pour les références adressées par dotation, un champ texte libre permettra au service gestionnaire de rédiger un descriptif et d'y ajouter des commentaires quant à l'utilisation du document (ce descriptif sera transmis par le service gestionnaire via l'outil en ligne mis à disposition par le Titulaire ou via courriel).

Remarque sur le cas des livraisons urgentes :

Les livraisons urgentes sont celles à traiter immédiatement. Elles font l'objet d'une tarification particulière consignée au bordereau de prix.

Elles peuvent concerner des approvisionnements exceptionnels, des dotations, ou des commandes des sites.

Le titulaire ne met en œuvre les procédures relatives aux délais urgents qu'à la demande expresse du service gestionnaire du marché à France Travail.

Pour chaque livraison en urgence demandée, le titulaire informe le service gestionnaire du marché (via l'outil en ligne ou via courriel) au fur et à mesure du traitement du dossier. Il informe notamment sur le mode d'acheminement utilisé, les dates d'expédition et de livraison des colis chez le destinataire.

5.3.7. Le traitement des réclamations et retours

5.3.7.1. Les réclamations

Le titulaire met à disposition de l'ensemble des utilisateurs un service de traitement des réclamations. Ce service est accessible par téléphone, courriel et via l'outil en ligne. Ce service traite notamment de toute erreur de livraison et des éventuels retards de livraison.

Pour les réclamations par téléphone, le titulaire met à disposition un numéro dédié à France Travail, non surtaxé.

Les réclamations faites par téléphone font l'objet d'une confirmation immédiate de prise en compte, par courriel.

Le titulaire traite les réclamations dans un délai de 2 jours ouvrés, quel que soit le mode de transmission de la demande.

Le titulaire informe le service gestionnaire :

- De toute réclamation qu'il ne serait pas en mesure de traiter
- Des difficultés remontées par les utilisateurs lorsque celles-ci sont récurrentes

Le titulaire présente, dans le plan de progrès tel que défini au présent CCFT, une synthèse des réclamations et dysfonctionnements de la période écoulée et propose les moyens à mettre en œuvre afin de les corriger.

5.3.7.2. Les Retours

Le titulaire met en œuvre les moyens permettant le retour de produits refusés (par exemple : produits défectueux, produits livrés à tort) par les entités de France Travail ou de ses partenaires, dans des délais n'excédant pas les délais de livraison.

Toute demande de retour de produits consécutive à un traitement erroné de la part du titulaire ne peut donner lieu à facturation des frais de retour ni des frais de livraison initiaux. En cas de nouvelle livraison (de type livraison ponctuelle) rendue nécessaire par un traitement erroné de la part du titulaire, celle-ci ne donnera pas lieu à facturation (livraison dans un délai identique à celui de la livraison initiale).

Les retours demandés par France Travail d'articles livrés à la suite d'une erreur de commande de France Travail sont facturés au tarif des enlèvements. Ces demandes ne concernent que la Métropole (Corse incluse).

5.3.7.3. Le stockage et la gestion des stocks

Le stockage est réalisé, par mesure de sécurité, dans un lieu clos, à température et degré d'humidité permettant la parfaite conservation des produits.

Le stockage peut se faire par palette, par casier, dans une zone sécurisée.

La facturation du stockage se fait par calcul de la moyenne du volume de stockage sur le mois concerné, selon la formule suivante : somme du volume de stockage journalier / nombre de jours calendaires du mois.

Durant l'exécution du présent contrat, France Travail se réserve le droit d'inspecter les zones de stockage en ayant averti le titulaire avec un délai d'1 (un) jour ouvré. France Travail se réserve la possibilité de vérifier notamment la conformité des conditions de stockage au présent CCFT, ainsi que le nombre et le volume des références.

5.3.7.4. La gestion des stocks

Le titulaire propose des modalités de gestion spécifiques en cas d'atteinte d'un seuil minimal, dit « stock de sécurité » pour toutes ou une partie des références. Ces modalités tiennent compte, pour chaque produit, des délais et modalités de réapprovisionnement tels qu'indiqués par France Travail. Ces modalités font l'objet d'une validation par le service gestionnaire.

La gestion des stocks se fait également par l'application de volumes maximum de commande par produit et par site. Ces volumes sont indiqués par France Travail au titulaire pour chaque catégorie de site (Directions régionales, agences de catégorie 1 à 4 selon le nombre d'agents, ...). Le service gestionnaire a accès à ces données sur l'outil en ligne et peut les modifier à tout moment. Le titulaire accompagne France Travail dans la détermination de ces volumes maximum pour chaque produit, en fonction de sa connaissance des consommations de France Travail.

L'état des stocks est tenu à jour en permanence et accessible en temps réel dans le système informatique accessible par Internet dans les conditions suivantes :

- Affichage du stock disponible pour l'administrateur en consultation écran d'une référence et au moment de la validation d'une ligne de commande
- Visualisation en ligne (et édition possible) de l'état de l'ensemble des références qui constituent le stock, pour l'administrateur et les profils qu'il aura désignés ; ou exportation du fichier correspondant sous format tableur
- Visualisation des mouvements prévus sur les 4 prochaines semaines et l'état prévisionnel des stocks
- Réalisation d'un état des consommations moyennes par référence, par région, par mois, par trimestre et par an
- Réalisation d'un état des consommations par référence, par région, par mois, par trimestre et par an
- Réalisation d'un état des mouvements pour chaque référence : entrées en stock (date et quantité), sorties (date et quantité), mises au pilon (date et quantité)
- Gestion des seuils d'alerte afin de prévenir France Travail que des niveaux de stocks minimum, définis au préalable, sont en voie d'être atteints et mise à disposition de l'administrateur et des profils qu'il aura désignés, en ligne et par courriel, de l'état des références arrivées au seuil d'alerte
- Mise à disposition de l'administrateur d'une liste et d'un état des stocks des références n'ayant subi aucun mouvement sur une période donnée (stock dormant), de préférence en ligne ou via une exportation de fichier sous format tableur

- Mise à disposition de l'administrateur d'un état synthétique historique de l'ensemble des stocks permettant de situer l'ensemble des mouvements entrants et sortants sur une période donnée

Cette liste n'est pas exhaustive. France Travail se réserve le droit en fonction de ses besoins de demander aux prestataires d'autres états de reporting. Les modalités de mise en place de ces reporting sont précisées en annexe 2 du présent cahier des charges.

France Travail peut demander au titulaire d'adresser les fichiers exportés d'états de stock, d'états de références parvenues au seuil d'alerte, d'états de références sans mouvement (stock dormant), par courriel, à une liste définie de destinataires.

5.3.7.5. La gestion des stocks (particularités du lot 2 MRS)

L'activité de constitution des exercices, et kits séance MRS nécessite une zone de stockage dont la surface estimée est indiquée ci-dessous **à titre purement indicatif** :

Lorsque plusieurs livraisons ont lieu pour une même référence et concerne du petit matériel (exemples : feutres, petites pièces bois, petit outillage, petites signalétique, ...), il conviendra au titulaire de regrouper en un même endroit (rayonnage, casier), ces livraisons afin que le matériel ne soit pas éparpillé dans les différents stocks. Cette préconisation conditionne le temps de production des exercices et kits séance.

Surface de stockage pour les matières premières (bacs de rangement notamment) : 10 m², (surface au sol).



Surface de stockage relative au volume des casiers « standard » : 60 m², surface au sol.

Surface de stockage relative au volume des palettes : 300 m², surface au sol.

Soit un total de 370 m².

Nombre de références produits en stock qui seront fournis par l'unité MRS : 1557.

A ce jour, les références se répartissent en 5 familles d'articles, dont les entrées en stock annuelles sont données ci-dessous à titre indicatif :

Famille	Sous-Famille	SS-Famille	2023		2024		2025	
			Nbre Recep.	Qte Totale	Nbre Recep.	Qte Totale	Nbre Recep.	Qte Totale
PIECES DETACHEES	Contenant	Tout contenant	19	1589	3	545	7	83
PIECES DETACHEES	Equipement	EPI	1	300	2	35	0	0
PIECES DETACHEES	Equipement	Outillage	3	13	2	92	3	64
PIECES DETACHEES	Fabrication	Tout matériau	19	6244	26	12871	32	351
PIECES DETACHEES	Fournitures générales		76	59207	62	36255	74	29754
PIECES DETACHEES	Jouets		1	483	11	233	0	0

Cette typologie pourrait être amenée à être revue par le gestionnaire MRS.

Le titulaire vérifie très précisément le niveau des stocks à minima 1 fois par mois. Il informe l'Unité MRS des besoins de réapprovisionnement dès que nécessaire.

Un stock de réserve minimal est déterminé par France Travail pour certaines références (matières premières, exercices ou séances). Le titulaire a la responsabilité du suivi de ces stocks.

5.3.7.6. Les inventaires

Le titulaire s'engage à réaliser des inventaires physiques des stocks selon le principe des inventaires tournants. L'intégralité des références en stock doit avoir été recomptée une fois par an. En cas de constat d'erreur entre les inventaires et les informations indiquées sur l'outil de gestion en ligne, en informer aussitôt le service gestionnaire. Un inventaire plus régulier pourra être demandé (semestre ou trimestre)

Le calendrier des inventaires est transmis par le titulaire au service gestionnaire du marché.

L'état récapitulatif des inventaires est tenu à disposition du gestionnaire du marché. Cet état fait notamment apparaître, pour chaque référence, la dernière date d'inventaire, le stock théorique, le stock réel et l'écart entre ces deux valeurs, la date des derniers mouvements pour chaque référence.

Le titulaire s'engage à informer systématiquement le gestionnaire du marché si l'écart entre le stock théorique et le stock réel est supérieur à 3% en valeur ou en quantité.

Par ailleurs, le titulaire réalise des inventaires physiques ponctuels sur des références identifiées spécifiquement par le service gestionnaire du marché, à la demande de ce dernier.

Les inventaires tournants cités ci-dessus sont inclus dans le prix des prestations, ils ne font l'objet d'aucune facturation supplémentaire. Au contraire, les inventaires ponctuels sur des références identifiées, à la demande du service gestionnaire, sont facturés à France Travail au tarif consigné dans le Bordereau des prix.

Il est précisé que pendant les opérations d'inventaire, le système de commandes par Internet doit être disponible.

5.3.7.7. Les mises au pilon

Les mises au pilon de références sont réalisées sur demande expresse du service gestionnaire du marché. La demande peut être saisie par le service gestionnaire dans l'outil en ligne.

Pour chaque référence à l'issue de sa mise au pilon, sauf instructions contraires de France Travail, le titulaire doit conserver un stock à des fins d'archivage (sauf pour la MRS). Ce niveau de stock sera précisé par le service gestionnaire dans chaque commande de mise au pilon.

La non-conservation par le titulaire des stocks à des fins d'archivage dans les modalités indiquées par le gestionnaire causerait un préjudice dont France Travail pourrait demander réparation par un remboursement de la valeur desdits articles et l'application d'une pénalité prévue au contrat.

Il est à noter que la mise au pilon d'une référence n'entraîne pas nécessairement la suppression du code article, cette dernière doit être expressément demandée par le service gestionnaire.

Lors des mises au pilon, le papier est recyclé conformément à l'article 5.6 « Développement durable » du présent CCFT. Les autres matériaux utilisés pour la MRS, sont également à recycler lorsqu'une demande de destruction est faite par le gestionnaire.

5.3.8. Les enlèvements et mises à quai

5.3.8.1. Les enlèvements

France Travail peut demander au titulaire d'effectuer des enlèvements de fournitures dans les locaux de France Travail, auprès de ses fournisseurs ou de ses partenaires. Les demandes sont passées par le service gestionnaire du marché par courriel ou via l'outil en ligne. Elles ne concernent que la Métropole (Corse incluse).

Ces enlèvements font l'objet d'une facturation au tarif consigné (cf. UO 4.5) au bordereau de prix.

5.3.8.2. Les mises à quai

France Travail peut demander à ses fournisseurs ou à ses propres chauffeurs de procéder à des enlèvements sur le site de stockage du titulaire. Quand ces enlèvements nécessitent la constitution de colis spécifiques ou de palette(s), le titulaire facture la préparation de commande correspondante au tarif relatif (cf. UO 4.5.4) au traitement des expéditions indiqué sur le bordereau de prix.

Quand il s'agit pour les chauffeurs de France Travail, de prendre en charge quelques colis dans leur emballage d'origine, quelques exemplaires ou quelques unités de conditionnement d'une ou plusieurs références, sans prestation de conditionnement particulière, les articles sont remis au représentant de France Travail par le titulaire sans frais.

Une livraison non conforme d'un fournisseur de France Travail, constatée comme telle par le titulaire après le départ du transporteur, et qui doit être reprise par le fournisseur de France Travail, est réservée et mise à quai à la disposition de ce fournisseur sans coût supplémentaire pour France Travail.

5.4. LES PARTICULARITES DU LOT 2 MRS : PRODUCTION ET ASSEMBLAGE DES KITS SEANCES ET EXERCICES

5.4.1. Présentation de la « Méthode de Recrutement par Simulation (MRS) » et de ses processus

L'une des missions confiées à France Travail est « d'accompagner les entreprises dans leur recrutement ». Elle est inscrite dans la convention tripartite 2018 et définie comme l'une des priorités du plan stratégique de France Travail 2018. La MRS est un service de pré-sélection qui permet de proposer au recruteur des candidats évalués sur leur capacité (habiletés) à occuper le poste proposé par le biais d'exercices simulant par analogie les situations de travail les plus significatives du poste.

L'activité de l'unité MRS est centrée sur la conception des exercices d'évaluation et l'accompagnement du réseau des équipes MRS en charge de délivrer le service auprès des entreprises. L'unité met à disposition du matériel pour l'animation des sessions d'évaluation, c'est ainsi qu'elle s'appuie sur un prestataire logistique pour le stockage, la production de kit séance et exercices, et acheminement, ces activités ne correspondent pas au cœur de métier de France Travail.

Les séances d'évaluation MRS sont déposées et protégées, et bénéficient d'un copyright. Il existe un contrat pour le dépôt, la conservation et la protection juridique des exercices dans le cadre de la propriété intellectuelle.

Le réseau MRS est constitué d'environ 100 équipes réparties en métropole, DOM et DROM et de 400 conseillers MRS qui sont chargés d'animer les sessions d'évaluation auprès des candidats demandeurs d'emploi.

La méthode de recrutement par simulation se base sur la détection des habiletés. Les habiletés sont des caractéristiques de l'individu qu'il a développées, du fait de son éducation et son expérience personnelle, au cours de sa vie sociale, familiale ou professionnelle. Elles représentent un potentiel que l'individu a la capacité de mobiliser dans une situation ou un contexte de travail.

Nous pouvons considérer que l'habileté est en quelque sorte : la convergence d'un savoir-faire empirique, d'un savoir-être et d'un environnement.

Chaque habileté rassemble plusieurs capacités/aptitudes autour d'une même notion.

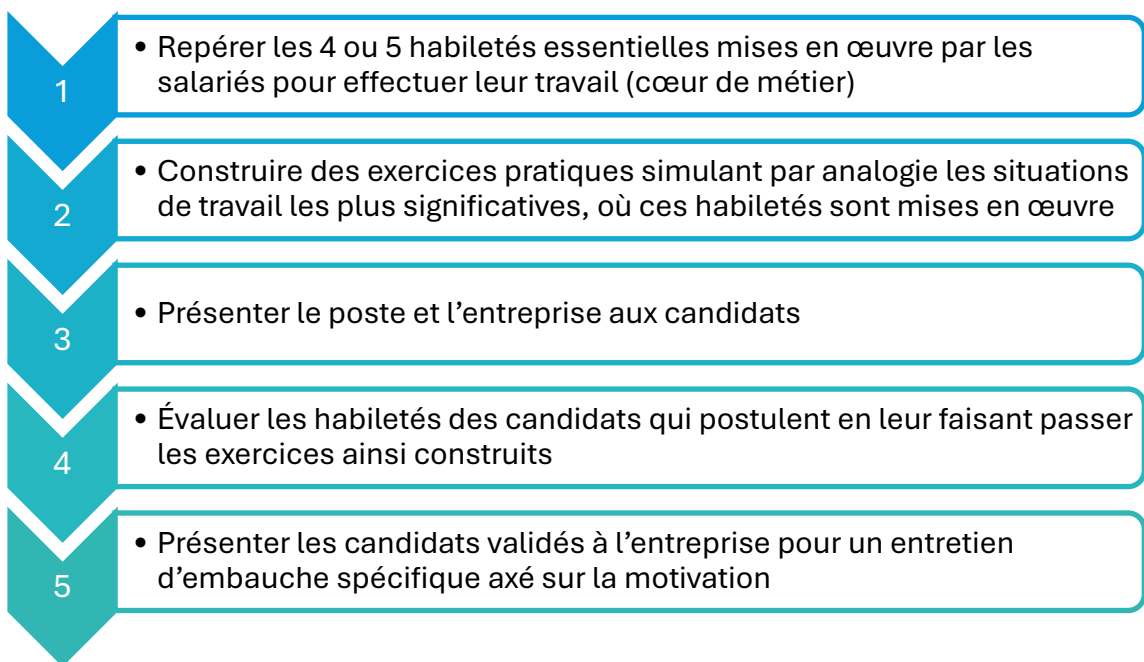
Dans la MRS, on parle d'« exercices » et non de « tests ». Un test va permettre de vérifier qu'une personne a les connaissances et / ou compétences requises pour un poste. L'exercice MRS va permettre lui, de faire émerger les savoir-faire, savoir être, ou le potentiel mobilisable par une personne dans une situation ou un contexte donné.

Cette méthode a été conçue pour répondre aux difficultés de recrutement des entreprises dans certains secteurs/métiers en tension :

- Par manque de candidats sur un bassin d'emploi
- Par manque de profils adéquats
- Quand trop de candidats postulent
- Par une complexité à définir des critères de sélection satisfaisants et objectifs

Elle consiste à :

- Repérer pour un poste donné les habiletés mises en œuvre par les salariés grâce à une analyse de poste (ADP)
- Construire des exercices qui simulent par analogie des situations de travail, où ces habiletés sont mises en œuvre
- Évaluer les mêmes habiletés auprès des personnes qui postulent en leur faisant passer les exercices ainsi construits



5.4.2. Définitions MRS

Une **séance MRS** est constituée de plusieurs exercices différents, lors d'une session d'évaluation, plusieurs candidats sont évalués en même temps.

Un **exercice MRS** peut être constitué de supports pédagogiques simples (papier/crayon mis sous porte-vues par exemple avec 1 stylo) ou de supports plus complexes (assemblage de pièces, matériel encombrant type panneaux ou rehausses de table, diverses impressions avec ou sans plastification...). Un exercice est destiné à 1 candidat, certains exercices peuvent être également conçu pour plusieurs candidats (pour 2 à 4 candidats).

Ainsi un **kit séance MRS** comprend l'ensemble des exercices nécessaires à l'animation d'une session de 4 à 12 candidats. Il est composé des supports pédagogiques, des éléments et fournitures constituant les exercices.

Un **SAV MRS** correspond au remplacement et à l'expédition d'une ou plusieurs pièces de matériel de toute nature (bois, plastique, métal, ...), de la reprographie à la confection d'un ou plusieurs porte-documents, d'une caisse en bois cassée et à remplacer, de feutres...

Le titulaire produit les exercices ou les kits séances à l'unité ou en série en se référant à un référentiel et à un inventaire fourni par l'unité MRS.

5.4.3. La production des supports pédagogiques

Les supports sont à destination des animateurs et candidats.

La production des supports pédagogiques consiste à :

- Faire de la **reprographie** en grande quantité : photocopies et impression en noir et blanc et/ou couleur (format A4 et/ou A3 avec majoritairement de l'A4), recto ou recto/verso.

Le papier ramette A4/A3 sera fourni par France Travail. Il s'agit du papier STEINBEIS N°2 – TREND WHITE, papier 100% recyclé de blancheur 85 CIE et d'une opacité de 95%. En fonction de l'exécution du marché papier de France Travail, cette référence pourra être amenée à changer en cours de marché. De manière exceptionnelle, en fonction des exercices, le titulaire pourra être amené à imprimer sur d'autres papiers fournis par France Travail

- Plastifier des documents** : plastification (format A4 et/ou A3) et découpe si besoin à différents formats
- Massicoter** : Découper selon le format désiré pour faire des cartes ou des images, lorsqu'une page A4 ou A3 doit être découpée en plusieurs parties.
- Mettre les documents en classeur sous pochettes perforées ou porte-documents** : insertion de documents dans plusieurs supports différents, recto ou recto/verso :
 - porte-documents format A4 et A3 : 10, 20, 30, 40 et 60 pages
 - classeurs souples format A4 et A3
 - pochettes plastiques perforées pour classeurs format A4 ou A3

Les supports (porte-documents, classeurs, pochettes plastiques ou toute autre fourniture) **sont fournis par France Travail.**

A titre indicatif, consommations pour 2024 et 2025 :

	janv-24	févr-24	mars-24	avr-24	mai-24	juin-24	juil-24	août-24	sept-24	oct-24	nov-24	déc-24
<i>page A4 couleur</i>	4656	2879	7869	9078	6843	2920	12577	1445	3841	2075	4477	3775
<i>page A4 couleur recto-verso</i>	3094	1729	3470	2774	2334	932	2988	833	1200	564	1324	777
<i>page A4 N&B</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	384	0	0
<i>page A4 recto-verso N&B</i>	0	0	0	0	0	0	12	0	0	300	0	0
<i>A3 couleur</i>	1795	571	1758	309	639	6	1074	616	1436	1930	1455	1259
<i>plastifiée A4</i>	1137	614	798	841	963	431	1357	109	386	415	1236	324
<i>plastifiée A3</i>	55	175	296	102	160	705	73	38	72	0	512	59
<i>planche étiquette</i>	751	1230	13	14	3	109	232	9	33	1	606	1
<i>exercice 1 (nbre classeurs / porte document)</i>	288	184	486	470	375	134	799	88	242	110	187	491

	janv-25	févr-25	mars-25	avr-25	mai-25	juin-25	juil-25	août-25	sept-25	oct-25	nov-25	déc-25
<i>page A4 couleur</i>	4317	3063	4477	2959	2625	2931	2861	6959	2679	6884	4653	2046

<i>page A4 couleur recto-verso</i>	1620	980	1041	341	2334	581	1466	945	341	932	758	144
<i>page A4 N&B</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>page A4 recto-verso N&B</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<i>A3 couleur</i>	1053	10	3	12	612	997	22	2005	20	118	5253	168
<i>plastifiée A4</i>	397	483	382	132	267	264	545	251	525	295	330	55
<i>plastifiée A3</i>	153	6	33	12	32	70	22	903	20	145	51	36
<i>planche étiquette</i>	5	2	0	1214	13	5	0	600	458	3	4	0
<i>exercice 1 (nbre classeurs / porte document)</i>	272	127	213	109	160	170	184	226	140	284	187	98

	2024	2025
Moyenne mensuelle impressions N&B et couleur	8885	5877
Moyenne mensuelle plastifiés	905	451

Nombre de mises sous porte-documents/classeurs :

nombre de classeur ou porte document	
2024	3854
2025	2170

5.4.4. La Production à l'unité ou en série des kits complets

Les kits séance ou exercices d'évaluation MRS sont à produire à l'unité ou en série en se référant à un référentiel (fiches indiquant l'ensemble du matériel et documents nécessaires à la production et à la constitution d'un kit) : impression, plastification, massicot, mise en classeur ou pochette, assemblage et étiquetage des pièces, plastification de documents, prélèvement et conditionnement des éléments nécessaires à la constitution des kits.

Un kit séance est constitué d'exercices composés de pièces. La composition des kits et exercices est déterminée par les chargés de conception de l'Unité MRS et précisée par un inventaire précis attaché à la séance.

- **Un kit séance regroupe différents exercices**
 - La séance est composée de documents de séance et d'un ou plusieurs exercices différents, reproduits selon le nombre de participants
 - La séance comportera des attributs qui permettent de la rattacher à un métier ou à un secteur (notion de sous famille actuelle)
- **La notion d'exercice**
 - L'exercice est l'agrégat de pièces qui sert à la gestion des commandes et au stockage
 - Un exercice peut servir à plusieurs séances. Exemple : Exercice calibrage

- Les pièces regroupées dans un exercice ne doivent pas être extraites de l'exercice sauf situations particulières (exercice obsolète, etc.)
- **Les catégories de pièces détachées**
 - Les documents de séance rattachés à une séance. Exemple : des classeurs
 - Les consommables rattachés à un exercice. Ils comprennent des fournitures générales (papier blanc, feutres, etc.)
 - Les fichiers pour impression de consommables
 - Les pièces fabriquées ou achetées finies (outillage, jouet, EPI), rattachées à un exercice

Le prestataire peut se voir passer 4 types de commandes :

- Des commandes de production de kits séance ou exercices pour le réseau MRS, qui seront expédiés à l'issue de leur production
- Des commandes de production de kit séance ou exercices pour les appropriations, qui seront expédiés sur le site de l'unité MRS
- Des commandes de production de kit séance ou exercices en anticipation, qui seront stockés
- Des commandes de matériel pour le SAV

5.4.5. La hiérarchisation des kits par niveau de complexité

Il existe **cinq** niveaux de production de kit hiérarchisés par niveau de complexité :

- ✓ Production de 1^{er} niveau (séance ou exercices dits papier crayon)

Production de supports pédagogiques : impression des supports sur papier de format A4 ou A3, en couleur ou en N&B, recto ou recto/verso, sans mise sous supports (classeurs, porte-documents, pochettes).

Plastification de documents format A4, A3.

Agrafage des pages si nécessaire.

Mise des documents dans une pochette adaptée fournie par France Travail.

Prélèvement de petit matériel de bureau (feutres, stylos, calculatrice, badges, ...).

Prélèvement de matériel pour colisage.

Conditionnement dans un contenant spécifique pour l'expédition et ou le stockage (si papier, documents à conditionner en carton d'expédition fourni par le prestataire).

Le temps nécessaire à la production d'1 exercice est estimé entre 15 mn et 45mn. De ce fait, le temps de production d'1 kit séance sera fonction du nombre de candidats. Le temps unitaire forfaitaire de production d'un exercice est à multiplier par le nombre de candidats.

				Temps moyen en minutes	
Impression de documents	Type de picking	Façonnage / préparation	Colisage	Mini	Maxi

Oui	Pickings modérés	Plastification	Conditionnement standard	15	45
-----	------------------	----------------	--------------------------	----	----

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : Exercice 1^{er} niveau

✓ **Production d'exercices de 2^{ème} niveau**

Production de supports pédagogiques : impression des supports sur papier de format A4 ou A3, en couleur ou en N&B, recto ou recto/verso, avec mise sous supports (classeurs, porte-documents, pochettes).

Plastification de documents format A4, A3.

Massicotage

Agrafage des pages si nécessaire.

Mise des documents dans une pochette adaptée fournie par France Travail.

Prélèvement de petit matériel de bureau (feutres, stylos, calculatrice, badges, ...).

Prélèvement de matériel pour colisage.

+

Mise sous porte-documents ou pochettes perforée, classeurs, des supports pédagogiques de 1^{er} niveau.

Apposition du logo autocollant France Travail sur certains supports comme les porte-documents, pochettes et classeurs.

Prélèvement d'articles et matériaux nécessaires à la production (pièces de différentes tailles, bacs navettes, boîtes + conditionnement) dans un contenant spécifique.

Rangement des pièces dans des bacs, boîtes et autres contenants fournis par France Travail (si papier, porte-documents et classeurs, à conditionner en carton d'expédition fourni par le prestataire).

Conditionnement dans un contenant spécifique pour l'expédition et ou le stockage (si que papier avec ou sans porte-document, documents à conditionner en carton d'expédition fourni par le prestataire).

Le temps nécessaire à la production d'1 exercice est estimé entre 5 mn et 25 mn. De ce fait, le temps de production d'1 kit séance sera fonction du nombre de candidats. Le temps unitaire forfaitaire de production d'un exercice est à multiplier par le nombre de candidats.

A noter qu'en dépit d'une complexité supérieure du 2^e niveau de production, les temps moyens constatés en 2025 sont plus faibles que le niveau de production 1 (et dans une moindre mesure de niveau 3), du fait d'une diversité documentaire demandée par candidat moins importante mais plus volumineuse (1 document pour x candidats versus x documents pour un candidat).

Impression de documents	Type de picking	Façonnage / préparation	Colisage	Temps moyen en minutes	
				Mini	Maxi
Oui	Pickings multiples	Encartage + Plastification + Mise sous porte vue	Conditionnement standard	5	25

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : Exercice 2^{ème} niveau

✓ Production d'exercices de 3^{ème} niveau

Production de supports pédagogiques : impression des supports sur papier de format A4 ou A3, en couleur ou en N&B, recto ou recto/verso, avec mise sous supports (classeurs, porte-documents, pochettes).

Plastification de documents format A4, A3.

Plastification de documents.

Massicotage

Agrafage des pages si nécessaire.

Mise des documents dans une pochette adaptée fournie par France Travail.

Prélèvement de petit matériel de bureau (feutres, stylos, calculatrice, badges, ...).

Prélèvement de matériel pour colisage.

+

Mise sous porte-documents ou pochettes perforée, classeurs, des supports pédagogiques de 1^{er} niveau

Apposition du logo autocollant France Travail sur certains supports comme les porte-documents, pochettes et classeurs.

Prélèvement d'articles et matériaux nécessaires à la production et identification d'articles par étiquetage (pièces de différentes tailles, bacs navettes, boîtes + conditionnement) dans un contenant spécifique.

Rangement des pièces dans des bacs, boîtes et autres contenants fournis par France Travail (si que papier, porte-documents et classeurs, à conditionner en carton d'expédition fourni par le prestataire). Prélèvement et identification d'articles par étiquetage (étiquettes, ruban adhésif) et assemblage final d'un ou plusieurs produits + conditionnement dans un contenant spécifique et adapté (boîtes plastiques, carton, casiers à tiroirs...).

+

Etiquetage de pièces : pose sur petite pièce ou casier (exemple pose d'étiquette autocollante de 2cmX1cm sur un rectangle de bois de 5cmX2cm épais de 0,5cm) ou sur de petits tiroirs d'un bloc à plusieurs casiers).

Les bacs, boîtes et autres contenants sont fournis par France Travail.

Conditionnement dans un contenant spécifique pour l'expédition et ou le stockage

Le temps nécessaire à la production d'1 exercice est estimé entre 10 mn et 30 mn. De ce fait, le temps de production d'1 kit séance sera fonction du nombre de candidats. Le temps unitaire forfaitaire de production d'un exercice est à multiplier par le nombre de candidats.

				Temps moyen en minutes	
Impression de documents	Type de picking	Façonnage / préparation	Colisage	Mini	Maxi
Oui	Pickings multiples	Encartage + Plastification + Mise sous porte vue + Etiquetage	Sous conditionnement et conditionnement en caisse transport	10	30

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : Exercice 3^{ème} niveau

✓ Production d'exercices de 4^{ème} niveau (montage et construction simple) :

Prélèvement des pièces nécessaires pour le montage et la construction simple : reproduire à l'identique (suivant un schéma, une photo ou un modèle) un montage de pièces diverses (pièces métalliques, pièces plastiques type Meccano, pièces en bois...) et les coller le cas échéant.

Certaines pièces devront être volontairement détériorées (limées, marquées, rayées, empatement cassés)

Les bacs, boîtes et autres contenants sont fournis par France Travail.

Conditionnement dans un contenant spécifique pour l'expédition et ou le stockage

Le temps nécessaire à la production d'1 exercice est estimé entre 10 mn et 30 mn. De ce fait, le temps de production d'1 kit séance sera fonction du nombre de candidats. Le temps unitaire forfaitaire de production d'un exercice est à multiplier par le nombre de candidats.

Impression de documents	Type de picking	Façonnage / préparation	Colisage	Temps moyen en minutes	
				Mini	Maxi
Non	Pickings multiples	Montage + Interventions manuelles spécifiques sur pièces	Sous conditionnement et conditionnement en caisse transport	10	30

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : Exercice 4^{ème} niveau

✓ Production d'exercices de 5^{ème} niveau (montage et construction très complexe) :

Prélèvement des pièces nécessaires pour le montage et la construction très complexe : reproduire à l'identique (suivant un schéma, une photo ou un modèle) un montage de pièces diverses (pièces métalliques, pièces plastiques type Meccano...) et les coller le cas échéant.

Certaines pièces devront être volontairement détériorées (limées, marquées, rayées, empatement cassés).

Conditionnement dans un contenant spécifique pour l'expédition et ou le stockage.

Le temps nécessaire à la production d'1 exercice est estimé entre 30 mn et 60 mn. De ce fait, le temps de production d'1 kit séance sera fonction du nombre de candidats. Le temps unitaire forfaitaire de production d'un exercice est à multiplier par le nombre de candidats.

Temps moyen en minutes

Impression de documents	Type de picking	Façonnage / préparation	Colisage	Mini	Maxi
Non	Pickings multiples	Montages complexes	Conditionnement en caisse transport	30	60

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : Exercice 5^{ème} niveau

Hors conditionnement en carton, les bacs, boîtes et autres contenants sont fournis par France Travail.

Exemple de prélèvement de pièces en bois, en métal ou en plastique pour constitution des éléments servant aux exercices de niveau 1 à 5



Exemple de conditionnement dans des contenants adaptés et exemple d'étiquetage



Exemples de montage simple de niveau 4



Exemple de montage très complexe de niveau 5



A titre indicatif, les temps moyens de production en 2025 par candidat, pour chaque niveau, sont les suivants :

Niveau de prod	Nombre candidat	Picking (Total mn)	Colisage (Total mn)	Nombre de mois prod	Moyenne pour 1 candidat picking (mn)	Moyenne pour 1 candidat colisage (mn)	Temps moyen de production pour 1 candidat (mn)
1	62	445	1285	9	8	21	29
2	1714	5410	17537	12	4	11	15
3	150	920	2005	7	7	14	21
4	34	190	450	3	6	14	20
5	0	0	0	0	0	0	0
SAV	173	3305	2360	12	19	14	33

5.4.6. Le SAV

La prestation de SAV concerne l'ensemble des niveaux de production, et consiste à remplacer les pièces ou matériel manquants, cassés, obsolètes ou faire des mises à jour de documents.

Les demandes de SAV peuvent porter sur des pièces et/ou matériels précédemment livrés.

En 2025, le temps moyen constaté par SAV et par candidat est de 33 min.

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante : 4.9 **Intervention SAV**

5.4.7. La vérification de kit, exercice

Lors des retours de matériel provenant du réseau MRS, le titulaire doit vérifier leur conformité et effectuer, suivant les cas et après consultation de l'unité MRS :

- le recyclage/destruction des supports pédagogiques et des matériaux si obsolètes
- la mise à jour des documents si nécessaire, envoi des éléments dématérialisés via HUBIC... Il conviendra alors au titulaire de facturer le prix unitaire de la prestation « vérif kit niveau 1 » puis le prix de la prestation de production si la vérification aboutit à la production d'un « exercice 1^{er} niveau ».
- la reconstitution du kit séance ou exercice(s) en le complétant s'il manque un ou plusieurs éléments. Le kit séance ou exercice une fois vérifié et remis à jour, rejoindra ensuite le stock sous

la référence attribuée. Il conviendra alors au titulaire de facturer une fois, peu importe le nombre de caisses/colis à vérifier, le prix de la prestation « vérif kit niveau 1 OU vérif kit niveau 2 OU vérif kit niveau 3 » puis, si la vérification aboutit sur une intervention au-delà de la vérification pour remplacement d'une partie du matériel, le prix de la prestation de production d'un « exercice 1^{er} niveau et/ou 2^{ème} niveau et/ou 3^{ème} niveau et/ou... ».

1^{er} exemple : une caisse contenant plusieurs matériels pour une séance exercice est vérifiée par le prestataire qui constate que les supports papier ne sont pas bon (ex : ancien logo ANPE). Le prestataire procède au recyclage des supports papier obsolètes, imprime les nouveaux documents reçus de l'unité MRS et les mets sous porte-documents. Le kit est ensuite mis stock. La facturation pour cette prestation sera la suivante :

✓ Coût de l'intervention : Vérif kit niveau 1 + le nombre d'exercice niveau 2 correspondant au nombre de production dudit exercice

2^{ème} exemple : une caisse contenant plusieurs matériels pour une séance exercice est vérifiée par le prestataire qui constate qu'un montage de niveau 5 est absent ou cassé. Le prestataire procède au remplacement du montage ou des pièces manquantes ou cassées du montage et le remet dans le kit qui sera ensuite stocké.

✓ Coût de l'intervention : Vérif kit niveau 2 + le nombre d'exercice niveau 5 correspondant au nombre de montage remplacés

3^{ème} exemple : le prestataire met plus de 2 heures à vérifier 5 contenants d'une même séance exercices. La séance exercices est conforme. Mise en stock des caisses sous la référence transmise par l'unité MRS.

✓ Coût de l'intervention : Vérif kit niveau 3

- Le rangement dans les stocks du matériel en pièces détachées si l'exercice n'est pas reconstituable. Avant cela, il conviendra d'envoyer à l'unité MRS le nombre de pièces et leur référence afin que l'unité MRS prennent la décision de remettre en stock ou demande la destruction d'une partie ou de la totalité du matériel.

Il y a 3 types de vérification de kit ou exercice correspondant à la durée totale estimée de l'intervention hors remplacement des pièces :

- La vérification d'un kit ou exercice d'une durée de 15 mn à 1 heure
- La vérification d'un kit ou exercice d'une durée de 1 heure à 2 heures
- La vérification d'un kit ou exercice d'une durée de 2 heures à plus

Il est décomposé dans le Bordereau de Prix de la manière suivante :

- **Vérif kit niveau 1**
- **Vérif kit niveau 2**
- **Vérif kit niveau 3**

5.4.8. Le conditionnement des exercices, séances, SAV et kits

Le titulaire assurera le conditionnement en utilisant des matériaux d'emballage et de calage, en conformité avec les éléments précisés dans la section (cf. 5.4.2 et suivants).

Le matériel est fourni par le titulaire sans coût supplémentaire.

Les contenants et emballages plastiques (bacs navette, mallettes de transport, boîtes hermétiques) sont fournis par la MRS et font partis du stock dit de « matières premières ».



Il conviendra de privilégier les emballages carton pour l'envoi de reprographie, porte-documents, petites pièces pour les SAV, l'utilisation des caisses de transport n'est pas adaptée pour ce type d'expédition car trop coûteuse.

5.4.9. Préparer et expédier

Vérifier le matériel par rapport à l'inventaire : contrôle quantitatif et qualitatif aux différentes étapes de la préparation de commande.

Transmettre l'état de fin de production aux experts logistiques de l'unité MRS.

Le titulaire informe l'unité MRS du statut de la production des kits séance, exercices, SAV : en cours, en approvisionnement, en rupture, en attente d'expédition, livrés, livraison incomplète, retour et vérification des kits.

A titre indicatif, estimation du nombre moyen de kits, exercices, séances, SAV de 25 à 65 expéditions par mois.

5.4.10. Le déploiement et l'accompagnement à la MRS

La phase de déploiement pour la prestation MRS comporte plusieurs facteurs clés et se déroulera environ sur un mois en lien avec l'unité MRS. Elle se compose :

- L'Unité MRS met à la disposition du titulaire, des supports d'information sur le contenu de la méthode de recrutement par simulation (documents, vidéo...), de manière que les intervenants du titulaire comprennent la finalité du service et de leurs propres actions.
- Des démonstrations de production de kit séance et exercices phares, (souvent commandés par les équipes MRS en région), sont organisées par France Travail, au lancement du marché et au fil de l'eau, pour les nouveautés et les mises à jour. Ces démonstrations ont lieu dans les locaux de l'Unité MRS ou du titulaire.

Par ailleurs, le titulaire assure la formation des intervenants France Travail de l'Unité MRS pour l'utilisation de l'outil en ligne.

Un comité de pilotage hebdomadaire est instauré pour la mise en place des prestations :

- Rencontre physique
- Points téléphoniques
- Possibilité de travailler par mail, téléphone ou visio, d'échanger des informations, des photos

Des visites ponctuelles pourront être organisées les mois suivants la notification du marché afin de s'assurer de la bonne appropriation de la prestation.

5.5. LA FIN DU MARCHÉ : RESTITUTION DES STOCKS ET DES DONNEES

À l'échéance du marché ou en cas de résiliation, le titulaire met à la disposition du titulaire du nouveau marché les palettes et cartons constituant le stock existant.

Le titulaire facture la préparation de cette opération à France Travail au tarif (cf. UO 7.1) consigné au bordereau de prix.

France Travail, le titulaire du présent marché et celui du marché arrivé à échéance, conviennent d'un rythme de transfert du stock (par exemple : nombre de camions ou de palettes par jour, sur une base théorique de 33 palettes par semi-remorque). Le délai total du transfert de stock ne peut excéder six semaines à compter de la date de fin de marché arrivant à échéance, ou le cas échéant, à la demande de France Travail.

Le titulaire communique à France Travail le contenu détaillé et précis constitué pour chaque camion au fur et à mesure de la préparation des expéditions :

- Codes-produits,
- Nombre d'exemplaires par code-produit,
- Identification du contenu de chaque carton et palette (codes-produits, nombre d'exemplaires et nombre d'unités de conditionnement),
- Nombre total de cartons et de palettes.

Avant le transfert, le titulaire remet à France Travail un état liquidatif détaillé des stocks transférés au nouveau titulaire, comportant à minima le nombre d'exemplaires et le volume transférés par code-produit, signé par la personne ayant pouvoir pour engager la société. Cet état liquidatif doit être contresigné par France Travail avant le transfert.

France Travail ne met en paiement la facture correspondant aux frais de mise à disposition du stock qu'après :

- Vérification et confrontation de l'état liquidatif avec l'état récapitulatif des stocks transférés produit par le titulaire du nouveau marché,
- Intégration par le titulaire des éventuelles corrections,
- Accord express du service gestionnaire du marché porté sur l'état liquidatif.

À l'échéance du présent marché ou en cas de résiliation, le titulaire met à la disposition de France Travail et du titulaire du nouveau marché l'ensemble des fichiers nécessaires à la bonne continuité de la prestation, et notamment les bases de données articles et adresses, dans un délai qui ne peut excéder une semaine.

De même, le titulaire à la demande de France Travail, doit remettre 8 mois avant le terme du marché l'ensemble des fichiers nécessaires à la constitution d'un nouveau Dossier de consultation. Ces fichiers sont constitués des bases de données articles, utilisateurs, habilitations et adresses, dans un délai qui ne peut excéder une semaine suivant la demande.

5.6. DEVELOPPEMENT DURABLE

5.6.1. Le recyclage du papier lors des mises au pilon

Lors des mises au pilon, le titulaire fait détruire le papier par une entreprise de traitement de déchets, et s'assure du recyclage à 100% de ce papier.

A chaque mise au pilon, le titulaire communique à France Travail le certificat du prestataire attestant du recyclage effectif du papier.

France Travail se réserve le droit de vérifier auprès de l'entreprise de traitement des déchets si la mise au pilon a donné lieu à rachat du papier.

5.6.2. Autres modalités relatives au développement durable

Le titulaire utilise uniquement des matériaux recyclables pour l'emballage. Il s'engage à éviter tout suremballage sauf cas exceptionnels et sur demande des gestionnaires MRS concernant le matériel très fragile.

France Travail se réserve la possibilité de vérifier sur pièces et sur place la bonne application des engagements du titulaire en matière environnementale tels que décrits dans son offre technique.

5.6.3. Clause environnementale

L'exécution des prestations doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement. A cet effet, le titulaire présente dans son offre le dispositif d'amélioration continue qu'il propose pour réduire l'impact des prestations objet du marché.

Chaque année, le titulaire présente à France Travail les évolutions de sa démarche environnementale depuis la notification du marché, lors de la réunion annuelle de pilotage prévue au CCFT, selon les modalités décrites à l'article 6.1.1 du Contrat.

5.6.4. Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »

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 et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).
- 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.

5.7. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

5.7.1. 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, les modalités d'approvisionnement, plus

spécifiquement 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.

5.7.2. 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.

5.7.3. Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production, etc.

6. LES DELAIS D'EXECUTION

Les délais indiqués sont les délais maximums au-delà desquels le titulaire peut se voir appliquer les pénalités de retard prévues au contrat. Les délais indiqués ci-dessous sont exprimés en jours ou heures ouvrés.

6.1. LES OPERATIONS RELATIVE A LA RECEPTION DES ARTICLES

Les délais s'apprécient à compter du jour de la livraison par les fournisseurs de France Travail dans les locaux du titulaire.

La prise de rendez-vous par les fournisseurs de France Travail n'est pas obligatoire. Le titulaire ne peut refuser la marchandise dès lors qu'elle est livrée sur les jours et heures ouvrés du titulaire.

Opération	Délai
Entrée en stock physique et informatique	0,5 jour
Ouverture de la référence à la commande dans l'outil en ligne	0,5 jour
Envoi à France Travail de l'avis de réception de fournitures ainsi que le bon de livraison du prestataire de France Travail	0,5 jour
Visualisation de l'article dans l'outil en ligne suite à numérisation	1 jour

6.2. LES INTEGRATIONS DE DONNEES DANS LES BASES ARTICLES ET UTILISATEURS

Le délai s'apprécie à compter du jour de transmission des données par le service gestionnaire du marché.

Opération	Délai
Intégration dans les bases informatiques articles et utilisateurs dans l'outil en ligne selon consignes de France Travail	1 jour

6.3. LES TRAITEMENTS DES ORDRES D'EXPEDITION, TRANSPORT ET LIVRAISON

- Pour les expéditions mensuelles :

Le délai s'apprécie à compter de la validation du service gestionnaire, conformément aux modalités précisées à l'article « Expéditions mensuelles » du présent CCFT. La commande est considérée comme livrée au moment la signature du bordereau de livraison par le destinataire.

Pour les livraisons mensuelles, seul le délai normal est retenu :

Livraisons mensuelles	Délai normal
France Métropolitaine (Corse comprise)	J + 5
Outre-mer (avion)	J + 7

- Pour les commandes ponctuelles :

Le délai s'apprécie à compter du jour de l'ordre d'expédition (OE) donné par France Travail, c'est-à-dire :

- Du jour de la validation dans l'outil en ligne de la commande passée par l'utilisateur
- Ou du jour de la commande par courriel ou fax

Par conséquent, jour de l'OE = jour J.

La commande est considérée comme livrée au moment la signature du bordereau de livraison par le destinataire.

Pour les livraisons en extrême urgence, le délai part de l'heure de l'OE : heure de passation de l'OE = H.

Commandes ponctuelles	Délai normal		Délai urgent
France Métropolitaine (Corse comprise)	J + 5		Si OE passé avant 12h : J + 1 avant 13h
Ile de France			Si OE passé entre 12h et 17h : J + 1 avant 18h
Outre-mer	Avion	Bateau	Avion urgent
	J + 7	10 semaines	J + 5

Pour toutes les livraisons maritimes, le titulaire sera particulièrement vigilant sur les délais de traitement des livraisons entre l'arrivée des marchandises au port et leur livraison franco-domicile.

Le jour de l'arrivée du bateau au port étant le jour J, la livraison franco-domicile dédouané (DDP) doit intervenir à J + 15 maximum.

6.4. LES DELAIS DE MONTAGE DES KITS MRS

Les délais correspondent au délai de production d'une séance complète. Chaque séance peut être composée de 4 à 12 kits. Les délais ci-dessous s'appliquent quel que soit le nombre de kits.

Opération	Délai
Production d'une séance de 1er niveau	½ jour
Production d'une séance de 2e niveau	1 jour
Production d'une séance de 3e niveau	3 jours
Production d'une séance de 4e niveau	5 jours
Production d'une séance de 5e niveau	7 jours

6.5. LES RETOURS

Jour de la demande de reprise par France Travail = jour J.

Les retours, résultant d'une erreur de traitement du titulaire, doivent être réalisés dans les délais « normaux » requis pour les types de livraisons qui les ont générés.

6.6. LES ENLEVEMENTS

Jour de la transmission de la demande d'enlèvement par France Travail = jour J.

	Délais normaux	Délais urgents
France Métropolitaine (Corse comprise)	J + 3	Si demande avant 12h : J + 1 avant 13h
Ile de France		Si demande entre 12h et 17h : J + 1 avant 18h

6.7. LA REALISATION D'INVENTAIRES PONCTUELS

Le délai s'apprécie à compter du jour de la demande ponctuelle d'inventaire par France Travail.

L'inventaire est réputé terminé quand le stock réel (stock physique = stock informatique) est rétabli dans l'outil en ligne.

Jour de la demande d'inventaire par France Travail = jour J.

Désignation	Délais
De 1 à 3 références	J + 1
De 4 à 20 références	J + 3

6.8. LA TRANSMISSION D'INFORMATIONS RELATIVES AU SUIVI DES LIVRAISONS

Jour de demande d'information par France Travail = jour J.

Désignation	Délais
-------------	--------

Transmission du récépissé de livraison élargé métropole (numérisation)	J + 1
Transmission de récépissé de livraison élargé Outre-mer (numérisation)	J + 4
Transmission de l'état de traitement d'un OE ou d'une livraison suite à la réclamation de France Travail	J + 0,5
Recherche sur contenu d'une livraison et fourniture d'information suite à la déclaration d'anomalie par France Travail	J + 0,5
Transmission de l'état de traitement de livraisons en Outre-mer	J + 1

6.9. LA TRANSMISSION D'ÉLÉMENTS D'ACTIVITÉ

Premier jour ouvré du mois suivant = J.

Fourniture des éléments mensuels	J + 4
----------------------------------	-------

Jour de demande de fourniture des données par France Travail = jour J.

Fourniture d'états détaillés à la demande	J + 6
---	-------

7. OPERATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

7.1. CONTRÔLES À 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.

7.2. LES CONTRÔLES À LA RÉCEPTION DES LIVRAISONS

Lors de leur réception les fournitures sont vérifiées en quantité et en qualité par la structure France Travail destinataire des envois.

L'ensemble des prestations est soumis à la validation de la direction concernée de France Travail dans un délai de 2 jours ouvrés à compter de la réception, qui pourra demander des améliorations et des modifications afin qu'ils soient en conformité avec le niveau d'exigence requis par le CCFT. A l'issue de ce délai, et sans décision de France Travail, les prestations et livrables sont réputés acceptés.

Cette structure peut ainsi émettre des réserves écrites sur le récépissé de transport concernant les emballages reçus en mauvais état et, le cas échéant, en refuser la livraison. Dans ce cas et dans celui de dommages constatés après déballage, une nouvelle livraison, aux frais du titulaire, est réalisée, dans des délais n'excédant pas les délais contractuels de livraison prévus au présent CCFT.

En cas d'erreur sur les quantités livrées ou sur les fournitures composant les colis, constatées par le service bénéficiaire de la livraison et imputables au titulaire, France Travail peut demander, selon les cas, de faire reprendre à ses frais l'excédent fourni ou les fournitures non commandées, ou de compléter à ses frais la livraison dans des délais identiques à ceux prévus initialement.

En cas d'erreur sur les produits livrés ou en cas de dommages constatés avant ou après déballage, France Travail applique les modalités de rejet ou de refaction prévues à l'article 3.2 du contrat.

7.3. LES CONTROLES SUR PLACE

Le titulaire s'engage à laisser au service gestionnaire du marché le libre accès aux locaux, aires de stockage ou ateliers où se déroulent les différentes phases du traitement des commandes et des expéditions, afin de lui permettre d'effectuer tous contrôles sur le stockage, la réalité de l'état des stocks, le déroulement des opérations (dont les commandes MRS) de traitement des ordres d'expédition et de mise à disposition des fournitures auprès des transporteurs.

Les contrôles sur place peuvent être effectués par France Travail sans préavis, à tout moment durant les heures ouvrées du titulaire.

Le titulaire a l'obligation de communiquer tous renseignements et justificatifs utiles au bon déroulement du contrôle. Il préviendra notamment France Travail des dates des opérations de traitement des commandes auxquelles le service gestionnaire pourrait vouloir assister.

7.4. 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.

De plus, dans le cadre de sa démarche qualité, France Travail procède à l'évaluation de la performance de ses prestataires et des prestations délivrées.

8. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

8.1. 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.

Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des prestations, l'équipe dédiée du titulaire est en lien avec l'acheteur en charge du marché à la Direction des achats de France Travail.

8.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

- Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :
- Les représentants dédiés de la Direction des achats et marchés ;
- Le chef du département des moyens généraux du Siège de France Travail ou son représentant,
- La personne en charge de la gestion du marché au Département des moyens généraux du Siège
- Le chef du département Conception de l'offre de services aux entreprises
- La ou les personne(s) en charge de la gestion du marché du département Conception de l'offre de services aux entreprises
- La ou les personne(s) en charge des stocks, logistique et commandes MRS
- Les correspondants désignés des services ou des directions régionales / établissements.

8.3. 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 8.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

Cette réunion a pour objectif de fixer 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. 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 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 ;
- Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées **punctuellement** soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire ;

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

8.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Les éléments de reporting décrits ci-dessous sont transmis systématiquement par courriel à l'interlocuteur désigné de France Travail au sein du Département moyens généraux du siège ainsi qu'à la direction achats marchés.

De plus, avant le 31 janvier de l'année n+1, le titulaire transmet à l'interlocuteur France Travail une consolidation annuelle de ces éléments.

Des reportings spécifiques aux articles MRS sont transmis dans les mêmes conditions à 2 personnes désignées de l'unité MRS (gestionnaire des stocks et des commandes et suivi des facturations). Ceux-ci sont similaires aux reportings de l'activité globale tels que décrits ci-dessous et comportent les mêmes données d'activité et d'états de stock.

Les données globales d'activité mensuelle

Chaque mois, 5 jours ouvrés maximum après l'ordre d'expédition de la commande mensuelle, le titulaire fournit les données globales d'activité du mois écoulé :

Commandes mensuelles		Commandes ponctuelles
Commandes des sites	Dotations	
Nombre total de commandes	Nombre de dotations	Nombre total de commandes
Nombre total de lignes de commandes	Nombre total de destinataires	Nombre total de lignes de commandes
Poids total des envois	Nombre total de références	Poids total des envois
Poids total des envois	Poids total des envois	

Les états de stock :

Par courriel, chaque début de semaine, un état des stocks à jour, ainsi que l'état des références arrivées au seuil d'alerte, sont transmis à une liste de destinataires communiquée par le service gestionnaire du marché (une dizaine environ).

Chaque mois, un état récapitulatif est transmis par courriel, au service gestionnaire du marché. Cet état reprend :

- Les commandes livrées sur le mois écoulé avec, par DR (direction régionale), DT (Direction territoriale) et site :
 - Les références commandées et livrées en distinguant les commandes ponctuelles, les dotations et les commandes des sites
 - Le nombre de commandes par région et/ou par référence, avec la valeur des produits en euros et le poids
 - Les enlèvements réalisés.
- Le volume de stockage global
- Une liste des commandes spécifiques passées par le service gestionnaire du marché (mises au pilon, etc.),
- Un état des stocks comprenant le stock initial, les entrées / sorties du mois, le stock final pour chaque référence stockée et l'écart avec le seuil d'alerte défini au préalable avec France Travail, intégrant les nouvelles références.
- La consommation moyenne et l'historique par référence et par site,
- La quantité moyenne envoyée par site par référence.

A la demande de France Travail :

Le titulaire transmet à France Travail par fichier tableur toutes données statistiques sur une période donnée, relative aux mouvements de stock, aux livraisons, en quantité, valeur, poids, nombre de commandes, nombre de lignes de commandes, agences livrées.

Le titulaire transmet l'ensemble de ces éléments par courriel et/ou les met à disposition via l'outil en ligne.