

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE RELATIF A LA VEILLE ECONOMIQUE LOCALE ET A LA VEILLE SECTORIELLE

LOT 1 : PRESSE ECRITE ET WEB

CONSULTATION N°021.26

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2.	CONTEXTE	3
3.	OBJET DU MARCHE	5
3.1.	Libellé et description du marché	5
3.2.	Périmètre du marché	5
3.2.1.	SUR LE PLAN TERRITORIAL	5
3.2.2.	SUR LE PLAN FONCTIONNEL	5
4.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
4.1.	Prestations de VEILLE presse écrite et web	6
4.2.	PRESTATIONS PONCTUELLES	11
4.2.1	Descriptif du besoin	11
4.2.2	QUALIFICATION TELEPHONIQUE DES INFORMATIONS COLLECTÉES ()	11
4.2.3.	ROMAGE	11
4.2.4	Ouverture des données à l'externe (UO)	12
5.	MODALITES DE LIVRAISON DES INFORMATIONS	13
6.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	14
6.1.	INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL	14
6.2.	INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE	15
6.3.	INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	15
6.4.	ÉLÉMENTS DE REPORTING	16
7	Attentes particulières vis-à-vis du Titulaire	16
7.5	Mise en place de la prestation	17
8.	Opérations de contrôle de l'EXÉCUTION et de la qualité des prestations	18
8.1.	Contrôles à la charge du Titulaire	18
8.2.	Contrôles réalisés par France Travail	18

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 du Code de la Commande Publique.

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi 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 18 directions régionales. Plus particulièrement, la direction France Travail Pro et la direction de la Communication de France Travail

2. CONTEXTE

Dans le cadre du développement des services aux entreprises et des travaux menés sur la transparence du marché du travail, France Travail a mis à disposition des conseillers et des managers de ses agences et structures, un outil de veille économique locale depuis 2014. Cet outil fournit des informations économiques opérationnelles leur permettant de mieux cibler leurs actions d'accompagnement des entreprises et des demandeurs d'emploi.

Actuellement, les informations délivrées concernent :

- Les opérations de recrutement ou de licenciement en cours ou à venir du territoire ;
- Les nominations des personnes en charge des actions de recrutement (RH ou dirigeant selon les structures) ;

- Les implantations et fermetures d'établissements sur le territoire (transfert, extension, implantation de sièges administratifs, de sites industriels ou logistiques, d'établissements de santé...);
- L'activité économique des sociétés du territoire (croissance de l'activité, création de filiales ou d'établissements, externalisation, etc....);
- Les salons liés à l'emploi.

Des bilans réguliers quantitatifs et qualitatifs ont été réalisés au cours de ces dernières années. Ils ont permis un retour critique des utilisateurs sur les bénéfices liés à l'utilisation d'un tel outil :

- Le type des flux d'informations, leur format et leur fréquence de diffusion ont été globalement considérés comme satisfaisants par les régions.
- L'ensemble des flux d'informations (notamment ceux portant sur le recrutement et le développement), obtenus via l'outil, a été jugé très utile par ses utilisateurs.

Actuellement, le Titulaire transmet les données et France Travail se charge de la diffusion. Les données sont accessibles sous différents formats complémentaires :

- Une base de données permet d'obtenir un historique des événements connus sur les entreprises ayant un potentiel de recrutement, identifiables par différents critères (SIRET, raison sociale, NAF, ...). Elle renforce la connaissance des conseillers sur une entreprise donnée, pour préparer une action de prospection et/ou de qualification de fichier et leur fournissent des informations précieuses pour accompagner les demandeurs d'emploi ;
- Les alertes courriels permettent de bénéficier rapidement d'une information très opérationnelle. Elles permettent d'engager rapidement des actions auprès d'entreprises ciblées et des demandeurs d'emploi.

La donnée est exploitable, sans une charge de travail supplémentaire pour le destinataire de l'information.

La fiabilité et la fraîcheur des informations sont très appréciées par les utilisateurs.

Ces informations contribuent à :

- La fiabilisation du Référentiel Clients Entreprises,
- L'identification d'opportunités de placement des demandeurs d'emploi,
- Un développement de la consommation de nos services aux entreprises,
- Une posture plus proactive et experte des conseillers vis-à-vis de l'entreprise.

Aujourd'hui, il est constaté une évolution dans la manière de communiquer des entreprises en particulier en ce qui concernent leurs intentions de recrutement.

Il est souhaité à travers ce marché de :

- Poursuivre la mise à disposition de ces informations en direction du réseau France Travail en enrichissant les données mises à disposition par une qualification optimisée et un élargissement des sources ;
- Permettre éventuellement aux partenaires de France Travail et aux demandeurs d'emploi de bénéficier de ces informations dans le cadre de leurs recherches d'emploi.

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la livraison d'un flux régulier d'informations de veille économique locale à destination des conseillers et des managers des agences de France Travail ainsi que de manière optionnelle la mise à disposition d'une partie de ces données. Ces informations, intégrées à un système d'informations propre à France Travail, doivent permettre de détecter les opportunités d'emploi (pour partie provenant du marché caché) afin de construire des stratégies locales de recherche d'emploi et de prospection en entreprises.

Avec ce nouveau marché, France Travail souhaite passer un nouveau cap en bénéficiant d'une nette augmentation de la volumétrie des signaux détectés et des entreprises à potentiel de recrutement. Une attention particulière sera notamment donnée pour capter les signaux émis par les TPE. [SA2.1] [OC2.2]

France Travail attend enfin du Titulaire des flux d'informations de veille économique locale qualifiés et structurés ne nécessitant pas la mise en place d'intervention complémentaire de qualification de la part des équipes de France Travail. Seule l'intégration de ces flux de données sera prise en charge par France Travail.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL

Le périmètre de la prestation couvre l'ensemble du réseau de France Travail, composé de la manière suivante :

- D'une direction générale située à Paris,
- De 13 directions régionales en métropole,
- De 5 directions régionales dans les DROM,

Les sites de France Travail sont répartis sur l'ensemble du territoire Français (départements et régions d'Outre-mer, Saint-Pierre et Miquelon et Mayotte compris).

- France Travail comporte, par ailleurs, 2 autres entités considérées administrativement comme des « régions » : Direction Générale Adjointe de la Technologie et France Travail Services.

De façon facultative, le périmètre de la prestation pourra couvrir les membres du réseau pour l'emploi comme CAP Emploi et les Missions Locales.

3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL

La veille presse écrite et web doit permettre à France Travail de développer sa connaissance des entreprises au travers de signaux économiques et en particulier, d'identifier des entreprises avec des besoins exprimés ou potentiels de recrutement. Elle porte sur les médias nationaux comme régionaux.

Le Titulaire peut également s'appuyer sur des sources spécialisées, en particulier sur les données immobilières, pour apporter un éclairage plus fin sur la création ou la mobilité des entreprises sur un territoire.

4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. PRESTATIONS DE VEILLE PRESSE ECRITE ET WEB

4.1.1. DESCRIPTIF DU BESOIN

Le Titulaire a pour objectif de capter les signaux annonceurs de futurs recrutements (événement) pour des entreprises de toutes tailles, et en particulier chez les TPE. Les événements peuvent être définis selon la typologie suivante :

- Les annonces d'opérations de recrutement, quel que soit le type de recrutement (CDD, CDI, apprentissage...) ou de licenciement en cours ou à venir du territoire (national, régional, départemental, voir communal). Les métiers sur lesquels portent les intentions de recrutement devront être précisés selon différentes modalités : par simple mention si l'information existe dans l'évènement détecté ou par qualification téléphonique si l'information n'est pas présente ;
- Les implantations et fermetures d'entreprises sur le territoire (implantation d'établissements administratifs, commerciaux ou industriels, transfert, extension de sites industriels ou logistiques...) ;
- Les nominations des personnes en charge des actions de recrutement (RH ou dirigeant selon la taille des structures) ;
- Les signaux économiques des sociétés du territoire (croissance de l'activité, annonce d'ouverture de commerces, nouveau marché, création de filiales ou d'établissements, développement de franchise, externalisation, etc....).

Pour finir, le Titulaire doit livrer les signaux collectés (événement) selon cinq (5) thématiques distinctes : recrutement, licenciement, implantation et autres projets immobiliers, nomination RH et dirigeant, signaux économiques dont les annonces d'ouverture de commerce.

4.1.2. LES SOURCES VEILLEES

Le Titulaire assure la surveillance permanente de la presse nationale, régionale, locale et spécialisée (presse web et papier en accès libre et restreinte) et d'autres sources jugées pertinentes sur le périmètre des besoins en informations attendues. Ces autres sources devront être différentes que celles mentionnées dans le lot 2.

Par ailleurs, le Titulaire :

- Effectue une veille sur l'identification de nouvelles sources pertinentes/utiles pour France Travail
- Décide conjointement avec France Travail, de la suppression de sources. Cette décision doit être validée par email, par la Direction des Services Aux Entreprises.
- Assure l'intégration / la suppression de sources proposées ou non par France Travail. Le Titulaire informe la Direction des Services Aux Entreprises de l'ajout de sources de manière semestrielle, par e-mail.

Le Titulaire est tenu de détailler les sources veillées, la stratégie de collecte employée, les termes de recherche employés, les modalités de traitement de ces informations (sélection, qualification métier et sirétisation, restitution des informations en particulier dans les champs « titre » et « résumé », dédoublonnage, mise à jour).

Le Titulaire s'assure que les informations obtenues sont obtenues avec le consentement des entités détentrices de ces droits.

4.1.2.1. La fraîcheur des informations fournies

Le Titulaire livre quotidiennement, 5 jours ouvrés sur 7, les informations sélectionnées. Le délai entre la détection, la date de publication, et la livraison des informations ne doit pas excéder 3 jours ouvrés.

Cas particulier :

Dans le cadre des recrutements pouvant faire l'objet d'une qualification téléphonique, le Titulaire livre à France Travail un premier descriptif de l'évènement. Cette fiche est mise à jour après qualification dans les 5 jours ouvrés, conformément à l'article 4.1 du présent CCFT.

4.1.2.2. Conservation des données

France Travail archive les données issues de la veille pendant une durée de 36 mois à compter de l'échéance du marché.

4.1.3. LA STRUCTURE DES FLUX D'INFORMATIONS : CONCEPTION ET PARAMETRAGE

Afin que l'information puisse être exploitée par France Travail, le Titulaire fournit une information structurée sur les thématiques définies et exploitable sans une charge de travail supplémentaire pour le destinataire de l'information. L'information livrée permet d'identifier les différents champs nécessaires à la bonne restitution de l'information à nos équipes.

France Travail les intègre dans ses bases de données internes. Elles serviront à des alertes ad' hoc envoyées chaque semaine sur abonnement ainsi qu'à l'alimentation de différents services mis à disposition de nos conseillers.

Ces informations peuvent être restituées en interne par France Travail par différents moyens :

- Des requêtes dans la base de données sur les entreprises, notamment via le SIRET ou sa raison sociale, ou sur les événements,
- Un affichage des résultats sous forme de liste des événements ou des entreprises sur un territoire donné,
- Le calcul d'un indicateur de potentiel de recrutement d'une entreprise pour notre CRM interne,
- L'affichage d'opportunités qui constituent des pistes commerciales directement générées dans l'outil CRM interne,
- La mise à disposition d'informations ciblées restituées au conseiller via l'outil CRM

- interne,
- Être en mesure de fournir cette information à la maille géographique communale et départementale,
- Rattacher obligatoirement les événements à un établissement (et /ou entreprise) et à un numéro de SIRET (et/ou Siren).

Certaines données devront être obligatoirement présentes et d'autres ont un caractère facultatif (en fonction de leur présence ou non dans l'évènement) :

Exemple :

Obligatoire : Métier déclaré. A noter que le champ « métier déclaré » devra être renseigné à minima sur 80% des événements de recrutements livrés qu'il soit présent dans l'article lui-même ou qualifié téléphoniquement. Si l'information dite obligatoire n'a pas pu être recueilli par le prestataire, un motif de non-recueil devra être renseigné (ex : « impossible joindre le recruteur » dans le cas d'une qualification téléphonique si métier absent de l'article considéré). France Travail fournira au Titulaire une liste des cas de figure pris en compte dans ce calcul.

Non obligatoire : Certains champs de la qualification téléphonique, tels que le contrat, présence d'offre ou non, ...

Pour chaque information détectée, le Titulaire devra livrer deux « fiches » : une fiche événement et une fiche entreprise :

- Chaque événement fera l'objet d'une fiche détaillée rattachée à une entreprise via son Siret (voir ci-dessous).
- Chaque entreprise concernée par un événement fera l'objet d'une fiche détaillée (voir ci-dessous).

Les fiches fournies devront obligatoirement être structurées selon les champs mentionnés ci-dessous :

- **Fiche Entreprise**

O : Présence obligatoire (si l'information existe) / F : Présence facultative

Champ (à titre indicatif)	Obl / Fac	Commentaire	Exemple
Informations générales			
Id établissement	O	Identifiant unique de l'établissement transmis par le prestataire	9885999
SIRET	O	SIRET de l'établissement société.	- 24400085700049 (si existant) - SIRET fictif pour les entreprises en cours de sirétisation (cas des mouvements immobiliers comme implantation)

SIREN	O	SIREN de l'établissement société	244000857
Raison sociale	O	Raison sociale	COMMUNAUTE COM COTE LANDES NATURE
Code naf	O	Code NAF de la société	8411Z
Libellé naf	O	Libellé NAF de la société décrit l'activité de l'entreprise	Agriculture, sylviculture et pêche
Complément Naf	F	Complément Libellé NAF. Permet de préciser l'activité de l'entreprise si le NAF est trop général ou peu explicite.	Culture de céréales
Effectif total	F	Tranche effectif de la société	20 à 49 salariés
Nature établissement	F	Nature de l'établissement (EP pour établissement Principal, ES pour établissement Secondaire)	EP / ES (Etablissement principal / Etablissement Secondaire)
Liens Web (liste 0 à N)	O	Sites web	www.cc-cln.fr
Date création	F	Date de création de l'entreprise dans les bases du prestataire	04/06/2020 02:00:00
Date mise à jour	F	Date de dernière modification de l'entreprise dans les bases du prestataire	04/06/2020 02:00:00
Adresse			
Adresse 1	O	Adresse ligne 1 de l'établissement société	272 avenue Jean-Noël Serret
Adresse 2	O	Adresse ligne 2 de l'établissement société	Cité d'Auray
Code postal	O	Code postal de l'établissement	40260
Code INSEE	O	Code commune INSEE de l'établissement société	40075
Commune	O	Commune de l'établissement	Castets
Département	O	Département de l'établissement	Landes
Coordonnées GPS (utilisation du même référentiel)			
Longitude	O	Longitude WGS 84 de l'entreprise	6.109969

Latitude	O	Latitude WGS 84 de l'entreprise	46.249855
Contact - Liste de 0 à N (dirigeant pour les - de 250 salariés et RH pour les + de 250 salariés)			
Contact – Civilité	F	Civilité du contact	Mme
Contact - Nom et Prénom	F	Nom et prénom du contact	Hélène Dupont
Contact – Fonction	F	Fonction du contact	- Responsable RH - Dirigeant
Contact – Téléphone	F	Contact Téléphone	0140121314
Contact – Email	F	Email du contact	h.dupont@lidl.fr
Contact - Date mise à jour	F	Date de mise à jour du contact	04/06/2020 02:00:00

• **Fiche Evènement**

O : Présence obligatoire (si l'information existe) / F : Présence facultative

Champ (à titre indicatif)		Commentaire	Exemple
Id évènement Prestataire	O	Identifiant du prestataire (permet de faire le lien entre les évènements présents dans le SI du prestataire et ceux présent dans le SI de France Travail : pilotage miroir)	ES#3182 1403
Type d'évènement	O	Identification des types d'évènement	- Recrutement - Licenciement - Signaux économiques - Implantation - Nomination RH
Sous-Thématique	O	Thématiques précisant le flux de l'évènement. Le choix des thématiques seront à étudier et enrichir en collaboration avec France Travail.	- Levée de fond - Ouverture de commerce - Fusion - Acquisition - Transfert - Extension - Implantation - Réaménagement - Recrutement - Difficulté de recrutement - Licenciement - Nomination RH - Salon

Titre	O	Titre de l'évènement	(56) Pros-Consulte - 15 recrutements annoncés à Larmor-Plage
Résumé	O	Analyse de l'article. Pour les recrutements : Il serait apprécié que le champ « Résumé » comporte le descriptif du recrutement, son contexte et des précisions sur l'activité de l'entreprise dans le cas où le NAF est peu explicite.	Dans le cadre d'un nouveau marché, Reflex CES recrute une vingtaine de nouveaux salariés pour son site de Lisses. La société Reflex CES est spécialisée dans la <i>conception, et la fabrication de cartes et systèmes électroniques embarqués</i> (code NAF : Ingénierie, études techniques).
Date de publication	O	Date de parution de l'évènement	05/06/2020 02:00:00
Source	O	source de l'information	letelegramme.fr
Lien web	O	lien web vers l'article	https://www.letelegramme.fr/economie/chez-pros-consulte-le-stress-ne-nuit-pas-au-business-04-06-2020-12561359.php
Date de création	O	Date de création de l'évènement dans les bases du prestataire	04/06/2020 02:00:00
Date de mise à jour	O	Date de mise à jour de l'évènement dans les bases du prestataire	07/06/2020 02:00:00
Avertissement	O	Ce champ permet d'informer les utilisateurs finaux par un message type	« En cours de sirétisation » « En attente de qualification »
		selon des cas de figure.	
Géolocalisation de l'évènement	O	Indique si l'évènement est géolocalisé sur l'établissement, le centroïde, ou le siège. Un centroïde est un point central de la commune qui permet de géolocaliser un évènement, lorsque celui-ci ne peut pas être associé à une entreprise ou un établissement. <i>Voir ci-dessous les règles de géolocalisation</i>	- Etablissement - Centroïde - Siège

Alerte	O	Flag permettant de savoir si l'évènement doit faire l'objet d'une alerte ou non pour nos utilisateurs finaux. Les règles seront définies par France Travail lors de l'entrée en vigueur du marché. Exemple : L'extension d'un établissement ne devra pas intégrer les alertes.	Vrai / Faux
Numéro d'identification établissement	O	SIRET de l'établissement ou SIREN du siège de l'entreprise concerné pour faire le lien avec la fiche entreprise. Voir règle de sirétisation ci-dessous	51348096200028
Projet immobilier - Famille	F	Famille du projet (immobilier d'entreprise, commercial, médicosocial...)	Démolition - Construction neuve
Projet immobilier - Nature futurs locaux	F	Nature de l'implantation	Bureau, Locaux d'activités (atelier, usine), Logistique / stockage / Entrepôts ...)
Projet immobilier - surface	O	Si immobilier (transfert, implantation, extension, réaménagement) : Surface du projet en m²	35m²
Projet immobilier - Date prévisionnelle ouverture chantier	O	Date prévisionnelle d'ouverture de chantier potentielle	02/05/2020
Projet immobilier - Date prévisionnelle d'échéance	O	Date prévisionnelle de livraison estimée du bâtiment	28/02/2021
Projet immobilier - nombre postes estimés	F	Nombre de postes concernés par le projet (estimation par prestataire)	
Projet immobilier - Adresse 1	O	Adresse1 de livraison pour les transferts ou lieu d'exécution pour les autres projets	3 Rue du Général de Gaulle
Projet immobilier - Adresse 2	O	Adresse2 de livraison pour les transferts ou lieu d'exécution pour les autres projets	Bâtiment E

Projet immobilier – Code Postal	O	CP de livraison pour les transferts ou lieu d'exécution pour les autres projets	44000
Projet immobilier - Code Insee commune	O	Code Insee ville de livraison pour les transferts ou lieu d'exécution pour les autres projets	44109
Projet immobilier - Ville	O	Libellé ville de livraison pour les transferts ou lieu d'exécution pour les autres projets	Nantes
Projet immobilier - Civilité contact	F	Civilité du contact du projet	Mme
Projet immobilier - nom contact projet	F	Nom-prénom du contact du projet	DUPUIS Isabelle
Projet immobilier - Fonction	F	Fonction du contact du projet	Chef de projet

Projet immobilier - Téléphone contact	F	Ligne directe du contact du projet	0625143625
Projet immobilier - Courrier électronique contact	F	Email du contact du projet	Isabelle.dupuis@lidl.fr
Recrutement - Nombre de postes recrutement déclarés	O	Effectif prévu en recrutement	10
Recrutement - Emploi détecté qualifié	O	Flag permettant d'indiquer si les emplois détectés sont validés	Vrai / Faux
Recrutement - Offre publiée	O	Si une offre a été publiée	Ou i No n Je ne sais pas
Recrutement - Site de publication de l'offre	O	Site de publications de l'offre, communiqué par l'interlocuteur	Pole-emploi.fr
Contact Recrutement - Civilité	O	Civilité du contact	Mme
Contact Recrutement - Nom, prénom	O	Nom et prénom du contact	Dupont Isabelle
Métier Recrutement - Code ROME	F	Code ROME issu du référentiel ROME de France Travail	J1301
Métier Recrutement - Métier ROME	F	Appellation ROME issue du référentiel ROME de France Travail	Agent - Agente des services hospitaliers
Métier Recrutement - Motif de non romage	F	Motif de non ROMage	Entreprise non joignable

Métier Recrute- ment - Métier déclaré par le recruteur	O	Intitulé du métier tel qu'il a été déclaré au téléphone par l'interlocuteur ou mentionné dans l'article	Aide-soignante
Métier Recrute- ment - Type contrat	F	Type de contrat	• Non précisé • Alternance - apprentissage • Autre type de contrat • CDD • CDI • Interim
Métier Recrute- ment - Délai recrutement	F	Délai de recrutement avant prise de poste	Immédiat; non précisé
Licenciem- ent - Nombre postes licenciement	O	Effectif prévu en licenciement	5
Signaux éco - Montant levées fonds	O	montant de la levée de fonds	1 000 000 €
Montant du capital	F	Montant du capital	50 000€

4.2. PRESTATIONS PONCTUELLES

4.2.1 DESCRIPTIF DU BESOIN

France Travail commande ces prestations en fonction de la survenue du besoin.

4.2.2 QUALIFICATION TELEPHONIQUE DES INFORMATIONS COLLECTEES (1F2)

Cette qualification porte principalement sur les évènements « recrutement » et a pour objectif de préciser le besoin métier déclaré(s) par l'entreprise dans le cas où il n'est pas présent dans la source.

Elle permet à la fois de :

- Proposer une information et une recherche plus pertinentes
- Participer à la construction d'indicateurs statistiques prospectifs (algorithmes) Cette qualification téléphonique sera activée dès le début du marché.

Le Titulaire doit qualifier le métier déclaré sur 80% minimum des évènements recrutement. Si le Titulaire ne respecte pas son engagement, il fait l'objet de pénalités, stipulées à l'article 7 du Contrat.

Les autres champs (type de contrat (CDD / CDI / Alternance...), délai de recrutement, contact pour ce recrutement, dépôt/publication d'une offre ou pas) sont optionnels et fonction des informations recueillies lors de la recherche téléphonique de qualification du métier.

Gestion des cas particuliers

Certains cas sont exclus du calcul du pourcentage de qualification attendue, parce que non qualifiables comme par exemple les prévisions de recrutement trop en amont. D'autres cas peuvent être étudiés avec le Titulaire lors de l'exécution du marché.

L'utilisation de la mention « non déterminé » dans le champ Métier permet de gérer ces cas particuliers et assurer un suivi du taux de réponse.

Contact des entreprises

Lors de la mise en place de la prestation, France Travail définit avec le Titulaire les modalités de contact des entreprises, en particulier les éléments de langage concernant le questionnement.

Livraison de l'information

Afin d'éviter les informations obsolètes, le Titulaire livre à France Travail le lendemain de la détection de l'évènement un premier descriptif du recrutement comme indiqué à l'article 5 du présent CCFT.

Suite à la qualification téléphonique, le Titulaire a ensuite 5 jours ouvrés pour fournir les informations supplémentaires via une mise à jour de la fiche évènement.

4.2.3. ROMAGE (1F3)

Dans le cadre de l'annonce d'un recrutement, le Titulaire doit être en mesure d'identifier et de fournir le(s) métier(s) ou la famille de postes selon le référentiel ROME.

Le Titulaire descendra jusqu'au niveau 1 lettre et 4 chiffres du ROME. Exemple pour le métier de cariste : N1101.

Pour information, ce référentiel peut être interrogé à l'adresse ci-dessous : <https://www.francetravail.fr/employeur/vos-recrutements/le-rome-et-les-fiches-metiers.html>

Le choix d'un romage est activé selon les besoins de France Travail et est renouvelé chaque année.

4.2.4 Ouverture des données à l'externe (1F4 à1F7)

France Travail souhaite éventuellement pouvoir mettre une partie des informations collectées par le Titulaire à disposition des demandeurs d'emploi et de ses partenaires du réseau pour l'emploi cité plus haut. Deux modalités d'ouverture sont envisagées : l'une pour une utilisation algorithmique à destination des demandeurs d'emploi et l'autre pour des partenaires de France Travail avec un partage de certains types d'évènement

Cette ouverture des données peut s'appliquer aux différentes prestations.

- ❖ Utilisation algorithmique des données

Activation

La prestation pourra être commandée par France Travail à la survenance du besoin.

Données concernées

Toutes les données fournies pourront faire l'objet d'une utilisation algorithmique.

Modalité d'ouverture

Les informations qualifiées, fournies par le Titulaire seront exploitées dans le cadre d'un calcul algorithmique. Dans ce cas, les informations fournies par le Titulaire ne feront pas l'objet d'un affichage.

- ❖ Mise à disposition de ces informations de veille économique à des membre du réseau pour l'emploi

Activation

La prestation peut être commandée par France Travail à la survenance du besoin.

Modalité d'ouverture

Selon les projets de mise à disposition d'informations du marché du travail, les informations fournies par le Titulaire peuvent faire l'objet d'un affichage partiel via sur les applicatifs France

Travail auprès de partenaires. Une liste des partenaires ainsi que les modalités précises d'accès sont fournies par France travail au Titulaire au moment de la survenance du besoin.

Données concernées

Tous les types d'évènements peuvent faire l'objet d'un partage. Le Titulaire précise dans le cadre de réponse pour chaque type d'évènement ses conditions d'ouverture.

Sécurisation des données

En collaboration avec le Titulaire, un examen du projet doit déterminer les modalités d'accès à l'information par l'utilisateur final. Il s'agit d'éviter le « pillage » des données fournies par le prestataire en instaurant par exemple des règles de gestion des requêtes par l'utilisateur final.

5. MODALITES DE LIVRAISON DES INFORMATIONS

Le Titulaire peut livrer les données selon 2 modes de livraison :

- Des fichiers CSV

Pour alimenter notre portail de veille, ces informations sont livrées chaque jour, au format XML, Marc, texte tabulé ou texte avec étiquettes.

La structure des informations comprend une séquence de caractères qui permet d'isoler, au sein du fichier, les enregistrements puis à l'intérieur d'un enregistrement, les différents champs qui le compose.

- API

Pour alimenter les opportunités du CRM et le portail, les mêmes informations sont transmises quotidiennement via API REST. Paramètres d'appel :

- Date de début de la période de recherche
- Date de fin de la période de recherche
- Paramètre de sécurité (ex. clé de cryptage)

La livraison des flux par le prestataire s'effectuera sur les jours ouvrés.

Le service d'API (l'accès aux flux d'information) sera accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24.

Temps de réponse : 1 minute pour l'appel de l'API sur une journée.

Défaillance du service :

API indisponible : temps de résolution 48h

Incohérence de la structure des données ou de leur contenu en sortie de l'API : temps de résolution 3 jours ouvrés.

La possibilité de reprise de stock à la demande par suite d'un problème de livraison.

Informations renvoyées

Le candidat doit mettre à disposition une API qui restitue tous les événements et établissements. Cette API doit :

- Proposer a minima 2 paramètres d'appel : une date de début de période et une date de fin de période de sélection des événements / établissement.
- Retourner tous les événements / établissements dont la date de création ou de mise à jour est comprise entre les 2 dates renseignées lors de l'appel de l'API.
- Structurer les données renvoyées au format XML
- Pouvoir être sollicitée chaque nuit par des traitements France Travail automatisés.

Maintenance de l'outil de production des flux

Le Titulaire réalise sans surcoût financier la maintenance préventive, curative et évolutive de la solution.

Assistance et Hotline

Elle est disponible 5/7j du lundi au vendredi selon les tranches horaires 9h- 12h et 14h-17h.

Le délai maximum de coupure de service est de 24h.

Le temps de réponse à une requête de la Direction des Services Aux Entreprises ne doit pas excéder 48h.

Le process de maintenance et les moyens alloués aux dispositifs d'assistance et de hot line sont décrits dans la proposition technique du Titulaire.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

6.1. 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.

Le Titulaire désigne également un représentant technique qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions techniques.

Par ailleurs, le Titulaire désigne le chef de projet pour la réalisation de cette mission. Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des produits (ou 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.

6.2.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-marchés : l'acheteur au sein de la Direction des achats pour le suivi de l'exécution contractuelle du marché ; et, pour le contrôle de conformité technique,
- Un représentant de la Direction France Travail Pro et de la Direction communication sur le périmètre métier,
- Un représentant de la Direction de la communication et de la Direction des Services Informatiques sur le périmètre technique et fonctionnel

6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

Une **réunion de lancement** du marché est organisée par l'Acheteur de la Direction des Achats Marchés, réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs de France Travail, cités à l'article 6.1 et 6.2 ci-dessus, a lieu au plus tard dans les trente jours ouvrés à compter de la notification du marché, afin d'assurer une continuité de service. Elle initie les travaux préalables de mise en place des flux d'information. 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.

Le Titulaire doit :

Livrer sous quinze jours, après la notification du marché un premier échantillon des flux attendus sur une région donnée et au format souhaité conformément à l'article 5 du présent CCFT.

- Être en mesure de livrer au plus tard un mois après la notification du marché la totalité des flux attendus et au format souhaité.

Durant la phase de recettage allant de la notification du marché à la livraison complète des flux qui ne devra pas excéder un mois calendaire :

- un groupe projet France Travail suit la mise en œuvre auprès du Titulaire (Direction France Travail Pro, Direction de la Communication et DGA Tech). Ce groupe et le chef de projet du Titulaire se réunissent autant que de besoin pour assurer le bon déroulé de la mission.
- Un comité de pilotage se réunit autant que besoin après la mise en œuvre de la prestation sur demande du Titulaire ou de France Travail.

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

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 ponctuellement 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.

6.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Le Titulaire fournit à France Travail, chaque semestre les éléments de reporting sur la prestation et notamment le nombre de flux de données transmis. Des éléments de reporting supplémentaires pourront être demandés en cours d'exécution du marché.

Ces données sont transmises par mail à l'interlocuteur désigné de France Travail dans les 15 jours calendaires au plus tard du mois qui suit la période de référence.

De même, avant le 31 janvier de l'année suivante, le Titulaire transmet à France Travail une consolidation annuelle des mêmes éléments.

Par ailleurs, le Titulaire transmet ponctuellement, à la demande de France Travail, une consolidation annuelle des mêmes éléments.

7. Attentes particulières vis-à-vis du Titulaire

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.

7.2 Plan de progrès

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

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, en cas d'évolution d'un de ces paramètres en cours de marché.

7.4 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.

7.5 Mise en place de la prestation

Le planning de réalisation des prestations est le suivant :

Dans le délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, la direction de France Travail Pro transmet à l'équipe dédiée toutes les informations nécessaires pour le démarrage des prestations, en particulier les modalités de livraison pour nos différents applicatifs et le script pour la qualification téléphonique.

Le Titulaire s'engage à ce que l'ensemble des services proposés par la solution soient opérationnels un mois après la date de notification du marché.

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

8.1.CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

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

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

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

8.2.CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

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

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.