

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

ASSURANCE DE FRANCE TRAVAIL LOT 1 : DOMMAGES AUX BIENS

Sommaire

1.	<i>PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL</i>	4
1.1.	Les missions de France Travail	4
1.2.	FRANCE TRAVAIL - CHIFFRES REPERES 2024	5
1.3.	LES ENGAGEMENTS DE FRANCE TRAVAIL	5
2.	<i>CONTEXTE</i>	5
2.1.	Le réseau de France Travail	5
2.2.	Mise en place du télétravail et du travail de proximité chez France Travail	6
2.3.	L'organisation de France Travail pour la gestion des marchés d'assurance	6
3.	<i>OBJET DU MARCHE</i>	7
3.1.	LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE	7
3.2.	Périmètre du marché	7
4.	<i>ASSIETTE DE LA COTISATION</i>	7
5.	<i>DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES</i>	8
5.1.	Garanties accordées	8
5.2	Lexique	11
5.3	Montant des garanties et franchises	15
5.3.1	Montant des garanties	15
5.3.2	Montant des franchises	16
5.3.2.1	Niveau de franchise « Offre de base » : franchises déduites et montant de conservation imposé	17
5.3.2.2	Niveau de franchise « Offre variante facultative » : franchises déduites et montant de conservation librement défini par le candidat	18
5.4	Dispositions particulières du contrat	19
5.5	Éléments d'informations techniques	31
5.6	ANTECEDENTS DU RISQUE	32
5.7	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience » pour la réalisation de la prestation	32
6	<i>PRESTATIONS DE SERVICES ATTENDUES</i>	33
6.3	Équipe dédiée	33
6.4	Pilotage de l'exécution des prestations	33
6.5	Assistance technique et devoir de conseil	35
6.6	Assistance administrative	36
6.5.1	Outil de gestion	37
6.5.2	Veille juridique et conseil	38

6.5.3	Gestion des garanties	39
6.5.3.1	Établissement et délivrance de pièces	39
6.5.3.2	Gestion des sinistres sous franchise - recours	39
6.5.3.3	Expertise	39
6.5.3.4	Gestion des primes	40
6.5.3.5	Gestion des sinistres et statistiques sinistres	40
6.5.3.6	Dossiers importants	40
6.5.3.6.1	Délai de déclaration des sinistres	41
6.5.3.6.2	États statistiques	41
6.5.4	Gestion des litiges	42
6.5.5	Données personnelles collectées par le titulaire dans le cadre de ses prestations	42
7	ACTIONS MENEES PAR FRANCE TRAVAIL POUR GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS	43
8	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	44
8.3	Contrôles à la charge du titulaire	44
8.4	Contrôles réalisés par France Travail	44

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.

Le patrimoine de France Travail se compose de l'ensemble des agences de proximité réparties dans toute la France, ainsi que les bâtiments administratifs (tel que par exemple le siège de France Travail). On compte aussi dans le patrimoine d'autres sites de gestion informatique.

1.1. LES MISSIONS DE FRANCE TRAVAIL

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail œuvre au quotidien pour faciliter le retour à l'emploi des demandeurs et offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement. Les missions essentielles consistent à :

- Accueillir et accompagner toutes les personnes – qu'elles soient ou non déjà en poste – dans la recherche d'un emploi, d'une formation, d'un conseil professionnel, d'une aide à la mobilité ou à l'insertion sociale et professionnelle.
- Prospecter et mettre en relation : France Travail collecte les offres des entreprises, les conseille dans leurs recrutements et les met en relation avec les demandeurs.
- Contrôler
- Indemniser les ayants-droits pour le compte de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance chômage et pour le compte de l'État
- Maîtriser les données relatives au marché du travail et à l'indemnisation des demandeurs d'emploi.
- Relayer les politiques publiques ; France Travail met en œuvre toutes les actions en relation avec sa mission que lui confie l'État, les collectivités territoriales et l'Unedic .

France Travail agit au cœur d'un vaste écosystème qu'il contribue à fédérer autour d'un même mot d'ordre : faciliter le retour à l'emploi.

A ce titre, France Travail accueille dans ses locaux et participe à l'animation du Réseau pour l'Emploi qui rassemble les missions locales, Cap Emploi et les Services publics pilotés par l'Etat et les collectivités locales.

1.2. FRANCE TRAVAIL - CHIFFRES REPERES 2024

France Travail compte environ 61 349 collaborateurs (incluant les volontaires au service civique, les contrats aidés, les administrateurs et commissaires).

- Plus de 4 millions de personnes inscrites à France Travail ont retrouvé un emploi ;
- 6,6 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi ;
- 8,2 millions de dossiers de demande d'allocation traités ;
- 37 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emploi pour le compte de l'assurance chômage ;
- 1,9 milliards d'euros versés pour le compte de l'État ;
- 84 400 jeunes inscrits à France Travail bénéficiaires du Contrat d'Engagement Jeune (CEJ) ;
- 1,092 millions d'entrées en formation tous financeurs confondus 44,9 % des formations financées par les demandeurs via le CPF 27, 8 % des entrées en formations financées par France Travail ;
- 8,9 millions visites en agence ;
- 23 270 conseillers dédiés au suivi et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi ;
- 6 023 conseillers dédiés à la relation avec les entreprises et aux opérations de recrutements ;
- 484 millions de visites en 2024 sur francetravail.fr et 290 millions sur l'application mobile ;
- 23,6 millions d'offres d'emploi publiées sur pole-emploi.fr ;
- 27 000 événements emploi répertoriés sur Mes événements Emploi (<https://mesevenementsemploi.francetravail.fr/>) ;
- 4,2 millions de visites sur francetravail.org ;
- 27 millions d'appels au 3949, numéro court dédié aux demandeurs d'emploi ;
- 2,7 million d'appels au 3995, numéro court dédié aux entreprises.

1.3. LES ENGAGEMENTS DE FRANCE TRAVAIL

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

2. CONTEXTE

2.1. LE RESEAU DE FRANCE TRAVAIL

France Travail est constitué :

- d'une direction générale située à Paris ;

- d'une DGA Tech comportant 12 implantations ;
- de France Travail Services ;
- de 6 centres de formation interrégionaux (Académies France Travail) ;
- de 13 directions régionales métropolitaines et 5 directions régionales d'Outre-Mer^[1], dont le périmètre correspond à celui des régions administratives, incluant :
 - 76 directions territoriales auxquelles sont rattachées un peu plus de 897 agences de proximité et relais,
 - 63 plateformes de services téléphoniques ou de traitement centralisé, sur l'ensemble du territoire français.

2.2. MISE EN PLACE DU TELETRAVAIL ET DU TRAVAIL DE PROXIMITE CHEZ FRANCE TRAVAIL

Dès 2017, le télétravail et le travail de proximité ont été mis en place par France Travail dans son premier accord Qualité de vie au travail dans le but de favoriser la conciliation vie professionnelle/vie personnelle de ses agents. Face à la pandémie de Covid-19, le travail contraint à distance, comme mesure de protection, a fortement impacté l'organisation et les pratiques professionnelles de l'établissement.

En 2021, France Travail a déployé un accord télétravail/travail de proximité permettant d'élargir cette modalité d'organisation du travail en proposant aux équipes le souhaitant, d'expérimenter des modalités d'organisation du travail à distance plus souples.

L'émergence d'un modèle de travail hybride, combinant le travail en présentiel et à distance et en lien avec les avancées technologiques, a conduit à une réévaluation profonde de l'organisation du travail des entreprises. Tout au long de l'accord de 2021, l'Etablissement a pu mesurer l'impact positif de ces changements sur la performance sociale et la qualité de vie au travail des agents.

Le nouvel accord télétravail et de travail de proximité s'applique depuis le 2 janvier 2025.

2.3. L'ORGANISATION DE FRANCE TRAVAIL POUR LA GESTION DES MARCHES D'ASSURANCE

- Au niveau national

La Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail a en charge la gestion des marchés publics d'assurance. Ses principales missions sont les suivantes :

- animer et conseiller le réseau des correspondants « assurances » des directions régionales et directions d'établissements de France Travail ;

^[1] Pour France Travail, il s'agit de la Guadeloupe, la Guyane, La Réunion, la Martinique, Mayotte et 1 agence à Saint-Pierre et Miquelon, rattachée à la Direction Régionale Normandie

- accompagner une région / une direction d'établissement de France Travail pour tout besoin sur la gestion et le suivi d'un dossier assurance ;
- piloter les marchés d'assurance en s'assurant de leur bonne exécution ;
- gérer les litiges en lien avec les correspondants « assurances » des directions régionales et directions d'établissements de France Travail ;

- Au niveau des directions régionales et directions d'établissements

Au sein de chaque direction régionale et direction d'établissement de France Travail, des correspondants « assurances » sont désignés et sont les interlocuteurs **uniques** :

- des assureurs et /ou courtiers pour toutes les questions de gestion courante des contrats (attestations d'assurance, mobilisation des garanties, déclarations de sinistre, suivi, règlements ...) ;
- de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux pour toutes les questions relatives au pilotage du marché.

3. OBJET DU MARCHE

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHE

Le présent lot 1 a pour objet l'achat de prestations d'assurance « Dommages aux biens » couvrant l'ensemble des sites de France Travail.

3.2. PERIMETRE DU MARCHE

Le marché concerne l'ensemble des sites de France Travail, y compris dans les DROM-COM.

4. ASSIETTE DE LA COTISATION

La cotisation est basée sur la surface de plancher (SDP) déclarée en m².
Elle est de 1 251 559 m².

5. DESCRIPTION DETAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. GARANTIES ACCORDEES

France Travail souhaite l'établissement d'un contrat d'assurances ayant pour objet de garantir les dommages matériels soudains et fortuits, causés directement aux seuls biens assurés et résultant d'un événement garanti et ce, dans les limites et montants figurant au tableau des garanties ainsi que, lorsqu'ils leur sont directement consécutifs :

- les frais et pertes,
- les pertes d'exploitation et / ou frais supplémentaires d'exploitation,
- les conséquences pécuniaires des responsabilités encourues par l'assuré,

sous réserves de l'application des exclusions générales mentionnées ci-après.

Il est demandé un contrat « MULTIRISQUES » avec **abrogation de toute règle proportionnelle** comportant les risques suivants :

GARANTIES A	
Incendie / fumées / foudre / explosions – implosions	
Tempête / ouragan / cyclone - grêle - poids de la neige	
Événements naturels et climatiques, <u>y compris glissement de terrain – avalanches ou coup de mer</u>	
Attentats / terrorisme - émeutes / mouvements populaires – grèves	
Catastrophes naturelles	
Choc de véhicules identifiés ou non / chutes d'appareils, objets, corps aériens ou spatiaux / mur du son	
Effondrement accidentel des bâtiments ou menaces d'effondrement	
Actions des secours	
Dommages et accidents électriques / électroniques	
Responsabilité du locataire ou occupant à l'égard du propriétaire des biens :	
- Risques locatifs : responsabilité encourue par l'assuré, en qualité de locataire ou occupant, à l'égard du propriétaire, pour des dommages matériels causés à ses biens (articles 1302, 1732, 1733, 1734 et 1735 du Code Civil) - Responsabilité « trouble de jouissance » : responsabilité encourue par l'assuré, en qualité de locataire ou occupant, à l'égard du propriétaire, pour des dommages occasionnés à un ou plusieurs colocataires - Responsabilité « pertes de loyers » : responsabilité encourue par l'assuré, en qualité de locataire ou occupant, à l'égard du propriétaire, en cas de résiliation du bail, pour le loyer de ses locaux ainsi que pour le loyer des autres locataires et pour la perte d'usage des locaux occupés par le propriétaire	
Responsabilité du propriétaire à l'égard du locataire :	
- Recours des locataires : responsabilité encourue par l'assuré, en qualité de propriétaire à l'égard des locataires, pour des dommages matériels causés à leurs biens. Cette garantie s'étend aux frais de déplacement et de réinstallation que seraient amenés à exposer les locataires atteints par le sinistre - Responsabilité « trouble de jouissance » : responsabilité encourue par l'assuré, en qualité de propriétaire, pour des dommages occasionnés à un ou plusieurs colocataires	

GARANTIES A (suite)

Responsabilité à l'égard des voisins et des tiers :

- Responsabilité encourue par l'assuré en raison de dommages matériels et immatériels causés aux tiers (par application des articles 1240, 1241 et 1242 du Code civil ou des règles du droit administratif)

GARANTIES B

Dégâts des eaux et de tous liquides y compris fuite de sprinklers

Frais de recherches de fuites et conséquences du gel (canalisations, compteur, appareil à eau...)

Refoulement d'égouts, eaux de ruissellement, engorgement des chéneaux et descentes d'eaux pluviales, rupture de canalisations enterrées ou non, infiltrations au travers des ouvertures / toitures / terrasses / balcons / façades

Inondations (en l'absence de décret « catastrophes naturelles »)

Actions des secours

GARANTIES C

Vol / Tentative de vol et détériorations immobilières consécutives, avec ou sans effraction

Acte de vandalisme (extérieur ou non, avec ou sans effraction), de sabotage ou de malveillance

Vol des espèces et valeurs y compris en cours de transport ou au domicile du détenteur

Vol ou pertes des clefs avec frais de remplacement des serrures

Vol, détournement, abus de confiance commis par le personnel

GARANTIES D

Garanties Bris de glaces (y compris vitrines, murs vitrés, éléments de toiture, marbres, sanitaires, miroiterie, enseignes et tous produits translucide (verres, plastiques...) sans aucune réserve, y compris capteurs solaires (notamment sur et dans tous bâtiments)

GARANTIES E

Bris de machines sur matériels divers et équipement des immeubles

GARANTIES E.1

Tous risques informatiques

Frais de reconstitution des informations

GARANTIE F

Périls non dénommés : tous dommages **matériels** soudains et fortuits causés directement aux **biens assurés**, autres que ceux résultant d'un **évènement** défini aux articles précédents, sous réserve de l'application des exclusions ci-après

GARANTIE G

Marchandises / biens sous température dirigée

GARANTIES H

Pertes d'exploitation ou pertes de recettes, frais supplémentaires d'exploitation après survenance des événements mentionnés aux garanties A / B / C / D / E / E.1 / F

FRAIS ET PERTES (suite à dommages matériels soudains et fortuits, causés directement aux seuls biens assurés et résultant d'un événement garanti, y compris catastrophes naturelles)
Frais de démolition, de déblais et de nettoyage, pompage et séchage Sont inclus : - les frais exposés à la suite de mesures conservatoires imposées par décision administrative, ainsi que les frais de transport jusqu'au lieu de traitement ou de décharge - les frais d'étalement, bâchage, échafaudage et frais de main d'œuvre afférents
Frais de décontamination, désamiantage et dépollution Sont inclus les frais de diagnostic, de mesure (empoussièrement notamment) de destruction ou de neutralisation avant mise en décharge des biens, ainsi que les frais de transport jusqu'au lieu de traitement ou de décharge
Frais de prévention de sinistre Il s'agit des frais engagés par l'assuré pour éviter la survenance d'un sinistre garanti ou des frais engagés pour détruire un bien volontairement pour éviter ou limiter un sinistre
Honoraires de décorateurs, de bureaux d'étude de contrôle technique, d'ingénierie, et de coordinateurs sécurité santé
Honoraires d'experts et de conseils Remboursement des frais et honoraires des experts et conseils choisis par l'assuré pour l'estimation des pertes résultant du sinistre
Frais de déplacement et frais de remplacement ou entrepôt du mobilier, nécessaires à la remise en état des biens immobiliers sinistrés
Frais de relogement Loyer (ou indemnité d'occupation) exposé pour se réinstaller temporairement dans des conditions identiques, et dont il sera déduit le montant du loyer avant sinistre. Les éventuels frais d'aménagement nécessaires à la réinstallation sont inclus dans ce poste (câblage électrique ou informatique, réseaux, sécurisation, cloisons...)
Frais de mise en conformité avec la législation et la réglementation en vigueur au jour du sinistre en matière de construction, en cas de reconstruction ou réparation du bâtiment endommagé
Perte financière Perte résultant pour l'assuré, en tant que locataire ou occupant des biens sinistrés, des frais engagés par lui pour réaliser des aménagements (immobiliers, mobiliers, agencements, embellissements) qui sont devenus propriété du bailleur soit du fait de la résiliation du bail ou de la cessation d'occupation suite au sinistre ou encore que le propriétaire refuse de reconstituer tels qu'ils existaient au moment du sinistre malgré la poursuite du bail ou de l'occupation
Remboursement des intérêts d'emprunt des redevances aux organismes de crédit-bail
Remboursement des cotisations d'assurance construction (dommages ouvrages, constructeur non réalisateur, tous risques chantiers ou tous risques montage-essai)
Frais de reconstitution des supports d'information Il s'agit des frais engagés pour reconstituer ou remplacer des supports matériels (papiers, films, bois, métal, disques, disquettes, bandes...), pour reconstituer (conception, étude...) l'information, pour reporter l'information reconstituée sur un support matériel identique ou équivalent à celui qui a été endommagé ou détruit
Frais de sauvetage, protection et conservation des biens endommagés par le sinistre
Frais de dégagement des arbres, plantations et autres espaces verts
Frais de gardiennage et de clôture provisoire Frais exposés suite à sinistre et visant à protéger les biens assurés
Perte de loyers Montant des loyers dont l'assuré pourra se trouver privé en tant que propriétaire suite au sinistre

FRAIS ET PERTES (suite) (suite à dommage garanti, y compris catastrophes naturelles)

Perte d'usage

Tout ou partie de la valeur locative des locaux dont l'assuré est propriétaire et qu'il occupe, lorsque de façon temporaire, il ne peut plus les utiliser

Pertes indirectes forfaitaires

Remboursement des frais et honoraires des experts et conseils choisis par l'assuré pour l'estimation des dommages résultant du sinistre et l'assistance à sa gestion, sur la base du barème de prise en charge suivant (non indexé – hors TVA) :

Base	Barème	Barème supplémentaire
Pertes jusqu'à 25.000 €	9 %	-
Pertes supérieures à 25.000 €	9 % jusqu'à 25.000 €	7 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 50.000 €	8 % jusqu'à 50.000 €	6 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 105.000 €	7 % jusqu'à 105.000 €	5 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 220.000 €	6 % jusqu'à 220.000 €	3 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 450.000 €	4,50 % jusqu'à 450.000 €	2,50 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 900.000 €	3,50 % jusqu'à 900.000 €	1,80 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 2.200.000 €	2,50 % jusqu'à 2.200.000 €	1 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 4.500.000 €	1,75 % jusqu'à 4.500.000 €	0,35 % sur les pertes au-delà
Pertes supérieures à 9.000.000 €	1,05 % jusqu'à 9.000.000 €	0,30 % sur les pertes au-delà
Majoration de 100 € pour frais de dossier si pertes < 220.000 €		

5.2 LEXIQUE

ATTEINTE LOGIQUE :

Constitue une atteinte logique :

- Tout acte de malveillance informatique, c'est-à-dire tout acte informatique réalisé dans le but d'affecter les progiciels, paramétrages, données et systèmes informatiques,
- Toute infection ou virus, à savoir tout programme informatique se propageant par réplique de lui-même ou partie de lui-même et qui perturbe, modifie ou détruit tout ou partie des programmes, progiciels, données et systèmes informatiques.

BIENS ASSURES :

- Bâtiments (ou risques locatifs) figurant à l'état de patrimoine joint, y compris en cours de construction (la garantie étant alors limitée aux Garanties A définies ci-avant), ainsi que les clôtures, murs de soutènement, aménagements, installations, agencements, embellissements.
- Matériels, mobiliers, marchandises, produits finis ou en cours, matières premières, emballages, machines, outillages, archives, moules, modèles situés dans les bâtiments assurés ou à leurs abords immédiats. Sont également compris les aménagements, installations, agencements, embellissements ainsi que les biens appartenant aux préposés de l'assuré ou à des tiers. Ces biens peuvent se trouver temporairement en tous lieux, y compris en cours de transport, ainsi qu'au domicile des agents de France Travail, dans le cadre du télétravail.
- Aménagements extérieurs et équipements urbains, notamment :
 - o arbres et plantations, jardinières, bassins, fontaines, monuments, statues, calvaires, croix, puits, lavoirs ;
 - o kiosques, auvents, abris (pour poubelles, cycles, chariots, containers), WC publics ;
 - o clôtures, portails, barrières, plots, glissières, murs de soutènement (ne remplissant pas une fonction « bâtiment ») ;
 - o bornes (y compris incendie, appel, borne de recharge de véhicule électrique), lampadaires, projecteurs, coffrets électriques, équipements de télécommunications, antennes, équipements de surveillance ;
 - o panneaux solaires et géothermie ;
 - o installations de signalisation, panneaux (d'affichage ou d'information), totems, boîtes aux lettres, parcmètres, poteaux, pylônes ;
 - o réservoirs, citernes, cuves, silos, conteneurs, caches conteneurs ;
 - o stations de distribution de carburant, bascules ;
 - o antennes et cheminées ;
 - o installations de sport et / ou de jeux extérieurs : courts de tennis, aires multisports, jeux d'enfants, buts, panneaux sportifs, skate park dans la mesure où ces installations sont fixées au sol.
- Ouvrages de génie civil, notamment :
 - o ponts, tunnels / passages souterrains, passerelles, parkings, voirie, terrasses, rampes ;
 - o stations d'épuration et traitement de l'eau, stations de pompage, de relevage, de filtrage, aqueducs, châteaux et réservoirs d'eau ;
 - o stations de stockage, tri et traitement de déchets.
- Réseaux divers (liste non limitative) :

- canalisations ou conduites d'alimentation / évacuation enterrées ou non, assainissement, drainage ;
- réseaux de transport d'énergie ou d'informations (aérien ou souterrain).

Il est précisé que l'assuré peut être propriétaire, copropriétaire, locataire, utilisateur ou détenteur de ces biens à quelque titre que ce soit.

DOMMAGE CORPOREL :

Toute atteinte corporelle subie par une personne physique.

DOMMAGE MATERIEL :

Toute détérioration, destruction, vol, désagrégation, dégradation, corrosion, bris, fracture, altération ou dénaturation, atteignant une chose ou une substance autre qu'une donnée, ainsi que toute atteinte physique à un animal.

DOMMAGE IMMATERIEL :

Tout préjudice pécuniaire, résultant de la privation de jouissance d'un bien ou d'un droit, de l'interruption d'un service ou de la perte d'un bénéfice (frais et pertes, pertes d'exploitation et ses extensions, frais supplémentaires d'exploitation, pertes de valeur vénale du fonds de commerce, conséquences pécuniaires résultant de la responsabilité encourue par l'assuré).

DONNEES :

Les données sont des biens immatériels constitués par :

- Les informations sous format électronique, y compris les données à caractère personnel et les données confidentielles,
- Les adaptations de logiciels développées spécifiquement pour les besoins de l'assuré ainsi que les programmes conçus pour une application commune à plusieurs utilisateurs, pouvant subir des modifications mineures pour un utilisateur déterminé (progiciels).

EVENEMENT :

Fait générateur soudain et accidentel de dommages matériels.

EPIDEMIE :

Apparition, augmentation et propagation subite du nombre de personnes atteintes d'une maladie d'origine infectieuse contagieuse ou non, regroupant un nombre élevé de cas dans un pays, une région, une ville, une collectivité ou une entreprise.

EPIZOOTIE :

Epidémie qui frappe les animaux

PANDEMIE :

Epidémie étendue à la population d'un continent, voire au monde entier.

MALADIE INFECTIEUSE :

Maladie provoquée par des germes, des micro-organismes pathogènes (les bactéries, les virus, les parasites ou les champignons). La propagation peut être liée à une transmission d'une personne à l'autre, elle peut passer par l'intermédiaire d'un vecteur animal qui transporte et inocule le germe ou le micro-organisme pathogène.

MALADIE CONTAGIEUSE

Maladie infectieuse qui se transmet.

SINISTRE :

Ensemble des dommages matériels causés aux biens assurés et des dommages immatériels directement consécutifs résultant d'un même événement garanti.

L'ensemble des dommages matériels et des dommages immatériels directement consécutifs causés par un même événement survenu dans une période de 72 heures (débutant lors de la survenance du premier dommage matériel) et ayant la même origine est considéré comme un seul et même sinistre, même s'il atteint plusieurs établissements assurés.

SYSTEMES INFORMATIQUES :

Les systèmes informatiques sont l'ensemble des moyens informatiques et de télécommunication ayant pour finalité d'élaborer, traiter, stocker, acheminer, présenter ou détruire des données.

Ils incluent tout ordinateur, matériel informatique, système d'exploitation, logiciel, programme, application, réseau informatique y compris VPN, système de communications, appareil électronique (y compris les téléphones mobiles, les ordinateurs portables, tablettes, ou tout autre appareil électronique mobile), serveur, "nuage" ou "cloud", microcontrôleur, et tout autre système ou configuration similaire, ainsi que tout appareil d'entrée, de sortie ou de conservation des données, équipement de réseau ou de sauvegarde.

5.3 MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES

5.3.1 MONTANT DES GARANTIES

(Les valeurs indiquées sont comprises par événement, au premier risque et par site)

GARANTIES	MONTANTS
Bâtiments (ou responsabilité du locataire ou occupant à l'égard du propriétaire des biens)	Valeur de reconstruction à neuf
Aménagements extérieurs, équipements urbains et ouvrages de génie civil	500.000 €
Contenu (en tous lieux)	Valeur de remplacement à neuf
Objets de valeur et biens en exposition	15.000 €
Biens en cours de transport	15.000 €
Tentes et chapiteaux (garanties A uniquement)	75.000 €
Dommages électriques et électroniques	5.000.000 €
Responsabilité à l'égard des voisins et des tiers	8.000.000 €
Responsabilité du propriétaire à l'égard du locataire	8.000.000 €
Dégâts des eaux (garanties B)	500.000 €
Frais de recherche de fuites et dommages causés par le gel	35.000 €
Frais de réparations de tuyauteries, compteur ou autres matériels à eau endommagés par suite de gel ou d'explosions	30.000 €
Frais de terrassement / maçonnerie (accès et remise en état) liés à la recherche de la fuite et à sa réparation	20.000 €
Vol et vandalisme (garanties C)	200.000 €
Espèces et valeurs y compris transports de fonds	400.000 €
Détournement de fonds	70.000 €
Jets de peinture et/ou graffitis appliqués sur les immeubles	15.000 €
Bris de glaces (garanties D)	150.000 €
Bris de machine sur autres biens (garantie E)	700.000 €
Bris de machine sur biens sensibles (garantie E.1)	5.000.000 €
Frais de reconstitution / remise en état d'archives	Inclus
Périls non dénommés (garantie F)	2.000.000 €
Biens / denrées sous température dirigée (garantie G)	5.000 €
Pertes d'exploitation ou de recettes, frais supplémentaires d'exploitation (garantie H)	10.000.000 €

Frais et pertes	20.000.000 €
Pertes indirectes forfaitaires	10 % de l'indemnité dommages sur bâtiments et matériels

La Limitation contractuelle d'Indemnité a été fixée à 120.000.000 € par sinistre. **Dans le cas où le candidat propose un montage en ligne que ce soit dans le cadre d'un contrat ou de deux contrats, le montant de garantie précité doit être couvert, sous peine d'irrégularité de l'offre du candidat.**

La Limitation Contractuelle d'Indemnité correspond à l'**indemnité maximale** pouvant être versée au titre du contrat, tous postes de garanties confondus (dommages matériels, frais et pertes, pertes d'exploitation et / ou frais supplémentaires, conséquences pécuniaires des responsabilités encourues par l'assuré).

Cette Limitation Contractuelle d'Indemnité :

- s'entend par sinistre et par événement ;
- s'applique quel que soit le nombre d'établissements impactés par le sinistre ;
- n'est pas soumise au jeu de l'indexation ;
- ne peut en aucun cas se cumuler avec les sous-limites de garanties définies ci-avant.

Une « sous-limite » est définie comme étant l'indemnité maximale pouvant être versée au titre du contrat et d'une garantie spécifique dont le montant est fixé au tableau des garanties. Elle s'entend tous postes de garanties confondus (dommages matériels, frais et pertes, ainsi que les pertes d'exploitation si mention en est faite au tableau des garanties).

5.3.2 MONTANT DES FRANCHISES

Définition de la franchise :

La franchise correspond à la part du sinistre restant à la charge de l'assuré : elle est déduite du montant de l'indemnité versée. Elle s'applique par événement. Lorsqu'un même événement affecte plusieurs biens assurés, une seule franchise est appliquée.

Pour les dommages causés par des actes de vandalisme, émeutes, mouvements populaires, une seule franchise sera appliquée pour l'ensemble des dommages survenus dans les 72 heures à compter du premier événement générateur, dès lors que ces dommages auront pour origine le même fait générateur.

Le prix, pour chacun des deux niveaux de franchise ci-après, est celui mentionné par le titulaire dans chacun des bordereaux de prix (offre de base et variante obligatoire). Aucune indexation ne saurait être appliquée aux montants de garantie et de franchises.

5.3.2.1 Niveau de franchise « Offre de base » : franchises déduites et montant de conservation imposé

5.3.2.1.1 Montant des franchises déduites

GARANTIES	MONTANTS
Application d'une franchise générale de 3.000 € sauf les événements suivants :	
Effondrement accidentel / périls non dénommés	15.000 €
Catastrophes naturelles	Franchise légale

5.3.2.1.2 Conservation

Au regard du taux de sinistralité constaté, France Travail envisage de prendre à sa charge certains sinistres en confiant la gestion des fonds au titulaire du présent marché et, s'il y a lieu, l'intermédiaire d'assurance.

La part des sinistres excédant le montant de la conservation est prise en charge au titre du contrat d'assurance, objet du présent marché.

De plus, afin d'établir une cohérence dans le traitement des sinistres « conservés » et ceux assurés, France Travail confie la gestion et le règlement de l'ensemble de ses sinistres au titulaire du présent marché et, s'il y a lieu, l'intermédiaire d'assurance, qu'ils entrent ou non dans le montant annuel de la conservation.

Le titulaire joint à son offre une notice décrivant le fonctionnement du compte de conservation proposé ainsi qu'un modèle d'extrait statistique.

- *Montant de la conservation*

Le montant annuel de la conservation est fixé à 300.000 € minimum sur l'ensemble des garanties, dépendant du choix de l'enclenchement de la variante par France Travail.

- *Versement des fonds*

Le montant de la conservation est versé annuellement par France Travail à réception de facture, distincte de la prime d'assurance, sur un compte spécifique détenu par le titulaire. Ce versement est appelé par le titulaire en même temps que la cotisation annuelle.

- *Gestion de la conservation annuelle*

France Travail confie au titulaire la gestion et le règlement en son nom de tous les sinistres déclarés dans les mêmes formes et délais que ceux entrant dans le cadre du contrat d'assurance, jusqu'à concurrence du montant de la conservation annuelle défini ci-dessus et sous déduction des franchises prévues à l'article 5.3.2.1.1 ci avant.

Les montants nécessaires au règlement des indemnités ainsi que les frais de défense et de recours et les frais et honoraires de l'expert de l'assureur seront prélevés au fur et à mesure des besoins par débit du compte spécifique et viendront donc épuiser la conservation annuelle de l'exercice.

Le titulaire gère les dossiers sinistres conformément à la législation en vigueur et aux conventions conclues par les assureurs pour régler les sinistres relevant des contrats d'assurance « Dommages aux Biens ».

Un état de la gestion des fonds en dépôt au titre de la conservation est présenté à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux à la fin de chaque semestre au cours du comité de suivi technique et commercial / réunion de bilan annuel / revue de compte (cf. article 6.2 du présent CCFT). Cet état fait notamment ressortir les éléments suivants :

- le décompte de l'utilisation du compte de conservation pour chaque sinistre ;
 - la répartition de l'utilisation des fonds par type de garantie ;
 - l'ensemble des sinistres, quel que soit leur statut (soldé, en cours...).
-
- *Restitution éventuelle de l'avance sur conservation*

Lorsqu'il est constaté, à l'expiration d'un délai de 24 mois à compter de la fin d'un exercice de gestion, que le montant des sommes imputées à la conservation annuelle se rapportant aux sinistres réglés et aux sinistres en suspens relevant de la présente convention est inférieur au montant de l'avance sur conservation, le titulaire restituera le solde positif à France Travail. Il est précisé que, pour les sinistres en suspens, les évaluations retenues pour le calcul du solde seront communiquées par le titulaire à France Travail.

Le titulaire présente son décompte à France Travail. La restitution à France Travail des sommes en dépôt sera réalisée dans un délai maximum de 30 jours calendaires à compter de la validation par France Travail du décompte présenté.

5.3.2.2 Niveau de franchise « Offre variante facultative » : franchises déduites et montant de conservation librement défini par le candidat

Pour cette unique variante facultative, le candidat-futur titulaire propose le montant de conservation qui lui semble le plus adapté au regard de la sinistralité communiquée (annexes 7.1 et 7.2).

L'intégralité des dispositions de l'article 5.3.2.1 demeure applicable à cette variante, à l'exception du montant de la conservation qui sera porté de la somme de 300.000 € à celle qui sera proposée par le candidat retenu comme titulaire pour le présent marché.

5.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT

L'ensemble des dispositions du présent cahier des charges constitue les conventions particulières au contrat « Dommages aux biens ». **Ces dispositions dérogent à toutes les conditions d'assurance (générales, particulières, spéciales...) émises par l'assureur dans le cadre du présent marché et s'appliquent par conséquent en priorité.**

Toutefois, dans le cas où les conditions de l'assureur comporteraient des dispositions plus favorables aux intérêts de l'assuré, leur application reprendrait un caractère prioritaire.

Principes généraux

5.4.1 - Les limites de garanties ou les exclusions figurant aux conditions générales sont abrogées lorsqu'elles sont contraires aux présentes conventions particulières.

5.4.1.1 Il est convenu qu'il ne sera pas fait de réduction / exclusion en cas de non-respect des dispositions relatives au permis de feu / travail par point chaud.

5.4.1.2 Il est convenu qu'il ne sera pas fait d'exclusion lorsque le sinistre engage la responsabilité d'un constructeur au sens de l'article 1792.1 du Code Civil (désordres de nature décennale). Cette disposition n'a pas pour objet la prise en charge de désordres de nature décennale mais des conséquences d'événements assurés et ayant pour origine un désordre de nature décennale (exemple : un dégât des eaux causés par une pénétration d'eau rendue possible par une fissure de nature décennale).

5.4.2 - L'assuré agit tant pour son compte que pour le compte des comités sociaux et économiques de France Travail et de qui il appartiendra.

5.4.2.1. Les conventions diverses signées par l'assuré peuvent contenir des renonciations à recours notamment dans le cadre des conventions passées avec les bureaux du cœur. Les assureurs en prennent note et en acceptent les conséquences : l'assureur renonce à recours contre toutes personnes physiques ou morales (et leur(s) assureur(s) lorsque cette renonciation leur(s) est (sont) étendue(s)) pour lesquelles l'assuré aurait abandonné ou abandonnerait son droit de recours.

Connaissance du risque et garantie automatique

5.4.3 - Les assureurs déclarent avoir une connaissance suffisante des risques, les ayant fait visiter et / ou reconnaître et avoir reçu tous les éléments d'information sur notamment les biens garantis, les activités exercées, la matérialité du risque.

Ils les acceptent donc tels qu'ils se présentent, en renonçant à se prévaloir de toute déclaration de l'assuré, de toute erreur ou omission, tant à propos de la construction des bâtiments, leur superficie quelle que soit leur attribution, que de la nature des approvisionnements de marchandises liquides, solides ou gazeuses, leur mode de chauffage, les moyens de protection VOL et de prévention des autres risques, la disposition des lieux, les voisinages ou contiguïtés.

L'assureur dispense l'assuré de toute déclaration relative à des travaux de construction, réparation, installation, entretien, pouvant être effectués dans les établissements. Il est entendu que tous documents communiqués à l'assureur ne le seraient qu'à titre indicatif et ne sauraient être retenus pour opposer une « non-garantie » à l'encontre de l'assuré.

5.4.3.1 L'assurance porte automatiquement sur tous biens acquis, gérés, occupés ou utilisés par l'assuré, sans déclaration préalable et moyennant la cotisation perçue sous réserve d'un inventaire annuel à la diligence de l'assureur.

5.4.3.2 Certains bâtiments peuvent être édifiés sur terrain d'autrui. Toutes les dispositions, pouvant exister à ce sujet aux conditions générales ou particulières du contrat sont abrogées, l'assuré étant, dans tous les cas, considéré comme propriétaire du terrain.

5.4.3.3 L'assurance porte sans déclaration préalable sur les biens en cours de construction, à compter de la réalisation du « clos et couvert » et pour les garanties incendie, explosion, effondrement, tempête / grêle / neige, attentats et catastrophes naturelles.

5.4.3.4. L'assurance interviendra également en cas d'insuffisance ou d'absence de garanties sur des risques gérés ou occupés par le souscripteur et devant être assurés par ailleurs (copropriété...). Il n'y a notamment pas d'exclusion lorsque le locataire n'est pas assuré.

Dispositions relatives à la garantie « A »

5.4.8 - La garantie « Incendie » est définie comme étant les dommages consécutifs à une combustion avec flammes se produisant en dehors d'un foyer normal. Sont également couverts les dommages consécutifs à un excès de chaleur, quelle qu'en soit la cause, et ceux dus à l'action des fumées, quelle qu'en soit l'origine.

5.4.9 - La garantie « Effondrement » prend en compte l'effondrement total / partiel d'un bâtiment ou partie d'un bâtiment, ainsi que les menaces imminentes d'effondrement. Elle s'étend à la prise en charge des mesures de prévention de l'effondrement après accord préalable de l'assureur si menace imminente.

5.4.10 - La garantie des « Dommages et accidents électriques / électroniques » porte sur l'ensemble du matériel sans restriction particulière et comporte également les conséquences d'explosion prenant naissance à l'intérieur des machines, les dommages survenant aux canalisations électriques ou électroniques enterrées ou non et tous composants électriques ou électroniques.

5.4.10.1 La garantie est également accordée en cas de sinistre engageant la responsabilité d'un tiers (maintenance...).

5.4.11 - La garantie des « tempête / grêle / poids de la neige sur les toitures / événements naturels » s'applique aux couvertures, structures ou embellissements (bardage...) de tous types et de tous matériaux. Elle s'étend à tous éléments du bâtiment (auvent, partie saillante, tribune...) y compris ceux n'assurant pas le clos et couvert, dans la mesure où ces installations ont été mises en œuvre selon les règles de l'art.

Elle comporte également les effets du vent ou choc d'objets renversés ou projetés, les dommages de mouille à l'intérieur des bâtiments et à leurs abords et ce dans les **72h00** suivant le moment où ces bâtiments ont subi les premiers dommages.

5.4.11.1 Certains bâtiments peuvent ne pas être entièrement clos et couverts. L'assureur ne fait aucune exclusion ou limitation de garantie de ce fait, notamment concernant la garantie des événements naturels.

5.4.11.2 Elle s'applique aussi aux installations fixes pouvant être intégrées aux toitures (machineries d'ascenseur, pompes à chaleur, skydômes, antennes, appareils de transmission, panneaux solaires..) ou pouvant être intégrées aux bâtiments (volets, persiennes, stores, gouttières, chéneaux...).

5.4.11.3 Elle s'applique aux dommages causés par la chute de corps (ex. : arbres) mis en mouvement par le poids de la neige.

5.4.11.4 Elle s'applique aux conséquences des événements naturels hors catastrophe naturelle en tenant compte des phénomènes locaux, sans qu'il soit besoin d'établir une vitesse du vent ou d'autres dégâts alentours.

Dispositions relatives à la garantie « B »

5.4.12 - La garantie « Dégâts des eaux » comporte également :

- les dommages causés par le gel, y compris à l'extérieur des locaux chauffés ou non, ou aux installations fixes extérieures lorsque les précautions ont été prise pour éviter le gel ;
- les conséquences de fuites de tout fluide et / ou de sprinklers ;
- les refoulements d'égouts ou toute canalisation ;
- les conséquences d'un engorgement des descentes d'eaux pluviales, des inondations (à défaut de décret de catastrophes naturelles) ou des eaux de ruissellement, quelle qu'en soit l'origine ;
- les infiltrations accidentelles au travers des toitures, façades, balcons, ciels vitrés, loggias ou terrasses ;
- les infiltrations par les joints d'étanchéité aux pourtours des installations sanitaires et au travers des carrelages ;
- les dommages causés par toutes canalisations y compris celles qui sont enterrées, même hors emprise d'un bâtiment ;
- les dommages causés par des jets de vapeur provenant des installations de chauffage ;
- les dommages causés par le non fonctionnement ou mauvais fonctionnement des pompes de relevage.

Elle couvre aussi les frais de recherches de fuites, frais de pompage et de dégorgement.

5.4.12.1 En cas de fuites non décelées, la garantie couvre aussi la surconsommation d'eau qui pourrait être facturée et ce dans la limite de l'extension de garantie « Recherches de fuites ».

Dispositions relatives à la garantie « C »

5.4.13 - Lorsque la garantie « vol » et / ou « vandalisme » est conditionnée à une effraction, elle est acquise dès lors qu'il y a effraction caractérisée de l'enceinte (bâtiment / clôture / portail...) quels que soient ses moyens de protection, présence frauduleuse ou clandestine, escalade de mur ou clôture, violence, usage de fausses clés ou autres instruments, vol des clés. Elle est également accordée lorsque les dommages sont commis à l'occasion d'un incendie, d'une explosion ou d'autre événement garanti subi par les biens assurés. Elle s'applique aussi aux détériorations immobilières / mobilières sans limitation spécifique. La garantie est aussi acquise lors d'un vol sans effraction.

5.4.13.1 La garantie prend en compte le vol d'immeubles par destination.

5.4.14 - La garantie portant sur les espèces / valeurs en cours de transport ne comporte aucune restriction particulière. Elle est étendue lorsque les fonds sont remisés au domicile des personnes habilitées.

Dispositions relatives à la garantie « D »

5.4.15 - La garantie « Bris de Glaces » s'applique à tous dommages dont l'origine est accidentelle et qui atteignent les glaces, vitrages et tous produits verriers, y compris capteurs solaires, enseignes, miroirs, verrières, marquises, vérandas, objets en matière plastique placés tant à l'extérieur qu'à l'intérieur. Elle s'applique également aux conséquences matérielles des dommages provoqués par le bris ainsi qu'aux frais de clôtures provisoires.

5.4.15.1 La garantie est également étendue :

- aux remboursements des frais supplémentaires affectés, par exemple à la dépose, au remplacement des objets sinistrés, notamment la mise en place d'échafaudages ;
- aux dommages aux accessoires (gravures, décoration, signalétiques, adhésifs, encadrement...).

Dispositions relatives à la garantie « E »

5.4.16 - La garantie E « Bris de machines » s'applique automatiquement à tous les matériels liés à l'exploitation des bâtiments et infrastructures : surveillance (notamment caméras, centrale de surveillance...), détection, alarme, sécurité, sonorisation, motorisations et mécanismes, transformateurs, groupes électrogènes, ascenseurs, traitement de l'air, chauffage et chaudière, climatisation, ventilation, pompe à chaleur, traitement des eaux, pompage ou filtration...

5.4.16.1 Il est entendu que les matériels peuvent être déplacés, que la garantie porte sur les risques de démontage, transport et remontage et qu'elle demeure acquise en cas de défaillance du constructeur ou de la société chargée de la maintenance, l'assureur ne renonçant pas à son droit à recours contre ledit constructeur (et / ou société) défaillant. Les matériels portables sont garantis en tous lieux.

5.4.16.2 Pour les matériels en location, la garantie prend en compte la perte financière et l'indemnité de résiliation anticipée.

5.14.16.3 La garantie porte sur tous les dommages autres que ceux déjà couverts au titre des garanties A, B, et C ci-avant, à la seule exception des dommages visés aux exclusions générales ci-après.

Dispositions relatives à la garantie « E.1 »

5.4.17 - La garantie « Tous risques » sur biens sensibles doit être formulée sous forme « Tous Risques sauf ». Elle s'applique automatiquement ET **en tous lieux (y compris en cours de transport)** aux matériels ci-après et aux logiciels des équipements informatiques portables ou non, ainsi qu'aux frais de reconstitution des programmes et médias et aux frais supplémentaires d'exploitation et frais financiers.

5.4.17.1 Elle couvre les « Biens sensibles » définis comme étant tous les matériels de bureautique, informatique, onduleur, reprographie, post production, impression, électronique, téléphonie, affichage, vidéo, audio, matériel de mise sous pli / affranchissement, automate d'archivage...

5.4.17.2 Il est entendu que les matériels peuvent être déplacés, que la garantie porte sur les risques de démontage, transport et remontage et qu'elle demeure acquise en cas de défaillance du constructeur ou de la société chargée de la maintenance, l'assureur ne renonçant pas à son droit à recours contre le dit constructeur (et / ou société) défaillant. Les matériels portables sont garantis en tous lieux.

5.4.17.3 L'assuré pourra utiliser des biens faisant l'objet d'un contrat de location (crédit-bail, locations...). Ces biens sont compris dans l'assurance comme ceux appartenant à l'assuré. En cas de sinistre garanti, l'assureur, sur intervention de l'organisme propriétaire, règlera à ce dernier les indemnités afférentes aux biens loués. La garantie couvrira, si besoin, les pertes financières et pénalités diverses.

5.14.17.4 La garantie porte sur tous les dommages autres que ceux déjà couverts au titre des garanties A, B, et C ci-avant, à la seule exception des dommages visés aux exclusions générales ci-après.

Dispositions relatives à la garantie « F »

5.4.18 – La présente garantie n'a pas pour objet :

- de couvrir des risques exclus par ailleurs au titre du présent CCFT ;
- de racheter les exclusions visées ci-après ;
- de racheter des garanties non souscrites ;
- de compléter une limite ou une sous limite de garantie existante.

Dispositions relatives à la garantie « G »

5.4.19 - La garantie des pertes de marchandises et / ou produits sous température dirigée s'applique en cas de cessation accidentelle de production de froid / chaud, aux dommages causés

par une fuite de produit frigorifique, à ceux dus à un mauvais fonctionnement des systèmes de contrôle ou d'alarme, ainsi qu'en cas d'absence de fourniture de courant électrique par la compagnie (l'assureur conservant son droit à recours contre la compagnie d'électricité).

Dispositions relatives à la garantie « H »

5.4.20 - Définition :

Frais supplémentaires : frais exposés pour permettre la continuité de fonctionnement du service public exploité par l'assuré. Ces frais sont engagés en sus des frais normalement exposés avant le sinistre pour les mêmes tâches dans le but de permettre le maintien de l'activité normale. Il est précisé que les frais de fonctionnement normalement exposés par l'assuré, qui disparaîtraient du fait du sinistre, sont déduits de l'indemnité.

Les frais supplémentaires garantis sont notamment :

- les frais de prestations extérieures supplémentaires de toute nature ;
- les frais de personnels supplémentaires provoqués par l'accroissement des besoins suite au sinistre ;
- les frais de mesures conservatoires (autres que celles déjà prévues au titre du volet « frais et pertes ») ;
- les loyers supplémentaires correspondant à la location de locaux ou matériel de remplacement, locaux provisoires ;
- les frais postaux et de télécommunication supplémentaires ;
- les frais d'entretien, de chauffage, éclairage, fluide, gardiennage, surveillance des locaux supplémentaires provisoires ;
- le surcoût des approvisionnements en matériels, marchandises.

5.4.21 - Objet de la garantie : cette assurance a pour objet de garantir à l'assuré le remboursement des frais supplémentaires qu'il serait amené à devoir exposer à la suite d'un sinistre garanti au titre des volets A, B, C, D, E, E.1, F pendant la période nécessaire à la reconstitution et à la réinstallation définitive des services qu'il exploite. Elle couvre également les frais de remise en service partiel ou provisoire des installations.

5.4.21.1 La garantie est étendue aux conséquences :

- de difficultés ou d'impossibilité d'accès à l'établissement assuré, dès lors que ces difficultés ou impossibilité d'accès trouvent leur origine dans des dommages survenus aux abords de l'établissement assuré, dommages qui auraient été garantis s'ils étaient intervenus dans l'enceinte de l'établissement assuré ;
- de la carence de fournisseurs (énergie et télécommunication notamment), dès lors que cette carence résulte de dommages subis dans les locaux des fournisseurs, dommages qui auraient été garantis s'ils étaient intervenus dans l'enceinte de l'établissement assuré ;
- de la fermeture administrative totale et temporaire de l'établissement assuré, prononcé par les autorités publiques compétentes.

5.4.22 - L'indemnité sera calculée au regard de l'existence et du montant des frais supplémentaires justifiés par l'assuré.

Exclusions générales et spécifiques

5.4.23 - Exclusions :

Biens exclus (exclusions applicables à toutes les garanties) :

- Terrains, récoltes, bois sur pieds, cultures ;
- Les produits présentant un caractère de déchet, de rebut ou de stock sans valeur ;
- Animaux ;

Événements et dommages exclus (exclusions applicables à toutes les garanties) :

- Les dommages causés directement ou indirectement par la guerre civile ou étrangère, la saisie ou la destruction, la confiscation ou la réquisition par les autorités civiles ou militaires. En cas de guerre civile, il appartient à l'assureur de prouver que le sinistre résulte de la guerre civile. En cas de guerre étrangère, il appartient à l'assuré de prouver que le sinistre résulte d'un fait autre que celui de guerre étrangère ;
- Les dommages causés ou aggravés :
 - * Par des armes ou engins destinés à l'explosion par modification des structures du noyau de l'atome.
 - * Par tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif, ou par toute autre source de rayonnement ionisant et qui engage la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire, ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou de services concernant une installation nucléaire ou frappant directement une installation nucléaire.
- Les dommages intentionnellement causés ou provoqués par l'assuré ou avec sa complicité ainsi que par les mandataires sociaux de l'assuré ;
- Tous dommages affectant les données et toute perte de données, ne résultant pas d'un dommage matériel garanti ;
- Toute atteinte logique, tout risque d'atteinte logique ou toute menace d'atteinte logique, réelle ou supposée, affectant ou risquant d'affecter :
 - les données et / ou les systèmes informatiques,
 - la sécurité des données et / ou des systèmes informatiques.

- Les dommages d'ordre esthétique ;
- Les dommages causés par la rouille ou la corrosion dès lors que ces dommages ne sont pas la conséquence d'un sinistre garanti ;
- Dommages dus à l'usure ;
- Dommages dus à l'humidité, à la condensation, la pourriture, la moisissure, aux champignons dès lors que ces dommages ne sont pas la conséquence d'un sinistre garanti ;
- Les dommages causés par les insectes ;
- Les dommages dont la garantie entrerait dans le cadre de la loi du 4 janvier 1978 relative à l'assurance construction ;
- Les dommages d'effondrement ayant pour origine un sinistre de nature décennale dès lors que la période de garantie décennale n'est pas achevée ;
- Les dommages d'effondrement subis par des bâtiments voués à la démolition ;
- Les dommages corporels :
 - Les atteintes à l'environnement (c'est-à-dire les dommages causés, même à l'occasion d'un dommage matériel garanti aux biens assurés, par l'émission, la dispersion, le rejet ou le dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, le sol ou les eaux.
- Les amendes et pénalités de retard ;

Exclusions spécifiques à la garantie A :

- Les dommages causés par des explosifs détenus par l'assuré ;
- Les dommages aux objets et structures gonflables, causés par l'explosion de ces objets ou structures eux-mêmes ;
- Les brûlures de cigarettes ;

Exclusions spécifiques à la garantie D :

- Les rayures, ébréchures ou écailllements ;
- Le bris des lampes, tubes ;

Exclusions spécifiques à la garantie E :

- Les dommages causés aux fusibles, lampes, tubes, valves, consommables ;

- Les rayures, ébréchures ou écailllements ;
- Les dommages résultant de l'utilisation de machines avant leur remise en état définitive, alors que l'assuré avait connaissance d'un vice, défaut ou dommage, garanti ou non ;
- Les dommages matériels qui, en vertu des contrats de vente ou de location, sont contractuellement à la charge du fabricant, vendeur ou bailleur, pendant la période contractuelle ;
- Les frais de reconstitution de données lorsque les données de base et / ou les documents nécessaires à la reconstitution n'existent plus ;

Exclusions spécifiques à la garantie H :

- Les frais et pertes et les dommages consécutifs à une épidémie, à une pandémie ou à une épizootie, ainsi que les frais et pertes et les dommages consécutifs aux mesures administratives, aux mesures sanitaires, à la fermeture totale ou partielle ou au retrait d'autorisation administrative, à l'impossibilité, à la restriction ou à la difficulté d'accès, qui en résultent ;
- Les pertes de marchés, de clientèle ou d'image.

Dispositions relatives à l'indemnisation

5.4.24 - Dispositions générales :

L'indemnité est calculée sur la base de la valeur de reconstruction à neuf pour les biens immobiliers et sur la base de la valeur de remplacement à neuf pour les biens mobiliers. L'indemnité est versée en deux étapes :

1. Première indemnité (indemnité dite « immédiate »)

Biens immobiliers : Valeur de reconstruction à neuf (ou de réparation) estimée au jour du sinistre – vétusté calculée (par corps de métier, à dire d'expert) honoraires d'architectes, de bureaux d'études, de maîtrise d'ouvrage déléguée, d'assistance à maîtrise d'ouvrage et de contrôles techniques et S.P.S. (à dire d'expert).

Biens mobiliers : Valeur de remplacement à neuf estimée au jour du sinistre – vétusté calculée (à dire d'expert).

2. Seconde indemnité (indemnité dite « différée »)

Biens immobiliers : Montant de la vétusté, limité, par corps de métier, au tiers de la valeur de reconstruction à neuf (ou de réparation).

Biens mobiliers : Montant de la vétusté, limité au tiers de la valeur de remplacement à neuf.

Cette seconde indemnité est versée uniquement :

- Sur production des factures de reconstruction ou réparation ;
- Et lorsque la reconstruction ou réparation est effectuée dans un délai de **3 ans** à compter de la survenance du sinistre ;
- Aucune autre condition ne sera appliquée pour le versement de cette seconde indemnité (notamment de lieu de reconstruction, d'absence de modification de la destination initiale du bien sinistré).
- Si, à l'expiration du délai de trois ans visé ci-dessus, la reconstruction ou réparation des biens sinistrés n'a pu être réalisée du fait, soit de contraintes administratives (marchés publics notamment) ou judiciaires, soit des difficultés techniques, l'assureur versera l'indemnité différée sur la base de l'estimation réalisée par l'expert.

A la valeur de reconstruction à neuf s'ajoute, les pertes et frais annexes, les pertes indirectes forfaitaires, les frais supplémentaires d'exploitation et / ou pertes d'exploitation ou de recettes, ainsi que les honoraires d'experts assurés et de conseils (ces honoraires font l'objet d'un règlement en délégation auprès de l'expert et du conseil désigné). Les frais et pertes annexes, les frais supplémentaires d'exploitation et / ou pertes d'exploitation ou de recettes sont estimés à dire d'expert.

5.4.24.1 Droit d'option – clause de conversion : au cas où l'assuré ne souhaiterait pas reconstruire ou ne souhaiterait pas bénéficier de la « valeur à neuf », l'indemnisation sera basée sur le montant calculé au 1) ci-dessus auquel s'ajouteront les frais et pertes annexes, les frais supplémentaires d'exploitation et / ou pertes d'exploitation ou de recettes ainsi que les pertes indirectes forfaitaires dont le montant sera alors fixé à 20 %.

5.4.24.2 Report de vétusté : pour les biens immobiliers, si l'évaluation des dommages réalisée fait apparaître, pour un ou plusieurs corps de métiers, un montant de vétusté inférieur au tiers de valeur de reconstruction à neuf, cet excédent (c'est-à-dire la différence entre la vétusté constatée par l'expert et le maximum de vétusté indemnisé au titre de la valeur de reconstruction à neuf) sera reporté pour compenser les éventuelles pertes constatées sur des corps de métiers ou un montant de vétusté supérieur au tiers de la valeur de reconstruction à neuf aurait été constaté.

5.4.24.3 Pertes indirectes forfaitaires : en cas de sinistre mettant en jeu les garanties « Dommages » (à l'exception des risques de dommages électriques, vol, bris de glaces et bris de machines), l'indemnité sera majorée forfaitairement de 10 % pour pertes indirectes, sans qu'il soit besoin à l'assuré de fournir des justificatifs.

Dispositions spécifiques à certaines garanties et / ou à certains biens

5.4.25 - Matériel informatique, bris de machine, accidents électriques.

Matériel de moins de 5 ans : valeur de remplacement à neuf au jour du sinistre.

Matériel de plus de 5 ans : valeur de remplacement à neuf au jour du sinistre diminuée d'une vétusté conventionnellement fixée à 5 % par an. Le montant total de la vétusté appliquée ne saurait excéder 50 % de la valeur de remplacement à neuf au jour du sinistre.

5.4.26 - Bâtiments voués à la démolition

L'indemnisation due par l'assureur sera limitée au « recours des voisins et des tiers » et aux « frais et pertes annexes », mais uniquement pour les postes « frais de décontamination, désamiantage et dépollution », « frais de démolition, de déblais et de nettoyage, pompage et séchage », « frais de prévention de sinistre (selon les définitions figurant à l'article 5 du présent CCFT) » ainsi que les honoraires d'architecte, de bureaux d'étude, de contrôle technique, d'ingénierie.

5.4.27 – Biens acquis en crédit ou crédit-bail

Lorsqu'un sinistre total atteint un bien acquis par l'intermédiaire d'un organisme de crédit ou crédit-bail, l'assureur indemniserà en premier lieu l'organisme prêteur des sommes qui lui restent dues.

Si les sommes restant dues sont supérieures au montant de l'indemnité (déterminée sur la base, soit de la valeur de paiement anticipée majorée de l'indemnité de paiement anticipé pour le crédit, soit sur la base de la valeur de rachat anticipé pour le crédit- bail), l'assureur remboursera le montant des sommes restant dues (déduction faite de la franchise et de l'éventuelle valeur de sauvetage).

Si les sommes restant dues sont inférieures au montant de l'indemnité (calculée selon la méthode indiquée ci-dessus), l'assureur versera à l'assuré la différence (déduction faite de la franchise et de l'éventuelle valeur de sauvetage).

5.4.28 – Bâtiments classés

Les bâtiments ou parties de bâtiments classés et / ou inscrits à l'inventaire des monuments historiques sont garantis en valeur de reconstruction à l'identique suivant les prescriptions et directives de l'Architecte en chef des Monuments Historiques, agissant comme Maître d'œuvre ou de toute personne ou service qu'il désignera pour cette tâche. Tous frais ou études supplémentaires que l'Architecte en chef des Monuments Historiques jugera nécessaire seront automatiquement garantis.

Dispositions spécifiques aux assurés assujettis aux règles de la commande publique

5.4.28 - TVA : les sinistres seront réglés TTC. Il est rappelé que l'intervention du FCTVA (fond de compensation de la TVA) ne saurait s'assimiler à un mécanisme de récupération de TVA pouvant justifier une indemnisation « hors TVA ». S'agissant de l'indemnisation des sinistres et dans un objectif de sécurisation et de traçabilité des règlements, le titulaire peut faire le choix d'effectuer les versements par virements bancaires sur le compte de la région / de l'établissement de France Travail à créditer, sur production préalable du relevé d'identité bancaire de celle (celui)-ci.

5.4.29 – Valeurs d'indemnisation : pour réaliser son estimation, l'expert missionné par la compagnie d'assurance devra tenir compte du résultat du ou des marchés publics passés par l'assuré pour la reconstruction ou la réparation des biens sinistrés. Ainsi, la valorisation proposée pour la valeur de reconstruction ou de remplacement à neuf devra correspondre aux propositions tarifaires des attributaires desdits marchés publics.

5.4.30 - Justificatifs : d'un commun accord, compte tenu de la globalisation des achats de matériel, il est convenu qu'en cas de sinistre, l'assuré sera dispensé de fournir comme justificatif les factures détaillées d'acquisitions.

Dispositions diverses

5.4.31 - L'assureur renonce à recours contre l'ensemble des personnes placées sous la garde ou la responsabilité du souscripteur (représentants légaux, agents, vacataires, stagiaires d'une façon générale, enfants), ainsi que toute personne bénéficiant d'un logement de fonction ou toute Association ou Établissement public, parapublic ou toute autre personne gérant un service public et disposant des locaux du souscripteur sans qu'il soit nécessaire d'en indiquer la liste.

5.4.31.1 L'assureur pourra toutefois exercer son recours, avec accord du souscripteur, si le responsable de l'événement dispose d'une assurance personnelle, dans la limite des garanties du contrat dont il est titulaire.

5.4.32 - En cas de coassurance, toutes déclarations, informations de nature à modifier l'appréciation des risques et portées à la connaissance de l'apériseur sont opposables à l'ensemble de la coassurance.

5.5 ÉLÉMENTS D'INFORMATIONS TECHNIQUES

Les éléments suivants sont fournis, à titre indicatif, afin d'établir une appréciation des risques.

Il est joint en annexes :

- un questionnaire d'appréciation des risques (le questionnaire fait partie intégrante du présent cahier des charges fonctionnel et technique - annexe 1) ;
- une note de présentation des principaux risques de France Travail (annexe 2) ;

- les éléments techniques pollution et rapports ICPE pour les sites de Castelnau-le-Lez et de la Chapelle-Saint-Mesmin (annexes 3, 3.1 et 3.2)
- un état du patrimoine à garantir (annexe 4) ;
- la clause Assurance des baux types de France Travail (annexe 5) ;
- un état des valeurs brutes comptables des immobilisations pour les sites de Castelnau-le-Lez, de de Beaurains, de la Chapelle Saint-Mesmin et de la Direction générale à Paris (annexe 6) ;
- un état de la sinistralité pour la période du 01/01/2019 au 31/12/2025 (annexes 7.1 et 7.2).

5.6 ANTECEDENTS DU RISQUE

Le contrat en cours comporte les franchises déduites suivantes :

GARANTIES	FRANCHISE
Tous dommages	3.000 €
Dégâts des eaux	1.500 €
Autres dommages	15.000 €

Il comporte également une conservation de 300.000 € (sur le modèle de celle présentée à l'article 5.3.2.1).

5.7 CLAUSE CARBONE ET RESPECT DE LA LOI « CLIMAT ET RESILIENCE » POUR LA REALISATION DE LA PRESTATION

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 écolabélisé 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.

6 PRESTATIONS DE SERVICES ATTENDUES

6.3 ÉQUIPE DEDIEE

Le titulaire doit désigner un interlocuteur national en charge du suivi du contrat avec l'acheteur coordinateur national de France Travail. Il fournira une présentation nominative de ses services sous forme d'organigramme.

Il indique les coordonnées du responsable de relation client et de tout autre intervenant en relation avec France Travail (Directeur de clientèle, Chargé de clientèle, Chargé de compte...).

Il fournit les coordonnées des collaborateurs chargés de la gestion du contrat, des sinistres (corporels, matériels...), de la comptabilité.

Des précisions seront apportées quant à la formation professionnelle, l'expérience, etc., de chaque membre de l'équipe dédiée.

Eu égard aux dispositions de l'article 5.2 du contrat, le titulaire s'engage à maintenir une équipe dédiée stable et à informer la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail, dans les plus courts délais, de toute modification au sein de cette équipe.

Eu égard aux mêmes dispositions, le titulaire s'engage également à organiser le remplacement de l'interlocuteur national dédié en cas d'absence de celui-ci d'une durée supérieure à une journée par une personne aux qualifications identiques et formée au marché conclu avec France Travail.

6.4 PILOTAGE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

- Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire, la Direction des Achats et Marchés et la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail, 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 est accompagné des personnes ayant la connaissance technique et / ou chargées de l'exécution opérationnelle des prestations (gestionnaires « production » et « sinistres »). Cette réunion de lancement a lieu dans les 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 (gestion des sinistres, utilisation des éventuels outils mis à disposition pour la gestion de ces sinistres).

- L'équipe dédiée du titulaire assiste la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux lors de la **présentation de la nouvelle police** auprès de l'ensemble des correspondants « assurances » désignés par les régions / établissements de France Travail.

- **Un comité de suivi technique et commercial** se tient tous les semestres dans les locaux de France Travail, sur convocation de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, adressée par courriel au moins 10 jours ouvrés avant la date de celui-ci.

Il réunit :

- le responsable de compte désigné par le titulaire ;
- la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux ;
- l'acheteur coordinateur national et le responsable du département concerné de la Direction Achats et Marchés.

Ce comité a notamment pour objectifs :

- le contrôle de la qualité des prestations ;
- le suivi administratif (reporting selon les modalités décrites à l'article 6.5.3.6.2 du présent CCFT, suivi des indicateurs, état de la gestion des fonds en dépôt au titre de la conservation, informations générales...) ;
- les actions correctives ou suggestions à déployer pour optimiser la prestation ;
- les éventuelles factures en litiges ;
- les sinistres faisant l'objet d'une attention particulière du fait de leur intensité et / ou de leur spécificité, ainsi que les sinistres non clos.

Une fois par an, la réunion de comité de suivi technique et commercial est regroupée avec la réunion de bilan / revue de compte.

- Une **réunion de bilan annuel / revue de compte** est organisée annuellement par la Direction des Achats et Marchés, en lien avec la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, et permettra d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées (sur les sinistres notamment). Cette réunion permettra également la présentation des résultats statistiques.

L'ordre du jour des comités de suivi technique et commercial - réunions de bilan / revue de compte est adressé par la Direction des Achats et Marchés / Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux au titulaire 5 jours ouvrés avant la date de chaque rencontre.

Le responsable de compte :

- communique à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux les supports de réunion 2 jours ouvrés avant la date de la réunion ;
- rédige le compte-rendu de la réunion et le transmet pour validation dans les 5 jours ouvrés à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux ;
- tient et met à jour un tableau de suivi des actions.

L'ensemble des frais de déplacement du responsable de compte ou tout autre intervenant du titulaire est à la charge exclusive de ce dernier et ne fait pas l'objet de refacturation à France Travail.

En tout état de cause, en cas de difficultés dans l'exécution des prestations, la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux et la Direction des Achats et Marchés peuvent envisager le déclenchement de réunions autres que celles évoquées ci avant auxquelles le titulaire participe. L'invitation est adressée par courriel au moins 5 jours avant la date de la réunion sur laquelle les parties se sont accordées.

Le pilotage des prestations se fera également par la mise en place d'indicateurs de suivi que les différentes parties mettront en place lors de chaque réunion de bilan annuel. Ils pourront être mis à jour suivant les objectifs fixés en séance.

6.5 ASSISTANCE TECHNIQUE ET DEVOIR DE CONSEIL

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Travail une assistance téléphonique, ainsi qu'une adresse mail dédiée (boîte fonctionnelle).

Cette assistance est accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Le titulaire transmet à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux les noms et coordonnées de ses interlocuteurs dédiés, qui relaiera à son réseau de correspondants « assurances » en régions / établissements. La liste des correspondants « assurances » France Travail sur l'ensemble du territoire sera remise au prestataire lors de la réunion de lancement. Cette liste sera actualisée en tant que de besoin durant toute la durée du présent marché et communiquée au fil de l'eau au titulaire par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

Le titulaire s'engage également à fournir une assistance téléphonique liée à l'utilisation de son outil de déclaration et de suivi des sinistres. En cas de dysfonctionnement de cet outil d'une durée supérieure à 24h00 ouvrées, le titulaire propose immédiatement une solution de contournement jusqu'à la bonne résolution de l'incident.

L'équipe dédiée du titulaire doit être en capacité de répondre à toute question des correspondants « assurances » de France Travail, les garanties souscrites au titre du contrat, sur la procédure de gestion des sinistres et le suivi des sinistres.

Pour toute demande de France Travail adressée au titulaire par courriel ou téléphone, un accusé réception est envoyé sous 48 heures ouvrées.

Les informations et opérations attendues par France Travail sont :

- délivrance de tout élément relatif à la gestion des sinistres ;
- information sur l'état des garanties souscrites (nature, montants, franchise).

Le titulaire s'engage à répondre dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande.

Le titulaire s'oblige également à :

- procéder à une analyse préalable de tout dossier sinistre avant transmission à l'assureur, le cas échéant. Cette action de conseil permet de confirmer le bien-fondé de chacune des déclarations et d'apporter une assistance aux correspondants « assurances » de France Travail. A ce titre, le titulaire vérifie les conditions du bail pour le site ayant subi un sinistre afin de déterminer si la prise en charge des dommages relève du bailleur ou du preneur ; il partagera son analyse précise et argumentée avec le correspondant « assurances » de la région / de l'établissement concerné ;
- réaliser le suivi des dossiers ouverts auprès des assureurs et experts missionnés. Il procède aux relances nécessaires et en informe, au fil de l'eau, le correspondant « assurances » de la région / de l'établissement de France Travail concerné ; à ce titre, le titulaire précise la fréquence de ses relances auprès de ses partenaires experts ;
- organiser un échange (audio / visio) avec le(s) gestionnaire(s) sinistres à la demande du correspondant « assurances » ;
- apporter son appui et conseil quant aux différentes sollicitations qu'il peut recevoir des correspondants « assurances » en régions et établissements de France Travail, liées notamment aux projets de conventions que France Travail envisage de conclure avec un partenaire ou un prestataire, ainsi que pour tout questionnement portant sur les expérimentations que prévoit de réaliser France Travail dans le cadre de ses activités ;
- établir, sur demande de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, des fiches thématiques / techniques, permettant aux correspondants « assurances » en régions / établissements de disposer d'outils facilitant ainsi la gestion de leurs dossiers sinistre. En cas de sollicitations récurrentes des correspondants « assurances » effectuées directement auprès des services du titulaire et relevant d'un même thème, ce dernier prend attache auprès de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux afin d'en échanger et de convenir de l'opportunité de l'établissement d'un tel document.

Il est précisé ici que toute demande d'un correspondant « assurances » aboutissant à la nécessité d'une analyse des termes du contrat, ou à une demande d'extension des garanties fait l'objet d'une transmission à la Direction des Achats et Marchés de France Travail (question posée et projet de réponse) dans les 5 jours à compter de la réception de la demande, et que seule la Direction des Achats et Marchés de France Travail peut valider des aménagements, ou interprétations « extensives » du contrat avant diffusion à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, qui relaiera aux correspondants « assurances » en régions / établissements.

6.6 ASSISTANCE ADMINISTRATIVE

L'assistance administrative délivrée par le titulaire comprend :

- Formulaires de déclaration de sinistres :

Le titulaire transmet à France Travail des formulaires de déclaration de sinistre pré remplis (coordonnées du titulaire et numéro du contrat d'assurance en vigueur).

Ces documents sont fournis dans un format électronique modifiable et imprimable (de type Excel ou Word).

Ces formulaires peuvent être modifiés ultérieurement sur un accord réciproque du titulaire et de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

- Notice d'information à usage de France Travail :

Pour les correspondants « assurances » en régions / établissements et les gestionnaires : informations pratiques sur les modalités de déclaration (y compris aide à la complétude d'une déclaration de sinistre) de gestion et de suivi de sinistres, présentation des garanties, des services....

Le titulaire actualise ces documents au fil de l'eau en fonction des évolutions, qu'elles soient réglementaires ou non, après validation par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

- Assistance permanente : par téléphone ou messagerie électronique (via une boîte fonctionnelle), à usage de France Travail.

Chaque jour ouvré de 9h00 à 17h30, le correspondant « assurances » de France Travail a la possibilité de joindre le titulaire pour toute question relative à la gestion administrative d'un sinistre.

- Plan de prévention des risques :

Le titulaire présente également les actions en matière de prévention incendie et / ou intrusion qu'il peut proposer, en précisant les conditions d'accès à ces prestations.

Toute demande de France Travail adressée au titulaire dans le cadre d'une assistance administrative doit faire l'objet d'une réponse dans un délai de 5 jours ouvrés, que celle-ci soit effectuée par téléphone ou messagerie électronique.

6.5.1 OUTIL DE GESTION

Le titulaire propose un outil de gestion des sinistres en ligne avec une architecture nationale et une architecture régionale.

Cet outil, mis à disposition par le titulaire dès la prise d'effet du marché, est **uniquement** destiné aux correspondants « assurances » de France Travail (chacun pour leur région / établissement respectif) et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux (pour le national). Il doit permettre, a minima, les fonctionnalités suivantes :

- effectuer sa déclaration en ligne en correspondance avec le site du parc immobilier de France Travail intégré dans l'outil du titulaire et recevoir un accusé de réception confirmant la bonne prise en compte de la déclaration ;
- y joindre toutes pièces nécessaires à l'instruction du sinistre ;
- suivre l'évolution du traitement du sinistre et accéder aux différents documents liés à ce sinistre (correspondances, convocation à expertise, rapport d'expertise, devis, factures...) ;
- permettre des extractions régionales, pour les correspondants « assurances » de la région / de l'établissement concerné, et nationales pour la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux ;

- consulter et extraire des fichiers et états de reporting pré formatés (au format tableur compatible xls) régionaux pour les correspondants « assurances » de la région / de l'établissement concerné, et nationaux pour la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, sur la base de la matrice figurant en annexe 8 du présent CCFT.

Le titulaire précise les fonctionnalités de l'outil (gestion électronique des documents, évaluation des sinistres, missions et rapports d'expertises, possibilité de dialoguer, via l'outil, avec le gestionnaire sinistres, envoi d'alertes automatiques par mail au correspondant « assurances » de la région / de l'établissement concerné dès qu'une nouvelle action intervient sur un dossier sinistre...).

La liste des correspondants « assurances » de France Travail habilités à utiliser l'outil est remise au titulaire lors de la réunion de lancement. Cette liste sera actualisée en tant que de besoin durant toute la durée du présent marché et communiquée au fil de l'eau au titulaire par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux. Le titulaire précise si cette liste peut être gérée sur son outil.

Le titulaire met à disposition un mode opératoire d'utilisation de son outil en ligne après validation par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux. **Ce document doit être finalisé et disponible dès la prise d'effet du marché.**

6.5.2 VEILLE JURIDIQUE ET CONSEIL

Le titulaire assure à l'égard de France Travail des prestations de veille juridique et de conseil, pour toute question relative à l'exécution des prestations d'assurance pour la police « Dommages aux biens – Multirisques locaux ».

A cet effet, il transmet à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail, toute information pouvant impacter le présent marché.

Ces informations portent notamment sur :

- les évolutions législatives, réglementaires, ou jurisprudentielles, susceptibles d'influencer les garanties souscrites et / ou les risques du programme ;
- les évolutions majeures constatées sur les opérateurs du marché de l'assurance.

A cet effet, le titulaire doit :

- à tout moment, dès qu'il en aura connaissance, transmettre au client toute information relative à la stratégie de l'assureur pour le segment concerné par le(s) contrat(s), ainsi qu'à la politique tarifaire prévisible pour l'année à venir ;
- alerter le responsable de la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux en cas de dérive de la sinistralité, et proposer des moyens d'action permettant une amélioration des ratios.

Délai de réponse du titulaire :

- Pour toute question de France Travail au titre de l'assistance permanente ou de la veille juridique et du conseil, le prestataire s'engage à répondre dans un délai maximum de 5 jours ouvrés à compter de la réception de la demande par téléphone ou messagerie électronique.
- En cas d'absence de l'interlocuteur national dédié pendant plus de 24h00, celui-ci doit être remplacé par une personne aux qualifications identiques et formée au marché France Travail.

Dans le cadre de son rôle de conseil, le titulaire assure un transfert de connaissances permanent vers la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, ainsi que vers la Direction des Achats et Marchés.

6.5.3 GESTION DES GARANTIES

6.5.3.1 Établissement et délivrance de pièces

Le titulaire s'engage à délivrer dans les délais indiqués ci-dessous des documents essentiels, tels que :

- des notes de couverture dans un délai de 5 jours ouvrés ;
- des attestations d'assurance dans un délai de 5 jours ouvrés ;
- des polices et avenants dans un délai de 45 jours ;
- des dont-actes dans un délai de 5 jours ouvrés.

Les délais ci-dessus sont décomptés à partir de la date de réception de la demande par le titulaire, qu'il s'agisse d'un courrier ou d'un courriel.

Les informations attendues portent tant sur la nature et l'étendue des documents mis à disposition, que sur les procédures (pouvoirs délégués au prestataire par les assureurs) et délais garantis.

6.5.3.2 Gestion des sinistres sous franchise - recours

Le titulaire prend également en charge la gestion des sinistres sous franchise ainsi que le recours contre les éventuels tiers responsables.

Le titulaire effectue également les recours contre les tiers responsables pour les sinistres non garantis.

6.5.3.3 Expertise

Le délai pour le déclenchement d'une expertise est fixé à un maximum de 5 jours ouvrés. Ce délai est ramené à 24h00 ouvrées en cas de sinistre exceptionnel.

Le titulaire s'engage, sur simple demande de sa part, à remettre sous 48h00 ouvrées à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail les rapports rédigés par l'expert désigné par l'assureur.

Le titulaire indique le montant des dommages à partir duquel il diligentera une expertise.

6.5.3.4 Gestion des primes

Le titulaire s'engage quant à :

- la vérification des cotisations appelées ;
- la transparence de l'information financière à France Travail sur les aspects financiers du contrat (bons de commissionnement liés aux appels de cotisation) ;
- la fourniture de tableaux de décomposition des primes appelées, en fonction de clés de répartition définies par France Travail, au plus tard le 20 janvier de chaque année ;
- l'envoi des fonds collectés à l'assureur (en termes de délais d'encaissement, délais de reversement).

6.5.3.5 Gestion des sinistres et statistiques sinistres

Les objectifs de France Travail dans ce domaine sont : une application exacte des clauses du présent cahier des charges fonctionnel et technique, pour prise d'effet de la garantie sans qu'il soit besoin pour France Travail, ou le correspondant « assurances » d'une région / d'un établissement, de réclamer telle ou telle fraction de l'indemnité prévue.

Deux fois par an, le titulaire effectue une révision des dossiers sinistres ayant un statut « d'en-cours » tant auprès de ses partenaires (assureur et experts) si l'action attendue relève de leur périmètre, qu'auprès des correspondants « assurances » de France Travail.

Dans l'hypothèse où une action est attendue de France Travail (devis, facture...), le titulaire s'engage à relancer **tous les mois** le correspondant « assurances » de la région / de l'établissement concerné. De plus, il alerte la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux en cas d'absence de réponse de la part du correspondant « assurances » de la région / de l'établissement concerné **dès sa 3^{ème} relance, pour un même dossier**.

Le titulaire indique les procédures qu'il met en place pour éviter l'expiration du délai de reconstruction de 3 ans, précisé au présent CCFT, délai permettant l'obtention de l'indemnité différée.

6.5.3.6 Dossiers importants

Certains dossiers importants, et notamment les sinistres avec dommages supérieurs à 75.000 €, doivent faire l'objet d'un suivi particulier.

L'objectif de France Travail est d'harmoniser les procédures internes de décision en matière de marché et les opérations de gestion du dossier, afin qu'aucun délai supplémentaire ne soit enregistré.

Le titulaire s'engage à :

- informer immédiatement la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux en cas de survenance d'un tel sinistre ;
- adresser, chaque mois à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, un état de l'avancement de chaque dossier, en indiquant l'état de réalisation, par chacun des acteurs, de leur mission dans la gestion de celui-ci.

Outre l'information immédiate à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, le candidat indiquera alors si une délégation de paiement lui semble possible.

Afin de réduire les difficultés liées à un sinistre important, le titulaire accepte de libérer l'indemnisation par acomptes justifiés à dires d'experts. Il versera dans un délai de **30 jours** suivant une première estimation des dommages et pertes par les experts, une provision correspondant à **50 %** de ladite estimation. Le règlement définitif, déduction faite de l'acompte versé, interviendra dans un délai maximum de **30 jours** à compter de la signature, par France Travail, de la lettre d'acceptation.

6.5.3.6.1 Délai de déclaration des sinistres

France Travail dispose d'un délai de **30 jours** à partir du moment où le service « assurances » de la région / de l'établissement de France Travail a eu connaissance du sinistre, pour en faire la déclaration.

6.5.3.6.2 États statistiques

Conformément aux dispositions de l'article 6.5.1 du présent CCFT, le titulaire met à disposition de France Travail, via son outil de gestion, des états statistiques extractibles sous un format électronique (tableur compatible xls).

Deux jours ouvrés avant chaque comité de suivi technique et commercial, le titulaire transmet à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, pour chaque région / établissement de France Travail, les états statistiques suivants :

- une édition statistique semestrielle ;
- une édition statistique semestrielle cumulée depuis le début du marché.

Un modèle d'édition statistique est joint en annexe 8 du présent CCFT et comporte les rubriques souhaitées par France Travail. Le rapport sinistre/prime et ses modalités de calcul doivent figurer sur ces éditions.

Ce tableau pourra faire l'objet d'évolution dans ses désignations en fonction du besoin de France Travail et ce, sans surcoût pour France Travail.

En cas de défaillance de l'outil et / ou sur demande de France Travail, une édition statistique mensuelle, cumulée sur l'exercice en cours ou depuis le début du marché, est fournie par région / établissement pour ce qui la concerne et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux pour la totalité des régions / établissements au plus tard le 8 du mois suivant.

Dans tous les cas, le titulaire alerte la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail dès que le rapport sinistre/prime global dépasse 50 %.

6.5.4 GESTION DES LITIGES

Par litige, il faut entendre toutes les difficultés et divergences d'analyse du contrat, des garanties ou de leur mise en œuvre, les réclamations liées à l'application exacte des clauses du contrat, conduisant France Travail (ou ses correspondants « assurances » en régions / établissements) à réclamer telle ou telle fraction de l'indemnité prévue, ou simplement qu'il soit fait droit à ses demandes.

Tous les litiges rencontrés doivent être répertoriés et suivis par le titulaire. Il adresse à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux un état trimestriel indiquant la nature des litiges rencontrés, leur nombre, leur statut, les actions correctives et préventives mises en place.

6.5.5 DONNEES PERSONNELLES COLLECTEES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE SES PRESTATIONS

Le titulaire du présent marché est qualifié de responsable de traitement au sens du règlement européen 2016/679 dit règlement général sur la protection des données.

Le titulaire recevra, par France Travail une liste Excel contenant les données personnelles des agents France Travail destinés à utiliser l'outil mis à disposition. Ce fichier contient le nom, le prénom, la fonction occupée, l'adresse mail professionnelle, le numéro de téléphone professionnel, l'adresse postale de son établissement de rattachement ainsi que, le cas échéant, l'identifiant de connexion d'abonné de toutes les personnes sélectionnées par France Travail pour l'utilisation de ce marché pour la gestion des prestations attendues au titre du présent CCFT.

Ne seront fournis que la liste des agents internes de France Travail.

Le titulaire recevra aussi des données (hors données sensibles) de tiers à France Travail, qui seront transmises par nos correspondants internes.

Ces données pourront être les coordonnées décrites préalablement mais également faire l'objet de transmission de données sensibles présentes dans les documents type correspondances, convocations à expertise, rapports d'expertise, devis, factures - hors dommages corporels -...

Le titulaire doit collecter ces informations, les mettre à jour le cas échéant et les intégrer dans sa plateforme numérique. Il sera également tenu de les communiquer aux éditeurs, après communication de France Travail.

Si nécessaire, le titulaire devra mettre à jour ou corriger les données concernées, conformément aux données mises à jour fournies par France Travail.

Le titulaire décrit dans son offre avec précision, tous les flux de données dont il aura besoin pour traiter les sinistres ainsi les modalités de transfert afférentes.

7 ACTIONS MENEES PAR FRANCE TRAVAIL POUR GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Depuis 2019, France Travail s'est engagée dans une démarche globale de renforcement des dispositifs de sûreté, en cohérence avec la politique de continuum de sécurité promue par l'Etat.

Des partenariats ont été conclus avec la Gendarmerie nationale (convention depuis juillet 2019) et la Police nationale (convention depuis décembre 2019)

Sur la base de ces conventions, des diagnostics ont été réalisés par les référents sûreté de ces partenaires sur l'ensemble des sites France Travail. Ces diagnostics ont permis de nourrir une étude globale de mise en place d'un dispositif de sûreté homogène d'un point de vue technologique, visant à adapter les équipements de protection existants sur les sites de France Travail, à les compléter, remplacer ou à acquérir de nouvelles fonctionnalités de sûreté et ce, dans le but de faire face aux risques d'atteinte à l'intégrité physique de son personnel, de ses usagers, de ses prestataires et de ses partenaires, tout en maintenant le lien de proximité prépondérant et essentiel que notre organisme doit conserver dans l'accomplissement de sa mission de service public.

Afin de parvenir à cet objectif, France Travail a lancé un marché bâtiminaire de réorganisation immobilière de ses locaux (voire de leur périmétrie si nécessaire) ainsi qu'un marché de fourniture d'équipements de sûreté (vidéo projection, contrôle d'accès, anti-intrusion et alerte), leur installation, leur maintenance et la fourniture d'un système de supervision nationale (télésurveillance), dont la notification est intervenue fin 2022. Le déploiement du « Programme des Equipements de Sûreté », débuté en 2023, couvre les sites France Travail et se déroulera jusqu'à fin 2028. Une fois les primo-installations réalisées, les phases d'exploitation et de maintenance prennent le relais.

En sus, France Travail a renforcé son dispositif de formation aux exigences sécurité et sûreté autour de modules de formation et programmes destinés à son personnel, selon le degré d'implication dans la fonction sécurité/sûreté et/ou le niveau d'encadrement-management, de l'agent au directeur régional, comme à destination de toute personne qui doit en connaître. Des formations complémentaires (ex. diplôme SSIAP) sont dispensées aux agents de sécurité incendie. Les partenaires de France Travail, qui sont amenés à intervenir dans des locaux France Travail, sont sensibilisés aux exigences de sécurité et de sûreté dès leur arrivée sur le site de leur intervention.

8 OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

8.3 CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

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

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

En cas de dysfonctionnement, le titulaire fournit à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux les procédures ou actions correctives mises en œuvre, sous 3 jours ouvrés.

8.4 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.