

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

ASSURANCE DE FRANCE TRAVAIL LOT 2 : RESPONSABILITE CIVILE

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>	6
2.1.	Le réseau de France Travail	6
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	7
3.	<i>OBJET DU MARCHE</i>	7
3.1.	Libellé et description du marché	7
3.2.	Périmètre du marché	7
4.	<i>ASSIETTE DE LA COTISATION</i>	8
5.	<i>DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES</i>	8
5.1.	Assurance responsabilité civile générale	8
5.1.1	Définitions	8
5.1.2	Définition de la garantie	10
5.1.3	Montant des garanties et franchises	12
5.1.4	Dispositions particulières du contrat	13
5.1.5	Exclusions	15
5.2.	Éléments d'informations techniques	19
5.3.	Antécédents du risque	19
5.4.	Prestations de services attendues	20
5.4.1	Équipe dédiée	20
5.4.2	Pilotage de l'exécution des prestations	20
5.4.3	Assistance technique et devoir de conseil	22
5.4.4	Assistance administrative	23
5.4.5	Outil de gestion	24
5.4.6	Veille juridique et conseil	24
5.4.7	Gestion des garanties	25
5.4.7.1	Établissement et délivrance de pièces	25
5.4.7.2	Gestion des sinistres sous franchise - recours	26
5.4.7.3	Expertise	26
5.4.7.4	Gestion des primes	26
5.4.7.5	Gestion des sinistres et statistiques sinistres	26

5.4.7.5.1	Dossiers importants _____	26
5.4.7.5.2	Etats statistiques _____	27
5.4.7.5.3	Délai de déclaration des sinistres _____	27
5.4.8	Gestion des litiges _____	27
5.4.9	Données personnelles collectées par le titulaire dans le cadre de ses prestations _____	28
5.5	<i>Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience » pour la réalisation de la prestation _____</i>	28
6.	<i>ACTIONS MENEES PAR FRANCE TRAVAIL POUR GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS _____</i>	29
7.	<i>OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS _____</i>	30
7.1.	Contrôles à la charge du titulaire _____	30
7.2.	Contrôles réalisés par France Travail _____	30

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 : Expert du marché du travail dont nous suivons au plus près l'évolution, 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 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.

^[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

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 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 ;
- 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 ;
- appliquer les pénalités prévues aux contrats en cas de non-respect des délais d'exécution ou de manquement par les titulaires dans la réalisation de leurs prestations.

- 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 MARCHÉ

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent lot 2 a pour objet l'achat de prestations d'assurance de « Responsabilité Civile » couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité pouvant incomber à France Travail.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

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

4. ASSIETTE DE LA COTISATION

La cotisation est basée sur la masse salariale de France Travail : 2 313 351 245 € au 31/12/2025

5. DESCRIPTION DETAILLEE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. ASSURANCE RESPONSABILITE CIVILE GENERALE

5.1.1 DEFINITIONS

Assurés :

- Le souscripteur du contrat ;
- Les représentants légaux, membres élus, associés, membres des comités de liaisons, membres des commissions, conseillers techniques et délégués spéciaux et les personnes qu'ils se sont substituées ou désignées, dans l'exercice de leurs fonctions au sein de l'établissement souscripteur ;
- Les préposés (étant précisé que les préposés et les membres de leur famille les accompagnant conservent la qualité d'assuré y compris dans le cadre de leur vie privée lors de séjours professionnels à l'étranger). Il est précisé que la responsabilité des préposés du souscripteur reste garantie à l'occasion de leurs journées télétravaillées ;
- Les agents administratifs et techniques, bénévoles, stagiaires (rémunérés ou non), étudiants, volontaires au service civique, candidats à l'embauche pour France Travail,
- Les personnes en formation (demandeurs d'emploi effectuant une formation prescrite, financée et / ou dispensée par France Travail),
- Les participants aux activités sportives proposées par France Travail.

Activités assurées :

Voir article 1.1 du présent CCFT.

Il est précisé que France Travail est amené à proposer des activités notamment destinées à des demandeurs d'emploi en vue de faciliter leur retour dans l'emploi. France Travail peut, à cette occasion, faire appel à différents prestataires pour l'organisation de ces activités. Il peut s'agir de l'organisation d'ateliers de formation à l'utilisation d'outils numériques, d'ateliers de découverte de métiers, de l'organisation de visites en entreprises, de l'organisation du transport de demandeurs d'emploi ou d'assistance à la mise en place de solutions de transport, de l'organisation de manifestations destinées à mettre en relation des demandeurs d'emploi avec des employeurs potentiels... Ces différentes opérations peuvent intégrer des activités culturelles comme le dispositif l'Art d'Accéder à l'Emploi ou sportives telles que les opérations Du Stade vers l'emploi.

Sont en outre garanties toutes les activités annexes et / ou connexes, notamment :

- Toutes les activités de prospection, de publicité, d'organisation et / ou participation à des foires et salons, déplacements professionnels dans le monde entier ;
- Toutes les activités de recherches, études, expérimentations, essais, réalisés pour propre compte ;
- Toutes les activités de conseils et d'assurances menées par France Travail dans le cadre du renforcement des capacités institutionnelles et de l'offre de services de certaines institutions mondiales avec lesquelles France Travail a signé une convention ;
- Toutes les activités de transport, livraison, affrètement, chargement, déchargement, stockage des produits et matériels liés à l'exercice des activités ;
- Toutes les activités liées à l'exploitation des biens mobiliers et immobiliers affectés à l'exercice des activités : prêt, location, dépôt, entretien, maintenance, construction, démolition, surveillance, nettoyage ;
- Toutes les activités de traitement de données informatiques, de gestion et d'exploitation de réseaux informatiques, de gestion et exploitation de sites Web... ;
- Toutes les activités sociales destinées au personnel ;
- Toutes les activités pour anticiper les besoins du marché du travail ;
- Toutes les expérimentations liées à la remobilisation et à l'accompagnement des demandeurs d'emploi,
- L'adhésion de certaines agences au dispositif Angela.

Atteinte à l'environnement :

- Emission, dispersion, rejet ou dépôt de toute substance solide, liquide ou gazeuse, diffusée par l'atmosphère, les eaux ou le sol ;
- Production d'odeurs, bruits, vibrations, ondes, radiations, rayonnements ou variations de la température excédant la mesure des obligations ordinaires de voisinage.

Domage corporel :

Toute atteinte subie par une personne, ainsi que tout préjudice en découlant pour la victime et / ou ses ayants droits.

Domage matériel :

Toute atteinte, détérioration, destruction, altération, perte ou disparition d'une chose, d'une substance ou d'un animal.

Domage immatériel :

Tout dommage autre que corporel ou matériel.

Domage immatériel consécutif :

Domage immatériel qui est la conséquence d'un dommage corporel ou matériel garanti par le contrat d'assurance.

Dommege immatériel non consécutif :

Dommege immatériel :

- Qui est la conséquence d'un dommege corporel ou matériel non garanti par le contrat d'assurance ;
- Ou qui n'est pas la conséquence d'un dommege corporel ou matériel.

Sinistre :

Tout dommege ou ensemble de dommegees causés à des tiers, engageant la responsabilité de l'assuré, résultant d'un fait dommegeable et ayant donné lieu à une ou plusieurs réclamations.

Le fait dommegeable est celui qui constitue la cause génératrice du dommege. Un ensemble de faits dommegeables ayant la même cause technique est assimilé à un fait dommegeable unique.

Tiers :

Toute personne autre que l'assuré responsable du sinistre.

5.1.2 DEFINITION DE LA GARANTIE

Les garanties s'appliquent en vertu du Code Civil, du droit administratif, et d'une façon générale de la législation, des règlements ou de la jurisprudence, ou à titre contractuel, en raison des dommegees corporels, matériels et immatériels causés à autrui, provenant de son propre fait en sa qualité de personne morale ou du fait de toute personne physique dont il doit répondre dans le cadre de l'ensemble de ses activités **notamment** :

- de ses représentants légaux, membres élus, associés, membres honoraires, conseillers techniques et délégués spéciaux, tels que définis à l'article 5.1.1 du présent CCFT ;
- de tous préposés, agents administratifs et techniques, bénévoles, stagiaires, étudiants, candidats à l'embauche, tels que définis à l'article 5.1.1 du présent CCFT ;
- de tous biens mobiliers ou immobiliers dont il est propriétaire, qu'il utilise ou dont il a la garde, terrains, aménagements, matériels y compris engins non automoteurs, embarcations sans ou avec moteur et pouvant transporter moins de 15 personnes, approvisionnements de toute nature... ;
- des animaux dont il a la garde.

A l'occasion notamment du fonctionnement, non fonctionnement, mauvais fonctionnement ou fonctionnement tardif de France Travail ou de ses services pour l'ensemble des missions, sans exception ni réserve, qui lui sont dévolues, ainsi que pour les activités annexes et connexes à celles-ci.

5.1.2.1 - A ce titre, l'assureur garantit notamment l'ensemble des conséquences pécuniaires résultant :

- de la faute inexcusable de l'assuré et / ou de toute personne qu'il s'est substitué dans la direction, selon les dispositions des articles du Code de la Sécurité Sociale (ou textes équivalents d'autres organismes) ;
- de la faute intentionnelle commise par ses préposés selon les dispositions du Livre IV du Code de la Sécurité Sociale ;
- des dispositions applicables aux fonctionnaires territoriaux et Agents de Droit Public, notamment le dépassement du forfait pension pour donner suite à accident de travail ou maladie professionnelle ;
- de maladies non classées professionnelles contractées par un préposé à l'occasion de son service au profit de l'assuré. Ne sont pas comprises les maladies classées parmi les maladies professionnelles au sens de la législation sur les accidents de travail et les conséquences d'une violation délibérée des dispositions des textes en vigueur en matière de législation du travail.

Sont également pris en charge les recours que les préposés de l'assuré sont fondés à exercer à la suite de dommages corporels en application du Code de la Sécurité Sociale (ou textes équivalents) ou des dispositions du Droit Public. Cette garantie comprend l'obligation pour l'assureur d'assumer la défense de l'assuré et de ses préposés, en accord avec ce dernier, devant toutes juridictions ou commissions et à régler le paiement de l'ensemble des frais et honoraires y afférents.

5.1.2.2 - Le contrat comprend la couverture de la défense civile ou pénale des intérêts de tout assuré en cas de sinistre garanti ainsi que des recours visant à obtenir la réparation pécuniaire des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs subis par l'assuré et qui ont trait à l'un des risques couverts au titre du présent contrat. Dans ce cadre, l'assureur garantit le libre choix de son défenseur à l'assuré sous réserve d'une information préalable de l'assureur.

5.1.2.3 - La garantie est étendue au bénéfice des comités sociaux et économiques (CSE) et organismes de représentation des personnels. Ces personnes morales sont tierces entre elles, ainsi que vis à vis de l'assuré.

5.1.2.3.1 - La garantie au profit des comités sociaux et économiques s'étend au vol et / ou disparitions d'espèces, chèques et valeurs qui leurs sont confiés suite à vol avec ou sans effraction ou violence ainsi que les malversations et / ou détournements ou vols commis par ses membres (un dépôt de plainte sera exigé dans ce dernier cas).

5.1.2.4 - La garantie prend en compte les activités (R.C. professionnelle y compris dommages aux existants et avoisinants) de maîtrise d'ouvrage et de maîtrise d'œuvre sous toutes les formes effectuées pour son propre compte, c'est à dire depuis l'étude des projets jusqu'à la construction puis la réception des ouvrages.

5.1.2.5 - La garantie prend en compte la responsabilité civile du souscripteur du fait des biens mobiliers et immobiliers (bâtiments, terrains, aménagements, y compris affectés à une opération de démolition ou de construction) lui appartenant, utilisés et / ou occupés par lui à quel titre que ce soit, lui étant confiés ou en copropriété (y compris pour les dommages immatériels comme la privation de jouissance ou la perte de loyer).

5.1.2.6 - La garantie prend les effets de toute pollution ou autres atteintes à l'environnement d'origine accidentelle.

5.1.2.7 - La garantie comprend la couverture de tous dommages causés à l'occasion du télétravail, y compris les dommages matériels subis par les biens du préposé en télétravail (le préposé télétravaillant étant considéré comme tiers dans ce cadre),

5.1.2.8 - La garantie prend en compte la responsabilité incombant au souscripteur en sa qualité de producteur d'électricité (notamment exploitation de sites photovoltaïques), pour les dommages qui pourrait être causés dans ce cadre et dont l'origine serait accidentelle.

5.1.3 MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES

Les plafonds ci-après s'entendent par sinistre (et par année d'assurance lorsque cela est indiqué).

Le candidat indique son offre financière dans le bordereau des prix du lot 2. Les montants de franchise ne sauraient faire l'objet d'une quelconque indexation durant toute la durée du marché.

Garanties	Montant des garanties	Montant des franchises
Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus :	20.000.000 €	Néant
Dont :		
- Dommages matériels et immatériels consécutifs	10.000.000 €	10.000 € ⁽¹⁾
- Dommages immatériels non consécutifs	3.000.000 € par année d'assurance	10.000 € ⁽¹⁾
- Atteintes à l'environnement accidentel	1.500.000 € par année d'assurance	10.000 € ⁽¹⁾
- Biens confiés (y compris biens en dépôt)	300.000 €	10.000 € ⁽¹⁾
- Faute inexcusable		Néant

	3.500.000 € par année d'assurance	
RC professionnelle / après travaux / après livraison : tous dommages confondus :	10.000.000 € par année d'assurance	10.000 € ⁽¹⁾
Recours et défense pénale :	75.000 €	Néant

(1) La franchise applicable aux comités sociaux et économiques est fixée à 300 € sur tous dommages sauf corporels.

5.1.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT

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

5.1.4.1 - La garantie est acquise dès la prise d'effet prévue au contrat avec reprise du passé. Elle s'applique selon le régime de la réclamation et conformément aux dispositions de la Loi n° 2003-706 du 1^{er} août 2003. La garantie subséquente est accordée pour 5 ans.

5.1.4.2 - Les garanties s'appliquent dans le monde entier pour des séjours temporaires de moins de douze mois et notamment pour les missions d'expertises, de coopérations, d'études, de congrès, d'assemblées, de formation...

5.1.4.3 – L'assureur est réputé avoir une connaissance des risques couverts et des activités de France Travail. A ce titre, il peut poser l'ensemble des questions utiles à l'appréciation des risques. Les garanties s'étendent également automatiquement à toute nouvelle compétence qui serait dévolue à France Travail.

5.1.4.4 - Toutes les indemnités de résiliation pouvant être mises à charge de l'assuré, selon les conditions générales du contrat, sont supprimées.

5.1.4.5 - Les garanties s'appliquent à toutes les personnes placées sous la garde ou l'autorité de France Travail - responsabilité du fait de ces personnes ou à leur égard - au cas où la responsabilité de France Travail serait recherchée et / ou au cas où les dommages ne donneraient pas lieu à réparation en application de la législation sur les accidents de travail (notamment les collaborateurs occasionnels, stagiaires, participants à des tests, bénéficiaires de périodes de mise en situation en milieu professionnel...). Les personnes physiques seront alors considérées comme tiers entre elles au titre du présent contrat.

Elles s'appliquent aussi aux dommages causés aux matériels et personnels de l'État, y compris dans l'hypothèse où la responsabilité de l'État viendrait à être recherchée.

5.1.4.6 - Les garanties s'appliquent à la responsabilité qui pourrait incomber à l'assuré en sa qualité de commettant, lorsque ses préposés utilisent un véhicule ne lui appartenant pas pour les besoins du service, y compris sur le trajet domicile / lieu de travail.

5.1.4.6.1- Les garanties sont expressément accordées en cas d'action récursoire à l'encontre de l'assuré par l'assureur automobile d'un véhicule utilisé par un préposé de l'assuré ou si un préposé de l'assuré n'était pas assuré et que la responsabilité de l'assuré était recherchée. Cette garantie intervient en complément ou à défaut de l'assurance dont bénéficie le véhicule.

5.1.4.7 – La garantie des biens et effets personnels des agents est accordée, y compris en cas de vol, sous réserve d'un dépôt de plainte, et à l'exception du vol subis par les objets précieux, espèces monnayées, chèques, titres ou valeurs.

5.1.4.8 - En cas de service concédé à des tiers, les garanties sont étendues à la responsabilité pouvant incomber à France Travail en cas de défaillance du gestionnaire ou en raison de la limitation dans l'objet et l'étendue de la mission. Cette garantie intervenant en complément, à défaut ou en cas de défaillance de l'assurance du gestionnaire.

5.1.4.9 - Les garanties s'appliquent pour les dommages qui résulteraient de sa qualité d'organisateur ou co-organisateur (mise à disposition de moyens ou financement) de compétitions sportives ou autres manifestations. Dans ce cadre, les garanties sont acquises, y compris en cas d'effondrement de tribunes ou gradins démontables et de toutes manifestations (*congrès, réunions, assemblées...*) organisées ou coorganisées par le souscripteur.

5.1.4.9.1 - Pour l'organisation de ces manifestations, la garantie est conforme aux dispositions du code du sport.

5.1.4.10 - Les garanties s'appliquent pour les dommages matériels et immatériels qui résulteraient d'un incendie, d'une explosion, de l'action de l'eau, survenus dans un local occupé par France Travail ou par toute personne dont il est responsable pendant une période inférieure à **quatre-vingt-dix jours** consécutifs (ex : salle de réunion, centre de congrès...) ainsi que dans le cadre d'une occupation par créneau horaire de locaux non affectés à l'usage exclusif de France Travail, même dans le cas où cette occupation pourrait excéder 90 jours (exemple : occupation d'un bureau non affecté à l'usage exclusif de France Travail, au sein d'un immeuble d'une collectivité locale, chaque mardi de 10h à 12h...).

5.1.4.10.1 - Il est également entendu que les détériorations causées à un immeuble mis à disposition ponctuellement ou régulièrement pour les besoins des activités de France Travail seront prises en charge au titre du présent contrat.

5.1.4.11 - Les garanties s'appliquent aux dommages qui résulteraient de la fonction « OUTIL » des véhicules. L'assureur conservant son droit à recours à l'encontre de l'assureur « Automobile » de l'assuré.

5.1.4.12 - Les biens confiés sont définis comme étant tout bien meuble que l'assuré ou les personnes dont il est responsable a en dépôt, location, garde, prêt, et / ou qu'il détient à quelque titre que ce soit.

5.1.4.12.1 – Les biens manutentionnés sont inclus dans cette définition, y compris lorsque la manutention est effectuée à l'aide d'un engin automoteur.

5.1.4.13 – France Travail peut passer toutes conventions nécessaires à l'exercice de ses activités pouvant comporter transfert de responsabilité et / ou obligation de garantie et / ou renonciation à recours, dès lors qu'elles sont :

5.1.4.13.1 - imposées par les administrations, les entreprises publiques, semi-publiques, groupements, associations notamment dans le cadre des conventions passées avec les bureaux du cœur, auxquels il peut faire appel (notamment : EDF, GDF, SNCF, opérateurs télécoms, Ministères y compris obligations à l'égard des agents de l'État, Aéroports, Douanes, Ponts et Chaussées...),

5.1.4.13.2 - préconisées par les Fédérations, Syndicats, Organisations Professionnelles,

5.1.4.13.3 - usuelles en matière de contrat : de stagiaires, intérimaires et / ou aides bénévoles, de visiteurs, de crédit-bail, de location ou de mise à disposition de biens, de participation à des foires, expositions ou toutes autres manifestations liées aux activités de l'assuré.

5.1.4.14 – La garantie pollution / atteinte à l'environnement comprend la réparation des dommages causés aux tiers, mais aussi à l'atmosphère, à l'eau, aux sols, aux paysages, aux sites naturels, à la biodiversité et à l'interaction entre ces éléments.

5.1.4.14.1 - La garantie s'étend également :

- aux frais de dépollution des biens (mobiliers ou immobiliers) appartenant à l'assuré ou utilisés par lui ;
- aux frais de dépollution des sols et eaux résultant d'une atteinte à l'environnement survenant tant dans l'enceinte des sites de l'assuré qu'à l'extérieur de ceux-ci, exposés en l'absence de réclamation de tiers, soit sur injonction des pouvoirs publics, soit en accord avec l'assureur ;
- aux frais indispensables à la prévention d'un risque imminent de pollution accidentelle.

Chacune de ces garanties est accordée dans la limite de 20 % du plafond figurant au tableau des garanties.

5.1.5 EXCLUSIONS

Nonobstant toutes autres dispositions contraires, sont seuls exclus de la garantie :

5.1.5.1 – Les dommages causés par la faute intentionnelle ou dolosive de l'assuré.

5.1.5.2 – Les dommages occasionnés par la guerre civile ou étrangère.

5.1.5.3 – Les dommages causés par :

- **des armes ou engins destinés à exploser par modification de structure du noyau de l'atome ;**
- **tout combustible nucléaire, produit ou déchet radioactif ou toute autre source de rayonnements ionisants si les dommages :**
 - **frappent directement une installation nucléaire ;**
 - **ou engagent la responsabilité exclusive d'un exploitant d'installation nucléaire ;**
 - **ou trouvent leur origine dans la fourniture de biens ou services concernant une installation nucléaire.**
- **toutes sources de rayonnements ionisants destinée à être utilisée hors d'une installation nucléaire à des fins industrielles, commerciales, agricoles, scientifiques ou médicales.** Cette disposition ne s'applique pas aux dommages causés par des sources de rayonnements ionisants (radionucléides ou appareils générateurs de rayons X) utilisées ou destinées à être utilisées en France, hors d'une installation nucléaire, à des fins industrielles ou médicales, lorsque l'activité nucléaire :
 - met en œuvre des substances radioactives n'entraînant pas un régime d'autorisation dans la cadre de la nomenclature des Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE).
 - ne relève pas non plus d'un régime d'autorisation au titre de la réglementation relative à la prévention des risques sanitaires liés à l'environnement et au travail (article R 1333-23 du Code de la Santé Publique).

5.1.5.4 – Sont exclus les dommages de la nature de ceux qui, en droit français, sont visées par les articles 1792 et suivants du code civil et l'ensemble des textes relatifs à la responsabilité dans le domaine de la construction (ouvrages de construction) ainsi que les immatériels qui en résultent.

5.1.5.5 – Les dommages causés par une atteinte à l'environnement, dès lors que cette atteinte est soit :

- **non accidentelle, survenant dans les sites de l'assuré ;**
- **survenant du fait de l'exploitation par l'assuré d'une installation classée pour la protection de l'environnement et soumise à autorisation ou enregistrement au titre des articles L 512-1 à L 512-7-7 du Code de l'Environnement ;**
- **résultant d'une défectuosité du matériel ou des installations de stockage, de confinement, de transport ou traitement de produits ou déchets polluants connus de France Travail au moment du sinistre.**

5.1.5.6 – Les dommages matériels et immatériels résultant d'incendie, d'explosion, ou dus à l'action des eaux, lorsqu'ils sont consécutifs à des événements prenant naissance dans les locaux dont l'assuré est propriétaire ou occupant au sens de la législation sur les loyers. Toutefois, la garantie demeure acquise lorsque ces dommages surviennent dans des

locaux dont France Travail à l'usage ou la jouissance pour une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs ainsi que dans le cadre d'une occupation par créneau horaire de locaux non affectés à l'usage exclusif de France Travail, même dans le cas où cette occupation pourrait excéder 90 jours.

5.1.5.7 - Les dommages causés aux biens mobiliers loués ou empruntés par le souscripteur. Toutefois la garantie demeure acquise lorsque ces biens sont loués ou empruntés pour une durée n'excédant pas 90 jours consécutifs.

5.1.5.8 - Les dommages causés par les véhicules terrestres à moteur dont l'assuré est civilement responsable sous réserve des différentes dispositions du présent cahier des charges, et en ce qui concerne notamment :

5.1.5.8.1 - ceux causés par un véhicule terrestre à moteur dont l'assuré n'est ni propriétaire, ni locataire, ni détenteur et que ses préposés ou toute personne dont il pourrait être appelé à répondre, utilisent ou déplacent ;

5.1.5.8.2 - ceux causés par un véhicule terrestre à moteur lorsque l'origine des dommages se trouve dans les équipements liés à la fonction « outil » en complément ou à défaut d'assurances souscrites par ailleurs ;

5.1.5.8.3 - ceux relevant d'un défaut d'organisation / de fonctionnement de l'assuré suite à un accident de la circulation, ou lorsqu'il est mis en cause du fait de ses activités de réparation / entretien de ses véhicules.

5.1.5.9 – Les dommages causés au cours d'épreuves, courses, compétitions ou exhibitions (ou de leurs essais), comportant des véhicules terrestres à moteur et soumises par la réglementation en vigueur à l'autorisation préalable des pouvoirs publics.

5.1.5.10 – Les dommages résultant d'un vol ou d'une tentative de vol commis par les préposés du souscripteur si aucune plainte n'a été déposée à leur encontre.

5.1.5.11 – Les dommages causés par :

- les moisissures toxiques ;
- les organismes génétiquement modifiés ;
- es dommages causés par l'amiante ou ses dérivés, sauf en cas de mise en cause du souscripteur par un préposé ou ancien préposé .

5.1.5.12 – Les dommages immatériels non consécutifs qui sont la conséquence de la responsabilité civile personnelle de dirigeants pris en leur qualité de dirigeants ou de mandataires sociaux.

5.1.5.13 – Les dommages subis par des ouvrages ayant motivé des réserves du maître d'œuvre ou du maître d'ouvrage, ou d'un bureau de contrôle lorsque le sinistre trouve son origine dans la cause même de ces réserves, tant que celles-ci n'auront pas été levées si

les intéressés n'ont pas apporté la diligence nécessaire pour réaliser les actions permettant ladite levée des réserves ;

5.1.5.14 – Les pénalités contractuelles résultant d'un retard de livraison ou d'achèvement d'un ouvrage, sauf lorsque le retard est lié à un évènement accidentel ;

5.1.5.15 - Les dommages causés par le matériel et les installations ferroviaires ainsi que par les engins de remontée mécanique.

Sont toutefois garanties les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant incomber à l'assureur du fait :

- de l'exploitation d'un embranchement particulier de voies ferrées en raison des dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs subis par :
 - les tiers,
 - la S.N.C.F. et/ou R.F.F. en vertu des stipulations du cahier des charges (cahier des conditions d'établissement) ou des traités particuliers passés avec eux et imputables à l'exploitation d'un embranchement particulier de voies ferrées ;
- des portiques, grues, porte-passerelles, de chargeurs et autres engins de levage sur rails ;

5.1.5.16 – les dommages causés par des bateaux et engins maritimes pouvant embarquer plus de 10 personnes dont l'assureur ou les personnes dont il est responsable ont la propriété, la conduite, la garde ou l'usage ;

5.1.5.17 - les dommages résultant de la navigation aérienne et/ou spatiale et de l'exploitation des tours de contrôle d'installations aéroportuaires, et ceux causés par un aéronef ou un engin spatial en vol ou au sol.

Il est convenu que les drones homologues par la DGAC et d'un poids inférieur à 20 kg que viendrait à utiliser l'assureur sont garantis dès l'instant qu'ils sont déclarés au préalable à l'assureur et qu'ils sont pilotés par un pilote habilité (y compris dans le cadre d'activités de formations ou de démonstrations).

5.1.5.18 – Sont exclus, sauf en cas de mise en cause du souscripteur par un préposé ou ancien préposé :

- les conséquences pécuniaires de la responsabilité encourue par l'assureur en raison des dommages de toute nature directement ou indirectement causés par les PFAS,
- les frais de retrait, de prévention ou de dépollution de quelque nature qu'ils soient liés aux PFAS,
- toute atteinte à l'environnement résultant des PFAS quel qu'en soit le vecteur de diffusion (l'atmosphère, les eaux et le sol),

- les frais de défense et amendes de toutes natures en rapport avec les PFAS.

On entend par PFAS les substances per et polyfluoroalkylees c'est-à-dire des composés chimiques synthétiques contenant au moins une liaison carbone-fluor.

5.1.5.19 - Les dommages résultant :

- d'une maladie infectieuse, y compris en cas d'épidémie, de pandémie, d'épizootie ou de zoonose,

- et/ou de mesures prises par les autorités administratives, gouvernementales ou internationales pour prévenir un risque d'épidémie, de pandémie, d'épizootie, de zoonose ou limiter la propagation d'une maladie infectieuse, que ces mesures visent l'activité de l'assuré ou celle de tout tiers.

Cette disposition n'est pas applicable lorsque la responsabilité de l'assuré est recherchée sur le fondement de la faute inexcusable de l'employeur ;

5.1.5.20 – Les dommages immatériels non consécutifs résultant d'une attaque cyber.

Constitue un attaque cyber toute intrusion, toute utilisation ou exploitation malveillante de programmes informatiques et données informatiques portant atteinte à leur authenticité, intégrité, confidentialité ou disponibilité, qu'ils soient détenus ou utilisés par l'assuré ou par un tiers à quelque titre que ce soit.

5.2. 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) ;
- les éléments techniques pollution et rapports ICPE pour les sites de Castelnau-le-Lez et de la Chapelle-Saint-Mesmin (annexes 2, 2.1 et 2.2) ;
- le rapport d'activité 2024 de France Travail (annexe 3).

5.3. ANTECEDENTS DU RISQUE

France Travail est titulaire d'un contrat « responsabilité civile » qui comporte des garanties similaires à celles du présent CCFT.

Il est fait application d'une franchise de 10.000 € sur tous dommages sauf corporels. Une franchise de 300 € est prévue au titre des activités du comité social et économique.

La statistique de ce contrat est jointe en annexe 4 et porte sur la période du 01/01/2019 au 31/12/2025 (annexes 4.1 et 4.2).

5.4. PRESTATIONS DE SERVICES ATTENDUES

5.4.1 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 indique les coordonnées des collaborateurs chargés de la gestion, 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.

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.

5.4.2 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 chargés 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.
- 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 ;
 - les points d'alerte (difficultés éventuellement rencontrées sur les sinistres notamment) ;
 - le contrôle de la qualité des prestations ;
 - le suivi administratif (reporting selon les modalités décrites à l'article 5.4.7.5.2 du présent CCFT, suivi des indicateurs, 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.

Elle réunit :

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

L'ordre du jour des 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 et / ou besoin spécifique, la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux et la Direction des Achats et Marchés peuvent envisager le déclenchement de réunions autres que celle évoquée ci avant auxquelles le titulaire participe (en présentiel / en audio conférence / par tout autre moyen de

communication). 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.

5.4.3 ASSISTANCE TECHNIQUE ET DEVOIR DE CONSEIL

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Travail une assistance téléphonique.

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.

En cas de mise à disposition d'un outil, 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 sur la procédure de gestion des sinistres, les garanties souscrites au titre du contrat, 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 ; 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 ouvrés 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.

5.4.4 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 met à disposition des correspondants « assurances » de France Travail des outils de sensibilisation à la prévention des risques, après validation par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

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.

5.4.5 OUTIL DE GESTION

France Travail souhaite avoir à disposition, une interface de gestion des sinistres en ligne dédiée avec une architecture nationale et une architecture régionale. La fourniture de l'outil sera appréciée.

Le titulaire précise, dans son cadre de réponse, les fonctionnalités de l'outil (déclaration en ligne, gestion électronique des documents, évaluation des sinistres, missions d'expertises, suivi de l'évolution du traitement des sinistres, consultation et extraction des états de reporting...).

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.**

5.4.6 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 « Responsabilité civile ».

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 également 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.

5.4.7 GESTION DES GARANTIES

5.4.7.1 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.

5.4.7.2 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.

5.4.7.3 Expertise

Le délai pour le déclenchement d'une expertise est fixé à un maximum de 8 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 les rapports rédigés par l'expert désigné par l'assureur.

5.4.7.4 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).

5.4.7.5 Gestion des sinistres et statistiques sinistres

Les objectifs de France Travail dans ce domaine sont : une application exacte des clauses du contrat, 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.

5.4.7.5.1 Dossiers importants

Certains dossiers importants, et notamment les sinistres avec dommages supérieurs à 50.000 €, 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.

5.4.7.5.2 Etats statistiques

Le titulaire fournit mensuellement, au plus tard le 8 du mois suivant, par région / établissement pour ce qui le concerne et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux, pour le national, un état statistique de la sinistralité pour l'exercice en cours, sous un format électronique exploitable par France Travail (tel qu'un fichier « Excel »).

Un modèle d'édition statistique est joint en annexe 5 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 %.

5.4.7.5.3 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.

5.4.8 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.

5.4.9 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 sera fournie que la liste des agents internes de France Travail.

Le titulaire recevra aussi des données de tiers (hors données sensibles) 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 devra 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 qui se porte candidat décrira dans son offre avec précision, tous les flux de données dont il aura besoin pour traiter les sinistres ainsi les modalités de transfert afférentes.

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

Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience » pour la réalisation 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 ecolabellisé 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. ACTIONS MENEES PAR FRANCE TRAVAIL POUR GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS

Depuis 2019, France Travail s'est engagé 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.

7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS

7.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

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

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. 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.

7.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

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

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