

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

ASSURANCE DE FRANCE TRAVAIL LOT 3 : INDIVIDUELLE ACCIDENT / ASSISTANCE RAPATRIEMENT

Sommaire

1.	<i>PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL</i>	4
1.1.	Les missions de France Travail	4
1.2.	FRANCE TRAVAIL - CHIFFRES REPERES 2024	4
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.	PERIMETRE DU MARCHE	7
4.	<i>ASSIETTE DE LA COTISATION</i>	8
5.	<i>DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES</i>	8
5.1.	Individuelle accident	8
5.1.1	Définitions	8
5.1.2	Définition de la garantie	9
5.1.3	MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES	9
5.1.4	DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT	11
5.1.5	EXCLUSIONS	12
5.2.	ASSISTANCE RAPATRIEMENT	13
5.2.1	DEFINITIONS	13
5.2.2.	Définition de la garantie	13
5.2.3	MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES	14
5.2.4	DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT	14
5.2.5	EXCLUSIONS	15
5.3.	ELEMENTS D'INFORMATION TECHNIQUE	15
5.4.	ANTECEDENTS DU RISQUE	15
6.	<i>PRESTATIONS DE SERVICES ATTENDUES</i>	16
6.1	EQUIPE DEDIEE	16
6.2	PILOTAGE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS	16
6.3	ASSISTANCE TECHNIQUE ET DEVOIR DE CONSEIL	18
6.4	ASSISTANCE ADMINISTRATIVE	19

6.5	OUTIL DE GESTION	20
6.6	VEILLE JURIDIQUE ET CONSEIL	20
6.7	GESTION DES GARANTIES	21
6.7.1	ETABLISSEMENT ET DELIVRANCE DE PIECES	21
6.7.2	GESTION DES SINISTRES SOUS FRANCHISE - RECOURS	22
6.7.3	EXPERTISE	22
6.7.4	GESTION DES PRIMES	22
6.7.5	GESTION DES SINISTRES ET STATISTIQUES SINISTRES	22
6.7.6	DOSSIERS IMPORTANTS	22
6.7.7	ETATS STATISTIQUES	23
6.7.8	DELAI DE DECLARATION DES SINISTRES	23
6.8	GESTION DES LITIGES	24
6.9	DONNES PERSONNELLES COLLECTEES PAR LE TITULAIRE DANS LE CADRE DE SES PRESTATIONS	24
7	ACTIONS MENEES PAR FRANCE TRAVAIL POUR GARANTIR LA SECURITE DES PERSONNES ET DES BIENS	25
8	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXECUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	25
8.1	CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE	25
8.1	CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL	26

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.

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.

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 ;

^[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

- 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.

➤ Principales dispositions relatives à la politique de déplacements de France Travail en matière d'assurance

Est considéré en déplacement professionnel tout agent se déplaçant hors de son lieu de travail habituel à la demande de France Travail et pour satisfaire l'exécution de tout ou partie des activités ou responsabilités qui lui sont confiées.

L'agent qui a estimé le déplacement nécessaire doit recueillir l'approbation de son manager en amont de la réalisation de ce déplacement. Les modalités selon lesquelles l'agent formalisera sa demande sont laissées à l'appréciation de son manager, en privilégiant quand c'est possible un écrit (mail, compte-rendu de réunion antérieure au déplacement...).

Afin d'attester le caractère professionnel du déplacement d'un agent de France Travail ayant subi un sinistre, les justificatifs à produire sont : la copie-écran de l'outil interne de gestion des temps, échange de mail, sms, convocation, acceptation d'invitation, déclaration sur l'honneur du manager...

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le présent lot 3 a pour objet l'achat de prestations d'assurance « déplacements ». Ce contrat comporte deux volets de garantie : individuelle accident et assistance rapatriement.

Il a pour objet de garantir les personnes telles que définies ci-après contre les accidents dont elles pourraient être victimes et les prestations d'assistance dont elles pourraient avoir besoin pendant toute la durée du contrat lors de leur déplacement.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

Le marché concerne les administrateurs, commissaires et l'ensemble des agents de France Travail, y compris dans les DROM-COM.

4. ASSIETTE DE LA COTISATION

La cotisation est basée sur les effectifs de France Travail.

Ils sont au nombre de 61 702 en 2025.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. INDIVIDUELLE ACCIDENT

5.1.1 DEFINITIONS

Assurés :

- Assurés 1 – Collège 1 :

- Les administrateurs, titulaires et suppléants des Directions de France Travail ;
- Les commissaires non-administrateurs et membres des commissions formées pour remplir les missions de France Travail au sens large.

Dans le cadre des missions effectuées pour France Travail.

- Assurés 2 – Collège 2 :

Les salariés¹ de France Travail, y compris les stagiaires (non rémunérés), étudiants, les contrats aidés et volontaires au service civique.

Dans le cadre des missions effectuées pour France Travail.

Accident :

Atteinte corporelle provenant de l'action soudaine d'une cause extérieure à l'assuré victime.

¹ Sont également inclus les membres des instances représentatives du personnel (tant au niveau local qu'au niveau national), ainsi que les membres des instances paritaires régionales et territoriales et tous délégués syndicaux dans le cadre de leurs missions pour France Travail. En effet, eu égard :

- de la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du Service public de l'emploi (parue au Journal Officiel du 14 février 2008),
- des dispositions du Code du travail,

France Travail s'est engagée à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Ces activités requièrent ainsi la nécessité d'un bon fonctionnement de notre organisme. De ce fait, l'une des principales actions menées pour France Travail par les organisations syndicales (et leurs délégués) vise, entre autres, à la stricte application de la convention collective nationale de France Travail aux fins de la bonne réalisation de ses missions, telles que précisées à l'article 1.1 du présent CCFT.

5.1.2 DEFINITION DE LA GARANTIE

Versement par l'assureur des prestations ci-dessous définies, suite à un accident survenant lors d'un déplacement professionnel effectué par un assuré :

5.1.2.1 : Décès : versement du capital prévu au tableau des garanties.

5.1.2.1.1 : Bénéficiaire : le conjoint (y compris concubin ou lié par un PACS), à défaut les enfants ou descendants, à défaut les ascendants, à défaut les héritiers de l'assuré.

5.1.2.2 : Invalidité permanente : versement du capital prévu au tableau des garanties après application du taux d'invalidité déterminé suite à expertise médicale, par référence au barème « accident du travail ».

5.1.2.2.1 : Le capital prévu au tableau des garanties est versé en totalité dès lors que le taux d'invalidité atteint 60%.

5.1.2.3 : Frais médicaux : remboursement à l'assuré des frais de traitement **en complément** des prestations versées par un régime obligatoire et tout autre régime de prévoyance collective ou, dès le premier euro, s'il n'est pas affilié à un régime.

5.1.2.4 : Incapacité temporaire : versement du capital prévu au tableau des garanties lorsque l'assuré est dans l'impossibilité d'exercer ses activités professionnelles.

5.1.2.5 : Frais de recherche et secours, transport, rapatriement. Ces frais comportent :

- Frais correspondant aux opérations mises en place à l'occasion d'un accident subi par l'assuré (recherche et sauvetage notamment). Sont compris les frais de transport du lieu de l'accident au centre hospitalier le plus proche, ainsi que du centre hospitalier au domicile de l'assuré ;
- Frais exposés pour se rendre aux consultations et soins divers rendus nécessaires par l'accident et frais supplémentaires exposés pour se rendre sur le lieu de travail de l'assuré (dès lors que l'assuré ne peut plus utiliser son moyen de transport habituel) ;
- Frais de rapatriement exposés par l'assuré, en dehors de l'intervention d'un « assistant », dès lors que l'assuré (ou une personne agissant pour son compte) a lui-même organisé son rapatriement du lieu du sinistre à l'établissement hospitalier le plus proche de son domicile ou à son domicile. Cette garantie est accordée en cas de décès ou d'accident nécessitant, en raison de l'état de l'assuré ou de l'urgence et sur prescription d'une autorité médicale, son rapatriement.

5.1.3 MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES

- **Assurés 1 – Collège 1 :**

Garanties	Montant des garanties	Montant des franchises
Décès	100.000 €	
Invalidité permanente	200.000 €	5 % (franchise atteinte)
Frais médicaux Dont : Forfait hospitalier Chambre particulière Bris de dents Bris de lunettes Prothèses auditives Traitements orthodontiques	50.000 € suite à accident inclus inclus 500 € 400 € 500 € 1.000 €	
Incapacité temporaire	45 € par jour pendant 365 jours maxi	15 jours
Frais de recherche et secours, transport, rapatriement	25.000 €	
Bagages : Perte, vol et détérioration de bagages et équipement professionnel Retard de bagages de plus de 4 heures	1.000 € 500 €	
Perte ou vol des cartes assurées	500 €	
Perte ou vol des clefs / papiers / maroquinerie	200 € / 100 € / 30 €	
Vol par agression des espèces retirées	400 €	45 €
Utilisation frauduleuse de la carte SIM par un tiers	200 €	
Détérioration des effets personnels de l'assuré suite à agression	250 €	50 €

• **Assurés 2 – Collège 2 :**

Garanties	Montant des garanties	Montant des franchises
Décès	50.000 €	
Invalidité permanente	100.000 €	5 % (franchise atteinte)
Frais médicaux Dont : Forfait hospitalier Chambre particulière Bris de dents Bris de lunettes Prothèses auditives Traitements orthodontiques	50.000 € suite à accident inclus inclus 500 € 400 € 500 € 1.000 €	
Incapacité temporaire	45 € par jour pendant 365 jours maxi	15 jours
Frais de transport, recherche et secours, rapatriement	25.000 €	
Bagages : Perte, vol et détérioration de bagages et équipement professionnel Retard de bagages de plus de 4 heures	1.000 € 500 €	
Perte ou vol des cartes assurées	500 €	
Perte ou vol des clefs / papiers / maroquinerie	200 € / 100 € / 30 €	
Vol par agression des espèces retirées	400 €	45 €
Utilisation frauduleuse de la carte SIM par un tiers	200 €	
Détérioration des effets personnels de l'assuré suite à agression	250 €	50 €

5.1.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT

L'ensemble des dispositions du présent cahier des charges constitue les conventions particulières au contrat « Individuelle Accident ». **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 – Les garanties sont accordées à l'assuré au cours de toute mission effectuée pour le compte de France Travail. Elles sont accordées dans le monde entier, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant toute la durée de la mission, et ce, dans la limite de 365 jours consécutifs.

Les garanties, pour chaque mission, prennent effet à partir du moment où l'assuré sort de son lieu de travail habituel ou de son domicile dans le but d'effectuer une mission pour France Travail et prennent fin dès son retour au premier rallié des deux (c'est-à-dire domicile ou lieu de travail). Le parcours effectué pour se rendre du domicile vers un lieu de co-voiturage et en revenir est donc inclus dans la garantie.

Les garanties de la police Individuelle accident / Assistance rapatriement peuvent se cumuler (ou venir en complément pour la partie Assistance) avec les garanties souscrites par France Travail au titre d'autres polices d'assurance, « automobile » notamment.

5.1.4.2 – Le capital incapacité temporaire est versé de façon forfaitaire lorsque l'accident subi par l'assuré nécessite le recours à un service d'aide-ménagère ou de garde malade, pendant toute la période où le recours à ce service est nécessaire.

5.1.5 EXCLUSIONS

Sont seuls exclus de la garantie :

5.1.5.1 : les accidents résultants de l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement.

5.1.5.2 : Le suicide ou tentative de suicide.

5.1.5.3 : La participation volontaire à des rixes, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage.

5.2. ASSISTANCE RAPATRIEMENT

5.2.1 DEFINITIONS

Assurés :

- **Assurés 1 – Collège 1 :**

- Les administrateurs, titulaires et suppléants des Directions de France Travail ;
- Les commissaires non-administrateurs et membres des commissions formées pour remplir les missions de France Travail au sens large.

Dans le cadre des missions effectuées pour France Travail.

- **Assurés 2 – Collège 2 :**

Les salariés de France Travail¹, y compris les stagiaires (non rémunérés), étudiants, les contrats aidés et volontaires au service civique.

Dans le cadre des missions effectuées pour France Travail.

5.2.2.DEFINITION DE LA GARANTIE

5.2.2.1 – Organisation et prise en charge des frais nécessaires au rapatriement de l'assuré à son domicile (ou dans un établissement hospitalier proche de celui-ci) suite à :

- Accident, maladie de l'assuré ;
- Accident, maladie, décès atteignant le conjoint (y compris concubin ou pacsé), les ascendants ou descendants, frères ou sœurs, gendre ou belle-fille, beau-frère ou belle-sœur de l'assuré ;
- Dommage à ses biens personnels ou professionnels nécessitant sa présence ;
- Troubles politiques majeurs mettant en péril la sécurité des personnes et avec une recommandation officielle du gouvernement français invitant les ressortissants étrangers à évacuer le pays ;
- Événement naturel à caractère catastrophique (inondation, tremblement de terre...) ayant pour effet de porter une atteinte aux infrastructures locales

¹ Sont également inclus les membres des instances représentatives du personnel (tant au niveau local qu'au niveau national), ainsi que les membres des instances paritaires régionales et territoriales et tous délégués syndicaux dans le cadre de leurs missions pour France Travail. En effet, eu égard :

- o de la loi n° 2008-126 du 13 février 2008 relative à la réforme de l'organisation du Service public de l'emploi (parue au Journal Officiel du 14 février 2008),
- o des dispositions du Code du travail,

France Travail s'est engagé à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Ces activités requièrent ainsi la nécessité d'un bon fonctionnement de notre organisme. De ce fait, l'une des principales actions menées pour France Travail par les organisations syndicales (et leurs délégués) vise, entre autres, à la stricte application de la convention collective nationale de France Travail aux fins de la bonne réalisation de ses missions, telles que précisées à l'article 1.1 du présent CCFT.

5.2.2.2 – La garantie comprend les frais de transport du corps en cas de décès de l'assuré.

5.2.2.3 – La garantie comprend les frais médicaux exposés par l'assuré à l'étranger, les frais d'envoi de médicaments, ainsi que l'ensemble des frais de transport, recherche ou secours exposés suite à l'accident ou la maladie de l'assuré (en France ou à l'étranger).

5.2.2.4 – La garantie comprend l'avance de la caution pénale dont le versement pourrait être demandé à l'assuré pour garantir sa liberté à la suite d'un dommage dont il serait responsable.

5.2.3 MONTANT DES GARANTIES ET FRANCHISES

Garanties	Montant des garanties par personne	Montant des franchises
Frais de rapatriement, de transport, de recherche ou secours de l'assuré ou de personnes à son chevet	Frais réels	Néant
Soins médicaux à l'étranger (y compris envoi de médicaments)	1 000.000 €	Néant
Frais d'hôtel et de séjour	150 € par jour – maximum 3.000 €	Néant
Caution pénale	50.000 €	Néant

5.2.4 DISPOSITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT

L'ensemble des dispositions du présent cahier des charges constitue les conventions particulières au contrat « Assistance Rapatriement ». **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.

5.2.4.1 – Les garanties sont accordées à l'assuré au cours de tout déplacement effectué pour le compte de France Travail. Elles sont accordées dans le monde entier, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, pendant toute la durée du déplacement, et ce, dans la limite de 365 jours consécutifs.

Les garanties, pour chaque déplacement, prennent effet à partir du moment où l'assuré sort de son lieu de travail habituel ou de son domicile dans le but d'effectuer un déplacement pour France Travail et prennent fin dès son retour au premier rallié des deux (c'est-à-dire domicile ou lieu de travail). Le parcours effectué pour se rendre du domicile vers un lieu de co-voiturage et en revenir est donc inclus dans la garantie.

Les garanties de la police Individuelle accident / Assistance rapatriement peuvent se cumuler (ou venir en complément pour la partie Assistance) avec les garanties souscrites par France Travail au titre d'autres polices d'assurance, « automobile » notamment.

5.2.4.2 – Frais d'hôtel et de séjour : l'assisteuse prendra en charge les frais d'hôtel assumés par un assuré tenu de prolonger son séjour pour des raisons médicales, ainsi que de la personne à son chevet.

5.2.4.3 – Frais de transport d'un membre de la famille, frais d'hôtel et de séjour : l'assisteuse prendra en charge l'organisation et le financement du transport (aller – retour) et des frais d'hôtel et de séjour d'un membre de la famille venu se rendre au chevet de l'assuré blessé ou malade (et ne pouvant être rapatrié sous huitaine), ou venu reconnaître le corps.

5.2.5 EXCLUSIONS

Sont seuls exclus de la garantie :

5.2.5.1 : les accidents résultants de l'usage de drogues ou de stupéfiants non prescrits médicalement.

5.2.5.2 : La participation volontaire à des rixes, émeutes, mouvements populaires, actes de terrorisme ou de sabotage.

5.3. ELEMENTS D'INFORMATION TECHNIQUE

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 effectifs de France Travail au 31/12/2025 et leur répartition par collège (annexe 2) ;
- la répartition des déplacements par destination et le nombre de participants par séjour pour la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2025 (annexe 3) ;
- le rapport d'activité 2024 de France Travail (annexe 4)
- l'instruction N° 2025-23 DU 17 DECEMBRE 2025 relative à la Politique nationale de déplacement de France travail, et modalités de remboursements des frais (annexe 5).

5.4. ANTECEDENTS DU RISQUE

France Travail est titulaire d'un contrat « Individuelle Accident / Assistance Rapatriement ».

La statistique de ce contrat est jointe en annexe 6 et porte sur la période du 01/01/2023 au 15/01/2026.

6. PRESTATIONS DE SERVICES ATTENDUES

6.1 EQUIPE 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.

6.2 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 et ses optimisations possibles ;
 - 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 6.7.7 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 celles évoquées 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.

6.3 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.

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 portant sur le volet « Individuelle accident » 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 ; organiser un échange (audio / visio) avec le(s) gestionnaire(s) sinistres à la demande du correspondant « assurances » ;
- ⇒ 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.

6.4 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.

- Notices d'information à usage de France Travail

✓ **Pour les utilisateurs :** aide à la complétude de la déclaration de sinistre, coordonnées de l'assistanteur...

✓ **Pour les correspondants « assurances » :** informations pratiques sur les modalités de déclaration (y compris aide à la complétude d'une déclaration de sinistre), de gestion et de suivi des sinistres, présentation des garanties et des services, modalités d'accès aux services de l'assistanteur, modalités d'identification auprès de l'assistanteur...

A ce titre, le titulaire établit, en lien avec la Direction de l'Immobilier et des Contrats nationaux de France Travail, une procédure de déclaration de sinistres. Le titulaire actualise ces documents au fil de l'eau en fonction des évolutions, réglementaires ou non, et selon les besoins de France Travail. Il les soumet pour validation par la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux.

Toute documentation fournie par le titulaire, et ses actualisations, sont sans surcoût pour France Travail. La Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux en assure la communication auprès des correspondants « assurances » en régions / établissements (documents préalablement validés entre elle et le titulaire).

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

Chaque jour ouvré de 9h00 à 17h30, France Travail a la possibilité de joindre le titulaire pour tout renseignement concernant la déclaration ou le suivi 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.

6.5 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.

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).

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...).

La liste des correspondants « assurances » de France Travail habilités à utiliser l'outil 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.**

6.6 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 « Individuelle accident – Assistance rapatriement ».

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 à la Direction des Achats et Marchés et à la Direction de l'Immobilier et des Contrats Nationaux de France Travail 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 de France Travail, 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.

6.7 GESTION DES GARANTIES

6.7.1 ETABLISSEMENT ET DELIVRANCE DE PIECES

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.

6.7.2 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.

6.7.3 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.

6.7.4 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).

6.7.5 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.

6.7.6 DOSSIERS IMPORTANTS

Certains dossiers importants, et notamment les sinistres **avec dommages corporels graves** (décès, invalidité de plus de 50%) 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 donc 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, particulièrement pour ces dossiers, un état de leur avancement avec indication de l'état de réalisation par chacun des acteurs dans la gestion de ceux-ci.

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 l'assuré, de la lettre d'acceptation.

6.7.7 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 7 du CCFT et comporte les rubriques souhaitées par France Travail. Le rapport sinistre / prime et ses modalités de calcul doivent figurer sur ces éditions.

Afin de compléter ces états, **le titulaire s'engage à obtenir de la part de l'assistant un état mensuel** des prises en charge qu'il a engagées à la suite de sollicitations directes des agents de France Travail.

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.

Le cas échéant, cet état statistique est produit par l'outil extranet du titulaire, tel que décrit dans le cadre de réponse joint à son offre.

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 le 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%.**

6.7.8 DELAI DE DECLARATION 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.

6.8 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.

6.9 DONNES 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 électronique 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 -...

En cas de sinistre impliquant des dommages corporels, le titulaire met en œuvre une procédure spécifique de traitement des données de santé, conformément à l'article 9 du RGPD. Les dispositions suivantes s'appliquent :

- Transmission sécurisée des documents médicaux.
- Accès strictement limité (Médecin-conseil, Experts médicaux, Gestionnaires habilités aux traitements des sinistres corporels)

France Travail ne reçoit aucun document médical, Le titulaire transmet uniquement un résumé non médicalisé.

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 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

8.1 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.

8.1 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.