

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE D'ABONNEMENTS A DES PUBLICATIONS PERIODIQUES ET FOURNITURE D'OUVRAGES

008.26

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2.	CONTEXTE	3
3.	OBJET DU MARCHE	4
3.1.	Libellé et description du marché	4
3.2.	Périmètre du marché	4
3.2.1.	Sur le plan territorial : métropole, dom/rom	4
3.2.2.	Sur le plan fonctionnel : détermination de la famille d'achat	4
4.	VOLUMETRIE	4
5.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	4
5.1.	Objectif des prestations	4
5.2.	Descriptions des services attendus	5
5.2.1.	Couverture de l'ensemble des titres et ouvrages demandés	5
5.2.2.	Distribution des publications périodiques et livraison des ouvrages	5
5.2.3.	Reprise du portefeuille des abonnements en cours	5
5.2.4.	Mise en place et suivi de nouveaux abonnements et ouvrages	6
5.2.5.	Renouvellement ou non-renouvellement des abonnements arrivant à échéance	6
5.2.6.	Modification des abonnements en cours	6
5.2.7.	Cas des abonnements et ouvrages sur support électronique	6
5.2.8.	Souscription des abonnements et commande ouvrage	6
5.2.9.	Gestion des réclamations	7
5.2.10.	Gestion des commandes	7
5.2.11.	Reporting	7
5.2.12.	Outil de gestion	7
5.3.	Modalités d'exécution des prestations	7
5.3.1.	Outil de gestion	7
5.3.2.	Formation, manuel, assistance	10
5.3.3.	Demandes d'informations	10
5.3.4.	Données personnelles collectées par le titulaire dans le cadre de ses prestations	11
5.3.5.	Passation des commandes	11
5.3.6.	Livraisons	12
5.3.7.	Réversibilité	12
6.	ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE	13
6.1.	Devoir de conseil	13
6.2.	Plan de progrès	13
6.3.	Devoir d'information	13
6.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	13
7.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	13
7.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	13
7.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	14
7.3.	Instances de pilotage et de suivi	14
7.4.	Éléments de reporting	14
8.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	15
8.1.	Contrôles à la charge du titulaire	15
8.2.	Contrôles réalisés par France Travail	15

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

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

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

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

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

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, France Travail est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L5311-7 du code du travail.

En tant qu'opérateur, France Travail a pour mission d'accueillir, d'informer, d'orienter et d'accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel et de veiller à la continuité de leur parcours d'insertion sociale et professionnelle. Il prescrit toutes les actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité. Il favorise leur reclassement, leur promotion professionnelle, ainsi que leur mobilité géographique et professionnelle. France Travail aide et conseille les entreprises dans leurs recrutements, prospecte le marché du travail et a également pour mission de développer une expertise sur l'évolution des emplois et qualifications.

France Travail assure également un certain nombre de missions pour le compte du réseau pour l'emploi. Notamment, il met à disposition des outils et services numériques, des actions de développement des compétences au bénéfice des personnels des autres membres du réseau et assure une fonction de centrale d'achat et d'appui auprès de ce réseau.

France Travail est composé d'une Direction Générale et de 18 Directions Régionales.

2. CONTEXTE

France Travail a succédé à France Travail au 1er janvier 2024 par la loi pour le plein emploi pour mieux accompagner toutes les personnes sans emploi ainsi que les employeurs. A ce titre, l'établissement s'est vu confier de nouvelles missions liées notamment à l'inscription de toutes les personnes sans emploi et au développement de communs numériques pour l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi rassemblés dans le Réseau Pour l'Emploi. France Travail accompagne également les employeurs dans leur recherche de candidats et dans leurs recrutements avec une volonté de faire en sorte que ces derniers soient plus inclusifs. Pour augmenter le taux de recours des employeurs à France Travail, la marque France Travail Pro a été créée en octobre 2024.

Dans le cadre de sa mission de service public auprès des demandeurs d'emploi et des entreprises, France Travail souhaite fournir, à l'ensemble de ses collaborateurs répartis au sein de ses différents sites et directions, un niveau d'information élevé sur l'actualité économique nationale, régionale et locale ainsi que sur les thématiques liées au travail, à l'emploi et à la formation.

Pour ce faire, France Travail souhaite s'adjoindre les services d'un prestataire pour la gestion et la fourniture d'abonnements à des publications périodiques, ainsi que la fourniture d'ouvrages. Ce marché a pour objectif de déléguer la gestion des abonnements à des publications périodiques et de simplifier la fourniture d'ouvrages.

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. Libellé et description du marché

Le présent marché a pour objet la gestion et la fourniture d'abonnements à des publications périodiques, et la fourniture d'ouvrages pour l'ensemble des sites de France Travail.

3.2. Périmètre du marché

3.2.1. Sur le plan territorial : métropole, dom/rom

Le marché concerne l'ensemble des sites France Travail, y compris dans les DROMs (Guadeloupe, Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique). A titre indicatif, France Travail est composé d'environ 1 100 sites répartis sur l'ensemble du territoire. En annexe 1 l'adresse des sites.

3.2.2. Sur le plan fonctionnel : détermination de la famille d'achat

Ce marché concerne la gestion et fourniture d'abonnements à des publications périodiques (revues, journaux, presse spécialisée, dépêche...) et la fourniture d'ouvrages français et étrangers que ce soit en version physique ou dématérialisée.

4. VOLUMETRIE

Une liste non exhaustive des abonnements à des publications périodiques et des ouvrages commandés pour l'ensemble des sites et des directions de France Travail, est fournie en annexe 1 du présent CCFT.

Le portefeuille abonnements se compose d'environ 1100 abonnements répartis 60% papier, 20% dématérialisé et 20% papier + dématérialisé.

Une trentaine d'ouvrages sont commandés chaque année pour un montant moyen de 68 €TTC par ouvrage.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. Objectif des prestations

L'objectif principal est de globaliser la gestion des abonnements à des publications périodiques ainsi que la fourniture d'ouvrages via un marché national afin de :

- Simplifier la gestion administrative des abonnements à des publications périodiques ;
- Optimiser le parc, réduire les doublons ;
- Améliorer le suivi grâce à un outil de *reporting*.

Le titulaire exerce un rôle d'intermédiaire entre les éditeurs de publications de périodiques / ouvrages et France Travail. Il assure la passation des commandes d'abonnement et/ou des ouvrages, garantit la fourniture régulière et assure des services connexes de gestion et de suivi. Il met également à disposition un outil numérique de gestion.

A titre indicatif, les abonnements à des publications périodiques concernent notamment (liste non exhaustive) : la presse quotidienne régionale et nationale ; la presse hebdomadaire régionale et nationale ; des journaux régionaux et nationaux ; des revues ; des magazines ; des documentations générales et/ou spécialisée ; des sites d'informations et de ressources documentaires thématiques ; des revues et journaux gratuits avec accès à leur version électronique...

A titre indicatif, les ouvrages portent notamment sur les thématiques suivantes (liste non exhaustive) : Social ; Enseignement ; Formation ; Communication ; Ressources humaines ; Psychologie ; Commerce ; Economie ; Droit ; Gestion de l'entreprise ; Métiers ; Vie professionnelle ; Environnement ; Transports ; Technologies de l'information et de la communication (T.I.C.) ...

5.2. Descriptions des services attendus

Le titulaire assure les services suivants :

5.2.1. Couverture de l'ensemble des titres et ouvrages demandés

Le titulaire du marché se charge de couvrir l'ensemble des titres et ouvrages demandés par France Travail (abonnements à des publications périodiques et ouvrages).

Une liste non exhaustive des abonnements à des publications périodiques, pour l'ensemble des sites et des directions de France Travail, est fournie en annexe 1 du présent CCFT, onglet 1. Cette liste est fournie à titre indicatif et n'engage pas France Travail quant aux réabonnements, aux modifications ou aux non-renouvellements des abonnements et aux ajouts de nouvelles publications.

Dans l'onglet 2 du même fichier, sont fournis à titre indicatifs les ouvrages commandés entre 2018 et 2022.

Dans le cas où le titulaire n'est pas en mesure de proposer à un instant T l'abonnement ou l'ouvrage souhaité par France Travail, le titulaire doit engager les démarches pour répondre à la demande de France Travail. A compter de la réception la demande de France Travail, le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour présenter, au service à l'initiative de la demande, la solution la plus avantageuse financièrement. Les deux formats numériques et papier doivent être proposés.

5.2.2. Distribution des publications périodiques et livraison des ouvrages

Le titulaire du marché se charge d'assurer ou faire assurer la distribution des publications périodiques auxquels sont abonnés ou souhaitent s'abonner les sites et les directions de France Travail. Les adresses des destinataires ou les adresses mails, comme données personnelles, sont indiquées sur chaque bon de commande par France Travail.

Les livraisons sont effectuées sur l'ensemble des sites de France Travail situés en France métropolitaine (Corse comprise) ainsi que les DOM/ROM, soit un maximum d'environ 1 100 sites.

Le titulaire du marché se charge d'assurer ou de faire assurer la livraison des ouvrages à l'ensemble des sites de France Travail dont les adresses sont indiquées sur chaque bon de commande.

5.2.3. Reprise du portefeuille des abonnements en cours

Le titulaire du marché se charge, à date de notification du marché, de la reprise du portefeuille des abonnements en cours afin d'assurer la continuité de service. Cette reprise est transparente pour les utilisateurs qui conservent leur numéro d'abonné, qui sont des données personnelles, attribué par l'éditeur.

5.2.4. Mise en place et suivi de nouveaux abonnements et ouvrages

Le titulaire du marché se charge de la prise en charge et du suivi des demandes d'informations (types de support disponibles, prix public éditeur, délai de mise en service...) pour de nouveaux abonnements. Il se charge également de la mise en place et du suivi des nouvelles demandes d'abonnements en cours d'année (hors campagne annuelle), il veille au respect de la date de début indiquée dans la commande.

En complément, le titulaire du marché se charge du traitement des demandes d'informations et nouvelles commandes sur les ouvrages (types de support disponibles, prix tarif, prix remisé, disponibilité, délai de livraison...).

5.2.5. Renouvellement ou non-renouvellement des abonnements arrivant à échéance

Le titulaire du marché se charge du renouvellement ou du non-renouvellement des abonnements arrivant à échéance. Il adresse une alerte par mail et sur l'outil de gestion a minima au gestionnaire d'abonnements et à l'abonné au minimum 2 mois avant la date d'échéance afin de connaître le besoin. Ainsi, il s'engage à veiller à l'absence :

- de rupture en cas de réabonnement ;
- de tacites reconductions invoquées et pratiquées par un éditeur ;
- de relances directes de la part d'un éditeur auprès de France Travail.

Dans le cas d'une rupture de publication de l'abonnement ou de l'ouvrage du fait de l'éditeur, le titulaire s'assure d'en informer les abonnés ou de l'émetteur de la commande dès connaissance de la rupture.

Dans le cas où le titulaire dépose une facture d'ajustement, le titulaire avertit la région concernée de France Travail avant le dépôt sur ChorusPro de la facture d'ajustement, en indiquant à quelle commande initiale cette facture d'ajustement se rattache

5.2.6. Modification des abonnements en cours

Le titulaire du marché se charge du suivi des modifications d'informations concernant un abonnement (changement de destinataire, d'adresse...), entendues comme des données personnelles. Le titulaire se charge de collecter les demandes de résiliation des abonnements en cours d'année, elles seront effectives à date d'échéance.

5.2.7. Cas des abonnements et ouvrages sur support électronique

Le titulaire prend en charge l'ensemble des échanges, notamment avec les éditeurs et/ou fournisseurs de contenu, associés à la souscription des licences et de toutes les procédures nécessaires à la mise en place des accès aux versions électroniques et à leur suivi.

Dans le cas où France Travail souhaite se voir délivrer de nouveaux identifiants et mots de passe, le titulaire réalise la demande directement auprès de l'éditeur et/ou fournisseur de contenu concerné.

5.2.8. Souscription des abonnements et commande ouvrage

Le titulaire du marché se charge de la souscription, de l'acquittement des montants des abonnements et de la couverture du taux de change auprès des éditeurs.

Le titulaire du marché se charge de la commande, de l'acquittement des montants des ouvrages et de la couverture du taux de change auprès des éditeurs.

5.2.9. Gestion des réclamations

Le titulaire du marché se charge de consolider et de transmettre les réclamations (suppression d'un titre de son catalogue par un éditeur, incidents de distribution, numéro manquant ou détérioré, problèmes de code d'accès pour les abonnements numériques...) à l'éditeur. Il se charge également du suivi, de la relance jusqu'à la résolution de la réclamation, ainsi que de la négociation de conditions compensatoires auprès de l'éditeur défaillant.

Le titulaire du marché se charge de la prise en compte des réclamations et de la résolution des incidents survenant au cours de l'exécution d'une commande (rupture de stock chez un éditeur, commande incomplète, ouvrage détérioré, incidents de livraison...).

Le titulaire doit prendre en compte la réclamation dans un délai de 48 heures maximum à compter de la demande. Et un délai de 72 heures à l'issue du délai de 48h pour le traitement de celle-ci.

5.2.10. Gestion des commandes

Le titulaire du marché se charge du traitement et du suivi des commandes.

5.2.11. Reporting

Le titulaire du marché fournit à France Travail des états récapitulatifs des abonnements, des ouvrages et des réclamations comme défini à l'article 5.3.1 et à l'article 7.4 du CCFT.

En complément, lors des modifications, renouvellements ou refus d'un abonnement et validation d'ouvrage, le titulaire adresse au gestionnaire régional le rapport d'activités dans un délai de 72 heures à compter de la modification, refus, validation.

5.2.12. Outil de gestion

Le titulaire du marché met à disposition de France Travail une plateforme accessible depuis internet permettant de gérer en temps réel son portefeuille d'abonnements et des ouvrages commandés, d'adresser des réclamations, de consulter les prix et la disponibilité des ouvrages comme défini au présent CCFT. Pour finir, cette plateforme doit permettre de passer des commandes. Avant la mise en place éventuelle d'un punch out ou équivalent, toute commande passée par la plateforme devrait être validée par la passation d'un bon de commande SAP par la région concernée.

Cette plateforme est l'unique outil de communication avec les différents services de France Travail. En effet, le titulaire doit privilégier les échanges avec les différents services de France Travail (et ce de la demande devis au suivi de la réclamation) par cet outil de gestion.

Les fonctionnalités et paramètres de l'outil de gestion sont définis à l'article 5.3 du présent CCFT et devront respecter les prescriptions en matière de protection des données personnelles décrites à l'article 6.4 du contrat.

5.3. Modalités d'exécution des prestations

5.3.1. Outil de gestion

L'outil en ligne de gestion électronique doit permettre de suivre en temps réel la gestion des différents abonnements et des ouvrages sur le principe de fonctionnalités différenciées entre deux niveaux d'habilitation entre les utilisateurs (au moins 1 par site) et les gestionnaires.

Le premier niveau d'habilitation, appellation actuelle, est l'utilisateur. Le second niveau est le gestionnaire.

A titre indicatif, ci-dessous par régions, le nombre d'utilisateur et le nombre de gestionnaire.

	nombre d'utilisateurs	nombre de gestionnaires
ARA	142	2
BFC	3	3
Bretagne	2	1
Campus	1	1
Corse	3	2
CVL	97	46
DSI	2	1
Grand Est	4	2
GSSI	1	1
Guadeloupe	10	5
Guyane	8	9
Hauts de France	214	102
IDF	2	1
Martinique	2	2
Normandie	3	1
NAQ	1	3
Occitanie	5	4
PACA	85	2
PDL	2	1
PES	3	2
Réunion	11	5
Siège	77	43

Les agents dits utilisateurs, qui ont le **premier niveau d'habilitation** doivent pouvoir :

- Visualiser les abonnements souscrits et les ouvrages commandés à quel prix et à quelle quantité ;
- Émettre les besoins de renouvellements d'abonnements ou d'ouvrages auprès des gestionnaires ;
- Voir la prise en compte de ces besoins par les gestionnaires ;
- Créer des paniers et voir la prise en compte de ces paniers par les gestionnaires (abonnement et ouvrage) ;
- Consulter le catalogue des abonnements tarifés en version et numérique et papier applicables à France Travail ; les prix doivent être en HT et en TTC, en précisant le taux de TVA et son montant. Les deux prix (papier et numérique) doivent être affichés.
- Consulter le catalogue des ouvrages tarifés en version numérique et en version papier ; le prix doit être en HT et en TTC, en précisant le taux de TVA et son montant ; Les deux prix (papier et numérique) doivent être affichés.
- Consulter les prix et la disponibilité des ouvrages. Le détail du prix public et de la remise accordée à France Travail doit apparaître bien distinctement dans la commande et sur les factures ; le prix doit être en HT en TTC et le montant et taux de la TVA doivent être indiqués. France Travail préfère que ce soit centralisé sur un même outil, néanmoins le titulaire peut proposer pour la gestion des ouvrages un autre mode de fonctionnement complémentaire.

- Laisser à l'utilisateur la possibilité de choisir le format de l'abonnement ou de l'ouvrage entre le numérique et papier. L'information du format choisi (numérique ou papier) doit être facilement reconnaissable par l'utilisateur.
- Transmettre des réclamations.
- suivre les réclamations, (consulter les mesures prises pour résoudre les différents problèmes qui ont fait l'objet d'une réclamation) ; doivent être indiqués qui est à l'initiative de la réclamation et la date d'émission de la réclamation, la date de la prise en compte de la réclamation par la personne en charge du traitement du titulaire, l'explication, la solution choisie par le titulaire et l'état d'avancement du traitement de la réclamation par le titulaire et la date de clôture de la réclamation.
- D'effectuer une demande de changement d'adresse ou d'intitulé ;
- Avoir l'ensemble des abonnements et ouvrages en cours sur une même page pour en assurer une vision globale en indiquant le nom de l'abonnement et de l'ouvrage, le format choisi, et si la commande a été validée ou pas par l'agent qui a l'habilitation de second niveau, autrement dit gestionnaire, la récurrence, date et la fin, le prix (HT et TTC)

Toute modification sera soumise à une validation par le gestionnaire.

Les agents qui **ont le second niveau d'habilitation**, dits gestionnaires du marché doivent pouvoir en plus des accès utilisateurs :

- Consulter le statut de tous les abonnements (en cours, échu, à renouveler) ;
- Valider et modifier les commandes ;
- Consulter le détail des prix publics éditeurs (prix en HT, en TTC, taux et montant de la TVA appliquée) à date et le pourcentage et le montant des frais de gestion ;
- Créer des paniers, valider les paniers et les transformer en commande.
- Avoir un accès permanent aux éléments de *reporting* à jour listés ci-dessous (la liste est le minimum souhaité), et de pouvoir les extraire sous format Excel :
 - Titres des abonnements et des ouvrages commandés et leurs formats ; nombre d'abonnements et des ouvrages commandés ; leurs prix en HT et TTC ; le format de l'abonnement et/ou de l'ouvrage : les adresses de livraison du site ; le numéro de la commande
 - Nombre de réclamations, l'intitulé de ces réclamations, date de dépôt des réclamations ; nombre de réclamations résolues ; délai moyen de traitement des réclamations ;
 - Chiffre d'affaires par mois ;
 - Pourcentage d'alignement sur l'année civile.
- Permettre la récupération de chaque bon de livraison des ouvrages.

En termes de caractéristiques, l'outil numérique doit :

- Être ergonomique et intuitif : le titulaire propose un outil en veillant à ce qu'il présente un maximum de confort et de facilité tant pour la saisie des données que pour la lecture des *reporting* et des informations de suivi.
- Permettre l'auto-complétion dans la saisie des données.
- Être unique, c'est-à-dire qu'un seul et même outil numérique doit être mis à la disposition de l'ensemble des établissements de France Travail.
- Être adaptable en cours d'exécution en cas de besoin et suite au retour d'expérience de son utilisation par les établissements.
- Être nominatif : l'outil doit permettre de connaître le nom de la personne qui a saisi une information dans l'outil tant pour France Travail que le titulaire du marché.

- Respecter les obligations en lien avec le règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment en ce qui concerne la liste des agents de France Travail communiquée pour assurer la gestion des commandes des prestations. Dans ce cadre, le titulaire se doit de fournir à France Travail tous les éléments probatoires du respect de ces obligations par l'outil et notamment ceux issus de la Commission National de l'Informatique et des Libertés, à la demande de France Travail en cours d'exécution du marché.
- Être le moyen de communication avec France Travail. L'outil doit rendre visible les différentes actions engagées par France Travail et par le titulaire en identifiant le nom de la personne à l'initiative de l'action et en précisant la date de l'action concernée.

Les fonctionnalités de l'outil de gestion sont celles décrites par le titulaire dans sa proposition technique. L'outil devra être disponible de 6h00 à minuit heures métropole afin que les sites situés dans les DROMs y aient accès dans les mêmes conditions qu'en métropole. Les mises à jour de l'outil devront être faites en dehors des plages d'ouverture de l'outil aux utilisateurs.

En cas de dysfonctionnement de la plateforme ou de cyber attaque, le titulaire doit mettre à disposition une solution permettant un plan de continuité d'activité permettant d'assurer le service.

5.3.2. Formation, manuel, assistance

Le titulaire s'engage à réaliser la formation des utilisateurs de France Travail à l'utilisation de l'outil de gestion. Le titulaire assure la mise en place de l'outil de gestion en ligne pour l'ensemble des utilisateurs et des gestionnaires de France Travail, la liste des bénéficiaires sera fournie une fois la réunion de lancement réalisée.

Pour cela, le titulaire réalise un support de formation à l'utilisation de l'outil en ligne. Ce manuel présente, entre autres :

- les modalités de connexion à l'outil ;
- le processus de navigation dans l'outil ainsi que les différents modules.

Ce support de formation pourra faire l'objet de modifications sur demande de France Travail. Dans ce cas, le titulaire dispose d'un délai de 5 jours ouvrés pour intégrer les modifications demandées et transmettre la version amendée à la Direction des Achats Marchés. Dès validation par la Direction des Achats Marchés, le titulaire le met à disposition sur l'outil en ligne.

Les utilisateurs et les gestionnaires de l'outil de gestion doivent pouvoir télécharger le support de formation en cas de besoin.

Afin de répondre à toute question, le titulaire met à disposition de France Travail une assistance téléphonique. Cette assistance est accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi de 9h00 à 17h30. Le titulaire transmet à chaque structure autorisée à France Travail les noms et coordonnées de ses correspondants au plus tard 15 jours après la notification du marché.

Le non-respect de ces obligations par le titulaire est soumis aux pénalités indiquées au contrat.

5.3.3. Demandes d'informations

Les demandes d'informations concernant un abonnement (types de support disponibles, prix public éditeur, délai de mise en service...) sont émises par les utilisateurs ou les gestionnaires. Le titulaire doit informer le service émetteur dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la demande.

Les demandes d'informations (types de support disponibles, prix public éditeur, délai de livraison...) sont émises par les utilisateurs ou les services communication des différentes directions selon leur

organisation. Le titulaire doit informer le service émetteur de la faisabilité de la demande dans un délai de quatre (4) jours ouvrés pour un ouvrage français et huit (8) jours ouvrés pour un ouvrage étranger.

Suivi / relance : En cas de difficultés à apporter une réponse, il communique tous les cinq (5) jours ouvrés les démarches entreprises jusqu'à la fourniture des informations.

En cas de non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt l'application des pénalités indiquées à l'article 7 du contrat.

5.3.4. Données personnelles collectées par le titulaire dans le cadre de ses prestations

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

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

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

Le titulaire 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.

5.3.5. Passation des commandes

Avant la mise en œuvre éventuelle du punch out ou équivalent, les commandes sont émises par France Travail sur l'outil de gestion suivie obligatoirement d'un bon de commande SAP. Le titulaire accuse réception de chaque commande auprès du service émetteur et traite la commande dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Il indique la date de mise en service de l'abonnement.

Les commandes sont émises par France Travail. Le titulaire accuse réception et traite chaque commande auprès du service émetteur dans un délai de trois (3) jours ouvrés. Il indique la date de l'envoi de la commande.

Suivi / relance : En cas de difficultés à traiter la commande, il communique tous les cinq (5) jours ouvrés les démarches entreprises jusqu'à la résolution du problème.

En cas de non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt l'application des pénalités indiquées à l'article 7 du contrat.

Avoir une alerte sur l'outil numérique serait apprécié lorsqu'il y a une facture d'ajustement déposée sur ChorusPro par le titulaire en précisant l'abonnement concerné, à quelle facture initiale rattachée et la justification du différentiel. Dans le cas où le titulaire dépose une facture d'ajustement, le titulaire avertit France Travail avant le dépôt sur ChorusPro de la facture d'ajustement.

Après l'éventuelle implémentation du Punch Out ou équivalent, le bon de commande SAP émis par France Travail ne sera plus nécessaire.

5.3.6. Livraisons

Les livraisons sont effectuées sur l'ensemble des sites de France Travail.

Les consignes particulières de livraison (accessibilité, horaires d'ouverture, livraison à l'étage ou en sous-sol, portage à titre exceptionnel...) sont prises en compte et répertoriées par le titulaire dès lors qu'elles sont saisies lors de la commande.

Pour les abonnements et les ouvrages, aucun frais logistique, livraisons comprises, ne fait l'objet d'une facturation spécifique. Aucune indemnité relative aux conditions de livraison n'est accordée au titulaire. Ces frais doivent être compris dans les frais de gestion.

Le titulaire est le seul interlocuteur concernant les problèmes de livraison.

Toute modification ou changement apporté à l'adresse d'un ou plusieurs sites de France Travail, sera signalé par France Travail au titulaire. Le titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires auprès du ou des éditeurs concernés, pour acter les modifications souhaitées par France Travail, et ce dès réception de l'information.

Le titulaire, et ce même dans la mesure où il ne réalise pas lui-même l'expédition des abonnements, a la charge et la responsabilité de la bonne arrivée des périodiques et des ouvrages, quel que soit le mode d'expédition. Ainsi, si les documents ne sont pas livrés directement par ses soins, il apporte à France Travail toutes les garanties permettant de s'assurer que l'éditeur, ou toute autre structure agissant pour son compte, a pris les dispositions nécessaires pour que les publications et ouvrages puissent supporter sans dommage les risques inhérents au transport.

En cas de non-réception d'un abonnement ou d'un ouvrage (retard, exemplaire manquant...), et après réclamation communiquée au titulaire, ce dernier procède aux recherches nécessaires et dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de l'envoi de la réclamation pour intervenir auprès des éditeurs ou des entreprises de distribution ou de routage. (cf. conditions 5.2.9)

Suivi / relance : En cas de difficultés à traiter la réclamation, il communique tous les cinq (5) jours ouvrés les démarches entreprises jusqu'à la résolution du problème. Le titulaire communique à France Travail le motif de la non-distribution.

En cas de non-respect de ces dispositions, le titulaire encourt l'application des pénalités indiquées à l'article 7 du contrat.

5.3.7. Réversibilité

Le titulaire fournit à France Travail un récapitulatif complet des abonnements (titre, numéro d'abonné, coordonnées de l'utilisateur, coordonnées du gestionnaire, date d'échéance...) un mois avant l'échéance de la période ferme et de la période de reconduction.

Une liste exhaustive des données à transmettre dans le cadre de la réversibilité sera fournie au Titulaire lors de la notification, par France Travail, de sa décision de réversibilité.

Le non-respect par le titulaire de cette obligation de réversibilité est soumis aux pénalités indiquées au contrat.

6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

6.1. Devoir de conseil

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

6.2. Plan de progrès

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

6.3. Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production, ou tout autre changement qui impacterait la prestation.

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

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- Réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.
En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabélisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.
- Réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).
- Réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

7. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

7.1. Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché à la Direction des achats de France Travail.

Le titulaire met également à disposition de France Travail une équipe dédiée pour traiter des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations.

Le titulaire assure une continuité de service dans sa relation avec France Travail. En cas d'absence de la personne référente ou d'un membre de l'équipe, le titulaire doit en informer France Travail en communiquant les coordonnées du remplaçant.

7.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Les représentants dédiés de la direction des relations extérieures et de la communication pour le suivi de l'exécution opérationnelle du marché
- Les représentants dédiés de la direction des achats-marchés : l'acheteur au sein de la Direction des achats, pour le suivi de l'exécution contractuelle du marché
- Les correspondants désignés des directions régionales.

7.3. Instances de pilotage et de suivi

– Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de la Direction des Achats de France Travail, cités à l'article 7.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur de la Direction Achats et Marchés.

Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les jours qui suivent la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

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

– Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire ;

7.4. Éléments de reporting

En complément de l'accès aux éléments de *reporting* régionaux tels que détaillés à l'article 5.3.1 du présent CCFT, la direction des Achats Marchés et la direction de la communication de la direction générale doivent avoir un accès national à l'ensemble des données : liste des abonnements et des ouvrages, commandes, réclamations, utilisateurs et gestionnaires ... Aussi l'Outil de Gestion (Plateforme) doit permettre la mise à disposition, en temps réel, des éléments de *reporting* listés au 5.3.1 du présent document pour le niveau national.

Seuls les Administrateurs la direction des Achats Marchés et la direction de la communication de la direction générale doivent avoir accès aux données consolidées nationales.

L'ensemble des données doit pouvoir être ventilées par Direction Régionale.

Autrement dit, la Direction des Achats et Marchés de France Travail doit avoir un *reporting* national quand chaque direction régionale doit avoir accès à ses abonnements et ouvrages commandés.

Une analyse comparée doit pouvoir être faite pour mettre en exergue l'optimisation mise en place par le titulaire chaque année. Le Montant des économies réalisées par commande (différence entre le prix

public éditeur et le prix obtenu par le titulaire) et le montant de ces économies consolidées à l'année doivent apparaître.

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

8.1. Contrôles à la charge du titulaire

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

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

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

8.2. Contrôles réalisés 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.