

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE SERVICE RELATIF AUX RELANCES TELEPHONIQUES POUR L'ENQUETE « BESOIN EN MAIN-D'OEUVRE » (BMO) POUR LE COMPTE DE FRANCE TRAVAIL ÎLE-DE-FRANCE

MARCHE N° 2602-DRIDF-004

Procédure prévue à l'article L.2124-1 du code de la commande publique

Sommaire

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2. CONTEXTE	4
3. OBJET DU MARCHE	4
4. VOLUMETRIE	5
5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
5.1. Objectif des prestations	6
5.2. Informations relatives au marche	6
5.3. DEROULEMENT DES OPERATIONS ET LIVRABLES CORRESPONDANTS	7
5.3.1. Phase préparatoire :	7
5.3.2. Réalisation des entretiens téléphoniques	9
5.3.3. Reporting	12
5.3.4. Calendrier des opérations	13
5.3.5. Moyens et compétences nécessaires	13
5.3.6. Profil des intervenants	14
5.4. ATTENTES PARTICULIERES	14
6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	15
6.1. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE	15
6.2. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL	15
6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI	15
7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	16
7.1. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION PAR LE TITULAIRE	16
7.2. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION PAR FRANCE TRAVAIL	16
7.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE	17
7.3.1. Devoir de conseil	17
7.3.2. Devoir d'information	17

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 L.5311-7 du code du travail.

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

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

France Travail est composé d'une direction générale et de 17 directions régionales.

2. CONTEXTE

L'enquête Besoin en main d'œuvre (BMO) créée en 2002 a pour objet d'identifier les métiers à fort potentiel de recrutement et ceux confrontant les employeurs à des difficultés de recrutement, de façon à mieux anticiper les besoins en main d'œuvre des employeurs et les difficultés qu'ils peuvent rencontrer, afin notamment d'orienter les financements de formations et de mieux conseiller les demandeurs d'emploi sur les possibilités d'emploi dans chaque bassin.

France Travail conduit chaque année cette enquête au niveau national, assisté actuellement du **CREDOC** (Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie), qui est un organisme d'études et de recherche au service des acteurs de la vie économique et sociale.

Les prestations, objet du présent marché régional, s'inscrivent dans le cadre de la réalisation de l'enquête principale annuelle BMO, par le titulaire du marché national.

Une partie des établissements qui n'auront pas envoyé de réponses par courrier et/ou web, dans le cadre de l'enquête principale nationale, doit en effet être relancée par téléphone.

Ces opérations de relances sont effectuées pour chaque région de façon à garantir la représentativité des résultats de l'enquête d'une part par bassin d'emploi et taille d'établissement, d'autre part par taille d'établissement et grand secteur d'activité.

3. OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché de services a pour objet l'achat de prestations de relances téléphoniques succédant à une enquête « **Besoin en main d'œuvre** » (BMO) envoyée par courrier, pour le compte de la Direction Régionale Ile-de-France de France Travail.

Les principales étapes de la prestation consistent pour le Titulaire du présent marché à :

- Le cas échéant (si le numéro de téléphone n'est pas renseigné ou mal renseigné), rechercher le numéro de téléphone du responsable du recrutement de l'établissement à relancer ;
- Réaliser les entretiens téléphoniques selon le plan de relance défini par la Direction Régionale Ile-de-France de France Travail ;
- Prendre des rendez-vous téléphoniques sur la période de rappel, en cas d'indisponibilité ;
- Enregistrer des entretiens sur l'application web dédiée ;
- Communiquer quotidiennement à l'interlocuteur métier de Direction Régionale Ile-de-France de France Travail, un tableau de suivi journalier.

Code CPV : 79320000-3 Service de sondages d'opinion

4. VOLUMETRIE

A titre indicatif, sur le territoire Île-de-France la volumétrie est d'environ 16 000 contacts aboutis à réaliser par an (avec une variation de plus ou moins 10%). Les objectifs de relance des établissements peuvent être exprimés comme suit :

Taille des établissements	Objectifs de relances abouties/an	Taux d'établissements recruteurs
Ensemble	16 171	39%
0 salarié	2 706	31%
1 à 4 salariés	4 565	22%
5 à 9 salariés	2 678	34%
10 à 19 salariés	2 547	40%
20 à 49 salariés	2 083	56%
50 à 99 salariés	707	78%
100 à 199 salariés	340	87%
Plus de 200 salariés	186	95%
Relance systématique *	359	95%

Les données du présent tableau proviennent des résultats de l'enquête BMO Île-de-France 2025. Elles sont données à titre purement indicatif sans valeur contractuelle.

** Il s'agit d'établissements qui feront l'objet de relances jusqu'à obtention de retour.*

- **Etablissement non-recruteur :** Lorsque l'employeur ne prévoit pas de recruter, l'enquête téléphonique ne comporte que deux questions.
- **Etablissement recruteur :** Lorsque l'employeur prévoit de recruter, le Titulaire complète les champs dédiés aux métiers concernés par les recrutements.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Afin que l'enquête courrier soit fiable, les résultats doivent être représentatifs des entreprises franciliennes, les enquêtes téléphoniques ont vocation à garantir une volumétrie de réponses d'entreprises conforme aux strates définies par France Travail Île-de-France.

Le but de cette prestation est d'obtenir un nombre suffisant de réponses des établissements afin de parvenir à des résultats significatifs par bassin d'emploi, secteur d'activité et taille d'établissement.

5.2. INFORMATIONS RELATIVES AU MARCHÉ

Il importe que le Titulaire, du présent marché de relances téléphoniques de l'enquête BMO respecte le quota visé (cf. tableau ci-dessus) par taille d'établissement afin de garantir la représentativité des résultats d'une part par bassin d'emploi et taille d'établissement, d'autre part par taille d'établissement et grand secteur d'activité.

A titre d'information :

Globalement, environ 65% des contacts aboutis génèrent des questionnaires à destination d'établissements non-recruteurs (questionnaire court) et 35% génèrent des questionnaires à destination d'établissements recruteurs (questionnaire plus ou moins long selon le nombre de métiers avec projets de recrutement) suivant l'état du marché du travail. Le nombre de métiers par recruteur est globalement de 1,8 métiers différents par recruteur.

- Purement indicatif, estimatif et sans engagement contractuel, la durée moyenne estimée d'un questionnaire recruteur est d'environ de 11 minutes et celle d'un questionnaire non-recruteur est d'environ de 1 minute et 30 secondes.
- A titre indicatif, le nombre estimé de contacts aboutis facturables est d'environ 16 000/an.
- Le nombre de contacts aboutis à réaliser dans le cadre du présent marché dépend fortement des retours observés de l'enquête principale effectuée par courrier et/ou web.

Le nombre maximum de contacts aboutis à atteindre est fixé à chaque campagne annuelle de relances téléphoniques. Ce nombre peut évoluer d'une année sur l'autre en fonction des besoins de France Travail.

Chaque année, la direction générale de France Travail (Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Évaluation) fournit les estimations de contacts aboutis par taille d'établissement dès que celles-ci sont établies par le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO.

La répartition cible, elle, est fournie au Titulaire du présent marché, par le correspondant dédié de Direction Régionale Ile-de-France de France Travail (Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Évaluation) au démarrage de la prestation de relances.

Le titulaire du marché national de France Travail en charge de l'enquête principale BMO dispense une formation au Titulaire du présent marché, notamment sur l'outil web de gestion des relances.

Chaque année, cette formation est prévue début novembre. Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO prend contact avec l'interlocuteur dédié de chaque direction régionale de France Travail pour définir le jour de formation avec les titulaires régionaux et donc le Titulaire du présent marché.

5.3.DEROULEMENT DES OPERATIONS ET LIVRABLES CORRESPONDANTS

Les prestations du présent marché sont étroitement liées aux jalons de l'enquête BMO. Les principales étapes de la prestation pour le Titulaire du présent marché de relances sont :

5.3.1. Phase préparatoire :

- Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO détermine à partir de la base de données, des retours des questionnaires papiers et/ou web et de la population mère de l'enquête, les établissements à relancer en priorité pour obtenir des résultats significatifs d'une part par bassin d'emploi et taille d'établissement, d'autre part par taille d'établissement et grand secteur d'activité. Il établit alors un planning des relances, en accord avec ses interlocuteurs de France Travail Île-de-France.
- Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO met à disposition un outil de saisie web (appelé portail BMO) conçu pour être un outil de travail ergonomique et convivial. Le module « gestion de la relance » permet aux personnels du titulaire régional du présent marché, de saisir les réponses des établissements interrogés par téléphone. Le module « gestion de la relance » permet également de gérer la prise de rendez-vous.

Parallèlement, le portail BMO fournit un module de saisie intuitive des métiers (OSI) bâti à partir de la base de données des référentiels métiers de la FAP (Famille Professionnelle) et alimenté par les informations de chaque vague BMO. L'utilisation à bon escient de cet OSI permet de trouver rapidement la concordance entre un métier énoncé par un employeur et sa correspondance dans la nomenclature FAP. Elle limite les recodages de métiers a posteriori.

La relance est l'étape qui nécessite le plus de manipulations sur le portail BMO de la part du Titulaire national et/ou du Titulaire du présent marché de relances téléphoniques.

La formation à la relance est un pré requis indispensable à la participation aux appels de relance ou à la supervision des équipes.

La formation se compose de deux modules :

- Un module « réception et saisie des questionnaires », et,
- Un module « relances téléphoniques ».

Concernant le module de formation propre aux relances :

- Une partie des établissements qui n'auront pas envoyé de réponse (par courrier ou via Internet) doit être relancée par téléphone. Le questionnaire est alors soumis aux établissements par téléphone et les réponses sont saisies dans l'outil de gestion des relances par le Titulaire chargé des relances, objet du présent marché.
- Les formations se déroulent, dans les locaux du Titulaire du présent marché (dont les locaux sont situés en France métropolitaine). La durée des formations n'excède pas une journée (formation théorique + présentation approfondie des fonctionnalités de l'outil + mise en pratique sur une demi-journée).
- Le titulaire du marché national est ainsi amené à se déplacer dans les locaux du Titulaire régional pour assurer : l'installation, le paramétrage de l'outil et la formation des équipes d'utilisateurs. Tous les frais de déplacement sont à la charge du titulaire national.

Les formations s'articulent autour de 4 thèmes :

- Présentation des fondements de l'enquête ;
- Formation théorique au questionnaire de relance ;
- Formation aux menus dédiés sur le portail BMO (le questionnaire, le suivi de la production, le suivi du management, les indicateurs de qualité mis en place) ;
- Sensibilisation aux bonnes pratiques.

Un document de formation à la relance sert de support, il contient des exemples d'erreurs à ne pas commettre et des principes de bonnes pratiques.

Chaque support comporte une FAQ, actualisée au fur et à mesure, qui reprend les réponses aux questions posées lors de la formation.

Les utilisateurs ont donc accès à une FAQ en ligne alimentée par leurs interrogations. Cette FAQ cumule les questions des utilisateurs de l'enquête en cours et celles des années précédentes, ainsi que les exemples des erreurs les plus communément commises.

Une assistance téléphonique et mail est assurée au Titulaire régional par l'équipe du titulaire national en charge de l'enquête principale. Cette assistance porte autant sur l'aspect fonctionnel de l'outil que sur la méthodologie de l'enquête.

Le superviseur de la relance chez le Titulaire régional dispose d'un menu dédié lui donnant accès aux quotas, aux objectifs, aux rendez-vous, au suivi de ses agents et à leur performance en matière de codification de métiers.

Le télé-enquêteur, quant à lui, dispose uniquement de l'accès à la production, c'est-à-dire aux coordonnées des établissements pour la passation des questionnaires.

Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO fournit au titulaire régional une version démo de l'outil début novembre de chaque année. Quelques ajustements peuvent avoir lieu d'une année sur l'autre sur l'outil, en fonction des éventuels retours du Titulaire du présent marché, en charge de la réalisation des entretiens téléphoniques.

5.3.2. Réalisation des entretiens téléphoniques

A partir du plan de relance qui aura été défini par France Travail, le Titulaire aura à sa charge de relancer les employeurs n'ayant pas répondu à l'enquête courrier.

Il réalisera alors l'enquête par téléphone à partir du questionnaire envoyé préalablement par courrier à l'employeur et saisira les réponses via une application WEB qui gère les retours de questionnaires.

Cette application WEB sera fournie par le **CRÉDOC**, le titulaire du marché national en charge de l'enquête principale BMO.

Les listes de numéros de téléphone des employeurs fournies par France Travail comporteront des numéros de téléphone fixes et/ou mobiles.

Seront considérés comme appels aboutis les appels qui donneront lieu à une réponse de l'employeur sur sa volonté ou non de recruter :

- Lorsque l'employeur indique ne pas recruter l'enquête téléphonique ne comporte que deux questions. Les deux réponses indiquées par l'employeur seront saisies dans l'appliquatif web par le Titulaire.
- Lorsqu'il indique recruter, le Titulaire est tenu de compléter les champs dédiés aux métiers concernés par les recrutements. L'ensemble des réponses au questionnaire sera saisi dans l'appliquatif web par le Titulaire.

Le Titulaire s'engage à répercuter fidèlement les informations reçues de telle manière qu'aucun dysfonctionnement dans le traitement des entretiens ne puisse se produire.

La relance est effectuée sur la base du questionnaire envoyé préalablement par courrier et/ou web à l'employeur. L'ensemble des questionnaires de la dernière campagne BMO est disponible sur le site consacré à l'enquête BMO :

https://statistiques.francetravail.org/bmo/static/methode_2025

Les listes de numéros de téléphone des employeurs fournies par France Travail comportent des numéros de téléphone fixes et/ou mobiles à utiliser en priorité. Elles peuvent comporter jusqu'à quatre numéros par employeur.

Mais il existe des cas dans lesquels aucun numéro n'est proposé ou pour lesquels le numéro fourni n'est plus valable. Aussi, il revient au Titulaire du présent marché de rechercher les coordonnées téléphoniques de l'employeur lorsque celles-ci s'avèrent manquantes dans la base de données fournie. Le fichier de base de rappel des employeurs comporte entre 20 et 30% d'établissements avec des numéros de téléphone non renseignés.

- Le logiciel ne propose pas de réel couplage téléphonie - informatique (CTI) lors de la passation du questionnaire en mode CATI. Néanmoins, lors de la phase d'appel, les numéros de téléphone proposés sont cliquables et permettent de lancer un logiciel externe de composition automatique. Ce dernier doit être capable de traduire les URL de type « tel », comme définis dans la RFC N°3966 (<https://www.ietf.org/rfc/rfc3966.txt>).

Pour chaque établissement éligible, la base d'appels fournira quelques variables de stratification (quotas) ainsi qu'une URL d'accès direct au questionnaire de relance sur la plateforme en ligne (connexion préalable de l'agent au portail nécessaire). La passation du questionnaire de relance devra impérativement être réalisée sur le portail en ligne à l'exclusion de tout autre outil informatique du titulaire.

Pour faciliter la gestion des appels en nombre et la qualification de ceux-ci, le titulaire régional du présent marché a la possibilité d'utiliser une base d'appels externe

comprenant la liste des établissements éligibles à la relance et les différents points de contact disponibles associés à chacun d'eux. Cette base sera mise à jour quotidiennement et disponible au téléchargement sur un espace sécurisé de type SFTP.

- En cas d'absence ou d'indisponibilité de l'interlocuteur, le Titulaire du présent marché, se doit de renouveler les appels, sur d'autres plages horaires, de manière illimitée, pour les établissements dont la réponse est considérée comme prépondérante au regard des résultats des enquêtes précédentes (relances obligatoires), cinq (5) fois au minimum pour les autres établissements.
- Sont considérés comme appels aboutis les appels qui donnent lieu à une réponse de l'employeur sur sa volonté ou non de recruter pour l'année à venir, ainsi qu'aux questions posées contenues dans le questionnaire correspondant :
 - Lorsque l'employeur indique ne pas recruter pour l'année à venir, l'enquête téléphonique ne comporte que deux (2) questions, sur la base du questionnaire existant. Les deux réponses indiquées par l'employeur sont saisies dans l'appliquatif web par le Titulaire.
 - Lorsque l'employeur indique recruter, le Titulaire est tenu de compléter les champs dédiés aux métiers concernés par les recrutements. L'ensemble des réponses au questionnaire est saisi dans l'appliquatif web par le Titulaire.

De plus, l'utilisation à bon escient du module de saisie intuitive des métiers (OSI) bâti à partir de la base de données des référentiels métiers des familles professionnelles (FAP) et alimenté par les informations de chaque vague BMO précédente permet de trouver rapidement la concordance entre un métier énoncé par un employeur et sa correspondance dans la nomenclature FAP. Elle limite les recodages de métiers à posteriori

Les réponses sont saisies par le Titulaire du présent marché en flux dans l'outil de gestion web fourni par le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO, qui gère les retours de questionnaires.

Le Titulaire s'engage à répercuter fidèlement les informations reçues de telle manière qu'aucun dysfonctionnement dans le traitement des entretiens ne puisse se produire.

- En cas d'indisponibilité des employeurs contactés, le Titulaire régional planifie des rendez-vous téléphoniques sur la période de rappel, afin de garantir l'objectif des taux de retour définis dans le plan de relance de France Travail. Chacun de ces rendez-vous est honoré par le Titulaire régional qui, s'il le juge utile, peut envoyer un courriel à l'interlocuteur pour lui proposer un rendez-vous téléphonique.

- Le Titulaire ~~régional~~ du présent marché doit avoir la capacité de fournir, à la demande de France Travail, des enregistrements des entretiens téléphoniques correspondant à un panel représentatif.

Les livrables correspondants à cette phase de l'opération sont les appels aboutis constituant l'objectif, dont le nombre a été défini en accord avec la direction régionale de France Travail Île-de-France.

5.3.3. Reporting

Le Titulaire régional transmet quotidiennement par mail à Direction Régionale Ile-de-France de France Travail (direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation) un tableau de suivi dont le contenu précise à minima, les éléments suivants :

- Le nombre d'appels réalisés (cumul hebdo et cumul depuis le début de l'opération),
- Le nombre d'appels aboutis dont abandons et terminés (cumul hebdo et cumul depuis le début de l'opération), et,
- Les alertes ou remarques.

Ce tableau est un état journalier qui sera transmis à France Travail Île-de-France, sur l'adresse mail suivante : statistiques.75980@francetravail.fr et aux adresses des référents sur l'enquête pour l'année en cours communiquées lors de la réunion de lancement.

- Assistance et contrôle des prestations
 - Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO assure au Titulaire du présent marché, une assistance méthodologique et technique relative à la réalisation des relances via une ligne téléphonique dédiée dont les coordonnées sont communiquées à la réunion technique de démarrage par le titulaire du marché national.
 - Le(s) interlocuteur(s) dédiés désignés par France Travail Île-de-France représentent France Travail, coordonnent les opérations et sont l'interface entre le Titulaire du présent marché et le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO.

France Travail missionne le titulaire du marché national pour effectuer un certain nombre de contrôles :

- Le titulaire du marché national en charge de l'enquête principale BMO contrôle la cohérence de la saisie et peut demander au Titulaire régional de recontacter les établissements pour confirmer les informations saisies.

- Dès lors que les prestations prévues au marché ne donnent pas satisfaction ou sont qualifiées de non recevables par le titulaire national en charge de l'enquête principale, France Travail Ile-de-France est en droit de réclamer au Titulaire du présent marché de rappeler les employeurs concernés sans prolongation des délais prévus au Contrat.
- De même, le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO peut, s'il le juge nécessaire, demander au Titulaire régional de faire des rappels de vérification des informations notées par l'enquêteur. Toute demande faite par le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO dans les délais prévus pour la relance (quatre -4- semaines) doit être prise en charge par le Titulaire du présent marché. A titre indicatif, environ 3% des questionnaires peuvent donner lieu à vérification demandée par le titulaire national.

Les rappels réalisés issus des vérifications demandées ci-dessus ne seront facturés en plus.

Le titulaire national en charge de l'enquête principale BMO se réserve le droit de faire des appels de contrôle. En cas d'abus constaté, le correspondant de France Travail Île-de-France est alerté.

5.3.4. Calendrier des opérations

Le respect du calendrier fixé en début d'opération est impératif. A titre d'information, la phase de relances se déroule sur quatre (4) semaines environ principalement sur le mois de novembre.

5.3.5. Moyens et compétences nécessaires

Le Titulaire du présent marché doit disposer des moyens suivants :

- Un applicatif métier de gestion automatisé d'appels sortants ;
- Des prérequis techniques pour l'accès à l'application web dédiée mise à disposition par le titulaire national en charge de l'enquête principale, soit en fournissant :
 - Un accès Internet à chaque poste client ;
 - La bande passante allouée à chaque utilisateur permettant, à minima, une utilisation normale d'Internet pour un surf classique,
 - L'autorisation des adresses de la forme " *. Portail-bmo.fr " sur les pare-feux et autres proxys pour les ports 80 et 443 (http et https) ;
 - L'Utilisation d'un navigateur récent (Firefox 3+ [recommandé], Chrome, Safari, IE7+, etc.), ;
 - L'activation de JavaScript et autorisation des cookies ;

- Un dispositif d'écoutes téléphoniques à distance dans le cadre d'une démarche qualité.

5.3.6. Profil des intervenants

D'une manière générale, il est attendu des intervenants du titulaire régional une prestation de haut niveau qualitatif, tant sur la réalisation de la prestation (qualité des échanges téléphoniques, garantie de discrétion, respect des règles de gestion, etc..) que sur la capacité d'accompagnement dans le suivi de la prestation (reportings complets, format et délais de restitution des résultats).

Vu le profil des personnes interrogées (responsables du personnel ou directions des ressources humaines des établissements, notamment), la qualité du contact établi est primordiale. Les intervenants doivent être sensibilisés à leur statut de représentants de France Travail auprès de potentiels employeurs et à l'enjeu stratégique que représente leur rôle. De ce fait, les intervenants se doivent d'être irréprochables au niveau de la qualité de leurs échanges téléphoniques avec leurs interlocuteurs.

Les télé-enquêteurs (intervenants en charge des appels téléphoniques et de la saisie des questionnaires) ont déjà l'expérience d'opérations équivalentes. Ils bénéficient de la part du titulaire régional d'une formation aux opérations, objet du présent marché. La proportion de superviseurs en charge du suivi de la charge des télé-enquêteurs de l'ordre d'1 superviseur pour 8 à 10 télé-enquêteurs.

5.4. ATTENTES PARTICULIERES

Les opérations décrites au présent CCFT sont à réaliser dans des délais contraints. Il est attendu du Titulaire du présent marché, qu'il mette tout en œuvre pour respecter ces délais, tant au niveau des moyens humains ou techniques, que de l'organisation, du niveau ou de la supervision des équipes dédiées.

Les prestations régionales s'inscrivent dans le calendrier national contraint de l'enquête principale BMO. Tout retard pris lors des étapes intermédiaires, comme celle des relances téléphoniques, représente un risque pour la réussite de l'opération BMO.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

6.1. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de France Travail sont :

- Le responsable du service et le directeur de la direction des Statistiques, des Etudes et de l'Évaluation ont la charge de l'exécution des prestations. Ils veillent techniquement à la bonne exécution des prestations. Ils sont notamment l'interface entre le Titulaire du présent marché et le titulaire national en charge de l'enquête principale ;
- Les représentants dédiés du service achats marchés et approvisionnements sont : l'acheteur en charge du suivi de l'exécution contractuelle et le responsable du service achats marchés approvisionnements.

6.2.INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le Titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations.

Il représente le Titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec le responsable du service achats marchés approvisionnements de France Travail qui assure le suivi de l'exécution du marché.

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

6.3.INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

- Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs régionaux de France Travail, cités à l'article 6.1 et 6.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur du service Achats Marchés et Approvisionnement Pôle section 4.

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/chargés de l'exécution opérationnelle des prestations.

Cette réunion de lancement a lieu, à titre indicatif, dans les quatorze (14) jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion 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. †

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. Les comptes rendus des réunions sont établis par le Titulaire, transmis à France Travail dans les deux (2) jours ouvrés qui suivent les réunions, et validés ou modifiés par France Travail.

Le manquement à ce délai, du fait du Titulaire, est soumis aux pénalités prévues à l'article 8 du contrat.

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

7.1. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION PAR LE 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 d'incident, le Titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

7.2. CONTROLE DE LA QUALITE DE LA PRESTATION 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.

France Travail se réserve également le droit d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur le lieu d'exécution du marché et/ou à distance. Ainsi, des représentants de France Travail Île-de-France peuvent éventuellement effectuer des visites de la plateforme téléphonique utilisée par le Titulaire pour l'exécution de la prestation.

Le titulaire national en charge de l'enquête principale peut procéder à des contrôles pour le compte de France Travail Île-de-France, auprès des équipes du Titulaire lors de l'exécution de la prestation : contrôle de cohérence de la saisie pouvant conduire à une demande au Titulaire de recontacter les établissements pour confirmer les informations saisies, ou demande de rappel pour vérification des informations notées par l'enquêteur.

Toute demande faite par le titulaire national en charge de l'enquête principale dans les délais prévus pour la relance doit être prise en charge par le Titulaire.

7.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

7.3.1. 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.

7.3.2. 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, etc.