

Procédure avec négociation pour la fourniture, l'hébergement et le maintien en conditions opérationnelles de plateformes digitales territoriales et sectorielles



Table des matières

- 1- Préambule
 - 2- A propos de France Travail
 - 3- Contexte et expérimentation
 - 4- Objet du marché et exposé du besoin
 - 5- Champ de négociation
-

1. Préambule

La transformation de France Travail engagée dans le cadre de la loi pour le Plein Emploi conduit l'établissement à renforcer son offre de services numériques afin de rendre accessibles, de manière simple, lisible et équitable, l'ensemble des services d'orientation, de formation, d'accompagnement vers l'emploi et d'appui au recrutement.

Cette ambition s'inscrit dans une stratégie de plateformisation plus globale visant à structurer un écosystème numérique cohérent, interopérable et centré sur les besoins des usagers. L'enjeu est de permettre aux personnes en recherche d'emploi, aux salariés en évolution professionnelle, aux employeurs et aux partenaires du Réseau pour l'Emploi d'accéder plus facilement à l'ensemble des services, informations et dispositifs susceptibles de répondre à leurs besoins.

Afin de répondre à cette ambition, France Travail a engagé depuis plusieurs années le développement de plateformes sectorielles et de portails territoriaux permettant de valoriser les métiers, les filières professionnelles, les dispositifs de formation, les opportunités d'emploi ainsi que les services proposés par France Travail et ses partenaires.

Les premières réalisations ont confirmé la pertinence de cette approche. Elles ont démontré l'intérêt de proposer des points d'entrée thématiques ou territoriaux permettant à la fois de mieux faire découvrir les métiers, de favoriser les parcours d'orientation, d'accompagner les transitions professionnelles et de répondre plus efficacement aux besoins de recrutement des entreprises.

Dans une logique d'industrialisation et de passage à l'échelle, France Travail souhaite désormais disposer d'une solution pérenne, évolutive et répliquable permettant d'accélérer le déploiement de nouvelles plateformes sectorielles et de nouveaux portails régionaux tout en garantissant une cohérence d'ensemble avec son écosystème numérique.

La présente procédure a ainsi pour objet l'acquisition d'une solution de plateformisation permettant à France Travail de s'appuyer sur un socle numérique commun capable d'intégrer les services nécessaires à la promotion des métiers, à l'orientation professionnelle, à la formation, à l'accompagnement vers l'emploi et au recrutement.

2. À propos de France Travail

France Travail est un établissement public administratif doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière.

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, il assure des missions d'accueil, d'information, d'orientation, d'accompagnement vers l'emploi, de formation et de conseil auprès des entreprises. Son action s'inscrit dans une logique de service public visant à faciliter l'accès à l'emploi, à développer les compétences des personnes et à répondre aux besoins de recrutement des employeurs.

Depuis le 1er janvier 2024, France Travail assure également l'animation du Réseau pour l'Emploi. À ce titre, il met à disposition de ses membres des services, outils numériques et dispositifs mutualisés destinés à renforcer l'efficacité collective de l'action publique en faveur de l'emploi, de l'insertion et de la formation.

La stratégie digitale de France Travail s'inscrit dans un contexte de transformation profonde du marché du travail, des attentes des usagers chercheurs d'emploi comme employeurs. Cette stratégie poursuit un objectif prioritaire : apporter le bon service au bon moment (« personnalisation de masse »), en couvrant un spectre élargi de besoins, au-delà de la recherche d'emploi stricto sensu (formation, garde d'enfants, mobilité, logement...). Elle se conçoit dans le contexte du réseau pour l'emploi, et doit refléter la richesse de l'écosystème partenariale dans une logique de fédération de l'offre au service des usagers

Elle vise également à simplifier l'accès des entreprises aux services du Réseau pour l'emploi, à rendre plus visibles les viviers de compétences disponibles, et à faciliter la mobilisation des solutions de recrutement, de formation et d'accompagnement adaptées à leurs besoins.

Dans sa mise en œuvre, la plateformesation de l'écosystème digital devra allier cohérence nationale, agilité et efficience.

Le présent projet s'inscrit pleinement dans cette dynamique de transformation numérique et de structuration du Réseau pour l'Emploi.

3. Contexte et retour d'expérience

Le marché couvre les plateformes sectorielles destinées aux candidats, aux employeurs et aux partenaires de filières professionnelles, les portails régionaux destinés aux candidats, aux employeurs et aux partenaires territoriaux.

1) Les plateformes sectorielles

France Travail investit dans le développement de plateformes sectorielles visant à renforcer la découverte des métiers, l'attractivité des filières professionnelles et les dynamiques de recrutement dans les secteurs en tension.

La création de ces plateformes s'inscrit dans le cadre des filières économiques prioritaires identifiées par la stratégie sectorielle de France Travail. Elles ont pour objectif de valoriser et de rendre plus accessibles les offres de services de chaque filière dans les domaines de l'orientation, de l'emploi et de la formation.

Ces plateformes sont pleinement intégrées à l'écosystème numérique de France Travail. Leur interopérabilité est assurée par des interfaces de programmation (API), garantissant une expérience utilisateur fluide ainsi qu'une circulation optimisée des données et des services entre les différents dispositifs.

À ce jour, les plateformes sectorielles « Prendre Soins », « Culture-Spectacle » et « Transports et Mobilités » sont déployées et ouvertes au public. La plateforme « Numérique » est en cours de déploiement et son ouverture est prévue en septembre 2026.

D'autres projets sont également envisagés afin d'accompagner les priorités sectorielles définies par France Travail et ses partenaires. Ainsi, de nouvelles plateformes sectorielles pourront être développées au cours du second semestre 2026 dans les filières Agriculture, Bâtiment et Travaux Publics (BTP) et Commerce. De nouvelles plateformes sectorielles pourront être développées dans les années à venir, en fonction des priorités économiques et des besoins identifiés par France Travail et ses partenaires.

Les plateformes existantes devront être intégrées en garantissant la continuité de service pour les utilisateurs.

2) Les portails régionaux

Parallèlement, plusieurs régions ont engagé des démarches visant à structurer des portails régionaux de l'emploi afin de valoriser l'ensemble de l'offre de services de France Travail et de ses partenaires en matière d'emploi, de formation et d'insertion disponible sur leur territoire.

Ces portails visent répondre aux besoins des demandeurs d'emploi, des salariés, des employeurs et des acteurs de l'écosystème territorial, tout en tenant compte des spécificités économiques et sociales de chaque région.

À ce jour, 3 portails régionaux ont été déployés et sont ouverts au public : Île-de-France, La Réunion et dans les Pays de la Loire. De nouveaux portails régionaux pourront également être développés à partir de 2026 et suivantes, en fonction des priorités définies par France Travail et ses partenaires territoriaux.

Les enseignements tirés de ces premières réalisations convergent vers un même constat : si les besoins sectoriels et territoriaux présentent des spécificités fortes, ils reposent largement sur des fonctionnalités communes. La multiplication des plateformes nécessite désormais de s'appuyer sur un socle partagé permettant de mutualiser les développements, de simplifier l'administration des dispositifs, d'améliorer leur maintenance et de garantir leur cohérence avec le système d'information de France Travail.

Le présent marché s'inscrit dans cette perspective et vise à doter France Travail d'une solution capable de répondre à ces enjeux de mutualisation, d'industrialisation et de passage à l'échelle.

Les portails existants devront être intégrés en garantissant la continuité de service pour les utilisateurs.

4. Objet du marché et exposé du besoin

Le présent marché porte sur l'acquisition, l'intégration, le paramétrage, le déploiement, l'exploitation, la maintenance et la prise en compte d'évolution d'une solution permettant la mise en œuvre de plateformes sectorielles et de portails régionaux emploi.

L'objectif poursuivi est de disposer d'un environnement unique permettant de répondre simultanément aux besoins des candidats, des employeurs, des partenaires du Réseau pour l'Emploi, des acteurs sectoriels et des acteurs territoriaux.

Au travers de ces plateformes, France Travail souhaite favoriser la découverte des métiers et des secteurs d'activité, accompagner les parcours d'orientation et les transitions professionnelles, faciliter l'accès à l'emploi et aux dispositifs de formation, soutenir les recrutements des employeurs et mettre en visibilité les priorités territoriales ainsi que les initiatives portées localement.

Le présent marché vise à fournir à France Travail un socle numérique commun, répliquable et évolutif, qui s'intègre pleinement dans l'écosystème numérique existant. La solution

devra favoriser la cohérence et l'interopérabilité des systèmes d'information, valoriser les services et dispositifs existants sans duplication, et permettre aux différents composants du SI de communiquer efficacement entre eux. Elle doit ainsi soutenir une réponse personnalisée, fluide et efficace aux besoins des candidats, des entreprises et des partenaires, tout en consolidant un environnement SI harmonisé et durable.

La solution proposée devra favoriser l'interopérabilité entre les différents composants du système d'information de France Travail et ceux de ses partenaires, en s'appuyant sur des mécanismes d'échange standardisés et des interfaces de programmation (API). Elle devra permettre de valoriser les services, données et dispositifs existants sans duplication fonctionnelle, tout en facilitant leur réutilisation au sein des différentes plateformes et portails.

L'objectif est de disposer d'une architecture modulaire, pérenne avec une intégration maximale des services, permettant de répondre de manière fluide, personnalisée et efficace aux besoins des candidats, des entreprises et des partenaires, tout en garantissant la cohérence, la qualité et la durabilité du patrimoine numérique de France Travail.

Les plateformes et portails développés à partir de ce socle commun devront garantir un haut niveau d'interopérabilité, de répliquabilité et d'évolutivité. Ils devront également permettre une personnalisation sectorielle et territoriale des contenus et des parcours, en adaptant automatiquement les informations et services proposés en fonction du profil de l'utilisateur, de sa situation et de son territoire de référence.

La plateforme « Prendre Soins » constitue à cet égard une référence d'architecture cible. Construite autour d'un socle central interconnecté au système d'information de France Travail et à ceux de ses partenaires via des API, elle illustre la capacité à fédérer des services hétérogènes au sein d'un environnement cohérent, pilotable et intégré.

Les plateformes sectorielles et les portails régionaux doivent être conçus selon une approche centrée sur les usagers, en proposant des parcours adaptés aux besoins et aux attentes de leurs différentes cibles.

Le parcours candidat vise à offrir une expérience complète, intégrée et contextualisée. Il s'articule autour de quatre grandes thématiques : l'information sectorielle et territoriale, l'orientation et la découverte des métiers, l'accompagnement et la formation, ainsi que le recrutement et la mise en relation avec les employeurs. Ce parcours peut être enrichi grâce à l'authentification via FranceConnect, permettant une personnalisation accrue des contenus, des services et des recommandations en fonction du profil, de la situation et des besoins de chaque utilisateur.

L'accès employeur est conçu pour répondre aux besoins variés des employeurs et recruteurs, en permettant un accès simplifié aux services de France Travail et de ses partenaires du Réseau pour l'Emploi (RPE). L'objectif est de mobiliser et renforcer l'adhésion des employeurs

d'un secteur ou d'une région autour d'un espace répondant à leurs enjeux de recrutement et de visibilité, afin de favoriser les recrutements et de pourvoir les offres des employeurs.

La solution devra également permettre de mesurer l'usage des services proposés et d'évaluer leur contribution aux objectifs poursuivis en matière d'orientation, d'emploi, de formation et de recrutement.

5. Attentes relatives à la solution

La solution attendue devra permettre à France Travail de disposer d'un véritable socle de plateformisation capable d'héberger plusieurs plateformes sectorielles et plusieurs portails régionaux tout en garantissant une expérience utilisateur cohérente et homogène.

Les plateformes sectorielles et les portails régionaux de l'emploi ont vocation à assurer une mise en visibilité structurée des services, dispositifs, contenus et opportunités d'emploi proposés par France Travail et ses partenaires. Ils doivent permettre une contextualisation fine des parcours, des informations et des services en fonction du secteur d'activité, du territoire, du profil et de la situation de chaque utilisateur. À ce titre, la solution devra privilégier l'intégration directe ou fédérée des services et contenus, afin de limiter les ruptures de parcours et les redirections vers des sites tiers. L'objectif est de garantir une expérience utilisateur fluide et cohérente, tout en renforçant la convergence, l'interopérabilité et la maîtrise du système d'information.

Une attention particulière sera portée aux capacités de personnalisation des contenus, des parcours et des services en fonction des territoires, des filières professionnelles et des profils utilisateurs.

La solution devra s'intégrer naturellement dans l'écosystème numérique de France Travail, notamment au travers des interfaces existantes et des services exposés par les différents composants du système d'information.

France Travail ainsi que les partenaires susceptibles d'intervenir en qualité de cofinanceurs devront disposer d'un accès au back-office de la plateforme, leur permettant de gérer et de publier en toute autonomie les contenus relevant de leur périmètre d'intervention.

Le prestataire assurera la réception et le traitement de premier niveau des sollicitations issues des formulaires de contact, qu'elles émanent de candidats ou d'employeurs. Il effectuera un

premier tri et une qualification des demandes avant leur transmission aux interlocuteurs compétents de France Travail ou de ses partenaires.

La solution devra garantir à France Travail une autonomie complète dans l'administration et l'exploitation de la plateforme. À ce titre, France Travail devra pouvoir accéder à l'ensemble des fonctionnalités du back-office et réaliser, sans intervention du titulaire, les opérations suivantes :

- Création, modification, publication et dépublication des contenus éditoriaux ;
- Création, mise à jour et gestion des fiches métiers ;
- Modification des libellés, textes d'interface et éléments de wording ;
- Administration des rubriques, pages et contenus de la plateforme ;
- Gestion des droits d'accès et des profils utilisateurs du back-office ;
- Accès à l'ensemble des fonctionnalités d'administration et de paramétrage prévues par la solution.

L'ergonomie et les fonctionnalités du back-office devront permettre une prise en main rapide par les équipes de France Travail et de ses partenaires, sans nécessiter de compétences techniques spécifiques.

France Travail souhaite également disposer d'une autonomie forte dans l'administration des plateformes, la gestion des contenus, le pilotage des indicateurs et l'évolution des dispositifs. Les capacités de réversibilité, de montée en charge, d'exploitation des données d'usage, ainsi que la pérennité de la solution proposée constitueront des éléments particulièrement importants dans l'évaluation des offres.

Les demandes de fonctionnement ou d'évolution spécifiques exprimées par les partenaires devront également être prises en compte dans le cadre d'une gouvernance partagée. Celle-ci devra garantir la cohérence globale du socle, la mutualisation des développements ainsi que le respect des standards d'interopérabilité définis.

6. Intégration dans l'écosystème France Travail

La solution proposée devra s'inscrire dans les principes d'urbanisation et d'architecture du système d'information de France Travail.

Les candidats devront présenter leur approche en matière d'intégration, d'interopérabilité, de sécurité, de gestion des données et de réversibilité. Ils préciseront notamment les

modalités d'échange avec les services existants, les mécanismes d'exposition et de consommation des API, les conditions d'hébergement ainsi que les dispositifs mis en œuvre pour garantir la sécurité, la protection des données, la performance et la continuité de service.

Une attention particulière sera portée à la capacité de la solution à s'intégrer durablement dans l'écosystème numérique France Travail tout en préservant les possibilités d'évolution futures.

Les principes directeurs décrits constituent le cadre de référence du projet. Ils traduisent la vision cible portée par France Travail et les objectifs structurants auxquels la solution devra répondre. Ces orientations ont vocation à garantir la cohérence, la performance et l'évolutivité de l'écosystème numérique dans son ensemble.

Une expérience utilisateur unifiée

La solution devra permettre de proposer une expérience homogène à l'ensemble des usagers de l'écosystème France Travail tout en laissant aux différentes entités la capacité d'adapter leurs contenus et leurs services aux enjeux de leur territoire ou de leur filière.

À ce titre, France Travail attend notamment :

- Une architecture de sous-domaines standardisée favorisant la visibilité des services, leur référencement et leur identification par les utilisateurs ;
- Une marque, une identité numérique et une stratégie de référencement cohérentes, inscrites dans une gouvernance transverse garantissant l'alignement stratégique de l'ensemble des plateformes ;
- Une application homogène du Design System France Travail ;
- Une interopérabilité entre les différentes plateformes et services permettant de fluidifier les parcours utilisateurs, notamment au travers de mécanismes d'authentification unifiés.

Un socle technique commun au service de l'écosystème

La solution devra s'appuyer sur un socle technologique mutualisé permettant de connecter, d'orchestrer et de faire évoluer l'ensemble des services numériques de l'écosystème.

France Travail attend notamment :

- Une architecture moderne, scalable et ouverte reposant sur les principes MACH (Microservices, API First, Cloud Native et Headless) ;
- La mise à disposition d'un back-office commun permettant l'administration de plusieurs portails et applications tout en garantissant une gestion autonome des contenus par les acteurs responsables de chaque espace ;

- Une approche « API First » facilitant l'intégration rapide des services France Travail et de ses partenaires ainsi que la réutilisation des composants communs
- La capacité à intégrer les services existants directement dans les parcours utilisateurs afin de limiter les ruptures d'expérience, les redirections vers des sites tiers et de favoriser le passage à l'action.

Une gouvernance et une valorisation unifiées de la donnée

La solution devra contribuer à la constitution d'une vision consolidée des usages et des parcours à l'échelle de l'écosystème France Travail afin d'améliorer la connaissance des usagers, de renforcer le pilotage des services et de favoriser leur amélioration continue.

France Travail attend notamment :

- La centralisation des données utiles à la compréhension des usages et des parcours ;
- Des capacités de contextualisation et de personnalisation des expériences en fonction des profils, des besoins, des territoires et des comportements observés ;
- Un dispositif commun d'Analytics, de mesure de la performance et de pilotage permettant un suivi partagé des usages et des résultats à l'échelle de l'écosystème.

7. Développement durable, accessibilité et numérique responsable

France Travail porte une attention particulière aux enjeux d'accessibilité numérique, d'écoconception et de responsabilité environnementale.

La solution proposée devra s'inscrire dans cette démarche et contribuer aux objectifs portés par l'établissement en matière d'inclusion numérique, de réduction de l'empreinte environnementale et d'amélioration continue de la qualité des services numériques.

Les candidats devront présenter leur stratégie en matière de conformité RGAA, leur démarche d'écoconception au regard du RGESEN ainsi que les moyens mis en œuvre pour mesurer et réduire l'impact environnemental de la solution proposée.

8. Démonstration attendue

Dans le cadre de la procédure, France Travail pourra demander aux candidats présélectionnés de présenter leur solution au travers d'une démonstration.

Cette démonstration devra permettre d'apprécier la capacité de la solution à répondre aux principaux usages attendus tant du côté des candidats que des employeurs. Elle pourra également porter sur les fonctionnalités d'administration, de personnalisation, de gestion des contenus et de pilotage de l'activité.

Les scénarios de démonstration seront précisés au cours de la procédure.

9. Champ de négociation

Le présent document expose les attentes minimales de France Travail ainsi que les principaux objectifs poursuivis dans le cadre du projet.

Les principes d'expérience utilisateur unifiée, de socle technique commun et de gouvernance consolidée de la donnée constituent des attentes structurantes de France Travail et ne sauraient être remis en cause dans le cadre de la négociation. Celle-ci portera principalement sur les modalités opérationnelles, techniques et organisationnelles permettant de les atteindre.

Les échanges qui interviendront au cours de la négociation auront vocation à préciser la capacité des solutions proposées à répondre à ces enjeux et permettront d'approfondir l'ensemble des dimensions fonctionnelles, techniques, organisationnelles, contractuelles et financières du projet.

France Travail se réserve par ailleurs la possibilité de solliciter des démonstrations complémentaires, d'organiser des ateliers fonctionnels ou techniques et de demander tout élément de précision jugé utile à l'analyse des offres.