

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS D'ACCUEIL SUR LE SITE DE FRANCE TRAVAIL BRETAGNE

Procédure adaptée prévue à l'article L. 2123-1 du code de la commande publique

Cahier des charges fonctionnel et technique

Marché n°2607-MA-PA-12

1.	<i>PRÉAMBULE</i>	3
2.	<i>IDENTIFICATION DE L'ORGANISME ACHETEUR</i>	3
3.	<i>CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ</i>	3
4.	<i>DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES</i>	3
4.1.	Prestations permanentes	4
4.1.1.	Accueil physique et téléphonique	4
4.1.2.	Prestations annexes	5
4.1.2.1.	Réception des courriers et colis	5
4.1.2.2.	Appui logistique et bureautique	5
4.1.2.3.	Accès à la Direction régionale.....	6
4.2.	Prestations ponctuelles.....	6
5.	<i>MODALITES D'EXECUTION DU MARCHÉ</i>	6
5.1.	Lieu d'exécution	6
5.2.	Amplitudes horaires	6
5.3.	Continuité de la prestation	6
5.4.	Locaux et moyens matériels.....	7
5.5.	Fin de prestation	7
5.6.	Crise sanitaire	7
5.7.	Interlocuteur unique	7
5.8.	Personnels affectés par le Titulaire à l'exécution des prestations	7
5.9.	Gestion des absences	8
5.10.	Interlocuteurs de France Travail Bretagne auprès du titulaire	9
6.	<i>MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ</i>	9
7.	<i>ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE</i>	10
7.1.	Devoir de conseil	10
7.2.	Devoir d'information	10

1. PRÉAMBULE

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'empporte 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 est composé de 17 directions régionales. Plus particulièrement, la direction régionale Bretagne de France Travail.

L'organisation de France Travail Bretagne repose sur 1 direction régionale, 1 direction des plateformes de services régionale, 4 directions territoriales chacune compétente sur un département (Ille-et-Vilaine, Morbihan, Finistère, Côtes-d'Armor), 37 agences de proximité.

2. IDENTIFICATION DE L'ORGANISME ACHETEUR

France Travail, établissement public administratif (SIRET n° 130 005 481 080 70), représenté par sa Directrice régionale de Bretagne, Madame Angélique Goodall, dûment habilitée à cet effet par le directeur général, domiciliée en cette qualité : 36 rue de Léon - CS 75301 -35053 Rennes Cedex 9.

3. CONTEXTE ET OBJET DU MARCHÉ

France Travail Bretagne a fait le choix d'externaliser in situ ses activités d'accueil physique et téléphonique concernant la Direction Régionale de France Travail Bretagne.

C'est pourquoi France Travail Bretagne a décidé de conclure un marché public ayant pour objet la réalisation de prestations d'accueil (physique et téléphonique) et de prestations annexes sur le site de la Direction régionale de France Travail Bretagne. Ces prestations sont décrites dans le présent Document.

Conformément aux dispositions des articles L.2113-12 à L.2113-14 du code de la commande publique, ce marché est réservé à des établissements et services d'aide par le travail (ESAT) ou des entreprises adaptées ou à des structures d'insertion par l'activité économique.

Le service habilité à suivre les prestations auprès du Titulaire est le Service moyens généraux de France Travail Bretagne. Le Titulaire ne devra en aucun cas donner suite à des demandes d'interventions venant d'autres services de la Direction régionale. Les coordonnées de cet interlocuteur unique et modes de contacts seront précisés lors de la réunion de lancement.

4. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

Le titulaire est seul responsable de l'organisation qu'il met en œuvre afin de satisfaire les besoins de France Travail Bretagne pour la réalisation des activités décrites, ci-après, du présent Document, tant en termes d'amplitude que de volume.

En effet, le présent Document précise uniquement les objectifs et en aucun cas ne préjuge des moyens nécessaires, particulièrement en termes de ressources humaines, pour les atteindre.

Les prestations attendues sont estimées à environ 900 heures par an.

4.1. Prestations permanentes

4.1.1. Accueil physique et téléphonique

Cette activité consiste à gérer l'accès, à la Direction régionale, des visiteurs (en moyenne 30 à 40 visiteurs/jour) qui s'y présentent et à les orienter.

La Direction régionale de France Travail Bretagne n'a pas vocation à recevoir le public des demandeurs d'emploi. Le public accueilli est principalement composé de fournisseurs et agents de France Travail, le cas échéant de partenaires ou prestataires se rendant à un rendez-vous ou à une réunion. Par ailleurs, cet accueil peut être de manière individuelle ou en groupe dans le cadre d'un séminaire par exemple. L'hôte ou l'hôtesse affecté(e) prévient également chaque assistante ou contact évoqué par le visiteur de la venue des rendez-vous prévus.

Cependant, l'hôte ou l'hôtesse affecté(e) peut être également amener à réorienter des personnes extérieures qui cherchent un site de France Travail (par exemple : les demandeurs d'emploi), en moyenne 1 à 2 fois/semaine.

Le Titulaire doit se conformer à la procédure concernant la réception des visiteurs au sein des bâtiments de la Direction régionale de France Travail Bretagne qui lui sera communiquée et qui pourra évoluer durant la réalisation du marché.

Les rendez-vous de la Direction territoriale d'Ille-et-Vilaine pourront être orientés vers le bâtiment de la Direction Territoriale.

L'hôte ou hôtesse affecté(e) représente France Travail Bretagne. C'est pourquoi une tenue correcte est exigée.

L'accueil téléphonique consiste à assurer le standard téléphonique (en moyenne 10 appels/ jour).

4.1.2. Prestations annexes

4.1.2.1. Réception des courriers et colis

L'activité consiste à réceptionner les courriers et colis présentés à l'accueil en appliquant les procédures spécifiques en fonction du dépôt, notamment :

Tâches	Outils	Fréquence
Récupération du courrier dans la boîte aux lettres située à l'extérieur du bâtiment Léon Et/ou réception du courrier et information des services concernés (ex : courrier tribunal ou huissier information RH ou service prévention des fraudes....). Tri et dispatching du courrier. Envoi du courrier sortant.		Journalier
Signature des recommandés et information des services concernés,...		Journalier
Gestion des livraisons, des colis et des Chronopost : ○ Apposer le tampon France Travail Bretagne sur les reçus de livraison ; ○ Vérifier que le destinataire est bien France Travail Bretagne ; ○ S'assurer que les destinataires sont identifiés ; ○ Informer le service destinataire ; ○ En cas de livraison de palettes, orienter le livreur vers le local de stockage qui peut être situé dans un des 2 bâtiments.	Teams Téléphone Office 365	Journalier

4.1.2.2. Appui logistique et bureautique

Tâches	Outils	Fréquence
Gestion de réservation des 9 salles : ○ Valider les demandes et demandes de configuration ; ○ Informer les Services en cas d'annulation ou modification. En 2027 une réorganisation de la Direction régionale avec la mise en place du Campus Formation et de la DR De Demain le nombre de salles va augmenter.	CZAM Logiciel Interne	Le nombre de réservations est en moyenne 1 par salle par jour ouvré
Mise à jour du tableau d'affichage des salles sur l'outil	Logiciel interne	Tous les matins
Dépôt des cartouches d'encre près de chacune des imprimantes des 2 bâtiments. Environ 13 photocopieurs répartis du niveau -1 au 3eme niveau sur chacun des 2 bâtiments		Hebdomadaire

Tâches	Outils	Fréquence
Installation de potelets d'orientation		Mensuel
Pose d'affiches d'information sur les 2 bâtiments et parking	Intranet Office 365 (Word, gabarit de fichier PPT)	Mensuel

4.1.2.3. Accès à la Direction régionale

Tâches	Outils	Fréquence
Ouverture de l'entrée du parking et de la barrière du parking	Visio Portier et commande automatisée	Journalier
Ouverture et fermeture de la grille de sécurité, de l'entrée de la Direction régionale	Clé restant en permanence à la Direction régionale	Journalier
Gestion des badges visiteurs : remise des badges aux visiteurs et complétion d'un cahier. A l'issue de la journée, le badge est déposé sur le clavier de l'accueil	Badge Cahier d'émargement Tableau des rendez-vous	Journalier

4.2. Prestations ponctuelles

De manière exceptionnelle, il pourra être demandé à l'hôte(sse) d'accueil d'assurer un service d'accueil via visiophonie durant l'après-midi c'est-à-dire de 13 h 30 à 16 h 30. Ce dispositif devrait être sollicité environ trois à quatre fois par an. Les dates d'intervention seront communiquées au Titulaire sur une base trimestrielle.

5. MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE

5.1. Lieu d'exécution

Le Titulaire exécute la prestation dans le hall d'accueil, du bâtiment Léon, de la direction régionale de France Travail Bretagne, au 36 rue de Léon, 35000 Rennes.

Le hall d'accueil est un lieu de passage qui est frais l'hiver. France Travail Bretagne met à disposition un chauffage individuel.

La Direction régionale de France Travail Bretagne est répartie sur 2 bâtiments Léon et Dupont.

5.2. Amplitudes horaires

Horaires du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h sans interruption.

Le Titulaire est astreint à une obligation de résultat qui se traduit par le fait d'assurer sans discontinuité la mission d'accueil suivant l'horaire, défini à l'article 5.2 du présent Document, dans le respect des dispositions du code du travail relatives aux temps de pause.

Un cahier d'émargement sera à remplir après chaque ½ journée travaillée ou tout autre système de pointage dématérialisé mis en place par le prestataire.

5.3. Continuité de la prestation

Le Titulaire a obligation de résultat en matière de continuité des prestations permanentes dans les amplitudes horaires définies et de satisfaction des demandes de prestations exceptionnelles occasionnelles.

Le Titulaire met en place la structure adaptée et les moyens nécessaires associés. Il démontre dans le cadre de réponse en quoi son organisation est en mesure d'assurer cette continuité de service.

5.4. Locaux et moyens matériels

France Travail Bretagne met à la disposition du Titulaire les locaux, les moyens techniques (micro-ordinateur, téléphone, etc.) nécessaires et suffisants à l'exécution de la prestation décrits dans le présent Document.

Si du matériel adapté (par exemple : fauteuil, casque, logiciel, etc.) est nécessaire, la mise à disposition de ce matériel relève du Titulaire.

De plus, si des logiciels spécifiques sont indispensables à la bonne exécution des missions confiées à l'hôte ou l'hôtesse d'accueil, leurs faisabilités et compatibilités à l'environnement informatique de France Travail Bretagne seront validées par le Service informatique de France Travail Bretagne. Tout le matériel adapté reste la propriété du Titulaire.

Par ailleurs, en cas de vol, de détérioration du matériel confié, de perte du badge et/ou du PC, etc., cette situation devra immédiatement être signalée au Service moyens généraux de France Travail Bretagne. En outre, le PC confié sera à ranger, à la fin de la ½ journée, dans une armoire fermée à clé, à l'accueil.

A minima 10 jours avant le début du marché, le Titulaire communiquera, au Service moyens généraux de France Travail Bretagne, les nom et prénom de l'hôte ou l'hôtesse d'accueil ainsi que sa date de naissance pour la création de son profil informatique.

5.5. Fin de prestation

A la fin du contrat, le Titulaire s'engage à rendre tous les matériels et l'intégralité des documents, codes, procédures en sa possession concernant le fonctionnement interne de France Travail Bretagne.

5.6. Crise sanitaire

Toutes les prestations non exhaustives mentionnées ci-dessus devront être réalisées dans le strict respect des mesures sanitaires et des normes de sécurité en vigueur. L'exécution des prestations doit également prendre en compte

5.7. Interlocuteur unique

Afin de faciliter l'exécution des prestations, et pour assurer un suivi de qualité du marché, le Titulaire dédie un interlocuteur unique, qui est, pour France Travail Bretagne, le référent unique du marché.

Le nom et les fonctions de cette personne sont indiqués dans l'offre du Titulaire du marché, ainsi que ses coordonnées, numéros de téléphone direct et portable professionnels, adresse courriel.

En son absence, le Titulaire du marché prévoit son remplacement par un interlocuteur ayant connaissance du marché en cours. Le nom, les fonctions et les coordonnées de ce dernier seront communiquées au Service communication et relations publiques de France Travail Bretagne dans les meilleurs délais.

5.8. Personnels affectés par le Titulaire à l'exécution des prestations

La réalisation des prestations s'effectue dans les locaux de France Travail Bretagne. Toutefois, France Travail Bretagne n'intervient pas dans l'organisation interne du titulaire, lequel conserve l'entière responsabilité de la gestion de ses moyens ainsi que de son organisation fonctionnelle et hiérarchique.

Le titulaire s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires à l'atteinte de l'obligation de résultat attendue. À ce titre, il présente, dans son offre, une organisation garantissant l'exécution complète des prestations ainsi que la continuité du service. Il dispose de ressources humaines suffisantes, tant en nombre qu'en compétences, ainsi que d'un encadrement adapté, lui permettant d'assurer l'ensemble des prestations en volume et en amplitude horaire. Il s'engage à maintenir ces moyens pendant toute la durée du marché.

Le titulaire garantit l'acquisition et le maintien des compétences de ses personnels, notamment en ce qui concerne la maîtrise des équipements, des outils bureautiques et informatiques mis à disposition. Il met en place les actions de formation nécessaires, en particulier en cas d'évolution des équipements, des méthodes de travail ou du cadre réglementaire.

Il veille à l'adéquation permanente des ressources mobilisées avec les exigences spécifiques des missions d'accueil physique et téléphonique, lesquelles contribuent directement à l'image de France Travail Bretagne auprès des usagers et partenaires.

Le personnel affecté à l'exécution des prestations doit être titulaire d'un diplôme de niveau 4 minimum dans le domaine du secrétariat ou de l'accueil, ou justifier d'une expérience professionnelle d'au moins un an dans des fonctions équivalentes. Les curriculum vitae des personnels pressentis sont fournis dans le cadre de la réponse du candidat.

L'hôte(sse) d'accueil représente France Travail Bretagne. C'est pourquoi, un comportement exemplaire est attendu.

Le personnel du Titulaire est soumis à une obligation de réserve, tant à l'égard du personnel de France Travail Bretagne que des prestataires et des visiteurs.

Le Titulaire garantit l'intégrité et la probité de son personnel. Il fait notamment respecter les interdictions suivantes :

- Intervenir de façon directe ou indirecte au sein des manifestations du personnel du France Travail Bretagne, quelles qu'elles soient,
- Provoquer du désordre d'une façon quelconque sur les lieux de travail,
- Manquer de respect au personnel de France Travail Bretagne ou aux demandeurs d'emploi,
- Distribuer des brochures, tracts ou journaux,
- Introduire de la marchandise destinée à être vendue,
- Sortir des établissements des objets ou des documents dont France Travail Bretagne est propriétaire,
- Procéder à des vols ou à des détériorations,
- Utiliser à des fins personnelles, sans accord préalable de France Travail Bretagne, les moyens divers mis à leur disposition ou auxquels ils ont accès,
- Introduire et/ou consommer dans les locaux de la drogue ou des boissons alcoolisées,
- Sortir des locaux des objets qui leur sont confiés pour l'exercice de leur fonction.

L'utilisation du téléphone portable personnel est limitée aux situations d'urgence ou à l'organisation du travail.

Cette liste n'étant pas exhaustive.

Le personnel du Titulaire ne sollicite pas France Travail Bretagne pour des problématiques relevant du titulaire.

Indépendamment des obligations dont le Titulaire devrait personnellement répondre de son propre chef ou de celui de ses préposés, il répond des mises en cause auxquelles France Travail Bretagne pourrait être exposé en raison de la méconnaissance de cet engagement.

5.9. Gestion des absences

Le titulaire s'assure de la présence de son personnel dans les locaux.

Le remplacement de l'hôte ou hôtesse affecté(e) habituellement sur le poste nécessite que l'hôte ou hôtesse nouvellement affecté(e) prenne connaissance des consignes, locaux, matériels et usages.

Tout remplacement d'hôte ou hôtesse programmé (congrés, formation, autres) doit être signalé au plus tard la veille du remplacement, pour prise éventuelle de consignes. Le remplacement de personnel programmé ne donne pas lieu à interruption de la continuité de service.

En cas d'absence imprévisible d'un(e) hôte ou hôtesse, le Titulaire s'engage à en informer immédiatement le Service des moyens généraux de France Travail Bretagne, et à assurer la continuité du service dans un délai maximum d'une heure trente à compter de l'heure prévue pour la prise de poste.

En cas d'absence, les heures non effectuées seront défalquées du prix de la prestation mensuelle sur la base du nombre d'heures à réaliser mensuellement.

5.10. Interlocuteurs de France Travail Bretagne auprès du titulaire

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de France Travail Bretagne sont :

- Le Service moyens généraux ;
- L'acheteuse en charge du suivi de l'exécution contractuelle du marché et du contrôle de conformité technique.

Les coordonnées de ces interlocuteurs seront communiquées lors de la réunion de lancement

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

Une réunion de lancement du marché réunissant les représentants du Titulaire et les interlocuteurs de France Travail Bretagne est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur le Service achats, marchés et approvisionnements. 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 dans les 15 jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une **réunion technique** visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations. Lors de la réunion technique, le représentant du Titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations.

Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail Bretagne, soit à la demande du Titulaire.

Afin de garder le lien avec l'équipe du Service des moyens généraux, l'agent du Titulaire participera aux **briefs hebdomadaires lorsque ceux-ci seront réalisés le matin**.

Deux réunions périodiques de suivi sont prévues :

- Bilan intermédiaire ;
- Bilan en fin de contrat.

A cette occasion, un retour d'expérience sur les difficultés rencontrées et les anomalies est réalisé et les évolutions souhaitables ou nécessaires sur le plan technique, sur celui des procédures de travail, ainsi que sur l'organisation des relations entre le Titulaire et France Travail Bretagne sont identifiées.

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

En cas de difficultés constatées par l'une des parties dans l'exécution des prestations, celle-ci informe sans délai l'interlocuteur désigné de l'autre partie. Dans tous les cas, le représentant du Titulaire met en place l'action corrective et en informe l'interlocuteur de France Travail Bretagne.

7. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

7.1. Devoir de conseil

Le Titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail Bretagne 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.

7.2. Devoir d'information

Le Titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs de France Travail Bretagne de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production, relative aux prestations objet du marché.