CHARTE DE GOUVERNANCE

PREAMBULE

Le Client a identifié un ensemble de besoins ponctuels qui nécessitent d'avoir recours à des compétences externes pour la réalisation de prestations.
Le Titulaire du marché a déclaré connaître et avoir compris les besoins du Client d'une part et a proposé ses services dans le cadre de l'offre acceptée par le Client d'autre part.

Les parties sont donc convenues de collaborer activement pour la bonne exécution des prestations confiées par le Client au Titulaire dans le cadre du marché de prestations de services constituant le cadre contractuel de leurs obligations réciproques.

Dans ce contexte et dans un souci interne de maitrise du recours à la prestation extérieure, le Client qui s'est engagé dans un dispositif de suivi et de gouvernance de la prestation, a décidé de rappeler dans la présente charte les grands principes et les règles qu'il a déterminés.

1. OBJET

La présente charte a pour objet de fixer les règles devant régir les relations entre le Titulaire et le Client afin d'assurer une collaboration réciproque loyale dans le respect des lois en vigueur, notamment la législation du travail.

Annexe au contrat, elle est un des documents contractuels du marché signé entre le Client et le Titulaire.

2. REGLES GENERALES POUR L'EXECUTION DES PRESTATIONS

Le Titulaire s'engage à travailler non seulement avec les personnels du Client mais également avec tout intervenant, de manière à ce que la cohérence, la ponctualité et la pérennité des projets à la réalisation desquels ils concourent soient respectées.

À ce titre, le Titulaire s'engage :

- à collaborer loyalement avec tous les intervenants parties- prenantes sur les projets sur lesquels ils interviennent,
- à veiller à ce que les prestations réalisées ne remettent pas en cause la cohérence de l'ensemble des projets ou services objets de leurs missions et notamment fassent obstacle aux missions éventuellement confiées aux autres Intervenants ;
- à coopérer avec tout Intervenant de façon à échanger les informations nécessaires;

- à participer de manière active à toutes les instances organisationnelles présentes et futures les concernant et pour lesquelles sa présence est requise ;
- à établir un tableau de bord de ses prestations et fournitures et le communiquer aux destinataires désignés et selon une fréquence déterminée ;
- à procéder dans les délais requis pour effectuer toutes les corrections/réparations destinées à permettre le bon déroulement du projet ou du service à la réalisation duquel il concourt ;
- à fournir les conseils d'accompagnement et d'environnement pour l'exécution correcte du projet ou du service en cause.

3. OBLIGATIONS DE CONSEIL ET D'ALERTE

Le Titulaire, en sa qualité de professionnel du domaine spécifique pour lequel il intervient pour le compte du Client, s'engage à communiquer à ce dernier, dans les meilleurs délais, les alertes et mises en garde, notamment, en cas de dérive du projet à la réalisation duquel il participe, de retard, de difficultés majeures ou de tout événement susceptible d'avoir un impact sur le projet et ce, peu importe que l'origine provienne de son fait ou d'un Intervenant ou du Client lui-même.

Cette communication pourra se faire dans le cadre de tout comité mais également en cas d'urgence par tout moyen et notamment par voie électronique. L'auteur du message électronique devra s'assurer de sa bonne réception par le Client.

La participation active du Titulaire aux instances du projet auxquelles il est convié constitue l'un des facteurs clés de la bonne collaboration des parties.

4. COMITES

Le Titulaire s'engage à participer de manière active aux comités présents ou futurs mis ou à mettre en place pour la réalisation des prestations de services objet du marché et pour lesquels sa présence est requise.

À cet effet, un responsable hiérarchique chez le Titulaire s'engage à avoir une disponibilité adéquate pour participer à toutes les réunions qui auront lieu à une périodicité définie et éventuellement à des réunions extraordinaires qui pourront être déclenchées en cas d'urgence.

Dans le cadre du dispositif de suivi et de gouvernance de la prestation exigé par le Client, les comités seront notamment l'occasion pour les parties de faire un état de la durée de présence des intervenants du Titulaire.

5. NORMES ET METHODOLOGIE

Pendant et au terme des interventions du Titulaire, les systèmes d'information du Client doivent être cohérents, homogènes, complets, en bon état de fonctionnement, pérennes et maintenables.

À cet effet, le Titulaire s'engage à mettre en œuvre et respecter scrupuleusement les normes et méthodologies convenues et applicables aux projets auxquels il doit participer au titre de sa mission.

Il est convenu que devront faire l'objet d'une méthodologie commune définie dans tout document approprié constitutif du référentiel de qualité les normes :
- de conception et de livraison ;

- de réalisation ;
- de suivi ;
- de garantie et de maintenance ;
- de documentation.

6. PLAN DE PREVENTION

Le Client et le Titulaire arrêtent d'un commun accord le plan de prévention prévu aux articles R. 4512-6 et suivants du Code du travail et s'engagent à le mettre à jour.

Le plan de prévention s'annexe au marché signé entre le Client et le Titulaire pour en devenir partie intégrante en tant que document contractuel.

A ce titre, le Titulaire est notamment tenu de :

- faire connaître l'ensemble des dispositions du plan de prévention à ses salariés et à ses éventuels sous-traitants ;
- faire connaître par écrit au Client le nombre prévisible de salariés affectés, la date de leur arrivée, la durée prévisible de l'intervention, le nom et la qualification de la personne chargée de diriger l'intervention ;
- d'informer le Client si des modifications d'intervention surviennent en cours d'exécution des prestations.

Le plan de prévention est transmis aux instances prévues par le Code du travail.

7. ACCUEIL

Préalablement à l'intervention de l'un de ses salariés ou de tout tiers sous sa direction et son contrôle participant à l'exécution de la mission qui lui a été confiée, le Titulaire devra remettre à la ou aux personne(s) concernée(s):

- les documents explicitant les règles qui s'imposent à l'intervenant dans le cadre de la réalisation des prestations (le livret d'accueil, la charte d'utilisation des outils informatiques etc.) ;
- le cas échéant, une carte de cantine l'identifiant comme « prestataire extérieur»,
- le cas échéant, un badge d'entrée au parking qui l'identifie comme « prestataire extérieur ».

Ces éléments seront remis par le Client au Titulaire qui devra en faire la demande dans des délais compatibles avec la bonne exécution de la mission.

L'environnement de travail mis à disposition du Titulaire par le Client est strictement proportionné aux nécessités de la mission qui lui a été confiée et strictement limité à la durée de son intervention (badge, poste de travail, habilitations, droits,…).

Le badge d'accès aux locaux ainsi que les habilitations données aux intervenants du Titulaire pour accéder aux environnements du système d'information du Client et permettre l'exécution de la mission ont notamment une date d'activation, laquelle vaut premier jour d'intervention chez Pôle emploi.

Ces éléments sont à conserver par les intervenants du Titulaire qui en sont responsables et qui seront tenus de les restituer une fois la tâche accomplie. Un imprimé listant ces éléments est signé par les intervenants du Titulaire au moment où ces documents leur sont remis ; cette liste est communiquée

par le Titulaire au Client pour permettre aux intervenants de restituer ces éléments contre quitus au terme de l'exécution de sa mission.

Le Titulaire s'engage à faire respecter par ses salariés ou tout tiers intervenant sous son contrôle et sa direction, les dispositions des documents remis lors de l'accueil (dont la mention du statut de prestataire dans les documents, l'interdiction de signer un document pour le compte du Client, la prise en charge des notes de frais par le Titulaire…).

L'accueil du salarié du Titulaire ou du tiers intervenant sous son contrôle et sa direction s'accompagne d'une visite des locaux organisée par le Client, qui doit notamment permettre à l'intervenant de connaître la localisation des issues de secours, de l'infirmerie, de la cantine, des vestiaires s'il y a lieu, des sanitaires ou du local fumeur.

8. LIEN DE SUBORDINATION

Les salariés du Titulaire restent, pour la réalisation de la prestation, sous la seule autorité et le pouvoir hiérarchique de leur employeur.

Le Client ne doit en aucun cas se substituer au Titulaire qui doit assumer l'ensemble de ses responsabilités et obligations d'employeur.

Dès lors, le Titulaire emploie et rémunère les membres de son personnel sous sa responsabilité exclusive au regard des obligations fiscales et sociales, en vigueur au jour de la signature du marché.

À ce titre, le Titulaire communique au Client l'identité du responsable hiérarchique des salariés exerçant la prestation.

Ce responsable hiérarchique a pour rôle de :

- donner les ordres et directives à ses salariés ;
- contrôler l'exécution des tâches ;
- superviser l'avancement des travaux ;
- assurer la coordination ;
- rendre compte au Client de l'avancement de la prestation ;
- s'assurer du respect des règles de discipline ;
- exercer le pouvoir disciplinaire.

Conformément aux articles L. 8221-1 à L. 8224-6 et R. 8221-1 et suivants du Code du travail, le Titulaire déclare expressément au Client qu'il a respecté et respectera les obligations issues du Code du travail et garantit que ni lui, ni ses sous-traitants n'ont recours au travail dissimulé.

Conformément aux dispositions des articles D. 8222-5 et suivants du Code du travail, le Titulaire garantit avoir remis au Client lors de la conclusion du marché et s'engage à lui remettre tous les 6 mois au cours de l'exécution du marché :

- une attestation de fourniture de déclarations sociales émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions sociales datant de moins de six mois ;

Le Titulaire reconnaît que la fourniture de ces documents constitue une obligation contractuelle essentielle. Il s'engage à prendre en compte toute modification de ses obligations imposée par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires.

9. OUTILS

Le Titulaire fournit à ses intervenants les moyens matériels nécessaires à l'exécution de leur mission.

Parallèlement, le Client fournit, en complément et si besoin, aux intervenants l'environnement de travail (bureau, ordinateur, connectique, etc.) strictement nécessaire à l'exécution de la mission et strictement limité à la durée de son intervention.
Il n'y a aucune attribution d'avantage en nature par le Client (logement, nourriture, voiture, etc.).

Les intervenants, sous le contrôle et la direction du Titulaire, se conforment à la charte d'utilisation du système d'information du Client. Si nécessaire, une adresse électronique de messagerie leur est attribuée au sein de Pôle Emploi dont l'intitulé rend compte de leur qualité de prestataire extérieur.

Le Titulaire s'engage à ce que les intervenants n'utilisent pas des outils de gestion internes du Client réservés exclusivement aux salariés du Client pour leur activité (formulaires de congés, application de saisie des temps, etc…).

Le Client autorise les accès aux bases et applications de son système d'information strictement nécessaires à la réalisation des prestations. Le Titulaire est responsable et se porte garant du respect par ses intervenants des autorisations d'accès qui seront données à cette fin par le Client.

Sous la responsabilité du Titulaire, les intervenants peuvent utiliser un/une outil/application du Client pour répondre exclusivement aux besoins de pilotage du projet au regard de la mission confiée.

10. FRAIS PROFESSIONNELS

Les frais professionnels sont exclusivement pris en charge par le Titulaire qui les re-facture au Client, sauf si le marché indique qu'ils sont inclus dans le coût global de la prestation.

Le Titulaire gère les déplacements de ses intervenants qui doivent être expressément demandés par le Client.

11. FORMATION PROFESSIONNELLE

La formation professionnelle des salariés du Titulaire est exclusivement de sa responsabilité. Le Client ne peut en aucun cas, à sa seule initiative, décider de la participation d'un intervenant du Titulaire à une action de formation.

Exceptionnellement, le Titulaire peut demander et payer la participation d'un de ses intervenants à une action de formation réalisée par ou pour le compte du Client lorsqu'une telle formation est jugée strictement nécessaire pour la réalisation de la mission du Titulaire.

Le Client peut, par ailleurs, organiser la présentation des outils nécessaires à l'accomplissement de la prestation, lorsqu'il s'agit d'outils internes qui n'existent pas sur le marché. La convocation à cette présentation est réalisée par le Titulaire.

12. ACCIDENT DU TRAVAIL

En cas d'accident du travail, l'intervenant du Titulaire en réfère directement à son employeur. S'il n'est pas en état de le faire, le Client informe le Titulaire de l'accident du travail de son intervenant.

En cas de nécessité, le Client apporte les premiers soins à l'intervenant du Titulaire, sans pour autant se substituer au Titulaire qui reste l'employeur s'il s'agit de son salarié et en tout état de cause, le responsable des démarches et/ou déclarations à accomplir.

13. CONFIDENTIALITE

Le Titulaire s'interdit de communiquer à tout tiers toutes informations ou tous documents dont il aurait eu connaissance au cours de l'exécution de sa mission.

Le Titulaire s'engage à faire respecter à chacun de ses salariés et tiers intervenants sous son contrôle et sa direction dans le cadre de la mission, une obligation de confidentialité absolue.

A à cette fin, le Titulaire s'engage à faire signer sous papier à son en-tête l'engagement de discrétion et de confidentialité dont un modèle figure à l'annexe 1 des présentes.

ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITE

(À reproduire par le salarié du titulaire sur son papier à en-tête)

Je soussigné , collaborateur de la société ,
m'engage personnellement pendant toute ma participation aux prestations objet du marché …….. à:

- N'utiliser les documents ou informations de nature confidentielle qu'aux fins exclusives de réalisation de la prestation ;
- Ne pas divulguer les informations confidentielles du client et ayant un rapport direct avec l'objet, la nature et l'étendue de la prestation ou auxquels j'aurai accès à l'occasion de l'exécution de la prestation ;
- Informer immédiatement mon supérieur hiérarchique de toute situation où des informations confidentielles seraient recueillies par moi par inadvertance, ou viendraient fortuitement à ma connaissance.
- Ne pas faire, ni laisser faire de communication publique ou privée, écrite ou orale, mentionnant tout ou parties desdites informations ;
- N'effectuer aucune action sur les données du client (telle que copier, imprimer, dupliquer, modifier) en dehors des procédures au titre des dispositions applicables à la prestation ;
- Ne pas déposer à mon nom, ni faire déposer au nom de tiers de demande de titre de propriété industrielle sur les informations confidentielles ;
- Restituer au client, à la fin des prestations, l'intégralité des informations, notes, documents, logiciels, projets et plans remis dans le cadre de la prestation et à certifier par écrit au client ne pas avoir conservé d'informations.

Le présent engagement ne s'applique pas aux informations tombées dans le domaine public, déjà connues antérieurement ou acquises de manière licite ou dont la divulgation a été autorisée par écrit par le client.

NOM, prénom / qualité du signataire :
Date :
Signature :