

## CONTRAT

**MARCHE DE SERVICES D'INSERTION PROFESSIONNELLE AUPRES DES  
DEMANDEURS D'EMPLOI DE LA REGION PAYS DE LA LOIRE**

**PRESTATION « UN EMPLOI STABLE, C'EST POUR MOI » (EMS)**

**PRESTATION A DESTINATION DES DEMANDEURS D'EMPLOI  
QUI ALTERNENT DES PERIODES D'ACTIVITE ET DE CHOMAGE**

**Procédure prévue à l'article R. 2123-1 3°) du code de la commande publique**

## DISPOSITIONS PARTICULIERES

### A - Identité des parties

Le présent marché est conclu entre :

Pôle emploi, établissement public administratif, représenté par son directeur régional, Monsieur Alain MAUNY, dûment habilité à cet effet, domicilié en cette qualité : 1 rue de la Cale Crucy, 44179 NANTES cedex 4,

ci-après dénommé « Pôle emploi »

d'une part,

Et la personne morale :

Indiquer la raison ou dénomination sociale, adresse du siège social ou siège, numéros de téléphone et de télécopie, courriel et forme juridique de la personne morale candidate.

Si différent, indiquer le nom, raison ou dénomination sociale, adresse, numéros de téléphone et de télécopie et courriel du service ou établissement chargé de l'exécution des prestations objet du marché.

représentée par :

Indiquer les nom, prénom, qualité, numéros de téléphone et de télécopie et courriel du signataire ayant compétence à cet effet.

- ☐ agissant en qualité de candidat individuel
- ☐ agissant en tant que mandataire du groupement d'opérateurs économiques constitué en application des articles R.2142-19 à R.2142-27 du code de la commande publique conformément au Document de candidature remis dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu

ci-après dénommé « le Titulaire »

d'autre part.

### B - Coordonnées bancaires ou postales

Les sommes dues au titre du marché sont libérées par virement sur le compte bancaire ou, en cas de groupement d'opérateurs économiques constitué en application des articles R.2142-19 à R.2142-27 du code de la commande publique et conformément aux dispositions de l'article VII.1.1 du Contrat, les comptes bancaires dont les relevés BIC IBAN sont joints.

Agrafer sur cette page le ou les relevés BIC IBAN.

### **C - Décision de Pôle emploi** *(rubrique réservée à Pôle emploi)*

L'offre est acceptée en ce qui concerne :

- ☐ l'ensemble des lots de la consultation.
- ☐ le ou les lots suivants de la consultation :

Lot n° :  
Lot n° :  
Lot n° :

### **D - Notification du marché** *(rubrique réservée à Pôle emploi)*

Est remise au Titulaire, à titre de notification du marché, une copie du Contrat

- ☐ en mains propres Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du représentant du Titulaire :

- ☐ par courrier recommandé avec avis de réception postale

Agrafer sur cette page l'avis de réception postale.

- ☐ par envoi *via* la plateforme de dématérialisation, dont le Titulaire accuse réception

Agrafer sur cette page l'avis de réception dématérialisé.

## **DISPOSITIONS GENERALES**

### **PREAMBULE**

Opérateur majeur du marché de l'emploi en France, Pôle emploi a pour mission de faciliter le retour à l'emploi durable des demandeurs d'emploi et d'offrir aux entreprises des réponses adaptées à leurs besoins de recrutement.

Constitué sous la forme d'un établissement public administratif, Pôle emploi est organisé de manière déconcentrée, en une direction générale et des directions régionales qui suivent le découpage des régions administratives françaises (article L.5312-10 du code du travail).

Pôle emploi est en particulier chargé d'accueillir, informer, orienter et accompagner les personnes à la recherche d'un emploi, d'une formation ou d'un conseil professionnel, de prescrire toutes actions utiles pour développer leurs compétences professionnelles et améliorer leur employabilité, de favoriser leur reclassement et leur promotion professionnelle, de faciliter leur mobilité géographique et professionnelle et de participer aux parcours d'insertion sociale et professionnelle.

### **I. - OBJET DU MARCHÉ**

Le marché a pour objet la mise en œuvre de prestations de services d'insertion professionnelle de type « Un emploi stable, c'est pour moi » (EMS) à destination des demandeurs d'emploi qui alternent des périodes d'activité et de chômage de la région Pays de la Loire, telle que cette prestation est décrite au Contrat et au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Il est conclu dans le cadre du ou de chacun des lots désignés à la rubrique C des dispositions particulières du Contrat parmi les 4 lots géographiques définis à l'annexe I au Contrat. L'allotissement géographique s'entend par référence à des départements.

### **II. - FORME ET QUANTITES DU MARCHÉ**

Le marché prend la forme d'un accord-cadre à bons de commande conclu avec un unique Titulaire et sans minimum ni maximum. A titre purement indicatif, le nombre estimé d'entretiens de diagnostic et d'orientation à réaliser, ainsi que le nombre potentiel estimé de demandes de rendez-vous susceptibles d'être adressées, sont précisés en annexe I au Contrat pour la première année d'exécution du marché.

### **III. - DUREE DU MARCHÉ**

Sous réserve des dispositions de l'article VIII du Contrat, le marché est conclu à compter de sa date de notification pour une période ferme courant jusqu'au 31 mars 2022, puis reconductible expressément deux fois pour une période d'un an calendaire. La date de prise d'effet du marché est fixée au 1<sup>er</sup> avril 2020.

Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé que le délai entre la date de notification du marché et la date de sa prise d'effet est consacré à la mise en place du portail mentionné à l'article V.8 du Contrat, à la vérification des *curriculum vitae* dans les conditions fixées à l'article V.2.2 du Contrat, à, le cas échéant, la visite par Pôle emploi des locaux affectés à l'exécution du marché selon les modalités prévues à l'article V.3.3 du Contrat, à la désignation des référents opérationnels mentionnés à l'article V.7.2.1 du Contrat, à la tenue des réunions de lancement prévues à l'article VII du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) et à la réservation de plages horaires dans les conditions prévues à l'article V.1 du Contrat. Les bénéficiaires sont effectivement pris en charge au titre du marché à compter du 1<sup>er</sup> avril 2020.

Aux fins de reconduction, Pôle emploi se prononce au moins trois mois calendaires avant l'échéance de chaque période contractuelle d'exécution du marché, en prenant notamment en compte :

- le taux de retour à l'emploi durable ;
- nombre de bénéficiaires présents à l'entretien de diagnostic et d'orientation / nombre de bénéficiaires contactés ;
- le taux de réorientation suite à l'entretien de diagnostic et d'orientation ;
- le taux de demandeurs d'emploi ayant abandonné en cours de prestation ;
- la satisfaction des bénéficiaires mesurée dans les conditions fixées à l'article V.7.1 du Contrat ;
- le cas échéant, les pénalités appliquées, les mises en demeure adressées et le résultat des plans d'action consécutifs ;
- les résultats du contrôle qualité prévu au premier alinéa de l'article V.7.1 du Contrat.

Faute de décision notifiée dans ce délai, Pôle emploi est considéré comme ayant renoncé à la reconduction. Le Titulaire ne peut refuser la reconduction du marché ; il ne saurait prétendre à aucune indemnité du fait de la non-reconduction du marché.

#### **IV. - PIECES CONSTITUTIVES DU MARCHE**

Le marché se constitue des pièces suivantes, énumérées par ordre décroissant de priorité et dont l'exemplaire conservé par Pôle emploi fait seul foi en cas de contestation :

- le Contrat ;
- le Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) ;
- le Bordereau des prix ;
- la Proposition technique du Titulaire ;
- la ou les Demandes d'acceptation d'un sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement.

Les avenants le cas échéant conclus et les ordres de service le cas échéant notifiés en cours d'exécution du marché en sont également des pièces constitutives.

#### **V. - MODALITES D'EXECUTION DU MARCHE**

##### **V.1 - Modalités d'émission et d'exécution des commandes**

Le marché s'exécute par commandes successives, selon les besoins. Les échanges nécessaires s'effectuent *via* le portail mentionné à l'article V.8 du Contrat, selon les modalités décrites au présent article.

##### **V.1.1 - Modalités d'émission des commandes sur notification d'une demande de rendez-vous par Pôle emploi**

Le Titulaire fixe la date et l'heure du rendez-vous directement avec le bénéficiaire. Pour ce faire, Pôle emploi lui communique mensuellement, *via* le portail mentionné à l'article V.8 du Contrat, une demande de rendez-vous précisant les coordonnées du bénéficiaire. Le Titulaire dispose d'un délai maximum de 21 jours calendaires pour contacter le bénéficiaire et convenir avec lui du jour et de l'heure de l'entretien de diagnostic et d'orientation. Cet entretien est fixé au plus tard dans les 12 jours ouvrables suivant le contact téléphonique. Au plus tard 48 heures ouvrées après le contact téléphonique, le Titulaire complète la demande de rendez-vous *via* le portail dédié s'agissant des date, heure et lieu de réalisation de l'entretien si celui-ci se déroule en présentiel et, en cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance, membre du groupement ou sous-traitant en charge de cet entretien.

Dans le cas où le bénéficiaire ne répond pas aux sollicitations, le Titulaire fixe unilatéralement l'entretien de diagnostic et d'orientation en présentiel physique dans les conditions fixées au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

##### **V.1.2 - Modalités d'émission des commandes sur prescription de Pôle emploi ou auto-inscription du bénéficiaire**

De manière accessoire, le rendez-vous avec le bénéficiaire peut être pris par Pôle emploi ou dans le cadre d'une auto-inscription du bénéficiaire.

Dans ce cas, Pôle emploi met en ligne une demande de planification sur la base du nombre prévisionnel de bénéficiaires à prendre en charge dans ce cadre sur une période donnée. Le Titulaire indique, sur toute la période et en nombre suffisant pour couvrir le besoin prévisionnel, les plages horaires disponibles pour l'entretien de diagnostic et d'orientation, en présentiel dans les différents locaux affectés à l'exécution du marché, ou à distance. Le calendrier des plages de rendez-vous est établi conformément à cette programmation. L'inscription des bénéficiaires y apparaît au fur et à mesure.

En cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance, chaque membre du groupement ou chaque sous-traitant recourt au portail dédié pour ce qui le concerne.

Au plus tard un jour franc avant la date de l'entretien de diagnostic et d'orientation, Pôle emploi clôt la « liste des inscrits » comprenant le numéro de marché, la date et l'heure de chaque premier entretien, les nom et identifiant des bénéficiaires, ainsi que le cas échéant leur numéro de téléphone et adresse électronique, le lieu d'exécution de l'entretien si ce dernier se déroule en présentiel et le numéro de commande. La mise en ligne de la « liste des inscrits » ainsi clôturée vaut commande de la prestation.

### **V.1.3 - Modalités d'exécution des commandes**

Au plus tard le surlendemain de la réalisation de l'entretien de diagnostic et d'orientation, le Titulaire saisit via le portail mentionné à l'article V.8 du Contrat, pour chaque bénéficiaire, s'il était présent et doit en conséquence être considéré comme effectivement pris en charge au titre du marché ou s'il était absent ou encore absent excusé.

Sous réserve des dispositions du présent article relatives à l'annulation d'une commande par Pôle emploi, chaque commande est impérative. En cas de difficultés prévisibles ou avérées dans l'exécution d'une commande, le Titulaire en avertit l'émetteur par tout moyen et prévient les bénéficiaires. Dans un délai maximum de quatre jours calendaires à compter du moment où il a eu connaissance de ces difficultés, le Titulaire adresse également à l'émetteur de la commande un courrier de confirmation explicitant de manière détaillée et vérifiable la nature de ces difficultés.

Pôle emploi se réserve le droit d'émettre des commandes à tout moment pendant la durée du marché. La durée d'exécution d'une commande est égale à la durée de la prestation commandée, telle que définie au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), à compter de la date, incluse, de l'entretien de diagnostic et d'orientation. Le Titulaire est tenu d'exécuter les commandes dont la durée d'exécution va au-delà de la durée du marché dès lors que celles-ci lui ont été notifiées avant l'expiration de cette dernière.

## **V.2. - Personnels affectés à l'exécution des prestations**

### **V.2.1. - Dispositions générales**

Sans préjudice des dispositions de l'article VIII.1 du Contrat, le Titulaire se conforme strictement à la législation et à la réglementation du travail qui lui est applicable. Le personnel affecté à l'exécution des prestations objet du marché demeure sous la responsabilité exclusive du Titulaire pendant toute la durée d'exécution du marché. Les intervenants affectés à l'exécution des prestations relèvent des effectifs du Titulaire ou de ses éventuels sous-traitants déclarés et dont les conditions de paiement ont été agréées par Pôle emploi. Seuls les intervenants acceptés dans les conditions fixées à l'article V.2.2 du Contrat peuvent prendre part à l'exécution du marché.

Le Titulaire est informé que, sauf maladie, accident de l'intervenant ou absence liée aux obligations des articles L.3141-17 et suivants du code du travail, l'affectation d'un même intervenant auprès d'un même bénéficiaire à l'exécution de l'ensemble des entretiens ou contacts individuels (entretien de diagnostic et d'orientation, entretien de bilan et tout contact individuel à l'initiative du bénéficiaire) est une condition déterminante de leur bonne fin.

Les niveaux minimum de formation et/ou d'expérience des intervenants affectés à l'exécution du marché sont précisés à l'article VI.B du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT). Ces niveaux de formation s'entendent par référence à la nomenclature des niveaux de formation fixée par la circulaire ministérielle n° II.67.300 du 11 juillet 1967 (Bulletin officiel n°29 du 20 juillet 1967). Le Titulaire assume en toute hypothèse l'entière responsabilité du nombre et de la désignation des intervenants affectés à l'exécution du marché et s'engage sur leur implication dans la mise en œuvre des prestations.

Le Titulaire encourt les pénalités prévues à l'article V.5 du Contrat dans le cas où un entretien n'a pu avoir lieu du fait de l'absence d'un intervenant, ainsi que dans le cas où un intervenant a pris part à l'exécution du marché sans avoir été préalablement accepté par Pôle emploi.

### **V.2.2. - Acceptation préalable des intervenants**

Dans un délai de quinze jours calendaires à compter de la notification du marché, le Titulaire transmet à Pôle emploi les *curriculum vitae* détaillés des intervenants affectés à l'exécution du marché, présentant les compétences exigées à l'article VI.B du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT). Pôle emploi dispose d'un délai maximum de deux semaines calendaires pour vérifier que les intervenants dont les *curriculum vitae* sont transmis présentent ces compétences et notifier par courriel au Titulaire l'éventuel refus d'un intervenant. Le Titulaire est tenu de, dans un délai maximum de cinq jours calendaires à compter de cette notification et sauf si le nombre d'intervenants est suffisant pour, malgré ce refus, répondre à la demande de planification de Pôle emploi, présenter le *curriculum vitae* d'un nouvel intervenant présentant les compétences exigées.

En cours d'exécution du marché, le Titulaire est également tenu d'informer Pôle emploi de tout nouvel intervenant affecté à l'exécution des prestations, en transmettant le *curriculum vitae* de ce nouvel intervenant par courriel. Pôle emploi dispose d'un délai de quinze jours calendaires à compter de sa réception pour vérifier que le nouvel intervenant dont le *curriculum vitae* est transmis présente les compétences exigées à l'article VI.B du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) et notifier par courriel au Titulaire l'éventuel refus d'un intervenant. Le Titulaire est tenu de, dans un délai maximum de cinq jours calendaires à compter de cette notification et sauf si le nombre d'intervenants est suffisant pour, malgré ce refus, répondre à la demande de planification de Pôle emploi, présenter le *curriculum vitae* d'un nouvel intervenant présentant les compétences exigées.

Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé que Pôle emploi se réserve la faculté de, à tout moment pendant l'exécution du marché, solliciter par courrier recommandé avec avis de réception postale, dûment motivé par des raisons professionnelles ou déontologiques, le remplacement d'un intervenant affecté à l'exécution des prestations. Le Titulaire s'engage à, dans un délai maximum de quinze jours calendaires à compter de la date de réception de la demande, lui proposer un remplaçant présentant les compétences exigées à l'article VI.B du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT). Pôle emploi dispose d'un délai de huit jours calendaires pour vérifier que le remplaçant dont le *curriculum vitae* est transmis présente les compétences exigées et notifier par courriel au Titulaire l'éventuel refus de l'intervenant. Le Titulaire est tenu de, dans un délai maximum de cinq jours calendaires à compter de cette notification, présenter le *curriculum vitae* d'un nouvel intervenant présentant les compétences exigées.

Le Titulaire prend toute mesure pour que ces éventuels remplacements et affectations d'un nouvel intervenant à l'exécution des prestations ne perturbent en rien le calendrier et la qualité des prestations fournies. Les coûts induits sont intégralement supportés par le Titulaire, qui fait également son affaire des éventuels litiges de toute nature avec son personnel qui trouveraient leur origine dans une demande de remplacement ou un refus de Pôle emploi.

### **V.2.3. - Engagement d'insertion professionnelle**

#### **V.2.3.1 - Définition de l'engagement et du volume horaire**

Dans le cadre de l'exécution des lots n°1 à 4, le Titulaire s'engage à conduire une action de promotion de l'emploi pour les personnes rencontrant des difficultés d'accès au marché du travail.

À peine d'application des pénalités prévues à l'article V.5 du Contrat, le Titulaire réserve à ces personnes, chaque année d'exécution du marché à compter de sa date de prise d'effet, le nombre d'heures de travail défini en annexe I au Contrat pour le lot considéré.

Pour satisfaire à son engagement, le Titulaire peut recourir :

- à l'embauche directe ;
- à la mise à disposition de personnel par une entité du secteur de l'insertion par l'activité économique (IAE) ou du secteur protégé et adapté ;
- ou à la sous-traitance à une telle entité ou encore, préalablement à la remise de son offre dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu, la constitution d'un groupement d'opérateurs économiques avec une telle entité.

En cas de recrutement direct, le Titulaire s'assure de l'éligibilité de la personne auprès de Pôle emploi.

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour satisfaire à son engagement d'insertion professionnelle, en particulier faciliter la réalisation des activités confiées et, en cas de recrutement direct, l'intégration dans la structure et la montée en compétences de la personne.

Le cas échéant, il s'appuie sur l'offre de service de Pôle emploi.

#### **V.2.3.2 - Définition de l'engagement et du volume horaire et personnes éligibles**

Pour satisfaire à son engagement d'insertion professionnelle, le Titulaire peut recruter les personnes suivantes, sous réserve de leur inscription sur la liste des demandeurs d'emploi :

- demandeurs d'emploi de longue durée depuis plus de douze mois en catégorie 1, 2 ou 3 ;
- allocataires du revenu de solidarité active (RSA) ;
- demandeurs d'emploi bénéficiaires de l'obligation d'emploi au sens de l'article L.5212-13 du code du travail ;
- bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité (ASS), de l'allocation temporaire d'attente (ATA), de l'allocation adulte handicapé (AAH) ou de l'allocation d'invalidité ;
- jeunes de moins de 26 ans ayant un niveau de qualification inférieur au CAP ou BEP ;
- demandeurs d'emploi de plus de 50 ans ;
- personnes relevant du dispositif d'insertion par l'activité économique (IAE) ;
- demandeurs d'emploi issus des quartiers prioritaires de la politique de la ville (QPV).

Peut également être recrutée toute personne rencontrant des difficultés d'accès au marché du travail dont l'éligibilité a été appréciée par Pôle emploi.

#### **V.2.3.3 - Modalité de contrôle de l'engagement**

Chaque année, le Titulaire déclare le 31 juillet le nombre d'heures d'insertion sociale réalisées entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 juillet, le 30 novembre le nombre d'heures d'insertion réalisées entre le 1<sup>er</sup> août et le 30 novembre et le 31 mars le nombre d'heures d'insertion sociale réalisées entre le 1<sup>er</sup> décembre et le 31 mars.

A l'issue de chaque année d'exécution du marché, le Titulaire adresse au référent clause régional de Pôle emploi un bilan des actions mises en œuvre au titre de son engagement d'insertion professionnelle sur l'année écoulée. A cet effet, il transmet au référent clause régional de Pôle emploi tous les éléments permettant le suivi et le contrôle de la réalisation de son engagement d'insertion professionnelle, notamment le profil des personnes recrutées justifiant leur éligibilité, leur date d'embauche ou de mise à disposition, le volume horaire individuel réalisé par chaque personne et la description de leurs activités.

### **V.3. - Lieux d'exécution des prestations, affectés par le Titulaire à l'exécution des prestations**

#### **V.3.1. - Localisation, date d'affectation et engagements du Titulaire**

Les locaux affectés par le Titulaire à l'exécution du marché, dès sa date de prise d'effet, sont décrits dans sa Proposition technique. Ils se situent sur le territoire des communes, communautés de communes, communautés urbaines, unités urbaines et arrondissements définis à l'annexe I au Contrat comme constituant des lieux d'intervention obligatoires au titre du marché ou, le cas échéant, sont des locaux additionnels ou encore des lieux permettant d'intervenir au plus près des besoins des bénéficiaires mentionnés à l'article VI.A du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé que le maillage territorial des prestations objet du marché est une condition déterminante de sa bonne exécution. En conséquence, à peine d'application des pénalités prévues à l'article V.5 du Contrat et sous réserve des dispositions de l'article V.3.4 a) relatives à la suppression de lieux d'intervention obligatoires, le Titulaire est tenu d'affecter et de maintenir affectés pendant toute la durée d'exécution du marché des locaux dans l'ensemble des lieux d'intervention obligatoires définis à l'annexe I au Contrat, ainsi que, le cas échéant, des locaux additionnels dans l'ensemble des communes mentionnées dans sa Proposition technique et les lieux qu'il a décrits dans sa Proposition permettant d'intervenir au plus près des besoins des bénéficiaires mentionnés à l'article VI.A du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).



Dans le cas où, préalablement à la remise de son offre dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu, il ne disposait pas des locaux proposés pour l'exécution du marché, le Titulaire est engagé par l'indication des lieux d'intervention obligatoires dans lesquels il a mentionné dans sa Proposition technique qu'il louerait, ferait mettre à sa disposition ou prendrait possession à quelque titre que ce soit de locaux aux fins d'exécution du marché. Le cas échéant, le Titulaire est également engagé par l'indication des communes dans lesquelles il a mentionné dans sa Proposition technique qu'il mettait à disposition des locaux additionnels aux fins d'exécution du marché.

Le Titulaire est également engagé par l'indication des conditions d'accessibilité et d'accueil qu'il a décrites dans sa Proposition technique comme devant y être mises en œuvre. Ces informations constituent l'engagement minimum du Titulaire en la matière.

Les locaux que le Titulaire s'est engagé dans sa Proposition technique à louer, faire mettre à sa disposition ou prendre possession à quelque titre que ce soit aux fins d'exécution du marché doivent être effectivement affectés à cette exécution au plus tard le 1<sup>er</sup> avril 2020, date de prise d'effet du marché. Sans préjudice des dispositions de l'article V.5 du Contrat, et au plus tard la veille de la date à laquelle les locaux sont effectivement affectés à l'exécution du marché, le Titulaire informe Pôle emploi par courriel de cette date.

### **V.3.2. - Caractéristiques techniques des locaux**

Les locaux affectés à l'exécution des prestations satisfont à la législation et à la réglementation en vigueur, notamment en matière de conditions d'hygiène et de sécurité pour l'accueil du public.

Ces locaux sont adaptés, en taille et en capacité, au nombre de bénéficiaires à prendre en charge au titre du marché. Ils sont appropriés au contenu de la prestation tel que décrit au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) et dans la Proposition technique du Titulaire. Ils comportent, selon la démarche méthodologique proposée, des salles de réunion et/ou bureaux de réception individuels, propres à garantir notamment la confidentialité des échanges, ainsi que l'ensemble des matériels mentionnés à l'article VI.A du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

### **V.3.3. - Visite des locaux du Titulaire**

Pôle emploi se réserve le droit de, dès la date de notification du marché ou, pour les locaux que le Titulaire s'est engagé dans sa Proposition technique à louer, faire mettre à sa disposition ou prendre possession à quelque titre que ce soit aux fins d'exécution du marché, dès leur affectation effective à l'exécution du marché, ainsi que à tout moment pendant la durée d'exécution du marché, procéder ou faire procéder par un tiers mandaté à cet effet à la visite des locaux affectés à l'exécution des prestations. Ces visites ont pour objet de vérifier la conformité desdits locaux aux prescriptions du Contrat et du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), à la réglementation applicable et aux indications fournies par le Titulaire dans sa Proposition technique ou en cours d'exécution du marché dans les conditions fixées à l'article V.3.4 b) du Contrat. Pôle emploi n'est pas tenu d'en avertir préalablement le Titulaire.

En cas de constat d'une ou plusieurs non-conformités majeures empêchant la poursuite de l'exécution des prestations dans les conditions habituellement pratiquées par la profession, Pôle emploi adresse au Titulaire, par courrier recommandé avec avis de réception postale dûment motivé, une mise en demeure de se conformer à ses obligations. Le Titulaire s'engage à, dans un délai maximum d'un mois calendaire à compter de la date de réception de ce courrier à peine d'application des pénalités prévues à l'article V.5 du Contrat, soit faire procéder aux travaux nécessaires à la mise en conformité du local considéré, soit louer, faire mettre à sa disposition ou prendre possession à quelque titre que ce soit d'un nouveau local présentant une capacité d'accueil, des conditions d'accessibilité et d'accueil au moins équivalentes à celles du local initialement affecté à l'exécution du marché et dans lequel des prestations peuvent immédiatement être exécutées à l'issue de ce délai d'un mois.

En cas de location, mise à disposition ou prise de possession à quelque titre que ce soit et au plus tard à l'issue du délai d'un mois précité, le Titulaire adresse à Pôle emploi, par courriel, un descriptif du nouveau local proposé précisant ses adresse et coordonnées, les conditions d'accessibilité et d'accueil des bénéficiaires, ainsi que, le cas échéant, le nom du membre considéré du groupement ou sous-traitant accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées possesseur à quelque titre que ce soit dudit local. Pôle emploi procède, dans un délai maximum de huit jours calendaires à compter de la réception du descriptif, à une visite du local.

En cas de travaux et au plus tard à l'issue du délai d'un mois précité, le Titulaire informe Pôle emploi, par courriel, de l'achèvement des travaux. Dans un délai maximum de huit jours calendaires à compter de cette information, Pôle emploi procède à une visite du local.

En cas de nouveau constat d'une ou plusieurs non-conformités majeures empêchant la poursuite de l'exécution des prestations dans les conditions habituellement pratiquées par la profession, le marché peut être résilié, sans mise en demeure préalable, aux torts exclusifs du Titulaire, dans les conditions fixées à l'article VIII.1 du Contrat.

Les visites par Pôle emploi des locaux affectés par le Titulaire à l'exécution du marché peuvent en outre avoir pour objet de vérifier la conformité des moyens matériels et documentaires affectés à la réalisation des prestations aux prescriptions du Contrat et du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), ainsi qu'aux indications fournies par le Titulaire dans sa Proposition technique ou en cours d'exécution du marché dans les conditions fixées à l'article V.3.4 b) du Contrat. En cas de constat d'une ou plusieurs non-conformités, le Titulaire est redevable, à compter de la date de réception du courrier recommandé avec avis de réception postale la lui signifiant, de la pénalité prévue à l'article V.5 du Contrat. La pénalité court jusqu'au jour où le Titulaire rapporte la preuve, par courriel, de la mise en œuvre des mesures nécessaires pour se conformer à ses obligations.

#### **V.3.4. - Modifications en cours d'exécution du marché**

##### **V.3.4.. a) - Suppression d'un lieu d'intervention obligatoire**

A chaque date anniversaire de la prise d'effet du marché, le Titulaire peut exiger de Pôle emploi la suppression d'un lieu d'intervention obligatoire mentionné à l'annexe I au Contrat pour le lot considéré dès lors que le nombre de bénéficiaires effectivement pris en charge au titre du marché au cours de l'année écoulée dans le ou les locaux correspondant à ce lieu est strictement inférieur à 150. A peine d'irrecevabilité, le Titulaire formule cette demande dans un délai maximum d'un mois à compter de la date anniversaire de la prise d'effet du marché. Pôle emploi dispose d'un délai de quinze jours pour vérifier le nombre de bénéficiaires effectivement pris en charge et confirmer au Titulaire la suppression du lieu.

Les bénéficiaires en cours de prestation dans le ou les locaux correspondant au lieu d'intervention obligatoire dont la suppression a été confirmée par Pôle emploi continuent d'y être pris en charge jusqu'au terme de la prestation. Pôle emploi n'est pas autorisé à commander de nouvelles prestations à exécuter dans ce ou ces locaux à compter de la date de la confirmation par ses soins de la suppression du lieu d'intervention obligatoire correspondant.

##### **V.3.4. b) - Affectation d'un nouveau local en cours d'exécution du marché sur demande du Titulaire**

En cas d'affectation d'un nouveau local à l'exécution du marché, le Titulaire adresse par courriel à Pôle emploi un descriptif du nouveau local proposé, précisant ses adresse et coordonnées, les conditions d'accessibilité et d'accueil des bénéficiaires, la date à laquelle le local est affecté à l'exécution du marché, ainsi que, le cas échéant, le nom du membre considéré du groupement d'opérateurs économiques ou sous-traitant accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées possesseur à quelque titre que ce soit dudit local. Dans tous les cas où le nouveau local est proposé en remplacement d'un autre, les conditions d'accessibilité et d'accueil sont au moins équivalentes à celles présentées par celui initialement affecté à l'exécution du marché.

Ce descriptif est transmis à Pôle emploi au plus tard quinze jours calendaires avant la date prévue pour l'affectation effective du local à l'exécution des prestations. Pôle emploi se réserve la possibilité de procéder à une visite de ce local dans les conditions fixées à l'article V.3.3 du Contrat.

##### **V.3.4. c) - Affectation d'un nouveau local en cours d'exécution du marché sur demande de Pôle emploi**

Dans le cas où, en cours d'exécution du marché, un volume de bénéficiaires identifié par Pôle emploi, lié notamment à des raisons de saisonnalité, apparaît en tout point du champ géographique du lot considéré et ne peut être pris en charge dans les lieux d'intervention obligatoires et/ou additionnels, le Titulaire est tenu, sur demande par courriel de Pôle emploi et dans un délai maximum de quarante-cinq jours calendaires à compter de la demande, d'y affecter un local pour une durée minimum de six mois.

Le Titulaire adresse à Pôle emploi, par courriel, un descriptif du nouveau local proposé précisant ses adresse et coordonnées, les conditions d'accessibilité et d'accueil des bénéficiaires, la date à laquelle le local est affecté à l'exécution du marché, ainsi que, le cas échéant, le nom du membre considéré du groupement d'opérateurs économiques ou sous-traitant possesseur à quelque titre que ce soit du lieu.

Ce descriptif est transmis à Pôle emploi au plus tard trois jours calendaires avant la date prévue pour l'affectation effective du local à l'exécution des prestations. Le Titulaire est informé que Pôle emploi se réserve la possibilité de procéder à une visite du local dans les conditions fixées à l'article V.3.3. du Contrat.

#### **V.4. - Obligations du Titulaire relatives aux bénéficiaires des prestations**

##### **V.4.1. - Obligations méthodologiques et de non-discrimination**

Au titre du marché, le Titulaire s'engage à :

- prendre toute mesure pour respecter et faire respecter par son personnel les dispositions de l'article L.1132-1 du code du travail en matière de non-discrimination ;
- utiliser une méthodologie en lien direct avec la finalité de la prestation ;
- informer les bénéficiaires de la prestation des objectifs, modalités de mise en œuvre et de suivi de la prestation, ainsi que des modalités d'appréciation de ses résultats ;
- informer les bénéficiaires de la prestation de la transmission à Pôle emploi des éléments nécessaires au suivi de l'exécution de la prestation et à l'appréciation de ses résultats, tels que mentionnés au Contrat et au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Le Titulaire s'engage à informer son personnel de l'existence et de l'importance de ces obligations et se porte fort de leur respect par son personnel.

##### **V.4.2. - Obligation de gratuité à l'égard des bénéficiaires des prestations**

A peine de résiliation du marché sans mise en demeure préalable et à ses torts exclusifs dans les conditions fixées à l'article VIII.1 du Contrat, le Titulaire s'engage à ne réclamer aux bénéficiaires des prestations aucune contribution en argent ou en nature à quelque titre que ce soit, y compris la mise à disposition de moyens matériels et documentaires.

Le Titulaire s'engage à informer son personnel de l'existence et de l'importance de ces obligations de gratuité et se porte fort de leur respect par son personnel.

##### **V.4.3. - Obligations déontologiques**

Le Titulaire garantit à Pôle emploi que les recommandations le cas échéant formulées en cours ou à l'issue de la prestation quant à l'orientation du demandeur d'emploi dans un parcours de formation sont données en toute indépendance par l'intervenant en charge du bénéficiaire et n'ont pas pour effet de prédéterminer, directement ou indirectement, l'organisme appelé à mettre effectivement en œuvre la formation. Plus généralement, le Titulaire garantit Pôle emploi contre une utilisation détournée de la prestation conduisant à orienter les bénéficiaires vers des services payants. Dans le cas où, dans le cadre de l'exécution de la prestation, un service payant est évoqué, le bénéficiaire est clairement informé du caractère payant dudit service.

Le Titulaire prend toute disposition à cet effet. Il s'engage à informer son personnel de l'existence et de l'importance de ces obligations déontologiques et se porte fort de leur respect par son personnel.

##### **V.4.4. - Obligations en matière de protection sociale des bénéficiaires**

En application de l'article L. 412-8 11° c) du code de la sécurité sociale, les demandeurs d'emploi inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi mentionnée à l'article R.5411-1 du code du travail bénéficient de la protection contre les accidents du travail et maladies professionnelles pour les accidents survenant du fait ou à l'occasion des prestations. Conformément aux dispositions de l'article D.412-94 du code de la sécurité sociale, le Titulaire informe Pôle emploi, qui effectue les déclarations nécessaires, de la survenance et des circonstances de tout accident survenu à l'occasion de l'exécution de ces prestations, ce dans un délai maximum de vingt-quatre heures à compter de la survenance de l'accident.

## **V.5. - Pénalités**

Sans préjudice des dispositions de l'article VIII.1 du Contrat, le Titulaire est, sans mise en demeure préalable, redevable :

- en cas de non-respect de l'obligation d'affecter et de maintenir affectés des locaux à l'exécution du marché dans chacun des lieux d'intervention obligatoires et additionnels, ainsi que d'affecter et de maintenir affectés les lieux permettant d'intervenir au plus près des besoins des bénéficiaires mentionnés à l'article VI.A du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), d'une pénalité d'un montant de 150 € par jour ouvré de retard et par lieu, dans la limite de 20 000 € par an ;
- en cas de non-respect de l'obligation de contacter la personne éligible pour laquelle une demande de rendez-vous a été transmise, d'une pénalité d'un montant de 50 € par personne non contactée ;
- dans le cas où un intervenant a pris part à l'exécution du marché sans avoir été préalablement accepté par Pôle emploi, d'une pénalité de 500 € par intervenant non accepté ;
- en cas de non tenue d'un entretien du fait de l'absence d'un intervenant, d'une pénalité de 50 € par entretien non tenu ;
- en cas de non-respect du parcours minimum défini par le Titulaire dans sa Proposition technique, d'une pénalité de 50 € par cas constaté ;
- en cas de non-respect du délai imparti pour, dans le cadre d'une commande, saisir les informations mentionnées à l'article V.1.1 du Contrat, d'une pénalité d'un montant de 40 € par non-retour ou retour incomplet et par jour ouvré de retard ;
- en cas de non-respect du délai de transmission du livrable, dûment complété, d'une pénalité d'un montant de 20 € par document non transmis et par jour ouvré de retard ;
- en cas de non-respect des obligations s'agissant des moyens matériels et documentaires affectés à la réalisation des prestations constatées dans les conditions prévues à l'article V.3.3. du Contrat, d'une pénalité d'un montant de 50 € par jour ouvré ;
- en cas de non-respect du nombre annuel d'heures de travail correspondant à l'engagement d'insertion sociale mentionné à l'article V.2.3.1 du Contrat ou en l'absence de transmission des documents mentionnés à l'article V.2.3.3 du Contrat, d'une pénalité d'un montant de 35 € par heure d'insertion non réalisée ou non justifiée.

Les pénalités sont réglées par le Titulaire sur demande écrite de Pôle emploi, dans un délai maximum de trente jours calendaires à compter de la date de réception de la demande. A défaut de règlement dans ce délai, les pénalités réclamées sont payées à Pôle emploi par précompte du montant total de chaque facture reçue jusqu'au complet paiement de la pénalité. En cas de groupement d'opérateurs économiques (ou de sous-traitance), seul le mandataire (ou le Titulaire en cas de sous-traitance) est redevable vis-à-vis de Pôle emploi du paiement des pénalités.

Lorsque le montant des pénalités excède 20 000 €, Pôle emploi se réserve le droit de résilier le marché conformément à l'article VIII.1 du Contrat.

L'application des pénalités ne revêt en aucun cas un caractère libératoire. Sous cette réserve, les pénalités sont, le cas échéant, appliquées jusqu'à la veille incluse de la date d'effet de la résiliation du marché.

## **V.6. - Réception des livrables, vérification et admission des prestations**

Le livrable est transmis *via* le portail dédié mentionné à l'article V.8 du Contrat.

A peine d'application des pénalités mentionnées à l'article V.5 du Contrat, le livrable est transmis dans un délai maximum de dix jours ouvrés à compter de la date de fin de la prestation et au plus tard après 90 jours maximum qui suit la date de l'entretien de diagnostic et d'orientation dans les conditions fixées au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Les opérations de vérification ont pour objet de contrôler la conformité du livrable aux spécifications du marché. Dans un premier temps, les opérations de vérification visent à s'assurer de la transmission effective et de la complétude du livrable. Le Titulaire est informé qu'en aucun cas, il ne sera invité à compléter sa transmission.

Dans un second temps, les opérations de vérification visent à s'assurer que le livrable transmis démontre l'exécution de la prestation conformément aux spécifications du marché et présente le degré de qualité attendu. Pôle emploi dispose pour ce faire d'un délai de 90 jours calendaires à compter de la mise à disposition du livrable. Dans le cas où il est constaté que le livrable ne présente pas le degré de qualité attendu ou atteste d'une exécution incorrecte des prestations par rapport aux spécifications du marché, Pôle emploi prononce soit une décision d'admission avec réfaction, soit une décision de rejet dans tous les cas où la non qualité du livrable est telle qu'elle équivaut à une absence de livrable. Le montant de la réfaction est fixé forfaitairement à 60% du prix unitaire par bénéficiaire mentionné à l'article VI.2.1 du Contrat.

Les décisions de rejet ou d'admission avec réfaction mentionnées au précédent alinéa sont notifiées au Titulaire et donnent lieu à l'établissement d'un avoir.

Le silence gardé par Pôle emploi dans le délai précité de 90 jours vaut admission du livrable considéré.

## **V.7. - Contrôle qualité des prestations et suivi du marché**

### **V.7.1. - Contrôle qualité des prestations**

Le contrôle qualité des prestations vise à s'assurer de la réalisation des prestations conformément aux dispositions du marché, de leur performance et de la satisfaction des bénéficiaires par rapport aux modalités de réalisation. Il est mis en œuvre par Pôle emploi sur la base :

- des visites des locaux prévues à l'article V.3.3 du Contrat, ainsi que, le cas échéant, des visites de tout autre local du Titulaire hébergeant les plateformes utilisées pour les échanges en distanciel avec les bénéficiaires ;
- de la vérification des prestations prévue à l'article V.6 du Contrat ;
- de la satisfaction des bénéficiaires. Pour la mesurer, Pôle emploi fait réaliser à ses frais, par un prestataire externe, une enquête, adressée par voie électronique au cours du mois calendaire suivant la date de fin de la prestation à chaque bénéficiaire ayant adhéré. Les résultats sont consolidés tous les six mois, aux mois de janvier et juillet de chaque année ; la dernière consolidation est effectuée quatre mois après la date de fin du marché ;
- d'une analyse et d'un suivi des réclamations le cas échéant adressées à Pôle emploi par des bénéficiaires ;
- sans que le Titulaire n'en soit obligatoirement préalablement averti, de contrôles sur place opérés par Pôle emploi ou un tiers mandaté par ses soins à cet effet et susceptibles de porter sur tout élément concourant à la réalisation des prestations. Le Titulaire est informé que Pôle emploi ou le tiers mandaté par ses soins se réserve à ce titre la possibilité d'assister à des entretiens et/ou des ateliers thématiques avec les bénéficiaires. Le Titulaire permet également à Pôle emploi ou au tiers mandaté par ses soins d'accéder aux plateformes utilisées pour les échanges en distanciel avec les bénéficiaires ;
- d'audits sur place réalisés par Pôle emploi portant sur les procédures et critères de recrutement des intervenants, le dispositif interne de contrôle de conformité et de prévention de la lutte contre la fraude mentionné à l'article VII.4 du Contrat et le pilotage de l'activité des membres du groupement d'opérateurs économiques et/ou des sous-traitants.

Il s'appuie par ailleurs sur les indicateurs suivants établis par Pôle emploi :

- nombre d'entretiens de diagnostic et d'orientation fixés sans contact préalable avec le bénéficiaire / nombre de demandes de rendez-vous transmises ;
- nombre de bénéficiaires présents à l'entretien de diagnostic et d'orientation / nombre de bénéficiaires contactés ;
- taux d'adhésion (nombre de bénéficiaires ayant adhéré / nombre de bénéficiaires présents à l'entretien de diagnostic et d'orientation) ;
- taux de réorientation suite à l'entretien de diagnostic et d'orientation et services de Pôle préconisés ;
- taux de réorientation en cours de parcours et services de Pôle préconisés ;
- taux de demandeurs d'emploi ayant abandonné en cours de prestation ;
- taux de contacts en horaires élargis (nombre de contacts en horaires élargis / nombre total de contacts) ;
- taux de satisfaction des demandeurs d'emploi ;

- nombre de réclamations des bénéficiaires potentiels et adhérents à la prestation.

## **V.7.2. - Suivi du marché**

### **V.7.2.1 - Référent opérationnel**

Dans un délai de quinze jours à compter de la notification du marché, le Titulaire désigne un référent opérationnel concernant le suivi de l'exécution des prestations et la préparation et l'animation des comités prévus à l'article V.7.2 du Contrat. Il est l'interlocuteur du référent opérationnel également désigné par Pôle emploi dans le même délai. En cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance, un référent opérationnel est également désigné par chaque membre du groupement ou sous-traitant.

### **V.7.2.2 - Comité de pilotage**

Une gouvernance est mise place au niveau régional ayant pour objet l'analyse de l'exécution du marché et, le cas échéant, la mise en œuvre de plans d'actions correctifs partagés.

Dans ce cadre, un comité de pilotage est organisé au moins deux fois par an sur demande de Pôle emploi ou du Titulaire. Dans le cas où le Titulaire est un groupement d'opérateurs économiques, le mandataire du groupement décide de sa représentation au comité de pilotage et peut être accompagné d'un ou plusieurs autres membres du groupement. En cas de sous-traitance, le Titulaire peut également être accompagné du ou des sous-traitants considérés.

Le comité de pilotage permet le suivi du marché sur le plan quantitatif, qualitatif, administratif et financier et porte notamment sur :

- la bonne exécution du marché, en particulier :
  - le respect des dispositions du marché, y compris les dispositions applicables aux locaux, moyens matériels et humains ;
  - le suivi qualitatif des prescriptions, en particulier le respect des dispositions du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) ;
  - la gestion administrative et financière du marché, notamment la programmation des rendez-vous ;
  - le cas échéant, les difficultés de toute nature rencontrées dans l'exécution du marché ;
- le contrôle qualité des prestations dans les conditions mentionnées à l'article V.7.1 du Contrat, y compris le suivi des indicateurs énumérés à ce même article.

Chaque comité de pilotage donne lieu à un relevé de décision, rédigé alternativement par Pôle emploi et le Titulaire.

Le Titulaire reconnaît être informé que, pour les marchés les plus importants en volume, une gouvernance est en outre mise place au niveau national, avec le même objet.

### **V.7.2.3 - Comité opérationnel**

Une gouvernance est également mise place au niveau local ayant pour objet l'analyse de l'exécution du marché et, le cas échéant, la mise en œuvre de plans d'actions correctifs partagés.

Dans ce cadre, un comité opérationnel (COMOP), associant des représentants des agences de Pôle emploi (membres des équipes locales de direction et/ou référents prestations), est organisé au moins deux fois par an à l'échelle, au choix de Pôle emploi, d'une agence, d'un groupe d'agences ou d'une direction territoriale de Pôle emploi, selon les modalités arrêtées conjointement entre Pôle emploi et le Titulaire dans les six mois suivant la notification du marché.

Le comité opérationnel porte notamment sur les réorientations vers les services de Pôle emploi, la qualité des livrables et les prescriptions complémentaires par Pôle emploi. Il peut également avoir pour objet l'échange de bonnes pratiques, notamment d'actions ou d'outils mis en œuvre par Pôle emploi ou le Titulaire, ainsi qu'un partage d'informations sur l'accompagnement d'un bénéficiaire déterminé, dans le respect des dispositions des articles V.4.1 et VII.3 du Contrat.

Chaque comité opérationnel donne lieu à un relevé de décision, rédigé alternativement par Pôle emploi et le Titulaire.

## **V.8. - Portail informatique dédié à la gestion du marché**

Un portail internet dédié mis en place par Pôle emploi, dénommé Prest@ppli, est utilisé pour communiquer les demandes de rendez-vous, fixer le calendrier des plages de rendez-vous, établir la « liste des inscrits », assurer le suivi de la présence des bénéficiaires et de la prestation et transmettre les livrables et les factures.

Le Titulaire est en particulier tenu de saisir directement sur le portail les informations suivantes :

- pour chaque commande, la présence du bénéficiaire à l'entretien de diagnostic et d'orientation ou sa non adhésion, son absence excusée, son absence non excusée (choix dans une liste) ;
- pour chaque bénéficiaire ayant adhéré, la date de l'entretien de bilan, la situation du bénéficiaire à l'issue de la prestation (choix dans une liste), ainsi que, en cas d'abandon, la date et le motif de l'abandon (choix dans une liste).

Sauf indisponibilité des systèmes d'information, le Titulaire utilise ce portail pour la gestion du marché. Le prérequis technique est le suivant : connexion internet avec navigateur Explorer 7 ou plus, Chrome ou Firefox 10 ou plus.

Le Titulaire est tenu de participer aux différents modules de présentation du portail et de conclure, à titre gratuit, le contrat d'adhésion détaillant les conditions d'accès et d'utilisation du portail.

## **VI. - PRIX ET MODALITES DE REGLEMENT**

### **VI.1. - Précisions liminaires d'ordre fiscal**

Le Titulaire reconnaît être informé que les prestations objet du marché n'ouvrent pas droit à l'exonération de TVA prévue à l'article 261.4.4°a) du code général des impôts.

Le Titulaire reconnaît également être informé que, dès lors qu'elles exécutent des prestations dans le cadre d'un marché, les personnes morales de droit public et les associations sont réputées le faire aux mêmes conditions que les entreprises commerciales ; elles sont en conséquence exclues du bénéfice des articles 256B et 261.7 du code général des impôts et ne peuvent se prévaloir d'un non-assujettissement à la TVA du fait de leur statut juridique.

### **VI.2. - Prix et modalités de paiement**

#### **VI.2.1 - Prix unitaires par bénéficiaire**

Le marché est conclu aux prix unitaires HT par bénéficiaire définis au présent article. La TVA est appliquée au taux légal au jour du fait générateur.

La prestation est payée en une fois après exécution complète et production du livrable. L'exécution de chaque prestation donne ainsi lieu à l'établissement d'une unique facture par bénéficiaire.

La rémunération du Titulaire est la suivante :

- soit 75 €HT lorsque la réalisation de l'entretien de diagnostic et d'orientation se conclut par une non adhésion du bénéficiaire ou sa réorientation vers les services de Pôle emploi ou encore en cas d'abandon du bénéficiaire avant l'entretien bilan sans que le bénéficiaire n'ait repris un emploi durable, sur production du livrable « charte d'adhésion » renseigné dans sa partie relative à l'entretien de diagnostic et d'orientation accompagné de la feuille d'émargement correspondante ;
- soit 162,5 €HT en cas de suivi de la prestation jusqu'à son terme ou de retour à l'emploi durable dans les conditions mentionnées à l'article VI.2.2 du Contrat, sur production du livrable « charte d'adhésion » complété dans toutes ses parties, accompagné de la feuille d'émargement correspondante.

Pour tout échange ou entretien dématérialisé dans les conditions mentionnées au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT), la participation du bénéficiaire à chaque entretien est prouvée par un courriel du bénéficiaire au Titulaire sur lequel apparaissent les nom, prénom, identifiant et adresse électronique du bénéficiaire.

Le Titulaire est informé que Pôle emploi ne lui est redevable d'aucune indemnité dans le cas où il ne parvient pas à établir un contact téléphonique avec le bénéficiaire pour lequel une commande a été émise pour la programmation de l'entretien de diagnostic et d'orientation, dans le cas où le bénéficiaire refuse la programmation de cet entretien ou dans le cas où le bénéficiaire ne se présente pas à cet entretien.

En cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance, les factures sont émises, chacun en ce qui le concerne, par chaque membre du groupement, ou en cas de sous-traitance, chaque sous-traitant. Elles sont payées au membre du groupement ou sous-traitant considéré.

## **VI.2.2 - Prime de retour à l'emploi durable**

### **VI.2.2.1 - Objet de la prime et modalités de versement**

En plus du prix unitaire mentionné à l'article VI.2.1 du Contrat, le Titulaire a droit pour chaque bénéficiaire ayant adhéré, en cas de retour à l'emploi durable de celui-ci, au paiement de la prime de retour à l'emploi durable définie au Bordereau des prix pour les prestations exécutées dans des lieux d'intervention obligatoires ou additionnels, pour les prestations exécutées dans des locaux affectés en cours d'exécution du marché conformément à l'article V.3.4 c) du Contrat et pour les prestations exécutées dans les lieux permettant d'intervenir au plus près des bénéficiaires mentionnés à l'article VI.A du Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Ces primes de retour à l'emploi durable sont définies par le Titulaire en fonction d'un taux cible de retour à l'emploi durable défini par ses soins au Bordereau des prix. Elles sont susceptibles de révision dans les conditions fixées aux VI.2.2.2 et VI.2.3 b) du Contrat.

Au sens du présent Contrat, on entend par retour à l'emploi durable une reprise d'emploi en CDI (ou CDI intérimaire) ou *via* un CDD (ou un contrat de mission) de six mois minimum, quelle que soit la quotité de travail, ou encore par une création ou reprise d'entreprise. Une succession de plusieurs CDD ou contrats de mission ou des avenants ayant pour effet de prolonger la durée du contrat initial au-delà de six mois ne sont pas pris en compte.

Pour ouvrir droit au versement de la prime, la reprise d'emploi durable doit intervenir au plus tôt le lendemain de l'entretien de diagnostic et d'orientation et au plus tard dans un délai de cinq mois à compter de l'entretien de diagnostic et d'orientation. Le versement de la prime est conditionné par la production du livrable « charte d'adhésion » complété dans toutes ses parties, sauf dans le cas où la reprise d'emploi durable intervient durant la prestation.

Au cours du 5<sup>ème</sup> mois calendaire qui suit la date de l'entretien de diagnostic et d'orientation d'un bénéficiaire ayant adhéré, Pôle emploi vérifie, au moyen des données de la déclaration préalable à l'embauche (DPAE), la reprise d'emploi durable de l'ensemble des bénéficiaires ayant adhéré au cours du même mois calendaire. Les résultats consolidés de la reprise d'emploi durable de la cohorte considérée sont communiqués au Titulaire pour établissement d'une facture mensuelle pour l'ensemble des bénéficiaires ayant adhéré au cours du même mois calendaire.

Le Titulaire, en particulier pour les reprises d'emploi dans des établissements non soumis à la déclaration préalable à l'embauche (DPAE) ou en cas de reprise ou création d'entreprise, a la possibilité de transmettre une facture pour un unique bénéficiaire ayant repris un emploi durable, en joignant la pièce justifiant de la reprise d'emploi (copie du contrat de travail ou attestation de l'employeur ou pièces prouvant la création ou reprise d'entreprise). En cas d'attestation de l'employeur, celle-ci est revêtue du cachet de l'entreprise, datée et signée par une personne ayant compétence à cet effet et comporte *a minima* les mentions suivantes : nom et prénom du bénéficiaire ; raison ou dénomination sociale de l'entreprise, numéro SIRET et adresse complète ; date d'embauche ; forme, durée du contrat et durée du temps de travail. En cas de création ou reprise d'entreprise, les pièces suivantes sont à produire : pour les sociétés commerciales et commerçants, extrait du registre du commerce et des sociétés (Kbis) ; pour les artisans, extrait D1 délivré par la chambre des métiers et de l'artisanat ou avis de situation SIRENE ; pour les professions libérales, le numéro SIREN.



En cas de groupement d'opérateurs économiques ou de sous-traitance, les factures sont émises, chacun en ce qui le concerne, par chaque membre du groupement, ou en cas de sous-traitance, chaque sous-traitant. Elles sont payées au membre du groupement ou sous-traitant considéré.

#### VI.2.2.2 - Révision de la prime de retour à l'emploi durable par bénéficiaire (clause de réexamen)

A chaque date anniversaire de la prise d'effet du marché, la prime de retour à l'emploi durable est susceptible de faire l'objet, à l'initiative de Pôle emploi ou du Titulaire, d'une révision afin de tenir compte notamment de la variation de la conjoncture économique et des évolutions de la politique de l'emploi.

A cette fin, à l'issue de la première année d'exécution du marché, Pôle emploi observe à la date anniversaire de la prise d'effet du marché le taux de retour à l'emploi durable sur l'ensemble des bénéficiaires ayant adhéré au cours des mois d'avril à septembre de l'année n-1. Ce taux de retour à l'emploi durable est comparé au taux cible de retour à l'emploi durable indiqué en annexe I au Contrat pour le lot considéré. A l'issue des années suivantes d'exécution du marché, Pôle emploi observe à la date anniversaire de la prise d'effet du marché le taux de retour à l'emploi durable sur l'ensemble des bénéficiaires ayant adhéré au cours des mois d'octobre de l'année n-2 à septembre de l'année n-1. Ce taux de retour à l'emploi durable est comparé au taux de retour à l'emploi durable observé à la précédente date anniversaire de prise d'effet du marché (année n-1).

Si cette variation du taux de retour à l'emploi durable, tronquée à l'unité, est strictement supérieure, à la hausse comme à la baisse, à 5 points, alors le montant de la prime peut être révisé selon la formule  $P_1 = [C \times (P_0 \times TR_1 + 158) - 158] / TR_1$ , dans laquelle :

$P_0$  = pour la première année d'exécution du marché, montant de la prime figurant au Bordereau des prix et pour les années suivantes, montant de la prime le cas échéant révisé ;

$P_1$  = montant de la prime révisé, le cas échéant due dans les conditions fixées à l'article VI.2.2.1 du Contrat ;

$TR_1$  = taux de retour à l'emploi durable observé à la date anniversaire de la prise d'effet du marché ;

C = coefficient de correction défini au tableau ci-dessous en fonction de la variation, tronquée à l'unité, du taux de retour à l'emploi durable.

Variation du taux de retour à l'emploi durable observé	Coefficient C
<b>En cas de baisse du taux de retour à emploi</b>	
15 points et au-delà	1,47
14 points	1,42
13 points	1,37
12 points	1,33
11 points	1,28
10 points	1,24
9 points	1,21
8 points	1,18
7 points	1,14
6 points	1,11
5 points	1,08
<b>En cas de hausse du taux de retour à emploi</b>	
5 points	0,98
6 points	0,97
7 points	0,96
8 points	0,95
9 points	0,94
10 points	0,93
11 points	0,92
12 points	0,91
13 points	0,9
14 points	0,89
15 points	0,88
16 points	0,87
17 points	0,85
18 points	0,84
19 points	0,83

20 points et au-delà	0,81
----------------------	------

Le montant de la prime ainsi révisé donne lieu à la conclusion d'un avenant.

La prime révisée s'applique aux commandes émises à compter de la date de révision de la prime jusqu'au terme de la période contractuelle considérée d'exécution du marché.

### VI.2.3. - Dispositions applicables à l'ensemble des prix

#### a) Complétude des prix

Les prix définis à l'article VI.2 du Contrat sont réputés complets et comprennent notamment : l'ensemble des charges frappant la prestation, les frais exposés pour l'exécution des prestations (y compris les frais de déplacement des intervenants, les frais d'acquisition de matériels, documentation et supports et frais de reproduction desdits supports), le cas échéant, la participation des intervenants aux modules de présentation du portail informatique mentionné à l'article V.8 du Contrat, ainsi que la totalité des frais de gestion, y compris les frais de représentation et de coordination du mandataire en cas de groupement d'opérateurs économiques.

#### b) Révision des prix

Les prix sont fermes pendant la première période contractuelle d'exécution du marché courant jusqu'au 31 mars 2022. En cas de reconduction du marché et sans préjudice des dispositions de l'article VI.2.2.2 pour ce qui concerne la prime de retour à l'emploi durable, chacun des prix est révisé au premier jour de chaque période contractuelle suivante d'exécution du marché dans les conditions suivantes :

- pour la première révision, par l'application de la formule  $P = P_o \times (0,3 + 0,7 \times S/S_o)$ , dans laquelle :
  - P = prix révisé
  - $P_o$  = prix indiqué au Bordereau des prix pour le lot considéré (ou ayant le cas échéant fait l'objet d'un avenant s'agissant de la prime de retour à l'emploi durable)
  - S = indice SYNTEC du mois de février 2022, publié par la Fédération Syntec
  - $S_o$  = indice SYNTEC du mois de décembre 2019, publié par la Fédération Syntec
- pour la seconde révision, par l'application de la formule  $P = P_o \times (0,3 + 0,7 \times S/S_o)$ , dans laquelle :
  - P = prix révisé
  - $P_o$  = prix indiqué au Bordereau des prix pour le lot considéré (ou ayant le cas échéant fait l'objet d'un avenant s'agissant de la prime de retour à l'emploi durable)
  - S = indice SYNTEC du mois de février 2023, publié par la Fédération Syntec
  - $S_o$  = indice SYNTEC du mois de février 2022, publié par la Fédération Syntec.

Les prix révisés s'appliquent aux commandes émises à compter de la date de révision des prix jusqu'au terme de la période contractuelle considérée d'exécution du marché.

### VI.3. - Modalités de facturation

En application des articles L.2192-1 et suivants du code de la commande publique, les factures et pièces justificatives du paiement du prix sont adressées *via* la solution de facturation électronique Chorus Portail Pro 2017. La transmission d'une facture par une autre voie n'est pas prise en compte.

Les factures sont libellées à l'ordre de Pôle emploi et portent *a minima* les mentions suivantes :

- la raison ou dénomination sociale et adresse complète du Titulaire ou, en cas de groupement d'opérateurs économiques, du membre du groupement ayant exécuté la prestation ;
- son numéro SIRET et, le cas échéant, son numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés ou répertoire des métiers ;
- la date d'établissement et le numéro de la facture ;
- le numéro du marché ;
- le numéro de la commande par bénéficiaire ;
- les dates de début et de fin de la prestation ;
- pour le prix unitaire par bénéficiaire, la fraction du prix dont le paiement est demandé ;

- pour la prime de retour à l'emploi durable, le nombre de bénéficiaires ayant repris un emploi durable au cours du mois calendaire considéré et le montant de la prime par bénéficiaire ;
- le taux et le montant de la TVA applicable ;
- le montant total TTC ;
- les coordonnées du compte sur lequel les sommes sont à verser.

Dans tous les cas, le montant à régler au Titulaire est arrêté par Pôle emploi en tenant compte notamment des pénalités et réfections imposées.

Les factures sont réglées dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception de la facture à la condition que les pièces justificatives du paiement du prix aient été préalablement adressées à Pôle emploi. Dans le cas contraire, le délai de 30 jours court à compter de la réception du dernier document. Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit des intérêts moratoires au bénéfice du Titulaire. Le taux des intérêts moratoires est le taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

En cas de groupement d'opérateurs économiques, les factures émises par chaque membre du groupement pour les prestations qu'il a lui-même exécuté ou la prime de retour à l'emploi durable qui lui est due sont visées par le mandataire du groupement qui atteste de la conformité des factures aux stipulations du marché. Le délai maximum de 30 jours mentionné au précédent alinéa court à compter de ce visa si le livrable et les autres pièces justificatives du paiement du prix ont été préalablement adressés à Pôle emploi. En cas de sous-traitance, les articles R.2193-10 à R.2193-15 du code de la commande publique s'appliquent.

En cas de changement de coordonnées bancaires, le Titulaire en informe Pôle emploi par courrier auquel est joint le relevé BIC IBAN du nouveau compte.

Le Titulaire s'engage à ne pas refacturer auprès d'un tiers les prestations commandées et payées par Pôle emploi.

## **VII. - DISPOSITIONS DIVERSES**

### **VII.1. - Dispositions applicables aux groupements d'opérateurs économiques**

#### **VII.1.1. - Généralités**

Dans le cas où le Titulaire du marché est un groupement d'opérateurs économiques constitué en application de des articles R.2142-19 à R.2142-27 du code de la commande publique, il prend, le cas échéant, après transformation conformément à ces dispositions et sans autres formalités vis-à-vis de Pôle emploi, la forme d'un groupement solidaire. Eu égard à leur nature, la solidarité du groupement est en effet une condition déterminante de leur bonne fin. Elle s'entend de la solidarité de l'ensemble de ses membres, y compris le mandataire, dans la responsabilité contractuelle encourue vis-à-vis de Pôle emploi au titre du marché. A ce titre, chacun des membres du groupement, y compris le mandataire, est engagé financièrement pour la totalité du marché.

Le mandataire du groupement, désigné à la rubrique A des dispositions particulières du Contrat, représente l'ensemble des membres du groupement vis-à-vis de Pôle emploi et coordonne leurs prestations pendant toute la durée d'exécution du marché. A l'exception de l'émission des de commande, de la facturation des prestations et primes de retour à l'emploi durable conformément à l'article VI.2 du Contrat, le mandataire du groupement est l'interlocuteur exclusif de Pôle emploi pour l'exécution du marché. Toute communication ou notification est le fait de Pôle emploi au mandataire du groupement qui fait son affaire de l'information des autres membres du groupement ou du mandataire du groupement à Pôle emploi. A ce titre également, le mandataire est réputé habilité par les autres membres du groupement à signer tout avenant au marché, quel que soit son objet.

A première demande de Pôle emploi, le mandataire du groupement transmet une copie de la convention de groupement conclue entre les membres du groupement et de ses éventuels avenants. En aucun cas cette convention n'est opposable à Pôle emploi. Elle ne constitue pas une pièce du marché.

### **VII.1.2. - Défaillance d'un membre d'un groupement**

Le Titulaire dispose d'un délai maximum de trois jours calendaires à compter de la date à laquelle l'un quelconque des membres du groupement a eu connaissance de la défaillance d'un membre du groupement pour informer Pôle emploi de cette défaillance et de son motif.

En cas de défaillance de l'un des membres du groupement en cours d'exécution du marché, en ce compris les manquements aux obligations contractuelles, le mandataire du groupement a la faculté de proposer à Pôle emploi l'acceptation d'un sous-traitant dans les conditions définies à l'article VII.2 du Contrat ou la substitution au membre défaillant d'un autre opérateur économique disposant des niveaux minimums de capacité économique et financière, technique et professionnelle requis pour l'exécution des prestations. Dans ce dernier cas, le mandataire du groupement transmet à Pôle emploi, par courrier recommandé avec avis de réception postal, une demande de substitution du membre défaillant, indiquant les raisons ou dénomination sociale, adresse et coordonnées complètes du membre proposé en substitution. Sont jointes, datées et signées par un représentant du membre proposé en substitution ayant compétence à cet effet, une déclaration sur l'honneur certifiant que le membre proposé en substitution ne tombe pas sous le coup de l'une des interdictions de soumissionner prévues aux articles L.2141-1 à L.2141-5 et L.2141-7 à L.2141-11 du code de la commande publique, et une déclaration relative à sa capacité financière, technique et professionnelle à exécuter le marché<sup>1</sup>, ainsi que, dans le cas où le membre proposé en substitution est en redressement judiciaire au sens de l'article L.631-1 du code de commerce ou procédure équivalente pour les opérateurs économiques régis par un droit autre que le droit français, la copie du jugement l'autorisant à poursuivre son activité pendant la durée d'exécution du marché restant à courir, périodes de reconduction comprises. Pôle emploi dispose d'un délai maximum de trois semaines calendaires pour faire connaître sa décision d'acceptation du membre proposé en substitution. L'acceptation prend la forme d'un avenant de transfert du marché, du groupement titulaire initial au nouveau groupement ainsi constitué. Le groupement titulaire reconnaît être parfaitement informé de ce que l'opérateur économique proposé en substitution n'est pas autorisé à exécuter quelque prestation avant que l'avenant de transfert ne soit notifié au Titulaire.

Dans le cas où le membre défaillant est le mandataire du groupement, le membre du groupement mentionné en premier dans la liste des membres du groupement figurant au Document de candidature du groupement titulaire, telle que remise dans le cadre de la consultation à l'issue de laquelle le marché a été conclu, assume les fonctions de mandataire du groupement. Les dispositions du présent alinéa ne font pas obstacle à, le cas échéant, la substitution d'un nouvel opérateur économique au mandataire défaillant dans les conditions définies au présent article, soit en qualité de membre non mandataire du groupement, soit en qualité de mandataire du groupement. Dans ce dernier cas, le membre du groupement mentionné en premier dans la liste des membres du groupement figurant au Document de candidature assume les fonctions de mandataire du groupement jusqu'à la notification de l'avenant de transfert correspondant.

### **VII.2. - Dispositions applicables en cas de sous-traitance**

Le Titulaire se conforme strictement aux dispositions des articles L.2193-1 à L.2193-9 et R.2193-1 à R.2193-9 du code de la commande publique.

Dans tous les cas où, en cours d'exécution du marché, il envisage de sous-traiter des prestations objet du marché, le Titulaire remet à Pôle emploi contre récépissé ou lui transmet par courrier recommandé avec avis de réception postal une demande d'acceptation de chaque sous-traitant et d'agrément de ses conditions de paiement, précisant la raison ou dénomination sociale et les coordonnées du sous-traitant proposé, la nature des prestations qu'il propose de sous-traiter, le montant maximum à payer directement au sous-traitant d'une part pendant la première période contractuelle d'exécution du marché, d'autre part et, le cas échéant, pendant les deuxième et troisième périodes contractuelles en cas de reconduction,

---

<sup>1</sup> Cette déclaration concerne : le chiffre d'affaires annuel global réalisé par le membre proposé en substitution sur chacun des trois derniers exercices disponibles (dans le cas où le membre proposé en substitution est objectivement dans l'incapacité de produire ces renseignements, en particulier lorsqu'il est de création récente, il rapporte la preuve de cette incapacité et communique en lieu et place tout document de nature à attester de sa capacité économique et financière à exécuter les prestations, par exemple la preuve d'une assurance pour les risques professionnels) ; les effectifs, au sens de l'article L.1111-2 du code du travail, moyens annuels pour chacune des trois dernières années ; les principales prestations exécutées au cours des trois dernières années, privilégiant les prestations similaires à celles objet du marché et détaillant le montant, la date et le destinataire public ou privé (sauf pour les prestations dont Pôle emploi a été destinataire et pour lesquelles une déclaration est suffisante, ces références ne font l'objet d'une déclaration du membre proposé en substitution qu'à défaut d'être prouvées par des attestations des opérateurs économiques destinataires, dûment datées et signées et comportant l'ensemble des éléments ci-dessus décrits).

ses coordonnées bancaires aux fins de paiement direct du sous-traitant, les conditions de paiement prévues par le projet de contrat de sous-traitance.

Sont jointes à la demande, datées et signées par un représentant du sous-traitant ayant compétence à cet effet, une déclaration sur l'honneur certifiant que le sous-traitant ne tombe pas sous le coup de l'une des interdictions de soumissionner prévues aux articles L.2141-1 à L.2141-11 du code de la commande publique, ainsi qu'une déclaration relative à sa capacité économique et financière, technique et professionnelle à exécuter les prestations sous-traitées<sup>2</sup>. Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé de ce que les conditions de paiement du sous-traitant proposé ne peuvent être agréées qu'à condition de ne pas être anormalement basses et de ne pas déroger aux dispositions du Contrat.

Le silence gardé par Pôle emploi pendant vingt-et-un jours calendaires à compter de la date de réception de la demande vaut acceptation du sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement. Le Titulaire du marché reconnaît être parfaitement informé de ce que le sous-traitant proposé n'est pas autorisé à exécuter quelque prestation au titre du marché avant acceptation du sous-traitant et agrément de ses conditions de paiement par Pôle emploi.

A première demande de Pôle emploi, le Titulaire lui transmet une copie du contrat de sous-traitance et de ses éventuels avenants. En aucun cas le contrat de sous-traitance n'est opposable à Pôle emploi. Il ne constitue pas une pièce du marché.

Un sous-traitant accepté et dont les conditions de paiement ont été agréées est tenu de l'ensemble des obligations résultant du marché. En cours d'exécution du marché, le Titulaire demeure responsable de plein droit de l'exécution des prestations sous-traitées.

### **VII.3 - Protection des données personnelles**

#### **VII.3.1 - Traitement de données personnelles mis en œuvre pour le compte de Pôle emploi**

##### **VII.3.1.1 - Traitement autorisé, réglementation applicable et lieu d'hébergement**

Le Titulaire est autorisé à traiter, pour le compte de Pôle emploi, les données personnelles nécessaires à l'exécution du marché pour les finalités et aux conditions décrites au Contrat et au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Pôle emploi et le Titulaire s'engagent à respecter la réglementation applicable aux traitements de données personnelles, notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 dit « règlement général sur la protection des données » (RGPD) et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les coordonnées du délégué à la protection des données désigné par le Titulaire en application de l'article 37 du règlement général sur la protection des données (RGPD) sont communiquées à Pôle emploi dans un délai de 30 jours à compter de la notification du marché. Le délégué à la protection des données de Pôle emploi peut être contacté par courriel à [courriers-cnil@pole-emploi.fr](mailto:courriers-cnil@pole-emploi.fr) ou par courrier à l'adresse suivante : Pôle emploi, délégué à la protection des données, 1-5 avenue du Docteur Gley, 75987 Paris Cedex 20.

Sauf accord préalable exprès de Pôle emploi et à peine de résiliation à ses torts exclusifs, le Titulaire traite les données sur le territoire de l'Union européenne. A première demande de Pôle emploi, il communique la liste exhaustive des pays hébergeant les serveurs de données et des pays à partir desquels les intervenants ont accès aux données.

##### **VII.3.1.2 - Obligations du Titulaire en matière de protection des données et de sécurité**

---

<sup>2</sup> Cette déclaration concerne : le chiffre d'affaires annuel global réalisé par le sous-traitant sur chacun des trois derniers exercices disponibles (dans le cas où le sous-traitant est objectivement dans l'incapacité de produire ces renseignements, en particulier lorsqu'il est de création récente, il rapporte la preuve de cette incapacité et communique en lieu et place tout document de nature à attester de sa capacité économique et financière à exécuter les prestations, par exemple la preuve d'une assurance pour les risques professionnels) ; les effectifs, au sens de l'article L.1111-2 du code du travail, moyens annuels pour chacune des trois dernières années ; les principales prestations exécutées au cours des trois dernières années, privilégiant les prestations similaires à celles objet du marché et détaillant le montant, la date et le destinataire public ou privé (sauf pour les prestations dont Pôle emploi a été destinataire et pour lesquelles une déclaration est suffisante, ces références ne font l'objet d'une déclaration du sous-traitant qu'à défaut d'être prouvées par des attestations des opérateurs économiques destinataires, dûment datées et signées et comportant l'ensemble des éléments ci-dessus décrits).

Le Titulaire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les finalités et selon les instructions figurant au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT). Dans le cas où il considère qu'une instruction contrevient à la réglementation en matière de protection des données personnelles, le Titulaire en informe immédiatement Pôle emploi ;
- garantir la confidentialité des données personnelles traitées. Notamment, le Titulaire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données respectent leur confidentialité et bénéficient d'une formation suffisante en matière de protection des données personnelles ;
- prendre en compte les principes de protection des données dès la conception, ainsi que par défaut, prévus à l'article 25 du règlement général sur la protection des données (RGPD), s'agissant des outils, produits, applications ou services développés ou mis en œuvre pour l'exécution du marché ;
- le cas échéant, aider Pôle emploi dans la réalisation des analyses d'impact et consultations préalables de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), prévues aux articles 35 et 36 du règlement général sur la protection des données (RGPD) ;
- mettre à disposition de Pôle emploi l'ensemble des informations nécessaires permettant de démontrer le respect de ses obligations en matière de protection des données personnelles, ou permettant la réalisation d'audits sur pièces ou sur place, par Pôle emploi, un organisme mandaté par ses soins à cet effet ou toute autorité de contrôle à laquelle Pôle emploi est soumis. Le Titulaire contribue également à ces audits ;
- dans le cas où il a recours à un sous-traitant, dans les conditions prévues à l'article VII.2 du Contrat, ou à un fournisseur pour mettre en œuvre tout ou partie du traitement, veiller à ce que le sous-traitant ou fournisseur présente les garanties suffisantes s'agissant de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles permettant de satisfaire aux exigences de la réglementation en matière de protection des données personnelles. Le recours au fournisseur doit en outre faire l'objet d'une autorisation écrite préalable ;
- dans le cas où il est dans l'obligation, en application du droit de l'Union européenne ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, de procéder à un transfert de données en dehors de l'Union européenne, en informer Pôle emploi avant la mise en œuvre du traitement, sauf interdiction pour des motifs importants d'intérêt public.

Le Titulaire déclare tenir par écrit le registre des activités de traitement prévu à l'article 30 du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Sans préjudice des instructions le cas échéant fixées au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT) et conformément aux dispositions de l'article 32 du règlement général sur la protection des données (RGPD), le Titulaire définit et met par ailleurs en œuvre les mesures techniques et organisationnelles permettant de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes.

#### **VII.3.1.3 - Information des personnes concernées**

Pôle emploi informe les personnes concernées de l'existence du traitement, ainsi que de leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD), notamment leur droit d'accès, de rectification, et dans certains cas, d'effacement ou d'opposition.

Dans le cas où des demandes d'exercice de ces droits lui sont adressées, le Titulaire transmet ces demandes à Pôle emploi, par courriel, à l'adresse [courriers-cnil@pole-emploi.fr](mailto:courriers-cnil@pole-emploi.fr). Le Titulaire fait ses meilleurs efforts pour aider Pôle emploi à répondre à ces demandes.

#### **VII.3.1.4 - Violation de données personnelles**

Dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance, le Titulaire notifie à Pôle emploi, par courriel à l'adresse [courriers-cnil@pole-emploi.fr](mailto:courriers-cnil@pole-emploi.fr), toute violation de données personnelles. Est jointe la documentation utile permettant, le cas échéant, à Pôle emploi de notifier la violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL). Cette documentation comprend *a minima* les informations suivantes :

- la description de la nature de la violation de données, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes et de données concernées ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation ;
- la description des mesures prises ou que le Titulaire propose de prendre pour remédier à la violation, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les conséquences.

#### **VII.3.1.5 - Sort des données**

Le Titulaire détruit l'ensemble des données à caractère personnel traitées, ainsi que leurs éventuelles copies, dès qu'elles ne sont plus nécessaires à l'exécution des prestations et au plus tard dans un délai de six mois à compter du complet paiement de la prestation. Dans un délai maximum d'un mois à l'issue du complet paiement par Pôle emploi de la dernière prestation due en exécution du marché, le Titulaire confirme à Pôle emploi la destruction des données personnelles figurant dans tout document ou dans tout fichier informatique.

Ces dispositions ne sont pas applicables aux fichiers, documents et pièces justificatives que le Titulaire est tenu de conserver pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires.

#### **VII.3.2 - Autres traitements de données personnelles**

Indépendamment du traitement de données personnelles mis en œuvre pour le compte de Pôle emploi dans les conditions fixées ci-avant, le Titulaire traite également pour son propre compte des données personnelles pour les besoins de l'exécution et du suivi du marché et, le cas échéant, des contentieux liés à sa passation ou son exécution. Il en va de même pour Pôle emploi. Pôle emploi et le Titulaire s'engagent, chacun en ce qui le concerne, à respecter la réglementation applicable en matière de protection de données personnelles.

Chaque partie est seule responsable du traitement qu'elle met ainsi en œuvre pour son propre compte avec les données transmises par l'autre partie. Les données transmises dans le cadre du marché ne sont pas utilisées à d'autres fins que son exécution ou son suivi ou le suivi des contentieux.

Chaque partie informe les personnes concernées du traitement de données personnelles qu'elle met en œuvre et des moyens dont elles disposent pour exercer leurs droits, tels que prévus aux articles 15 à 23 du règlement général sur la protection des données (RGPD). Ces droits s'exercent, pour les traitements mis en œuvre par Pôle emploi, auprès de son délégué à la protection des données et, pour les traitements mis en œuvre par le Titulaire, auprès de son délégué à la protection des données, selon les modalités décrites ci-avant.

Sauf obligation légale et réglementaire particulière, Pôle emploi et le Titulaire s'engagent à détruire toutes les données personnelles et toutes leurs copies dans un délai de six mois à compter de la fin de l'exécution du marché.

#### **VII.4. - Lutte contre la fraude et dispositif de contrôle**

Le Titulaire est garant de la véracité des informations portées sur le livrable et de l'authenticité des pièces justificatives transmis dans le cadre de l'exécution du marché. Il s'engage à informer son personnel de l'existence et de l'importance de cette obligation et se porte fort du respect de cette obligation par son personnel. Le dispositif interne de contrôle de conformité et de prévention et de lutte contre la fraude dont il dispose, permettant notamment de contrôler cette véracité et cette authenticité, est décrit dans sa Proposition technique.

Ce dispositif est auditable par Pôle emploi à tout moment, notamment dans le cadre de contrôles sur place opérés par Pôle emploi ou un tiers mandaté par ses soins à cet effet et dont le Titulaire n'est pas obligatoirement préalablement averti. Le Titulaire reconnaît être parfaitement informé que, dans le cadre de la mise en œuvre de son propre dispositif de prévention et de lutte contre la fraude, Pôle emploi est susceptible de solliciter des informations et vérifications complémentaires du Titulaire.

## **VII.5. - Assurances**

Le Titulaire déclare souscrire un contrat d'assurance de responsabilité civile en cours de validité le garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile encourue à raison de dommages corporels, matériels ou immatériels subis, de son fait ou du fait de ses personnels, à l'occasion de l'exécution du marché, par des tiers, y compris les bénéficiaires des prestations et y compris lorsque les prestations sont réalisées par lui dans des locaux mis à sa disposition par Pôle emploi. Il déclare également souscrire un contrat d'assurance de responsabilité professionnelle en cours de validité le garantissant contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité encourue à raison des dommages causés à l'occasion de l'exécution du marché.

Le Titulaire déclare que les garanties dont il bénéficie à ces titres sont suffisantes au regard de l'objet du marché. A première demande de Pôle emploi, le Titulaire produit les attestations d'assurance correspondantes précisant les types, montant et durée de validité des garanties.

## **VII.6. - Propriété intellectuelle**

Le Titulaire demeure propriétaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les éléments de toute nature, notamment les outils, méthodes et savoir-faire, ainsi que la documentation, utilisés dans le cadre de l'exécution du marché, que ces éléments aient été mis au point ou développés antérieurement ou au cours de l'exécution du marché.

Sauf accord préalable écrit du Titulaire, Pôle emploi ne dispose d'aucun droit de représentation, reproduction, adaptation ou traduction des éléments sur lesquels le Titulaire détient des droits de propriété intellectuelle ou faisant état des savoir-faire, méthodes et connaissances appartenant au Titulaire.

Le Titulaire garantit Pôle emploi de toute revendication de tiers relative à l'exercice de leurs droits de propriété intellectuelle, savoir-faire, méthodes et connaissances respectifs, à l'occasion de l'exécution du marché. A première manifestation de la revendication d'un tiers, le Titulaire prend toute mesure propre à faire cesser le trouble et prête assistance à Pôle emploi, notamment en communiquant les éléments de preuve ou documents utiles qu'il détient ou peut obtenir. Dans un délai maximum de huit jours calendaires à compter de sa notification, Pôle emploi informe le Titulaire de toute requête ou assignation fondée sur les droits de propriété intellectuelle, savoir-faire, méthodes et connaissances du Titulaire, à l'occasion de l'exécution du marché, en lui communiquant le texte de la requête ou assignation, et l'appelle à la cause en lui réservant la possibilité de soulever tout moyen utile à sa défense.

## **VII.7 - Lutte contre le travail illégal et exclusion des marchés publics**

### **VII.7.1 - Lutte contre le travail illégal**

Conformément aux dispositions des articles D.8222-5 ou D.8222-7 et D.8254-4 du code du travail, le Titulaire produit, sans autre rappel de Pôle emploi, les pièces attestant de la régularité de sa situation au regard de la lutte contre le travail dissimulé tous les six mois jusqu'à la fin de l'exécution du marché :

- s'il est établi en France, il produit les pièces listées à l'article D.8222-5 du code du travail (une attestation de fourniture des déclarations sociales et de paiement des cotisations et contributions de sécurité sociale, prévue à l'article L.243-15 du code de sécurité sociale, émanant de l'organisme de protection sociale chargé du recouvrement des cotisations et des contributions datant de moins de six mois) ;
- s'il est établi ou domicilié à l'étranger, il produit les pièces listées à l'article D.8222-7 du code du travail ;
- dans tous les cas, il produit la liste nominative des salariés étrangers soumis à l'autorisation de travail prévue à l'article D.8254-2 du code du travail. Cette liste est établie à partir du registre unique du personnel et précise, pour chaque salarié, sa date d'embauche, sa nationalité, le type et le numéro d'ordre du titre valant autorisation de travail. Dans l'hypothèse où le Titulaire n'emploie pas de salariés étrangers, il produit une attestation sur l'honneur en ce sens.

L'attention du Titulaire est attirée sur le fait que l'article D.8222-5 et, le cas échéant, l'article D. 8222-7 du code du travail lui imposent de procéder, à l'égard d'un sous-traitant, avant la notification du marché puis en cours d'exécution, à ces mêmes vérifications dès lors que le montant maximum des prestations qu'il



envisage de sous-traiter excède le montant prévu à l'article R.8222-1 du code du travail, soit 5 000 €HT à la date de notification du marché.

En complément de ces obligations, sans préjudice des dispositions du deuxième alinéa de l'article L.1262-4-1 du code du travail, lorsque le Titulaire du marché, un sous-traitant direct ou indirect, une entreprise de travail temporaire auquel il recourt dès lors qu'il est établi hors de France, détache des salariés dans les conditions mentionnées aux articles L.1262-1 et L.1262-2 du code du travail, il remet à Pôle emploi, préalablement à chaque détachement, une copie de la déclaration mentionnée à l'article L.1262-2-1-I du code du travail. A défaut de s'être fait remettre cette déclaration, Pôle emploi adresse, dans les quarante-huit heures suivant le début du détachement, une déclaration à l'inspection du travail dans les conditions définies à l'article L.1262-4-1 du code du travail.

### **VII.7.2 - Exclusion des marchés publics**

Sans préjudice des dispositions de l'article VIII.1 du Contrat, le Titulaire informe sans délai Pôle emploi de tout changement de sa situation ayant pour effet de le placer dans un des cas d'interdiction de soumissionner aux marchés publics prévus aux articles L.2141-1 à L.2141-11 du code de la commande publique.

## **VIII. - RESILIATION**

### **VIII.1. - Résiliation aux torts exclusifs du Titulaire**

Sans préjudice des poursuites le cas échéant engagées à l'encontre du Titulaire, le marché est résilié, sans mise en demeure préalable, aux torts exclusifs du Titulaire, dans les cas suivants :

- 1.1°) en cas de rejet de la demande d'enregistrement, de l'annulation de l'enregistrement ou de la caducité de la déclaration d'activité dans les conditions définies aux articles L.6351-1 et suivants du code du travail ;
- 1.2°) en cas de manquement aux obligations résultant des articles V.4 et VII.3 du Contrat ;
- 1.3°) en cas de contravention à la législation ou réglementation du travail, y compris les dispositions du Livre III de sa sixième Partie, ou relative à la sous-traitance, d'actes frauduleux ou de tout autre fait pénalement répréhensible commis à l'occasion de l'exécution du marché ;
- 1.4°) en cas d'inexactitude des renseignements communiqués avant la notification du marché en application de l'article R.2143-3 du code de la commande publique ainsi qu'en cas d'inexactitude des documents et renseignements fournis en application des articles D.8222-5 ou D.8222-7 ou D.8254-2 à D.8254-5 du code du travail ou de refus de produire ces pièces ;
- 1.5°) lorsque le Titulaire déclare ne pas pouvoir respecter ses engagements ;
- 1.6°) dans le cas où le Titulaire est placé dans l'une des situations mentionnées aux articles L.2141-1 à L.2141-11 du code de la commande publique ayant pour effet de l'exclure d'un marché, sauf ouverture d'une procédure de redressement judiciaire en application de l'article L.631-1 du code de commerce dès lors que le Titulaire en a informé sans délai Pôle emploi ;
- 1.7°) lorsque le Titulaire refuse de donner accès à ses locaux et/ou fournir les justificatifs demandés dans le cadre d'un contrôle prévu à l'article V.7 du Contrat ;
- 1.8°) si le montant cumulé des pénalités prévues à l'article V.5 du Contrat excède 20 000 €.

Le marché peut être également résilié aux torts exclusifs du Titulaire :

- 2.1°) après mise en demeure restée sans effet dans le mois calendaire suivant sa notification, en cas de manquement du Titulaire à l'une quelconque des autres obligations nées du marché ;
- 2.2°) s'agissant des locaux affectés par le Titulaire à l'exécution du marché, et sans nouvelle mise en demeure préalable, en cas de nouveau constat d'une ou plusieurs non-conformités majeures empêchant la poursuite de l'exécution des prestations dans les conditions habituellement pratiquées par la profession, dans les conditions fixées aux articles V.3.3 ;
- 2.3°) lorsque, enjoint par Pôle emploi, en application des articles L.8222-6 ou L.8254-2-1 du code du travail, de se conformer à ses obligations découlant des articles L.8221-3, L.8221-5 et du premier alinéa de l'article L.8251-1 al. 1 du code du travail, le Titulaire n'a pas, dans un délai de deux mois à compter de cette injonction valant mise en demeure au sens du présent article, rapporté la preuve de la fin de sa situation irrégulière ou de celle du sous-traitant direct ou indirect. La résiliation prend effet à compter de la date fixée dans la décision de résiliation et au plus tard six

mois à compter de l'injonction. Toutefois et compte tenu de la situation du Titulaire notamment lorsqu'il est en cours de régularisation de sa situation, Pôle emploi peut décider de lui accorder un délai supplémentaire pouvant aller jusqu'à deux mois. Lorsque le Titulaire n'a pas régularisé sa situation à l'expiration du délai fixé par Pôle emploi, le marché est automatiquement résilié sans nouvelle mise en demeure à date d'effet de six mois à compter de l'injonction de Pôle emploi ;

- 2.4°) lorsque, enjoint par Pôle emploi en application des articles L.1262-4-3 et L.3245-2 du code du travail du fait du non-paiement partiel ou total dû au salarié détaché du Titulaire, d'un sous-traitant direct ou indirect ou d'un cocontractant d'un sous-traitant, l'auteur n'a pas, dans un délai de sept jours, régularisé sa situation. A l'expiration de ce délai, Pôle emploi transmet à l'agent de contrôle les informations dont il dispose. Dans le cas où l'auteur des manquements n'a pas régularisé sa situation, Pôle emploi résilie le marché sans délai. La date d'effet de la résiliation est la date de notification de la décision.

La résiliation du marché aux torts exclusifs du Titulaire n'ouvre droit au versement d'aucune indemnité.

Dans tous les cas mentionnés ci-avant, Pôle emploi se réserve en outre la possibilité de pourvoir à l'exécution des prestations objet du marché résilié, aux frais et risques du Titulaire, à la seule condition de l'en informer à la notification de la décision de résiliation. Le cas échéant, l'augmentation des dépenses par rapport aux prix du marché, résultant de l'exécution des prestations aux frais et risques du Titulaire par un autre opérateur économique, est à la charge exclusive du Titulaire. La diminution des dépenses ne lui profite pas. Quel que soit le commencement d'exécution reçu dans le cadre du marché résilié, la prestation est, sauf décision contraire de Pôle emploi, reprise aux frais et risques du Titulaire, dans son intégralité, depuis le démarrage du parcours de formation. Le Titulaire ne peut prendre part à quelque titre que ce soit à l'exécution des prestations reprises à ses frais et risques par un autre opérateur économique.

Dans tous les cas mentionnés au présent article, la date d'effet de la résiliation est fixée dans la décision de résiliation. A défaut, la date d'effet de la résiliation est la date de notification de la décision de résiliation. Le Titulaire reconnaît être informé que, selon les indications figurant dans la décision de résiliation, soit le Titulaire poursuit, jusqu'à leur terme et dans les conditions prévues par le marché, l'exécution des bons de commande transmis avant la notification de la décision de résiliation, soit les prestations sont arrêtées à la date de notification de la décision de résiliation.

## **VIII.2. - Résiliation pour motif d'intérêt général**

Pôle emploi peut, à tout moment, par décision unilatérale, mettre fin à l'exécution du marché pour des motifs d'intérêt général. En ce cas, la résiliation prend effet à la date fixée dans la décision de résiliation ou, à défaut, à la date de notification de cette décision. Le Titulaire est informé que Pôle emploi se réserve la possibilité d'émettre des commandes jusqu'à la veille de la date d'effet de la résiliation.

## **IX. - LITIGES**

En cas de litige, la loi française est seule applicable et les tribunaux français seuls compétents. Les parties conviennent de rechercher en cas de litige un accord amiable et, faute de l'obtenir, de s'en remettre à la juridiction administrative compétente. En application du second alinéa de l'article R.312-11 du code de justice administrative, il est expressément convenu que le tribunal administratif territorialement compétent à l'égard de tout litige se rapportant à l'exécution du marché est le tribunal administratif dans le ressort duquel a légalement son siège le directeur régional de Pôle emploi signataire du marché.

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Fait à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Signature du représentant du Titulaire :

Signature du représentant de Pôle emploi :

(à revêtir du cachet de la société)

## ANNEXE I - DESCRIPTIF DES LOTS

Numéros et intitulés des lots	Lieux d'intervention obligatoires	Nombre estimé d'entretiens de diagnostic et d'orientation pour la première année d'exécution du marché	Nombre potentiel estimé de demandes de rendez-vous susceptibles d'être adressées pour la première année d'exécution du marché	Taux cible de retour à l'emploi durable pour la première année d'exécution du marché	Nombre d'heures de travail pour la période ferme d'exécution à réaliser au titre de l'engagement d'insertion sociale
Lot n° 1 EMS – Département de la Loire Atlantique	Commune d'Ancenis Commune de Blain Commune de Châteaubriant Commune de Clisson Commune de Guérande ou de la Baule-Escoublac Commune de Machecoul Communauté urbaine Nantes Métropole Commune de Pornic Commune de Saint-Nazaire Commune de Trignac	7332	16292	28,4%	8012
Lot n° 2 EMS – Département du Maine et Loire	Communauté Angers Loire Métropole Commune de Beaufort en Anjou Commune de Beaupreau Commune de Cholet Commune de Saumur Commune de Segré	4708	10462	25,1%	5 163
Lot n° 3 EMS – Départements de la Mayenne et de la Sarthe	Commune de Château-Gontier Unité urbaine de Laval Commune de Mayenne Arrondissement de La Flèche Communauté urbaine Le Mans Métropole Commune de Mamers Commune de La Ferté Bernard	4262	9472	24,8%	4 784
Lot n° 4 AMS – Département de la Vendée	Commune de Challans Arrondissement de Fontenay le Comte La Roche sur Yon Agglomération Commune des Herbiers Arrondissement des Sables d'Olonne	3623	8050	27%	3 965