

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE VEILLE ET D'ACCOMPAGNEMENT STRATEGIQUE DE FRANCE TRAVAIL SUR LES RESEAUX SOCIAUX

N° DE CONSULTATION 026.25

LOT 1 : OUTIL DE VEILLE DES RESEAUX SOCIAUX

Sommaire

1.	<i>PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL</i>	3
2.	<i>CONTEXTE</i>	3
3.	<i>OBJET DU MARCHE</i>	4
3.1.	Libellé et description du marché	4
3.2.	Périmètre du marché	4
3.2.1.	SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM	4
3.2.2.	EXEMPLES D'EXCLUSIONS :	4
4.	<i>VOLUMETRIE</i>	4
5.	<i>DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES</i>	4
5.1.	Objectif des prestations	4
5.2.	Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations	5
5.2.1.	Accès à une plateforme de veille en temps réel hébergée en ligne (UO1)	5
5.2.1.1.	Périmètre, sécurité et disponibilité générales	5
5.2.1.2.	Fonctionnalités	6
5.2.2.	Prestations complémentaires	8
6.	<i>ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE</i>	9
6.1.	Devoir de conseil	9
6.2.	Plan de progrès	9
6.3.	Devoir d'information	9
6.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	9
7.	<i>MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE</i>	9
7.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	9
7.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	10
7.3.	Instances de pilotage et de suivi	10
8.	<i>OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS</i>	10
8.1.	Contrôles à la charge du titulaire	10
8.2.	Contrôles réalisés par France Travail	10

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres. France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

Une convention pluriannuelle d'objectifs et de gestion conclue entre l'État, l'Unedic et France Travail, définit les objectifs assignés à France Travail au regard de la situation de l'emploi et des moyens prévisionnels qui lui sont alloués par l'Unedic et l'État.

En matière d'achat, France Travail est soumis aux dispositions de Code de la commande publique.

En application de la loi n°2023-1196 du 18 décembre 2023 pour le plein emploi, Pôle emploi est devenu France Travail le 1er janvier 2024. Cette transformation, qui n'emporte pas la création d'une nouvelle personne morale, consiste en un changement de dénomination et un élargissement des missions de l'établissement au sein du réseau pour l'emploi mentionné à l'article L.5311-7 du code du travail.

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

2. CONTEXTE

France Travail a succédé à Pôle emploi au 1er janvier 2024 par la loi pour le plein emploi pour mieux accompagner toutes les personnes sans emploi ainsi que les employeurs. A ce titre, l'établissement s'est vu confier de nouvelles missions liées notamment à l'inscription de toutes les personnes sans emploi et au développement de communs numériques pour l'ensemble des acteurs de l'insertion, de la formation et de l'emploi rassemblés dans le Réseau Pour l'Emploi. France Travail accompagne également les employeurs dans leur recherche de candidats et dans leurs recrutements avec une volonté de faire en sorte que ces derniers soient plus inclusifs. Pour augmenter le taux de recours des employeurs à France Travail, la marque France Travail Pro a été créée en octobre 2024.

Dans le cadre de sa stratégie de communication France Travail est présent depuis plusieurs années sur les réseaux sociaux pour mieux informer ses différents publics (demandeur d'emploi, leaders d'opinions, journalistes, élus, etc...) et être en veille sur les sujets qui impactent directement l'opérateur et ses missions.

La présence sur les réseaux sociaux et la veille de ce qui s'y dit constitue un enjeu stratégique de communication pour France Travail, à l'heure où les publications et interactions sur ces plateformes se multiplient, attirant toujours plus de nouveaux publics (médias, politiques, influenceurs, etc),

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DU MARCHÉ

Le marché a pour objet l'achat par la Direction Générale de France Travail, de prestations de veille et d'accompagnement stratégique de France Travail sur les réseaux sociaux

Le présent lot a pour objet la mise à disposition de la direction de la communication de France Travail d'un outil de veille et d'analyse des réseaux sociaux.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM

Le marché est piloté par la Direction Générale de France Travail. Les directions régionales et établissements de France Travail peuvent également recourir à l'outil.

3.2.2. EXEMPLES D'EXCLUSIONS :

Le marché ne concerne pas :

- L'animation des pages régionales et des agences de France Travail sur les réseaux sociaux ;
- La production de contenus sur tout autre support autre que celui des réseaux sociaux.

4. VOLUMETRIE

A titre indicatif, la volumétrie annuelle est estimée à :

- 1 forfait annuel pour l'accès à une plateforme de veille en temps réel hébergée en ligne
- 20 sessions de formation, individuelles ou collective

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Le titulaire met à la disposition de France Travail un outil doté d'une interface web (sans installation de logiciel tiers) permettant de consulter en temps réel l'intégralité des contenus publics diffusés sur un maximum d'espaces d'expression en ligne, ainsi que leurs métadonnées associées. Le titulaire met également à disposition une interface de programmation applicative (API) permettant de récupérer en temps réel les contenus et métadonnées des contenus. En complément, le titulaire dispense également des sessions de formations pour les utilisateurs de l'outil.

- « **Contenu** » désigne tout élément susceptible d'apparaître sur un espace d'expression en ligne : du texte, des images, du son, de la vidéo ou leur assemblage en entités plus complexes (comme un tweet, une publication Facebook, un direct YouTube, un article de journaliste).
- « **Espace d'expression en ligne** » désigne tout type de service permettant à quiconque de produire, consulter et/ou échanger des contenus publiquement sur Internet.

- « **Intégralité** » désigne la possibilité de consommer la totalité d'un contenu au sein même de l'interface. Le titulaire s'engage, par exemple, à ce qu'une publication de page Facebook ou une vidéo YouTube puisse être entièrement lue sur sa plateforme. L'interface facilite néanmoins la redirection vers la source originelle (via un système d'hyperliens par exemple).
- « **Temps réel** » : les contenus sont disponibles dans l'interface en moins de deux minutes après leur mise en ligne, et les métadonnées associées sont fréquemment actualisées quand elles sont susceptibles d'être modifiées (plusieurs fois par jour la semaine suivant leur publication, et si possible plusieurs fois au cours du semestre).
- « **Métadonnées** » désigne l'ensemble des données susceptible de caractériser et/ou d'améliorer la compréhension du contenu auquel il est associé. L'interface du titulaire permet de consulter toutes les métadonnées mises à disposition par le producteur d'un contenu ou ajoutées a posteriori par le titulaire lui-même (par exemple, dans le cas d'un tweet, sa date de publication, son heure de publication, son texte, son nombre de retweets, son nombre de favoris, sa langue, le nom de son créateur etc.).

5.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES / MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

5.2.1. Accès à une plateforme de veille en temps réel hébergée en ligne (UO1)

5.2.1.1. Périmètre, sécurité et disponibilité générales

En ce qui concerne le **périmètre de couverture**, l'interface web proposée par le titulaire donne obligatoirement accès aux contenus publics échangés sur les réseaux sociaux Facebook, X, YouTube, Tiktok et LinkedIn. Le titulaire précise tous les réseaux couverts dans sa réponse au 2.2 du cadre de réponse technique.

Le titulaire s'engage à augmenter le périmètre couvert par son outil de façon active et à actualiser fréquemment les métadonnées ou systèmes de classification sous-jacents (mise à jour de la localisation, du nom de la source ou toute autre donnée pouvant être amenée à changer avec le temps).

L'interface facilite l'ajout de nouvelles sources au périmètre couvert par l'outil, ou tout du moins permet de suggérer l'ajout de nouvelles sources au titulaire. Celui-ci s'engage à les intégrer dans ses procédures (*crawling* ou toute autre technique d'indexation) en moins de 72 heures si cela est techniquement, juridiquement et financièrement sans impact. Le cas échéant, un avenant sera mis en place dans les conditions prévues au 5.6 contrat : clause de réexamen).

Le titulaire s'engage à communiquer en toute transparence les éléments permettant au commanditaire d'évaluer la qualité de sa couverture à tout moment. Il doit notamment être en mesure :

- De fournir le nombre de sources indexées dans son système et la fréquence à laquelle il les parcourt afin de détecter de nouveaux contenus ou de mettre à jour les métadonnées associées aux contenus ;
- De procurer la date d'indexation d'une source dans son système ;
- D'alerter lorsque des sources historiquement suivies par son système sont retirées et sur les raisons de leur disparition (par exemple, si une plateforme venait à restreindre l'accès à ses données ou si le site d'un média français interdisait d'archiver les contenus qu'il publie, le titulaire serait tenu d'avertir le commanditaire) ;
- D'indiquer s'il est capable de récupérer l'intégralité des contenus publiés par une source, seulement un échantillon de ces dernières, ou uniquement leurs métadonnées.

Le titulaire garantit la confidentialité et la sécurité des données. Il s'engage notamment :

- À respecter toutes les réglementations en vigueur en Europe concernant la protection des données personnelles et à faire évoluer sa solution pour respecter les nouvelles réglementations dans le cas où celles-ci changeraient en cours de marché ;
- À signer un contrat de confidentialité avec le commanditaire (le contrat signé à la notification du marché pourra être amené à évoluer selon l'évolution de la réglementation en vigueur dans le domaine couvert par les prestations objet du présent marché) ;
- À auditer régulièrement ses serveurs, matériels et processus internes afin de garantir leur sécurité.
- À sécuriser l'accès de sa plateforme (HTTPS, mots de passe etc.).

France Travail se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le titulaire.

Les données collectées pour la connexion à la plateforme par des salariés de France Travail (nom, prénom, adresse mail) ne sauraient être utilisées à d'autres fins que la connexion et l'utilisation de l'outil proposé par le titulaire.

Le titulaire garantit la disponibilité et la fiabilité de l'outil et des données. Il s'engage notamment :

- À archiver, pendant au moins deux ans, les données collectées ;
- À garantir à France Travail l'intégrité des données indexées ;
- À garantir un accès 24h/24 et 7j/7 à l'outil
- En cas de dysfonctionnement ou de panne identifiée par le titulaire, à prévenir France Travail de l'interruption de service et de le rétablir dans les meilleurs délais.
- En cas de panne de l'interface identifiée par France Travail à répondre et à rétablir le service dans les meilleurs délais.
- En cas de décision indépendante de la volonté du titulaire, mais pouvant potentiellement affecter le fonctionnement de son outil, celui-ci s'engage à prévenir France Travail dans les plus brefs délais et avant que le fonctionnement de l'outil soit effectivement affecté.

Afin de garantir la disponibilité et la fiabilité de l'outil, ainsi que l'intervention rapide en cas de dysfonctionnement ou de panne, le titulaire met à la disposition un support technique. Cette assistance peut également apporter un soutien pour expliquer le fonctionnement de la plateforme, dans le cadre de demandes ponctuelles et ciblées.

En cas d'urgence majeure (par exemple, en cas d'absence des utilisateurs habituels), le titulaire peut être appelé à fournir une prestation d'assistance spéciale, à distance ou dans les locaux de France Travail pour lui apporter une assistance à forte valeur ajoutée dans le paramétrage, la gestion et l'utilisation de la plateforme.

5.2.1.2. Fonctionnalités

Tout en garantissant le respect du périmètre, de la confidentialité, de la sécurité, de la disponibilité et de la fiabilité tels que précédemment définis, **l'interface mis à la disposition de France Travail propose des fonctionnalités garantissant une veille optimale, en termes quantitatifs et qualitatifs.** L'interface propose notamment les fonctionnalités suivantes :

En ce qui concerne la gestion des utilisateurs, l'interface donne accès à des fonctions d'administration des utilisateurs de l'outil de veille. Elle permet notamment l'ajout de nouveaux comptes utilisateurs, leur suppression, l'édition de leurs informations associées ainsi que la définition de leur niveau d'accès. Par exemple, un utilisateur pourra avoir des droits en lecture et en écriture (et donc supprimer d'autres utilisateurs, créer de nouvelles recherches) quand un autre utilisateur n'aura qu'un accès en lecture seule

(possibilité de consulter tout ou partie du contenu de l'interface sans possibilité d'en modifier le fonctionnement). L'interface offre également la possibilité de créer et superviser des groupes d'utilisateurs présentant des caractéristiques communes.

Pour information, sont prévus environ 30 utilisateurs, au sein de la Direction de la Communication et Relations Extérieures de France Travail, et des directions régionales.

En ce qui concerne la recherche de contenus, l'interface permet à ses utilisateurs de définir précisément et en toute indépendance différents paramètres/critères de recherche à l'aide de nombreux opérateurs de recherche avancés et de corpus de sources. Ces différents critères (par exemple, des mots-clefs) peuvent être utilisés individuellement ou être associés pour une même recherche. Les contenus résultant de ces recherches peuvent, en outre, être filtrés et/ou classés dans l'interface en fonction d'un critère ou d'une combinaison de critères.

L'interface autorise la création d'un nombre illimité de recherches, leur édition, leur sauvegarde, leur suppression et si possible leur regroupement en thématiques. Les caractéristiques des recherches et leurs résultats peuvent être partagés facilement entre utilisateurs. Une recherche doit pouvoir rester privée (être uniquement accessible par son créateur).

Tout contenu indexé par l'outil de veille reste accessible *a posteriori* (un contenu indexé il y a plusieurs années peut apparaître dans les résultats d'une recherche aujourd'hui). L'outil n'impose aucune limitation sur la quantité de résultats retrouvés suite à une recherche.

En ce qui concerne la visualisation des contenus, des tableaux de bords, l'interface permet de parcourir les contenus relatifs à un sujet donné en temps réel et de façon fluide (l'actualisation de l'affichage ne nécessite aucune intervention de la part de l'utilisateur, il reste réactif malgré les quantités importantes de données affichées). Elle est optimisée pour tous les types et tailles d'écrans et compatible avec les navigateurs web les plus populaires (comme Edge ou Chrome notamment).

Le format de visualisation et la disposition sélectionnés par le titulaire facilitent la lecture des contenus et leur compréhension (par exemple, un affichage type « tableau de bord » présentant les flux de données provenant de différentes plateformes sous forme de blocs ou de colonnes). Une application mobile (iOS / Android) est souhaitée pour permettre leur consultation en mobilité.

L'outil permet la création de tableaux de bords personnalisés – des espaces de l'interface dédiés à la présentation des différents aspects d'une recherche selon des critères ad-hoc. Ils permettent, par exemple, de subdiviser les résultats d'une recherche en sous-thématiques plus faciles à appréhender et à consulter en parallèle sur un même écran.

L'interface permet de mettre en favori ou d'étiqueter des contenus afin de les regrouper et de les retrouver facilement dans une section dédiée.

En ce qui concerne les indicateurs de performance et métriques, l'interface donne accès à plusieurs indicateurs fiables (par exemple, un indicateur de vélocité) et précis permettant de déceler les contenus pertinents. L'outil du titulaire est également capable de reconnaître les entités nommées (personnes, lieux, institutions etc.) qui gagnent en popularité au sein des contenus résultants d'une recherche spécifique (ceux qui sont de plus en plus mentionnés, dans des contenus qui génèrent un intérêt croissant chez les internautes).

En ce qui concerne les alertes et les rapports automatisés, l'interface permet d'envoyer des alertes en temps réel et des rapports récurrents. Ces alertes et rapports sont consultables en dehors de l'interface. Ils sont diffusés via courriel a minima, et si possible via SMS. L'ajout de plusieurs destinataires est permis. Le titulaire précise les différentes modalités d'alerte dans sa réponse au 2.6 du cadre de réponse technique et les prix associés au bordereau des prix s'ils ne sont pas inclus dans le forfait UO1.

Les alertes en temps réel sont déclenchées dans les plus brefs délais après que certaines conditions soient remplies. Par exemple :

- Lorsqu'un contenu gagne en popularité au sein des résultats collectés par la plateforme pour une recherche donnée ;
- Dès qu'un nouveau contenu est collecté pour une recherche donnée ;

- Dès qu'un contenu atteint un seuil défini par des critères précis relatifs à ses métadonnées (par exemple, si un contenu collecté dans une recherche en rapport avec France Travail génère 100 retweets sur twitter sur une période de 1h, une alerte est envoyée).

Les contenus des alertes automatiques et des rapports récurrents sont hiérarchisés, avec a minima:

- La source
- La date de publication ;
- Le total d'interactions suscitées ;
- La vélocité.

L'interface facilite la gestion des destinataires des alertes et des rapports (ajout, suppression, regroupement en listes de diffusion pouvant être nommées etc.).

En ce qui concerne le téléchargement des contenus, l'interface permet de télécharger un nombre illimité de données et de métadonnées associées au résultat d'une recherche dans des fichiers de type .csv, Excel (.xlsx ou autre), .PDF et JSON. L'intégralité des contenus placés en favoris ou un groupe de favoris est également téléchargeable.

En ce qui concerne le partage des contenus, l'interface donne accès à des options de partage des contenus qu'elle collecte, via a minima courriel, si possible messageries chiffrées.

En ce qui concerne la documentation, le titulaire met à disposition une documentation complète détaillant le fonctionnement et le paramétrage de son interface et de l'interface de programmation.

5.2.2. Prestations complémentaires

- **Formations**

En complément de l'accès à la plateforme de veille en temps réel, le titulaire dispense des sessions de formations pour les utilisateurs de l'outil qui peuvent être, soit les membres désignés au sein de la Direction de la Communication ou d'autres collaborateurs de France Travail.

Les sessions de formations (UO) sont organisées au choix de France Travail, au siège situé à Paris ou chez le titulaire, ou en Île-de-France. Elles peuvent également avoir lieu à distance par le biais d'internet. Les premières formations sont réalisées, au plus tard, dans les 10 jours ouvrés après l'envoi du bon de commande par la Direction Générale de France Travail. Les livrables attendus sont ainsi :

- Les sessions de formation dispensées ;
- Les supports de formation ;
- Les attestations de formation.

Le titulaire pourra aussi délivrer des formations à la demande au-delà des formations d'accompagnement à la mise en place, en particulier pour des prestations complémentaires.

- **Prestations Facultatives**

Il serait apprécié que le prestataire soit en mesure :

- de suivre et d'identifier la viralité d'articles des médias en ligne sur les différents réseaux sociaux (UO). Si le candidat est en mesure de proposer cette prestation, elle doit être chiffrée au bordereau des prix.
- fournir une cartographie à la demande d'utilisateurs sur une thématique précise Le titulaire présente un exemple de cartographie et précise la méthodologie dans sa réponse au 2.8 du cadre de réponse technique et les prix associés au bordereau des prix.

6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

6.1. DEVOIR DE CONSEIL

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller France Travail sur les modalités d'exécution des prestations. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement sur tout point lié à l'objet du marché qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation, et, de ce fait, à la réduction des coûts. Cela englobe aussi les éléments concernant la démarche environnementale qu'il est possible de mettre en place.

6.2. PLAN DE PROGRES

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, annuellement / à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations.

6.3. DEVOIR D'INFORMATION

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute modification de la réglementation, de la norme en vigueur, de son processus de production, ou tout autre changement qui impacterait la prestation.

6.4. CLAUSE CARBONE ET RESPECT DE LA LOI « CLIMAT ET RESILIENCE »

L'exécution des prestations attendues doit s'insérer dans une démarche de protection ou de mise en valeur de l'environnement.

A cet effet, le titulaire s'engage pour l'exécution des prestations attendues à :

- Réduire le nombre d'impressions papier en généralisant le format électronique et en n'imprimant les documents que sur demande expresse de France Travail.
En cas d'impression papier, le titulaire utilise du papier recyclé et non blanchi écolabélisé de type « Blue Angel » ou équivalent, en format recto-verso, avec une mise en page réduisant les impressions (2 documents par page, etc.) et une conception de document visant à limiter au maximum la consommation d'encre.
- Réduire et recycler les déchets notamment par le recours aux structures issues de l'économie circulaire spécialisées dans le ramassage, la valorisation et le recyclage des déchets).
- Réduire les déplacements professionnels en privilégiant le travail à distance.

A l'issue de chaque année d'exécution de marché, le titulaire présente à France Travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

7. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

7.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

Le titulaire désigne dans sa proposition technique un représentant qui est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles ; celui-ci a autorité pour régler toute difficulté liée à l'exécution des prestations. Il représente le titulaire dans toutes les réunions où celui-ci est convié dans le cadre de l'exécution du marché et du contrôle des prestations. Il est en lien avec l'acheteur qui assure le suivi de l'exécution contractuelle du marché à la Direction des achats de France Travail.

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

7.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Les représentants dédiés de la direction de la communication pour le suivi de l'exécution opérationnelle du marché
- Les représentants dédiés de la direction des achats-marchés : l'acheteur au sein de la Direction des achats, pour le suivi de l'exécution contractuelle du marché

7.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

– Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 6.3.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 15 jours ouvrés suivant la notification du marché.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations.

- Une **réunion de bilan annuel** permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées ;
- Dans le cadre de la réalisation des prestations attendues, des réunions peuvent être organisées ponctuellement soit à la demande de France Travail, soit à la demande du titulaire ;

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

8.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable. Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues. Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

En cas d'incident, le titulaire fournit à France Travail les procédures ou actions correctives mises en œuvre.

8.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

Afin de contrôler le respect des engagements contractuels, France Travail se réserve le droit de demander, en cours d'exécution du marché, toutes les informations qu'il jugerait utiles au suivi de l'exécution des prestations.

France Travail se réserve également la possibilité d'effectuer des contrôles de la qualité d'exécution des prestations, sur les lieux d'exécution du marché.