

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 2 : ACCOMPAGNEMENT STRATEGIQUE DE FRANCE TRAVAIL
SUR LES RESEAUX SOCIAUX**

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	3
2.	CONTEXTE	3
3.	OBJET DU MARCHE	4
3.1.	Libellé et description du marché	4
3.2.	Périmètre du marché	4
3.2.1.	Sur le plan territorial : métropole, dom/rom	4
3.2.2.	Exemples d'exclusions :	4
4.	VOLUMETRIE	4
5.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	4
5.1.	Objectif des prestations	4
5.2.	Accompagnement Stratégique sur le web social (F1)	5
5.3.	Prestations complémentaires	6
5.3.1.	Travail de curation/bilan d'un benchmark ou d'une veille spécifique sur une thématique UO1)	6
5.3.2.	Prestations ponctuelles d'accompagnement du community management (UO2.1 à UO2.4)	6
5.3.3.	Accompagnement du community management sur un nouveau réseau social (UO3)	7
5.3.4.	Accompagnement ponctuel d'une demi-journée (UO4.1 à UO4.7)	7
5.3.5.	Production de contenus (UO5.1 à UO5.7)	8
5.3.6.	Formations (UO6.1 à UO6.5)	9
5.3.7.	Moyens et compétences nécessaires	9
5.3.8.	Attentes particulières vis-à-vis du titulaire	10
5.3.8.1.	Devoir de conseil	10
5.3.8.2.	Plan de progrès	10
5.3.8.3.	Devoir d'information	10
5.3.8.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	10
5.3.8.5.	Transfert de compétences	11
6.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE	11
6.1	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	11
6.2	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	11
6.3	Instances de pilotage	12
6.3.1	Réunion de lancement	12
6.3.2	Evaluations du titulaire et retour d'expérience	12
6.3.3	Comité de pilotage (COPIL)	12
6.3.4	Autres réunions ponctuelles	13
6.4	Instances de suivi	13
6.5	Éléments de reporting	13
7.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS	14
7.1.	Contrôles à la charge du titulaire	14
7.2.	Contrôles réalisés par France Travail	14

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 l'achat de prestations d'accompagnement stratégique de France Travail sur le web social. L'objectif poursuivi est de faire bénéficier France Travail de propositions d'actions afin d'optimiser et de développer son activité et son influence sur les réseaux sociaux, auprès des différents publics cibles : demandeurs d'emploi, entreprises, élus, leaders d'opinion, acteurs et partenaires territoriaux, grand public et collaborateurs France Travail (lead / employee advocacy).

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.

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

À titre indicatif, la volumétrie mensuelle est estimée à :

- 1 comité éditorial mensuel, avec présentation du reporting trimestriel à chaque fin de trimestre (2h) ;
- 1 réunion hebdomadaire de suivi (1h) ;
- 1 réunion semestrielle concernant la performance globale des actions menées et l'organisation entre l'équipe social media et le titulaire (2h) ;
- La production de 50 % des posts hebdomadaires à destination des différentes plateformes (environ 15 posts sur 30) ;
- 0,5 à 1 rapport de benchmark sur l'année, comprenant la volumétrie et l'analyse ;
- 1 à 2 rapport(s) de veille spécifique par mois, comprenant la volumétrie et l'analyse.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. OBJECTIF DES PRESTATIONS

Dans un environnement numérique en constante évolution caractérisé par des évolutions constantes des réseaux sociaux, France Travail a pour ambition de faire du web social un levier stratégique de sa communication, à destination des demandeurs d'emploi, des entreprises, des élus, des leaders d'opinion, des acteurs et partenaires territoriaux, du grand public, des collaborateurs France Travail (lead/employee advocacy).

À cette fin, le titulaire est chargé d'accompagner France Travail dans l'animation et l'évolution de sa présence sur les réseaux sociaux, en veillant à la cohérence des messages et à leur adéquation vis-à-vis des publics cibles externes et internes.

Son intervention consistera principalement à :

- Challenger la stratégie actuelle ;

- Anticiper les tendances et mutations des usages ;
- Impulser des approches et des formats innovants ;
- Développer les pratiques de marketing d'influence et d'advocacy (leader et employee).

L'objectif est de permettre à France Travail de renforcer son impact, sa visibilité, sa capacité d'influence et la gestion de sa réputation en ligne.

5.2. ACCOMPAGNEMENT STRATEGIQUE SUR LE WEB SOCIAL (F1)

L'objectif de la prestation forfaitaire d'accompagnement stratégique est de faire bénéficier France Travail de propositions d'actions aux fins d'optimiser/développer son activité sur les réseaux sociaux, au regard des objectifs généraux cités au point précédent.

Dans cette optique, la Direction de la Communication de France Travail identifie, ci-dessous, les prestations suivantes :

- 1 **comité éditorial mensuel**, avec présentation **du reporting trimestriel** à chaque fin de trimestre (2h) ;
- 1 **réunion hebdomadaire** de suivi à distance (1h) ;
- 1 **réunion semestrielle** concernant la performance globale des actions menées et l'organisation entre l'équipe social media et le titulaire en physique (2h) ;
- Un accompagnement permanent sur la stratégie à adopter par cible et plateforme, existante et à venir.
- Des propositions d'actions concrètes et de production de contenus pour valoriser les thématiques issues du plan de communication global et du plan stratégique de France Travail, sur les comptes nationaux de France Travail : Facebook, Instagram, LinkedIn, TikTok, YouTube, X et ceux à venir.
- Des propositions régulières d'actions nouvelles en fonction de l'évolution des usages et des tendances réseaux sociaux (nouveaux concepts et formats etc.), du marché et des technologies disponibles, afin que France Travail puisse s'approprier les outils les plus pertinents pour sa communication, incluant des propositions d'activation social media sur tous les canaux, pour toutes les cibles externes et/ou internes.
- Des propositions régulières d'actions en lien avec l'utilisation de la vidéo sur les réseaux sociaux, incluant des idées sur des contenus vidéos à produire, sans prise en charge de la production en elle-même.
- Des propositions de stratégie de communication d'actions concrètes et de contenus pour faire porter les messages de France Travail par l'interne (lead/employee advocacy), en coordination avec les actions menées sur les comptes nationaux.
- La définition d'indicateurs permettant d'évaluer l'efficacité des actions mises en place, en fonction des objectifs fixés.
- Des propositions d'actions pour animer les différentes communautés sur le long terme.

En termes d'exécution de la prestation et de la production de livrables, l'accompagnement stratégique sur le web social prend les formes suivantes :

- **Un comité éditorial mensuel de 2 heures environ**, avec l'équipe « Réseaux sociaux » et tout autre personne concernée par le sujet. Côté agence, le chef de projet et/ou tout autre membre de l'équipe dédiée participe à cette réunion. Le comité éditorial peut avoir lieu au sein des locaux de la Direction de la Communication de France Travail ou à distance (en visioconférence).

A chaque fin de trimestre, **une présentation du reporting trimestriel** d'une heure environ est réalisée, intégrant principalement un bilan des performances de l'activité de France Travail et des collaborateurs dans le cadre des programmes d'advocacy sur les réseaux sociaux, un bilan des actions d'influence mené pour les comptes de France Travail et un plan d'actions associé. Le

titulaire présente dans sa réponse à la question 2.2.3 du cadre de réponse la méthodologie et l'organisation envisagées pour la conception et l'exécution du reporting trimestriel.

Le titulaire est responsable de la préparation, de l'animation et du suivi du comité éditorial.

L'ordre du jour est établi conjointement et le compte-rendu est réalisé par le titulaire. Celui-ci reprend les principaux sujets évoqués en réunion, les préconisations du titulaire et les éventuelles suites à donner ainsi que le planning. Le compte-rendu est transmis à France Travail dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réunion.

- **Une réunion hebdomadaire de suivi de projet, d'1 heure environ**, avec l'équipe « Réseaux sociaux » à distance. Côté agence, le chef de projet et ou tout autre membre de l'équipe dédiée participent à cette réunion. L'objectif de cette réunion est de faire un point sur les projets en cours. L'ordre du jour est établi conjointement avec les équipes RS. Le compte-rendu est réalisé par le prestataire. Celui-ci reprend les principaux sujets évoqués en réunion ainsi que la répartition des tâches. Le compte-rendu est transmis à France Travail, au plus tard le lendemain.
- **Une réunion semestrielle de 2 heures environ**, avec la Directrice de la communication, dans les locaux de France Travail. Côté agence, l'interlocuteur du plus haut niveau de l'équipe dédiée, c'est-à-dire le Directeur général ou son représentant, participe à cette réunion. Les invitations aux réunions sont envoyées par mail. L'ordre du jour est établi conjointement avec le responsable et ou le responsable-adjoint du département « Communication externe et marque ». Le compte-rendu est réalisé par le titulaire et transmis à France Travail dans les 2 jours ouvrés qui suivent la réunion.
- **La production des contenus de 50 % des contenus**, soit environ 15 posts sur 30. La production des posts comprend l'identification des sujets, la rédaction des posts, le maquettage, le secrétariat de rédaction et les aller-retour d'ajustement. La production peut concerner tous les réseaux sociaux. La répartition des productions est réalisée en fin de semaine pour la semaine suivante et figure dans le tableau d'engagement hebdomadaire.

5.3. PRESTATIONS COMPLÉMENTAIRES

5.3.1. Travail de curation/bilan d'un benchmark ou d'une veille spécifique sur une thématique et/ou une période spécifique (U01)

Cette prestation consiste à réaliser un travail de curation/bilan d'un benchmark ou d'une veille sur une thématique définie, pour une période spécifique et sans délai de prévenance pour la veille spécifique. À partir du sujet identifié, est attendu a minima un rapport comprenant la volumétrie et l'analyse.

5.3.2. Prestations ponctuelles d'accompagnement du Community management (U02.1 à U02.4)

Traduisant la volonté de montée en compétences de ses équipes, au cours des dernières années, la Direction de la Communication de France Travail a réuni en son sein des profils et des compétences lui permettant d'internaliser les prestations de Community management. France Travail se réserve cependant la possibilité de commander ponctuellement des prestations d'appui pour l'accompagnement du Community management ou leur remplacement en cas d'éventuels besoins, en plus du forfait. Cet accompagnement sera réalisé par un profil expérimenté et sensibilisé aux enjeux de France Travail. Cet accompagnement peut se faire en dehors des jours et heures ouvrés.

Le titulaire est mobilisé par la Direction de la Communication au moins 48 heures avant le début de la prestation. Un brief est réalisé par cette dernière, et des échanges réguliers, autant que de besoins, sont effectués pendant toute la durée de la prestation. Par ailleurs, la prestation de Community management peut être mobilisée pour l'animation de comptes en leader advocacy.

En termes d'exécution de la prestation, sont attendues :

- L'éventuelle mise en œuvre du Community management, sur l'un ou tous les comptes nationaux de France Travail, et sur une ou toutes les cibles (internes et externes), **en période creuse (10 posts / semaine)**. (UO2.1)
- L'éventuelle mise en œuvre du Community management, sur l'un ou tous les comptes nationaux de France Travail, et sur une ou toutes les cibles (internes et externes), **en période d'activité normale (25 posts / semaine)**. (UO2.2)
- L'éventuelle mobilisation d'un Community manager, **à la journée, sur un événement ou une manifestation définis**, sur l'un ou tous les comptes nationaux de France Travail, et sur une ou toutes les cibles (internes et externes). (UO2.3)
- L'éventuelle mise en œuvre du Community management, **sur le compte d'un des membres du programme de leader advocacy**. (UO2.4)
- L'éventuelle mobilisation d'un Community management, à la journée, **sur le programme d'employee d'advocacy**, comprenant l'animation d'une plateforme dédiée, la production de newsletter, d'animation, de formation ou de sensibilisation des ambassadeurs (UO2.5).

5.3.3. Accompagnement et mise en œuvre du Community management sur un nouveau réseau social (UO3)

Dans le cadre du développement de sa présence et de son activité sur de nouveaux réseaux sociaux, France Travail se réserve la possibilité de demander au titulaire de l'accompagner dans ce processus. Ce dernier accompagne la DGA relations extérieures et communication, sur une période minimum d'un mois, dans la mise en œuvre et dans l'animation du Community management de ce nouveau réseau social.

En termes d'exécution, la prestation prend les formes suivantes :

- **La mise en œuvre et l'animation sur un nouveau réseau social** avec une disponibilité aux jours et heures ouvrés.
- **Le pilotage de campagne d'e-influence**, qui comprend la création de listes d'influenceurs dans la sphère de compétences de France Travail, la création et l'envoi d'emailing, la gestion des retours et des relances et un bilan des retombées.
- **La mise en place des outils de reporting et de pilotage**.

5.3.4. Accompagnement ponctuel d'une demi-journée pour des besoins spécifiques de stratégie, d'influence ou de veille (UO4.1 à UO4.7)

En fonction des besoins et des projets en cours, France Travail peut ponctuellement commander des demi-journées supplémentaires d'accompagnement ou de veille. Ces prestations consistent en des appuis pour la détermination et la mise en œuvre de la stratégie web social ou influence.

En termes d'exécution de la prestation intellectuelle et de la production de livrables, sont attendus :

- **L'accompagnement de France Travail sur des besoins spécifiques** (note d'enjeux, d'opportunités, de positionnement...) en réponse aux sollicitations de France Travail. Ces notes seront mises en page à la charte de France Travail et au format précisé.
- **La mise en œuvre d'un plan d'actions spécifique**.
- **L'analyse d'une veille fournie par France Travail, avec les recommandations associées**.
- **La mobilisation d'un consultant pour assurer une veille ponctuelle en dehors des heures ouvrées et/ou le week-end et/ou les jours fériés**.

En fonction des besoins, du degré d'expertise et de la technicité nécessaire, 4 types de profils peuvent intervenir pour ces 4 prestations. Au besoin, plusieurs niveaux d'intervenants peuvent être associés dans une même commande (chaque tranche représente une demi-journée).

Peuvent ainsi intervenir :

- **Un consultant junior** (UO4.1)
- **Un consultant confirmé / senior** (UO4.2)
- **Le Directeur conseil** (UO4.3)
- **Le Directeur général** (UO4.4)

Des veilles hors heures et/ou jours ouvrés peuvent intervenir :

- **Veille en dehors des heures ouvrées (de 6h à 9h et 18h à 22h)** (UO4.5)
- **Veille samedi (à partir de 8h)** (UO4.6)
- **Veille dimanche / jour férié (à partir de 8h)** (UO4.7)

Dans le cadre de mise en place de veilles, le titulaire sera monopolisé à la demande et sans délais de prévenance. France Travail s'engage néanmoins à prévenir le plus en amont possible le titulaire en cas de crise prévisible.

France travail mettra à disposition du titulaire les alertes reçues par l'intermédiaire de sa plateforme de veille des réseaux sociaux. Il lui fournira aussi un accès à cet outil, en particulier pour les éléments statistiques. Le titulaire n'utilisera cet accès qu'à des fins de réalisation des missions déléguées par France Travail. Il ne pourra pas également créer de nouveau compte sans l'accord du Pôle Veille de France Travail.

5.3.5. Production de contenus (UO5.1 à UO5.7)

Ces prestations consistent en la réalisation de contenus et/ou en l'adaptation de contenus tiers existants sur les réseaux sociaux de France Travail. Les livrables attendus sont :

- **La production d'une « vignette social media / illustration »** (PSD et/ou PPT) (UO.5.1)
 - Le délai maximal de livraison est de 2 jours ouvrés.
- **La déclinaison d'une « vignette social media / illustration »** (PSD et/ou PPT) (UO.5.2)
 - Le délai maximal de livraison est de 1 jour ouvré.
- **La production d'une infographie simple** (fichier source) (UO.5.3)
 - Il s'agit ici d'une simple mise en page de contenus/chiffres existants. La prestation est réalisée par un consultant junior et le délai maximal de livraison est de 5 jours ouvrés.
- **La mise à jour d'une infographie simple** (fichier source) (UO.5.4)
 - Il s'agit ici d'une simple mise à jour de contenus/chiffres existants. La prestation est réalisée par un consultant junior et le délai maximal de livraison est de 5 jours ouvrés.
- **La production d'une infographie complexe** (fichier source) (UO.5.5)
 - Il s'agit ici d'une prestation qui requiert la consultation et l'analyse de documents source, le résumé et la mise en exergue des principales informations, la mise en page et la traduction graphique des contenus à produire. La prestation est réalisée par un collaborateur confirmé /senior, et le délai maximal de livraison est de 7 jours ouvrés.
- **La mise à jour d'une infographie complexe** (fichier source) (UO.5.6)
 - Il s'agit ici d'une simple mise à jour de contenus/chiffres existants. La prestation est réalisée par un consultant junior et le délai maximal de livraison est de 4 jours ouvrés.
- **La proposition et rédaction de script d'un contenu rich média** (UO.5.7)
 - Il s'agit ici de la proposition de concepts destinés à l'un ou les comptes nationaux de France Travail, et des travaux de rédaction nécessaires.

5.3.6. Formations (UO6.1 à UO6.5)

Selon les besoins et les projets, France Travail peut solliciter le titulaire pour que ce dernier dispense des formations aux équipes de la Direction de la Communication, en lien avec l'animation des réseaux sociaux. Les formations individuelles et collectives (maximum 10 participants par session) sont dispensées dans les locaux de la Direction générale de France Travail. Elles 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.
- La conception et la livraison des supports de formation.

Les formations peuvent être individuelles ou collectives, selon les modalités suivantes :

- Conception et animation d'une formation individuelle de 2 heures ; (UO6.1)
- Conception et animation d'une formation individuelle d'une ½ journée (UO6.2)
- Conception et animation d'une formation collective de 2 heures ; (UO6.3)
- Conception et animation d'une formation collective d'une ½ journée (UO6.4)
- Conception d'un support de formation de 2h sans animation (UO6.5)

5.3.7. Moyens et compétences nécessaires

Le titulaire doit disposer d'une équipe avec l'expérience et les compétences suivantes :

Le Directeur général accompagne France Travail dans la stratégie web social. Il doit avoir, à minima, **10 ans** d'expérience dans ses fonctions. Son expérience doit être liée aux domaines de la communication web social et influence, et gestion de crise auprès : de sociétés publiques ou, parapubliques, de sociétés de type CAC 40, d'autres sociétés de dimension nationale/internationale, auprès de sociétés en réseau, de la communication digitale, de la communication de crise.

Le Directeur conseil initie les réflexions stratégiques sur les plans d'actions à mettre en œuvre. Il ou elle doit avoir, à minima, **entre 5 ans et 10 ans** d'expérience dans ses fonctions. Son expérience doit être liée aux domaines de la communication web social et influence, et gestion de crise auprès : de sociétés publiques ou, parapubliques, de sociétés de type CAC 40, d'autres sociétés de dimension nationale/internationale, auprès de sociétés en réseau, de la communication digitale, de la communication de crise.

Le chef de projet, consultant expérimenté, sera dédié par le titulaire pour coordonner l'ensemble des prestations. Il sera l'interlocuteur privilégié auprès de France Travail. Ce dernier doit avoir, à minima, **5 ans** d'expérience dans ses fonctions. Son expérience doit être liée aux domaines de la communication web social et influence, et gestion de crise auprès : de sociétés publiques ou, parapubliques, de sociétés de type CAC 40, d'autres sociétés de dimension nationale/internationale, auprès de sociétés en réseau, de la communication digitale, de la communication de crise.

Les consultants confirmés/seniors doivent avoir, à minima, **5 ans** d'expérience dans leurs fonctions. Leur expérience doit être liée aux domaines de la communication web social et influence, et gestion de crise auprès : de sociétés publiques ou, parapubliques, de sociétés de type CAC 40, d'autres sociétés de dimension nationale/internationale, auprès de sociétés en réseau, de la communication digitale, de la communication de crise.

Les consultants juniors doivent avoir, à minima, **entre 3 et 5 ans** d'expérience dans leurs fonctions. Leur expérience doit être liée aux domaines de la communication web social et influence, et gestion de crise auprès : de sociétés publiques ou, parapubliques, de sociétés de type CAC 40, d'autres sociétés de

dimension nationale/internationale, auprès de sociétés en réseau, de la communication digitale, de la communication de crise.

Le titulaire fournit les CV du chef de projet et des différents professionnels composant l'équipe qui travaillera pour France Travail. À chaque fois qu'il le juge nécessaire, le titulaire peut remplacer un membre de l'équipe, mais s'engage à soumettre à la Direction de la Communication, le CV du nouvel entrant pressenti.

5.3.8. Attentes particulières vis-à-vis du titulaire

5.3.8.1. 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.

5.3.8.2. Plan de progrès

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.

5.3.8.3. 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.

5.3.8.4. Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »

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.

5.3.8.5. Transfert de compétences

5.3.8.5.1. Principe

Dans le cas des prestations avec transfert de compétences (F1 et UO2 à UO4.7), il est attendu du titulaire qu'il propose, en sus de sa réponse précise aux besoins exprimés et en lien avec les travaux à réaliser et le type d'accompagnement proposé, des modalités de transfert de compétences et d'assistance à la montée en charge des équipes sur les sujets traités. Un transfert de compétences du titulaire aux équipes de France Travail quant aux méthodes, outils, meilleures pratiques et procédures s'applique dès la notification du marché et tout au long de l'exécution de celui-ci.

5.3.8.5.2. Fonctionnement en équipe intégrée

Sauf exceptions, tous les types de prestations attendues doivent être réalisés en équipe intégrée, le titulaire doit fournir un cadrage de la démarche collaborative envisagée et des besoins en termes de méthodologies et de compétences à mobiliser.

Ce dispositif tient compte des intervenants de France travail affectés au pilotage et à la réalisation de la mission.

Ce mode de travail fortement intégré doit favoriser le transfert de compétences, de méthodologies et d'expertises du titulaire vers France travail.

5.3.8.5.3. Connaissances capitalisables

Le titulaire définit et assure tout au long de l'exécution de l'accord-cadre la gestion documentaire des études qu'il réalise. Cette dernière comprend l'ensemble de la documentation recensée et produite ainsi que les procédures de son organisation.

Tout au long de l'exécution des prestations, le titulaire met en place un dispositif de capitalisation des documents (intermédiaires et finaux) qui alimente une base de connaissances restituée à France Travail. Ce dispositif favorise l'appropriation par France travail des contenus produits et des méthodes employées.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

6.1 Interlocuteurs du titulaire auprès 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.

6.2 Interlocuteurs de France Travail auprès 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.

6.3 Instances de pilotage

6.3.1 Réunion de lancement

Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs nationaux de France Travail, cités à l'article 6.2 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.

6.3.2 Evaluations du titulaire et retour d'expérience

Toute mission doit faire l'objet à son terme d'une évaluation sur la qualité du service rendu par le prestataire et sur l'atteinte des objectifs définis lors de l'expression du besoin. (Un modèle type de fiche d'évaluation sera transmise lors de la réunion de lancement).

Aussi, à l'issue de chaque prestation, le titulaire est évalué par la direction prescriptrice. L'évaluation est transmise à la direction des achats-marchés.

En cas de note générale insatisfaisante une réfaction pourra être appliquée conformément aux dispositions prévues au contrat.

En outre, pour toutes les missions qui s'y prêtent (notamment les missions qui font l'objet d'un transfert de compétences), France Travail s'attachera à réaliser un retour d'expérience dans les 6 mois qui suivent la fin de la mission au regard des attendus fixés en termes de qualité, coût et délais et ceci afin d'apprécier l'impact opérationnel de la prestation délivrée.

Les modalités de réalisation de ce REX (périmètre, jalons / moments clés...) seront fixées au démarrage de l'intervention, sous le pilotage de la direction prescriptrice.

Une nouvelle évaluation pourra être réalisée à l'issue de ce REX au regard des attendus fixés en termes de qualité, coût et délais afin d'apprécier l'impact de la prestation délivrée.

Il s'agit également d'inscrire la délivrance des prestations dans une démarche d'amélioration continue.

6.3.3 Comité de pilotage (COPIL)

Un COPIL se tiendra à la fin de chaque année marché à l'initiative de la Direction achat marchés afin d'assurer le suivi administratif, technique et financier du marché.

France Travail prendra en compte les données communiquées par le titulaire dans l'état d'activité, croisées avec les données interne de suivi du marché ainsi que les données issues des fiches d'évaluation.

La périodicité de cette instance de pilotage peut être adaptée en fonction des interventions.

Le COPIL permettra également d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées, et éventuellement planifier la mise en œuvre d'un plan d'actions visant l'amélioration du déroulement des prestations.

6.3.4 Autres réunions ponctuelles

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 ;

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

6.4 Instances de suivi

Une coordination avec la direction de la communication de France Travail est instaurée dès la notification du marché.

Elle comprend notamment et de façon non exhaustive :

- **Un suivi permanent du budget et de l'exécution du marché** (brief, organisation des réunions de pilotage, estimatifs budgétaires, commandes, avancement des projets, etc.) entre la direction de la communication de France Travail, le gestionnaire du marché, et son interlocuteur dédié chez le titulaire, chef de projet membre du comité de pilotage.
- **Un suivi de la performance et de l'efficience des projets menés, et de l'efficacité de la relation de travail** : ce suivi/bilan se fait une fois par an (2 fois la première année du marché). En cas de difficultés, la direction de la communication se réserve de provoquer une réunion de suivi.

6.5 Éléments de reporting

Le titulaire fournit à France Travail, chaque trimestre un reporting trimestriel intégrant principalement un bilan des performances de l'activité de France Travail et des collaborateurs dans le cadre des programmes d'advocacy sur les réseaux sociaux, un bilan des actions d'influence mené pour les comptes de France Travail et un plan d'actions associé.

Le titulaire présente dans sa réponse à la question 2.2.3 du cadre de réponse la méthodologie et l'organisation envisagées pour la conception et l'exécution du reporting trimestriel.

Le reporting est présenté lors d'un comité éditorial mensuel.

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

7.1. Contrôles à 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.

7.2. Contrôles réalisés 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.