



CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE PRESTATIONS DE VEILLE MEDIATIQUE 003.26

Sommaire

1.	PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL	4
2.	CONTEXTE	4
3.	OBJET DU MARCHE	5
3.1.	Libellé et description du marché	5
3.2.	Périmètre du marché	5
3.2.1.	Sur le plan territorial : métropole, dom/rom	5
3.2.2.	Sur le plan fonctionnel :	5
3.2.3.	Exemples d'exclusions :	5
4.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
4.1.	Veille médias	6
4.1.1.	Veille presse écrite et web	6
4.1.1.1.	Objectifs des prestations	6
4.1.1.2.	Sources de la veille presse écrite et web	6
4.1.1.3.	Détail des prestations d'alerte sur la presse écrite et web	7
4.1.1.3.1.	Transmission des alertes	7
4.1.1.3.2.	Format des alertes	7
4.1.1.3.3.	Durée de conservation	7
4.1.1.4.	Consultation des articles identifiés par des alertes	7
4.1.1.4.1.	Volumétrie	7
4.1.1.4.2.	Coût de consultation et gestion des droits	8
4.1.2.	Veille radiophonique et audiovisuelle	8
4.1.2.1.	Objectif des prestations	8
4.1.2.2.	Sources de la veille radiophonique et audiovisuelle	8
4.1.2.3.	Transmission des alertes radiophonique et audiovisuelle	9
4.1.2.3.1.	Surveillance permanente (24h/24 – 7j/7, y compris les jours fériés)	9
4.1.2.3.2.	Volumétrie	9
4.1.2.3.3.	Format des alertes	9
4.1.2.3.4.	Durée de conservation	10
4.1.2.4.	Fourniture de scripts des retombées médias et téléchargement au format MP4 ou MP3	10
4.1.2.4.1.	Format des scripts	11
4.1.2.4.2.	Volumétrie	11
4.1.2.4.3.	Scripts hors alerte	11
4.1.2.4.4.	Droit de reproduction	11
4.1.2.4.5.	Retombées médias au format MP4 ou MP3	11
4.1.2.4.6.	Assistance	11
4.1.3.	Carnet des invités des émissions du lendemain	11
4.1.1.1.	Objectif des prestations	11
4.1.1.2.	Modalités d'exécution des prestations	11
4.1.4.	Diffusion sur intranet	12
4.1.5.	Intervention chargé de veille médias à la demande	12
4.2.	Panorama de presse	13
4.2.1.	Réalisation et diffusion de panoramas de presse	13
4.2.1.1.	Sources des panoramas	14
4.2.1.2.	Droit de diffusion	14
4.2.1.3.	Assistance	14
4.2.2.	Base de recherche	14
4.2.2.1.	Sources de la base de données	14
4.2.2.2.	Modalités de recherche	15
4.2.2.3.	Les fonctionnalités attendues	15
4.2.2.4.	Accessibilité	15
4.2.2.5.	Volumétrie et tarification	16
4.2.2.6.	Droit de reproduction	16
4.2.2.7.	Formation	16
4.3.	Bilan médias	17

4.3.1.	Plateforme d'analyse médias	17
4.3.2.	Analyse de visibilité au niveau national	17
4.3.2.1.	Livrable attendu	17
4.3.2.2.	Modalités de livraison	18
4.3.3.	Analyse de visibilité au niveau régional	18
4.3.3.1.	Livrable attendu	18
4.3.3.2.	Modalités de livraison	18
4.3.4.	Analyse de visibilité à la demande	18
4.3.4.1.	Livrable attendu	19
4.3.4.2.	Modalités de livraison	19
4.4.	Accès des régions au marché	20
4.4.1.	Prestations attendues	20
4.4.2.	Intégration de région	20
4.4.3.	Modalités de facturation	20
5.	ATTENTES PARTICULIÈRES VIS-A-VIS DU TITULAIRE	21
5.1.	Devoir de conseil	21
5.2.	Plan de progrès	21
5.3.	Devoir d'information	21
5.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience »	21
6.	MODALITÉS DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ	22
6.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail	22
6.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire	22
6.3.	Instances de pilotage et de suivi	22
6.4.	Éléments de reporting	23
7.	OPÉRATIONS DE CONTRÔLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITÉ DES PRESTATIONS	24
7.1.	Contrôles à la charge du titulaire	24
7.2.	Contrôles réalisés par France Travail	24

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 L5311-7 du code du travail.

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

France Travail assure également un certain nombre de missions pour le compte du réseau pour l'emploi. Notamment, il met à disposition des outils et services numériques, des actions de développement des compétences au bénéfice des personnels des autres membres du réseau et assure une fonction de centrale d'achat et d'appui auprès de ce réseau.

France Travail est composé d'une Direction Générale et de 18 Directions Régionales.

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 a besoin de rester en veille sur son image dans les médias, d'évaluer l'impact médiatique de ses actions et de suivre les sujets qui influencent directement ses missions.

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. Libellé et description du marché

Le présent marché a pour objet l'achat de prestations de veille et d'analyse médiatique par France Travail.

Ce marché doit permettre de suivre à la fois l'image de France Travail dans les médias nationaux et régionaux, d'anticiper les crises, d'apporter des éléments de réponse si besoin, et de mesurer l'impact de sa stratégie de communication dans la presse.

3.2. Périmètre du marché

3.2.1. Sur le plan territorial : métropole, dom/rom

Le marché concerne la direction générale ainsi que l'ensemble des directions régionales et établissements de France Travail ;

3.2.2. Sur le plan fonctionnel :

Ce marché se destine à apporter des solutions de veille, d'alerting, de fournitures de scripts, de réalisation de panoramas de presse et d'analyse médias pour la Direction Générale de France Travail et ses directions régionales.

3.2.3. Exemples d'exclusions :

Le marché ne concerne pas la veille sur les réseaux sociaux.

4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

4.1. Veille médias

Cette prestation a pour objet la surveillance permanente de la presse écrite, web, radiophonique et audiovisuelle au travers d'un système d'alertes personnalisées.

A titre indicatif, les principaux thèmes faisant l'objet de la veille sont les suivants :

- **Actualités de France Travail** : retombées sur la marque France Travail de tonalité positive ou négative, événements organisés par les agences locales, interview d'un collaborateur, témoignages de demandeurs d'emploi, opérations de recrutement menées avec des entreprises ou des partenaires, signature d'accords, etc.,
- **Actualités du gouvernement et autres parties prenantes sur l'emploi et la formation** : suivi des politiques publiques, évolution de l'assurance chômage, interventions du Président, du Premier ministre ou du ministre du Travail sur ces thématiques...

4.1.1. Veille presse écrite et web

4.1.1.1. Objectifs des prestations

Les objectifs de la prestation de veille sur la presse écrite et web sont :

- D'assurer une surveillance permanente de la presse écrite et web ;
- D'adresser des alertes par mail aux collaborateurs désignés, dès lors qu'une information pertinente est détectée.

4.1.1.2. Sources de la veille presse écrite et web

Le périmètre de veille est celui de la presse française, nationale et régionale avec sa déclinaison sur internet. Il comporte notamment (liste non exhaustive) :

- Tous les titres de la presse quotidienne nationale : Les Échos, Les Echos.fr, Le Figaro, Le Figaro.fr, Le Monde, Le Monde.fr, Libération, Libération.fr, La Croix, La Croix.com, L'opinion, l'Humanité, L'Humanité.fr, Le Parisien, Le parisien.fr, la presse gratuite comme 20 minutes.fr... ;
- Les parutions hebdomadaires nationales : Le Canard enchaîné, Le Journal du Dimanche, jdd.fr, La Tribune, Latribune.fr, ... ;
- Les titres de la presse magazine : Capital, Challenges, Enjeux les Échos, L'Express, Marianne, l'Obs, le Point... ;
- Les parutions des agences : dépêches de l'AFP (général, social et économie), voire les dépêches d'autres agences (Reuters par exemple) ;
- Les titres leaders de la presse quotidienne et hebdomadaire régionale : Le progrès, Sud-Ouest, Ouest France et ses déclinaisons locales... ;
- Les autres titres nationaux en presse spécialisée économique, professionnelle comme Alternatives économiques, la presse mensuelle et trimestrielle touchant le secteur de l'emploi et du social, presse télé, presse féminine...

La liste de sources sur la presse écrite et web qu'il surveille est précisée dans la Proposition technique du Titulaire (**1.1 du cadre de réponse**).

La fourniture d'alertes sur le Canard enchaîné dès le mardi au format PDF soir serait appréciée.

Cette veille se traduit par la mise en place d'un système d'alerte sur la presse écrite et web.

4.1.1.3. Détail des prestations d'alerte sur la presse écrite et web

Le Titulaire propose un système d'alerte sur la presse écrite et web au regard des besoins exprimés par France Travail dans le présent CCFT.

Cette veille porte aussi bien sur les articles que les dessins les illustrant.

4.1.1.3.1. Transmission des alertes

L'envoi quotidien des alertes se fait par mail du Titulaire vers les correspondants désignés de France Travail. A titre indicatif, le nombre de correspondants DG (hors régions) est estimé à 12 personnes. Les destinataires pourront être différents selon les thématiques traitées. Ces alertes sont en flux continu 7 jours/ 7 et doivent être réceptionnées dans un délai maximum d'1 heure suivant l'évènement.

4.1.1.3.2. Format des alertes

Les alertes transmises à France Travail précisent au moins :

- Le titre de l'article ;
- Le titre du journal ;
- Le nom du journaliste (si présent) ;
- La date de publication de l'article ;
- Des informations permettant de juger de sa pertinence (zone contextuelle, chapô, résumé ou autre...) ;
- Le lien vers le texte de l'article en texte intégral.

4.1.1.3.3. Durée de conservation

La durée de conservation des alertes issues de cette surveillance de la presse écrite et web est précisée dans la Proposition technique du Titulaire **(1.1 du cadre de réponse)**.

4.1.1.4. Consultation des articles identifiés par des alertes

France Travail doit pouvoir consulter le texte intégral des articles identifiés dans le cadre de la prestation d'alerte sur la presse écrite et web.

4.1.1.4.1. Volumétrie

A titre indicatif, plus de 33 800 articles ont été consultés en 2024 et répartis de la manière suivante :

Type de support	Nombre de consultations
PQN	53
PQR	9 282
Presse web	19 023
Presse magazine	2 294
Presse professionnelle	2 368
Dépêches d'agence	849
TOTAL	33 869

A noter que les années 2026 et 2027 s'annoncent comme des années riches en actualités impactantes pour France Travail et que les besoins de consultation des médias régionaux par les Directions régionales de France Travail ne sont pas comptabilisés dans le décompte de cette année 2024.

4.1.1.4.2. Coût de consultation et gestion des droits

Le prix de la consultation des articles en texte intégral inclut une rémunération des droits d'usage, droits de conservation et de diffusion dans la limite du nombre de destinataires prévus.

La gestion des droits de copie est déléguée intégralement au Titulaire par France Travail.

Le Titulaire assure la gestion des droits au nom de France Travail et leur rémunération auprès des éditeurs ou du Centre Français d'exploitation du droit de Copie. Les modalités de gestion seront évoquées lors de la réunion de lancement.

Le Titulaire effectuera la gestion, la déclaration et le paiement des droits de diffusion auprès du CFC et/ou d'un autre organisme, et/ou directement auprès des éditeurs ;

Le Titulaire fournit à France Travail un état déclaratif annuel des seuls droits afférents, de manière à être présentés par l'administration aux organismes de gestion collective idoines. Cet état déclaratif distingue :

- Titres gérés par le CFC ou autre organisme ;
- Titres gérés en direct avec les éditeurs ;

4.1.2. Veille radiophonique et audiovisuelle

4.1.2.1. Objectif des prestations

Les objectifs de la prestation de veille radiophonique et audiovisuelle sont de :

- Réaliser une surveillance permanente des médias radiophoniques et audiovisuels sur France Travail ;
- Adresser par mail des alertes aux équipes désignées de France Travail dès lors qu'un événement pertinent est détecté ;
- Adresser par mail les scripts issus de la veille radiophonique et audiovisuelle selon les règles prédéfinis par France Travail ;
- Mettre à disposition des équipes de France Travail une interface en ligne accessible par internet, 24h/24, 7 jours sur 7, permettant de visualiser le contenu des alertes et des scripts, même sur les téléphones portables ;
- Bénéficier d'un accompagnement à la prise en main des outils qui tient compte des attentes de France Travail décrites au présent CCFT.

4.1.2.2. Sources de la veille radiophonique et audiovisuelle

Les listes ci-dessous sont non exhaustives, de nouveaux supports pourront être intégrés au périmètre à la demande de France Travail ou sur conseil du Titulaire.

Médias radiophoniques

Le périmètre des sources comporte l'ensemble des médias nationaux et régionaux de la presse radiophonique, les stations suivantes (liste non exhaustive) :

- France Inter, France Info, France bleu, Radio France, France Culture, Radio Classique ;
- BFM radio ;
- Europe 1, RTL, RMC ;
- Sud radio.

Médias audiovisuels

Le périmètre des sources comporte l'ensemble des médias nationaux et régionaux de la presse audiovisuelle, notamment les chaînes suivantes (liste non exhaustive) :

- TF1 ; M6, Canal + ;
- France 2, France 3 (éditions nationales et régionales) ;
- France 5, Arte ;
- LCI, C news, BFM TV ; France Info TV ;
- LCP, en particulier, veille systématique sur les questions orales au gouvernement.

La veille peut porter sur les émissions d'information ou de divertissement (exemple humoristes) sans critère de tranche horaire. Par ailleurs, une veille sur les podcasts serait appréciée.

La liste des sources radiophoniques et audiovisuelles, et les tranches horaires surveillées pour chaque média sont précisés dans la Proposition technique du Titulaire **(1.1 du cadre de réponse)**.

4.1.2.3. Transmission des alertes radiophonique et audiovisuelle

Le Titulaire adresse des alertes radiophonique et audiovisuelle par mail aux équipes de France Travail de manière continue, dès lors qu'un événement pertinent est détecté. La notion de pertinence sera définie lors du lancement du marché.

4.1.2.3.1. Surveillance permanente (24h/24 – 7j/7, y compris les jours fériés)

Le Titulaire diffuse ses alertes par mail aux correspondants désignés par France Travail tous les jours. A titre indicatif, le nombre de correspondants DG (hors région) est estimé à 12 personnes. Le Titulaire s'assure de transmettre des alertes pertinentes au regard des thématiques citées précédemment. Cette prestation peut donc nécessiter la présence d'un(e) chargé(e) de veille capable d'identifier les contenus pertinents pour France Travail et de bénéficier de bonnes connaissances des thématiques emploi/formation). Les destinataires de ces alertes pourront être différents selon les thématiques traitées.

Les alertes sur les émissions sont émises dès qu'un événement correspondant au champ défini se produit, au plus tard 1 heure après la fin de la diffusion de l'information sur les radios ou télévisions. En cas de retard les pénalités prévues au Contrat pourront s'appliquer.

Les extraits des émissions sont consultables en streaming depuis un ordinateur ou un téléphone mobile. La consultation doit être fluide.

4.1.2.3.2. Volumétrie

A titre indicatif, cette veille a généré en 2024 :

- 4 511 retombées TV
- 4 601 retombées radio

A noter que les années 2026 et 2027 s'annoncent comme des années riches en actualités impactantes pour France Travail, et que les besoins de consultation des médias régionaux par les Directions régionales de France Travail ne sont pas comptabilisés dans le décompte de cette année 2024.

4.1.2.3.3. Format des alertes

Les alertes doivent être explicites et indiquer notamment les éléments suivants :

Dans l'objet du mail :

- le nom de la chaîne de télévision ou de la station de radio ;

- le nom de l'émission ;
- les sujets traités avec la mention France Travail si nous sommes concernés.

Dans le corps du message :

- la date de l'intervention, son heure de début et de fin et sa durée ;
- le nom du support (chaîne ou station) avec son logo ;
- le nom de l'émission et son logo ;
- le nom du journaliste qui a réalisé le sujet et des éventuels intervenants ;
- le thème de l'émission ;
- le nom de l'invité ou autres intervenants (chroniqueurs...) ;
- un résumé de 2 ou 3 lignes ou une citation significative qui donne l'essentiel de la teneur de l'alerte avec la mention de France Travail si nous sommes concernés ;
- un lien vers la séquence radio ou télé.

4.1.2.3.4. Durée de conservation

La durée de conservation des alertes issues de cette surveillance radiophonique et audiovisuelle est précisée dans la Proposition technique du Titulaire **(1.1 du cadre de réponse)**.

4.1.2.4. Fourniture de scripts des retombées médias et téléchargement au format MP4 ou MP3

Les alertes issues de la veille radiophonique et audiovisuelle peuvent donner lieu à la fourniture de scripts. Son processus qualité pour la réalisation des scripts radio /TV est décrit par le Titulaire dans sa Proposition technique **(1.2 du cadre de réponse)**.

L'envoi des scripts se fait par mail du Titulaire aux collaborateurs de France Travail désignés. A titre indicatif, le nombre de correspondants DG (hors régions) est estimé à 12 personnes. L'objectif est de disposer de l'information le plus rapidement possible pour en informer les membres du comité de direction de France Travail (DG, DGA et Directeur de la communication) afin de traiter au mieux la crise s'il y a lieu.

La fourniture de scripts peut être gérée de 2 manières différentes :

- Cas n°1 : le Titulaire prend l'initiative selon des règles définies avec le Pôle Veille de France travail lors de la réunion de lancement. En effet, toutes les retombées ne doivent pas systématiquement faire l'objet d'un script. En cas de nécessité, France Travail se réserve le droit de modifier ces règles ;
- Cas n°2 : France Travail demande par mail, via une interface web ou par téléphone (SMS), de lui adresser le script d'une retombée selon ses besoins.

Ces modalités de livraison seront mises en place lors de la journée de lancement. En cas de retard les pénalités prévues au Contrat pourront s'appliquer.

Livraison les jours ouvrés

Les scripts sont transmis dans un délai maximum de 1h30 heures après la fin de la séquence détectée. Dans certains cas exceptionnels et à la demande de France Travail (interview de la ministre du Travail traitant de France Travail par exemple), le Titulaire doit être en mesure de livrer les scripts dans l'heure ayant suivi la fin de la séquence détectée.

Livraison hors période d'ouverture (soirée à partir de 21h), week-end et jours fériés

Les scripts intégraux des émissions de la veille en soirée et de la nuit sont transmis par mail au plus tard à 9 heures le matin du jour ouvré suivant. Dans certains cas exceptionnels et à la demande de France Travail en amont (reportage sur France Travail par exemple), le Titulaire devra être en mesure de livrer les scripts dès 7h le lendemain.

4.1.2.4.1. Format des scripts

Les scripts mentionnent en entête le nom du support, l'émission, la thématique, la date, l'heure et le temps de la séquence. Dans le corps du texte, ils indiquent le nom des intervenants, éventuellement leur fonction, avant la reprise des propos. Les scripts doivent être rédigés sans fautes d'orthographe ni fautes grammaticales. Les scripts doivent pouvoir être visualisés au format .rtf, .doc ou .pdf sans surcoût.

4.1.2.4.2. Volumétrie

A titre d'information, France Travail a consommé en 2024 environ 3 000 feuillets de scripts.

4.1.2.4.3. Scripts hors alerte

Outre les scripts associés à la veille récurrente ou aux veilles spécifiques, France Travail peut par ailleurs demander, en fonction de l'intérêt qu'ils présentent, des scripts d'interventions ou d'émissions ayant fait ou non l'objet d'une alerte.

Le délai dont dispose le Titulaire pour retourner le script par mail à France Travail est de 2 heures au plus à partir de l'envoi du mail de France Travail qui en formule la demande.

4.1.2.4.4. Droit de reproduction

Le Titulaire assure intégralement au nom de France Travail la gestion des droits et leur rémunération auprès des différents médias ou du Centre Français d'exploitation du droit de Copie.

Le prix de la récupération des scripts en texte intégral inclut une rémunération des droits d'usage, droits de conservation et de diffusion dans la limite du nombre de destinataires prévus.

4.1.2.4.5. Retombées médias au format MP4 ou MP3

France Travail peut également commander des retombées médias au format MP4 ou MP3 pour son usage interne. Le Titulaire sera donc en mesure de livrer en moins de 6h une retombée radio / Tv dans le format approprié tout en garantissant un découpage cohérent de l'extrait de l'émission. Ainsi, si une émission TV concernant France Travail dure 12 minutes, le Titulaire devra fournir un seul fichier MP4 couvrant cette durée.

4.1.2.4.6. Assistance

Un service d'assistance joignable de 6h à 23h, 7 jours sur 7 est proposé par le Titulaire.

4.1.3. Carnet des invités des émissions du lendemain

4.1.1.1. Objectif des prestations

L'objectif de cette prestation est d'anticiper la présence d'invités en lien avec les thématiques traitées par France Travail dans les principales émissions d'actualité nationale.

4.1.1.2. Modalités d'exécution des prestations

Le Titulaire adresse, par mail, à France Travail chaque jour de la semaine à 17h la liste des invités des principales émissions d'actualité nationale du soir et celles du lendemain. Elle porte sur les principaux acteurs politiques nationaux et régionaux, les syndicats, les acteurs de l'économie et du social. Le vendredi comprendra les invités des émissions du week-end jusqu'au lundi matin.

Le Titulaire s'assure de fournir une information la plus à jour possible.

4.1.4. Diffusion sur intranet

France Travail a déployé un nouvel intranet au cours du premier trimestre 2025 accessible à l'ensemble de ses 55 000 collaborateurs. France Travail souhaite, via ce nouvel outil, valoriser ses actions et les prises de parole de ses collaborateurs en y partageant des articles de presse, des retombées radio / TV sur son actualité.

France Travail détermine les retombées à partager à partir des veilles mises en place dans le cadre du présent marché et se charge de les diffuser sur son intranet.

Pour la presse écrite ou web, l'article est récupéré au format PDF. Pour les articles de journaux, il est aussi possible d'obtenir la version imprimée en PDF.

Pour les retombées radio / TV, France Travail contacte le Titulaire afin d'obtenir la séquence éditée c'est à dire la séquence entière consacrée à France Travail. Le Titulaire fournit ensuite dans un délai de 24h le lien de téléchargement de la séquence ainsi découpée au format MP3 ou MP4.

Modalités de suivi et facturation

A l'issue de chaque mois, France Travail déclare auprès du Titulaire la liste des articles et retombées radio / TV diffusées sur son intranet.

Le Titulaire est en charge de s'acquitter au nom de France Travail des droits de diffusion auprès des éditeurs et/ou des instances en charge de la collecte des droits de copie pour ces mêmes éditeurs.

Le Titulaire adresse enfin chaque mois à France Travail les factures correspondantes. Les prix comprennent à la fois le coût de l'article et les droits de diffusion sur l'Intranet de France travail. Pour les retombées radio/TV, les prix couvrent la consultation, l'édition de la séquence, le téléchargement et les droits de diffusion sur l'Intranet de France travail.

Leurs paiements sont réalisés mensuellement à compter de la validation de la bonne réception.

4.1.5. Intervention d'un chargé de veille médias à la demande

En cas de crise ou selon ses besoins, France Travail pourra demander au Titulaire d'assurer une veille médias (presse écrite/web, radio et TV). Le Titulaire mettra alors à disposition sous 6h maximum suivant sa demande un chargé de veille qui aura pour mission de sélectionner, d'analyser et de partager avec les équipes dédiées de France travail les articles sensibles ou valorisants nos actions. En amont, un brief sera réalisé avec le chargé de veille afin de lui donner tous les éléments nécessaires à la bonne conduite de sa mission.

France Travail envisage le recours à cette prestation dans les cas de figure suivants :

- Veille médias en semaine entre 6h30 et 9h00. Le chargé de veille doit prendre en compte dans son travail de sélection et d'analyse les retombées de la veille depuis 18h30.
- Veille médias en semaine entre 18h30 et 23h
- Veille médias « week end », soit le samedi et dimanche de 8h à 12h et de 14h à 22h. Le chargé de veille doit également prendre en compte dans son travail de sélection et d'analyse les retombées du midi et de la veille depuis 18h30 ou 22h.

4.2. Panorama de presse

Cette prestation a pour objet la réalisation et la diffusion de panoramas couvrant la presse écrite, web, radio et TV ainsi que la fourniture d'un accès à une base de données de recherche agrégeant la presse écrite, web, radiophonique et audiovisuelle.

4.2.1. Réalisation et diffusion de panoramas de presse

Deux panoramas de presse sont à prévoir :

- Le premier doit être livré quotidiennement au plus tard à 6h30. Il comprend l'ensemble des retombées presse écrite, web et radio / TV sur les thématiques définies ci-après. Ce panorama est diffusé à 20 personnes au maximum.
- Le second panorama, personnalisé selon notre charte graphique, avec le logo de France Travail, est structuré selon nos thématiques et fourni au format PDF et HTML. France Travail envisage une diffusion de ce panorama à 3 000 collaborateurs. Le coût d'une diffusion plus large par tranche de 1000 collaborateurs supplémentaires et jusqu'à 6000 destinataires est précisé par le Titulaire dans sa Proposition technique. Le Titulaire met à la disposition de France Travail une interface permettant la gestion et l'ajout de destinataires de manière individuelle ou en nombre via un fichier CSV. Il sera également apprécié de pouvoir bénéficier de données statistiques de consultation de ce second panorama.

Ce panorama est composé d'un sommaire listant les articles, les retombées radio / TV ou les scripts présents dans le document. Chaque article, retombées radio / TV ou script du sommaire comporte un lien unique vers le document intégral (le titre d'un article ne sera présent qu'une seule fois dans le sommaire). Dans le cas de l'intégration d'un script, un lien doit permettre aussi de consulter la séquence en streaming. France Travail attache une grande importance à une présentation attractive et dynamique du sommaire avec en particulier le logos des sources (quelle que soit son origine) et l'intégration des retombées TV en natif (image). Il est composé d'une sélection d'articles (en moyenne 15 retombées par jour) sur France Travail, le marché du travail, la politique de l'emploi, la formation professionnelle et peut intégrer d'autres sources (scripts radiophoniques, audiovisuelles ou des documents non détenus par le Titulaire et fournis par France Travail au format PDF ou RTF). Il doit être livré quotidiennement du lundi au vendredi au plus tard à 6h45. Il est soumis à la validation de France Travail avant sa diffusion par le Titulaire à 7h15. En cas de retard les pénalités prévues au Contrat pourront s'appliquer.

Cette prestation nécessite la mise à disposition par le Titulaire d'un(e) chargé(e) de dossier disposant des connaissances précises de la presse écrite, web, avec au moins 3 ans d'expérience auprès de clients dont les thématiques sont similaires à celles de France Travail. Ce chargé de projet doit être le même chaque semaine, hors période de congés. Le détail des compétences et des expériences du chargé de veille dédié à l'exécution de cette prestation est précisé dans la Proposition technique du Titulaire.

A titre indicatif, les thématiques traitées dans les panoramas de presse sont les suivantes :

- actualité de France Travail : offre de service de France Travail, intervention du directeur général ou de porte-paroles de France Travail, témoignages de demandeurs d'emploi, opérations de recrutement menées avec des entreprises ou des partenaires, signatures d'accords, événement d'agences locales... ;
- actualité du gouvernement : dispositifs gouvernementaux en faveur de l'emploi, politiques publiques de l'emploi, interviews du Président, du premier ministre ou du ministre du Travail sur l'emploi, la formation ou la modernisation de la fonction publique, ... ;
- actualité des parties prenantes de l'emploi / formation : AFPA, les maisons de l'emploi, les missions locales, l'Apec, l'Unédic, les acteurs privés (Le bon coin, Adecco,...) ainsi que le patronat et les syndicats ;
- actualité abordant :
 - le marché du travail : études du ministère du Travail, de la DARES et INSEE, le suivi de dispositifs du gouvernement favorisant l'emploi (contrats aidés, allègement de charges,

créations d'entreprise...), les nouvelles formes de travail, le e-recrutement (nouveaux sites, évolution...);

- les interviews, points de vue, réactions, tribunes, éditoriaux de personnalités (hommes politiques, chefs d'entreprises, universitaires) sur les problématiques de l'emploi ;
- les articles évoquant le marché du travail à l'international ;
- la formation professionnelle et l'assurance chômage ;
- la conjoncture économique (croissance économique, situation des entreprises, secteurs porteurs ou en perte de vitesse, etc.).

4.2.1.1. Sources des panoramas

Le périmètre de réalisation du panorama est celui des médias français nationaux et régionaux avec leur déclinaison sur internet. Il comporte notamment l'ensemble des médias précédemment listés en presse écrite / web et radio / TV (liste non exhaustive).

4.2.1.2. Droit de diffusion

La gestion des droits de copie est intégralement déléguée au Titulaire par France Travail. Le Titulaire assure ainsi la gestion des droits au nom de France Travail et leur rémunération auprès des éditeurs ou du Centre Français d'exploitation du droit de Copie. Les modalités de gestion sont précisées lors de la réunion de lancement.

Le Titulaire effectue la gestion, la déclaration et le paiement des droits de diffusion auprès du CFC et/ou d'un autre organisme, et/ou directement auprès des éditeurs.

Le Titulaire fournit à France Travail un état déclaratif annuel des seuls droits afférents, de manière à être présentés par l'administration aux organismes de gestion collective idoines. Cet état déclaratif distingue :

- titres gérés par le CFC ou autre organisme ;
- titres gérés en direct avec les éditeurs ;

4.2.1.3. Assistance

Un service d'assistance joignable de 6h30 à 21h, 5 jours sur 7 est proposé par le Titulaire.

4.2.2. Base de recherche

Le Titulaire met à disposition de France Travail un accès à une base de données agréant les médias français afin de pouvoir réaliser des recherches précises (parfois hors champ emploi / formation) et constituer des revues de presse thématiques.

4.2.2.1. Sources de la base de données

Cette base de données doit regrouper dans une interface unique les sources listées ci-dessous.

Pour la presse écrite et web :

- tous les titres de la presse quotidienne nationale : Les Échos, Les Echos.fr, la Tribune, La Tribune.fr, Le Figaro, Le Figaro.fr, Le Monde, Le Monde.fr, Libération, Libération.fr, La Croix, La Croix.com, l'Humanité, l'Humanité.fr, Aujourd'hui en France, la presse gratuite (20 minutes.fr et autres) ... ;
- les parutions hebdomadaires nationales : Le Journal du Dimanche, La Tribune... ;
- les titres de la presse magazine : Capital, Challenges, l'Express, Marianne, l'Obs, le Point... ;
- les parutions des agences : dépêches de l'AFP (général, social et économie) ou encore les dépêches d'autres agences (Reuters par exemple...);
- les titres leaders de la presse quotidienne et hebdomadaire régionale (Le Parisien, Ouest France et ses déclinaisons...);
- les programmes TV ;
- les autres titres nationaux en presse spécialisée économique, professionnelle comme Wolters

Kluwer, presse mensuelle et trimestrielle touchant le secteur de l'emploi et du social, presse télé, presse féminine...

Pour la presse audiovisuelle et radiophonique :

- l'ensemble des médias nationaux et régionaux de la presse radiophonique, en particulier les stations suivantes :
 - France Inter, France Info, France bleu (éditions nationale et régionales) ; Radio France...
 - BFM radio ;
 - Europe 1, RTL, RMC ;
 - Sud radio...
- l'ensemble des médias nationaux et régionaux de la presse audiovisuelle, en particulier les chaînes suivantes :
 - TF1 ; M6 plus ses décrochages, Canal + ;
 - France 2, France 3 (éditions nationale et régionales) ;
 - France 5, Arte ;
 - LCI, C News, BFM TV ;
 - LCP...

Les sources de la presse écrite, web, radiophonique et audiovisuelle disponibles dans la base de données sont précisées par le Titulaire dans sa Proposition technique.

4.2.2.2. Modalités de recherche

Les recherches doivent s'effectuer via une interface unique. L'interrogation de la base de données doit pouvoir se faire :

- par mots clés ;
- par type de support ;
- par nom de support ;
- par journaliste ;
- par date et période.

Le moteur de recherche doit permettre également d'utiliser :

- les opérateurs booléens (ET, OU, SAUF) ;
- un opérateur de proximité (comme les guillemets) ;
- faire une recherche sur l'occurrence d'un mot ou expression.

4.2.2.3. Les fonctionnalités attendues

Suite à une recherche, France Travail doit être en mesure de :

- constituer un dossier thématique par un système de cochage des articles pertinents ;
- éditer ce dossier avec un sommaire interactif ;
- extraire ce dossier au format .rtf ou .pdf ;
- consulter en ligne l'ensemble des dossiers constitués.

La génération automatique de données statistiques sur ces dossiers serait un plus. Exemples d'indicateurs statistiques utiles sur un dossier : nombre d'articles total, articles par source et type de source, répartition chronologique des articles.

4.2.2.4. Accessibilité

La base de données est accessible 7 jours sur 7, 24h/24, depuis un ordinateur ou un téléphone mobile.

4.2.2.5. Volumétrie et tarification

France Travail doit disposer (hors régions) d'environ 10 comptes utilisateur pour les besoins de la direction générale.

A titre indicatif, le volume de consultation est estimé à 2000 articles par an.

Seule la visualisation des articles dans leur intégralité fait l'objet d'un paiement. Les articles sélectionnés doivent pouvoir être visualisés au format .rtf ou .pdf sans surcoût.

Par ailleurs, les dossiers constitués sont diffusés au maximum à 10 personnes.

Au-delà du forfait, France Travail a la possibilité de consulter des articles supplémentaires

4.2.2.6. Droit de reproduction

Le Titulaire assure intégralement au nom de France Travail la gestion des droits et leur rémunération auprès des différents médias ou du Centre Français d'exploitation du droit de Copie.

4.2.2.7. Formation

Il est attendu de la part du Titulaire une aide à la prise en main de l'outil de recherche au travers d'une formation qui se déroulera dans les locaux de France Travail.

4.3. Bilan médias

Il s'agit pour France Travail de mesurer et qualifier sa visibilité et son impact dans les médias nationaux et régionaux. Afin de pouvoir être partagée en interne comme en externe, cette mesure doit pouvoir être comparée à celle de grandes entreprises françaises et d'institutions publiques.

4.3.1. Plateforme d'analyse médias

Le Titulaire propose une solution complète pour que les bilans médias puissent être réalisés en autonomie que ce soit par la Direction générale ou les Directions régionales. **(1.4 du cadre de réponse).**

Les équipes de France Travail doivent pouvoir, à partir d'une plateforme disponible 24h/24, éditer un bilan médias portant sur l'ensemble des retombées identifiées, en presse nationale comme régionale, et intégrant dans la mesure du possible les indicateurs suivants :

- le nombre d'articles ou d'émissions radio/ TV traitant de France Travail (volume et pourcentage) ;
- une ventilation selon les différentes familles de presse (ex : presse écrite, radio...) ;
- une ventilation selon les différents types de presse (ex : PQN, PQR) ;
- un top des sources les plus impactantes ou/et les plus actives ;
- un top des publications les plus impactantes ;
- Une unité de mesure de visibilité médiatique sur la presse écrite, web, audiovisuelle et radiophonique. Cet indicateur devra constituer une unité de mesure claire et explicite pour des non-communicants, c'est-à-dire une représentation de la visibilité de nos retombées médias dans l'opinion publique.

Des sources externes peuvent être ajoutées si besoin pour un bilan exhaustif.

Le bilan médias est éditable au format PDF ou PPT.

4.3.2. Analyse de visibilité au niveau national

France Travail peut également faire appel au Titulaire pour des prestations à la demande pour analyser la visibilité globale de l'institution dans les médias.

4.3.2.1. Livrable attendu

Le Titulaire propose un ensemble d'indicateurs, en particulier un indicateur de visibilité médiatique sur la presse écrite, web, audiovisuelle et radiophonique comme défini précédemment. **(1.5 du cadre de réponse)**

Cet indice de visibilité doit pouvoir être croisé avec les indicateurs suivants :

- le nombre d'articles ou d'émissions traitant de France Travail (volume et pourcentage) ;
- une ventilation selon les différentes familles de presse (ex : presse écrite, presse radio...) ;
- une ventilation selon les différents types de presse (ex : PQN, PQR) ;
- une ventilation par région dans la mesure du possible ;
- la tonalité des articles et des émissions consacrées à France Travail (positif, neutre, négatif). L'analyse de la tonalité et la pondération des articles et émissions devra être supervisée par le Titulaire par un chargé de dossier ;
- un top des sources et des publications les plus impactantes ou/et les plus actives ;
- les locuteurs et journalistes
- les thématiques traitées sur la période retenue.

Ces indicateurs sont agrémentés d'une analyse rédigée mettant notamment en exergue les points

saillants, les parties prenantes et leurs discours.

4.3.2.2. Modalités de livraison

Cette analyse sera livrée par mail à une liste de destinataires prédéfinis avec France Travail dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la demande. Il prend la forme d'un document Powerpoint ou PDF selon les besoins de France Travail.

Le Titulaire fournit également à cette occasion la liste de l'ensemble des retombées analysées (titre, source, date, élément de contexte (résumé, chapô)).

4.3.3. Analyse de visibilité au niveau régional

France Travail peut également faire appel au Titulaire pour des prestations à la demande ciblées sur les régions comme par exemple un bilan annuel ou mensuel de la visibilité de nos actions régionales.

4.3.3.1. Livrable attendu

L'analyse est réalisée à partir d'une veille presse, TV et Radio effectuée par le Titulaire. Cette analyse de la visibilité de France Travail en régions porte sur l'ensemble des retombées régionales recueillies citant France Travail.

L'analyse repose dans la mesure du possible sur les indicateurs suivants :

- le nombre d'articles ou d'émissions traitant de France Travail (volume et pourcentage) ;
- l'impact éditorial calculé à partir de l'audience du média qui véhicule l'information en nombre de contacts 15 ans et plus, pondéré par la surface globale de l'article mentionnant France Travail.

Ces différents indicateurs permettent de quantifier au global et par région (18 régions) un premier niveau de médiatisation de France Travail en régions en apportant des résultats objectifs sur :

- les chiffres clés (volume et impact éditorial) ;
- le flux des retombées au fil des mois (volume et impact éditorial) ;
- le top supports (volume et impact éditorial) ;
- la part de voix par région.

4.3.3.2. Modalités de livraison

Cette analyse est livrée par mail à une liste de destinataires prédéfinis avec France Travail dans un délai de 5 jours ouvrés suivant la demande. Il peut prendre la forme d'un document Powerpoint ou PDF selon les besoins de France Travail, et détaille les résultats au global des régions, et par région (18 régions).

Le Titulaire fournit également à cette occasion la liste de l'ensemble des retombées analysées (titre, source, date, élément de contexte (résumé, chapô)).

4.3.4. Analyse de visibilité à la demande

France Travail peut enfin faire appel au Titulaire pour des prestations à la demande comme l'étude de l'enquête Besoin en Main d'Œuvre (BMO) ou d'événements nationaux auxquels France Travail participe.

4.3.4.1. Livrable attendu

France Travail peut commander une analyse de visibilité sur une thématique particulière, en fonction notamment de l'actualité.

Chacune de ses analyses doit comprendre :

- des données de cadrage sur la base de la totalité des retombées de l'événement analysé,
- une évaluation qualitative du discours médiatique intégrant les faits saillants sur la base de toutes les retombées liées à l'événement ou d'un maximum de 100 retombées si l'événement en génère davantage,
- une note de synthèse de la médiatisation (tonalité du discours, principaux messages véhiculés par les médias et pistes de réflexion de la part du Titulaire).

4.3.4.2. Modalités de livraison

Ces analyses ponctuelles, à la demande, intègrent une approche conseil. Ces bilans doivent être livrés sous 4 jours ouvrés maximum après la commande. A titre d'information, elles sont estimées à minima à 4 par an.

Afin d'anticiper ce travail, le Titulaire peut suggérer à France Travail des analyses selon des critères à définir lors de la réunion de lancement, et lors de réunions de synthèse mensuelles. Par exemple, si un sujet France Travail compte plus de 20 retombées dans la matinée, le Titulaire peut proposer une analyse médias. France Travail valide ou non cette demande.

L'ensemble de ces prestations sont envoyées par mail à une liste de destinataires prédéfinis avec France Travail.

4.4. Accès des régions au marché

Les prestations de veille et d'analyse médias, objets du marché, peuvent être commandées par la direction générale, mais également par chacune des Directions régionales de France Travail.

4.4.1. Périmètre des prestations attendues en direction régionale

Le Titulaire doit mettre à disposition des directions régionales qui le demandent les prestations suivantes, intégrant l'ensemble des fonctionnalités et sources décrites précédemment dans le marché :

- Une veille sous forme d'alerte mail à partir de mots-clefs et de sources spécifiques en presse écrite, web, radio et TV. Par exemple, une veille sur les mentions de France travail dans le journal Le Progrès.
- L'accès à une base de données pour la recherche d'articles de la presse écrite / web, de la radio et de la télévision.
- Le scriptage de retombées radio / TV à la demande
- La réalisation (et éventuellement la diffusion) de panoramas de presse par la région ou par un chargé de dossier
- La création de bilans médias en ligne et en autonomie

Chaque région détermine les prestations attendues parmi celles mentionnées ci-dessus lors de la mise en place ou à tout moment en cours d'exécution du marché. 3 accès minimums à ces fonctionnalités sont à prévoir par région.

4.4.2. Intégration de région

Le Titulaire dispose d'un délai de 15 jours maximum pour mettre en place les prestations demandées par une direction régionale.

Il s'assure aussi de la formation des utilisateurs correspondants afin qu'ils puissent maîtriser les fonctionnalités proposées (création d'alertes, recherche, bilan médias) ainsi que les principes de facturation, en particulier pour la consultation des retombées.

Chaque personne habilitée doit bénéficier d'un accès nominatif.

Le Titulaire désigne un référent régions et s'engage à avertir les référents nationaux de la Direction des marchés et de la DGA Relations extérieures et Communication de toute nouvelle utilisation du marché.

4.4.3. Modalités de facturation

La tarification de la consultation des retombées médias est la même pour l'ensemble du marché que l'utilisateur soit à la Direction générale ou en régions. Le prix unitaire pour les différentes typologies de source (PQN, PQR...) et les différentes tranches de diffusion (de 5 à 5000 destinataires) figure au bordereau des prix unitaires. De même que pour le reste du marché, le recouvrement des droits de copie sera délégué au Titulaire.

Chaque mois, le Titulaire fournit au(x) référent(s) de la région un bilan financier détaillé de sa consommation des retombées médias et des prestations souscrites.

Le Titulaire s'engage enfin à prévenir les dépassements budgétaires en alertant le(s) référent(s) de la région le plus tôt possible et selon les critères qui pourront être définis par la région. Par exemple, si la somme cumulée sur l'année dépasse un certain montant.

5. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

5.1. 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.

5.2. 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. 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, relative aux prestations de veille média.

5.4. 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 ecolabélisé 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.

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 en charge du marché 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 dans le but d'exécuter les prestations décrites au Cahier des charges fonctionnel et technique (CCFT).

Pour ce qui concerne le contrôle de la conformité technique des prestations, l'équipe dédiée du Titulaire est en lien avec l'acheteur en charge du marché à la Direction des achats de France Travail.

6.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du Titulaire

Les interlocuteurs du Titulaire au sein de France Travail sont :

- La directrice de la Direction générale adjointe Relations Extérieures et Communication ou son représentant ;
- La directrice de la communication ou son représentant ;
- La directrice du Cabinet et affaires transverses au sein de la Direction générale adjointe Relations Extérieures et Communication ou son représentant ;
- Le correspondant, à la Direction générale adjointe Relations Extérieures et Communication, en charge de la veille ;
- A la Direction des achats et marché, l'acheteur en charge du suivi de l'exécution contractuelle du marché et du contrôle de conformité technique.

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

6.3. 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 6.2 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 après 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 ;

6.4.Éléments de reporting

Le Titulaire fournit à France Travail, chaque trimestre à compter du début d'exécution des prestations les éléments suivants :

- l'état de sa consommation par typologie de médias (presse écrite, web, radio / TV), et le nombre de scripts et de feuilles consommés,
- une comparaison de la consommation réelle et de l'estimation faite par le Titulaire. En cas de dépassement, indiquer le surcoût. Le Titulaire pourra aussi proposer des solutions pour mieux maîtriser ces éventuels dépassements
- un histogramme de l'évolution de sa consommation durant le marché,
- une analyse consolidée des demandes des directions régionales de France Travail (nouvelle région, problèmes rencontrés...) à des fins de concertation et d'évolution de l'offre.

Ces indicateurs de reporting sont indicatifs et pourront évoluer tout au long de l'exécution du marché.

Ces données sont transmises par mail à l'interlocuteur désigné de France Travail au plus tard dans les 10 jours calendaires qui suit la période de référence.

De même, avant le 31 janvier de l'année suivante, le Titulaire transmet à France Travail une consolidation annuelle des mêmes éléments.

L'ensemble doit être organisé par direction régionale / établissement.

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.