

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE DE CONSEIL EN AFFAIRES PUBLIQUES

013.26

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
4.	VOLUMETRIE _____	4
5.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES _____	5
5.1.	Objectif des prestations _____	5
5.2.	Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations _____	5
5.2.1.	Axe 1 : Accompagnement : _____	5
5.2.2.	Axe 2 : Appui organisationnel : _____	6
5.2.3.	Axe 3 : Veille législative et parlementaire : _____	7
6.	ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE _____	8
6.1.	Devoir de conseil _____	8
6.2.	Plan de progrès _____	8
6.3.	Devoir d'information _____	8
6.4.	Clause carbone et respect de la loi « climat et résilience » _____	8
6.5.	Transfert de compétences _____	9
6.5.1.	Principe _____	9
6.5.2.	Fonctionnement en équipe intégrée _____	9
6.5.3.	Connaissances capitalisables _____	9
7.	MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE _____	9
7.1.	Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail _____	9
7.2.	Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire _____	9
7.3.	Instances de pilotage et de suivi _____	10
7.4.	Éléments de reporting _____	10
8.	OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS _____	11
8.1.	Contrôles à la charge du titulaire _____	11
8.2.	Contrôles réalisés par France Travail _____	12

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.

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.

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 un environnement institutionnel, législatif et budgétaire en constante évolution, France Travail souhaite disposer d'un accompagnement en affaires publiques lui permettant de renforcer son positionnement auprès des décideurs publics et des parties prenantes, de valoriser son action dans le débat public et d'anticiper les évolutions susceptibles d'avoir un impact sur ses missions.

Les prestations attendues s'articulent autour de trois axes complémentaires :

- L'accompagnement stratégique et le renforcement de l'influence de France Travail auprès des élus et relais d'opinion ;
- L'appui à l'organisation de rencontres, événements et démarches de mise en réseau avec les parties prenantes nationales et territoriales (cf infra);

- La veille législative, parlementaire et institutionnelle afin d'identifier les opportunités, anticiper les risques et éclairer la prise de décision.

Cette démarche s'inscrit dans la volonté de France Travail de développer une stratégie de relations extérieures cohérente, proactive et territorialisée, au service de ses missions d'intérêt général et des transformations engagées du service public dans le cadre de la loi pour le plein emploi.

3. OBJET DU MARCHÉ

3.1. Libellé et description du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de prestations de conseil en affaires publiques pour la direction générale de France Travail.

3.2. Périmètre du marché

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

Le marché concerne la direction générale adjointe des relations extérieures et de la communication de la direction générale de France Travail ;

4. VOLUMETRIE

Les prestations attendues s'inscrivent dans le cadre de l'activité de la Direction des relations extérieures

À titre indicatif et sans engagement contractuel, les besoins annuels peuvent être évalués comme suit :

Accompagnement stratégique :

- Une Réunion de cadrage au démarrage du marché ;
- Réunion de suivi hebdomadaire ou bimensuelle avec l'équipe en charge des relations extérieures soit environ 30 à 40 réunions par an
- Production de 15 à 20 notes de recommandation stratégique et d'analyse d'opportunités selon l'actualité institutionnelle et parlementaire ;
- Production de quatre rapports de suivi trimestriels.

Appui organisationnel et mise en réseau :

- Appui à la préparation de 15 à 20 événements nationaux ou rencontres institutionnelles par an ;
- Préparation de 30 à 50 dossiers de rendez-vous et éléments de contexte pour les principaux échanges avec des élus, parlementaires, associations d'élus et parties prenantes ;
- Contribution à l'identification et à l'organisation de rencontres multi-parties prenantes en lien avec les grands rendez-vous institutionnels (Salon des maires, Congrès des Régions de France, Congrès des Départements de France, Salon international de l'agriculture, etc.) ;
- Participation ponctuelle à des réunions de préparation ou de débrief.

Veille législative, parlementaire et institutionnelle

- Élaboration et mise à jour régulière d'un calendrier des échéances institutionnelles, législatives et parlementaires ;
- Production de notes d'analyse et de synthèse en fonction de l'actualité ;
- Pendant les périodes d'examen du Projet de loi de finances (PLF) et, le cas échéant, des textes majeurs concernant l'emploi, la formation, l'insertion ou les finances publiques : diffusion d'une veille renforcée pouvant être quotidienne ; appui à la rédaction et la diffusion d'amendement.

Ces volumes sont communiqués à titre indicatif afin de permettre aux candidats d'apprécier le niveau d'activité attendu.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. Objectif des prestations

Les prestations de conseil en affaires publiques attendues se déclinent selon les 3 axes suivants :

1/ Accompagnement :

- Appuyer la mise en œuvre de la stratégie des relations extérieures à destination des élus et des parties prenantes visant à promouvoir le positionnement de l'opérateur dans le débat public et à défendre ses intérêts ;
- Challenger à échéance régulière le contenu de la stratégie et propositions éventuelles d'adaptations/ renforcement ;
- Conseil en stratégie d'influence visant à créer le « reflexe France Travail » auprès des relais d'influence.
- Accompagnement de l'équipe de la direction en tant que de besoin sur les sujets de stratégie d'influence

2/ Appui organisationnel :

- Proposer une valorisation de France Travail lors des événements nationaux comme locaux ;
- Appuyer pour l'organisation d'événements et de rencontres multi parties prenantes en s'appuyant notamment sur les principaux Salons, Assises et Conventions (salon des Maires, salon de l'agriculture, rendez-vous nationaux des associations d'élus....) ; pu événements organisés par France Travail.
- Organiser de plans de contacts : identification des contacts pertinents au niveau ministériel, parlementaires (nationaux et européens) ou grands élus, prise de rendez-vous et suivi (y compris relances) ;
- Proposition de différents et nouveaux formats de rencontres avec les différentes cibles de la direction des relations extérieures ;

3 / Veille :

- Identifier le calendrier en lien avec les enjeux de France Travail ;
- Assurer une veille législative et parlementaire pour anticiper les risques, exploiter les opportunités, notamment (mais pas exclusivement) pendant la préparation et l'examen du Projet de Loi de Finances ;
- Evaluer et partager les rapports de force dans le débat public.

5.2. Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations

Les prestations attendues au titre du marché sont les suivantes :

5.2.1. Axe 1 : Accompagnement :

Les prestations à réaliser sont les suivantes :

1. Après une rapide appropriation de la stratégie existante, **formuler et/ou mettre en œuvre des propositions complémentaires** pour renforcer la visibilité et le positionnement de France Travail auprès des élus et parties prenantes ;
2. **Echanges régulier sur la stratégie** : organisation de réunions hebdomadaire pour discuter des ajustements nécessaires et des nouvelles opportunités. Ces réunions pourront être complétées par des réunions ad hoc selon l'actualité ;

3. **Création du « réflexe France Travail »** : développement d'actions pour susciter un intérêt de la part des relais d'influence.

Il est attendu les livrables suivants :

- **Rapport d'analyse sur le renforcement de la stratégie d'influence** : proposition détaillée des actions de renforcement à mettre en œuvre, à fournir dans un délai de 1 mois à compter de la réunion de lancement ; Exercice à renouveler annuellement afin d'ouvrir de nouvelles perspectives (premier mois de chaque nouvelle année) ;
- **Rapports de suivi** : à remettre tous les semestres.

Phases de réalisation :

- **Phase de renforcement de la stratégie d'influence** (1 mois à compter de la notification et annuellement) ;
- **Phase de suivi** : propositions de renforcement / adaptations au fil de l'année et mise en œuvre.

Niveau de qualité attendu :

- Expertise avérée dans le domaine des relations publiques et du lobbying dans le respect des règles de déontologie ;
- Réactivité et capacité à adapter la stratégie en fonction des évolutions du contexte.

Exigences de France Travail :

- Respect de la confidentialité des informations ;
- Alignement sur les objectifs stratégiques de l'opérateur.

Modalités de pilotage et de reporting :

- Réunions hebdomadaires ou bimensuelles / call de suivi pour ajuster les actions.

5.2.2. Axe 2 : Appui organisationnel :

Les prestations à réaliser sont les suivantes :

1. **Valorisation de France Travail lors des événements** : propositions d'actions/rencontres spécifiques pour accroître la visibilité de France Travail lors des événements nationaux et locaux ;
2. **Organisation d'événements** : planification et coordination d'événements et de rencontres multi parties prenantes, en s'appuyant sur des salons et conventions clés ;
3. **Élaboration de plans de contacts** : identification et suivi des contacts pertinents, prise de rendez-vous avec des élus, parlementaires et autres décideurs ;
4. **Proposition de formats de rencontre** : conception de différents types de rencontres (tables rondes, ateliers, etc.) pour engager efficacement les parties prenantes ;
5. **Accompagnement et conseil envers l'équipe de la direction et devoir d'alerte sur les sujets d'actualités pertinents**

Il est attendu les livrables suivants :

- **Calendrier d'événements** : liste des événements programmés et planifiés;

- **Dossiers de préparation du rendez-vous** : supports préparatoires (biographies, contextes de la rencontre...) pour chaque événement à fournir en amont de chaque rencontre dans le respect des délais (au cas par cas).

Phases de réalisation :

- **Phase de co-identification des événements** : recensement des événements pertinents à partir de l'éphéméride existant ;
- **Phase d'organisation (continu sur la durée du marché)** : mise en œuvre des actions prévues ;
- **Phase d'évaluation (post-événements, continu)** : analyse de l'impact des événements.

Niveau de qualité attendu :

- Organisation efficace et professionnelle des événements ;
- Nombre et pertinence des contacts établis et des formats de rencontre proposés.

Exigences de France Travail :

- Respect des délais ;
- Flexibilité et capacité d'adaptation.

Modalités de pilotage et de reporting :

- Suivi semestriel des actions menées.

5.2.3. Axe 3 : Veille législative et parlementaire :

Les prestations à réaliser sont les suivantes :

1. **Calendrier des échéances** : Élaboration d'un calendrier actualisé des événements législatifs et des échéances importantes ;
2. **Veille législative et parlementaire** : suivi des évolutions législatives et des débats pertinents en commission, en séance puis concernant la mise en œuvre (Conseil constitutionnel, Conseil d'Etat, décret et arrêtés...) ;
3. **Analyse des risques et opportunités** : partage des informations clés et production ponctuelle d'analyse sur les sujets impactant France Travail.

Il est attendu les livrables suivants :

- **Bulletins de veille** : synthèse des informations clés, à fournir ponctuellement en cas de demande spécifique

Phases de réalisation :

1. **Phase de mise en place du système de veille (1 mois à compter de la notification)** : configuration des outils/méthodes de suivi ;
2. **Veille continue et analyse (durée du marché)** : surveillance régulière des évolutions et mise en place d'alertes sur certains sujets

Niveau de qualité attendu :

- Exactitude et pertinence des informations collectées ;
- Proactivité dans l'identification des risques et des opportunités.

Exigences de France Travail :

- Confidentialité dans le traitement des informations sensibles ;
- Capacité de réponse rapide ;
- Adaptabilité en fonction de l'actualité.

Modalités de pilotage et de reporting

- Réunions / call en fonction de l'actualité ;
- Rapports d'analyse ou notes au cas par cas.

6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

6.1. Devoir de conseil

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

6.2. Plan de 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.

6.3. Devoir d'information

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

6.4. Clause carbone et respect de la loi « climat et 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.

6.5. Transfert de compétences

6.5.1. Principe

Dans le cas des prestations avec transfert de compétences, 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.

6.5.2. 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.

6.5.3. 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.

7. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE

7.1. 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.

7.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

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

7.3. Instances de pilotage et de suivi

A) Réunion de lancement

Une **réunion de lancement** du marché réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de France Travail, cités à l'article 7.3.2 ci-dessus, est organisée après la notification du marché par l'acheteur coordinateur de la Direction Achats et Marchés.

Cette réunion a pour objectif de fixer le calendrier de mise en place du dispositif, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier prévisionnel. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique / chargés de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 10 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.

B) 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 transmis lors de la réunion de lancement).

Aussi, annuellement, le titulaire est évalué par la direction prescriptrice. L'évaluation est transmise à la direction des achats-marchés.

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.

C) 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.

D) 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 ;

7.4. Éléments de reporting

Le titulaire fournit à France Travail, chaque semestre les éléments suivants :

Activité générale

- Nombre de réunions de suivi réalisées ;
- Nombre de notes stratégiques, notes d'analyse et recommandations produites ;
- Principaux sujets traités au cours de la période ;

Accompagnement stratégique

- État d'avancement des recommandations formulées ;
- Opportunités et risques identifiés pour France Travail ;
- Propositions d'actions correctives ou complémentaires ;
- Cartographie actualisée des parties prenantes et relais d'influence mobilisés le cas échéant.

Appui organisationnel et mise en réseau

- Nombre et liste des événements, rencontres institutionnelles ou séquences accompagnés ;
- Nombre de rendez-vous préparés ou organisés ;
- Principales parties prenantes rencontrées ou mobilisées ;

Veille législative, parlementaire et institutionnelle

- Synthèse des principales évolutions législatives, réglementaires et institutionnelles ayant un impact sur France Travail ;
- État d'avancement des textes suivis ;
- Calendrier actualisé des échéances parlementaires, gouvernementales et institutionnelles ;
- Analyse des risques et opportunités identifiés.

Engagements environnementaux

- Éléments permettant le suivi des engagements environnementaux prévus au marché, notamment la limitation des impressions papier, la réduction des déplacements et le recours privilégié aux outils de travail à distance.

Le titulaire transmet également, à la demande de France Travail, tout élément complémentaire nécessaire au suivi de l'exécution du marché.

Ces données sont transmises par mail à l'interlocuteur désigné de France Travail dans les **10** jours calendaires au plus tard du mois 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.

Par ailleurs, le titulaire transmet ponctuellement, à la demande de France Travail, les éléments suivants :

- une synthèse des actions réalisées ;
- une analyse des résultats obtenus au regard des objectifs du marché ;
- les pistes d'amélioration et recommandations pour l'année suivante ;
- le plan de progrès prévu à l'article 6.2.

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

8.1. 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.

8.2. 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.