

**CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE**

**MARCHE DE PROPRIETE INTELLECTUELLE AYANT POUR OBJET  
LA REALISATION D'UNE ENQUETE STATISTIQUE DESTINEE A ANTICIPER  
LES BESOINS EN MAIN-D'OEUVRE DES EMPLOYEURS ET LES DIFFICULTES  
DE RECRUTEMENT RENCONTREES**

**N° DE CONSULTATION 002.25**

## **SOMMAIRE**

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL .....	4
2. CONTEXTE .....	4
3. OBJET DU MARCHE .....	6
3.1. Libellé et description du marché.....	6
3.2. Périmètre du marché.....	7
4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES .....	7
4.1. Objectif des prestations.....	7
4.2. Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations .....	7
4.2.1. Contenu de la prestation.....	7
4.2.1.1 F1: Assistance à la rédaction des questionnaires.....	8
4.2.1.2 F2 : Calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage .....	11
4.2.1.3 F3 : mise à disposition et déploiement de l'outil de gestion des retours de questionnaires .....	14
4.2.1.4 F4 : Assistance méthodologique et technique pour l'élaboration et la réalisation des plans de relance.....	20
4.2.1.5 F5 : Contrôle, validation des questionnaires, recodage et rappels.....	22
4.2.1.6 F6 : Enquêtes spécifiques auprès de certains établissements .....	24
4.2.1.7 F7 : Traitements statistiques :redressements des données.....	28
Récapitulatif de la volumétrie du marché en 2024.....	32
4.2.2. Durée de la prestation .....	32
4.2.3. Moyens et compétences nécessaires .....	32
4.2.4. Portabilité de l'outil de gestion .....	33
5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE .....	33
5.1. Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail.....	33
5.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire.....	33
5.3. Instances de pilotage et de suivi .....	34
5.4. Éléments de reporting .....	35
6. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE .....	35
6.1 Devoir de conseil .....	35

6.2 Plan de progrès.....	35
6.3 Spécifications environnementales .....	35
6.4 Devoir d'information .....	36
6.5 Données personnelles .....	36
6.6 Obligation de discrétion.....	36
7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS .....	36
7.1. Contrôles à la charge du titulaire.....	36
7.2 Contrôles réalisés par France travail.....	37

## 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 au Code de la Commande publique.

### MISSIONS

Dans le cadre de sa mission de service public, France Travail s'engage à garantir l'accompagnement des demandeurs d'emploi dans leur recherche d'emploi et à répondre aux besoins de recrutement des entreprises. Les missions consistent à :

- Accueillir et accompagner
- Prospecter et mettre en relation
- Contrôler
- Indemniser
- Maîtriser les données
- Relayer les politiques publiques

### FRANCE TRAVAIL CHIFFRES REPERES

France Travail compte environ 55 000 collaborateurs, 915 agences locales et points relais, 55 plateformes de services.

- 8,2 millions d'inscriptions de demandeurs d'emploi
- 403 000 entreprises utilisent nos services
- 711 000 formations prescrites, tous financeurs confondus
- 33,6 milliards d'euros versés aux demandeurs d'emplois pour le compte de l'assurance chômage ; 3,1 milliards d'euros versés pour le compte de l'état et du fonds de solidarité.

### ENGAGEMENTS

France Travail se veut précurseur, au service de la société française, en mettant la diversité, le développement durable et la responsabilité sociétale au cœur de sa stratégie et de ses valeurs.

## 2. CONTEXTE

L'enquête Besoins en Main-d'œuvre (BMO) est une enquête annuelle, multicanal (web, papier, téléphone). On la nomme enquête « BMO principale » dans la suite du document. Elle est complétée d'une enquête dite « BMO complémentaire », qui ne fait pas partie du présent marché.

L'enquête BMO, créée en 2002, est une initiative de France Travail, réalisée avec l'ensemble des directions régionales. Elle est avant tout un outil d'aide à la décision pour France Travail qui peut ainsi mieux connaître les intentions des établissements en matière de recrutement et adapter l'effort de financement pour les formations des métiers en tension.

Cette enquête mesure les intentions de recrutement des employeurs pour l'année à venir, qu'il s'agisse de créations de postes ou de remplacements. De plus, ces projets concernent tous les types de recrutement, y compris les postes à temps partiel et le personnel saisonnier.

Cette enquête est annuelle. Elle est réalisée, par courrier, par Internet, et par téléphone, auprès de plus de 1,5 million d'établissements. Ces établissements sont répartis sur l'ensemble du territoire français (DOM, Saint-Pierre et Miquelon et Mayotte compris) et la principauté de Monaco. Quel que soit le canal initial, deux types de relances téléphoniques sont nécessaires :

- Lors du constat d'une incohérence dans un questionnaire rempli par un établissement. Ce type de relance, visant à lever l'incohérence, fait partie du marché.
- Lors du constat d'un manque de réponse dans certaines zones géographiques. Ce type de relance, visant à avoir une représentativité à une échelle géographique fine, ne fait pas partie du présent marché. Des marchés régionaux sont alors passés par les Directions Régionales de France Travail.

Le champ de l'opération « BMO principale » est constitué des établissements ayant au moins un salarié relevant du secteur privé, les établissements de 0 salarié ayant émis au moins une déclaration d'embauche au cours des 12 derniers mois, les établissements du secteur agricole, les établissements du secteur public relevant des collectivités territoriales (communes, régions...) ainsi que les établissements publics administratifs (syndicats intercommunaux, hôpitaux, écoles...). L'enquête porte donc sur l'ensemble des employeurs hors administrations de l'État (Ministères, Police, Justice...) et entreprises publiques (Banque de France...).

L'enquête principale est complétée par une enquête « BMO complémentaire », téléphonique quant à elle, visant à récolter des informations plus précises sur la nature des recrutements envisagés et les perspectives à moyen terme. Cette enquête complémentaire fait l'objet d'un autre marché. Toutefois, le titulaire du présent marché constitue, au moment de l'échantillonnage des établissements pour l'enquête principale, un échantillonnage spécifique pour l'enquête complémentaire définie par France Travail. De plus, les résultats de l'enquête complémentaire sont compilés par le titulaire du présent marché avec ceux de l'enquête principale. Enfin, le titulaire du présent marché redresse les résultats de l'enquête complémentaire.

A titre indicatif, la volumétrie de la campagne BMO 2020, menée en 2024, a été la suivante :

- La majorité des questionnaires a été adressée par voie postale : environ 1,5 million d'établissements appartiennent à cet échantillon. 125 000 questionnaires postaux ont été retournés directement par papier et sont exploitables.
- Sur ces questionnaires papier, un identifiant et un mot de passe offrent à l'établissement interrogé la possibilité de répondre par web sans retourner un questionnaire papier. Environ 60 000 questionnaires ont été obtenus par cette voie.
- De plus environ 125 000 questionnaires ont été adressés directement par voie électronique aux établissements ayant accepté, lors d'un premier mailing, d'être interrogés par mail : 55 000 questionnaires « web » ont été retournés et sont exploitables.
- 115 000 questionnaires sont obtenus suite à des relances téléphoniques.
- S'ajoutent environ 20 000 questionnaires issus de l'enquête complémentaire et 30 000 questionnaires obtenus auprès d'une vingtaine de grandes entreprises organisés en multi-réseaux, chacune étant interrogée par téléphone et répondant pour les différents établissements qu'elle contrôle.

La répartition des différents modes de collecte devra évoluer lors des prochaines enquêtes, avec un poids moindre des retours papier et un poids plus important des retours mail (cf. F2)

Les résultats sont redressés, représentatifs de l'ensemble des établissements français. Le redressement des résultats repose sur :

- une procédure respectant séparément les distributions marginales des quatre variables de stratification :
  - la taille des établissements (8 tranches) ;
  - le secteur d'activité (24 au niveau sous-section de la NAF) ;
  - le bassin d'emploi (405 dans l'ensemble des 18 régions) ;
  - l'appartenance ou non au secteur public.
- Un traitement de la non-réponse et des biais modaux

### **3. OBJET DU MARCHÉ**

#### **3.1. Libellé et description du marché**

Le présent marché a pour objet la conception et la mise en œuvre d'une enquête annuelle réalisée auprès d'établissements, pour le compte de France Travail. Ces dernières années, le nombre d'établissements contactés s'élève à plus de 1,5 million. Ce nombre peut varier à la hausse comme à la baisse (sans dépasser 15%) et ne représente pas un engagement de France Travail sur un volume précis d'établissements à contacter dans le cadre du présent marché.

Les principales étapes de la prestation consistent en :

- F1 : l'assistance à la rédaction des questionnaires (papier, téléphoniques, web) ;
- F2 : le calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage ;
- F3 : la conception d'un outil de gestion de l'enquête, permettant notamment le pointage et la saisie des retours de questionnaires papier et web, ainsi que la saisie des relances téléphoniques, l'installation de cet outil, le paramétrage des postes, sa mise à disposition et sa maintenance, ainsi que la formation et l'accompagnement des personnes en charge des pointages, de la saisie et des relances sur cet outil dédié ;
- F4 : l'assistance méthodologique et technique pour l'élaboration et la réalisation des plans de relance ;
- F5 : le contrôle et la validation des questionnaires, le recodage et le rappel des établissements dont les réponses sont incohérentes, ainsi que la saisie des réponses dans ce cas ;
- F6 : la réalisation d'enquêtes spécifiques auprès de certains établissements (ceux organisés en réseaux -multi établissements- et ceux acceptant d'être contacté par mail) ;
- F7 : les traitements statistiques, consistant en un contrôle de cohérence des réponses et en un redressement des données pour l'enquête principale et l'enquête complémentaire, ainsi qu'en une validation des pondérations par l'ensemble des régions de France Travail.

**L'analyse des résultats de cette enquête sera effectuée par France Travail.**

Il convient de noter que, lors de toute la campagne BMO, de nombreux prestataires interviennent pour le compte de France Travail, ces prestations faisant l'objet d'autres marchés, le coût étant pris en charge par France Travail :

- L'impression des questionnaires papier ;
- L'affranchissement et l'envoi de ces questionnaires papier ;
- Le scan des questionnaires papier retournés ;
- La réalisation de l'enquête « BMO complémentaire ».

Il est attendu, de la part du titulaire du présent marché, de coordonner les travaux de ces différents intervenants afin de mener à bien la campagne BMO.

L'ensemble de la prestation s'effectue sous la tutelle de la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation de France Travail. Les objectifs de cette prestation sont d'apporter appui et expertise à la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation ainsi qu'aux services Statistiques, Études et Évaluation régionaux dans l'élaboration, la gestion et le suivi de l'enquête, et également dans la compilation de l'ensemble des retours de l'enquête.

A noter : la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation de France Travail doit systématiquement être en copie des échanges entre le titulaire et les différents services statistiques régionaux de France Travail.

### **3.2. Périmètre du marché**

**3.2.1. Sur le plan territorial :** Métropole, Principauté de Monaco, DOM/ROM (Guadeloupe, Réunion, Mayotte, Guyane, Martinique, Saint-Pierre et Miquelon).

Le service gestionnaire du présent marché est la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation.

**3.2.2. Sur le plan fonctionnel :** détermination de la famille d'achat

Le marché concerne les prestations inhérentes à la mise en œuvre de l'enquête Besoins en main-d'œuvre « Enquête principale ».

## **4. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES**

### **4.1. Objectif des prestations**

Cf. partie « 3.1. Libellé et description du marché ».

### **4.2. Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations**

#### **4.2.1. Contenu de la prestation**

#### **Principes de fonctionnement et volumétrie**

Chaque phase de l'enquête constitue une prestation forfaitaire (F), dont le prix figure au bordereau des prix.

Chaque prestation forfaitaire est assortie de livrables à la charge du titulaire dont le détail figure, au présent CCFT, dans le déroulé de la prestation forfaitaire concernée.

Les modèles de l'ensemble des livrables produits dans le cadre du marché sont proposés par le titulaire.

Chaque prestation forfaitaire comporte à minima une réunion initiale de cadrage, ainsi que des points d'avancement complémentaires. Le nombre de réunions dépend de l'expertise du titulaire et des apports à effectuer. Il peut être différent selon le niveau de complexité des prestations et selon les années. Certaines réunions peuvent revêtir la forme d'audio ou de visioconférences avec l'accord de France Travail. Chaque réunion donne lieu à un compte rendu produit par le titulaire et envoyé au(x) représentant(x) de la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation de France Travail en charge du suivi de cette enquête. (Cf. 5.3 Instances de pilotage et de suivi)

Les prestations font l'objet de forfait mais ces derniers ne seront pas forcément commandés chaque année.

Le descriptif de chaque prestation forfaitaire comporte un calendrier, et un calendrier global de l'opération figure en annexe 2 au présent CCFT. L'enquête se déroule en partie sur une année et en partie sur la suivante.

Les calendriers sont présentés à titre indicatif. La durée de chaque prestation forfaitaire peut évoluer d'une année sur l'autre en fonction de la complexité et du niveau retenu de la prestation forfaitaire (cf. la rubrique modalités de commande pour les prestations concernées).

La volumétrie de chaque opération, telle que réalisée en 2024, est mentionnée à la fin du déroulé de chaque prestation forfaitaire. Cette volumétrie ne représente en aucun cas un engagement de France Travail pour les enquêtes suivantes. Elle est donnée à titre indicatif.

Le déroulement des opérations et le contenu des prestations forfaitaires sont présentés ci-dessous, dans l'ordre du déroulement des opérations.

**Le calendrier du déroulement des opérations est celui proposé par le candidat dans son offre. Dans tous les cas, la base de données finale pondérée (avec les pondérations validées par les régions de France Travail) sera envoyée à France Travail au plus tard fin février.**

#### ***4.2.1.1 F1: Assistance à la rédaction des questionnaires***

##### Objectif de la prestation :

Améliorer au fur et à mesure la qualité générale des questionnaires en termes de présentation, lisibilité, clarté, accessibilité, simplicité, de manière à optimiser chaque année les taux de réponse à l'enquête.

Le modèle de questionnaire envoyé à chaque établissement est identique. Toutefois, la liste de métiers, à partir de laquelle l'enquêté déclare un volume de recrutements à venir et une éventuelle



anticipation de difficultés de recrutement, diffère selon le secteur d'activité de l'établissement interrogé. Actuellement, il existe 6 listes de métiers différentes, et donc 6 déclinaisons du questionnaire. Le titulaire s'appuiera sur ces 6 déclinaisons de questionnaires existantes, les éventuelles modifications pouvant concerner :

- Une seule déclinaison du questionnaire : par exemple, lorsque la nomenclature des métiers évolue à la marge et ne concerne que certains métiers présents dans une seule liste ;
- L'ensemble des déclinaisons du questionnaire : par exemple, lorsque la nomenclature des métiers évolue fortement, ou encore lorsqu'un nouveau règlement s'applique aux enquêtes (RGPD par exemple).

#### Attentes vis-à-vis du titulaire :

Il s'agit pour le titulaire d'apporter son expertise à France Travail pour l'accompagner dans la mise au point des différents questionnaires de l'enquête qui seront soumis aux établissements par courrier, par internet, et par téléphone, que ce soit dans le cadre de l'enquête téléphonique auprès des établissements multi-réseaux ou dans le cadre des relances téléphoniques auprès des établissements ayant renvoyé un questionnaire « incohérent » ou auprès d'établissements n'ayant pas répondu à la première vague d'interrogation.

Le titulaire s'appuiera sur les questionnaires existants et proposera éventuellement des améliorations, la validation de ces questionnaires relevant de France Travail.

Le questionnaire de l'enquête complémentaire est pris en charge par France Travail ; il n'entre donc pas dans le cadre de cette prestation.

#### Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

Ce forfait comprend deux types de prestations :

- *Mise au point des questionnaires* : l'objet de cette étape est l'appui à France Travail dans l'établissement des questionnaires, leur mise à jour et leur évolution, et la production détaillée par le titulaire d'axes d'amélioration des questionnaires.
- *Ajustement des questionnaires* : le titulaire met en place les axes d'amélioration validés par France Travail en s'appuyant sur les questionnaires existants.

Il est à noter que France Travail, dans un but d'améliorer le taux de réponse, souhaite maintenir la réalisation de 6 questionnaires différenciés par regroupements de secteurs d'activité, afin de présenter aux établissements interrogés des métiers qu'ils sont potentiellement susceptibles de recruter.

Chaque questionnaire revêt actuellement la forme d'une feuille A3 pliée en 2, imprimée recto-verso. Le grammage du papier utilisé par l'imprimeur (cette prestation ne faisant pas partie du marché actuel) est de 80g/m<sup>2</sup>.

Les questionnaires de l'enquête BMO 2020 sont consultables en ligne :  
<http://bmo.pole-emploi.org/static/methode>

Un exemple de questionnaire figure également en annexe 1.

Chaque questionnaire doit comporter un code-barres généré par le titulaire permettant son identification lors des différentes phases de pointage (identification des retours et des plis non distribués (PND)).

Afin d'intégrer l'expérience acquise au cours des campagnes BMO précédentes, il est notamment prévu l'ajout ou le retrait de certains intitulés métiers selon leur fréquence d'apparition, ainsi que l'évolution ou la reformulation de certains intitulés de métier pour en faciliter la compréhension.

Certains champs dits variables peuvent être éventuellement ajoutés aux questionnaires selon besoin.

Les tâches suivantes sont aussi à effectuer :

- Listes de métiers spécifiques selon le type d'activité de l'établissement : modification de quelques intitulés métiers ;
- Un message de précision pour la fonction publique (non titulaires) et les agences d'intérim (personnel permanent) ;
- L'indication en 1ère page précisant la notion des projets à prendre en compte : « nouveaux emploi, de remplacement (pour congés maternité ou maladie, départs en retraite, démissions...), ou de projets saisonniers (c'est à dire liés à un surcroît d'activité temporaire et récurrent) »

Le titulaire organise avec France Travail une réunion de validation des questionnaires retenus, aboutissant à la livraison des questionnaires définitifs.

*Phase de test* : en cas de modifications importantes des questionnaires, le titulaire est chargé d'organiser une phase de tests. Il identifie les points à arbitrer suite à ces tests.

Volumétrie récapitulative de la prestation F1 en 2023 (enquête BMO 2024) : 6 questionnaires différenciés par grands secteurs d'activité (agriculture, industrie, construction, commerce, services aux entreprises, services aux particuliers)

Livrables à produire par le titulaire :

- document synthétisant les différents axes d'amélioration des questionnaires envisagés et retenus ;
- production des questionnaires à soumettre aux établissements par courrier, mail et téléphone ;
- présentation du plan de test ;
- réalisation du test après validation du plan par France Travail.

Durée / délais / calendrier :

Mi juillet : Envoi des modifications questionnaires par France Travail

Fin juillet : Validation des BAT des questionnaires

Modalités de commande :

Les besoins relatifs à ce forfait peuvent évoluer d'une année sur l'autre. En fonction des besoins de France Travail, ce forfait se décompose en trois prestations de niveau de complexité différent, dont les prix sont consignés au bordereau des prix :

- F1.1 : modifications complexes des questionnaires nécessitant une phase de test : par exemple changements importants de la structure des questionnaires ayant un fort impact sur l'ensemble du maquettage de ces derniers.

- F1.2 : modifications de niveau moyen : par exemple, ajout de questions supplémentaires, de nouveaux champs, d'un nouveau questionnaire, forte évolution de la nomenclature des métiers.
- F1.3 : modifications à la marge : par exemple, changement de libellés métier, modification des énoncés, reformulation des questions.

Le forfait envisagé (F1.1, F1.2 ou F1.3) pour la campagne BMO considérée fait l'objet d'un bon de commande.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

#### ***4.2.1.2 F2 : Calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage***

Objectif de la prestation : Obtenir une base échantillonnée des établissements à interroger (plus de 1,5 million d'établissements en 2024).

Attentes vis-à-vis du titulaire : Les coordonnées des établissements sont fournies par France Travail. Plusieurs sources sont transmises par France Travail pour établir la population mère. Un fichier provient de la base SIRENE de l'INSEE. Un fichier « établissement » provient des bases opérationnelles de France Travail. Un fichier donne les établissements ayant signé une Déclaration Préalable A l'Embauche dans les 12 derniers mois. Enfin, un dernier fichier intègre la correspondance code commune-bassin d'emploi (zonage fonctionnel de France Travail). A partir de ces différentes sources, le titulaire doit extraire les établissements à interroger, selon les critères suivants :

- Tous les établissements de 10 salariés et plus ;
- Un échantillonnage des établissements entre 1 et 10 salariés, stratifié par bassin d'emploi et par secteur d'activité ;
- Les établissements de 0 salarié identifiés par France Travail comme potentiels recruteurs, soit les établissements faisant état d'une déclaration préalable à l'embauche dans les 12 mois précédents ;
- Un échantillonnage propre à l'enquête téléphonique BMO complémentaire. (Cf page 5 contexte). Il s'agit ici de sélectionner environ 100 000 établissements représentatifs de la population-mère. A partir de cette sélection, le prestataire en charge de l'enquête « BMO complémentaire » vise un objectif d'environ 20 000 réponses.

A l'issue de cette prestation, le titulaire doit avoir :

- mis au point en collaboration avec France Travail les principes de calibrage de la population mère ;
- éliminé de la population mère les unités non pertinentes (établissements relevant d'entreprises en redressement ou liquidation judiciaire, établissements présentant un plan social significatif par exemple) si ces établissements sont présents dans la population de départ ;
- défini les différents échantillons des établissements à interroger par papier, par internet et par téléphone dans le cadre de l'enquête complémentaire ;

Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

### *Calibrage, nettoyage de la base et échantillonnage*

Afin de définir et de mettre au point les principes de calibrage des bases, le titulaire organise une réunion au cours de laquelle les principes de calibrage sont définis et mis au point en collaboration avec France Travail. Le titulaire transmet alors à France Travail un document précisant les principes de calibrage retenus.

France Travail fournit au titulaire le fichier des établissements avec leurs caractéristiques et adresses. Le fichier est transmis dans un format standard (fichier texte délimité, fichier SAS, Access ou autre format standard de base de données) via une plateforme d'échange de fichiers, un site FTP ou un support numérique.

Le titulaire effectue le « nettoyage » du fichier en suivant les principes prédéfinis. Il rédige un document précisant les unités supprimées, classées par motifs de suppression.

Le titulaire établit, à partir de ces règles d'exclusion, une base d'interrogation finalisée dont les unités aberrantes ont été exclues.

Le titulaire extrait de la base de sondage les deux échantillons qui serviront de base d'interrogation à l'enquête principale par courrier ou web et à l'enquête complémentaire par téléphone. Les propositions d'optimisation des échantillons (selon des critères de taux de réponses, de biais de réponse, de nombre de projets estimé, ...) sont les bienvenues. Les biais de réponse liés aux modes de collecte devront être pris en compte, détaillés dans une note méthodologique, et intégrés dans la stratégie de pondération de l'échantillon.

### *Phase de validation de l'échantillon principal*

Le titulaire envoie à chaque Direction régionale de France Travail (cf. annexe 5) la base des établissements qui seront interrogés au sein de sa région. En fonction de son expertise du terrain, chaque Direction régionale se réserve le droit de modifier la base d'interrogation de sa région en y ajoutant et/ou supprimant certains établissements. Le titulaire ajuste alors en conséquence la base de sondage finale de manière à ce que toutes les strates soient représentées et conformes à la population mère.

### *Établissement du plan de routage des questionnaires*

L'expédition de l'enquête auprès des établissements à interroger par courrier ou par web doit être effectuée dans un ordre précis. En effet, les questionnaires web doivent être expédiés en premier, afin d'éliminer les établissements répondants par web de la liste des établissements auxquels le questionnaire papier est envoyé. Les questionnaires papier doivent ensuite être expédiés dans un ordre qui tienne compte de critères à combiner : la durée d'acheminement (plus long pour les DOM), le nombre plus important de relances à effectuer (taux de retour plus faible observé pour certaines régions), le choix du mode de gestion des relances régionales (en interne ou via un prestataire), etc. Le titulaire doit procéder à un arbitrage et proposer un plan de routage qu'il soumet directement aux Directions régionales et à la Direction générale de France Travail.

A noter : Une attention particulière sera portée aux propositions permettant de diminuer la part des retours papier au profit de la part des retours web, tout en assurant un volume de retours équivalent et une comparabilité des résultats dans le temps.

A noter : Les couts afférents à l'impression, au routage et à l'envoi des questionnaires sont supportés par France Travail. Il est attendu du titulaire du présent marché un travail de coordination avec les différents prestataires en charge de l'impression, du routage et de l'envoi.

Livrables à produire par le titulaire :

- document présentant les principes d'échantillonnage et de suppression des unités aberrantes ;
- document listant les unités exclues du champ de l'enquête + programmes nécessaires à la suppression des unités aberrantes ;
- envoi aux Directions régionales des bases d'interrogation de leur région pour validation ;
- base d'interrogation complète et finalisée des établissements accompagnée du dessin d'enregistrement de la base de données détaillant les noms des champs et leurs caractéristiques. Ce fichier sert de guide de lecture de la base ;
- échantillons correspondants aux différentes bases d'interrogation selon le canal de diffusion ;
- plan de routage validé.

Volumétrie récapitulative de F2 en 2024 :

Base de sondage de plus d'1,5 million d'établissements, à partir d'une base de plus de 2,7 millions d'établissements.

Durée / délais / calendrier :

Ce forfait s'étale sur plusieurs semaines, il peut commencer dès mi-juillet, et dans tous les cas, le routage doit être fini au plus tard le 10 octobre.

Modalités de commande :

Les besoins relatifs à ce forfait peuvent évoluer d'une année sur l'autre. En fonction des besoins de France Travail, ce forfait se décompose en trois prestations de niveau de complexité différent, dont les prix sont consignés au bordereau des prix :

- F2.1 : le titulaire réalise l'ensemble de la prestation, du calibrage de la base à la constitution des échantillons.
- F2.2 : le titulaire procède uniquement à l'échantillonnage à partir d'une base déjà nettoyée par France Travail.
- F2.3 : le titulaire nettoie la base de sondage avant l'échantillonnage réalisé par France Travail

Ce forfait n'est pas obligatoirement demandé chaque année.

#### ***4.2.1.3 F3 : mise à disposition et déploiement de l'outil de gestion des retours de questionnaires***

##### Objectif de la prestation :

Le titulaire met en place ou utilise un outil permettant la gestion des retours de l'ensemble des questionnaires dans le cadre de l'exploitation de l'enquête : questionnaires papiers, questionnaires web et réseaux (cf. F6 concernant le traitement spécifique de ces établissements) et questionnaires téléphoniques issus des relances. Cette prestation inclut l'installation de l'outil, le paramétrage des postes, la formation des utilisateurs, l'assistance lors de la saisie des pointages et le contrôle des retours.

##### Attentes vis-à-vis du titulaire :

Le titulaire assure la mise à disposition de l'outil de gestion pour toute la durée du marché, son déploiement et sa maintenance : installation et paramétrage de l'outil sur les postes des utilisateurs, formation de l'ensemble des utilisateurs potentiels de l'outil, assistance aux utilisateurs lors des différentes phases de pointage, saisie et contrôle des données.

L'outil est destiné à différents types d'utilisateurs : le titulaire lui-même, le prestataire de France Travail qui reçoit et saisit les questionnaires papier retournés par les établissements, les Directions régionales de France Travail ou les prestataires gérant les relances pour le compte des Directions régionales. Il vise ainsi à atteindre divers objectifs à différents stades de l'enquête :

- Au moment de la saisie des questionnaires web : l'outil doit permettre à l'employeur connecté de saisir en ligne ses données directement dans l'outil.
- Au moment de la réception des questionnaires papier : l'outil permet au prestataire en charge des retours de questionnaires de pointer les questionnaires dès leur réception, de les scanner, de les saisir et de faire un contrôle de premier niveau sur ces retours.
- Au moment de la relance des établissements qui n'ont pas répondu : l'outil permet aux personnes en charge des relances téléphoniques (agents de France Travail, prestataires agissant pour le compte des Directions régionales de France Travail, ou agents du titulaire) de réceptionner la liste des établissements à relancer **au jour le jour** (cette liste peut varier en fonction des retours de questionnaires papier ou web pendant toute la durée des relances, avec mise à jour quotidienne des quotas à atteindre). L'outil sert également à saisir en ligne les réponses des établissements relancés.

##### A minima, les Caractéristiques de l'outil doivent être les suivantes :

Pour atteindre ces objectifs, l'outil conçu par le titulaire doit permettre de :

- Lire les codes-barres des questionnaires à l'aide de douchettes pour identifier les établissements ;
- Différencier l'enregistrement en 2 temps (à l'arrivée, à la saisie) ;

- Distinguer rapidement le type d'établissement : recruteur/non-recruteur (les établissements recruteurs nécessitent ensuite un travail de contrôle approfondi par le titulaire) ;
- Identifier rapidement les établissements à relancer, et retrouver facilement leurs coordonnées ;
- Saisir les réponses issues de l'ensemble des questionnaires reçus et différencier le canal de diffusion : courrier, Web, téléphone (en distinguant les réponses issues des relances et celles issues de l'enquête complémentaire) ainsi que les réseaux dont le traitement est spécifique ;
- Intégrer automatiquement les données saisies par l'employeur, dans le cas où celui-ci répond par Internet, afin de pouvoir être contrôlées ensuite par le titulaire ;
- Echanger des données entre le titulaire, France Travail (en particulier les Directions régionales de France Travail qui gèrent leurs relances en interne), ainsi que les différents prestataires utilisateurs de l'outil (prestataires en charge des retours ou des relances en région) ;
- Mettre à jour les bases, quotidiennement, et de manière partagée ;
- Piloter un certain nombre d'indicateurs partagés par les différents utilisateurs.

Le stockage de l'ensemble des informations présentes dans l'outil est géré par le titulaire.

Les engagements de qualité de service (Service Level Agreement - SLA) attendus concernant l'hébergement sont les suivants :

- Plage de service garanti (PSG) : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ;
- Garantie de temps de rétablissement (GTR) : 4h ;
- Taux de disponibilité : 99,9 % ;
- Nombre d'utilisateurs cible : 500 simultanément ;
- Sauvegarde quotidienne avec rétention de 6 mois du système de fichier et de la base de données.

L'outil est non seulement un outil de gestion des retours de questionnaires (saisie, relances) mais aussi un outil de management et de pilotage pour suivre un certain nombre d'indicateurs et gérer les quotas en temps réel. Il doit donc être constitué d'une application Web intégrant :

- **des formulaires de pointage des retours, de saisie des réponses et des formulaires affichant les coordonnées des établissements à relancer** et leurs caractéristiques, le choix de la région se déterminant à la connexion. Le titulaire peut proposer tout outil adapté, facilement paramétrable pour répondre aux besoins de cette enquête. Cet outil doit avoir un système d'habilitation sécurisé, une hiérarchisation des menus logique pour en faciliter l'utilisation et une ergonomie permettant de réaliser des adaptations rapides aux besoins. L'outil doit notamment prendre en compte un protocole d'enregistrement en 2 temps (à l'arrivée du questionnaire, puis à sa saisie), intégrer la gestion par lots, produire un plan de relance différencié selon les régions et bassins d'emploi (mis à jour quotidiennement), permettre la saisie des questionnaires, aider au recodage des métiers lors des phases de relance notamment (saisie intuitive assistée) et permettre, dans le cas où une enquête web est conduite, la saisie en ligne pour les employeurs connectés ;
- **un module de suivi de production** : un tableau de bord doit permettre le suivi global de production par agent, par jour et par région. Le module doit donner accès à des tableaux synthétiques d'indicateurs quotidiens de production, permettre la traçabilité des questionnaires et la gestion de ces derniers par lots ;
- **un module de pilotage**, qui doit permettre d'enregistrer le volume quotidien de réception de questionnaires et donc de produire des tableaux de bord concernant le pointage des

retours, la relance et la performance de la saisie (nombre de questionnaires arrivés, nombre de questionnaires saisis, stock restant à traiter, etc.) et ce, à différents niveaux (au niveau temps : quotidien, hebdomadaire ; au niveau géographique : France entière, France métropolitaine / DOM, régions, bassins d'emploi, etc.).

A noter : le titulaire peut proposer plusieurs outils pour gérer les différents modules de la prestation (gestion des retours, gestion de la phase des relances). Néanmoins, France Travail a une préférence pour la gestion de l'ensemble de la prestation au sein d'un outil unique. Une gestion globale de l'ensemble des modules est attendue de la part du titulaire sans perte d'informations pour France Travail.

De manière générale, l'outil devra être suffisamment convivial pour une prise en main facile et directe et ce, pour des utilisateurs non expérimentés.

#### Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

**Le titulaire conçoit un outil de gestion ou en utilise un déjà existant.** Lors de la mise à disposition de l'outil, le titulaire réalise un test de l'outil à l'issue duquel France Travail validera l'opérationnalité de toutes les fonctionnalités nécessaires au bon déroulement de la campagne BMO.

Cet outil de gestion sera amené à évoluer d'une année sur l'autre si le questionnaire change et si France Travail suggère des évolutions pour en améliorer l'efficacité.

Les modifications techniques éventuelles de l'outil seront soumises par le titulaire à l'acceptation de France Travail et seront à la charge du titulaire, ainsi que la maintenance du dispositif.

**Le titulaire se charge de l'installation de l'outil et du paramétrage des douchettes** permettant la lecture des codes-barres imprimés en amont sur les questionnaires (l'impression des codes-barres n'est pas à la charge du titulaire).

Ces actions sont réalisées par le titulaire lui-même auprès des différents utilisateurs : les Directions régionales de France Travail (cf annexe 5, listes des adresses des Directions Régionales de France Travail), le ou les prestataire(s) en charge des retours de questionnaires (papiers / web) et le ou les prestataire(s) en charge des relances téléphoniques. Dans certains cas, l'installation de l'outil et le paramétrage des douchettes peut se faire à distance (pour les DOM par exemple et autres utilisateurs qui le souhaitent en accord avec France Travail).

Le titulaire met à disposition des utilisateurs un manuel d'installation et de paramétrage de l'outil et il assure une assistance téléphonique auprès des personnes chargées de l'installation et de la maintenance de l'outil. Dans tous les cas, ces procédures doivent être simples, précises et détaillées de manière à faciliter la prise en main de l'outil pour n'importe quel utilisateur non expérimenté.

L'outil est installé dans 18 sites : dans les 17 Directions régionales et à Mayotte. L'installation de l'outil et le paramétrage ont lieu dans les locaux de France Travail des sites concernés et/ou via des audio- ou visio-conférences avec l'accord de France Travail (par exemple pour les DOM). (cf. annexe 5 : liste des adresses des Directions régionales de France Travail)

**Le titulaire rédige, en français, un manuel utilisateur** qu'il met à disposition de France Travail. Ce manuel reprend l'ensemble des fonctionnalités de l'outil et intègre également des bonnes pratiques et exemples de traitements.

**Le titulaire rédige, en français, un support technique** pour l'outil web BMO qu'il met à disposition de France Travail. Ce support technique décrit l'environnement du serveur, avec notamment les points suivants :



- i. Type de l'OS + version,
- ii. Type de serveur http + version
- iii. Type de serveur de base de données + version
- iv. Type de Framework de développement + version
- v. Les dépendances (Add-On ) utilisées dans l'environnement + version
- vi. La récupération de la base de données ainsi que sa structure (tables)
- vii. La récupération des sources programme de l'environnement WEB

**Le titulaire conçoit les formations** liées à l'utilisation de l'outil. La formation se compose de deux modules :

- Un module « réception et saisie des questionnaires »
- Un module « relances téléphoniques »

Le référencement des cas particuliers ne pouvant être exhaustif, le support de formation doit comporter les éléments théoriques nécessaires pour permettre un arbitrage efficace que ce soit pendant la phase des retours ou celle des relances.

Chaque support comporte une FAQ, actualisée au fur et à mesure, qui reprend les réponses aux questions posées lors de la formation.

**Concernant le module de formation propre aux relances** : une partie des établissements qui n'auront pas envoyé de réponse (par courrier ou via Internet) doit être relancée par téléphone. Le questionnaire est alors soumis aux établissements par téléphone et les réponses sont saisies dans l'outil de gestion des relances par les services de France Travail en région ou les prestataires chargés des relances. La phase de relance est pilotée par le titulaire qui coordonne l'ensemble des relances pour les 18 sites (17 Directions régionales + Mayotte).

Le titulaire apporte son expertise, en particulier en mobilisant dans la conception du module, les compétences suivantes, au bénéfice des personnes en charge de la réception des questionnaires ou des relances téléphoniques :

- sa maîtrise des techniques de sondage appliquées à l'enquête BMO afin de limiter les biais induits par les différents modes de collecte (courrier, téléphone, internet) ;
- sa connaissance de chaque type de questionnaire et la méthodologie d'enquête associée : mode de sélection des établissements à relancer en priorité, définition des objectifs à atteindre, etc. ;
- sa connaissance des fonctionnalités de l'outil pour la lecture et la compréhension des tableaux de bord de relance (objectifs, sélection des établissements par taille-secteur-bassin, réalisation) et le suivi de production (suivi des équipes, suivi qualité, suivi de la performance des relances, suivi du taux de recodage des métiers saisis dans le champ libre, etc.) ;
- sa connaissance approfondie des nomenclatures de métiers utilisées (cf. le Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois, disponible ici : <https://www.francetravail.org/opendata/repertoire-operationnel-des-meti.html?type=article>)

Ces points sont essentiels pour garantir l'efficacité de l'opération compte tenu de la période très courte des relances effectuées en région (3 semaines au maximum pour chacune d'entre elles).

**Le titulaire dispense les formations liées à l'apprentissage** de l'outil. Il s'engage à former l'ensemble du personnel de France Travail utilisateur ainsi que les différents prestataires concernés (en charge des retours de questionnaires et relances téléphoniques).

Pour ce faire, il organise des sessions de formation en fonction du nombre de personnes à former et des sites de formation retenus et ce, en accord avec ses interlocuteurs de France Travail.

Cette organisation est formalisée par un plan de formation.

Le nombre cible de personnes à former est de 50 environ. Ces 50 personnes formées pourront ensuite dispenser elles-même les consignes auprès de leurs équipes d'utilisateurs, avec démultiplication de la formation pour 135 utilisateurs environ.

Ce nombre est donné à titre indicatif compte tenu de l'expérience des campagnes précédentes ; il n'engage pas France Travail. Ce nombre pourra varier selon les années à la hausse comme à la baisse en fonction des besoins, de 15% environ à titre indicatif.

A noter que, pour la campagne 2024 la durée totale des formations aux relances s'est élevée à 7,5 jours répartis comme suit :

- Prestataires (6 jours) ;
- Directions régionales ayant internalisé la prestation (1,5 jours).

Chaque session de formation comprend 5 à 10 personnes (maximum). La durée des formations n'excède pas une journée (formation théorique + présentation approfondie des fonctionnalités de l'outil + mise en pratique sur une demi-journée). Le titulaire décrit dans son offre le contenu de la formation qu'il dispensera et sa durée, compte tenu de l'outil développé.

#### Lieux de formation :

Les formations sont organisées dans les locaux de France Travail (au sein des Directions régionales) ou des prestataires concernés (dont les locaux sont situés en France métropolitaine). Le titulaire peut organiser des sessions de formation de personnes en provenance de Directions régionales différentes groupées sur un seul site en accord avec les interlocuteurs de France Travail et/ou organiser des audioconférences avec l'accord de France Travail dans certains cas exceptionnels (par exemple dans le cas des DOM).

En cas de désistement de la part de l'utilisateur, le titulaire est tenu de proposer une session de formation supplémentaire par région. Dans tous les cas, les sessions de formations organisées par le titulaire doivent être programmées conjointement avec les utilisateurs en fonction des disponibilités de ces derniers. Les sessions de formation supplémentaires sont prévues dans le cas où l'utilisateur s'était engagé à suivre la formation initiale et pour laquelle il s'est finalement désisté.

Le titulaire est ainsi amené à se déplacer dans les différentes Directions régionales (hors DOM) pour assurer : l'installation, le paramétrage de l'outil et la formation des équipes d'utilisateurs.

Tous les frais de déplacement sont à la charge du titulaire.

A l'occasion de la formation, le titulaire veille à sensibiliser les futurs utilisateurs des différents modules de l'outil aux **bonnes pratiques** liées :

- d'une part, à la gestion des retours en établissant notamment un processus décrivant de manière précise les actions à mener par les utilisateurs de France Travail ou par les prestataires concernés, en cas d'incohérences détectées sur les questionnaires réceptionnés ;
- d'autre part, à la gestion des relances.

Durant toutes les phases de pointage, saisie, contrôles des retours (contrôle de premier niveau) et relance, le titulaire met en place **une cellule d'assistance aux utilisateurs** (disponibilité attendue : du lundi au vendredi de 9h à 18h), qui peut être contactée pour tout problème lié à l'outil, mais aussi pour toute question liée à la gestion même des questionnaires.

Les utilisateurs sont susceptibles de recourir à cette cellule durant toutes les phases de l'enquête où ils sont amenés à intervenir (notamment la phase des relances téléphoniques des établissements non-répondants).

Tout au long de l'activité de cette cellule d'assistance, le titulaire rédige un **document hebdomadaire de suivi de ses interventions**, permettant de tracer le nombre de questions posées à la cellule d'assistance et le type de questions posées.

Le titulaire rédige également, sur la base de ses interventions, un **document de capitalisation** des réponses aux questions souvent posées qui pourra éventuellement servir à l'amélioration de l'outil.

Livrables à produire par le titulaire :

- Mise à disposition de l'outil de gestion des retours de questionnaires et relances téléphoniques ;
- Rédaction d'un support technique pour l'outil web BMO
- Réalisation d'une phase de test de l'outil ;
- Manuel d'installation et de paramétrage de l'outil au format électronique (élaboration et fourniture) ;
- Manuel utilisateur de l'outil au format électronique (élaboration et fourniture) ;
- Support de formation par module, sous forme électronique, pour validation de France Travail ;
- Plan de formation ;
- Réalisation des formations ;
- Une feuille de présence par session de formation que le titulaire fait signer aux personnes formées et remet, émargées, à l'issue de chaque formation à son interlocuteur de France Travail ;
- Mise en place d'une cellule d'assistance dédiée aux utilisateurs ;
- Document hebdomadaire de suivi des interventions de la cellule d'assistance ;
- Document capitalisant les questions/réponses aux utilisateurs.

Volumétrie récapitulative de la prestation F1 en 2024 :

Déploiement de l'outil de gestion des retours et relances des questionnaires.

Formations à assurer auprès d'une cinquantaine de personnes.

Paramétrage de l'outil de gestion des relances pour 135 utilisateurs environ France entière.

Durée / délais / calendrier :

L'outil doit être mis en place avant le début du terrain, soit avant fin aout.

Des allers-retours sont à prévoir, avant fin aout également, entre le titulaire et le prestataire en charge du scan des questionnaires papier renvoyés, ceci afin de fluidifier la réception des questionnaires papier envoyés par lots par le prestataire en charge du scan.

Il doit ensuite être déployé, et les formations doivent être assurées auprès des utilisateurs, juste avant que ne débutent les premières relances téléphoniques, soit à partir d'octobre.

L'assistance auprès des utilisateurs doit être assurée sur toute la période de l'enquête (de septembre à février)

Modalités de commande :

Les besoins relatifs à cette prestation forfaitaire peuvent évoluer d'une année sur l'autre. En fonction des besoins définis par France Travail, le forfait F3 se décompose en quatre prestations de niveau de complexité différent, dont les prix sont consignés au bordereau des prix :

- F3.1 : Conception de l'outil, installation de l'outil, paramétrage des postes ;
- F3.2 : Mise à disposition de l'outil : mise à disposition, déploiement de l'outil de gestion des retours de questionnaires (yc la phase de relance), formation des utilisateurs et assistance lors de la saisie des pointages et contrôles des retours ;
- F3.3 : modifications complexes de l'outil suite à des besoins d'évolution ;
- F3.4 : ajustements à la marge de l'outil, nécessaires d'une année à l'autre.

La prestation F3 envisagée (F3.1, F3.2, F3.3 ou F3.4) pour la campagne BMO considérée fait l'objet d'un bon de commande.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

#### ***4.2.1.4 F4 : Assistance méthodologique et technique pour l'élaboration et la réalisation des plans de relance***

##### Objectif de la prestation :

Afin que l'enquête soit fiable, les résultats doivent être représentatifs des strates définies par France Travail. Le but de cette prestation est de faire en sorte qu'un nombre suffisant d'établissements réponde à l'enquête, pour obtenir des résultats significatifs par bassin d'emploi, secteur d'activité et taille d'établissement.

##### Attentes vis-à-vis du titulaire :

Le titulaire définit une stratégie d'appel des établissements n'ayant pas répondu à l'enquête principale (papier ou web). Cette stratégie permet de relancer en priorité certains établissements de manière à atteindre les quotas définis initialement, calibrés sur la population mère des établissements. Pour ce faire, le titulaire propose un plan de relance détaillé permettant d'atteindre cet objectif. Le titulaire doit :

- Estimer en amont le nombre potentiel de relances afin que les régions puissent calibrer au mieux leur besoin avec leur prestataire chargé des relances téléphoniques ; à titre d'exemple, en 2024, le volume des relances régionales est allé de 600 pour la Guyane à 23 000 pour la Bourgogne-France-Comté.
- Suivre durant la phase de terrain, l'avancée des interrogations quantitativement et qualitativement afin d'ajuster quotidiennement le volume d'établissements qui reste à interroger en fonction des objectifs fixés au préalable pour chaque Direction régionale.
- Assurer un suivi auprès des prestataires et équipes internes aux Directions régionales pour alerter si nécessaire en cas de difficultés dans l'avancée du terrain et non-respect des délais, en cas de problèmes quant à la qualité des résultats collectés, le titulaire devant proposer tout au long de cette phase des objectifs cohérents et réalisables.

##### Principes de gestion des relances :

Les relances sont gérées au niveau régional. Chaque Direction régionale a, chaque année, le choix du mode de gestion des relances concernant les établissements de sa région. Il existe trois possibilités :

- soit la direction régionale réalise cette prestation elle-même en formant son personnel avec l'appui du titulaire ;
- soit la direction régionale externalise seule cette prestation (hors du cadre du présent marché) ;
- soit plusieurs directions régionales se regroupent pour externaliser cette prestation (hors du cadre du présent marché).

La formule retenue par les Directions régionales est communiquée au titulaire lors du démarrage annuel des prestations. Celui-ci dimensionne sa cellule d'assistance en conséquence.

Toutes les relances (gérées en interne ou en externe) sont effectuées par téléphone. Durant l'entretien téléphonique, les personnes en charge des relances saisissent les informations récoltées, dans l'outil développé par le titulaire (cf. prestation F3 plus haut).

#### Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

Après un délai de quelques jours suivant la date limite de réponse figurant sur les questionnaires (délai correspondant au routage postal des derniers retours de questionnaires), la phase de relance téléphonique peut commencer. Cette opération de relance est réalisée par les Directions régionales ou leurs prestataires dédiés. Le titulaire détermine à partir de la base de données des retours des questionnaires (papiers et Internet) et de la population mère, les établissements qui doivent être relancés en priorité pour obtenir des résultats significatifs par bassin d'emploi, taille d'établissement et secteur d'activité.

Le titulaire établit un planning des relances, en accord avec ses interlocuteurs de France Travail.

Le titulaire fait un point quotidien par bassin d'emploi sur les établissements relancés, sur le taux de réponse et le nombre d'établissements restant à relancer, qu'il formalise dans des tableaux de bord.

Le titulaire actualise une fois par jour la base de données des relances et la met à disposition des personnes en charge des relances, qui contactent les établissements identifiés et saisissent leurs réponses au fil de l'eau dans l'outil de gestion des relances développé par le titulaire.

Le titulaire prend en compte ces réponses et actualise sur cette base le planning de relance.

Les questionnaires reçus hors délai, lorsque les relances téléphoniques ont commencé, doivent malgré tout être saisis jusqu'à ce que la phase de relance arrive à son terme, pour avoir le meilleur taux de retour possible.

Le titulaire actualise en conséquence une fois par jour la base de relance qu'il transmet dans le même temps aux personnes en charge des relances afin de tenir compte des derniers retours de questionnaires enregistrés.

A la fin de la phase de relances, le titulaire réalise une synthèse sur les relances sous la forme d'un tableau.

Livrables à produire par le titulaire :

- Dessin d'enregistrement de la base de données détaillant les noms des champs et leurs caractéristiques et servant de guide de lecture de la base ;
- Mise à jour quotidienne de la base de données triée des établissements à interroger en priorité ;
- Planning des relances régional avec un tableau de bord mis à jour quotidiennement comportant le volume de relances initial, le volume de relances effectué et le volume de relances restant à effectuer pour garantir la représentativité des résultats pour les strates prédéfinies (bassins d'emploi, secteur d'activité et taille d'établissement) ;
- Tableaux récapitulatifs avant/après relance pour chaque bassin d'emploi ;
- Tableau synthétique comprenant le nombre total de relances effectuées et le taux de retour avant et après relances téléphoniques.

Durée / délais / calendrier :

La première estimation des volumes des relances de chaque région est basée sur les volumes des années antérieures et devra être fournie aux régions avant mi-septembre.

Ensuite, ces volumes de relance sont révisés quotidiennement selon les volumes des questionnaires retournés. Ces révisions sont transmises aux régions, et ce au plus tard jusqu'à la fin des relances régionales, à savoir mi-décembre.

Modalités de commande :

La prestation forfaitaire F4 fait l'objet d'un bon de commande.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

***4.2.1.5 F5 : Contrôle, validation des questionnaires, recodage et rappels***

Objectif de la prestation :

Obtenir une base de données des répondants présentant des données fiables sans valeurs aberrantes.

Attentes vis-à-vis du titulaire :

Le titulaire procède à un travail minutieux de vérification de manière à contrôler la validité des questionnaires saisis. En cas de problème ou de doute relatif à des incohérences constatées dans les réponses apportées par un établissement, le titulaire rappelle l'établissement pour vérifier et confirmer l'exactitude des réponses apportées.

En outre, l'ensemble des métiers saisis dans les champs « libres » sont recodés manuellement par le titulaire qui identifie le bon intitulé du métier, correspondant à un code FAP valide.

Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

Le prestataire en charge du pointage et de la saisie des questionnaires adresse au titulaire les scans des questionnaires des employeurs ayant au moins un projet de recrutement identifié.

Le titulaire contrôle les réponses et les valide dans l'outil de gestion des retours de questionnaires qu'il a développé (cf. F3).

Le titulaire, à partir de raisonnements logiques, propose des règles de gestion pour permettre d'identifier les cas d'établissements « à risques » pour lesquels les réponses apportées présentent des incohérences (réponses contradictoires, nombre de projets annoncés disproportionnés par rapport à la taille de l'établissement ou par rapport à ses précédentes déclarations, etc.).

Le titulaire décrit ces règles de gestion dans un document de référence, qu'il transmet à France Travail.

Il contrôle sur cette base les déclarations des établissements et les rappelle le cas échéant afin de vérifier l'exactitude des réponses saisies. A noter : le coût des rappels est à la charge du titulaire.

Le questionnaire (papier ou web) comprend des champs libres où il est possible de saisir des libellés de métiers qui n'ont pas été retrouvés dans la liste.

Le titulaire procède alors à l'identification de ces métiers et saisit dans l'outil de saisie le code FAP correspondant.

Il s'agit de la phase de recodage. Le titulaire formalise les décisions qu'il a prises pour le recodage dans un document. A titre indicatif : en 2019, lors de la campagne BMO 2020, environ 10 000 opérations de recodage ont été effectuées (autres recrutements – champs libres dans les questionnaires).

Le titulaire trie les scans des questionnaires papier et les saisies Internet, par région d'appartenance, et les met à disposition des Directions régionales de France Travail.

Parallèlement à l'enquête principale, France Travail réalise par téléphone une enquête complémentaire dont la première partie porte sur les mêmes questions que l'enquête principale. La réalisation de cette enquête ne fait pas partie du périmètre du présent marché. Néanmoins, le titulaire est destinataire des données recueillies. Les saisies de l'enquête complémentaire sont envoyées au titulaire au plus tard à l'issue de la phase des relances (il n'y a pas de relance à faire sur le champ des établissements sélectionnés pour l'enquête complémentaire). Le fichier contenant ces données est transmis au titulaire dans un format standard (fichier texte délimité, fichier SAS, Excel, Access ou autre format standard de base de données) via une plateforme d'échange de fichiers, un site FTP ou via un support numérique.

Le titulaire vérifie alors les réponses aux questions (contrôle de cohérence) et les intègre dans la base de données qui constituera la base brute finale des répondants à l'enquête.

#### Livrables à produire par le titulaire :

- base de données brutes des questionnaires saisis ;
- dessin d'enregistrement de la base de données détaillant les noms des champs et leurs caractéristiques et servant de guide de lecture de la base ;
- document de formalisation du processus de vérification des questionnaires ;
- document de bilan des rappels vers les établissements pour lesquels un contrôle de validité des réponses a été nécessaire.
- bilan des ateliers de recodage sous la forme d'une table de correspondance ;
- bilan de la phase terrain sous forme de rapport reprenant le planning et les volumes traités à chaque étape.
- production des scans des questionnaires des établissements recruteurs en vue de leur transmission à chaque Direction régionale de France Travail.

- base de données brute finale de l'ensemble des répondants à l'enquête (données issues de l'enquête principale, des relances et de l'enquête complémentaire) dans le format décrit ci-dessus.

#### Volumétrie récapitulative de la prestation F5 en 2024 :

Les contrôles de cohérence portent potentiellement sur les 25 % d'établissements déclarés recruteurs parmi les 430 000 réponses escomptées.

Environ 10 000 opérations de recodage de métiers par an peuvent être faites.

#### Durée / délais / calendrier :

Les contrôles de cohérence et les recodages éventuels de certains métiers se font au rythme des réceptions des questionnaires scannés, et durent de mi-octobre (début de réception des scans) à fin décembre (fin de réception des scans)

#### Modalités de commande :

La prestation forfaitaire F5 fait l'objet d'un bon de commande.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

### ***4.2.1.6 F6 : Enquêtes spécifiques auprès de certains établissements***

#### Objectif de la prestation :

Certains établissements font l'objet d'un traitement spécifique et ne sont pas interrogés dans le cadre de l'enquête principale par courrier. Ce sont :

- Les multi-établissements appartenant à une même entreprise organisés en réseaux : les décisions, notamment en matière de recrutement, sont alors centralisées au sein d'un même pôle qui s'avère être l'unique décisionnaire.
- Les « grands comptes » de France Travail : ces grands comptes, clients privilégiés de France travail, sont plus enclins à répondre à l'enquête. Ils peuvent être mono- ou multi-établissements.
- Les établissements enquêtés par Web : un échantillon d'établissements fait l'objet d'une campagne web. Le questionnaire doit alors être adapté au format web.

#### Attentes vis-à-vis du titulaire :

**Dans le cadre de la gestion des établissements en réseaux :** Le titulaire établit une liste des principaux multi-établissements fonctionnant en réseau présents dans la base de sondage fournit par France Travail et éventuellement enrichie par le titulaire, en s'appuyant sur les connaissances acquises lors des campagnes précédentes mises à disposition par France Travail. Le titulaire extrait ces établissements de la base de sondage et propose un mode de traitement spécifique de ces réseaux de manière à récolter un maximum de réponses détaillées au niveau des établissements présents dans la base de sondage. Le titulaire compile ensuite ces données avec le reste des réponses de l'enquête.



**Dans le cadre de la gestion des grands comptes** : France Travail fournit au titulaire la liste des établissements grands comptes, ainsi que leurs coordonnées. Le titulaire extrait ces établissements de la base de sondage et propose un mode de traitement spécifique de ces grands comptes de manière à récolter un maximum de réponses détaillées au niveau des établissements présents dans la base de sondage. Le titulaire compile ensuite ces données avec le reste des réponses de l'enquête.

**Dans le cadre de la gestion de l'enquête web** : Le titulaire mène, avant le démarrage de cette opération, une campagne d'identification/validation des contacts\* à partir des adresses email disponibles transmises par France Travail et des adresses mails utilisées ou récupérées lors des vagues d'enquête précédentes et éventuellement « retraitées » par le titulaire avant le démarrage de cette campagne (dédoublonnage, corrections, suppression des exclusions historiques, etc.). A la fin de cette opération, le titulaire détermine, au travers d'éventuels travaux de « retraitement », les contacts éligibles au protocole "Web Seul" (c'est-à-dire, ceux à purger de l'envoi papier). De plus, le titulaire définit l'échantillon des établissements à interroger par mail uniquement. Il propose une version du questionnaire papier adaptée au format web. Il organise la phase de mailing. Le titulaire compile ensuite ces données avec le reste des réponses de l'enquête.

\* En 2024, la campagne d'identification/validation des contacts avait concerné plus de 750 000 établissements uniques issus de la base initiale retraitée.

#### Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

##### **Gestion des établissements en réseaux**

Réalisation du filtrage des multi-établissements (réseaux bancaires, chaînes de commerces intégrés, etc.) en vue d'un traitement spécifique : le titulaire identifie les entreprises dont le nombre d'établissements et le mode de management justifient une interrogation unique. Les établissements concernés sont extraits de la base de sondage utilisée pour l'interrogation classique courrier et l'enquête complémentaire téléphonique.

Le titulaire identifie, au sein des établissements, les responsables de recrutement centralisant l'information nationale, voire régionale, susceptibles de fournir une information exploitable au niveau de chaque établissement concernant les intentions d'embauche, pour l'ensemble des établissements de l'entreprise, figurant dans le champ de l'enquête. Il est impératif d'éviter une double interrogation des établissements : une entreprise en réseau fait l'objet d'une seule interrogation.

Le titulaire crée un questionnaire spécifique à l'attention des multi établissements. Le questionnaire est adapté à chaque réseau (il comporte une liste personnalisée des métiers pour chaque réseau) et concerne uniquement les établissements présents dans la base d'interrogation. Il doit permettre un recueil des informations détaillées au niveau de chaque établissement.

Le titulaire établit et soumet à la validation de France Travail la planification de l'interrogation des multi-établissements gérés en réseau, ainsi que les modalités d'interrogation qu'il juge appropriées.

Le titulaire ajoute dans l'outil de gestion des retours les informations issues de l'interrogation des établissements en réseau au reste des réponses de l'enquête.

Les établissements en réseau étant amenés à être recontactés chaque année, le titulaire capitalise l'information récoltée en vue des interrogations ultérieures : nom du responsable de recrutement, centralisant l'information au niveau national ou régional, adresse mail, coordonnées téléphoniques, etc.

### **Gestion des établissements 'grands comptes'**

France Travail transmet les liste des établissements grands comptes, avec leurs coordonnées, en vue d'une interrogation facilitée. Les établissements concernés sont extraits de la base de sondage utilisée pour l'interrogation classique courrier et l'enquête complémentaire téléphonique.

Selon que le 'grand compte' est mono- ou multi-établissements, le titulaire le traite comme un établissement classique dans le premier cas, et comme un établissement en réseau dans le second cas.

Le titulaire ajoute dans l'outil de gestion des retours les informations issues de l'interrogation des établissements 'grands comptes' au reste des réponses de l'enquête.

### **Gestion des établissements à enquêter via le Web**

Pour les établissements qui répondent via le Web, il existe deux possibilités :

- soit ils sont interrogés par courrier avec la possibilité de répondre par Web (le lien vers le site de collecte des réponses web leur est proposé dans le questionnaire papier) ou par courrier ;
- soit un envoi par mail leur permet de répondre par le Web uniquement.

Le titulaire identifie les établissements pouvant faire l'objet d'une interrogation via le Web (existence dans la base d'une adresse mail valide, identification de la personne en charge des recrutements, existence d'un compte employeur dans la base de France Travail.fr, etc.)

Il est impératif d'éviter une double interrogation des établissements concernés : le titulaire procède donc à l'extraction dans la base de sondage, des établissements à interroger par mail uniquement.

Le titulaire met en place un questionnaire adapté au format web sur la base du questionnaire papier : listes déroulantes pour faciliter le choix des métiers, possibilité de faire des recherches par mots clés, présence de champs libres, etc. Le questionnaire doit permettre un recueil simple et rapide des mêmes informations que celles recueillies via le questionnaire papier.

Le titulaire propose, dans l'outil de gestion développé en F3, une plateforme permettant la saisie des réponses de l'établissement enquêté par web, qu'il soumet à la validation de France Travail. Il élabore et propose à France Travail le mail initial et les mails de relance.

Le titulaire organise et réalise la phase de mailing sur une courte période avec au moins 2 relances.

Le titulaire intègre également dans l'outil de gestion des retours les informations collectées par Web avec le reste des réponses à l'enquête.

Les établissements ayant répondu par Web seront recontactés par le même canal lors des campagnes suivantes : le titulaire capitalise par conséquent l'information récoltée en vue des interrogations ultérieures (nom du responsable de recrutement, mail, coordonnées téléphoniques, etc.).

Livrables à produire par le titulaire :

### **Gestion des établissements en réseaux**

- document présentant une définition pérenne du concept d'établissements en réseau : fixation du nombre d'établissements à partir duquel une entreprise est considérée en réseau, selon le secteur (privé/public), existence d'un siège social, référencé comme grand compte à France Travail, etc. ;
- extraction, à partir de la population-mère définie en F2, d'un échantillon d'établissements en réseau répondant aux critères de la définition établie précédemment avec identification des personnes à contacter pour chacun d'entre eux ;
- élaboration et présentation du mode d'interrogation spécifique aux établissements en réseaux ;
- planification de l'interrogation des multi-établissements gérés en réseaux ;
- proposition de modalités pour l'interrogation des multi-établissements gérés en réseaux ;
- constitution et production d'une base pour l'interrogation des réseaux lors des campagnes suivantes.

### **Gestion des établissements 'grands comptes'**

- extraction, à partir de la population-mère définie en F2, d'un échantillon d'établissements 'grands comptes' listés par France Travail et dont les coordonnées des personnes à contacter sont transmises par France Travail ;
- élaboration et présentation du mode d'interrogation spécifique aux établissements 'grands comptes'.

### **Gestion des établissements à enquêter via le Web**

- mise en œuvre d'une campagne d'identification/validation des contacts et détermination de la liste des contacts éligibles au protocole "Web Seul" ;
- construction de l'échantillon des établissements à interroger par mail ;
- mise à disposition du site Web dédié à l'enquête BMO par mail ;
- élaboration du mail permettant aux établissements de se connecter sur le site dédié à l'enquête ainsi que des mails de relance ;
- conduite du plan de mailing intégrant les phases de relance ;
- constitution, à l'issue de la campagne Web, d'une base en vue de l'interrogation des établissements via le Web lors des campagnes suivantes.

### Volumétrie récapitulative de F6 en 2024 :

Traitement spécifique de 20 multi-établissements gérés en réseaux parmi les 300 plus gros réseaux identifiés dans la population-mère.

Pas de grands comptes identifiés.

Environ 125 000 établissements enquêtés par Internet.

Durée / délais / calendrier :

La campagne mail se déroule de juillet (constitution des fichiers d'envoi, des textes et modèles de mails,) à octobre (mailing commençant début octobre, avec des relances durant le mois d'octobre).

Le traitement spécifique des « réseaux » et des « grands comptes » commence fin août (identification de ces réseaux et validation par France Travail). L'interrogation spécifique de ces réseaux et de ces grands comptes débute en octobre et se finit au plus tard fin décembre.

Modalités de commande :

Les besoins relatifs à ce forfait peuvent évoluer d'une année sur l'autre. En fonction des besoins définis par France Travail, ce forfait se décompose en trois prestations de niveau de complexité différent, dont les prix sont consignés au bordereau des prix :

- F6.1 : Réalisation de l'ensemble des traitements spécifiques (établissements en réseaux ; grands comptes, et enquête web) ;
- F6.2 : Réalisation du traitement spécifique des établissements en réseaux uniquement ;
- F6.3 : Réalisation du traitement spécifique des établissements 'grands comptes' uniquement ;
- F6.4 : Réalisation du traitement de l'enquête web uniquement, intégralement ou partiellement.

Le forfait envisagé (F6.1, F6.2, F6.3 ou F6.4) pour la campagne BMO considérée fait l'objet d'un bon de commande.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

***4.2.1.7 F7 : Traitements statistiques :redressements des données***

Objectif de la prestation :

Extrapoler les résultats de l'enquête pour obtenir des données représentatives de l'ensemble de la population mère.

Attentes vis-à-vis du titulaire :

Une fois constituée la base brute de l'ensemble des répondants à l'enquête (enquête principale y.c. relances, enquête complémentaire et traitements spécifiques (cf. F6), le titulaire procède au redressement statistique des données.

Ceci consiste à redresser les données grâce :

- à un système de pondération élaboré reconnu dans les techniques de sondage (du type calage sur marge) de manière à obtenir une population de répondants représentative de l'ensemble des établissements correspondant au champ de

l'enquête. Dans un deuxième temps, le titulaire effectue un redressement spécifique à l'enquête complémentaire.

- A un traitement spécifique de la non-réponse. Le titulaire doit proposer une méthodologie pour prendre en compte les 'grands' établissements (i.e. ceux qui effectuent vraisemblablement des recrutements tous les ans) qui ont répondu à l'enquête lors des années précédentes mais qui ne répondent pas lors de l'année en cours. Le titulaire doit également proposer une méthodologie pour redresser la non-réponse selon les biais modaux (web, papier, téléphone)

Dans les deux cas France Travail attend du titulaire qu'il soit un véritable appui méthodologique dans le traitement statistique des données et force de proposition dans ce domaine, de manière à optimiser chaque année l'analyse et l'exploitation des résultats de l'enquête.

La baisse progressive attendue de la part des retours papier au profit des retours web doit s'accompagner d'une amélioration progressive de la base de données brute et donc d'une baisse progressive des contrôles de cohérence et d'une amélioration progressive du calcul des pondérations. In fine, ces améliorations doivent se répercuter sur les prix des UO F7.2 et F7.3 décrites ci-dessous.

#### Déroulement des opérations et modalités d'exécution :

Avant le début de la phase de terrain, des échanges méthodologiques sont à prévoir entre le titulaire et les statisticiens de France Travail, qui valideront les méthodologies utilisées.

Avant la fin de la phase de terrain (relances, contrôles et saisies), le titulaire présente aux experts de la Direction générale de France Travail qualifiés dans le traitement des enquêtes, les méthodologies qu'il propose pour caler les données par rapport à la population mère. Ces méthodologies doivent être construites à partir de méthodes statistiques élaborées et reconnues. Dans tous les cas, le titulaire les soumet à la validation des experts de France Travail.

Le titulaire doit effectuer l'ensemble des traitements statistiques via un logiciel spécialisé dans le traitement statistique des données, adapté aux méthodes de redressement d'échantillon. La méthode intégrée par ce logiciel doit garantir le calcul des coefficients de pondération conformes à la théorie des sondages. Le titulaire reste libre de proposer le logiciel de son choix.

Après validation de la méthodologie, le titulaire procède au redressement de l'enquête principale (incluant les résultats issus des relances, de l'enquête complémentaire et du traitement spécifique de certains établissements).

Les Directions régionales de France Travail ont un droit de regard sur les choix de pondération et peuvent grâce à leur connaissance du terrain améliorer la qualité des résultats. Le titulaire soumet aux Directions régionales la base provisoire des résultats pondérés. En fonction de l'expertise locale apportée, le titulaire adapte la pondération finale qui doit permettre dans tous les cas d'obtenir des résultats significatifs et représentatifs de la population mère.

Après le redressement des données dont les pondérations auront été validées par chacune des Directions régionales de France Travail, le titulaire met à disposition de France Travail les bases de données des établissements ayant répondu à l'enquête comportant les coefficients de pondération définitifs calculés pour chaque établissement.

Dans un deuxième temps, le titulaire procède au redressement de l'enquête complémentaire de façon à permettre à France Travail d'analyser de manière spécifique les résultats propres à cette enquête. Le redressement de cette enquête doit permettre non seulement un calage par rapport aux caractéristiques de la population mère mais aussi par rapport aux principaux résultats issus de l'enquête principale.

Livrable à produire par le titulaire :

- document présentant la méthodologie adoptée et validée pour les 2 phases de redressement ainsi que les variables de calage retenues pour chacun des redressements effectués.

**Enquête principale**

- base de données redressée de l'enquête principale avec les coefficients de pondération provisoires calculés pour chaque établissement ayant répondu, pour validation par chacune des Directions régionales de France Travail ;
- base de données redressée définitive de l'enquête principale ;
- dessin d'enregistrement de la base de données redressée de l'enquête principale ;
- programmes informatiques utilisés pour calculer les pondérations de l'enquête principale ;
- tableau récapitulatif des pondérations et des niveaux de représentativité des données par secteur d'activité, taille d'établissement et bassin d'emploi, pour l'enquête principale.

**Enquête complémentaire**

- base de données redressée de l'enquête complémentaire (calée sur la population mère et les principaux résultats de l'enquête principale) ;
- dessin d'enregistrement de la base de données redressée de l'enquête complémentaire ;
- programmes utilisés pour calculer les pondérations de l'enquête complémentaire ;
- tableau récapitulatif des pondérations et des niveaux de représentativité des données pour les variables de calage retenues dans l'enquête complémentaire.

Volumétrie récapitulative de F7 en 2024 :

Bases redressées de 400 000 répondants pour l'enquête principale et 17 000 répondants pour l'enquête complémentaire.

Durée / délais / calendrier :

D'août à novembre, des échanges entre le titulaire et France Travail aboutissent à la validation par France Travail des méthodologies de redressement et de pondération utilisées. Ces méthodologies sont appliquées en janvier, à l'issue de l'enquête, et validées par les directions régionales de France Travail avant fin février.

Modalités de commande :

Les besoins relatifs à cette prestation peuvent évoluer d'une année sur l'autre, en fonction des besoins définis par France Travail. Ce forfait F7 envisagé pour la campagne BMO considérée fait l'objet d'un bon de commande.

- F7.1 : développement d'une méthodologie de contrôle de cohérence et pondération statistique
- F7.2 : Mise à jour des contrôles de cohérence et pondération statistique
- F7.3 : Echanges pour validation par l'ensemble des 18 régions des pondérations.

France Travail se réserve le droit de ne pas commander ce forfait certaines années.

## **Récapitulatif de la volumétrie du marché en 2024**

### **F1: Assistance à la rédaction des questionnaires**

6 questionnaires différenciés par grands secteurs d'activité

### **F2 : Calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage**

Base de sondage de 1,5 million d'établissements à partir d'une base de plus de 2,7 millions d'établissements environ.

### **F3 : outil de gestion**

Déploiement de l'outil de gestion des retours et relances des questionnaires pour 135 utilisateurs environ France entière. Environ 50 personnes à former.

### **F4 : Assistance méthodologique et technique pour l'élaboration et la réalisation des plans de relance**

Suivi quotidien des retours pendant environ 6 semaines pour actualiser les prévisions de relances dans chaque région.

### **F5 : Contrôle, validation des questionnaires, recodage et rappels**

420 000 questionnaires environ. Environ 25% des questionnaires concernent des employeurs projetant de recruter. Environ 10 000 opérations de recodage de métiers.

### **F6 : Traitements spécifiques de certains établissements**

20 réseaux traités spécifiquement 0 établissements 'grands comptes', et un échantillon d'établissements à interroger par Web (environ 125 000)

### **F7 : Traitements statistiques et redressements des données**

Environ 400 000 réponses pour l'enquête principale et 17 000 pour l'enquête complémentaire

## **4.2.2. Durée de la prestation**

Cf. annexe 2 le planning prévisionnel global lié à l'enquête BMO 2024. La prestation pourra commencer en mai et dans tous les cas, la base finale pondérée et validée par les régions devra être fournie à France Travail avant fin février.

## **4.2.3. Moyens et compétences nécessaires**

### **Qualités et savoir-faire attendus**

Le titulaire doit disposer de compétences avérées lui permettant de répondre aux attentes de France Travail. Il doit notamment disposer :

- de compétences éprouvées dans le domaine de la collecte de données statistiques et de leur traitement, une maîtrise confirmée des techniques de sondage qui lui permette de limiter les biais induits par les différents modes de collecte de l'information. Cela implique que le titulaire soit en mesure de proposer et mettre en oeuvre des méthodes d'échantillonnage, des outils de collecte de l'information, des techniques de redressement et d'imputation des non réponses.



- d'une expertise avérée dans la constitution d'outils de gestion adaptés au type d'enquête considéré, puis d'une maîtrise parfaite de l'outil de gestion mis en place de façon à éviter tout incident ou retard de traitement ;
- d'une expertise garante de la parfaite maîtrise de l'enchaînement de tâches requise dans une enquête de longue durée ;
- d'une connaissance approfondie des nomenclatures de métiers ;
- de l'expérience lui permettant d'être force de proposition vis-à-vis de France Travail, au fil de l'exécution de chaque phase de la campagne et d'exercer sa vigilance. Il doit disposer d'une équipe d'intervenants bénéficiant des connaissances techniques requises et si possible de connaissances de l'environnement socio-économique lié à l'objet de la campagne BMO.

Le calendrier de l'enquête s'étendant de mai de l'année N à février de l'année N+1, et les étapes étant étroitement liées les unes aux autres, le titulaire doit faire preuve de disponibilité, de réactivité et être en capacité de traiter les demandes dans des délais contraints.

Les équipes du titulaire dédiées à l'exécution du marché doivent être composées de statisticiens confirmés, d'informaticiens confirmés ayant une expérience dans le domaine statistique, et, d'enquêteurs expérimentés en recueils d'information sensibles ou stratégiques, en aucun cas débutants.

#### **4.2.4. Portabilité de l'outil de gestion**

Le Titulaire déclare que l'outil de gestion des enquêtes mis à la disposition de France Travail est un outil compatible avec tout autre outil répondant aux attentes techniques décrites à l'article 4.2.1.3 du CCFT et annexe 3. En conséquence, le Titulaire reconnaît être en capacité de, en cas de non-reconduction ou résiliation du marché, pour quelque raison que ce soit, transmettre l'ensemble des données issues de la ou des enquêtes annuelles sans aucune perte de données au sein d'un outil appartenant à un tiers que ce tiers soit ou non France Travail. Le Titulaire s'engage expressément à effectuer l'ensemble des opérations techniques nécessaires à la portabilité des données dans un délai maximum de deux mois à compter de la demande de France Travail.

### **5. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE**

#### **5.1. Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail**

Le titulaire désigne un chef de projet dans sa proposition technique pour la réalisation de cette mission. Celui-ci est l'interlocuteur privilégié de France Travail pour l'ensemble des questions contractuelles, il 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.

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

#### **5.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire**

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- le directeur de la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation ou son représentant ;
- un chef de projet national au sein de la direction, dont le nom sera communiqué au titulaire lors de la réunion de lancement du marché ;
- un interlocuteur désigné au sein de chaque Direction régionale ;
- les représentants dédiés de la direction des achats-marchés.

Le titulaire s'engage à informer immédiatement le chef de projet national à France Travail de toute dérive ou difficulté constatée lors de la mise en œuvre de la prestation et de tout changement d'interlocuteur.

### 5.3. 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 de la prestation, les modalités opérationnelles d'exécution des prestations et leur calendrier général prévisionnel.

Le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance technique de l'exécution opérationnelle des prestations.

La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion de cadrage technique visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations au regard des besoins de France Travail pour la prochaine enquête : le titulaire y soumet à la validation de France Travail ses propositions d'organisation et de méthode, la liste des intervenants qu'il prévoit de mobiliser à chaque étape, un planning détaillé des opérations.

Un comité de pilotage mensuel réunissant les interlocuteurs nationaux du marché est organisé tout au long de la campagne BMO.

Une réunion de bilan à l'issue de chaque campagne permet d'échanger sur l'exécution du marché et ses optimisations possibles, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

La réalisation des prestations attendues est jalonnée de réunions nécessaires à la conception, l'exécution et le suivi des opérations (cf. article 5 ci-dessus, détail des prestations attendues, principes de fonctionnement et volumétrie).

Enfin, 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 France Travail.

A noter que les frais de déplacement (pour les réunions, les formations, etc.) sont à la charge du titulaire.

#### **5.4. Éléments de reporting**

Le titulaire fournit à France Travail, chaque année, le nombre et la liste des opérations menées avec les résultats obtenus.

### **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, 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 ou à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations. Si le seuil de satisfaction des stagiaires est <75%, le titulaire s'engage à mener des actions correctives afin de redresser le taux de satisfaction.

#### **6.3 Spécifications environnementales**

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'impression 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 doit utiliser du papier recyclé et non blanchi écolabellisés 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 spécialisée 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 de marché, le titulaire présente à France travail un bilan quantitatif et qualitatif des mesures ainsi mises en place.

#### **6.4 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, ou de la norme en vigueur en matière de formation...

#### **6.5 Données personnelles**

Sauf obligation légale ou réglementaire particulière, France travail et les titulaires s'engagent à détruire toutes les données personnelles et toutes leurs copies dès qu'elles ne sont plus nécessaires à l'exécution des prestations et au plus tard dans un délai de deux mois à compter de la fin de l'exécution du marché public.

Les données concernées à caractère personnelles exploitées dans le cadre du présent marché sont les données d'identification collectées pour les formations (inscrites dans les fiches d'émargement) telles que les noms, prénoms, la fonction et l'adresse mail des stagiaires, les date et heure de la formation, le numéro d'identification des stagiaires, le son des stagiaires/du formateur, l'image des stagiaires/du formateur, l'expérience des stagiaires, la présence/absence des stagiaires, les attentes des stagiaires, les mises en situation, etc. l'attestation de formation, image, nom, prénom du formateur ainsi que son évaluation.

Sont concernées les données des convocations Teams transmises par voie électronique par le titulaire.

Les gestionnaires de formation des différents campus transmettent la liste d'émargement et les adresses électroniques au titulaire. L'usage auquel est destiné la liste d'émargement relève des évaluations de la qualité de la formation, qui sont anonymisées.

#### **6.6 Obligation de discrétion**

Le titulaire qui, à l'occasion de l'exécution du marché, a reçu communication à titre confidentiel des renseignements ou de documents est tenu de maintenir confidentielle cette communication.

### **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 dispositions proposées et validées pour exécuter les prestations soient mises en œuvre par ses équipes sans défaillance, à ce que les normes de qualité prévues par ses soins soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires au bon enchaînement des tâches et 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 le cas échéant.

Le titulaire s'assure de même de la parfaite coordination de ses actions avec celles des intervenants de France Travail et des prestataires intervenant dans le processus, en particulier

dans la saisie des questionnaires et lors de la phase de relances. Il met en place pour ce faire des points de contrôle.

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.