

CAHIER DES CHARGES FONCTIONNEL ET TECHNIQUE

MARCHE D'ENQUÊTES QUANTITATIVES AUPRES DES USAGERS ET DES ACTEURS DES SERVICES DE FRANCE TRAVAIL

N° DE CONSULTATION 012.24

Sommaire

| | |
|--|-----------|
| 1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL | 3 |
| 2. CONTEXTE | 4 |
| 3. OBJET DU MARCHE | 4 |
| 3.1. Libellé et description du marché | 4 |
| 3.2. Périmètre du marché | 5 |
| 3.2.1. SUR LE PLAN TERRITORIAL : METROPOLE, DOM/ROM | 5 |
| 3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT | 5 |
| 3.2.3. EXEMPLES D'EXCLUSIONS : | 5 |
| 4. VOLUMETRIE | 5 |
| 5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES | 6 |
| 5.1. Caracteristiques propres a chacun des lots | 6 |
| 5.2. Caractéristiques techniques / modalités d'exécution des prestations | 9 |
| 5.2.1. Contenu des prestations | 9 |
| 5.2.2. Moyens et compétences nécessaires | 20 |
| 5.3. Attentes particulières vis-à-vis du titulaire | 21 |
| 5.3.1. Devoir de conseil | 21 |
| 5.3.2. Plan de progrès | 22 |
| 5.3.3. Devoir d'information | 22 |
| 6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHE | 22 |
| 6.1. Interlocuteurs du titulaire auprès de France Travail | 22 |
| 6.2. Interlocuteurs de France Travail auprès du titulaire | 22 |
| 6.3. Instances de pilotage et de suivi | 23 |
| 6.4. Éléments de reporting | 24 |
| 7. OPERATIONS DE CONTROLE DE L'EXÉCUTION ET DE LA QUALITE DES PRESTATIONS | 24 |
| 7.1. Contrôles à la charge du titulaire | 24 |
| 7.2. Contrôles réalisés par France Travail | 25 |

1. PRESENTATION DE FRANCE TRAVAIL

Acteur majeur du marché de l'emploi en France, France Travail est un établissement public administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, et soumis aux règles comptables applicables aux entreprises industrielles et commerciales. Son directeur général est nommé en conseil des ministres.

France Travail est administré par un conseil d'administration, son action s'appuie sur une direction générale, et une organisation déconcentrée.

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

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

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

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

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

France Travail est composé d'une direction générale (5 directions générales adjointes dont la DGA réseau), de 18 directions régionales, de France Travail services et de la direction des systèmes d'information.

La Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation (DSEE) est rattachée à la DGA réseau.

2. CONTEXTE

La Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation est amenée, dans le cadre de ses missions, à confier à des opérateurs externes tout ou partie de certains travaux d'enquête dont elle a la charge.

Ces enquêtes s'inscrivent généralement dans un programme de travail annuel et répondent également aux demandes formulées par le comité d'évaluation du conseil d'administration de France Travail.

Elles peuvent répondre à divers besoins :

- Des besoins d'enrichissement du système d'information permettant ainsi d'affiner et de compléter certaines statistiques relatives au marché du travail et de l'emploi ;
- Des besoins d'études ou d'évaluation. Ainsi, ces enquêtes peuvent s'intégrer dans un ensemble de travaux tendant à approfondir les connaissances en matière de fonctionnement du marché du travail et de l'environnement de l'action du service public de l'emploi, à contribuer à l'évaluation des activités, offre de services et organisations de France Travail.

Les publics visés par ces enquêtes sont principalement des demandeurs d'emploi et des entreprises, éventuellement des agents de France Travail.

3. OBJET DU MARCHE

3.1. LIBELLE ET DESCRIPTION DES MARCHES

Les présents marchés ont pour objet des prestations d'enquêtes quantitatives pour le compte de France Travail.

Celui-ci se décompose en deux lots :

- Le lot 1 est constitué des enquêtes qui au sein d'une même vague a une volumétrie de répondants inférieure ou égale à 7 000 répondants ;
- Le lot 2 est constitué des enquêtes qui au sein d'une même vague a une volumétrie de répondants supérieure à 7 000 répondants.

Etant entendu que le nombre de « répondants » est le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire d'une enquête.

3.2. PERIMETRE DU MARCHÉ

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

Pour les deux lots, le service gestionnaire du présent accord-cadre est la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation.

3.2.2. SUR LE PLAN FONCTIONNEL : DETERMINATION DE LA FAMILLE D'ACHAT

Les marchés concernent l'ensemble des prestations inhérentes à la mise en œuvre d'enquêtes.

Il s'agit d'accompagner la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation dans la mise en œuvre, l'analyse et l'exploitation de son dispositif d'enquêtes. L'appui demandé portera sur l'aide à la conception, la mise en œuvre (y compris les éventuels location, achat et installation de matériels, équipements, logiciels...), l'analyse et la restitution des enquêtes.

Ce dispositif devra permettre la réalisation d'enquêtes sur différentes cibles et sa mise à disposition via les outils d'exploitation et d'analyse qui en découlent.

3.2.3. EXEMPLES D'EXCLUSIONS :

Les marchés ne portent pas sur les enquêtes suivantes, menées pour le compte de la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation, car étant rattachées à d'autres marchés :

- L'enquête annuelle principale sur les Besoins en main-d'œuvre (BMO) ;
- Les enquêtes qualitatives.

4. VOLUMETRIE

A titre d'information, pour les prestations conduites de 2021 à 2023 :

| | A titre indicatif le nombre d'enquêtes | Volumes financiers |
|--|---|-----------------------|
| Enquêtes à volumétrie de répondants inférieure ou égale à 7 000 répondants | 17 | 1,6 million d'euros |
| Enquêtes à volumétrie de répondants supérieure à 7 000 répondants | 10 | 1,6 million d'euros |

Ces données sont fournies à titre uniquement indicatif et n'engagent en aucun cas France Travail qui, ne s'engage ni sur des volumes financiers, ni sur un nombre de commandes relatifs à cet accord-cadre.

5. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES PRESTATIONS ATTENDUES

5.1. CARACTERISTIQUES PROPRES A CHACUN DES LOTS

Hors exceptions, seule la volumétrie des répondants permet de différencier le lot 1 du lot 2.

En effet, le **lot 1** est constitué des enquêtes qui au sein d'une même vague a une volumétrie de répondants inférieure ou égale à 7 000 répondants, le **lot 2** est constitué des enquêtes qui au sein d'une même vague a une volumétrie de répondants supérieure à 7 000 répondants. Le nombre de répondants est le nombre de personnes ayant répondu au questionnaire d'une enquête. Les travaux d'enquêtes, d'études ou d'évaluations peuvent concerner des thématiques variées.

Parmi ces opérations, certaines peuvent être récurrentes. Les caractéristiques et les modalités techniques sont à l'article 5.2 du présent CCFT.

5.1.1.Lot 1 : Les enquêtes qui, au sein d'une même vague, ont une volumétrie de répondants inférieure ou égale à 7 000 répondants

A titre indicatif, les enquêtes récurrentes comprises dans le lot 1 :

| Nom du dispositif | Description du dispositif | Période | Fréquence | Echantillon / Panel |
|--|---|-------------------|---------------------------------------|---------------------|
| Enquête Téléphonique « Entrants au chômage » Entrants décembre | L'enquête « Entrants au chômage » porte sur une cohorte de demandeurs d'emploi s'inscrivant sur les listes de France Travail au cours du mois de décembre. Cette enquête, se déroulant en quatre vagues successives à intervalle de six mois chacune, permet de donner des éléments descriptifs sur les trajectoires des demandeurs d'emploi sur une période totale de 24 mois et d'apprécier ainsi les facteurs de reclassement. | Tous les deux ans | semestrielle 1 ^{re} vague | 7 000 |
| | | | semestrielle 2 ^e vague | 75% des 7 000 |
| | | | semestrielle 3 ^e vague | 65% des 7 000 |
| | | | semestrielle 4 ^e vague | 50% des 7 000 |
| Enquête Téléphonique « Aides à la mobilité géographique » | Cette enquête annuelle est menée auprès de demandeurs d'emploi pour lesquels une aide à la mobilité a été attribuée. Elle participe à alimenter les systèmes d'information relatifs au suivi des demandeurs d'emploi et à leurs parcours. Elle permet une mesure des effets de ces aides. | Tous les deux ans | Biannuelle | 3 000 |

D'autres enquêtes sont ponctuelles, par exemple, pour mesurer les effets de certaines mesures.

A titre indicatif 2021 et 2023, les enquêtes récurrentes représentent 12 % des marchés mais près de 30 % des dépenses.

5.1.2.Lot 2 : Les enquêtes qui, au sein d'une même vague, ont une volumétrie de répondants supérieures à 7 000 répondants

A titre indicatif, les enquêtes récurrentes comprises dans le lot 2 :

| Nom du dispositif | Description du dispositif | Période | Fréquence | Echantillon / Panel |
|---|--|--------------|-----------|---------------------|
| Enquête Téléphonique « Besoins en main-d'œuvre complémentaire » | L'enquête Besoins en main-d'œuvre complémentaire enrichit l'enquête Besoins en main-d'œuvre classique en abordant les motifs de recrutement (ou de non-recrutement), la nature des difficultés de recrutement rencontrées ainsi qu'les perspectives envisagées en termes d'activité dans les années à venir. | Tous les ans | Annuelle | 20 000 |
| Enquête Web etTéléphonique « Sortants des listes de France Travail » | Cette enquête étudie alternativement les motifs réels de sortie des listes et les types d'emploi repris (pour les sortants des listes comme pour les individus qui démarrent une activité tout en restant inscrits) d'une part, et d'autre part la situation 12 mois après la sortie des listes de personne qui ne se sont pas réinscrites afin de documenter l'emploi occupé, la trajectoire professionnelle et les situations d'inactivité | Tous les ans | Annuelle | 50 000 |
| Enquête Téléphonique « Offres pourvues et abandons de recrutement » | L'enquête est réalisée auprès d'établissements ayant déposé une offre à France Travail. | Tous les ans | annuelle | 8 000 |

D'autres enquêtes sont ponctuelles, par exemple, pour mesurer les effets de certaines mesures.

5.2. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES / MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

La volumétrie des répondants permet de différencier le lot 1 du lot 2 hormis les enquêtes réalisées en collaboration avec des organismes externes notamment la DARES, l'APEC et les enquêtes auprès des demandeurs d'emploi en accompagnement intensif qui seront rattachées au lot n°2 même si elles ont des volumétries inférieures à 7000 répondants.

Pour autant, le contenu des prestations, leurs déroulés, les différentes phases, et les moyens et compétences nécessaires sont des caractéristiques techniques et des modalités d'exécution des prestations sont communes aux deux lots.

5.2.1.1. Nature des prestations

Les prestations attendues feront l'objet des unités d'œuvres et des forfaits suivants attribués en cascade ; elles portent sur la conception et la réalisation d'enquêtes statistiques à des fins d'analyses statistiques, d'études ou d'évaluations.

Ceci implique, pour chaque enquête, tout ou partie des opérations suivantes,

- Conception des questionnaires et assistance à la rédaction des questionnaires (1F1 ; 1F2 ; 2F1 et 2F2)
- Estimation de la durée moyenne de passation d'un questionnaire (en précisant le temps de passage du texte lié au RGPD en début de questionnaire) ;
- Calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage : conception et réalisation des plans de sondage et des méthodes d'échantillonnage ;
- Collecte des données et gestion des refus ;
- Exploitation et traitements statistiques des données dont l'imputation des non-réponses et redressements
- Exploitation des résultats, comprenant la rédaction de rapports et de notes de synthèse.

Selon l'enquête, France Travail pourra retenir soit l'utilisation d'une méthode de sondage empirique (ex. : méthode des quotas), soit celle d'une méthode probabiliste. Dans ce second cas, le nombre de relances devra être plus élevé.

Le principal canal utilisé pour collecter les données est le téléphone.

Si la collecte est réalisée via l'Internet, une relance téléphonique pourra être envisagée selon la décision prise par France Travail.

Les modalités de passation des unités d'œuvres et des forfaits sont décrites dans le contrat

Pour rappel, enfin, les cibles visées par ces enquêtes peuvent être aussi bien des demandeurs d'emploi, des entreprises ou encore des agents de France Travail ; les titulaires retenus doivent avoir la capacité d'intervenir sur l'ensemble du territoire national (y compris Corse et outre-mer) voire, dans certains cas, dans des pays européens (bien que ce ne soit pas déjà arrivé jusqu'à présent).

5.2.1.1. Déroulement des prestations

Chaque enquête, en règle générale, comporte plusieurs phases :

- Une phase de conception qui consiste en la mise au point ou la finalisation de la démarche : par exemple, selon la nature des opérations, finalisation de la problématique à laquelle l'enquête doit répondre, finalisation de la méthode, du questionnement, du calendrier, et conception de l'enquête statistique (plan de sondage, élaboration du questionnement, échantillonnage, collecte des données, méthode d'imputation et de redressement), etc. ;
- Une phase de réalisation : cette phase est la phase d'investigation proprement dite, qui peut elle-même être composée de plusieurs étapes (toutes qui ne concerneront pas nécessairement le titulaire).
La collecte des informations s'effectue au travers de protocoles d'enquêtes statistiques, par voie téléphonique, ou par Internet.
Les traitements s'appuient sur les diverses méthodes statistiques et économétriques existantes ;
- Une phase de synthèse des phases antérieures et de production des résultats. Cette phase comporte en général un rapport sur le déroulement des opérations.

Chaque phase est assortie de livrables à la charge du titulaire dont la liste indicative figure en regard de chaque phase, au présent CCFT. Ces livrables sont remis à la fin de chaque phase concernée sur la base d'un calendrier préétabli.

Les modèles des livrables produits peuvent être proposés par le titulaire dans son cadre de réponse.

Enfin, chaque enquête comporte *a minima* une réunion initiale de cadrage, ainsi que les points d'avancement nécessaires. Le nombre de réunions dépend de l'expertise du titulaire et de la complexité des opérations. Certaines réunions peuvent prendre la forme d'audio conférences. Chaque réunion donne lieu à un compte-rendu produit par le titulaire.

Il est à noter que, dans la majeure partie des cas, les commandes de la direction générale de France Travail porteront sur des opérations de collecte de données (par téléphone, ou par Internet). De plus il faut noter que France Travail communiquera au titulaire en amont de chaque enquête le taux de réponse attendu.

5.2.1.2. Conception des questionnaires et assistance à la rédaction des questionnaires (de 1F1 à 1F2/de 2F1 à 2F2)

•Objectif de l'opération

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

•Déroulé de l'opération

Conception des questionnaires :

Il peut être demandé aux titulaires :

- Soit un appui à la création de nouveaux questionnaires : conception de l'ensemble du questionnaire ou changements importants de la structure du questionnaire proposé par France Travail ayant un fort impact sur l'ensemble du maquetage en cas de support papier et nécessitant une phase de test ;
- Soit un appui à l'ajustement ou la mise à jour de questionnaires déjà éprouvés par France Travail lors d'enquêtes pour lesquelles les questions doivent rester relativement pérennes d'une année sur l'autre : par exemple, changement de libellés, modification des énoncés, reformulation des questions.

Les questions, ouvertes ou fermées, portent, par exemple dans le cas d'une enquête sur les personnes sortant du chômage, sur le type d'emploi retrouvé, le type de contrat, le canal par lequel l'emploi a été retrouvé, etc.

Ajustement des questionnaires :

Le titulaire soumet ses propositions à la validation de France Travail, il met ensuite en place les axes d'amélioration souhaités, organise une réunion de validation du questionnaire retenu, aboutissant à la livraison du questionnaire définitif.

Phase de test :

En cas de création ou de modifications importantes d'un questionnaire, le titulaire est chargé d'organiser une phase de tests auprès d'un petit échantillon, selon le canal utilisé (téléphone, Internet). Il identifie les points à arbitrer à la suite de ces tests et les soumet à France Travail.

Livrables à produire par le titulaire

Ils sont définis en fonction des caractéristiques propres à chaque étude, et sont a minima les suivants :

- Un document synthétisant la création ou les différents axes d'amélioration des questionnaires envisagés et retenus ;
- Une proposition de questionnaire qui fait ensuite l'objet d'échange et d'ajustement

avec les équipes dédiées de France Travail ;

- La présentation d'un plan de test, le cas échéant, à France Travail ;
- La mise en place et la réalisation du test après validation du plan par France Travail ;
- La production des questionnaires (éventuellement sur support papier) ou la mise sous logiciel des questionnaires (utilisation de CATI en général pour les enquêtes téléphoniques, permettant à l'enquêteur de proposer des réponses au questionné de manière aléatoire) ;
- Les ordres du jour, supports s'il y a lieu, et compte-rendu des réunions auxquelles participe le titulaire.

•Durée et calendrier

La durée et le calendrier de l'opération sont fixés avant chaque enquête. Cette opération peut être conduite dans des délais allant de 3 jours à 15 jours.

•Attentes vis-à-vis du titulaire

Le titulaire doit avoir la capacité de conseiller France Travail en amont de la mise en œuvre du dispositif : formalisation des questions, formalisation des items proposés pour les questions fermées, l'enchaînement logique des questions et le bon usage des filtres, etc.

Le titulaire doit avoir aussi la capacité d'estimer correctement le temps moyen de passation. Ceci passe notamment, avant la phase de collecte, par la réalisation de tests du remplissage du questionnaire (par exemple, détection d'éventuelles difficultés de compréhension des questions ou de blocages induits par l'ordre des questions) dans des conditions les plus proches de sa future passation.

Le titulaire doit veiller à la stabilité, à la continuité du groupe d'enquêteurs affecté à la réalisation du besoin de France Travail

Le titulaire assure la formation aux enquêteurs et prend des mesures pour s'assurer que les enquêteurs aient un niveau minimum de BAC+2 ou équivalentes en années d'expériences. Il s'assure aussi que les enquêteurs ont les compétences et connaissances nécessaires pour réaliser la prestation souhaitée par France Travail

- **Calibrage des fichiers des populations mères et échantillonnage (de 1F3 à 1U02/de 2F3 à 2U02)**

•Objectif de l'opération

Le but de l'opération est d'obtenir une base échantillonnée. Ainsi, à 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 manuellement ou de façon semi-automatique de la population mère les unités non pertinentes ;
- Défini l'échantillon des publics à interroger.
-

•Déroulé de l'opération

France Travail fournit au titulaire le fichier des publics concernés avec leurs caractéristiques, et/ou coordonnées téléphoniques et/ ou adresse électronique. 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.

Rôle du titulaire :

- Phase de calibrage des données : le titulaire définit et met au point des principes de calibrage des bases. Les principes de calibrage des données sont établis en collaboration avec France Travail. Le titulaire organise pour ce faire la(les) réunion(s) nécessaire(s).
- Phase de nettoyage des données : le titulaire effectue le nettoyage du fichier en suivant les principes de sélection prédéfinis en collaboration avec France Travail. Il rédige un document précisant les unités supprimées, classées par motifs de suppression. A partir de ces règles d'exclusion, le titulaire établit une base de sondage finalisée dont l'ensemble des unités aberrantes ont été exclues.
- Phase d'échantillonnage des données cogérée par le titulaire et France Travail. Cette phase consiste à extraire de la base de sondage, un ou plusieurs échantillons, validés par France Travail, qui serviront de bases d'interrogation à l'enquête.

Les besoins relatifs à cette opération peuvent évoluer d'une enquête sur l'autre. Il peut être demandé au titulaire de réaliser l'ensemble de la prestation, du calibrage de la base à la constitution de l'échantillon, ou de procéder uniquement à l'échantillonnage à partir d'une base déjà nettoyée.

•Livrables à produire par le titulaire

Ils sont définis en fonction des caractéristiques propres à chaque étude, et sont a minima les suivants :

- Un document listant les unités exclues du champ de l'enquête + programmes nécessaires à la suppression des unités aberrantes ;
- Un document présentant les principes d'échantillonnage et de suppression des unités aberrantes ;
- Une base d'interrogation complète et finalisée 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 ;
- Les échantillons.

•Durée et calendrier

La durée et le calendrier de l'opération sont fixés au lancement de chaque opération. A titre indicatif cette opération peut être conduite dans des délais allant de 7 jours à 15 jours.

•Attentes vis-à-vis du titulaire

Il est attendu du titulaire qu'il détienne une véritable expertise en techniques d'échantillonnage et une maîtrise éprouvée des outils disponibles (macro Fast Cube par exemple).

- **Collecte des données (de 1F6 et du 1U04 à 1U012/de 2F8 et du 2U05 à 2U013)**

•Objectif de l'opération

Il s'agit de collecter les données par le biais d'interviews téléphoniques ou via le web.

•Déroulé de l'opération

Quelle que soit la nature du terrain de l'enquête, le titulaire :

- Assure le bon déroulement de l'enquête tout en certifiant la qualité des données saisies ;
- Fait preuve d'une forte réactivité durant toutes les phases de l'opération (initialisation, mise en œuvre, correctif, traitement des enquêtes, etc.),
- Respecte avec rigueur l'ensemble des procédures et modes opératoires définis.

Selon les modalités d'interrogation retenues les étapes de l'opération sont les suivantes :

Enquête WEB par mail ou interface web

- Phase 1 : installation des questionnaires à soumettre via l'interface web ;
- Phase 2 : mailing des individus à enquêter avec plusieurs phases de relances à prévoir (fichiers fournis par France Travail) ;
- Phase 3 : vérification des données, contrôles de cohérence, rappels. Le titulaire assure le codage des réponses (l'utilisation de tout système permettant la recodification automatique à partir de libellés serait particulièrement appréciée).

Enquête téléphonique

- Phase 1 : selon la commande de France Travail, il peut être demandé au titulaire de

s'assurer que les personnes concernées acceptent d'être interrogées. Le titulaire est chargé dans ce cas d'adresser aux personnes ciblées, deux semaines avant le démarrage de la phase d'enquête, un courrier signé par le directeur dont les services ont la charge de l'enquête, les informant de leur sélection pour participer à l'enquête, assorti d'un coupon-réponse en cas de refus de participation. Les frais d'édition, adressage, mise sous pli, routage et affranchissement sont à la charge du titulaire dans ce cas. Le titulaire, à réception des réponses, écarte du champ de l'enquête les personnes ayant refusé d'être interrogées.

Il peut être demandé au titulaire de mettre en place un dispositif accessible via un numéro vert lui permettant de donner de plus amples renseignements concernant l'enquête.

- Phase 2 : le titulaire procède à la passation des questionnaires par téléphone, en respectant les plages horaires indiquées par France Travail et les usages en matière de sondages pour le remplacement des contacts injoignables : rappels téléphoniques puis remplacement par un autre individu équivalent, s'il s'avère impossible de joindre le premier correspondant (dans le cas où l'on a retenu la méthode des quotas). À tout moment, le droit de la personne interrogée de refuser ou de mettre fin à l'entretien doit être respecté. France Travail ne saurait être tenu pour responsable du non-respect de ce droit par le titulaire.

- Phase 3 : le titulaire vérifie la cohérence des réponses. Il réalise et contrôle la saisie des données et assure le codage des réponses ; en particulier, les items « autre » ou « autre cas » saisis en clair sont post-codés (l'utilisation de tout système permettant la recodification automatique à partir de libellés serait particulièrement appréciée). Ce travail s'effectue en étroite collaboration avec France Travail qui valide en dernier ressort les traitements.

• Livrables à produire par le titulaire

Ils sont définis en fonction des caractéristiques propres à chaque étude, et sont à minima les suivants :

- Des recommandations sur les ajustements à opérer sur le dispositif d'enquête pour en améliorer la qualité, ainsi qu'une analyse critique du questionnaire est attendue (l'opération d'assistance à la rédaction des questionnaires est systématique).

- Une analyse qualitative détaillée du déroulement de l'enquête comportant selon le mode de collecte retenu des informations relatives :

- Au respect du planning ;
- A la qualification, à l'expérience et au volume des effectifs enquêteurs ;
- Au respect du plan de sondage ;
- A l'analyse détaillée de la non-réponse / des abandons / des contacts non aboutis ;
- Aux différents contrôles effectués : dans la saisie, contrôles de cohérence, etc.

- Une annexe chiffrée comportant selon le mode de collecte retenu des informations relatives :

- au plan de sondage ;

- au nombre de questionnaires émis ;
- au nombre des relances / taux d'insistance ;
- au nombre d'abandon ;
- au nombre de questionnaires exploitables ;
- à la durée du questionnement/ de l'entretien (moyenne et répartition).

Dans le cadre d'enquêtes téléphoniques, un reporting journalier sur les appels : nombre d'appels émis, non aboutis, refus, rappels, faux numéros, etc.

- Un fichier comportant les données d'enquête codifiées et apurées, remis via une plateforme sécurisée en 2 exemplaires. Le format des données est un format Excel, fichier texte ou SAS. Le titulaire joint les bibliothèques de format correspondantes (libellés des questions et des modalités de réponse).

•Durée et calendrier

La durée et le calendrier de l'opération sont fixés à chaque lancement d'enquête. Cette opération peut être conduite dans des délais allant de 7 jours à 31 jours.

•Attentes vis-à-vis du titulaire

Le titulaire doit avoir la capacité de réaliser la collecte des données dans les délais impartis, parfois contraints (à titre exceptionnel sous moins d'une semaine sur une faible volumétrie pour préparer le terrain sur un sujet particulier ou d'actualité)

D'une manière générale, il est attendu une prestation de haut niveau qualitatif sur :

- La réalisation des enquêtes : qualité des saisies des questionnaires retournés, qualité des échanges téléphoniques, discrétion, qualité d'écoute, connaissance du contexte, respect des règles de gestion, etc. ;
- La capacité d'accompagnement dans l'analyse des résultats (reporting complets, format et délais de restitution des résultats, etc.).

Dans le cadre d'enquêtes téléphoniques, le titulaire doit bien intégrer l'importance des plages horaires d'appel, en cas de difficulté à contacter un individu, les relances doivent être effectuées sur différentes plages horaires afin de maximiser les chances de joindre cet individu. Un individu déclaré injoignable doit avoir été contacté sur toutes les plages horaires définies dans le cadre du CCFT et ce, avec une répartition homogène du nombre de tentatives sur chacune des plages horaires indiquées. Le titulaire doit mettre en clair les prises de rendez-vous.

Par ailleurs, le titulaire doit être en mesure de permettre à France Travail, au travers d'une procédure simple et rapide, d'effectuer des écoutes à distance de l'intégralité des interviews à partir du site de France Travail et ce, sur toutes la durée du terrain et sur n'importe quelle plage horaire prévue dans le CCFT à la demande de France Travail. De plus, le titulaire devra transmettre à France Travail les enregistrements exhaustifs sur plusieurs journées.

Le titulaire s'assure des qualifications et du niveau d'études des enquêteurs en nombre d'années : ils doivent avoir un niveau minimum de BAC+2 ou équivalent en année d'expérience. Aussi le titulaire met tout en œuvre pour assurer la pérennité du groupe d'enquêteurs et propose des formations aux enquêteurs afin de s'assurer que les enquêteurs aient les compétences et les connaissances nécessaires.

Le titulaire s'assure aussi d'un niveau minimum de 7 ans d'expérience du chef de projet sur la conduite des enquêtes et de 3 ans d'expérience pour les membres de l'équipe.

Enfin, le titulaire devra proposer une procédure permettant le partage des refus d'enquêtes émis lors de la prestation.

➤ Exploitation et traitements statistiques des données (1F7/2F9)

•Objectif de l'opération

Le but ici est d'extrapoler les résultats de l'enquête pour obtenir des données représentatives de l'ensemble de la population mère.

Une fois constituée la base brute de l'ensemble des répondants à l'enquête, le titulaire procède au traitement 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 de la population correspondant au champ de l'enquête.

•Déroulé de l'opération

- Une fois la phase de terrain terminée (relances, contrôles et saisies), le titulaire présente aux experts de France Travail qualifiés dans le traitement des enquêtes (au sein de la Direction générale), la méthodologie qu'il propose pour caler les données par rapport à la population mère.

Le titulaire propose dans les cas qui s'y prêtent des méthodologies de traitement de la non-réponse. 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.

- Après validation de la méthodologie, le titulaire procède au redressement de l'enquête.

- Après le redressement des données dont les pondérations auront été validées par France Travail, le titulaire met à disposition de France Travail les bases de données.

•Livrables à produire par le titulaire

La prestation doit comporter *a minima* les livrables suivants :

- Un document présentant la méthodologie adoptée et validée pour la phase de redressement ainsi que les variables de calage retenues pour le redressement effectué ;
- Une base de données redressée définitive de l'enquête ;
- Un dessin d'enregistrement de la base de données redressée de l'enquête ;
- Les « *process* » et solutions informatiques utilisés pour calculer les pondérations de l'enquête ;
- Un tableau récapitulatif des pondérations et des niveaux de représentativité des données par variables pour l'enquête.

•Durée et calendrier

La durée et le calendrier de l'opération sont fixés au démarrage de l'opération : ils sont fonction du volume de l'enquête et du nombre de questions à recoder.

•Attentes vis-à-vis du titulaire

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 l'analyse et l'exploitation des résultats de l'enquête.

➤ Exploitation des résultats (1F8/2F10)

•Objectif de l'opération

Il s'agit de l'exploitation de l'enquête avec restitution et valorisation des résultats sous différentes formes de supports.

•Déroulé de l'opération

- Le titulaire établit et propose à France Travail un modèle de présentation pour le rapport.

La présentation se fait lors d'une réunion spécifique. Le modèle proposé par le titulaire peut faire l'objet de modifications sur la forme, le contenu ou l'ordre des données.

Une fois les modifications apportées par le titulaire, le modèle est validé par France Travail.

- Le titulaire soumet le document complété pour relecture à France Travail qui a la possibilité de corriger les éventuelles erreurs ou d'ajuster les commentaires proposés par le titulaire.

- Le titulaire met en forme chaque document produit et fournit à France Travail une version électronique modifiable.

•Durée et calendrier

La durée et le calendrier de l'opération sont fixés au démarrage de l'opération : ils sont fonction du périmètre de l'enquête et du nombre de rapports à fournir.

•Livrables à produire par le titulaire

La prestation doit comporter *à minima* les livrables suivants :

- Un modèle de présentation de résultats intégrant les graphes, cartes et tableaux nécessaires, une description du champ et de la technique d'enquête employée ;

- Le support finalisé.

• **Attentes vis-à-vis du titulaire**

Le titulaire doit faire preuve des qualités rédactionnelles et de synthèse nécessaire à la bonne conduite de ces opérations. Il utilise les outils bureautiques indispensables à l'établissement de représentations graphiques des résultats.

Il doit détenir des connaissances / des expériences relatives au marché du travail.

5.2.2. Moyens et compétences nécessaires

• **Lieux d'exécution des prestations**

Les canaux utilisés jusqu'à présent pour nos enquêtes quantitatives sont le téléphone et l'Internet. Par conséquent, peu de déplacements sont à prévoir pour le prestataire, à l'exception des réunions de pilotage liées à la mise en œuvre des enquêtes (réunions de lancement par exemple) qui peuvent se faire en présentiel.

• **Qualité et savoir-faire mis en œuvre**

Pour répondre aux attentes de France Travail, les compétences attendues sont les suivantes :

- Des compétences dans le domaine de la collecte de données statistiques et de leur traitement : le titulaire doit être en mesure de proposer et mettre en œuvre des méthodes d'échantillonnage, des outils de collecte de l'information, des techniques de redressement et d'imputation des non-réponses ainsi que des méthodes d'exploitation et de traitement adaptés aux besoins ;
- De l'expérience lui permettant d'être force de proposition vis-à-vis de France Travail, au fil de l'exécution de chaque phase des enquêtes et d'exercer sa vigilance. Le titulaire doit disposer d'une équipe d'intervenants bénéficiant des connaissances techniques requises et si possible de connaissances de l'environnement socio-économique lié au marché du travail et de l'emploi ;
- Le titulaire doit faire preuve de disponibilité, de réactivité et avoir la capacité de traiter les demandes dans des délais contraints.

• **Fréquence et calendrier**

- Dans la mesure du possible, FT planifie les enquêtes. Selon l'actualité sociale et politique mais aussi de la charge des différentes directions métiers de FT, des demandes peuvent émerger dans un délai contraint sans délai de prévenance. Des études d'opportunités peuvent surgir.
- Cependant, il est expressément précisé au titulaire qu'il doit disposer d'une grande capacité de réactivité et des infrastructures nécessaires à la mise en œuvre de dispositifs nécessitant une restitution de résultats dans des délais contraints (et/ou

avoir la capacité de traiter plusieurs enquêtes en même temps ce qui peut arriver fréquemment).

- France Travail souhaite donc bénéficier d'une équipe « dédiée » en charge des différentes études qui seront confiées au titulaire.

5.2.3. Réversibilité (1F9/2F11)

A la demande de France Travail, le Titulaire assure la transmission des données recueillies par l'outil dans le cadre de la mise en œuvre d'un plan de réversibilité. France Travail notifie sa décision au titulaire, au moins trois (3) mois avant l'échéance du marché ou au moment de la mise en œuvre de sa résiliation, pour quelque motif que ce soit. Le Titulaire s'engage à activer le processus de réversibilité sous 10 (dix) jours ouvrés à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec demande d'avis de réception. Le Titulaire procède au transfert des données auprès de France Travail ou du nouveau titulaire de marché. Le Titulaire informe France Travail de toute modification et/ou difficulté susceptible d'être rencontrée et pouvant avoir une incidence sur la réversibilité. Le plan de réversibilité (calendrier et modalités) est élaboré par le titulaire et validé par France Travail.

Le format des données est le suivant : Excel et CSV.

Le cas échéant, sur demande de France Travail, le titulaire s'engage à restituer l'ensemble des documents qui lui ont été communiqués pour l'exécution du marché et à détruire leurs éventuelles copies.

La mise en œuvre du plan de réversibilité n'entraîne aucun transfert de propriété, au bénéfice de France Travail ou du nouveau titulaire de marché, du savoir-faire et/ou des éléments de toute nature appartenant au titulaire.

Le titulaire n'est en aucun cas responsable du personnel de France Travail ou de celui du nouveau titulaire de marché, ni de l'usage que ce dernier fera des éléments et conseils mis à disposition dans le cadre du plan de réversibilité.

5.3. ATTENTES PARTICULIERES VIS-A-VIS DU TITULAIRE

5.3.1. Devoir de conseil

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

5.3.2. Plan de progrès

De même, le titulaire s'engage à présenter à France Travail, à la suite de chaque vague d'enquête et ponctuellement à la demande de celui-ci, un plan de progrès dont l'objectif est l'optimisation des prestations qui composent l'enquête.

5.3.3. Devoir d'information

Le titulaire s'engage à informer ses interlocuteurs nationaux à la direction générale de France Travail de toute évolution des modalités, moyens techniques et méthodologie d'enquête, de toute innovation en la matière qui pourrait être employée.

5.3.4. Connaissances sur le fonctionnement du marché du travail

Le titulaire doit faire preuve de connaissances sur l'environnement dans lequel s'inscrit l'action de France Travail en particulier et les politiques d'emploi en général.

6. MODALITES DE PILOTAGE ET DE SUIVI DU MARCHÉ

6.1. INTERLOCUTEURS DU TITULAIRE AUPRES DE FRANCE TRAVAIL

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

Pour chaque étude, le titulaire met également à disposition de France Travail un chef de projet qui est son interlocuteur pour l'exécution et la gestion des prestations, ainsi qu'une équipe dédiée pour traiter des questions liées à la gestion opérationnelle des prestations.

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

6.2. INTERLOCUTEURS DE FRANCE TRAVAIL AUPRES DU TITULAIRE

Les interlocuteurs du titulaire au sein de France Travail sont :

- Le Directeur des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation ou ses représentants ;
- Les représentants dédiés de la direction des achats-marchés ;

Et, selon les opérations :

- Les correspondants appartenant aux départements de la Direction des Statistiques, des Etudes et de l'Evaluation concernés ;
- Les correspondants désignés des directions de la direction générale.

6.3. INSTANCES DE PILOTAGE ET DE SUIVI

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

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

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

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

Les invitations aux réunions sont envoyées par mail.

Concernant le suivi il est institué un comité de suivi, dont les membres sont les interlocuteurs cités plus haut, ainsi que des membres d'autres DGA ou directions, en tant que de besoin.

La mission du comité de suivi est de contrôler la bonne exécution des prestations, suivre l'accord-cadre, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées. Ce point de suivi permet d'évaluer la prestation de façon quantitative et qualitative et de décider le cas échéant de la mise en place de mesures correctives. Le comité de suivi se réunit tous les trimestres. Il contrôle la bonne exécution des prestations et valide les livrables remis par le titulaire.

Des réunions auxquelles participe le titulaire jalonnent l'exécution de chaque enquête. Ce sont la plupart du temps *a minima* :

- Une réunion de lancement pour chaque étude, réunissant les représentants du titulaire et les interlocuteurs de France Travail à l'origine de l'étude. Cette réunion a notamment pour objectif de fixer les modalités opérationnelles d'exécution de la prestation, et de préciser les livrables et leurs dates de remise. Lors de la réunion de lancement, le représentant du titulaire doit être accompagné des personnes ayant la connaissance

technique / chargées de l'exécution opérationnelle des prestations. Cette réunion de lancement a lieu dans les 15 jours calendaires suivant la notification du marché ;

- La réunion de lancement peut être suivie si besoin d'une réunion technique ou de cadrage visant à définir les modalités opérationnelles de réalisation des prestations ;
- Des réunions de présentation et de validation des livrables, recommandations sur les étapes clés définies dans le planning d'exécution de la prestation ;
- Une réunion de présentation et de validation des livrables finaux ;
- Des réunions supplémentaires peuvent être envisagées autant que de besoin soit à la demande de France Travail soit à la demande du titulaire, dans le cadre du suivi, et selon les opérations ;
- Une réunion de bilan à l'issue de l'exécution des prestations permet d'échanger sur l'exécution, partager les points d'alerte sur les difficultés éventuellement rencontrées.

Les réunions sont comprises dans les prix du marché.

6.4. ÉLÉMENTS DE REPORTING

Chaque année, le titulaire fournit à France Travail (DAM et DSEE), notamment les éléments suivants :

- Le nombre et la liste des opérations menées ;
- Le coût de chacune de ces opérations
- La liste avec les adresses des centres d'appels ou des différentes positions qui ont participés à la réalisation des opérations menées

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

7.1. CONTROLES A LA CHARGE DU TITULAIRE

Le titulaire veille à ce que les normes de qualité mises en œuvre pour l'exécution des prestations attendues soient appliquées sans défaut jusqu'au terme de la prestation dont il est responsable.

Il effectue tous les contrôles de cohérence nécessaires à la bonne réalisation des prestations attendues.

Il soumet à France Travail le détail des moyens mis en œuvre et lui fait connaître la procédure qualité activée. Cela comprend le contrôle des engagements environnementaux pris et la preuve de leur tenue tout au long du marché.

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

7.2. CONTROLES REALISES PAR FRANCE TRAVAIL

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

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