



**MINISTÈRES
AMÉNAGEMENT
DU TERRITOIRE
TRANSITION
ÉCOLOGIQUE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Commissariat général au développement durable (CGDD)

Service des données et des études statistiques (SDES)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Collecte de l'enquête mobilité des personnes (EMP) 2026

Appel d'offres ouvert

Référence : 25/SDES/EMP2026

Le présent document comporte 30 pages numérotées de 1 à 30

SOMMAIRE

I)	OBJET DU MARCHE.....	3
II)	CONTEXTE DU MARCHE	3
II.1.	PRESENTATION DE L'ENQUETE MOBILITE DES PERSONNES (EMP)	3
II.2.	CALENDRIER INDICATIF (PREVISIONNEL) DE LA FUTURE EMP	4
II.3.	VOLUMETRIE DE L'EMP	6
II.4.	TIRAGE DE L'ECHANTILLON	6
II.5.	QUESTIONNAIRE DE L'ENQUETE MOBILITE DES PERSONNES	6
III)	CONTENU DE LA PRESTATION	7
III.1.	OBJECTIFS A ATTEINDRE	8
III.2.	ORGANISATION DES TRAITEMENTS ET DES OPERATIONS	8
IV)	DESCRIPTION DES PRESTATIONS	8
IV.1.	PRESTATIONS ATTENDUES	8
IV.1.1.	<i>En amont de la collecte.....</i>	8
IV.1.1.1.	Élaboration du questionnaire électronique et de l'outil de collecte	8
IV.1.1.2.	Application informatique de gestion d'enquête	9
IV.1.1.3.	Mise en place d'un numéro vert et d'un site internet	9
IV.1.1.4.	Formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire au test des questionnaires	10
IV.1.1.5.	Test du questionnaire	11
IV.1.1.6.	Mise au point définitive du questionnaire électronique, de l'outil de collecte informatique et de l'application informatique de gestion de l'enquête	12
IV.1.1.7.	Répétition Générale.....	12
IV.1.1.8.	Formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire à l'enquête	12
IV.1.2.	<i>La réalisation de la collecte</i>	14
IV.1.2.1.	Transferts et répartition des fiches contact entre les enquêteurs	14
IV.1.2.2.	Prise de contact avec les enquêtés	14
IV.1.2.3.	Enquête téléphonique	16
IV.1.2.4.	Fourniture des tableaux de suivi de remontée des questionnaires et suivi de l'enquête	16
IV.1.3.	<i>En aval de la collecte.....</i>	17
IV.1.3.1.	Expertise des questionnaires et fin de collecte	17
IV.1.3.2.	Apurement de premier niveau.....	18
IV.1.3.3.	Fourniture de bases de données brutes	18
IV.1.3.4.	Fourniture de fichiers d'exploitation et de tables définitives	19
IV.1.3.5.	Bilans intermédiaires et définitif de la collecte ; réunions exceptionnelles	19
IV.1.4.	<i>Modalités d'exécution des prestations</i>	20
IV.1.4.1.	Moyens humains	20
IV.1.4.2.	Confidentialité	20
IV.1.4.3.	Sécurisation des données	25
IV.1.4.4.	Propriété des résultats	25
IV.2.	DESTRUCTION DES DONNEES	25
IV.3.	CONTENU DES PRIX UNITAIRES	25
V)	CLAUSES SOCIALE ET ENVIRONNEMENTALE	29
V.1.	CLAUSE SOCIALE	29
V.2.	CLAUSE ENVIRONNEMENTALE	29
VI)	LISTE DES ANNEXES ET DES SIGLES.....	30
VI.1.	ANNEXES.....	30
VI.2.	SIGLES	30

I) Objet du marché

Le présent marché a pour objet la collecte de l'enquête mobilité des personnes (EMP) réalisée sur un échantillon représentatif minimum de 45 000 individus, plus éventuellement deux échantillons de réserve, de 2 500 individus chacun, en France métropolitaine (Corse comprise).

Le Commissariat général au développement durable (CGDD) des ministères Aménagement du territoire, Transition écologique, appelé ci-après l'« Administration », est le maître d'ouvrage. Au sein du CGDD, c'est le Service des données et études statistiques (SDES) qui assurera cette maîtrise d'ouvrage.

II) Contexte du marché

L'enquête mobilité des personnes, dite EMP, est l'enquête nationale de référence portant sur les moyens de transports et les déplacements des Français, en mobilité locale et longue distance.

II.1. Présentation de l'enquête mobilité des personnes (EMP)

L'EMP s'inscrit dans la succession des enquêtes nationales sur les transports réalisés tous les 10-15 ans sous diverses dénominations (1966-1967, 1973-1974, 1981-1982, 1993-1994, 2007-2008, 2018-2019) et permet de suivre les évolutions dans les habitudes de transports des Français. Aux finalités habituelles des enquêtes nationales sur les transports s'ajoutent des objectifs spécifiques pour cette nouvelle édition. La crise sanitaire liée au coronavirus a modifié certains comportements (intensification du télétravail, usage plus important des modes actifs) et des politiques ont également été mises en place en France pour une mobilité moins carbonée : forfait mobilité durable, covoiturage du quotidien. Ainsi, une attention particulière sera accordée à l'ampleur et aux effets du télétravail, ainsi qu'à l'évolution de la pratique des modes actifs et du covoiturage.

L'enquête comporte plusieurs volets. Un volet s'intéresse aux caractéristiques sociodémographiques du ménage de l'individu tiré avant de passer aux volets liés au transport de ce dernier :

- véhicules et moyens de transport à la disposition des ménages, stationnement des voitures particulières ;
- possession de cartes d'abonnement ou de réduction pour les transports collectifs, d'abonnements pour les autoroutes, les services d'autopartage et de vélos en libre-service, pratique du covoiturage ;
- mobilité locale (à moins de 100 km du domicile) en semaine et le samedi et dimanche ;
- mobilité à longue distance.

La crise sanitaire et le besoin de statistiques sur la mobilité plus fréquentes au niveau national poussent le SDES à raccourcir le délai entre deux éditions de cette enquête. Historiquement, ce sont les enquêteurs et enquêtrices de l'Insee qui menaient à bien la collecte (en face à face).

Pour cette édition, le SDES fait appel à un prestataire externe, avec une collecte des données par téléphone plutôt qu'une visite physique : un minimum de 20 000 répondants parmi les 45 000 enquêtés (hors deux échantillons de réserve, de 5 000 individus au total) est visé. Elle sera exploitée au même titre que les précédentes enquêtes nationales sur les déplacements. De plus, cette enquête nationale servira de référence pour les enquêtes locales conduites notamment par le Cerema.

L'EMP fait partie du dispositif général de connaissance de la mobilité des personnes. Il s'agit d'une enquête sans lien avec un règlement européen. Cependant Eurostat propose des lignes directrices pour harmoniser les statistiques sur la mobilité des personnes. Selon Eurostat, il y a un besoin croissant de décrire la mobilité des personnes et son évolution avec les divers objectifs nationaux et européens de baisse des émissions de gaz à effet de serre dans ce secteur (voir par exemple, Eurostat guidelines on Passenger Mobility Statistics, décembre 2018). De nombreuses politiques publiques sont mises en place pour réduire l'impact environnemental de la mobilité des personnes. Ainsi, des enquêtes plus régulières permettent de mesurer les effets de ces politiques et d'évaluer la baisse des émissions de gaz à effet de serre.

Afin d'atteindre un nombre de répondants satisfaisant à l'enquête, plusieurs dispositions sont prises pour garantir le sérieux de l'opération aux individus enquêtés, parmi lesquelles :

- L'EMP a reçu le 25 juin 2024 de la part du Conseil national de l'information statistique (Cnis) un avis d'opportunité favorable ;
- Dans un second temps l'enquête sera présentée en novembre 2025 (envoi du dossier avec les résultats du test, environ 6 semaines avant) au Comité du Label de la statistique publique, pour avis

de conformité afin d'obtenir pour l'enquête le label d'intérêt général et de qualité statistique et pour demander son caractère obligatoire. Parallèlement l'enquête sera présentée au Comité du secret statistique (pour le droit du Titulaire à disposer des données – Fidéli et collectées) et une convention sera établie spécifiquement entre l'Insee et le SDES pour l'opération de tirage de l'échantillon ;

- La lettre avis envoyée aux individus (projet en annexe I) détaille les enjeux auxquels l'enquête permet de répondre et les avantages pour l'individu à y participer, ainsi que le numéro de téléphone de l'enquêteur ou enquêtrice appelant (le numéro vert est aussi mentionné) ;
- Une page Internet est développée par l'Administration et le Titulaire pour expliquer les objectifs recherchés ainsi que le déroulement de l'opération ;
- Les enquêteurs et enquêtrices doivent être en mesure (la lettre avis évoquée *supra* aidant aussi à informer), notamment au moment de la première prise de contact, de pouvoir expliquer à l'enquêté(e) (ou proxy) la conception de l'enquête par l'Administration et le Titulaire, ses objectifs ainsi que la période de déroulement du test/de l'enquête.

L'équipe du SDES comprendra un chef de projet à temps partiel et un chargé d'études à temps plein sur le projet jusqu'en avril 2027 au moins.

Les partenaires du CGDD sont la DGITM et l'Insee (qui participe également au projet comme expert scientifique).

II.2. Calendrier indicatif (prévisionnel) de la future EMP

Évènement	Date	Durée / délai	Organisme en charge
Livraison d'une version provisoire du questionnaire (annexe au présent CCTP)	Février 2025	Sans objet	SDES
Préparation dossier comité du secret	Février – mars 2025	Sans objet	SDES
Préparation dossier Label (1 ^{ère} version)	Février - juin 2025	Sans objet	SDES
Dépôt dossier au comité du secret (hors informations sur le titulaire)	Février - mars 2025	Sans objet	SDES
Notification du marché & réunion de lancement	Mai - juin 2025	Sans objet	SDES
Finalisation dossier comité du secret avec information sur le Titulaire	Mai - juin 2025	Sans objet	SDES (avec échange Titulaire)
Livraison d'une première version du questionnaire – pour test	Mai - juin 2025	Suite à la réunion de lancement	SDES
Passage au comité du secret	Mai - juin 2025	Sans objet	SDES (avec échange Titulaire)
Début des travaux du Titulaire	Mai - juin 2025	Suite à la notification	Titulaire
Tirage de l'échantillon de test	Mi-juin 2025	Sans objet	SDES/Insee
Transmission par le Titulaire du questionnaire codé pour le test	Fin juin 2025	Au moins deux semaines avant la collecte du test	Titulaire
Formation des enquêteurs/rices et gestionnaires au test	Juillet 2025	2 jours	Titulaire
Collecte du test	Juillet-août 2025 (au plus tard en septembre 2025)	3 semaines	Titulaire

Eventuels réajustements sur le questionnaire et/ou le protocole de collecte suite au test (voire selon les recommandations du comité du label)	Septembre 2025	Au moins trois mois avant le début de la collecte de l'enquête	Titulaire
Répétition Générale	Octobre 2025	Deux mois avant la collecte de l'enquête	Titulaire
Passage au comité du Label	Novembre 2025	Sans objet	SDES
Préparation des documents de formation pour l'enquête	Novembre 2025	Deux semaines avant la formation	Titulaire
Formation des enquêteurs/rices et gestionnaires pour l'enquête	Décembre 2025	2 jours	Titulaire
Tirage de l'échantillon « principal »	Début décembre 2025	Sans objet	SDES / Insee
Collecte de l'enquête	Début janvier 2026	12 mois	Titulaire
1 ^{ère} livraison de données (et déclenchement éventuel du 1 ^{er} échantillon de réserve)	Avril 2026	Base brute : une semaine après la fin de collecte Base apurée : deux semaines après la fin de collecte	Titulaire
2 ^e livraison de données	Juillet 2026	Base brute : une semaine après la fin de collecte Base apurée : deux semaines après la fin de collecte	Titulaire
3 ^e livraison de données (et déclenchement éventuel du 2 nd échantillon de réserve)	Octobre 2026	Base brute : une semaine après la fin de collecte Base apurée : deux semaines après la fin de collecte	Titulaire
4 ^e livraison de données	Janvier 2027	Base brute : une semaine après la fin de collecte Base apurée : deux semaines après la fin de collecte, et au même délai transmission d'un document de travail synthétisant le bilan de la collecte à établir (cf. IV.1.3.5.)	Titulaire
Livraison finale des données	Février 2027	Deux semaines après la fin de collecte	Titulaire
Fin de la collecte, transmission à l'Insee des données pour le codage profession/catégorie socioprofessionnelle (PCS)	Début 2027		SDES

Ce calendrier pourra faire l'objet d'aménagements de la part de l'Administration.

Dans la suite de ce document, les dates de ce calendrier sont reprises sans rappel de leur caractère indicatif.

II.3. Volumétrie de l'EMP

L'enquête mobilité des personnes (EMP) a pour objectif de réaliser 20 000 questionnaires considérés comme suffisamment « réussis » (validation au moins du Tronc commun des ménages [TCM, cf. article II.5] et des trois premiers modules du questionnaire) auprès d'individus, vivant en ménage ordinaire, et représentatifs de la population âgée de 6 ans et plus de France métropolitaine (Corse comprise).

L'EMP est pour cela réalisée auprès d'un échantillon de 45 000 individus tirés par l'Insee, issus du fichier Fidéli (Fichier Démographique des Logements et des Individus). Il est indispensable que la collecte de l'enquête ait lieu tout au long de l'année (afin d'éviter des biais saisonniers sur l'estimation des déplacements), et puisse cibler aussi les samedis et les dimanches (aussi pour maximiser le taux de réponse), ainsi que les jours fériés (afin de capter un maximum de comportements) à travers le tirage dans le questionnaire d'un jour de mobilité à détailler parmi les jours les plus récents (méthode de base : équiprobable entre J-1/2/3).

L'échantillon sera réparti en quatre vagues de collecte, par trimestre, et une représentation minimale de 4 000 répondants dans chacune des quatre vagues des enquêtes par trimestre de collecte sera aussi exigée, au sein de la cible de 20 000 répondants totaux.

Un test sera effectué au 3^{ème} trimestre 2025 sur une base de 1 000 enquêtés pour lequel 300 réponses sont attendues.

II.4. Tirage de l'échantillon

Le tirage de l'échantillon de l'enquête sera effectué par l'Insee, dans le fichier Fidéli¹, dans lequel on dispose de données de contact (numéro de téléphone) pour environ 80 % des ménages. Le fichier Fidéli provient d'un assemblage de diverses données d'origine fiscale : le fichier des propriétés bâties, le fichier d'imposition des personnes, le fichier des déclarations de revenus et précédemment le fichier de la taxe d'habitation. L'Insee sélectionne l'échantillon par un sondage à un degré, avec stratification *a minima* par région et éventuellement par d'autres critères (si pas de sur-représentation autre que régionale, stratification implicite par tri de la base en amont d'un tirage systématique).

Le tirage de l'échantillon sera effectué en juin 2025 pour la phase de test et en décembre 2025 pour l'échantillon « principal » (cf. Calendrier indicatif, article II.2). Ensuite, le titulaire reçoit un fichier contenant les "fiches contact" de l'ensemble des individus tirés. La "fiche contact" contient un certain nombre d'informations sur l'individu dont notamment ses adresse, nom et âge, un ou plusieurs numéros de téléphone voire une ou plusieurs adresses email. Un exemple de fiche contact figure en annexe II. Cette fiche contact est provisoire et sera finalisée avec l'Insee d'ici le printemps 2025 pour le tirage dans Fidéli. Notamment, la liste des informations disponibles sur l'individu sera précisée pour le comité du Label et pour celui du Secret.

II.5. Questionnaire de l'enquête mobilité des personnes

Le questionnaire de l'EMP est conçu pour être passé par enquêteur, au téléphone, pour une durée d'une demi-heure à quarante-cinq minutes environ en moyenne. Il est composé de 5 modules, dont un premier relatif au ménage de l'individu tiré, le tronc commun des ménages dit « TCM », suivi par :

- Module 1 : Parc de véhicules du ménage de l'individu tiré ;
- Module 2 : Abonnements et pratiques générales de mobilité ;
- Module 3 : Mobilité locale ;
- Module 4 : Mobilité longue distance.

Le questionnaire en annexe III est une version provisoire. Une version actualisée, proche de la version définitive, sera remise au Titulaire pour la réunion de lancement du présent marché. Des modifications marginales pourront être apportées pour prendre en compte les résultats du test.

¹ <https://www.insee.fr/fr/statistiques/8183708>

Lors de la phase de test et lors de l'enquête, la collecte est assistée par ordinateur, c'est-à-dire que les enquêteurs déroulent le questionnement sur un micro-ordinateur dans lequel figure le questionnaire en format électronique ; ils saisissent les réponses au questionnaire sur ce même ordinateur appelé « poste de collecte ».

La validation complète de la collecte du questionnaire demeure un objectif auquel l'Administration sera attentive.

III) Contenu de la prestation

Les prestations du présent marché se décomposent de la manière suivante :

- La réalisation des outils nécessaires à la collecte : élaboration d'un questionnaire électronique, développement de l'application de gestion de l'enquête et de la base des résultats ;
- La mise en place d'une page internet présentant l'enquête et son déroulé, permettant aux enquêtés de prendre des rendez-vous ;
- La mise en place d'un numéro vert pour que les individus enquêtés puissent indiquer leurs disponibilités ou en cas de questions sur l'enquête ;
- La réalisation du test : formation des enquêteurs et des gestionnaires chargés du test, répartition de l'échantillon entre les enquêteurs, envoi des courriers avisant les enquêtés du déroulement d'une collecte, collecte et validation des questionnaires électroniques, vérification de la chaîne de collecte (pour contrôle et correction éventuelle), élaboration d'un bilan écrit à l'issue du test ;
- L'ajustement des outils informatiques élaborés pour la collecte et la gestion de l'enquête au format du questionnaire définitif, suite aux enseignements du test ;
- La formation des enquêteurs et des gestionnaires à l'enquête ;
- La prise de contact avec les individus enquêtés : envoi d'une lettre avis au format papier pour envoi par courrier postal ; complétée en cas de relance par des mails et/ou SMS et/ou messages vocaux ;
- L'enrichissement par recherche dans des annuaires des numéros de téléphone des individus enquêtés pour compléter ceux indiqués dans la fiche contact ;
- La réalisation de l'enquête mobilité des personnes au téléphone par les enquêteurs en quatre vagues trimestrielles ;
- La livraison de tableaux de suivi des collectes (test, vagues 1-2-3 et 4 de l'enquête) (dont une spécification sera fournie par l'Administration au Titulaire). Ces tableaux de suivi seront hebdomadaires et régionaux, incluant un suivi selon les variables de stratification (type de territoire, grande tranche d'âge...)² ; le taux de collecte, le taux de réponse par strate, le nombre d'appels moyen (etc.). Ils permettront de suivre la durée des questionnaires, ainsi que le nombre de questionnaires entrants selon leur type (réussis, refus, etc.). Les tableaux de suivi et les indicateurs qu'ils présenteront seront mobilisés pour le déclenchement des échantillons de réserve ;
- La livraison des bases de données pour chacune des collectes (test, vagues 1-2-3 et 4 de l'enquête) incluant l'exécution du questionnaire électronique lors d'un appel avec l'enquêté ;
- La mise en place d'un système d'écoute permettant aux agents de l'Administration de suivre les passations de certains questionnaires (écoute audio + suivi du questionnaire sur écran) ;
- L'apurement de premier niveau des données collectées, avec fourniture de tableaux en faisant la synthèse (Cf. IV.1.3.2) ;
- La fourniture des livrables de la collecte : toutes les bases de données brutes, fichiers d'exploitation (fichiers des individus...), documentation ;
- La fourniture de para-données de collecte (permettant d'avoir le temps passé par questionnaire, par modules, etc.) ;
- Le bilan rédigé et détaillé de la collecte.

² Les disparités et spécificités régionales en matière de taux de réponse feront l'objet d'un examen attentif par l'Administration pendant la collecte.

III.1. Objectifs à atteindre

La collecte de l'enquête se termine lorsque les individus échantillonnés (1 000 pour l'échantillon test, et 45 000 de l'échantillon principal - voire jusqu'à deux fois 2 500 échantillons de réserve « déclenchés » au besoin) sont classés parmi les items suivants :

1. Questionnaire de l'EMP renseigné complètement (« réussi ») ;
2. Questionnaire partiel / abandonné en cours de collecte ;
3. Refus de l'individu ;
4. Individu injoignable / hors champ / autres chutes (non réponse au questionnaire).

Pour le test, le nombre d'individus échantillonnés est de 1 000, dont 300 réponses réussies sont attendues.

L'objectif de l'enquête est d'obtenir au moins 20 000 questionnaires exploitables.

III.2. Organisation des traitements et des opérations

Le calendrier indicatif (voir article II.2) pourra faire l'objet d'aménagements de la part de l'Administration. En particulier, il pourra être différé si le comité du Label du Cnis demandait des ajustements de protocole, de questionnaire etc. qui pourraient décaler ce calendrier.

Le Titulaire s'engage néanmoins à se conformer aux durées ou délais de réalisation de chacune des prestations indiquées.

IV) Description des prestations

IV.1. Prestations attendues

IV.1.1. En amont de la collecte

IV.1.1.1. Élaboration du questionnaire électronique et de l'outil de collecte

L'enquête est réalisée par le biais d'un questionnaire électronique. L'Administration fournit au Titulaire à la date de notification du présent marché le questionnaire dans sa version actualisée et proche de la version définitive, ainsi que les contrôles souhaités.

Le Titulaire a la charge de réaliser une version électronique du questionnaire intégrant des spécifications qui pourront être détaillées par l'Administration lors de sa finalisation. La version électronique du questionnaire devra intégrer :

- Un système de contrôle alertant/bloquant l'enquêteur en cas de réponses incohérentes,
- Un dispositif de codification automatique pour certaines variables au libellé problématique : par exemple liées à l'activité professionnelle, pour éviter le besoin de reprise,
- Voire un dispositif de calcul automatique, notamment pour l'âge.

Le questionnaire électronique et l'outil de collecte sur l'ordinateur de l'enquêteur sont mis au point en plusieurs étapes (avant et après le test) par le titulaire à partir des spécifications fournies par l'Administration. L'Administration vérifie la conformité des produits aux spécifications fournies tout au long de la programmation du questionnaire : l'organisation de la phase de recette (fonctionnement, accès au questionnaire, calendrier) sera déterminée au lancement du marché. Pendant le recettage, le Titulaire livre chaque version du questionnaire électronique à l'Administration après en avoir vérifié le bon déroulement, en particulier les filtres et contrôles.

Le questionnaire électronique et l'outil de collecte seront ajustés à l'issue du test – voire éventuellement suite aux retours du comité du Label. Des questions pourront être modifiées notamment si elles sont manifestement

mal comprises des enquêtés et trop difficiles à remplir. La structure générale de l'enquête ne sera pas modifiée (boucles, filtres principaux, etc.).

L'Administration effectue la validation de chaque module du questionnaire et du poste (outil) de collecte dans les deux semaines qui suivent la réception des résultats des déroulements de questionnaires, ainsi que la validation finale dans les mêmes conditions.

Le questionnaire électronique et l'outil de collecte sera transmis par le Titulaire et validé par l'Administration :

- Dans sa version de test au plus tard deux semaines avant le début de la collecte du test,
- Dans sa version finale au plus tard deux mois avant le début de la collecte de l'enquête – pour la tenue de la répétition générale.

IV.1.1.2. Application informatique de gestion d'enquête

Le Titulaire réalise une application informatique pour la gestion de l'enquête mobilité des personnes. L'application centralise tous les questionnaires : ceux qui sont renseignés même partiellement et ceux qui ne sont pas renseignés, complétés des raisons des échecs. L'application informatique permet le suivi de la collecte au niveau de l'enquêteur (notamment date, horaires et temps passé par questionnaire dans des tableaux de bord) ; elle assure la réception, la lecture et l'apurement des questionnaires par l'équipe gestionnaire mise en place par le Titulaire. L'Administration disposera *a minima* de tableaux récapitulatifs (tableaux de suivi) produits sur la base de l'application, voire d'un accès complet post-développement.

L'Administration transmet les consignes concernant les fonctionnalités souhaitées pour l'enquête et les règles de contrôle et d'apurement des questionnaires. La remontée des questionnaires des postes de collecte des enquêteurs vers l'application informatique de gestion de l'enquête se fait de manière journalière.

L'application permet un suivi complet de la collecte au niveau national en s'appuyant sur les données disponibles. Elle permet également de réaliser des tableaux de suivi détaillés (à transmettre de façon hebdomadaire à l'Administration *a minima* – cf. IV.1.2.5) ainsi que des statistiques simples (nombre de questionnaires complets, quartiles de temps passé par questionnaire, etc.).

L'application informatique de gestion de l'enquête mise en place par le Titulaire devra être opérationnelle au plus tard deux mois avant le début de la collecte de l'enquête – pour la tenue de la répétition générale.

IV.1.1.3. Mise en place d'un numéro vert et d'un site internet

Le Titulaire met en place un numéro de téléphone vert afin d'offrir la possibilité aux enquêtés de contacter gratuitement le Titulaire en cas :

- D'interrogations sur les objectifs de l'enquête ou sur son déroulement,
- De précisions sur leur participation.

Ce numéro doit couvrir au minimum la période allant de l'envoi des lettres avis à la semaine suivant la fin de la collecte de l'EMP. Il doit aboutir à une personne physique ou permettre de laisser un message téléphonique/SMS sur une boîte vocale/un téléphone en dehors des heures proposées. Ce numéro et les jours et horaires de disponibilité (en journée de 9h à 18h pour un minimum de 35 h par semaine) doivent figurer sur la lettre avis envoyée aux individus. Le texte lu par le répondeur sera validé par l'Administration avant sa mise en place.

Le Titulaire devra remettre à l'Administration un compte-rendu des appels reçus (nombre d'appels, motifs des appels) au plus tard une semaine après la fin de chaque vague.

Tout individu appelant pour laisser ses disponibilités doit être invité à laisser un numéro (fixe ou portable) auquel il peut être joint. Il doit être mis en relation avec l'enquêteur le plus tôt possible : soit immédiatement par un transfert d'appel direct, soit sous 48 heures ouvrées, le Titulaire transmettant la demande à l'enquêteur affecté, avec le numéro de téléphone de l'enquêté.

Une adresse email spécifiquement dédiée à l'enquête sera également proposée par le Titulaire et indiquée sur la lettre avis.

Le Titulaire, en collaboration avec l'Administration, met en place une page internet afin d'offrir la possibilité aux enquêtés de :

- Se renseigner sur l'enquête et ses modalités de collecte,
- Prendre rendez-vous pour répondre au questionnaire.

Le contenu de la page internet sera validé par l'Administration avant sa mise en ligne. Le Titulaire devra remettre à l'Administration un compte-rendu des connexions à cette page et des rendez-vous pris au plus tard une semaine après la fin de chaque vague.

Le site internet et le numéro vert mis en place par le Titulaire devront être opérationnels au plus tard deux semaines avant le début de la collecte de l'enquête.

IV.1.1.4. Formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire au test des questionnaires

Le Titulaire dispense la formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire impliqués dans le test du questionnaire selon ses propres modalités, avec une co-animation par l'Administration. Il doit décrire l'organisation de la formation dans sa proposition technique en réponse à l'appel d'offre du présent marché.

La formation a pour objet d'une part de présenter l'enquête et d'assurer l'homogénéité des réponses à l'enquête en formant les équipes des enquêteurs et des gestionnaires aux spécificités du questionnaire de l'EMP. Elle durera environ quatre demi-journées (ces durées sont affichées à titre indicatif et peuvent être ajustées par le Titulaire).

L'Administration participe à la mise en place du contenu de cette formation. Elle sera présente à la formation.

Une première partie de la formation est consacrée à la présentation de l'enquête et du rôle des différentes institutions impliquées dans la conception ou le pilotage de l'enquête (l'Insee, le SDES, le Cnis pour le comité du label, le comité du secret). Les objectifs scientifiques et techniques du test seront également présentés.

La seconde partie de la formation est réservée à la présentation du questionnaire et des exercices d'entraînement.

Les documents relatifs à cette formation seront préparés par le Titulaire et validés par l'Administration au moins deux semaines avant la formation. Ils sont les suivants :

- Le diaporama de la présentation de l'enquête et du rôle des différentes institutions dans sa conception : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur et gestionnaire chargés de l'enquête.
- Les instructions générales de collecte à destination des enquêteurs : à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Le guide pédagogique des cas possibles à présenter aux enquêteurs : il s'agit des situations types décrites en détail que le formateur doit suivre pour présenter le questionnaire (rempli électroniquement par lui-même) au téléphone ; à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Les instructions détaillées des questions qui nécessitent une explication : à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Le diaporama de la présentation du questionnaire : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur et gestionnaire. Cette présentation couvre l'ensemble des cas possibles que l'enquêteur peut rencontrer lors de ses appels. Chaque question et modalité du questionnaire doivent être présentées et la plupart doivent être expliquées.
- Un mémorandum sur les questions potentiellement difficiles, points sensibles et arguments principaux à garder en tête : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur et gestionnaire.

Après validation par l'Administration, le Titulaire est chargé de l'impression des documents. Le Titulaire est chargé de fournir le papier (format A4, 80 g/m²) et de reproduire l'ensemble des documents nécessaires à la formation. Le papier utilisé devra être du papier certifié FSC (*Forest Stewardship Council*) recyclé et certifié Ecolabel européen.

Tous les enquêteurs et gestionnaires participant au test du questionnaire doivent obligatoirement suivre la totalité de cette formation.

IV.1.1.5. Test du questionnaire

Les individus enquêtés (1 000 tirés au minimum) pour le test sont tirés, comme l'échantillon principal, dans Fidéli par l'Insee. Le test doit se rapprocher le plus possible de la collecte réelle.

Le test s'écarte néanmoins de la collecte réelle pour plusieurs raisons :

1. Le questionnaire n'est pas encore finalisé ; certaines parties ont besoin d'être testées sur le critère du temps de passation, d'autres sur le critère de la compréhension des questions et d'autres encore sur le critère de la fiabilité des réponses ;
2. Les données du test sont contrôlées et éventuellement corrigées puis transmises à l'Administration sous la forme d'une base de données sans nécessairement utiliser l'application de gestion qui n'est pas encore finalisée au moment du test.

Le test se déroule de la façon suivante :

1. L'Administration fournit au Titulaire les fiches contact et la lettre avis de présentation de l'enquête ;
2. Le Titulaire enrichit l'échantillon de nouveaux numéros de téléphone des individus à enquêter ;
3. Le Titulaire réalise le publipostage et imprime, met sous pli et envoie la lettre avis aux individus sélectionnés ; il fournit le papier (format A4, 80 g/m²) et les enveloppes ; il affranchit le courrier au meilleur tarif en vigueur (en Ecopli si les délais le permettent) ;
4. Les enquêteurs appellent les individus tirés, en suivant le protocole d'appel (voir ci-après) ;
5. Pour réaliser les entretiens, les enquêteurs sont munis du poste de collecte contenant la première version du questionnaire électronique et des instructions de collecte pour les aider à remplir le questionnaire.

Le test se termine lorsque les 1 000 individus ont tous été classés parmi les items suivants :

1. Questionnaire de l'EMP renseigné complètement (« réussi ») ;
2. Questionnaire partiel / abandonné en cours de collecte ;
3. Refus de l'individu ;
4. Individu injoignable / hors champ / autres chutes (non réponse au questionnaire).

L'Administration souhaite que le test mené aboutisse à un échantillon minimum de 300 individus enquêtés représentatifs de la diversité des cas pouvant être rencontrés concernant :

- Le type d'habitat (rural ou urbain) ;
- L'âge (en particulier les plus jeunes et âgés).

Auparavant, des séances d'écoute de passation de questionnaire en direct par l'Administration sont organisées, avec accès à l'audio, à l'écran, et possibilité d'échange avec les enquêteurs.

La durée totale de la collecte pour le test ne peut excéder trois semaines pour un individu donné. Les enquêteurs effectuent jusqu'à quinze appels pour collecter les informations du questionnaire. Le protocole reste à finaliser avec le Titulaire concernant les relances et le caractère de non répondant : seront précisés le degré d'insistance par numéros de téléphone disponibles, la gestion (manuelle ou automatique) du passage de l'un à l'autre numéro de téléphone de la même personne contactée ou d'une autre personne du même ménage, ainsi que l'intégration des numéros de téléphone enrichis au cours de terrain (lors des appels ou de retour de mails).

Le Titulaire assure la tenue d'un bilan avec les enquêteurs ayant participé au test, pour notamment identifier les questions qui nécessiteraient une modification et les points problématiques du protocole d'enquête. Cette séance se fera en présence de l'Administration, des enquêteurs ou de leurs représentants ayant réalisé le test et des gestionnaires ayant supervisé le travail des enquêteurs. Ce bilan doit être organisé au plus tard une semaine après la fin du test.

Le Titulaire fournit à l'Administration sous la forme d'un compte-rendu écrit un bilan détaillé du test effectué, en termes de résultats, de déroulement de la collecte mais également de ressenti des enquêteurs. Le compte-

rendu précise les durées moyennes, minimale et maximale de passation du questionnaire et la répartition pour chacune des différentes parties (modules) du questionnaire. Des tableaux indiquant les taux de réussite, décomposés selon les principales variables pertinentes seront présentés. Le compte-rendu est communiqué à l'Administration par bilan oral (lors d'une réunion) et sous forme écrite au plus tard dix jours ouvrés après la fin de la collecte du test.

Le Titulaire remet à l'Administration la base des données brutes collectées lors du test contenant *a minima* par questionnaire les informations de la fiche contact (hors informations nominatives).

La base des données brutes collectées lors du test parvient à l'Administration au plus tard cinq jours ouvrés (une semaine) après la fin de la collecte du test.

Le Titulaire apure les données (Cf. IV.1.3.3) et transmet la base des données corrigée au plus tard dix jours ouvrés (deux semaines) après la fin de la collecte du test.

Suite au test, l'Administration adapte les questionnaires et/ou les protocoles d'enquêtes et en informe le Titulaire qui y conforme alors ses outils (notamment le questionnaire électronique, l'outil de collecte informatique et l'application de gestion) et les moyens humains et matériels dédiés à la collecte.

IV.1.1.6. Mise au point définitive du questionnaire électronique, de l'outil de collecte informatique et de l'application informatique de gestion de l'enquête

Suite au test, le Titulaire doit adapter le questionnaire au choix de l'Administration et en corriger les faiblesses apparues. Les corrections peuvent concerner des reformulations, des suppressions, des filtres ou des réorganisations de l'ordre des questions. Si ces changements entraînent des modifications de filtres, le Titulaire doit à nouveau procéder à différents tests de déroulement du questionnaire électronique avant de soumettre la nouvelle version électronique du questionnaire à l'Administration pour validation. Des échanges par messagerie électronique sont à prévoir jusqu'à ce que l'Administration valide la version électronique du questionnaire.

Les outils informatiques de collecte et de gestion d'enquête sont eux aussi mis à jour par le Titulaire suite aux changements intervenus sur le questionnaire.

IV.1.1.7. Répétition Générale

Le Titulaire organise une répétition générale (à l'ampleur adaptable selon les résultats du test, et au moins pour tester des cas-types non rencontrés pendant ce dernier et valider les tableaux de suivi) dans ses locaux, en présence de l'Administration, au moins deux mois avant le début de l'enquête. La répétition générale a pour but de s'assurer de la conformité de l'ensemble des éléments et outils prévus pour la réalisation des opérations de collecte (questionnaire, poste de collecte, outil de gestion, tableaux de suivis, bases de données). Cette répétition générale doit permettre d'évaluer la qualité de la transmission des informations du poste de collecte à l'application de gestion et les fonctionnalités de l'application. Le Titulaire utilise *a minima* la quinzaine de déroulements de questionnaires types proposés par l'Administration pour tester le poste de collecte et le questionnaire (électronique). Il en transmet les résultats à l'Administration pour validation dans un délai d'un jour ouvré après la fin de la répétition générale. Si les résultats le permettent, l'Administration valide l'application dans les cinq jours ouvrés suivant la réception des résultats.

IV.1.1.8. Formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire à l'enquête

Le Titulaire dispense la formation des enquêteurs et de l'équipe gestionnaire impliqués dans l'enquête EMP selon ses propres modalités, avec une co-animation par l'Administration. Il doit décrire l'organisation de la formation dans sa proposition technique en réponse à l'appel d'offre du présent marché. La formation se déroule sur quatre demi-journées au plus proche du début de la collecte de l'EMP (ces durées sont affichées à titre indicatif et peuvent être ajustées par le Titulaire).

L'Administration participe à la mise en place du contenu de cette formation. Elle sera présente à la formation.

La formation a pour objectifs :

1. De présenter le dispositif d'enquête, son calendrier et rapidement le rôle des différentes institutions impliquées dans la conception ou le pilotage de l'enquête (l'Insee, le SDES, le Cnis pour le comité du Label et le comité du secret) ;
2. D'assurer l'homogénéité des réponses à l'enquête en présentant les spécificités du questionnaire finalisé de l'EMP ; s'il est opportun, un bilan du test avec les éventuelles modifications qu'il implique sur le questionnaire est dressé ;
3. De présenter les outils développés par le Titulaire et d'en expliquer le fonctionnement et les règles aux enquêteurs, pour l'outil de collecte et aux gestionnaires, pour l'outil de gestion de l'enquête.

Les objectifs 1. et 2. de la formation s'adressent à la fois aux enquêteurs et aux gestionnaires. L'objectif n°3 s'adresse séparément aux enquêteurs et aux gestionnaires.

Les documents relatifs à cette formation seront préparés par le Titulaire et validés par l'Administration au moins deux semaines avant la formation. Ils sont les suivants :

- Le diaporama de la présentation de l'enquête et du rôle des différentes institutions dans sa conception : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur et gestionnaire chargés de l'enquête.
- Les instructions générales de collecte à destination des enquêteurs : à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Le guide pédagogique des cas possibles à présenter aux enquêteurs : il s'agit des situations types décrites en détail que le formateur doit suivre pour présenter le questionnaire ; à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Les instructions détaillées des questions qui nécessitent une explication : à reproduire en un exemplaire par enquêteur et gestionnaire.
- Le diaporama de la présentation du questionnaire : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur et gestionnaire. Cette présentation couvre l'ensemble des cas possibles que l'enquêteur peut rencontrer lors de ses appels. Chaque question et modalité du questionnaire doivent être présentées et la plupart doivent être expliquées. La présentation fait éventuellement état des modifications intervenues suite au test.

Ces documents sont utilisés lors des séquences répondant aux objectifs 1 et 2 de la formation.

Pour la séquence répondant à l'objectif 3 et dédiée aux enquêteurs, les documents de formation seront préparés par le Titulaire et validés par l'Administration au moins deux semaines avant la formation. Ils sont les suivants :

- Le diaporama de la présentation de l'outil de collecte : à reproduire en un exemplaire pour chaque enquêteur.
- Un fascicule d'exercices pour l'utilisation de l'outil de collecte : à reproduire en un exemplaire par enquêteur.

Pour la séquence répondant à l'objectif 3 et dédiée aux gestionnaires, les documents de formation seront préparés par le Titulaire et validés par l'Administration au moins deux semaines avant la formation. Ils sont les suivants :

- Le diaporama de la présentation de l'outil de gestion : à reproduire en un exemplaire pour chaque gestionnaire.
- Un fascicule d'exercices pour l'utilisation de l'outil de gestion à reproduire en un exemplaire par gestionnaire.

Après validation par l'Administration, le Titulaire est chargé de l'impression des documents. Le Titulaire est chargé de fournir le papier (format A4, 80 g/m²) et de reproduire l'ensemble des documents nécessaires à la formation. Le papier utilisé devra être du papier certifié FSC (*Forest Stewardship Council*) recyclé et certifié Ecolabel européen.

Tous les enquêteurs et gestionnaires participant à l'enquête doivent obligatoirement suivre cette formation. Si des enquêteurs et gestionnaires sont recrutés après le début de la collecte, ils suivront une nouvelle session de cette formation, dispensée par le Titulaire.

IV.1.2. La réalisation de la collecte

IV.1.2.1. Transferts et répartition des fiches contact entre les enquêteurs

L'Administration fournit au Titulaire un fichier informatique contenant 45 000 fiches contact correspondant à l'échantillon principal de l'enquête mobilité des personnes. Autant que de besoin, jusqu'à 5 000 fiches correspondant aux deux échantillons de réserve (non transmises *a priori*) seront déclenchées selon l'avancement de la collecte.

Le Titulaire a la charge de répartir ces fiches parmi ses propres enquêteurs de façon optimale – étant entendu que la collecte se déroule sur douze mois, en quatre vagues trimestrielles. Le Titulaire est invité à exposer les mesures qu'il est en capacité de mettre en œuvre pour que chaque enquêteur passe ses appels sortants avec un numéro de téléphone unique permettant de l'identifier et d'éviter la non-réponse et le filtrage des appels ; phénomène pouvant limiter la participation à la collecte par téléphone. Ces mesures seront appréciées par l'Administration. Dans le cas contraire, le Titulaire est invité à justifier des raisons pour lesquelles cela n'est pas possible à mettre en œuvre.

IV.1.2.2. Prise de contact avec les enquêtés

Une première prise de contact est effectuée par envoi des « lettres avis » (format papier) par le Titulaire avec en-tête de l'Administration et logos du Titulaire et de la Statistique Publique (Annexe I). Cette annexe I présente le dispositif de l'enquête mobilité des personnes et indique le cas échéant le caractère obligatoire de l'enquête. Elle informe de l'utilité de préparer des documents pour répondre aux questions liées à l'activité professionnelle et de propriété des véhicules et de la confidentialité des réponses. Elle prévient de l'appel d'un enquêteur au domicile de l'enquêté (ou sur son portable), précise la durée moyenne du questionnaire. Elle indique les dates entre lesquelles l'enquêté est susceptible d'être appelé par l'enquêteur.

La lettre indique, en cas de fixité, le numéro de téléphone utilisé (par ex. de type Polyvalent, Vérifié ou non). Le Titulaire précisera sa stratégie de conformité avec les règlements de l'Arcep à ce sujet.

La lettre-avis présente à l'enquêté la page internet et le numéro vert qui sont mis à sa disposition, ainsi que les services associés pour :

- Obtenir plus d'informations sur le dispositif de l'enquête mobilité des personnes ;
- Rectifier la plage horaire d'appel pour le rendez-vous téléphonique (indiquée dans la lettre avis) et donner ses disponibilités.

La lettre est imprimée recto-verso et en couleurs par le Titulaire à partir de la maquette informatique fournie par l'Administration et personnalisée avec les références de l'enquêteur et les modalités horaires du rendez-vous. Le Titulaire a la charge (éventuellement par le biais des enquêteurs) de la mise sous pli et de l'envoi de la lettre avis deux semaines avant le début de la collecte. Il fournit le papier (format A4, 80g/m²) et les enveloppes. Il affranchit le courrier au meilleur tarif en vigueur (en Ecopli si les délais le permettent).

Le papier utilisé pour les lettres avis et les enveloppes devra être du papier certifié FSC (*Forest Stewardship Council*) recyclé et certifié Ecolabel européen.

La lettre rappellera aussi au répondant ses droits en tant que participant à l'enquête. Informé ainsi, le répondant est alors libre de prendre les dispositions les plus appropriées pour planifier un rendez-vous avec le Titulaire.

Une deuxième prise de contact est réalisée par téléphone, avec pour but de valider le plus de rendez-vous possibles si l'enquêteur ne peut administrer directement l'enquête :

- Par l'intermédiaire du numéro vert : les enquêtés (aux agendas *a priori* fixés par le Titulaire) prennent eux-mêmes contact avec le Titulaire ; les appels ayant pour objet de fixer un rendez-vous sont transférés directement à l'enquêteur ou retransmis sous 24 heures ouvrées par le Titulaire avec le numéro de téléphone de l'enquêté ; chaque enquêteur gère lui-même son agenda et convient directement avec l'individu du jour et de l'heure de la collecte par téléphone ;

- Le Titulaire doit contacter par téléphone (après avoir recherché les numéros de téléphone dans les annuaires disponibles), dans la mesure du possible, les individus dans un délai d'une semaine après l'envoi de la lettre avis. Une tentative d'enquête immédiate, en premier lieu, est faite à chaque décrochage.

Les individus qui n'ont pu être joints se voient à nouveau directement appelés pendant la période indiquée sur la lettre avis à des jours et horaires favorables à la réussite de l'enquête. Plusieurs cas se présentent lors de l'appel de l'enquêteur :

- L'enquêté répond au téléphone et le questionnaire est complété ;
- Un membre du ménage apte à répondre au questionnaire pour le compte de l'individu (cas notamment des mineurs) répond et l'enquête est réalisée.
- Un membre du ménage répond mais l'enquête ne peut pas être réalisée dans l'immédiat (individu tiré absent, individu inapte à répondre, indisponibilité, ...) : il est convenu d'un autre rendez-vous. Il laisse au membre du ménage un message téléphonique/SMS dans lequel il fixe, si possible en accord avec lui, les date et heure d'un nouvel appel visant l'individu tiré, qui fait donc partie du même ménage. Il récupère un numéro lié aux occupants du logement de l'individu tiré pour confirmer le rendez-vous peu avant de réitérer.
- Un membre du ménage capable de répondre pour le compte de l'individu tiré (cas notamment des mineurs) répond mais refuse l'enquête : l'enquêteur rappelle d'abord le caractère obligatoire de l'enquête, et faute de succès remplit seulement les informations de repérage de l'individu, coche l'item « Le questionnaire n'a pu être réalisé ».
- Aucun membre du ménage n'est présent : l'enquêteur laisse un message téléphonique/SMS, en rappelant le numéro vert et le caractère obligatoire de l'enquête. L'enquêteur précise les champs date et heure de son appel. Si l'enquêteur n'en est pas à son dixième appel à l'enquêté, il inscrit également les modalités horaires d'un nouveau rendez-vous téléphonique. Les nouvelles modalités horaires doivent être choisies à un moment différent de celui des appels précédents et parmi chacun des moments M1, M2 et M3 suivants au minimum une fois :
 - M1. En journée (de 9h à 18h), en semaine ;
 - M2. En soirée (de 18h à 21h), en semaine ;
 - M3. En journée (de 9h à 18h), le samedi et le dimanche ou en jour férié.

L'enquêteur remplit seulement les informations de repérage de l'individu.

Les enquêteurs passent jusqu'à quinze appels (sauf cas de succès avant cela), pour collecter les informations du questionnaire. Le Titulaire tiendra particulièrement compte de potentielles difficultés apparues récemment du fait de changements de politique de l'Arcep concernant la limitation du démarchage téléphonique, les numéros utilisés par les enquêteurs ne devant pas être bloqués automatiquement.

Si l'enquêteur en est à son quinzième appel infructueux de l'enquêté, il coche l'item « Le questionnaire n'a pu être réalisé ».

Pendant ou après la période de collecte, l'Administration s'autorise à contacter certains individus pour vérifier que l'enquêteur a effectivement appelé et que les informations relatives aux messages téléphoniques/SMS laissés sont avérées.

Un SMS, message vocal et/ou un e-mail de confirmation devra être envoyé suite à la prise de rendez-vous, et un rappel devra être envoyé la veille du rendez-vous.

Le Titulaire devra montrer sa capacité à envoyer ces supports (lettres-avis en premier lieu, puis relances par mail/SMS) en masse et à faciliter leur bonne réception, en précisant par exemple les moyens pour éviter le classement des e-mails en spam, la gestion des blacklists des hébergeurs de mail et l'éventuelle procédure d'automatisation des requêtes pour l'envoi des e-mails, des SMS et des messages vocaux. Afin de renforcer la légitimité du message et dans la mesure des possibilités techniques au niveau du Ministère, il serait apprécié que l'adresse de l'expéditeur appartienne au domaine @developpement-durable.gouv.fr (ou soit affichée comme expéditrice « pour son compte »), plutôt qu'au domaine du Titulaire. De même, il serait souhaitable que le nom des ministères Aménagement du territoire, Transition écologique soit affiché comme expéditeur des SMS, ou du moins comme étant à l'origine de l'envoi (« pour son compte »). Le Titulaire est invité à mentionner

si cela lui est techniquement possible. L'ensemble des e-mails et SMS devront permettre à la personne de se désabonner.

Le Titulaire précisera dans son offre s'il fait appel à la sous-traitance pour cette partie du marché, ainsi que pour la partie enrichissement des données de contact, et si oui il indiquera les modalités de collaboration. Il démontrera sa capacité (et celle du sous-traitant le cas échéant) à répondre aux besoins du marché en termes de volume et de planning pour respecter le protocole. Il détaillera sa démarche qualité et sa politique environnementale en matière d'impression (encre et papier utilisés) et de gestion des stocks.

Pour l'ensemble des prises de contact (envois de lettre-avis, appels téléphoniques, envois de mails et de SMS), le Titulaire produira des bilans en termes de volumes et de qualité des prises de contact, par fiche contact. Ces bilans préciseront les issues de chaque tentative, par exemple « raccroche au nez » pour un appel, reçu pour un SMS, revenu en erreur pour un mail, etc. Ces bilans de contacts, dans une version agrégée, alimenteront les tableaux de suivi hebdomadaires. Des bilans de contact plus précis seront livrés à la suite de chacune des vagues de collecte – ou seront intégrés à la base de données d'adresses (voir IV.1.1.3).

IV.1.2.3. Enquête téléphonique

La collecte de l'enquête est réalisée au téléphone selon une méthode de collecte assistée par ordinateur (répartition des 45 000 ciblés en 4 vagues trimestrielles de 11 250, avec un supplément de 5 000 dans un échantillon de réserve de deux sections à déclencher éventuellement, *a priori* de manière semestrielle soit deux fois 2 500) et doit démarrer le 1er janvier 2026 *a priori*, pour une durée de 12 mois, après la phase de test. Le protocole d'appels sera à préciser au besoin par le Titulaire (nombre d'appels minimum, variabilité jour/heure, numéro et système utilisés...).

→ **Déroulement**

Les enquêteurs appellent l'individu enquêté pendant la période indiquée sur la lettre avis ou bien au jour et à l'heure fixés lors de la prise de contact téléphonique lorsqu'il y en a eu une.

Ils présentent le déroulement de l'enquête.

Le recueil des informations est effectué sur un seul appel.

Les enquêteurs sont munis d'un ordinateur portable, ou de tout autre moyen permettant l'administration du questionnaire électronique.

→ **Déclenchement des échantillons de réserve**

En fonction des taux de réponse observés en cours de collecte des quatre vagues (la cible nominale, proportionnellement, étant de 5 000 questionnaires réussis à chaque fois, et de 45 % de taux de réponse au sein de chaque strate), l'Administration décide de déclencher ou non un à deux échantillons de réserve (un par couple de vagues – cf. calendrier). Cette décision est prise en fonction du taux de réponse obtenu en cours de collecte (questionnaires réussis) et de l'écart entre la structure de l'échantillon initial et celle des individus ayant répondu. Elle tient compte d'un éventuel report de la date de fin de collecte.

Les fiches contacts sont envoyées en plusieurs fois après le tirage de l'échantillon, y compris les fiches contacts des échantillons de réserve, au fur et à mesure de la progression de la collecte (vague par vague).

IV.1.2.4. Fourniture des tableaux de suivi de remontée des questionnaires et suivi de l'enquête

Le Titulaire est tenu de veiller en permanence à la qualité de la collecte, de la saisie dans l'outil de collecte et au respect des objectifs à atteindre. Ces contrôles permanents s'effectueront conformément aux techniques et méthodes qu'il aura précisées dans son offre.

L'Administration souhaite en particulier que des contrôles systématiques soient effectués au cours des quatre premiers entretiens de chaque enquêteur permettant de mesurer la qualité de ces entretiens. Le Titulaire doit décrire dans sa proposition technique en réponse à l'appel d'offre du présent marché la façon dont il compte effectuer ces contrôles.

Chaque semaine à partir du début de la collecte, le Titulaire rend compte à l'Administration de l'avancée des enquêtes en fournissant des tableaux de suivi détaillés (cf. IV.1.1.2) permettant de mesurer précisément la

progression de la collecte. Les tableaux de suivi doivent *a minima* présenter le nombre de fiches contacts traitées et leur part dans chacune des modalités suivantes :

1. Questionnaire de l'EMP renseigné complètement (« réussi ») ;
2. Questionnaire partiel / abandonné en cours de collecte ;
3. Refus de l'individu ;
4. Individu injoignable / hors champ / autres chutes (non réponse au questionnaire).

Pour les fiches contacts traitées en modalité 1, les tableaux de suivi doivent faire figurer leur nombre, la répartition des individus associés et des quartiles de temps d'enquête :

- Par type d'individus, distingués par âge, entre habitation rurale ou urbaine (par taille d'unité [ou de ville/agglomération] en ce dernier cas), et idéalement par taille du parc de véhicules.

Pour les fiches contacts traitées en modalité 2, 3 et 4, les tableaux de suivi doivent présenter *a minima* le volume des tentatives de contacts effectuées et leurs issues (cf. IV.1.2.2).

En fonction des résultats présentés dans les tableaux de suivi, l'Administration se réserve le droit d'imposer des priorités de collecte pour que la répartition des individus interrogés (fiches contacts traitées en modalité 1 ci-dessus – « questionnaire renseigné ») converge vers celle des individus de l'échantillon initial. L'Administration est particulièrement attentive à la structure de l'ensemble d'individus par taille d'unité urbaine selon un découpage zone urbaine/zone rurale et par région, en particulier l'Ile-de-France.

En cours de collecte, le Titulaire doit organiser des réunions régulières (fréquence au moins mensuelle) avec l'Administration pour l'informer et l'associer au suivi de l'enquête. Ces réunions se tiennent, de préférence (ou à défaut à distance) dans les locaux de l'Administration. L'Administration peut inviter à ces réunions toute personne qu'elle considère nécessaire. Un compte-rendu de chaque réunion sera remis par le Titulaire à l'Administration par voie électronique dans un délai de 5 jours, pour validation ; sans réponse dans un délai de 10 jours, le compte-rendu est considéré comme validé.

Une réunion de lancement sera organisée dans les locaux de l'Administration.

IV.1.3. En aval de la collecte

IV.1.3.1. Expertise des questionnaires et fin de collecte

La collecte se termine lorsque, pour l'ensemble des individus échantillonnés, y compris le cas échéant (si déclenché[s]) le ou les échantillon(s) de réserve :

- Les individus ont tous été classés dans l'une des modalités suivantes :
 1. Questionnaire de l'EMP renseigné complètement (« réussi ») ;
 2. Questionnaire partiel / abandonné en cours de collecte ;
 3. Refus de l'individu ;
 4. Individu injoignable / hors champ / autres chutes (non réponse au questionnaire).

Un questionnaire est considéré comme « réussi » lorsque le questionnaire est terminé en majeure partie (validation d'au moins le TCM et les trois premiers modules du questionnaire). Le questionnaire terminé peut comprendre quelques éléments de non réponse partielle (modalité 1 du classement des individus interrogés). L'objectif demeure d'obtenir au moins 20 000 questionnaires entièrement complétés et exploitables.

Le passage d'un questionnaire a donc « échoué » lorsque l'interrogation n'a pas été menée jusqu'à la fin du 3^{ème} module du questionnaire, c'est-à-dire si, à défaut d'être terminé, il n'est pas considéré comme « réussi ».

IV.1.3.2. Apurement de premier niveau

Le Titulaire doit effectuer un apurement de premier niveau à partir de l'application informatique de gestion de l'enquête (incluant un dispositif d'écoute des appels, nécessaire notamment pour le suivi de terrain par l'Administration), afin de relire et corriger les questionnaires (le recodage des variables en clair n'étant pas traité à ce moment) pour lesquels :

1. Des contrôles automatiques ont révélé des incohérences entre différentes réponses (par exemple entre durée d'un voyage [longue distance] et des déplacements le composant) ;
2. Une information mal collectée doit être replacée au bon endroit ;
3. Un commentaire général de l'enquêteur a été renseigné et nécessite un apurement ;
4. Le temps d'appel est anormal (inférieur à 15 ou supérieur à 45 minutes) ;

Par ailleurs les quatre premiers questionnaires remplis par chaque enquêteur doivent systématiquement être relus par le Titulaire (gestionnaire en charge).

L'Administration transmet les consignes concernant les règles de relecture des questionnaires et l'élaboration des tableaux statistiques de gestion de l'enquête et de synthèse de l'apurement.

Le Titulaire rend compte chaque semaine à l'Administration de l'avancée de l'apurement des données en cours de terrain. Le Titulaire fournit à l'Administration un compte-rendu complet de l'apurement réalisé à chaque fin de vague.

IV.1.3.3. Fourniture de bases de données brutes

Le Titulaire élabore des bases de données brutes apurées selon l'unité statistique sélectionnée :

- Une table « Adresses » ;
- Une table « Véhicules ménage » ;
- Une table « Individus » ;
- Une table « Abonnements et pratiques » ;
- Une table « Mobilité locale » ;
- Une table « Mobilité longue distance ».

Il les transmet à l'Administration au format csv selon des modalités sécurisées à préciser par le Titulaire. Quatre livraisons intermédiaires seront effectuées par le Titulaire, correspondant aux quatre vagues de collecte de l'enquête (cf. Calendrier indicatif, article II.2.) : une première livraison intermédiaire est prévue début avril 2026 (vague 1), une deuxième début juillet 2026 (vague 2), une troisième début octobre 2026 (vague 3), une quatrième sera transmise après la fin de la collecte de l'enquête mobilité des personnes, normalement début janvier 2027 (vague 4). Chacun de ces fichiers intermédiaires est livré respectivement une semaine après la fin de collecte de la vague correspondante.

La sécurisation de la transmission doit être en adéquation avec les préconisations de la Cnil et du RGPD. Les tables contiennent :

1. Toute l'information collectée par le questionnaire, structurée et hiérarchisée ;
2. Éventuellement des variables recodées (calcul de l'âge à partir de la date de naissance, transcodification pour changer la codification d'une variable, codification de masse ou codification systématique d'une variable, agrégation de modalités) selon les schémas des tables définis ;
3. Des variables spécifiques (indicateurs synthétiques etc.) ;
4. Des variables peuvent être dupliquées dans plusieurs tables pour faciliter l'exploitation de chaque base.

Les fichiers respectent les critères suivants :

- Format csv ;

- Pour chaque unité de l'échantillon : l'identifiant, le département et la commune de résidence, et pour la table « Adresses » uniquement, toutes les informations disponibles dans la fiche contact initiale, le nombre de tentatives de contact (appels, SMS, mails, etc.), les jours et heures de chaque tentative, le résultat de chaque tentative (entretien complet, impossible à contacter, refus etc.), les durées de questionnement (pour chaque entretien réalisé) et les réponses aux différentes questions ;
- Pour les questions, comportant un choix unique (un seul choix parmi n modalités fermées), le fichier comprendra une seule variable (et n modalités) ;
- Pour les questions du questionnaire comportant un choix multiple (1 à m choix parmi n modalités), le fichier comprendra n variables dichotomiques (une variable correspondant à la première modalité et valant 1 si la personne enquêtée a fait ce choix et 0 sinon, etc.) ;
- Si une des modalités est ouverte (question avec une modalité du type « autre, précisez »), le fichier devra en outre faire apparaître une variable où le libellé complet de la réponse sera inscrit ;
- Pour les questions comportant une date, le fichier de saisie devra faire apparaître trois variables (ou deux si seuls le mois et l'année sont requis par exemple) faisant apparaître le jour de la date (sur deux positions), le mois (sur deux positions) de la date et l'année (sur quatre positions) ;
- Pour les questions ouvertes, la variable correspondante devra faire apparaître le libellé complet de la réponse de l'enquêté, aucune recodification n'est demandée au Titulaire.

IV.1.3.4. Fourniture de fichiers d'exploitation et de tables définitives

Le Titulaire fournit deux semaines après la fin de la collecte de l'EMP à l'Administration et au format csv les tables définitives dénommées au IV.1.3.3 pour lesquelles la structure définitive a été adoptée.

IV.1.3.5. Bilans intermédiaires et définitif de la collecte : réunions exceptionnelles

Une réunion est organisée après la 1ère vague de collecte (qui a lieu de janvier à mars 2026), pour éventuellement réajuster divers points : il s'agira d'un bilan intermédiaire. Il se tiendra au plus tard une semaine après la fin de la 1ère vague de collecte de l'enquête.

Pour les vagues 2 et 3, une fois le fichier de collecte livré, le Titulaire organise une réunion avec l'Administration afin de réaliser un bilan de l'enquête, tant sur le point quantitatif (nombre d'individus enquêtés, taux de réponse, durées des entretiens, nombre de questionnaires apurés, ...) que qualitatif (problèmes rencontrés, qualité des formations dispensées, imprécision éventuelle de certaines questions, ...).

Une dernière réunion (bilan définitif) se tient dans les locaux de l'Administration sur le site de la Défense (ou à défaut à distance), au plus tard une semaine après la fin de la collecte globale de l'enquête. Le Titulaire réalise un document de travail synthétisant ce bilan final et le transmet à l'Administration comme faisant partie du bilan général de collecte, au plus tard deux semaines après la fin de la collecte.

En cas de besoin de déclenchement d'un échantillon de réserve (cf. Calendrier indicatif, article II.2.), une ou deux réunions exceptionnelles peuvent aussi être organisées, le Titulaire demeurant en contact étroit avec l'Administration dans chaque intervalle.

Un compte-rendu de chaque réunion sera remis par le Titulaire à l'Administration dans un délai de 5 jours, pour validation ; sans réponse dans un délai de 10 jours, le compte-rendu est considéré comme validé.

Le Titulaire transmet à l'Administration tous les documents relatifs à l'enquête jugés utiles pour archivage.

IV.1.4. Modalités d'exécution des prestations

IV.1.4.1. Moyens humains

Le titulaire prend à sa charge l'ensemble des moyens humains nécessaires à la bonne exécution des prestations.

Il intègre les dispositions d'insertion par l'activité économique indiquées à l'article V.1 du présent CCTP relatif à la clause sociale.

IV.1.4.2. Confidentialité

L'enquête mobilité des personnes est une enquête statistique, menée dans le cadre de la loi n° 51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques. Elle doit également respecter :

- la loi n°78-17 du 16 janvier 1978 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.
- le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données - RGPD).

Le Titulaire devra respecter ces deux lois et le règlement européen, concernant les données et leur traitement, et notamment les articles 34 à 36 de la loi n°78-17 susvisée relatives à la sécurité et à la confidentialité des données, ainsi que les articles 28 et 29 du RGPD susvisé.

Le Titulaire s'engage à :

- a) ne traiter les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis; dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- b) veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- c) prendre toutes les mesures requises en vertu de l'article 32 du RGPD ;
- d) respecter les conditions visées aux paragraphes 2 et 4 de l'article 28 du RGPD pour recruter un autre sous-traitant ;
- e) tenir compte de la nature du traitement, aider le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits prévus au chapitre III du RGPD ;
- f) aider le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant ;
- g) selon le choix du responsable du traitement, supprimer toutes les données à caractère personnel ou les renvoyer au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruire les copies existantes, à moins que le droit n'exige la conservation des données à caractère personnel ;
- h) mettre à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- i) informer immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction constitue une violation du RGPD ou d'autres dispositions du droit relatif à la protection des données.

Le Titulaire est tenu, à l'égard des tiers du marché, à la confidentialité, tant en ce qui concerne les réponses individuelles aux enquêtes effectuées pour le compte du présent marché que pour les données agrégées et les analyses qui en résultent.

Il s'engage expressément à ne rien divulguer de ces informations à d'autres personnes qu'à celles qui lui sont désignées par l'Administration.

Le Titulaire s'engage notamment à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Faire signer à chaque enquêteur et chaque gestionnaire un engagement à respecter le secret professionnel ;
- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'information fournis et utilisés par le Titulaire à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation ;
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles définies dans la prestation ;
- Prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution de la prestation ;
- Prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la transmission, la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée de la prestation ; et à l'expiration du marché, après réception définitive de la prestation, à remettre à l'Administration l'intégralité des informations en sa possession ainsi que leurs copies éventuelles.

Le Titulaire s'engage à :

1. Traiter les données **uniquement pour la seule finalité** qui fait l'objet de la sous-traitance. A cet égard, il sera précisé que toute utilisation des données à des fins commerciales est formellement proscrite.
2. Traiter les données **conformément aux instructions documentées** de l'Administration. Si le Titulaire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** l'Administration. Le Titulaire s'engage à ne procéder à aucun transfert de données à caractère personnel vers un pays tiers (hors de l'Union européenne) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis.
3. **Garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du contrat signé entre l'Administration et le Titulaire.
4. Veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du contrat signé entre l'Administration et le Titulaire :
 - S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.
6. **Sous-traitance**

En cours d'exécution du marché, le Titulaire peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit l'Administration de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. L'Administration dispose d'un délai minimum de dix jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si l'Administration n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Tout sous-traitant est soumis aux mêmes règles de confidentialité que le titulaire du marché. Le Titulaire informe préalablement l'Administration de toute modification de sous-traitance(s) en cours d'exécution du marché conformément à l'article 16.1 du CCAP.

Tout sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du contrat signé entre l'Administration et le Titulaire pour le compte et selon les instructions de l'Administration. Il appartient au Titulaire de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en

œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Titulaire demeure pleinement responsable devant l'Administration de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées

Le Titulaire, au moment de la collecte des données, doit fournir aux personnes concernées par les opérations de traitement l'information relative aux traitements de données qu'il réalise. La formulation et le format de l'information doit être convenue avec l'Administration avant la collecte de données.

8. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le Titulaire doit aider l'Administration à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Titulaire des demandes d'exercice de leurs droits, le Titulaire doit adresser ces demandes dès réception au SDES par courrier électronique à la boîte fonctionnelle de l'enquête : emp2026.sdst.sdes.cgdd@developpement-durable.gouv.fr

9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le Titulaire informe dès qu'il en a connaissance l'Administration par e-mail et/ou par téléphone de toute violation de données à caractère personnel. Le Titulaire signale immédiatement la violation des données à caractère personnel (perte de disponibilité, d'intégrité ou de confidentialité) à son service informatique de proximité afin qu'il prenne les mesures de sécurité informatique qui s'imposent pour la bonne sauvegarde des données.

Le Titulaire s'engage ensuite à notifier la violation le plus rapidement possible au délégué à la protection des données (DPD) de la structure : dpd.daj.sg@developpement-durable.gouv.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Administration, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente (en l'occurrence, à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, CNIL) si possible 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Titulaire propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Le délégué à la protection des données au sein du pôle ministériel (SG/DAJ – bureau AJAG 1 – adresse *supra*) en lien avec les services du pilotage et de la sécurité des systèmes d'information (SPSSI) qualifie si l'incident constitue un risque au regard de la vie privée des personnes concernées.
- Si tel n'est pas le cas, un rapport de fin d'incident est remis à la signature du DPD ;
- Si le risque élevé est avéré, après avis du DPD, le responsable de traitement adresse la notification à la CNIL.

Dans l'hypothèse d'un risque élevé, l'incident devra être notifié aux personnes physiques concernées dans les meilleurs délais.

Le Titulaire notifie à l'autorité de contrôle compétente, après avis du DPD, au nom et pour le compte de l'administration, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et si possible, 72 heures au plus tard, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

Lorsque la notification à l'autorité de contrôle n'a pas lieu dans les 72 heures elle est accompagnée des motifs du retard.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

10. Aide du Titulaire dans le cadre du respect par l'Administration de ses obligations

Le Titulaire aide l'Administration pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le Titulaire aide l'Administration pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. Mesures de sécurité

Le Titulaire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Contrôle de l'accès physique : Un contrôle destiné à interdire l'accès aux données aux personnes non-autorisées sera assuré.
- Contrôle de l'intégrité : Des mesures seront prises afin de préserver l'intégrité des données et à alerter en cas de modification non désirée ou de disparition de données.
- Sauvegarde : La disponibilité des données sera assurée tout en protégeant leur confidentialité.
- Traçabilité : Des mesures seront prises afin de permettre de détecter des incidents concernant les données de façon précoce et de disposer des éléments exploitables pour les étudier ou pour fournir des preuves dans le cadre d'une enquête.
- Hébergement des données : Les serveurs doivent se trouver en France ou dans un pays de l'Union-Européenne. L'accès sécurisé aux serveurs doit être assuré.
- Sécurisation de l'exploitation des matériels : Des mesures seront prises pour diminuer la possibilité que les caractéristiques des matériels (serveurs, postes fixes, ordinateurs portables, périphériques, relais de communication, supports amovibles...) soient exploitées pour porter atteinte aux données à caractère personnel.
- Lutte contre les logiciels malveillants : Les accès vers des réseaux publics (internet) ou non maîtrisés (partenaires), ainsi que les accès aux postes de travail et les serveurs seront protégés.
- Mots de passe : Les mots de passe, conformément aux préconisations de l'autorité de contrôle, devront comporter un nombre suffisant de caractères et être suffisamment complexes.

12. Mesures organisationnelles

- Organisation/Modes de gouvernance : Le candidat détaillera l'organisation générale, la composition et le positionnement de ses équipes dédiées à l'enquête EMP par fonction. Le SDES se tiendra à la disposition du Titulaire pour l'accompagner dans son travail et préciser des demandes, répondre à des questions, chercher ensemble une solution à un problème éventuel. Il est attendu du Titulaire de la transparence dans l'avancement des chantiers, de la réactivité dans les échanges de mails, et une force de proposition pour trouver des solutions techniques
- Gestion des risques : la maîtrise des risques que les traitements de l'organisme du Titulaire font peser sur les libertés et la vie privée devra être assurée.
- Gestion des personnels et des profils : Réduction des risques liés à des personnes extérieures (sous-traitants, stagiaires, collaborateurs etc.) ayant accès aux données.
- Gestion des incidents de sécurité et de violations des données : Organisation opérationnelle permettant de détecter et de traiter les événements susceptibles d'entraîner, accidentellement

ou de manière illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés de données transmises, stockées ou traitées. Suivi de ces incidents (tableaux de bord, audit).

13. Mesures sur les données du traitement

- Chiffrement : Une série de mesures seront prises de manière à rendre les données à caractère personnel incompréhensibles à toute personne non autorisée à y avoir accès [description de la mesure par le Titulaire du marché en annexe ou dans les documents particuliers du marché].
- Pseudonymisation : Les données traitées doivent perdre leur caractère identifiant [description par le Titulaire le cas échéant pour chaque mesure de sécurité].
- Cloisonnement : Des mesures seront prises destinées à réduire la possibilité d'effectuer un croisement de données qui pourrait provoquer une violation de l'ensemble des données à caractère personnel.
- Contrôle des accès logiques : Un contrôle des accès visant à limiter les risques que des personnes non-autorisées accèdent aux données à caractère personnel par voie électronique.
- Journalisation : Un historique des connexions sera conservé sur le journal des connexions.
- Archivage : modalités de conservation et de gestion des archives électroniques contenant des données.
- Sécurisation des documents papier : mesures destinées à diminuer la possibilité que les caractéristiques des documents papier ne soient exploitées pour porter atteinte aux données.

14. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Titulaire s'engage :

- À renvoyer toutes les données à caractère personnel à l'Administration,
- Puis à détruire toutes les données à caractère personnel.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Titulaire. Une fois détruites, le Titulaire doit justifier par écrit de la destruction.

15. Délégué à la protection des données

Le Titulaire communique à l'Administration le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

16. Registre des catégories d'activités de traitement

Le Titulaire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte de l'Administration comprenant :

- Le nom et les coordonnées de l'Administration pour le compte de laquelle il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte de l'Administration ;
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

- Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

17. Documentation

Le Titulaire met à la disposition de l'Administration la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par l'Administration ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

IV.1.4.3. Sécurisation des données

Les données collectées par le Titulaire doivent être sécurisées lors de leur stockage et lors de leurs acheminements. En particulier, un mode de transfert sécurisé doit être mis en place par le Titulaire pour envoyer à l'Administration les données soumises au secret statistique.

Le Titulaire doit fournir une description précise du mode de sécurisation des données qu'il emploie.

Les fiches contact ne doivent en aucun cas figurer sur le même support que les données d'enquête.

IV.1.4.4. Propriété des résultats

Les informations, documents et résultats produits dans le cadre de cette étude sont la propriété du service statistique ministériel de l'Administration. Il sera fait mention de l'Administration (Ministères Aménagement du territoire, Transition écologique/CGDD/Service des données et études statistiques - SDES) dans les documents produits. La diffusion des documents papier et électronique, ainsi que la valorisation de l'étude, sont à l'initiative exclusive de l'Administration.

IV.2. Destruction des données

Une fois les résultats remis par le Titulaire à l'Administration et après validation par l'Administration de toutes les informations, les fichiers et les dossiers relatifs à cette enquête et se trouvant en possession du Titulaire sont détruits. Le Titulaire apporte la preuve de la destruction.

IV.3. Contenu des prix unitaires

Les prestations détaillées sont entendues tous frais et coûts afférents à leur réalisation.

Les numéros des unités d'oeuvre (n°1 à n°18) mentionnés ci-dessous correspondent à la numérotation des prix unitaires à faire figurer à l'annexe financière (bordereau des prix unitaires) de l'acte d'engagement.

N° 1 Élaboration du questionnaire électronique pour le test

Ce prix unitaire correspond à l'élaboration du questionnaire électronique pour le test ; il inclut la relecture du questionnaire fourni par l'Administration, les propositions de correction, la reprise des filtres, la programmation informatique du questionnaire, les différentes phases de recettes et de test, jusqu'à la validation du questionnaire informatique par l'Administration.

N° 2 Modifications du questionnaire électronique pour l'enquête

Par rapport à la version finale du questionnaire livré pour le test, et selon les résultats du test : des questions, texte de question, texte de modalités de réponses, leur ordre, les personnes à qui elles sont posées, etc. pourront être modifiées notamment si elles sont manifestement mal comprises des enquêtés et trop difficiles à remplir. La structure générale de l'enquête pourra être ajustée si besoin.

Ce prix unitaire comprend :

- La modification des libellés de variable / libellés de question / libellés d'item de réponse ;
- La modification de filtres ou l'ajout de nouveaux filtres ;

- La modification d'ordre des questions avec ou sans incidence sur les spécifications de filtres, etc.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire, qui englobe l'ensemble des modifications apportées.

N° 3 Mise en place d'un numéro vert

Le Titulaire met en place un numéro vert pour que les enquêtés puissent le contacter en cas d'interrogations et de demandes de précisions, mais aussi pour convenir d'un rendez-vous. Ce prix unitaire comprend la mise en place et la maintenance du numéro vert.

N° 4 Page internet

Le Titulaire met en place une page internet à destination des enquêtés, afin qu'ils puissent disposer de l'information sur l'enquête, sur leurs droits, et qu'ils puissent prendre des rendez-vous. Ce prix unitaire comprend la préparation, la mise en ligne et la maintenance de la page internet.

N° 5 Outil de collecte pour les enquêteurs

Le Titulaire élabore, modifie si nécessaire, et maintient un outil de collecte avec contrôle embarqué. Cet outil permet le déploiement du questionnaire électronique, la passation du questionnaire, la saisie des réponses au questionnaire, etc. L'outil de collecte se connecte à l'outil de gestion, en particulier pour la sauvegarde des réponses et le suivi des opérations de collecte.

Ce prix unitaire comprend le développement, la modification si nécessaire et la maintenance de l'outil de collecte.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 6 Outil de gestion

Le Titulaire élabore, modifie si nécessaire, et maintient une application informatique de gestion de la collecte. Cet outil permet le suivi de la collecte, par enquêteur, et par questionnaire. Il consigne notamment les dates, horaires et temps passé par questionnaire. L'outil permet la réception, la lecture et l'apurement des questionnaires par l'équipe gestionnaire mise en place par le Titulaire. L'outil de gestion permet de synthétiser le nombre d'appels passés, mails envoyés, SMS envoyés, message vocaux déposés, et leurs suivis.

L'application informatique de gestion inclut également un dispositif d'écoute des appels, nécessaire notamment pour le suivi du terrain par l'Administration.

Ce prix unitaire comprend le développement, la modification si nécessaire et la maintenance de l'outil de gestion.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 7 Répétition générale

Le Titulaire met en place, dans ses locaux, une répétition générale de la collecte réelle, c'est-à-dire un test de l'ensemble des outils, questionnaires, gestion de collecte, recueil de données, sauvegarde des bases, transfert sécurisé des données, etc. Cette répétition générale permet de valider l'ensemble des procédures qui seront maintenues pour la collecte de l'enquête. Ce prix unitaire comprend la préparation et la mise en place de la répétition générale, ainsi que la livraison des bases de données et du bilan rédigé associé.

N° 8a Formation enquêteurs et gestionnaires (test)

Une première partie de la formation est consacrée à la présentation de l'enquête et du rôle des différentes institutions impliquées dans la conception ou le pilotage de l'enquête (l'Insee, le SDES, le Cris pour le comité du label, le comité du secret). La seconde partie de la formation est réservée à la présentation du questionnaire et des exercices d'entraînement (diaporama de présentation de l'enquête, instructions générales de collecte, diaporama de présentation du questionnaire, guide pédagogique de présentation du questionnaire, instructions détaillées, cartons codes). Le Titulaire imprime, après validation par l'Administration, les documents de formation qui serviront aux enquêteurs et aux gestionnaires pour le test.

Ce prix unitaire comprend tout le cycle des formations : la préparation des documents de formation, leur mise en page, leur impression et diffusion, ainsi que l'administration de la formation aux enquêteurs et gestionnaires pour le test.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 8b Formation enquêteurs et gestionnaires (enquête)

Une première partie de la formation est consacrée à la présentation de l'enquête et du rôle des différentes institutions impliquées dans la conception ou le pilotage de l'enquête (l'Insee, le SDES, le Cnis pour le comité du label, le comité du secret). La seconde partie de la formation est réservée à la présentation du questionnaire et des exercices d'entraînement (diaporama de présentation de l'enquête, instructions générales de collecte, diaporama de présentation du questionnaire, guide pédagogique de présentation du questionnaire, instructions détaillées, cartons codes). Le Titulaire imprime, après validation par l'Administration, les documents de formation qui serviront aux enquêteurs et aux gestionnaires pour la collecte.

Ce prix unitaire comprend tout le cycle des formations : la préparation des documents de formation, leur mise en page, leur impression et diffusion, ainsi que l'administration de la formation aux enquêteurs et gestionnaires pour la collecte, incluant la formation des enquêteurs et gestionnaires recrutés après le début de la collecte.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 9a Impression, mise sous pli et envoi de la lettre avis (test et enquête)**N° 9b** Affranchissement de la lettre avis (test et enquête)

Le Titulaire est chargé de l'impression, de la mise sous pli, de l'affranchissement, de l'envoi et du suivi des lettres-avis.

La quantité prévisionnelle est de : 1 000 pour le test, et minimum de 45 000 pour la collecte.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 10 Recherche de numéros de téléphone pour l'individu concerné si l'information est absente de la fiche-contact (test et enquête)

Les échantillons sont obtenus grâce à Fidéli (Fichier Démographique des Logements et des Individus) de l'Insee déjà enrichie de données d'annuaires ; il a été estimé que pour une large part des individus échantillonnés, au moins un moyen de contact à distance sera présent. Cependant un travail pourrait être à mener par le Titulaire pour au plus un cinquième du total (20%).

Ce prix unitaire comprend l'ensemble des recherches de numéros de téléphone, quelles que soient les techniques utilisées.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 11 Questionnaire complet ("réussi") (test et enquête)

Correspond aux moyens d'administration du questionnaire quand le remplissage va à son terme. La durée moyenne du questionnaire est de trente minutes à quarante-cinq minutes. La cible est de 300 répondants pour le test, et de 20 000 répondants pour l'enquête.

Afin d'administrer les questionnaires, le Titulaire sera amené à :

- Passer des appels téléphoniques
- Réaliser des questionnaires par téléphone avec assistance informatique (CATI)
- Envoyer les mails aux enquêtés afin de prendre contact avec eux, les relancer, confirmer un rendez-vous, etc. Le statut d'envoi / réception des mails sera suivi et consigné ; il fera l'objet de synthèses régulières chiffrées.
- Envoyer les SMS aux enquêtés afin de prendre contact avec eux, les relancer, confirmer un rendez-vous, etc. Le statut d'envoi / réception des SMS sera suivi et consigné ; il fera l'objet de synthèses régulières chiffrées.
- Déposer des messages vocaux aux enquêtés afin de prendre contact avec eux, les relancer, confirmer un rendez-vous, etc.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 12 Questionnaire incomplet (initié, mais non terminé) (test et enquête)

Correspond aux moyens d'administration du questionnaire quand le remplissage n'est pas mené à son terme (ne compte donc pas pour les 300 répondants ciblés pour le test, ni les 20 000 répondants ciblés l'enquête).

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 13 Questionnaire non réalisé (injoignable, refus, hors-champ) (test et enquête)

Correspond aux moyens d'administration des appels en vue d'obtenir des questionnaires (ne compte donc pas pour les 300 répondants ciblés, ni pour les questionnaires incomplets cités au prix précédent).

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 14a Suivi de la collecte (test)

A partir de l'application informatique de gestion, les gestionnaires contrôlent systématiquement les 4 premiers entretiens de chaque enquêteur, et procèdent aux relectures et corrections des questionnaires lorsque nécessaire. Ce travail d'apurement de premier niveau est documenté et consigné dans les tableaux de suivis.

Chaque semaine à partir du début du test (dont la durée est fixée à trois semaines), le Titulaire rend compte à l'Administration de l'avancée du terrain en fournissant des tableaux de suivi détaillés permettant de mesurer précisément la progression de la collecte. Les tableaux de suivi doivent *a minima* présenter le nombre de fiches contacts traitées et leur part selon les items possibles (questionnaire complet, incomplet, non réalisé). Les tableaux de suivi présentent également le travail réalisé par le Titulaire sur les envois de lettres-avis, mails, SMS, dépôt de message vocal, les connexions au site internet, les appels reçus sur le numéro vert, l'apurement des questionnaires en cours de collecte, etc.

Ce prix unitaire comprend l'élaboration et la livraison hebdomadaire de tableaux de suivi.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 14b Suivi de la collecte (enquête)

A partir de l'application informatique de gestion, les gestionnaires contrôlent systématiquement les 4 premiers entretiens de chaque enquêteur, et procèdent aux relectures et corrections des questionnaires lorsque nécessaire. Ce travail d'apurement de premier niveau est documenté et consigné dans les tableaux de suivis.

Chaque semaine à partir du début de la collecte (dont la durée est fixée à douze mois), le Titulaire rend compte à l'Administration de l'avancée du terrain en fournissant des tableaux de suivi détaillés permettant de mesurer précisément la progression de la collecte. Les tableaux de suivi doivent *a minima* présenter le nombre de fiches contacts traitées et leur part selon les items possibles (questionnaire complet, incomplet, non réalisé). Les tableaux de suivi présentent également le travail réalisé par le Titulaire sur les envois de lettres-avis, mails, SMS, dépôt de message vocal, les connexions au site internet, les appels reçus sur le numéro vert, l'apurement des questionnaires en cours de collecte, etc.

Ce prix unitaire comprend l'élaboration et la livraison hebdomadaire de tableaux de suivi.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 15 Réunion de suivi (prix pour une réunion) (test et enquête)

Une réunion de lancement et des réunions (au moins mensuelles, au plus hebdomadaires) de suivi des opérations sont à prévoir, ainsi qu'au moins deux réunions exceptionnelles en cas d'ouverture des échantillons de réserve (selon l'avancement de la collecte). Le Titulaire a la charge de les organiser, de les préparer et d'en rédiger les comptes-rendus.

Ce prix unitaire comprend la préparation des documents de réunion le cas échéant (hors tableaux de suivi hebdomadaires listés aux prix n°14a et n°14b), la tenue de la réunion en tant que telle, et la rédaction des comptes-rendus associés.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 16 Réunion de bilan (prix pour une réunion) (test et enquête)

Un bilan du test sera organisé en présence des enquêteurs / gestionnaires et de l'Administration. De même, seront organisés un bilan de la vague 1 de l'enquête et un bilan final de l'enquête. Le Titulaire a la charge de les organiser, de les préparer et d'en rédiger les comptes-rendus.

Ce prix unitaire comprend la préparation des documents de bilan le cas échéant, la tenue de la réunion en tant que telle, et la rédaction des comptes-rendus associés.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 17 Élaboration et livraison des bases de données (test et enquête)

Suite au test, puis suite à chaque vague de collecte de l'enquête, le Titulaire livre à l'Administration les bases brutes d'une part et apurées d'autre part, contenant les réponses au questionnaire EMP ; ainsi que les données de gestion de la collecte (base « Adresses », pour toutes les adresses concernées). La livraison des bases s'accompagne systématiquement de la documentation associée, en particulier le dictionnaire des codes et la documentation relative à l'apurement des données.

A l'issue de l'ensemble des livraisons citées précédemment, le Titulaire fournit à l'Administration une base de données complète accompagnée de l'ensemble de la documentation associée, en particulier le dictionnaire des codes qui servira aux exploitations des données et toute autre documentation utile à l'Administration.

Le titulaire est invité à détailler le calcul de ce prix unitaire.

N° 18 Bilan détaillé final (test et enquête)

Le Titulaire a la charge de rédiger pour l'Administration un bilan détaillé du déroulement du test d'une part, de l'enquête d'autre part. Ce bilan rédigé comprend *a minima* le détail de la phase effectuée (test ou enquête) en termes de préparation des outils, résultats, déroulement de collecte, ressenti des enquêteurs, propositions d'amélioration.

V) Clauses sociale et environnementale

V.1. Clause sociale

En application de l'article L.2112-2 du Code de la commande publique, l'exécution du marché comporte une clause d'insertion par l'activité économique, dont les dispositions sont détaillées au CCAP (articles 13.2 et 20). Le Titulaire fournira l'annexe 2 à l'acte d'engagement relative à cette clause.

V.2. Clause environnementale

Dans le cadre de l'application de l'article 35 de la loi n° 2021-1104 du 22 août 2021 portant lutte contre le dérèglement climatique et renforcement de la résilience face à ses effets, le Titulaire devra, pour l'ensemble des prestations, intégrer un impact minimal sur l'environnement, sans nuire à la qualité de la prestation (impression avec de l'encre labellisée verte, papier recyclé, gestion des ressources, déchets, risques, transition énergétique et écologique, consommations énergétiques raisonnables des serveurs etc.).

Le papier utilisé devra être du papier certifié FSC (*Forest Stewardship Council*) recyclé et certifié Ecolabel européen. L'Ecopli pour les envois courrier papier est à privilégier.

Le prestataire s'engage à proposer une offre présentant des mesures d'écoconception des outils et développements (exemples : moteur de recherche et outils, localisation de produits), et d'accessibilité numérique. Il devra fournir son bilan carbone, et dans la mesure du possible, son plan de déplacement, sa certification ISO 14001 ou toute autre certification reconnue par l'Etat en faveur de l'environnement. Il présentera son engagement sur la dématérialisation des documents plutôt que leur diffusion papier, imprimera sur papier recyclé. Il fournira une preuve de contribution à la réduction des gaz à effet de serre.

Le titulaire prendra en charge l'organisation et les modalités pratiques de son déplacement. Le titulaire fournit l'ensemble du matériel nécessaire à l'exécution de sa prestation lors du séjour (moyens téléphoniques, web, documents...). Le titulaire prendra également en charge l'organisation logistique de son déplacement.

assurances incluses (transports, hébergements et totalité des frais inhérents à la mission). Il est attendu que le titulaire privilégie les déplacements en transport en commun, notamment en train.

VI) Liste des annexes et des sigles

VI.1. Annexes

Annexe I : Lettre avis (version provisoire)

Annexe II : Dessin de fiche contact (version provisoire)

Annexe III : Questionnaire et carte des modalités de l'enquête mobilité des personnes (versions provisoires)

VI.2. Sigles

ARCEP : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse

CCAP : Cahier des charges administratives et particulières

CGDD : Commissariat général au développement durable

CNIL : Commission nationale de l'informatique et des libertés

CNIS : Conseil national de l'information statistique

DGITM : Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités

DPD : Délégué à la protection des données

EMP : Enquête sur la mobilité des personnes

EPEC : Ensemble Paris Emploi Compétences

Fidéli : Fichier Démographique des Logements et des Individus

INSEE : Institut national de la statistique et des études économiques

MATTE : ministères Aménagement du territoire, Transition écologique

PCS : Profession/catégorie socioprofessionnelle

RGPD : Règlement général sur la protection des données

SDES : Services des données et des études statistiques

TCM : Tronc commun des ménages