

Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées
Ministère du Travail et des Solidarités
Ministère de l'Action et des Comptes publics

Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques

**CAHIER DES CLAUSES
TECHNIQUES PARTICULIERES**

**Production et assistance à la collecte
d'enquêtes**

Appel d'offres ouvert Drees-Dares

Adresse postale : 14 avenue Duquesne 75350 PARIS 07 SP
Adresse visiteurs : 78 Rue Olivier de Serres - 75015 PARIS

Table des matières

Table des matières	2
1 OBJET ET ALLOTISSEMENT DU MARCHÉ	9
1.1 PRESENTATION DU LOT 1 : ASSISTANCE A LA COLLECTE D'ENQUÊTES PAR INTERNET AVEC L'OUTIL ELISE DE LA DREES	11
1.2 Présentation du lot 2 : ENQUÊTES AVEC PLUSIEURS MODES DE COLLECTE POSSIBLES	11
1.2.1 Précisions et contraintes afférentes au lot 2	11
1.3 QUELQUES ELEMENTS D'INFORMATIONS ET DE METHODE DE TRAVAIL	12
2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE	14
2.1 PRÉSENTATION DE LA DREES	14
2.1.1 Les missions de la Drees	14
2.1.2 La composition de la Drees	15
2.2 Présentation de la Dares	15
2.2.1 Les missions de la Dares	15
2.2.2 La composition de la Dares	15
2.2.3 Publics concernés par les enquêtes de la Dares	16
2.3 LES TYPES D'ENQUÊTES MENEES PAR LA DREES ET/OU LA DARES	16
2.3.1 Les enquêtes réalisées exclusivement par internet avec l'outil ELISE de la Drees (Lot 1)	16
2.3.2 Les enquêtes réalisées par tout mode de collecte par la Drees et/ou la Dares (lot 2)	17
3 CONTRAINTES ET EXIGENCES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ POUR LES 2 LOTS	18
3.1 OBLIGATION DE RÉSULTAT	18
3.2 OBLIGATION de continuité de service	18
3.3 EXIGENCES SUR LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'UN TITULAIRE	18
3.4 EXIGENCE SUR LA LANGUE DE TRAVAIL	18
3.5 EXIGENCES SUR LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ	19
3.5.1 Confidentialité demandée aux équipes des titulaires	19
3.5.2 Sécurité physique	19
3.5.3 Sécurité logique	19
3.6 EXIGENCES RELATIVES À LA COMPATIBILITÉ DES NAVIGATEURS INTERNET	20
3.6.1 Intégrité et confidentialité	20
3.6.2 Procédure de contrôle	21
3.6.3 Utilisation d'outils de chiffrement	22
3.6.4 Sites collaboratifs et échanges sécurisés	22
3.7 EXIGENCES RELATIVES À LA SOUS-TRAITANCE	22

3.8	EXIGENCES RELATIVES A LA DESTRUCTION OU RESTITUTION D'INFORMATION OU DONNEES EN FIN D'ENQUÊTES OU DE MARCHÉ	23
4	MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE PAR LA DREES ET/OU LA DARES	24
4.1	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	24
4.2	LOCAUX	24
4.3	COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE	24
4.4	CONSOMMABLES	24
4.5	RESTITUTION EN CAS D'ARRÊT DES PRESTATIONS CONFIEES AU TITULAIRE	24
5	GLOSSAIRE	25
6	Lot n°1 : ASSISTANCE A LA COLLECTE D'ENQUÊTES PAR INTERNET AVEC L'OUTIL ELISE DE LA DREES.....	26
6.1	DESCRIPTION D'UNE COLLECTE D'ENQUETE TYPE REALISEE AVEC L'APPLICATION ELISE	26
6.2	DESCRIPTION DE L'APPLICATION ELISE DEVELOPPEE PAR LA DREES	27
6.3	LES interventions possibles du titulaire EN UTILISANT l'application ELISE	28
6.4	LES ACTEURS INTERVENANTS AU COURS D'UNE ENQUETE.....	29
6.4.1	Maîtrise d'ouvrage	29
6.4.2	Maîtrise d'œuvre	29
6.4.3	Agents des organismes publics régionaux ou départementaux	29
6.4.4	Les publics visés par une enquête	29
6.4.5	Le titulaire du marché	29
6.5	LES ROLES CHEZ LE TITULAIRE	30
6.6	LE PILOTAGE DES PRESTATIONS	30
6.6.1	Le comité de pilotage.....	30
6.6.2	Les réunions de suivi opérationnel	31
6.6.3	La réunion de bilan pour une enquête	31
6.6.4	Les activités relatives aux réunions	31
6.6.5	Unité d'œuvre.....	32
6.7	PRISE DE CONNAISSANCE	32
6.7.1	Description	32
6.7.2	Fournitures attendues	32
6.7.3	Unité d'œuvre.....	33
6.8	TRANSFERT DE CONNAISSANCES.....	33
6.8.1	Description	33
6.8.2	Fournitures attendues	33
6.8.3	Unité d'œuvre.....	33
6.9	INITIALISATION D'UNE ENQUÊTE	34
6.9.1	Description	34
6.9.2	Fournitures attendues	35
6.9.3	Unité d'œuvre.....	35
6.10	ASSISTANCE AUX UTILISATEURS	35
6.10.1	Description	35

6.10.2	Ouverture et fermeture de l'assistance	37
6.10.3	Plateforme d'assistance téléphonique	37
6.10.4	Assistance par messagerie électronique	38
6.10.5	Fournitures attendues	38
6.10.6	Unités d'œuvre	39
6.11	ASSISTANCE A LA DREES	40
6.11.1	Description	40
6.11.2	Unité d'œuvre	41
6.12	ACTIVITES RELATIVES À LA GESTION DES DEMANDES	41
6.12.1	Description	41
6.12.2	Outil de suivi des demandes	42
6.12.3	Organisation des demandes	43
6.12.4	Catégorie des demandes	43
6.12.5	Délai de traitement des demandes	43
6.12.6	Unité d'œuvre	43
6.13	RECHERCHE DE DONNEES DE CONTACTS	44
6.13.1	Description	44
6.13.2	Fournitures attendues	44
6.13.3	Unités d'œuvre	44
6.14	MAQUETTAGE	45
6.14.1	Description	45
6.14.2	4. Unité d'œuvre	46
6.15	IMPRESSION DE DOCUMENTS ET DE QUESTIONNAIRES	46
6.15.1	Description	46
6.15.2	Unités d'œuvre pour les impressions	47
6.16	ROUTAGE	49
6.16.1	Description	49
6.16.2	Délai des envois des plis de lancement	49
6.16.3	Organisation des envois	49
6.16.4	Gestion et suivi de l'acheminement	50
6.16.5	Unités d'œuvre	50
6.17	TRANSPORT DE DOCUMENTS DE COLLECTE	53
6.17.1	Description	53
6.17.2	Unités d'œuvre	53
6.18	ENVOIS D'INFORMATIONS OU DE RELANCES	54
6.18.1	Description	54
6.18.2	Constitution des listes d'unités à relancer	55
6.18.3	Envoi ou relance par voie postale	55
6.18.4	Envoi ou relance par courriel	56
6.18.5	Relance téléphonique	56
6.18.6	Envoi ou relance par SMS	57
6.18.7	Envoi ou relance par dépôt de message vocal	57
6.18.8	Confidentialité	57

6.18.9	Unités d'œuvre.....	57
6.19	VALIDATION DES DONNEES COLLECTEES	60
6.19.1	Description	60
6.19.2	Unité d'œuvre.....	60
6.20	ACQUISITION ET GESTION D'UN NOM DE DOMAINE	61
6.20.1	Description	61
6.20.2	Unité d'œuvre.....	61
6.21	Indemnisation des enquêtés	61
6.21.1	Description	61
6.21.2	Fournitures attendues	62
6.21.3	Unités d'œuvre.....	63
7	Lot n°2 : PRODUCTION D'ENQUÊTES AVEC PLUSIEURS MODES DE COLLECTE POSSIBLES ..	65
7.1	DESCRIPTION D'UNE ENQUETE A REALISER PAR LE TITULAIRE.....	65
7.1.1	Enquête par Internet	65
7.1.2	Enquête par voie postale	66
7.1.3	Enquête par téléphone.....	67
7.1.4	Enquête en face à face	67
7.1.5	Enquête par visioconférence	68
7.1.6	Performance des collectes d'enquêtes	69
7.2	LES ACTEURS INTERVENANTS AU COURS D'UNE ENQUETE.....	69
7.2.1	Maîtrise d'ouvrage	69
7.2.2	Les publics visés par une enquête	69
7.2.3	Le titulaire du marché	70
7.3	PRISE DE CONNAISSANCE AU LANCEMENT DU MARCHE	70
7.4	LES ROLES CHEZ LE TITULAIRE	70
7.5	CONTRÔLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS.....	71
7.6	LE PILOTAGE DES PRESTATIONS	71
7.6.1	Réunions de suivi.....	71
7.6.2	Activités relatives aux réunions.....	71
7.6.3	Fournitures attendues	72
7.6.4	Unité d'œuvre.....	72
7.7	MODALITÉS DE LANCEMENT D'UNE ENQUÊTE	72
7.7.1	Définition du besoin et des caractéristiques de l'enquête	72
7.8	PRISE DE CONNAISSANCE	73
7.8.1	Description	73
7.8.2	Fournitures attendues	73
7.8.3	Unité d'œuvre.....	74
7.9	ASSISTANCE GLOBALE	74
7.9.1	Description	74
7.9.2	Unité d'œuvre.....	74
7.10	TIRAGE D'ECHANTILLON PAR LA METHODE DES QUOTAS	75
7.10.1	Description	75

7.10.2	Unité d'œuvre.....	75
7.11	PREPARATION DES DONNEES DE L'ECHANTILLON.....	75
7.11.1	Calibrage des fichiers des populations mère et échantillonnage	76
7.11.2	Enrichissement des données d'identité ou de contacts.....	77
7.11.3	Unités d'œuvre.....	78
7.12	MAQUETTAGE.....	79
7.12.1	Description	79
7.12.2	4. Unité d'œuvre	80
7.13	IMPRESSION DE DOCUMENTS ET DE QUESTIONNAIRES	81
7.13.1	Description	81
7.13.2	Unités d'œuvre pour les impressions	82
7.14	ROUTAGE.....	84
7.14.1	Description	84
7.14.2	Délai des envois des plis de lancement.....	85
7.14.3	Organisation des envois	85
7.14.4	Gestion et suivi de l'acheminement	85
7.14.5	Unités d'œuvre.....	86
7.15	SAISIE ou NUMERISATION DES QUESTIONNAIRES.....	90
7.15.1	Description	90
7.15.2	Unités d'œuvre.....	91
7.16	CONCEPTION OU MODIFICATION D'UN QUESTIONNAIRE	91
7.16.1	Description	91
7.16.2	Fournitures attendues	92
7.16.3	Unités d'œuvre.....	92
7.17	TEST DE QUESTIONNAIRE	93
7.18	FORMATION DES ENQUETEURS.....	95
7.18.1	Description	95
7.18.2	Unités d'œuvre.....	96
7.19	PRISE DE CONTACT OU DE RENDEZ-VOUS.....	96
7.19.1	Description	96
7.19.2	Fournitures attendues	97
7.19.3	Unités d'œuvre.....	97
7.20	SITE D'INFORMATION ET D'AIDE SUR L'ENQUÊTE.....	99
7.20.1	Description	99
7.20.2	Fournitures attendues	100
7.20.3	Unités d'œuvre.....	100
7.21	ACQUISITION ET GESTION D'UN NOM DE DOMAINE	101
7.21.1	Description	101
7.21.2	Unité d'œuvre.....	101
7.22	ASSISTANCE AUX ENQUÊTÉS.....	101
7.22.1	Description	101
7.22.2	Ouverture et fermeture de l'assistance	102
7.22.3	Plateforme d'assistance téléphonique (numéro gratuit)	103

7.22.4	Plateforme d'assistance par messagerie électronique	104
7.22.5	Fournitures attendues	104
7.22.6	Unités d'œuvre	105
7.23	COLLECTE DE L'ENQUETE	106
7.23.1	Base de données des données collectées	106
7.23.2	Collecte d'enquête par Internet.....	106
7.23.3	Collecte d'enquête par téléphone	110
7.23.4	Collecte d'enquête en entretien visioconférence	112
7.23.5	Collecte d'enquête en face à face	115
7.23.6	Collecte d'enquête par voie postale.....	117
7.23.7	Coordination de la collecte d'une enquête en multimode	118
7.23.8	Coordination de la collecte d'une enquête en panel.....	119
7.23.9	Contrôle des entretiens – vérification du travail des enquêteurs	120
7.24	CONTRÔLE DES DONNEES	120
7.24.1	Description	120
7.24.2	Unités d'œuvre.....	120
7.25	EXTRANET DE SUIVI DE L'ENQUETE.....	121
7.25.1	Description	121
7.25.2	Unité d'œuvre.....	121
7.26	ENVOIS D'INFORMATIONS OU DE RELANCES	122
7.26.1	Description	122
7.26.2	Constitution des listes d'unités à relancer	123
7.26.3	Envoi ou relance par voie postale.....	124
7.26.4	Envoi ou relance par courriel	124
7.26.5	Relance téléphonique	125
7.26.6	Envoi ou relance par SMS	126
7.26.7	Envoi ou relance par dépôt de message vocal.....	126
7.26.8	Unités d'œuvre.....	126
7.27	TRANSPORT DE DOCUMENTS DE COLLECTE	129
7.27.1	Description	129
7.27.2	Unités d'œuvre.....	129
7.28	TRADUCTION.....	130
7.28.1	Description	130
7.28.2	Unités d'œuvre.....	130
7.29	RESTITUTION EN FIN D'ENQUETE.....	130
7.29.1	Description	130
7.29.2	Unité d'œuvre.....	133
7.30	TRANSFERT DE CONNAISSANCES	134
7.30.1	Description	134
7.30.2	Fournitures attendues	135
7.30.3	Unité d'œuvre.....	135
7.31	DEVELOPPEMENT ET INTEGRATION D'OUTIL INFORMATIQUE	135
7.31.1	Description	135

7.31.2	Fournitures attendues	136
7.31.3	Unités d'œuvre	136
7.32	Indemnisation des enquêtés	138
7.32.1	Description	138
7.32.2	Fournitures attendues	139
7.32.3	Unités d'œuvre	140
8	ANNEXES	142
8.1	Précisions sur l'enquête de la Statistique annuelle des établissements de santé (SAE) – lot n 1 ..	142
8.2	ENGAGEMENT DE RESPONSABILITE	147

1 OBJET ET ALLOTISSEMENT DU MARCHÉ

La Drees (direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques des domaines sanitaires, médico-sociaux et sociaux) et la Dares (direction de l'animation de la recherche des études et des statistiques des domaines travail et emploi) des ministères sociaux réalisent des enquêtes statistiques qui permettent d'alimenter leurs études.

S'agissant de la Drees, cette activité concerne environ une quarantaine d'enquêtes statistiques par an, auprès de collectivités locales, d'hôpitaux et de cliniques, d'établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, de professionnels de santé, d'écoles de formation, de personnes accompagnées dans les dispositifs de l'action sanitaire et sociale, etc.

La Dares (direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques) du ministère chargé du travail produit des données statistiques et des enquêtes sur le travail, l'emploi et la formation professionnelle. Elle publie régulièrement des chiffres, des études récurrentes ou ponctuelles et des évaluations de politiques publiques.

Dans ce cadre, l'objet du présent marché porte sur la production d'enquêtes et sur l'assistance à la collecte d'enquêtes, qu'elles soient réalisées en face-à-face, par papier, par téléphone ou en ligne.

Les types de services attendus varient d'une enquête à l'autre mais font principalement partie de la liste suivante (liste non exhaustive) :

- En amont de la collecte :
 - Élaboration du plan de sondage selon la méthode préconisée par le ministère, quand cette action est spécifiée dans le cahier des charges de l'enquête.
 - Implémentation de questionnaire au sein des applications de saisie/collecte de données
 - Travaux d'impression des questionnaires ou de documents d'accompagnement
 - Routage (envoi postal) de documents vers les entités ou personnes enquêtées
 - Enrichissement des données de contact de la liste des observations (recherche de courriels ; numéros de téléphone, adresses)
 - Conception et développement d'interfaces de collecte
- Pendant la collecte :
 - Opérations de collecte :
 - en ligne
 - par téléphone
 - en face à face
 - Opérations de relance des enquêtés :
 - par courrier postal
 - par courriel
 - par téléphone
 - par SMS
 - Assistance aux utilisateurs par :
 - La mise en place d'une assistance téléphonique ou par messagerie, que les enquêtés ou utilisateurs peuvent solliciter pour obtenir des informations sur une enquête ou bien se faire aider dans le remplissage de formulaires qu'ils saisissent en ligne

- La mise en place d'une plateforme téléphonique et de messagerie électronique pour opérer l'assistance citée au-dessus
- La prise en charge de l'étape de validation du questionnaire en substitution du gestionnaire territorial (voir le paragraphe sur les types d'acteurs)
- Synchronisation des modes de collecte et des données collectées dans le cas d'enquêtes multimodes
- Suivi régulier du volume de réponses
- Après la collecte :
 - Établissement d'un bilan et d'un rapport sur le déroulement de l'enquête
 - Fourniture des données de résultats de l'enquête et des variables techniques
 - Tenue d'une réunion de débriefing avec des enquêteurs
 - Élaboration de supports de communication basés sur les résultats de l'enquête
 - Le cas échéant, l'indemnisation des personnes ou des structures enquêtées
- Pendant toute la durée d'une enquête ou du marché :
 - Assistance globale regroupant tous les travaux de suivi pour assurer la qualité des enquêtes menées et des travaux liés aux réunions

 Dans le cadre de la filière enquêtes développée par l'INSEE visant à harmoniser les enquêtes portées par les services statistiques ministériels ou dans le cadre d'enquêtes de la statistique publique conduites en collaboration avec d'autres organismes, il est possible qu'une partie des prestations de l'enquête ne s'inscrive pas dans le cadre du présent marché. Le titulaire en est informé dès le lancement de l'enquête.

Le marché comprend les deux lots suivants :

LOT N°	OBJET
1	Assistance à la collecte d'enquêtes par Internet avec l'outil ELISE de la Drees
2	Production d'enquêtes avec plusieurs modes de collecte possibles

La forme juridique retenue pour cette opération est celle de l'accord-cadre à bons de commandes.

1.1 PRESENTATION DU LOT 1 : ASSISTANCE A LA COLLECTE D'ENQUÊTES PAR INTERNET AVEC L'OUTIL ELISE DE LA DREES

Périmètre et définition :

Il s'agit des prestations permettant d'assister les utilisateurs (organismes et individus) de l'outil ELISE développé par la Drees pendant la phase de collecte d'une enquête par Internet, par exemple lorsqu'ils rencontrent des difficultés à répondre à l'enquête.

Il s'agit également d'assister la Drees dans ses relations avec les enquêtés, en amont et pendant la collecte.

La Drees mène l'enquête Statistique annuelle des établissements de santé (SAE) qui est une enquête administrative annuelle exhaustive auprès de tous les établissements de santé de France et qui utilise également ELISE. L'annexe du présent CCTP décrit plus précisément cette enquête.

Les prestations de la SAE sont actuellement couvertes par le marché n° Drees-338, notifié le 28 août 2024. A terme, ces prestations seront exécutées dans le cadre du présent lot 1 de l'accord-cadre d'assistance à enquêtes.

Nombre de titulaires du lot 1 :

Le lot est mono-attributaire. Les prestations sont effectuées par un seul titulaire.

1.2 PRESENTATION DU LOT 2 : ENQUÊTES AVEC PLUSIEURS MODES DE COLLECTE POSSIBLES

Périmètre et définition :

Il s'agit des prestations à réaliser pour la Drees et pour la Dares dans le cadre de la production et de la collecte d'une enquête réalisée en mono ou en multimode (face-à-face, téléphone, internet, visioconférence, papier).

Si la collecte est réalisée par internet, alors elle est réalisée sans utiliser l'outil de collecte ELISE spécifique à la Drees, mais en utilisant les outils et moyens numériques différentes, soit fournis par le titulaire ou soit par d'autres fournisseurs.

La Drees et/ou la Dares travaille directement avec les titulaires du lot n° 2.

1.2.1 PRECISIONS ET CONTRAINTES AFFERENTES AU LOT 2

Nombre de titulaires du lot :

Le lot est multi-attributaires. Il est opéré par 3 titulaires au maximum. Toutes les prestations décrites au titre du lot n° 2 du présent CCTP doivent pouvoir être effectuées par l'ensemble des titulaires du lot n° 2. Un titulaire du lot n° 2 peut également être le titulaire du lot n° 1.

Contraintes de capacité de chaque titulaire :

Chaque titulaire doit être en capacité d'effectuer les prestations décrites au titre du lot n° 2 du présent CCTP sur l'ensemble du territoire de la métropole, et aussi sur celui de quelques départements et régions d'outre-mer et collectivités d'outre-mer (DROM-COM). Cela vaut entre autres pour la collecte d'enquêtes en face-à-face et pour de gros échantillons.

En cas d'incapacité à remplir en autonomie une des contraintes ci-dessus, le titulaire peut faire appel à un ou plusieurs sous-traitants pour réaliser les prestations. Dans ce cas, le titulaire doit respecter les modalités et obligations en vigueur relatives à la déclaration d'un sous-traitant.

Traitement d'une enquête par un unique titulaire :

Une enquête est un bloc fonctionnel homogène, quel que soit le nombre de modes de collecte (un seul mode, multimode) et la périodicité des campagnes (annuelle, biannuelle, etc.). Traiter ce bloc de manière efficace nécessite de capitaliser les connaissances acquises lors de la réalisation de prestations et campagnes précédentes, ou bien lors d'une même campagne, d'une prestation sur l'autre, ou d'un mode de collecte sur l'autre. À ce titre, une fois attribuée à un titulaire, toutes les campagnes suivantes de l'enquête seront attribuées à ce même titulaire.

Attribution d'une enquête à un titulaire :

Les règles d'attribution sont détaillées dans le cahier des charges administratives particulières (CCAP) du présent marché.

1.3 QUELQUES ELEMENTS D'INFORMATIONS ET DE METHODE DE TRAVAIL

Dans la suite de ce CCTP, une unité d'œuvre correspond à la réalisation d'une tâche, pour laquelle l'administration donne un descriptif, indique les éléments qu'elle fournit, précise les livrables associés ainsi que les conditions particulières de réalisation lorsque la tâche le nécessite, et l'unité dans laquelle est libellée l'unité d'œuvre.

Les unités d'œuvre dont l'unité est définie par des tranches (10, 100, 1 000, etc.) s'évaluent en fonction de la quantité demandée pour réaliser l'ensemble des prestations d'une même opération.

Lorsqu'il existe plusieurs combinaisons d'unités d'œuvre pour couvrir une quantité donnée, **il sera toujours privilégié la combinaison dont le coût total est le moins élevé.**

Par exemple : pour réaliser l'impression en noir et blanc de 360 feuilles au format A4 en recto-verso, il est possible de commander :

- Soit 3 unités « IMP-A4-NB-100 » (tranche de 100 feuilles) et 6 unités « IMP-A4-NB-10 » (tranche de 10 feuilles) ;
- Soit 4 unités « IMP-A4-NB-100 » (tranche de 100 feuilles).

Entre ces deux options, c'est la combinaison dont le coût total est le moins élevé qui sera retenue, quand bien même la quantité serait exécutée partiellement (dans notre exemple, l'impression de 40 feuilles serait facturée sans être exécutée).

Pour chacun des lots, la Drees ou la Dares formalise sa demande au travers d'un bon de commande, dans lequel elle indique la liste des unités d'œuvre qu'elle veut voir réalisées, leurs nombres, et leurs dates de livraison et/ou d'exécution attendues. La Drees ou la Dares et le titulaire s'accordent en amont pour éviter tout malentendu ultérieur. Pour ce faire, la Drees ou la Dares présente au titulaire les modalités souhaitées pour la réalisation de l'enquête. Sur cette base, le titulaire formalise une expression du besoin basée sur les unités d'œuvre du BPU qu'il communique à la Drees ou la Dares. Cette expression du besoin est ensuite discutée sur les unités d'œuvre et les quantités avant l'établissement final du bon de commande.

Par ailleurs, cette première commande peut être complétée par un ou d'autres bons de commande s'il s'avère en cours d'exécution que cette première commande était insuffisante.

Les échanges de travail sont courants entre la Drees et/ou la Dares et chaque titulaire. Ils ont lieu par tous les moyens de communications usuels (téléphone, messagerie, outil de réunion en ligne, plateforme collaborative, etc.) et sont choisis en fonction de l'usage qui semble le plus pertinent pour les différents acteurs.

Ils ont lieu au fil de l'eau et autant que de besoin, par exemple en amont du lancement des enquêtes ou pendant leur préparation, en cours de collecte, lors des phases de bilans, etc.

Ils permettent d'échanger les différentes informations, documents, fichiers de données, supports, etc. nécessaires à la réalisation des prestations par chaque titulaire ou résultant des dites prestations. Ils permettent d'affiner tous les détails nécessaires en cours d'exécution des prestations.

De son côté, le titulaire doit prévenir avec un délai de prévenance d'au moins une semaine pour tout type d'événement prévisible (fin d'une prestation, absence d'un membre référent d'une équipe, congés, retard, défaillance d'une prestation, etc.).

2 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

2.1 PRÉSENTATION DE LA DREES

La Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques (Drees) fait partie du service statistique public. Elle est placée sous l'autorité conjointe du :

- Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées ;
- Ministère du Travail et des Solidarités ;
- Ministère de l'Économie, des Finances et de la Souveraineté industrielle, énergétique et numérique ;
- Ministère de l'Action et des Comptes publics.

Elle emploie environ 180 personnes (statisticiens, chargés d'études ou de recherches, chargés de ressources humaines ou du budget et informaticiens). Elle est compétente pour toute la production statistique concernant la santé, la protection sociale, la lutte contre l'exclusion et la politique d'intégration, qui représentent des axes fondamentaux des politiques publiques et des éléments clés pour la cohésion sociale.

La mission prioritaire de la Drees est de produire les statistiques publiques dans le champ de la santé et des solidarités et de doter le ministère, les services déconcentrés ainsi que les établissements, organismes et agences gravitant dans son orbite d'une excellente capacité d'observation, d'expertise et de prospective sur leurs actions et leur environnement.

2.1.1 LES MISSIONS DE LA DREES

Les missions de la Drees sont les suivantes :

Produire des statistiques

- Concevoir l'appareil statistique et organiser la collecte, l'exploitation et la diffusion des statistiques.
- Veiller à la cohérence des statistiques issues des systèmes d'information.

Produire des études

- Effectuer des travaux de synthèse : Les Comptes nationaux de la santé, Les Comptes de la protection sociale, L'État de santé de la population en France, La Santé des femmes ...
- Réaliser des études et des projections.
- Coordonner les études menées par les services du ministère ou les organismes placés sous sa tutelle.

Contribuer à l'évaluation des politiques publiques

- Promouvoir l'évaluation des résultats et des impacts sociaux et économiques des politiques publiques.
- Coordonner la conception, la validation et la mise en œuvre des méthodes d'évaluation.

Informers ses publics

- Diffuser et publier les travaux dont elle a assuré la réalisation ou la coordination.

Soutenir la recherche

- Orienter, en liaison avec le ministère chargé de la recherche et les autres organismes spécialisés dans ce domaine, la politique de recherche.
- Concourir au développement des travaux de recherche et à la valorisation de leurs résultats.

2.1.2 LA COMPOSITION DE LA DREES

La Drees se compose de :

- la sous-direction de l'observation de la santé et de l'assurance maladie ;
- la sous-direction de l'observation de la solidarité ;
- la sous-direction des synthèses, des études économiques et de l'évaluation ;
- le département des méthodes et des systèmes d'information ;
- le bureau publications et de la communication ;
- le secrétariat général de La Revue française des affaires sociales ;
- le bureau des ressources humaines et des affaires générales de la direction.

2.2 PRESENTATION DE LA DARES

Créée par le décret du 15 janvier 1993, la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares) est la direction du ministère en charge du travail et de l'emploi qui produit des analyses, des études et des statistiques sur les thèmes du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

2.2.1 LES MISSIONS DE LA DARES

Elle poursuit deux missions principales : éclairer le débat économique et social et participer à la conception et à la mise en œuvre des politiques publiques.

Au quotidien, elle :

- collecte des données et élabore les statistiques sur les questions relatives au travail, à l'emploi, à la formation professionnelle et au dialogue social, en utilisant des sources administratives de gestion ou des enquêtes reconnues d'utilité publique ;
- réalise et publie des analyses, des études prospectives et des travaux d'évaluation pour permettre une meilleure compréhension de l'accord-cadre du travail et de ses évolutions ;
- anime la recherche en lançant des appels à projets de recherche, en appuyant le réseau des services « études, évaluation et statistiques » des Directions régionales de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités (DREETS) en apportant son expertise au sein de plusieurs instances européennes et internationales.

2.2.2 LA COMPOSITION DE LA DARES

La Dares se compose :

- La sous-direction Emploi et Marché du travail ;
- La Sous-direction Suivi et Evaluation des politiques de l'emploi et de la formation professionnelle ;

- La sous-direction Salaires, Travail et Relations professionnelles ;
- La sous-direction Action régionale, Modernisation et Moyens ;
- La Mission Analyse économique ;
- La Mission Animation de la Recherche ;
- La Mission Diffusion statistique, Publications et Communication.

2.2.3 PUBLICS CONCERNES PAR LES ENQUETES DE LA DARES

Les publics interrogés par la Dares peuvent être des bénéficiaires des politiques d'emploi et de formation, des populations éligibles servant notamment de population de référence dans des études contrefactuelles d'impact ou encore des personnes bénéficiant des externalités positives d'une mesure ou des personnes en emploi. Il peut également s'agir de publics sélectionnés pour d'autres propriétés, notamment des dirigeants d'entreprises, des représentants du personnel... Ces publics pourront se situer en France métropolitaine ou en Outre-mer.

Il s'agira par exemple, sans que cette liste soit exhaustive, de jeunes en difficultés d'insertion, de demandeurs d'emploi peu qualifiés ou de longue durée, de demandeurs d'asile. Ces publics a priori plus fragiles pourront être plus difficiles à enquêter en raison notamment de changements plus fréquents de coordonnées.

Selon les besoins, les enquêtes pourront également éventuellement s'adresser à des représentants de personnes morales.

2.3 LES TYPES D'ENQUETES MENEES PAR LA DREES ET/OU LA DARES

2.3.1 LES ENQUETES REALISEES EXCLUSIVEMENT PAR INTERNET AVEC L'OUTIL ELISE DE LA DREES (LOT 1)

La Drees utilise l'outil de collecte ELISE pour collecter environ une dizaine d'enquêtes par Internet par an. On peut le trouver parmi les enquêtes présentes à la page [Source et enquêtes](#) de son site institutionnel.

Ces enquêtes s'adressent principalement à des organismes ou établissements des secteurs sanitaires, médico-sociaux ou sociaux, ou bien à d'autres administrations. Il peut s'agir d'hôpitaux, de cliniques, d'EHPAD, d'établissement d'hébergement de personnes handicapées ou de personnes en difficultés sociales. Il peut également s'agir de conseils départementaux. Il peut très minoritairement s'agir d'individus, comme des étudiants.

Les durées de collecte s'étalent généralement entre 6 semaines et 5 mois.

Le nombre d'unités enquêtées varie en fonction du type d'enquête et des cibles enquêtées. Par exemple uniquement 100 s'agissant des conseils départementaux, 4 000 s'agissant des établissements de santé publics et privés et des structures gestionnaires d'équipements soumis à autorisation, ou encore 12 000 s'agissant des EHPAD.

2.3.2 LES ENQUETES REALISEES PAR TOUT MODE DE COLLECTE PAR LA DREES ET/OU LA DARES (LOT 2)

La Drees et la Dares réalisent des enquêtes par téléphone, par papier, par internet et en face à face, sur différents sujets liés au travail, à la formation professionnelle, à la santé et aux solidarités. Les différentes enquêtes réalisées dans un proche passé ou avenir sont listées à la page [Source et enquêtes](#) du site institutionnel de la Drees et sur le site internet de la Dares ([Le catalogue des enquêtes réalisées par la Dares](#)).

Les populations enquêtées couvrent des individus en population générale, des établissements, des entreprises ou des organismes institutionnels. Les volumes s'échelonnent de quelques centaines à plus de 200 000 unités si la collecte a lieu par Internet.

Le champ géographique couvert est la métropole française et les DROM, pas nécessairement de manière exhaustive pour ces derniers.

Les durées de collecte peuvent s'étaler de plusieurs semaines à plusieurs mois. La collecte peut également avoir lieu en plusieurs vagues ou bien lors de campagnes de collecte successives.

Les enquêtes peuvent avoir lieu en multimode de collecte, que ce soit de manière séquentielle ou de manière concurrentielle (plusieurs modes en même temps).

3 CONTRAINTES ET EXIGENCES D'EXÉCUTION DU MARCHÉ POUR LES 2 LOTS

3.1 OBLIGATION DE RÉSULTAT

Pour l'ensemble des prestations, à l'exception des prestations « Transfert de connaissance », les titulaires ont une obligation de résultat en respectant les délais ou les dates prévues pour les opérations.

3.2 OBLIGATION DE CONTINUITE DE SERVICE

Une enquête ne peut pas connaître une rupture de service de trois jours ouvrés consécutifs ou plus, sauf à ce que la Drees et/ou la Dares aient donné leur accord au moins un mois au préalable.

Sinon, le titulaire doit mettre à disposition les personnels ayant la capacité de suivre et de reprendre les opérations à leur charge. A noter qu'en cas de remplacement, les profils des personnes mises à disposition doivent présenter des caractéristiques similaires aux profils des personnes initialement affectées au projet. En cas de non-respect de cette disposition, les pénalités prévues au CCAP peuvent être appliquées. Par ailleurs, la Drees et la Dares disposent d'un droit de regard sur les profils remplaçants qui leur sont proposés. Le cas échéant, elles peuvent demander un changement en motivant les raisons de leur demande.

La continuité des prestations doit être assurée durant les vacances scolaires.

3.3 EXIGENCES SUR LA COMPOSITION DE L'ÉQUIPE D'UN TITULAIRE

Sauf cas de force majeure dûment attesté, les principaux intervenants de chaque titulaire ne pourront être remplacés qu'après communication des profils et des curriculum vitae détaillés des remplaçants envisagés, un mois avant le remplacement prévu, après accord écrit de la Drees et/ou la Dares et d'une période de recouvrement de deux semaines.

La Drees et/ou la Dares se réservent le droit de demander le remplacement justifié d'un ou de plusieurs intervenant(s) d'un titulaire.

3.4 EXIGENCE SUR LA LANGUE DE TRAVAIL

Sauf instruction différente, les échanges entre les personnes des équipes du titulaire (enquêteurs, assistance téléphonique, etc.) et les enquêtés ont lieu en français, à l'oral ou par écrit. Le titulaire s'engage donc à ce que les personnes de ces équipes disposent d'une bonne maîtrise de la langue française.

Par ailleurs, les échanges entre les équipes du titulaire et celles de la Drees et/ou la Dares ont également lieu en français. Le titulaire s'engage donc à respecter la même exigence dans ce cadre-là.

3.5 EXIGENCES SUR LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ

3.5.1 CONFIDENTIALITE DEMANDEE AUX EQUIPES DES TITULAIRES

En regard avec 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, les titulaires sont responsables de la sécurité et de la confidentialité des données qui leur sont confiées.

À ce titre, tout personnel des titulaires travaillant pour les enquêtes de la Drees et/ou de la Dares et pouvant avoir accès aux données à caractère personnel ou à des données sensibles au sens du code de la santé publique, doit s'engager à respecter toutes les obligations de confidentialité.

Chaque membre des équipes des titulaires doit signer le document d'engagement à respecter ces obligations (cf l'annexe 8.2 « Engagement de responsabilité ») pendant la phase de prise de connaissance. Tout nouveau membre y est également soumis dans la semaine suivant sa prise de fonction. Le document signé est remis à la Drees et/ou à la Dares.

Aucune des données auxquelles les équipes des titulaires pourraient avoir accès ne doit être communiquée à un tiers. Chez chaque titulaire, l'accès aux données n'est autorisé qu'aux personnes en charge des enquêtes.

3.5.2 SECURITE PHYSIQUE

Lorsque la réalisation d'une prestation du présent CCTP utilise des infrastructures informatiques du titulaire (réseau ou serveur) et que ces moyens sont situés dans ses locaux, le titulaire met en œuvre un ou des dispositifs permettant d'en réserver l'accès aux seules personnes strictement nécessaires à l'administration et la gestion de ces dispositifs.

3.5.3 SECURITE LOGIQUE

L'accès aux postes de travail est limité aux seules personnes autorisées par la Drees et/ou la Dares.

Concernant les mots de passe des comptes utilisateurs, les exigences de sécurité sont les suivantes :

- Mot de passe individuel, d'une longueur minimale imposée d'au moins 12 caractères alphanumériques, comportant au moins une majuscule, une minuscule, un chiffre, et un caractère spécial
- Interdiction de réutiliser un des trois derniers mots de passe
- Obligation de changer de mot de passe tous les 3 mois.

 **Le prestataire veille à être toujours être en conformité avec les recommandations de sécurité de la CNIL. Cela s'applique notamment à la politique des mots de passe et des moyens d'authentification.**

3.6 EXIGENCES RELATIVES À LA COMPATIBILITE DES NAVIGATEURS INTERNET

Les différents sites, plateformes ou outils accessibles via internet mis en œuvre par les titulaires se doivent d'être compatibles avec les versions suivantes des navigateurs internet :

Navigateur	Version
Mozilla Firefox	Version 88.0 et versions supérieures
Safari	Version 14.0 et versions supérieures
Chrome	Version 90.0 et versions supérieures
Edge	Version 42 et supérieures

3.6.1 INTEGRITE ET CONFIDENTIALITE

Le titulaire se porte garant de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des données qui lui sont confiées.

Le titulaire fournit à la Drees et/ou à la Dares la politique de sécurité du SI (ou plan assurance sécurité) applicable aux solutions SI qui seront utilisées pour mener à bien les prestations décrites au présent CCTP (y compris pour l'hébergement), afin de vérifier l'adoption de normes et de bonnes pratiques au regard des référentiels mis à disposition par l'Autorité Nationale en matière de Sécurité et de défense des Systèmes d'Information (ANSSI), notamment le Référentiel Général de Sécurité (RGS).

Dans le cadre de l'exécution du présent accord-cadre d'enquête, le titulaire, agissant en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), s'engage notamment à héberger l'ensemble des données à caractère personnel exclusivement sur le territoire de l'Union européenne. La limitation des transferts hors Union européenne vise à prévenir tout risque d'accès aux données par des législations étrangères incompatibles avec le droit de l'Union, notamment au regard des articles 44 à 49 du RGPD.

Le Prestataire garantit que les services d'hébergement utilisés respectent les exigences suivantes :

1. Souveraineté juridique et territoriale :
 - Le Prestataire d'hébergement doit être établi dans l'Union européenne et ne pas être soumis à des législations extraterritoriales (ex. Cloud Act américain).
 - Les données électroniques collectées ou communiquées aux titulaires doivent être hébergées et stockées sur le territoire européen. Cela inclut également les messages électroniques.
 - Les données ne doivent en aucun cas être transférées ou accessibles depuis des juridictions non européennes.
2. Sécurité technique renforcée :
 - Mise en œuvre de mesures de cloisonnement, de chiffrement des données, d'authentification forte et de traçabilité des accès.
 - Surveillance continue des systèmes et gestion rigoureuse des incidents.

3. Encadrement strict des accès à distance :
 - Tout accès à distance doit être sécurisé, supervisé et tracé.
 - Aucun accès non maîtrisé aux données ne doit être possible, même en cas d'intervention technique.
4. Sous-traitance encadrée :
 - Le recours à des sous-traitants est soumis aux mêmes exigences de sécurité, souveraineté et conformité que le titulaire.
5. Portabilité, réversibilité et destruction des données :
 - Le titulaire doit garantir la portabilité des données, leur restitution dans un format exploitable, ainsi que leur destruction sécurisée à l'issue du marché ou sur demande de la Drees et/ou la Dares.
6. Documentation et auditabilité :
 - Le titulaire s'engage à fournir toute documentation nécessaire permettant à la Drees et/ou la Dares de démontrer la conformité aux exigences du cahier des charges.
 - Il accepte les audits de sécurité et de conformité réalisés par la Drees ou la Dares ou par des tiers mandatés par elles.
7. Certification :
 - Lorsque les données collectées sont des données de santé, l'hébergeur de ces données doit être certifié « Hébergeur de données de santé » (HDS).

Le non-respect de ces engagements constitue un manquement grave pouvant entraîner la résiliation du marché aux torts exclusifs du titulaire, sans préjudice des autres recours.

Le soumissionnaire précise dans le Plan d'Assurance Sécurité (PAS) toutes les informations relatives à ce sujet (sécurité et mécanismes assurant la confidentialité des informations, fréquence des sauvegardes, plan de continuité d'activité).

Le titulaire fournit une version initialisée du PAS à l'issue de la prise de connaissance.

3.6.2 PROCEDURE DE CONTROLE

La Drees et la Dares peuvent à tout moment contrôler le respect des exigences de sécurité et les dispositions prises par les titulaires pour les respecter.

Ce contrôle s'effectue par une visite des locaux du titulaire avec une interview individuelle des membres des équipes du titulaire, et avec un accès aux postes de travail.

Le responsable du marché pour le titulaire et le responsable opérationnel (ou leur remplaçant) doivent être présent à l'occasion de ce contrôle.

Cette visite est notifiée au titulaire deux jours à l'avance.

3.6.3 UTILISATION D'OUTILS DE CHIFFREMENT

Il est demandé aux titulaires de s'équiper d'outils de chiffrement pour les échanges dématérialisés, afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles ou sensibles au sens du code de la santé publique et/ou du RGPD.

Le titulaire garantit notamment la mise en place de moyens en matière de protection des données (chiffrement des données et/ou transmission de données, gestion des habilitations, niveau d'authentification...) adaptés aux besoins de sécurité. Le présent CCTP précise les obligations du titulaire et de la Drees et/ou de la Dares en matière de propriété intellectuelle de protection des données.

Remarque sur le chiffrement et les transferts sécurisés des données :

- La Drees et/ou la Dares utilise le standard OpenPGP pour ses chiffrements dans le cadre de cet accord-cadre.
- Les modalités seront précisées au titulaire après la notification de l'accord-cadre.

3.6.4 SITES COLLABORATIFS ET ECHANGES SECURISES

Dans le cadre du lot n° 1, pour assurer la sécurité des échanges des données à caractère personnel et confidentiel, la Drees met à disposition du titulaire des sites collaboratifs pour ses enquêtes, par exemple à base de SharePoint (partage documentaire) ou Jira (gestion de tickets pour les demandes).

3.7 EXIGENCES RELATIVES À LA SOUS-TRAITANCE

Avant tout démarrage de la sous-traitance, le titulaire doit en transmettre la demande à la Drees ou la Dares.

Le titulaire du présent marché peut faire appel à la sous-traitance, hormis pour les prestations suivantes :

- Concernant le lot 1 :
 - Le pilotage des prestations (dont le pilotage de l'assistance aux utilisateurs, des envois et des relances, de la recherche de données de contact, de validation des données)
 - La prise et le transfert de connaissance
 - L'initialisation d'une enquête
 - L'assistance aux utilisateurs
 - L'assistance à la Drees
 - L'envoi d'informations ou de relances
 - La validation des données collectées
 - L'ensemble des échanges entre le titulaire et la Drees
- Concernant le lot 2 :
 - Le pilotage des prestations
 - L'assistance globale
 - Le transfert de connaissances en fin de marché ou d'enquête
 - La conception ou la modification d'un questionnaire
 - Le test du questionnaire
 - La formation des enquêteurs
 - La restitution en fin d'enquête

Dans le cas où certaines prestations sont sous-traitées, il est demandé le même niveau de sécurité pour la protection des données et de confidentialité aux équipes des sous-traitants qu'à celle du titulaire. Si un sous-traitant venait à disparaître ou à être racheté, le titulaire s'engage à obtenir un procès-verbal de destruction des données.

Le titulaire est responsable du pilotage de la facturation pour ses sous-traitants, et donc du contrôle et de la validation de l'ensemble des éléments transmis pour paiement.

La Drees et la Dares se réservent le droit de procéder à des contrôles.

Ce contrôle s'effectue par une visite des locaux du sous-traitant, en présence obligatoire du titulaire, avec une interview individuelle des membres des équipes du sous-traitant, et avec un accès aux postes de travail.

Cette visite est notifiée au titulaire et sous-traitant deux jours à l'avance.

3.8 EXIGENCES RELATIVES A LA DESTRUCTION OU RESTITUTION D'INFORMATION OU DONNEES EN FIN D'ENQUÊTES OU DE MARCHÉ

Pour des considérations de sécurité et de confidentialité, à la fin d'une enquête ou bien à la fin du marché, le titulaire détruit ou supprime tout document, toutes données ou informations collectées ou créées par lui dans le cadre des prestations relatives à ce marché.

Avant de procéder :

- il informe la Drees ou la Dares de l'exécution à venir de cette action.
- Il s'assure d'avoir restitué à la Drees ou la Dares tous les livrables commandés dans le cadre des prestations
- Il attend d'avoir obtenu leur validation avant de procéder.

Après la destruction, il transmet à la Drees ou la Dares un procès-verbal de destruction certifiant l'achèvement de cette destruction.

4 MOYENS MIS À LA DISPOSITION DU TITULAIRE PAR LA DREES ET/OU LA DARES

4.1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Hormis l'outil de collecte par Internet nommé ELISE pour le lot 1, la Drees et/ou la Dares ne fournissent aucun moyen matériel au titulaire. Les postes de travail des équipes du titulaire sont à la charge du titulaire.

4.2 LOCAUX

Aucun local n'est mis à la disposition du titulaire par la Drees et/ou la Dares pour l'exécution de ses prestations, en dehors de l'usage de salles de réunion lors de ses rencontres avec les représentants de la Drees et/ou la Dares et dans le cas où un transfert de connaissance est nécessaire et que les locaux du nouveau prestataire se trouvent en dehors de la région parisienne.

4.3 COMMUNICATION TÉLÉPHONIQUE

Le coût des communications téléphoniques passées du titulaire vers la Drees et/ou la Dares est à la charge du titulaire. Les autres coûts sont pris en charge dans le cadre des unités d'œuvre du marché.

4.4 CONSOMMABLES

L'ensemble des consommables (papier, encre, etc.) nécessaires au fonctionnement de l'équipe du titulaire est à la charge du titulaire.

4.5 RESTITUTION EN CAS D'ARRÊT DES PRESTATIONS CONFIÉES AU TITULAIRE

En cas d'arrêt des prestations confiées au titulaire par la Drees et/ou la Dares, l'ensemble des matériels et documentations relatifs aux enquêtes confiées au titulaire et dont la Drees et/ou la Dares sont propriétaires est restitué à la Drees et/ou la Dares, ou est détruit, selon les directives de l'administration.

Une restitution partielle peut être demandée par la DREES et/ou la Dares, en cas d'arrêt d'une partie des prestations avant la fin du marché. Dans ce cas, la Drees et/ou la Dares en informe le titulaire au moins un mois avant la fin des prestations.

Si, après restitution à la Drees et/ou la Dares des éléments demandés, le titulaire reste en possession de données confidentielles et personnelles, il est alors responsable de ces données si celles-ci venaient à être divulguées. Le titulaire prend soin de confirmer leur destruction effective dans le mois qui suit la fin des prestations, notamment les fichiers électroniques sur tous les supports de stockage.

5 GLOSSAIRE

<u>ENQUÊTE :</u>	Étude réalisée sur un sujet par des questions posées dans un questionnaire. Une enquête peut être ponctuelle ou périodique.
<u>CAMPAGNE :</u>	Enquête réalisée à un moment déterminé. Ainsi une enquête peut être réalisée sur une ou plusieurs campagne(s). Entre deux campagnes, des questions peuvent avoir été supprimées, modifiées ou créées. À ne pas confondre avec les « vagues ».
<u>VAGUE :</u>	Une campagne peut être collectée en plusieurs « vagues ». Le délai entre deux vagues est court (de la semaine à quelques mois à la différence de deux campagnes dont les délais sont plus longs). Le questionnaire et les modalités de collecte ne changent pas entre 2 vagues.
<u>ELISE :</u>	Application principale de collecte en ligne développé par la Drees (Enquêtes en ligne des secteurs sanitaire et social).
<u>PANEL</u>	Enquête interrogeant en plusieurs vagues un même échantillon de personnes

6 Lot n°1 : ASSISTANCE A LA COLLECTE D'ENQUÊTES PAR INTERNET AVEC L'OUTIL ELISE DE LA DREES

6.1 DESCRIPTION D'UNE COLLECTE D'ENQUETE TYPE REALISEE AVEC L'APPLICATION ELISE

Une enquête collectée avec l'outil ELISE de la Drees se déroule généralement de la manière suivante.

En amont de la collecte des données, la Drees définit les éléments structurants de l'enquête :

- le contenu du questionnaire, en s'appuyant sur l'expertise de différents collègues d'experts avec qui elle travaille,
- le champ de l'enquête,
- le nombre d'unités enquêtées,
- le protocole de collecte,
- le calendrier de la collecte,
- les modalités de contacts avec les enquêtés,
- etc.

Elle informe le titulaire au fil de l'eau de l'avancement de ses travaux et lui indique au moins un mois à l'avance la période où il devra mobiliser ses équipes pour réaliser les prestations attendues de sa part relativement à l'enquête.

Puis elle met en place un « site de collecte », qui contient le questionnaire et la liste des unités à enquêter. Elle transmet cette liste au titulaire.

En utilisant les modèles de courrier et/ou de courriels validés par la Drees, le titulaire informe ensuite les unités à enquêter de l'ouverture prochaine et de la durée de la collecte, par courrier postal et/ou électronique. Le courrier indique l'adresse internet du site de collecte ainsi que les modalités de connexion.

Après l'ouverture du site de collecte aux enquêtés, ceux-ci répondent aux questionnaires en utilisant le site et l'application de collecte mis en ligne par la Drees.

Pendant la collecte, le titulaire assiste les enquêtés utilisateurs des outils de collecte, en mettant en place, selon l'enquête, une assistance téléphonique et/ou une adresse électronique fonctionnelle dédiée. L'assistance permet notamment d'aider les utilisateurs des sites de collecte à utiliser les outils en question, de les renseigner sur les questions posées, ou encore de les renseigner sur tout autre sujet ayant trait à l'enquête. Le cas échéant, le titulaire remonte à la Drees les difficultés rencontrées par les enquêtés pour qu'elle les prenne en compte.

Pendant toute la durée de la collecte, la Drees et le titulaire suivent les taux de réponse et de remplissage des questionnaires selon la fréquence qu'ils définissent conjointement, en utilisant les fonctionnalités des outils de collecte.

En fonction du taux de remplissage, avant la fin de la période de collecte, sur décision de la Drees, le titulaire procède à des relances des unités enquêtées encore non-répondantes aux questionnaires, selon les modalités indiquées par la Drees (durée, nombre, cible, mode de relance (courrier postal, téléphone, courriel ou sms)).

Si cette tâche n'est pas déjà prise en charge par d'autres acteurs, sur décision de la Drees, le titulaire peut procéder à la validation de questionnaire saisis par les enquêtés.

À la fin de la collecte, le titulaire fournit à la Drees un bilan des opérations réalisées par lui ainsi que ses propositions d'amélioration (cf. § sur la réunion de bilan ci-dessous).

6.2 DESCRIPTION DE L'APPLICATION ELISE DEVELOPPEE PAR LA DREES

L'application ELISE (enquête en ligne des secteurs sanitaires et sociaux) est l'outil très majoritairement utilisé par la Drees pour collecter ses enquêtes par Internet. Elle a été développée et est maintenue depuis plus de 20 ans par la Drees, et est donc un outil mature et fiable.

Elle dispose de nombreuses fonctionnalités. Les principales sont les suivantes :

- Avant la collecte :
 - paramétrage des unités enquêtées et de leurs droits,
 - paramétrage des profils validateurs et de leurs droits,
 - chargement et paramétrage du questionnaire
 - chargement des données historiques de la campagne précédente
 - ouverture de la période de collecte en fonction des différents profils d'unités enquêtes,
- Pendant la collecte :
 - saisie des réponses par les enquêtés,
 - aide en ligne à la saisie,
 - chargement de données via des imports par les enquêtés,
 - contrôle des réponses saisies pour information et correction par les enquêtés,
 - validation des réponses par les profils validateurs (personnels en région ou chez le titulaire),
 - suivi des états de validation des questionnaires pour gestion des relances aux enquêtés,
 - suivi des taux de remplissage des questionnaires,
 - administration de la collecte, (modifications des paramétrages des unités enquêtées, du questionnaire et des droits),
 - envoi de courriels aux enquêtés,
 - fermeture de la période de collecte en fonction des différents profils d'unités enquêtées,
- Après la collecte :
 - export des données collectées

Étant donné le nombre de fonctionnalités de l'outil et leur complexité, la Drees dispensera une formation spécifique aux équipes du titulaire pour qu'elles l'appréhendent correctement.

Les principaux profils utilisateurs de l'application sont :

- les unités enquêtées (personnes morales ou personnes physiques qui répondent à l'enquête),
- les équipes d'assistance aux utilisateurs du titulaire,
- les validateurs chargés de contrôler la qualité des données saisies. Il peut s'agir de personnes, en DREETS, en ARS, ou bien des équipes du titulaire,
- des équipes de la Drees en charge de l'enquête.

En termes de sécurité informatique, l'application ELISE a été homologuée au niveau RGS en juin 2024. Elle permet de collecter des données considérées comme sensibles au sens du règlement général pour la protection des données (RGPD).

6.3 LES INTERVENTIONS POSSIBLES DU TITULAIRE EN UTILISANT L'APPLICATION ELISE

En fonction de l'organisation choisie pour une enquête donnée, les tâches dévolues au titulaire en utilisant l'application ELISE dans cadre du présent marché font exhaustivement ou en partie des suivantes :

- Concernant l'assistance aux utilisateurs
 - l'aide à la connexion au site
 - la consultation des données saisies par l'enquêté pour l'aider à compléter son questionnaire
 - l'aide à l'utilisation des fonctionnalités du site
 - l'aide à l'import automatique de données
 - la saisie de questionnaires reçus sous la forme de formulaire papier ou de fichier Excel
- Concernant les relances
 - la sélection des « unités » à relancer en application des règles validées par la Drees
 - l'export de la liste des « unités » à relancer issue de la sélection qui précède
 - l'envoi de courriels directement depuis l'application
- Concernant la validation des données
 - la consultation des données saisies par l'enquêté
 - la vérification de la conformité des données saisies
 - la modification de données saisies erronées et/ou la complémentation de données manquantes
 - la validation d'un questionnaire saisi par un enquêté lorsque celui-ci n'a pas procédé à cette validation par lui-même et que les données saisies respectent les règles de gestion de l'enquête
 - la validation de second niveau d'un ensemble de questionnaires dont le titulaire a reçu la délégation pour cette mission
- Concernant le suivi de la collecte
 - l'utilisation des fonctionnalités de suivi du site afin de fournir des indicateurs de la progression de la collecte à la maîtrise d'ouvrage
- Concernant l'administration des utilisateurs
 - la création de nouvelles entités enquêtées ainsi que la modification des coordonnées d'entités déjà existantes
 - la mise en « non attendu » pour les unités qui ont faussement été identifiées pour participer à l'enquête
 - la réinitialisation du mot de passe d'un compte ou d'une série de comptes
 - la gestion des demandes de modifications du courriel par un enquêté
 - la gestion du déblocage d'un compte, suite à des échecs de connexion répétés

Toutes ces tâches ne sont pas systématiquement demandées au titulaire : le choix des tâches déléguées appartient au chef de projet maîtrise d'ouvrage de la Drees.

En fonction des tâches qui leur sont confiées, les équipes du titulaire se voient attribuer des droits d'accès aux différentes fonctionnalités de l'outil qui leur permettent de remplir ces missions.

6.4 LES ACTEURS INTERVENANTS AU COURS D'UNE ENQUETE

Plusieurs types d'acteurs interviennent pour la collecte d'une enquête. Les acteurs présentés ici sont les plus courants, mais d'autres peuvent intervenir en fonction du contexte de l'enquête.

6.4.1 MAITRISE D'OUVRAGE

Les maîtrises d'ouvrage (MOA) sont les représentants des services métier de la Drees ou bien des ministères ou encore des représentants des structures partenaires. Ce sont les commanditaires et les « clients » de l'enquête.

6.4.2 MAITRISE D'ŒUVRE

La maîtrise d'œuvre (MOE) est en général le département des méthodes et systèmes d'information de la Drees, chargé de la maintenance et de la mise en ligne de l'outil ELISE. La MOE est alors représentée par le chef du DMSI, et le chef de projet maîtrise d'œuvre interlocuteur privilégié du titulaire, est alors le responsable de l'UEL (chef de projet MOE).

Dans le cas de certaines enquêtes, il peut s'agir d'un service métier de la Drees. La MOE est alors représentée par le chef de bureau, qui désigne un chef de projet maîtrise d'œuvre, interlocuteur privilégié du titulaire.

6.4.3 AGENTS DES ORGANISMES PUBLICS REGIONAUX OU DEPARTEMENTAUX

Pour certaines enquêtes, des gestionnaires d'enquête sont localisés dans les Agences Régionales de Santé (ARS) et les Directions Régionales de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités (DREETS) ou les conseils départementaux (CD). Leur rôle est de participer au suivi de la collecte et de valider les informations renseignées par les établissements sous leur responsabilité.

6.4.4 LES PUBLICS VISES PAR UNE ENQUETE

Les profils des publics visés peuvent être très variés, en fonction des informations recherchées par chaque enquête. Il s'agit soit de personnes morales (établissements sanitaires ou sociaux, administrations, entreprises), soit de personnes physiques (personnels soignants, étudiants des formations sanitaires ou sociales, voire des personnes sélectionnées par échantillon au sein de la « population générale »).

6.4.5 LE TITULAIRE DU MARCHÉ

Le titulaire du marché est acteur de la collecte en assurant les diverses prestations de services définies dans le présent CCTP.

6.5 LES ROLES CHEZ LE TITULAIRE

Plusieurs rôles sont nécessaires chez le titulaire pour le pilotage et l'exécution des différentes prestations constituant ce lot. Les personnes auxquelles sont attribuées ces rôles sont désignées à l'occasion de la réunion de lancement.

Ainsi, le titulaire désigne un responsable commercial pour le lot. C'est l'interlocuteur privilégié de la Drees dans le suivi global du lot au sein du marché. Il supervise les opérations de commande en amont des prestations, de consommation des ressources pendant l'exécution des prestations, et de règlement en aval des prestations. Il effectue le suivi financier, en accord avec le responsable du marché désigné par la Drees.

Le titulaire désigne également un responsable opérationnel des prestations. C'est l'acteur chargé de piloter et superviser l'exécution des prestations pour ce lot. Il s'assure que les ressources et compétences nécessaires sont disponibles chez le titulaire pour réaliser les prestations. Il suit leur mise en œuvre et assure les prestations liées aux réunions de pilotage, de suivi et de bilan décrites ci-après. Il travaille en relation directe avec le responsable opérationnel du lot pour la Drees pour tout ce qui concerne la mise en œuvre et l'avancement des travaux.

Si besoin, le titulaire peut désigner un responsable par enquête. C'est alors l'acteur chargé de piloter et d'encadrer l'exécution des prestations pour cette enquête en particulier.

6.6 LE PILOTAGE DES PRESTATIONS

Les instances de pilotage ci-dessous sont mises en place.

6.6.1 LE COMITE DE PILOTAGE

Le rôle du comité de pilotage est de :

- Suivre les engagements et réalisations du titulaire (délais, composition des équipes, exigences techniques et qualitatives, livrables...) conformément aux demandes de la Drees, notamment les indicateurs de résultats et de qualité de service,
- Résoudre des éventuelles difficultés,
- Arbitrer les points soulevés par les responsables opérationnels.

Le comité de pilotage comprend :

- Pour la Drees :

Le chef du DMSI ou son représentant qui assure la présidence du comité de pilotage, le chef de projet de la maîtrise d'œuvre (MOE) du DMSI, un représentant des maîtrises d'ouvrage (MOA) et tout autre acteur qu'ils jugent utile à l'exécution ou au suivi des prestations

- Pour le titulaire :

Le responsable commercial du titulaire, et le responsable opérationnel des prestations,

- Des personnes invitées concernées par tout ou partie de l'ordre du jour.

Le comité de pilotage se réunit 2 fois par an pour l'ensemble des enquêtes, et ponctuellement en cas de nécessité.

Il se réunit de préférence en présentiel dans les locaux de la Drees, mais peut occasionnellement avoir lieu en distanciel. Les modalités sont décidées conjointement entre la Drees et le titulaire une semaine avant la réunion.

6.6.2 LES REUNIONS DE SUIVI OPERATIONNEL

La MOE de la Drees et le responsable opérationnel du titulaire se réunissent selon la périodicité qui leur paraît la plus adaptée, en fonction de l'actualité, du calendrier et de l'avancement des collectes. Le calendrier peut différer d'une enquête à une autre.

La présence de l'équipe du titulaire peut être demandée après l'ouverture d'une campagne pour assurer une remontée d'information du « terrain ».

Le cas échéant, cette réunion peut être conjointe aux réunions internes à la Drees spécifiques à chaque enquête en lien avec la MOA.

La réunion se déroule de préférence en distanciel, mais peut avoir lieu occasionnellement en présentiel dans les locaux de la Drees. Les modalités sont décidées conjointement entre la Drees et le titulaire une semaine avant la réunion.

6.6.3 LA REUNION DE BILAN POUR UNE ENQUETE

À l'issue de la collecte d'une enquête ou d'une campagne de collecte, des représentants de la MOE et/ou de la MOA de la Drees et un ou des représentants du titulaires se réunissent pour établir un bilan des opérations. À la demande de la Drees, ces derniers peuvent notamment inclure des opérationnels du titulaire.

En amont, ce dernier fait parvenir au responsable de la MOA et de la MOE de la Drees les supports et les différents éléments qui seront présentés lors de la réunion.

Le titulaire dresse alors le bilan de ses prestations, synthétisant ainsi les documents de suivi, les différents indicateurs liés à la collecte, en tire les conclusions, et propose les éventuelles pistes d'améliorations qui peuvent être apportées au dispositif pour le rendre plus performant pour les prochaines occurrences.

La réunion a lieu de préférence en présentiel dans les locaux de la Drees. Les modalités sont décidées conjointement entre la Drees et le titulaire une semaine avant la réunion.

6.6.4 LES ACTIVITES RELATIVES AUX REUNIONS

Le responsable opérationnel chez le titulaire établit l'ordre du jour des réunions en accord avec le responsable à la Drees dans le cadre de la réunion dont il s'agit. Il établit les comptes-rendus. Il prépare et anime également la réunion de bilan en fin d'enquête.

Le compte-rendu fait apparaître les décisions prises, leurs conditions de mise en œuvre, leurs échéances, et le cas échéant les questions restées sans réponses.

Les ordres du jour sont transmis au plus tard 2 jours ouvrés avant les réunions. Les comptes-rendus sont diffusés au plus tard 3 jours ouvrés après les réunions.

En amont des réunions, le responsable opérationnel du titulaire transmet au comité de pilotage le planning prévisionnel des opérations pour les enquêtes en cours et à venir, ainsi que tout document nécessaire.

6.6.5 UNITE D'ŒUVRE

La prestation de pilotage est assurée par le responsable opérationnel du titulaire. Elle est commandée sur une base mensuelle, toutes enquêtes et réunions confondues (comité de pilotage, réunions de suivi et une réunion de bilan par enquête, etc.).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-PIL	Pilotage des prestations	1 mois

6.7 PRISE DE CONNAISSANCE

Après la notification du marché, il s'agit de la phase qui va amener le titulaire à devenir autonome dans la réalisation des prestations qui lui seront confiées.

6.7.1 DESCRIPTION

Après la notification du marché au titulaire, une réunion de lancement est programmée entre les représentants de la Drees, ceux du titulaire sortant et ceux du titulaire entrant (nommé titulaire dans le présent document). Cette réunion a lieu dans les deux semaines suivant la notification, en présentiel, dans les locaux de la Drees.

L'équipe du titulaire prend connaissance des enquêtes et des opérations en cours de réalisation et à réaliser. Le titulaire sortant fournit tous les éléments nécessaires afin que le titulaire entrant puisse conduire les étapes ultérieures des opérations. Il est possible que le titulaire entrant doive prendre en charge des prestations pour une enquête en cours. Dans ce cas, l'équipe du titulaire entrant est amenée à rencontrer la MOA correspondante et bénéficie d'un point de situation et d'un passage de connaissance avec le titulaire sortant.

Afin de permettre au titulaire entrant d'organiser ses moyens et ses équipes, la Drees lui fournit les étapes et jalons des différentes enquêtes en cours et à venir. En retour, celui-ci fournit deux semaines après la réunion de lancement un planning général prévisionnel des opérations attendues et à réaliser par tous les acteurs. Il fournit également une description des équipes et moyens qu'il compte mettre en place pour réaliser les prestations attendues.

L'équipe du titulaire prend également connaissance des outils utilisés, à commencer par l'outil de collecte par Internet ELISE, ceux permettant les échanges d'information, le suivi de la collecte, ainsi que des procédures et méthodes de travail sur les enquêtes.

La durée de la prise de connaissance ne dépasse pas 8 semaines.

6.7.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et le titulaire sortant :

-  Tout élément nécessaire à la compréhension et à la poursuite des opérations par le nouveau titulaire

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Planning général prévisionnel des opérations à venir
-  Projet de documents de suivis de l'activité, à valider par la Drees
-  Plan d'Assurance Qualité mis à jour

6.7.3 UNITE D'ŒUVRE

Cette prestation ne peut être commandée qu'une seule fois et en début de marché.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-PDC	Prise de connaissance	1 prise de connaissance (8 semaines maximum)

6.8 TRANSFERT DE CONNAISSANCES

6.8.1 DESCRIPTION

Cette prestation a pour but d'assurer la continuité de service dans les opérations afin de ne pas mettre en péril les délais de réalisation des enquêtes. Elle consiste à restituer à la Drees ou au titulaire d'un marché succédant celui-ci toute information permettant de poursuivre les prestations en cours et d'en effectuer le suivi.

Lors du transfert de connaissances, le titulaire devra former les équipes du futur nouveau titulaire, notamment sur :

- L'ensemble des enquêtes en cours et à venir : opérations déjà réalisées et en cours, questionnaires, types de population enquêtées, méthodes de travail, volumétrie, planning des opérations à venir, etc.
- Les spécificités de certaines enquêtes : par exemple le respect des processus liés à l'assistance, les méthodes en place pour formaliser les échanges, etc.
- L'utilisation des outils : par exemple, l'utilisation des espaces collaboratifs, des fichiers de suivi, etc.

La formation se déroulera dans les locaux du nouveau titulaire si celui-ci est situé en région parisienne, sinon en distanciel.

La durée du transfert de connaissances ne dépasse pas 8 semaines.

6.8.2 FOURNITURES ATTENDUES

Le titulaire fournira à la nouvelle équipe tous les documents nécessaires qui sont en sa possession.

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Planning général prévisionnel des transferts de connaissance par enquête
-  Toute information et tout document qui serait nécessaire pour la suite des opérations
-  Cession du domaine Internet acquis pour la Drees vers le nouveau titulaire
-  Cession des lignes téléphoniques des assistances téléphoniques

6.8.3 UNITE D'ŒUVRE

Cette prestation ne peut être commandée qu'une seule fois et en fin de marché.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-TRSFT	Transfert de connaissances	1 transfert de connaissances (8 semaines maximum)

6.9 INITIALISATION D'UNE ENQUÊTE

Lorsque le titulaire est amené à intervenir pour la première fois sur une enquête, il doit mettre en place le dispositif humain, matériel et technique qui va lui permettre de réaliser les prestations pour cette première fois. Il doit donc initialiser ce dispositif. Au-delà, l'initialisation n'a plus lieu d'être pour les campagnes suivantes de la même enquête.

6.9.1 DESCRIPTION

Avant la collecte de l'enquête, le titulaire doit identifier tous les membres de son équipe amenés à travailler sur l'enquête. Puis chaque membre des équipes d'assistance bénéficie d'une phase de formation obligatoire. Elle aborde entre autres sujets les concepts métier de l'enquête, les différents groupes d'entités enquêtées, les questions/réponses les plus délicates de l'enquête, les différentes étapes et procédures mises en place pour organiser et suivre la collecte, le questionnaire téléphonique de relance le cas échéant, etc.

La MOA de la Drees et le titulaire organisent donc conjointement les ateliers de formation et le transfert de connaissances métier liées à l'enquête.

Si cette organisation est la plus pertinente, la formation peut d'abord concerner un noyau de personnes chez le titulaire, lui-même chargée de relayer la formation aux autres membres de l'équipe travaillant sur l'enquête.

En contrepartie, le titulaire s'engage à maintenir son niveau de connaissances sur tous les aspects métier liés à une enquête d'une campagne à une autre, pendant toute la durée du marché. Cela prend entre autres la forme de la formation par les membres de l'équipe en place aux nouveaux arrivants.

Par ailleurs, le titulaire met en place les moyens matériels et techniques nécessaires à la réalisation des prestations attendues pour l'enquête, par exemple : le paramétrage d'une application interne pour l'assistance ou à la validation de l'enquête, l'adaptation de la plateforme téléphonique, la création de lignes dédiées à l'enquête et le répondeur associé, etc. Le titulaire anticipe à cette occasion les travaux de paramétrage nécessaires aux campagnes ultérieures des enquêtes récurrentes (principalement annuelles) pendant la durée du marché.

Enfin, le titulaire réalise quelques actions en préparation des prestations à venir, dont par exemple : conception du questionnaire téléphonique de relance, intégration de ce questionnaire dans l'application de déroulé de l'appel et de suivi des relances, etc.

À la fin de cette phase, le titulaire réalise une démonstration des moyens mis en œuvre en simulant une situation réelle. La Drees peut demander des améliorations jusqu'à l'obtention du niveau de qualité qu'elle juge nécessaire.

La durée de l'initialisation d'une enquête ne dépasse pas 6 semaines.

Durant toute la phase d'initialisation, le titulaire se constitue une base documentaire, qui lui permet de capitaliser les connaissances acquises de sorte à être prêt et efficace plus rapidement et simplement lors des campagnes suivantes.

6.9.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et le titulaire sortant :

- Tout élément nécessaire à la compréhension de l'enquête (questionnaire de l'enquête, périmètre couvert, calendrier, etc.)

Fourniture(s) attendue(s) :

- Ressources humaines formées en nombre suffisant pour réaliser les prestations attendues
- Infrastructure et applications d'assistance ou de relance mises en service
- Atelier de démonstration des moyens mis en place validé par la Drees

6.9.3 UNITE D'ŒUVRE

Cette prestation ne peut être commandée qu'une seule fois par enquête, lors de sa prise en main par le titulaire. Elle n'a plus lieu d'être pour les campagnes suivantes de la même enquête.

Concernant tous les composants du dispositif à mettre en place, l'unité d'œuvre est basée sur un coût fixe, quelle que soit l'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-INI-ENQ	Initialisation du dispositif en début d'enquête pour la prise en charge des prestations	1 initialisation

6.10 ASSISTANCE AUX UTILISATEURS

6.10.1 DESCRIPTION

L'objet de cette prestation est de réaliser une assistance de premier niveau aux organismes ou individus enquêtés lorsqu'ils rencontrent des difficultés. Celles-ci sont principalement de deux ordres :

- l'utilisateur ne parvient pas à bien utiliser l'outil ELISE,
- l'utilisateur souhaite obtenir des précisions sur le sens d'une question (question de concept).

L'assistance permet alors de répondre aux sollicitations courantes des utilisateurs soit par téléphone, soit par messagerie électronique, ou les deux en même temps.

Une « nomenclature » est définie afin d'identifier plus facilement les réponses aux demandes d'assistance métier effectuées par les utilisateurs.

L'assistance est chargée de faire le lien avec les MOA pour tout problème de fond lié au remplissage du questionnaire ou à la classification de l'enquêté dans les échantillons d'enquêtés.

Une « équipe socle » constituée de 2 personnes à temps plein permet d'assurer l'assistance aux enquêtés toutes enquêtes confondues. Elle a la capacité de traiter quotidiennement un volume de 200 demandes en fonctionnement nominal jusqu'à 350 demandes en phase de pic, tous modes de sollicitation confondus (appels, méls et répondus). Les personnes constituant cette équipe sont les référentes en ce qui concerne l'outil ELISE, les méthodes de travail, les protocoles des enquêtes

validés par la Drees, etc. Elles sont capables d'intervenir rapidement sur l'ensemble des enquêtes menées au sein de ce lot. Elles peuvent aider et guider d'autres personnes chez le titulaire qui interviennent sur les prestations demandées. Elles sont les garantes des connaissances acquises et de leur pérennité au sein des équipes du titulaire. La prestation de l'équipe socle est nécessaire pendant toute la durée du marché. L'équipe socle intervient aux horaires de l'assistance standard.

Les personnes constituant l'équipe socle doivent acquérir des connaissances au fil de l'eau et les enrichir des expériences acquises pendant les collectes des enquêtes successives de la Drees.

L'équipe socle est également amenée à assurer le suivi de collecte des « petites enquêtes ». On entend par « petites enquêtes » celles menées auprès d'un échantillon réduit d'enquêtés (par exemple les 100 conseils départementaux), ou bien celles comportant un nombre réduit de questions (par exemple moins d'une centaine), ou encore celles nécessitant très peu d'assistance car les enquêtés sont très au fait de l'outil ELISE et des questions posées.

Sauf demande expresse de la Drees les moyens en ressources humaines du titulaire doivent être mutualisés sur les différentes enquêtes.

L'exception à cette règle porte sur la Statistique Annuelle des Établissements (SAE). En effet, dans le cas de cette enquête, les moyens en ressources humaines dédiés à l'assistance aux utilisateurs ne sont pas mutualisés. La composition de l'équipe du titulaire affectée à l'assistance aux utilisateurs de la SAE doit être similaire ou supérieure à la composition actuelle présentée en annexe du CCTP, à savoir une à trois personnes à temps plein de février à juin.

Les personnes constituant l'assistance aux utilisateurs de la SAE doivent acquérir en amont de chaque collecte la compréhension des principaux concepts de l'enquête, des changements ayant lieu d'une année à l'autre, et la capacité à retrouver ces informations dans l'aide au remplissage détaillé de l'enquête (cf. annexe du présent CCTP). À titre d'information, l'activité de l'assistance aux utilisateurs de la SAE pour la campagne SAE 2024 s'élève autour de 4 300 contacts courriels ou téléphoniques.

Avant chaque lancement d'une campagne ou d'une nouvelle enquête, une réunion d'information est organisée conjointement avec la Drees. La présence des personnes de l'équipe socle et des responsables du titulaire est obligatoire. La réunion doit par exemple définir les circuits des demandes, les acteurs intervenant pendant la collecte, les acteurs susceptibles d'intervenir pour la résolution d'une demande d'un utilisateur. Les acteurs en question peuvent être la MOA, la MOE, le gestionnaire d'enquête en région, l'équipe d'assistance du titulaire.

Des sites collaboratifs sont mis à disposition par la Drees afin de centraliser les fichiers et informations que les différents acteurs doivent partager ou tenir à jour (gestion des courriers non distribués au destinataire, compte-rendu de suivi de collecte, etc).

En fonction du type d'enquête, un accès à l'application de collecte peut être donné aux personnes de l'assistance afin d'effectuer des opérations de vérification, d'assistance aux utilisateurs, de suivi de la collecte.

Le suivi de la prestation :

Le titulaire effectue un suivi hebdomadaire de la prestation. Ce suivi prend la forme de deux tableaux : un tableau synthétique et un tableau détaillé des questions posées et classées selon la nomenclature fournie par la Drees.

Engagement du titulaire :

Le titulaire s'engage sur la qualité de l'assistance mise en place, et notamment à :

- Répondre immédiatement à toute question dont la réponse est déjà connue ;
- Répondre immédiatement à tout problème dont la solution est déjà connue ;
- Enregistrer la question de l'enquêté si le problème est jusqu'alors inconnu, puis :
 - communiquer immédiatement le problème à la Drees,
 - apporter à l'enquêté une réponse dans un délai de 72 heures, en jours ouvrés,
- Traiter les messages laissés sur le répondeur dans les 24h, en jours ouvrés,
- Enregistrer toutes les questions/réponses dans le rapport détaillé hebdomadaire.

Le titulaire s'engage sur la compétence des personnes chargées d'assurer l'assistance : expérience de la collecte de données auprès d'enquêtés, capacité à s'approprier et à respecter strictement les consignes en vigueur et les concepts de l'enquête ainsi qu'à en faire la pédagogie auprès des enquêtés, aisance avec les chiffres, rigueur. Cela vaut également pour la parfaite maîtrise de la langue française, tant par l'expression orale que par écrit, qui est indispensable pour répondre à des demandes sur des questions complexes.

Le titulaire s'engage sur la disponibilité d'accès à son service. En cas de panne ou de dysfonctionnement, il s'engage sur :

- une garantie de temps d'intervention (GTI) de 12 heures au maximum, en jours ouvrés ;
- une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 24 heures au maximum, en jours ouvrés.

En aucun cas, l'assistance ne doit rester défaillante plus de 24 heures consécutives, en jours ouvrés.

6.10.2 OUVERTURE ET FERMETURE DE L'ASSISTANCE

La permanence de l'assistance standard est assurée de 08h00 à 20h00 sans interruption, du lundi au samedi.

Certaines enquêtes pouvant être menées dans les DROM, l'assistance doit aussi être disponible aux fuseaux horaires des DROM concernés. Si la collecte concerne la Statistique annuelle des établissements, la permanence est assurée aux horaires standards

L'assistance peut être fermée pour certaines périodes de l'année, après la validation de la Drees. Par exemple pour certains ponts du mois de mai ou bien encore la semaine entre Noël et le jour de l'an.

6.10.3 PLATEFORME D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE

Le titulaire met à disposition une plate-forme qui permet de recevoir des appels et dont la capacité en nombre d'appels peut varier selon les besoins.

Le titulaire fournit un numéro de téléphone par enquête pris en charge, accessible de tous et sans surcoût. Ce numéro est de type « Numéro Polyvalent Vérifié » (NPV). La ligne correspondant à ce numéro est dotée d'un répondeur/enregistreur permettant aux enquêtés de laisser un message en dehors des heures de d'ouverture de l'assistance ou lorsque tous les opérateurs de l'assistance sont occupés. Ce numéro doit pouvoir être désactivé en fin d'enquête ou réactivé lors des campagnes suivantes d'une même enquête, pendant toute la durée du marché.

La Drees peut demander qu'un numéro de l'assistance téléphonique ait le caractère de portabilité afin qu'un nouveau prestataire puisse l'opérer également au profit de la Drees à la suite du présent marché.

En dehors des périodes d'ouverture, un répondeur permet aux appelants de laisser un message. Les personnes ayant laissé un message sur le répondeur sont ensuite rappelées dès le jour ouvré suivant.

Si l'enquête correspondant au numéro appelé est terminée, l'appelant ne peut pas laisser de message. Le répondeur diffuse alors un message validé par la Drees.

6.10.4 ASSISTANCE PAR MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Le titulaire met à disposition une plate-forme qui permet de recevoir les demandes d'assistance par messages électroniques et d'y répondre par le même canal.

Pour cela, après proposition et validation par la Drees, le titulaire fournit une adresse de messagerie spécifique et unique par enquête. Cette adresse électronique fonctionnelle est accessible par l'ensemble de l'équipe d'assistance.

La Drees peut demander que le domaine du courriel soit spécifique, par exemple « @enquetes-drees.fr ». Le titulaire est alors dans l'obligation d'acquérir le domaine demandé (s'il est libre) et de le conserver jusqu'à l'échéance du marché.

Les échanges écrits de l'assistance aux utilisateurs avec les enquêtés sont susceptibles d'être demandés par la Drees.

À la fin du marché, la cession du domaine acquis sera demandée au profit du nouveau titulaire avant la fin du transfert de connaissance.

6.10.5 FOURNITURES ATTENDUES

Fourniture(s) attendue(s) :

Fournitures hebdomadaires :

-  Tableau de suivi hebdomadaire du nombre d'appels, de leurs traitements, du nombre d'appels en suspens restant à traiter
-  Tableau de suivi hebdomadaire du nombre de méls, de leurs traitements, du nombre de méls en suspens restant à traiter
-  Classement hebdomadaire du nombre des demandes en fonction de la nomenclature
-  Courbe d'évolution hebdomadaire

Fournitures ponctuelles :

-  Les échanges écrits de l'assistance aux utilisateurs avec les enquêtés transmis :
 - à la demande sur un sujet particulier ;
 - sur demande de la MOE en aval de la campagne, de manière exhaustive dans les semaines suivant la fin de la campagne

6.10.6 UNITES D'ŒUVRE

S'agissant des enquêtes « standard » :

Les unités d'œuvre HTL-STD permettent de réaliser l'assistance aux enquêtés en jours de semaine et les samedis en métropole aux horaires de bureau courants de 8h00 à 20h00.

Les unités d'œuvre HTL-EXCPT permettent de couvrir des jours ou créneaux horaires en dehors des horaires d'ouverture de l'assistance standard. Cela recouvre notamment les horaires ultra-marins. Cet exemple n'est toutefois pas exhaustif.

L'unité d'œuvre s'apprécie en fonction du nombre de sollicitations auxquelles le titulaire doit faire face.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-HTL-STD-10	Assistance aux enquêtés en heure standard pour 10 sollicitations, dans la limite de 100 sollicitations	Tranche de 10 sollicitations
1-HTL-STD-100	Assistance aux enquêtés en heure standard pour 100 sollicitations, dans la limite de 1 000 sollicitations	Tranche de 100 sollicitations
1-HTL-STD-1000	Assistance aux enquêtés en heure standard pour 1 000 sollicitations, dans la limite de 10 000 sollicitations	Tranche de 1 000 sollicitations
1-HTL-STD-SUP	Assistance aux enquêtés en heure standard pour 1 000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche 1000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000
1-HTL-EXCPT-10	Assistance aux enquêtés en heure exceptionnel pour 10 sollicitations, dans la limite de 100 sollicitations	Tranche de 10 sollicitations
1-HTL-EXCPT-100	Assistance aux enquêtés en heure exceptionnel pour 100 sollicitations, dans la limite de 1 000 sollicitations	Tranche de 100 sollicitations
1-HTL-EXCPT-1000	Assistance aux enquêtés en heure exceptionnel pour 1 000 sollicitations, dans la limite de 10 000 sollicitations	Tranche de 1 000 sollicitations
1-HTL-EXCPT-SUP	Assistance aux enquêtés en heure exceptionnel pour 1 000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000

S'agissant de l'enquête Statistique annuelle des établissements :

L'unité d'œuvre s'apprécie sur la base de la charge de travail réalisée par une personne en une journée.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Quantité
1-HTL-SAE	Assistance aux enquêtés dans le cadre de la Statistique annuelle des établissements de santé	1 journée

6.11 ASSISTANCE A LA DREES

6.11.1 DESCRIPTION

La prestation d'assistance à la Drees couvre tous les travaux d'assistance au bénéfice direct des MOE ou MOA de la Drees, pour une durée d'un mois toutes enquêtes confondues. Il ne s'agit alors pas de prestations décrites dans les unités d'œuvre ci-dessus en lien direct avec les enquêtes.

Elle couvre notamment tous les aspects de suivi, la participation aux diverses réunions, l'organisation des équipes et des travaux, l'enrichissement ou la correction au fil de l'eau des fichiers de contacts, la mise à jour régulière des fichiers de gestion des enquêtés, l'élaboration en concertation avec la Drees de différentes procédures réglant les actions de l'assistance aux utilisateurs, la gestion des demandes, les travaux de configuration des outils d'échange d'information (Sharepoint, Jira), etc.

Le périmètre de l'assistance à la Drees est celui des enquêtes qui nécessitent un suivi avec un reporting hebdomadaire. C'est le cas des enquêtes qui nécessitent d'avoir une assistance dédiée à une enquête et/ou des opérations de relance ou des opérations de grande envergure.

Dans le cas des « petites enquêtes », l'assistance à la Drees est assurée par l'équipe socle de l'assistance.

6.11.1.1 Activités de suivi régulier

Un suivi détaillé des activités liées à une enquête est nécessaire.

Dans ce cadre, pour chaque enquête concernée, il est demandé au titulaire d'effectuer et de fournir un suivi regroupant au minimum les informations suivantes :

- Suivi du nombre de plis envoyés : le titulaire rend compte du nombre d'envois postaux effectués,
- Suivi du nombre de non-distribution par courrier postal : nombre de plis non distribués,
- Suivi de l'évolution des réponses sur le site de collecte de l'enquête : suivi de l'évolution des états de saisies,
- Suivi du nombre d'appels et de méls reçus par l'assistance aux utilisateurs : le titulaire rend compte du nombre de demandes reçues et des raisons de ces demandes, selon une « nomenclature » conjointement établie avec la Drees,
- Suivi des campagnes d'information et/ou de relance par mél, par courrier postal, par téléphone ainsi que le dépôt de message vocal préenregistré ou encore par SMS.

Le suivi est effectué de manière hebdomadaire, sauf accord express différent de la Drees.

En fonction des spécificités de certaines enquêtes, la Drees peut demander un suivi personnalisé.

 **Pour chaque enquête, un bilan récapitulant toutes les informations et évènements remarquables est remis lors d'une réunion de fin d'enquête. Il s'agit de l'alimenter avec les suggestions des personnes de l'équipe d'assistance afin d'améliorer les questionnaires, les foires aux questions (FAQ) ...**

 **Il est possible à la demande de la Drees qu'un bilan intermédiaire soit réalisé entre deux vagues d'une enquête.**

6.11.1.2 Fournitures attendues

Fourniture(s) attendue(s) pour le suivi hebdomadaire :

-  Documents de suivi
-  Document de reporting de l'activité de l'assistance avec la synthèse des types de demandes
-  Glossaire des questions de concept qui ont été posées

Fourniture(s) attendue(s) au bilan d'enquête :

-  Document de présentation reprenant les statistiques donnant des indications sur la campagne de l'enquête (charge de l'assistance en fonction des périodes, efficacité des relances, ...).
-  Document identifiant les principales demandes/gênes des utilisateurs pour un meilleur service à la prochaine campagne ...

6.11.2 UNITE D'ŒUVRE

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-AST	Assistance à la Drees	1 mois

6.12 ACTIVITES RELATIVES À LA GESTION DES DEMANDES

6.12.1 DESCRIPTION

En préparation et surtout pendant la collecte, les différents acteurs doivent se coordonner pour répondre à des besoins très opérationnels, principalement de la part des enquêtés via l'assistance du titulaire, mais également de la part de la MOA.

Les demandes vont principalement dans le sens du titulaire vers la MOE et MOA, et sont issus de signalement ou demande de la part des enquêtés, comme par exemple :

- Majoritairement : des demandes d'information
 - Demande de précisions sur les concepts ou les questions de l'enquête
 - Demande d'étude d'un cas jugé en anomalie (les données saisies ne paraissent pas cohérentes)
 - Demande de compléments sur les procédures liées à l'enquête à la collecte ou au suivi de l'enquête
 - Demande de délai de la part d'un établissement enquêté
 - Etc.
- Minoritairement : des demandes de validation
 - Demande de validation d'un document avant impression ou routage
 - Demande de validation de message d'information à destination des enquêtés
 - Etc.

- Minoritairement : des demandes d'intervention
 - Régénération de mot de passe
 - Récupération d'une version de formulaire saisie mais effacée par l'enquête
 - Demande de mise en non attendu
 - Correction de problème ou valeur en erreur sur le site de collecte
 - Création d'une unité enquêtée
 - Création des habilitations associées à une unité enquêtée
 - Demande de dévalidation
 - Etc.

Quelques demandes vont dans le sens MOE/MOA vers le titulaire, par exemple :

- Demande de relance d'un ensemble d'unités enquêtées

Pour y répondre, la Drees met à disposition des acteurs (assistance, validateurs, responsables) un outil facilitant les échanges d'informations, qui pourra être utilisé ou pas suivant le choix de la MOE.

6.12.2 OUTIL DE SUIVI DES DEMANDES

L'outil mis à disposition par la Drees permet à un acteur d'une des équipes d'administration de la collecte de saisir une demande, et de l'adresser à un autre acteur pour prise en charge ou complément d'information.

Dans une demande, les acteurs peuvent échanger en ajoutant des notes et/ou des pièce(s) jointe(s).

Chaque membre de l'équipe du titulaire dispose alors d'un identifiant et un mot de passe. Des accès particuliers sont ouverts spécifiquement à chaque enquête, en fonction du profil de chaque acteur.

Chaque type de demande fait l'objet d'un circuit spécifique, que doivent maîtriser les membres des équipes du titulaire.

L'outil est paramétré de sorte à assigner automatiquement un identifiant en fonction de la catégorie de la demande.

 **Toute demande de la Drees qui entraînerait des frais qui ne seraient pas pris en charge par une commande déjà passée amène à un devis prévisionnel à émettre par le titulaire sur la base du BPU, en vue d'une commande complémentaire. Ce devis doit être ensuite accepté par la Drees avant tout lancement des opérations.**

 **Le titulaire devra adapter ses procédures dans son Plan d'Assurance Qualité en prenant en compte cet outil.**

A noter : le même outil est également utilisé pour réaliser une information descendante de la MOA vers le titulaire, comme par exemple pour signaler :

- Mise en "non attendu" par la MOA d'une unité enquêtée
- Ajout d'unités enquêtées dans le périmètre de l'enquête
- Report de l'échéance de la collecte

6.12.3 ORGANISATION DES DEMANDES

Les demandes sont transmises au titulaire par le biais de l'outil dédié que la Drees met à disposition.

L'ensemble des acteurs de l'enquête peut recevoir un courriel automatique à chaque fois qu'une note est ajoutée à la demande.

Les demandes peuvent être reliées entre elles par un ticket maître, qui permet de regrouper toutes les demandes liées à un même sujet.

Les demandes ne doivent jamais comporter d'informations confidentielles ou personnelles, ou encore comporter des identifiants et mots de passe.

6.12.4 CATEGORIE DES DEMANDES

À chaque demande est affectée la catégorie qui lui correspond le plus. Par exemple pour une opération de relance par courrier postal, la catégorie « Relance » est privilégiée par rapport à la catégorie « Impression et routage ».

Chaque enquête peut avoir des catégories qui lui sont propres.

6.12.5 DELAI DE TRAITEMENT DES DEMANDES

Les priorités sont définies par la Drees en fonction des urgences. Il y a 5 niveaux de priorité. A ces niveaux correspondent des délais de traitement définis dans le tableau suivant :

Niveau de priorité	Délai de traitement maximal
Immédiate	2 heures Par exemple, une demande transmise <u>au plus tard</u> à 20h00 doit être traitée le lendemain avant 10h00.
Urgente	4 heures Une demande transmise à 20h00 sera traitée le lendemain avant 12h00.
Élevée	8 heures
Normale	En fonction de la date d'échéance
Basse	En fonction de la date d'échéance

 Les numéros de portable professionnel des responsables du titulaire devront être fournis à la Drees dans l'éventualité de les contacter pour des demandes de priorité immédiate ou urgente.

6.12.6 UNITE D'ŒUVRE

Il n'existe pas d'unité d'œuvre spécifique pour la gestion des demandes. Les charges liées à la gestion des demandes sont intégrées aux unités d'œuvre d'assistance à la Drees.

6.13 RECHERCHE DE DONNEES DE CONTACTS

6.13.1 DESCRIPTION

Il peut arriver que les données de contacts des organismes ou individus à enquêter ne soient pas connues ou correctes. Il est donc nécessaire de les rechercher.

Les opérations de recherche et de collecte d'information peuvent regrouper plusieurs types d'activités : rechercher et identifier les données d'identité des structures ou individus manquants à enquêter (nom, prénom, dénomination sociale, n° siret), et/ou leurs coordonnées de contact postales, téléphoniques ou leurs courriels.

Le titulaire est alors chargé d'effectuer ces recherches.

Dans le cadre des enquêtes avec indemnités, le titulaire est chargé de collecter les informations bancaires des personnes ou des structures à indemniser.

6.13.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees :

 Fichier initial des organismes ou individus connus par la Drees

Fourniture(s) attendue(s) :

 Fichier(s) contenant les renseignements d'identité et/ou de contacts obtenus

6.13.3 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre de recherche et d'enrichissement d'informations d'identité et de contact s'apprécie en fonction du volume de recherche ou d'enrichissement à réaliser.

Dans le cas où la Drees fournit le fichier initial de l'échantillon, les unités d'œuvre à commander sont celles de mise à jour. Dans le cas où c'est le titulaire qui constitue l'échantillon, les unités d'œuvre à commander sont celles de recherches initiales.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IDENT-CTACT-INI-10	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 10 recherches et dans la limite de 100 recherches	Tranche de 10 recherches
1-IDENT-CTACT-INI-100	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 100 recherches et dans la limite de 1 000 recherches	Tranche de 100 recherches
1-IDENT-CTACT-INI-1000	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches et dans la limite de 10 000 recherches	Tranche de 1 000 recherches

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IDENT-CTACT-INI-SUP	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000
1-IDENT-CTACT-MAJ-10	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 10 recherches et dans la limite de 100 recherches	Tranche de 10 recherches
1-IDENT-CTACT-MAJ-100	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 100 recherches et dans la limite de 1 000 recherches	Tranche de 100 recherches
1-IDENT-CTACT-MAJ-1000	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches et dans la limite de 10 000 recherches	Tranche de 1 000 recherches
1-IDENT-CTACT-MAJ-SUP	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000

6.14 MAQUETTAGE

6.14.1 DESCRIPTION

La Drees confie au titulaire la réalisation de travaux de mise en forme ou d'amélioration graphique afin qu'une affiche, un dépliant ou un aide-mémoire soit plus éloquent.

Dans le cas d'un document de collecte personnalisé, elle peut aussi demander au titulaire de réaliser le document de collecte (saisissable ou non) au format PDF. Elle peut également, demander de fournir les noms des champs à personnaliser afin de les publiposter à terme via un fichier au format xlsx ou csv.

Il est également possible de devoir alimenter des champs de fusion dans le document à maquetter afin d'insérer des éléments contenus dans un fichier Excel ou csv fourni par la Drees.

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Contenu du document ou modèle souhaité
-  Si personnalisation, exemple du fichier permettant le publipostage des informations à personnaliser

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Maquette demandée
-  3 maquettes minimum pour des affiches, suffisamment différentes en présentation (couleur, agencement, etc.), par modèle fourni

6.14.2 4. UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'apprécie en fonction du type de support et de la complexité du maquettage à effectuer.

Hormis les courriels et les enveloppes, tous les documents sont considérés comme étant constitués d'une ou plusieurs pages.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-MQT-PAGE-COMPL-S	Maquettage d'une page de complexité simple	1 page
1-MQT-PAGE-COMPL-M	Maquettage d'une page de complexité modérée	1 page
1-MQT-PAGE-COMPL-F	Maquettage d'une page de complexité forte	1 page
1-MQT-MAIL-COMPL-S	Maquettage d'un courriel de complexité simple	1 courriel
1-MQT-MAIL-COMPL-M	Maquettage d'un courriel de complexité modérée	1 courriel
1-MQT-MAIL-COMPL-F	Maquettage d'un courriel de complexité forte	1 courriel
1-MQT-ENV	Maquettage d'une enveloppe	1 enveloppe

6.15 IMPRESSION DE DOCUMENTS ET DE QUESTIONNAIRES

6.15.1 DESCRIPTION

La plupart des enquêtes gérées par la Drees comportent une ou plusieurs phases d'envoi de matériel papier par courrier postal. Ces matériels doivent donc être imprimés et acheminés jusqu'à leurs destinataires.

L'un des usages peut par exemple être la phase amont, qui consiste à annoncer le lancement de l'enquête, à la présenter et à fournir un minimum d'éléments concrets aux enquêtés (Identifiants de connexion, mots de passe, adresse du site de collecte, numéro de l'assistance, etc.). Mais d'autres envois peuvent être effectués en cours de collecte, par exemple pour relancer les enquêtés au format papier.

 **La Drees se réserve la possibilité de fournir le matériel déjà imprimé au titulaire pour lui confier le reste des actions à mener (routage, suivi, etc.).**

Il peut être demandé au titulaire des impressions diverses pour la même enquête (par exemple sur format A3, A3 avec duplicata ou triplicata, impression avec des rabats, cartes, codes à barres, etc.), en recto-verso, en couleur ou en noir et blanc etc. La demande est formalisée par un bon de commande.

6.15.2 UNITES D'ŒUVRE POUR LES IMPRESSIONS

6.15.2.1 Unité d'œuvre pour la personnalisation

L'unité d'œuvre pour la personnalisation prend en compte tous les travaux relatifs à l'édition, tels que les champs de fusion, les sauts de page, les tris et/ou les ruptures, les personnalisations, lorsque cela est demandé. Elle est utilisée notamment pour élaborer la présentation d'une enveloppe T (enveloppe prépayée pour accompagner et favoriser un courrier de réponse).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-PRSN	Personnalisation de courrier	1 courrier

6.15.2.2 Fourniture et impression en noir et blanc sur feuille A4 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IMP-A4-NB-10	Fourniture et impression en noir et blanc de 10 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
1-IMP-A4-NB-100	Fourniture et impression en noir et blanc de 100 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
1-IMP-A4-NB-1000	Fourniture et impression en noir et blanc de 1 000 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
1-IMP-A4-NB-SUP	Fourniture et impression en noir et blanc de 1 000 feuilles supplémentaires au format A4 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

6.15.2.3 Fourniture et impression en couleur sur feuille A4 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IMP-A4-CL-10	Fourniture et impression en couleur de 10 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
1-IMP-A4-CL-100	Fourniture et impression en couleur de 100 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
1-IMP-A4-CL-1000	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IMP-A4-CL-SUP	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles supplémentaires au format A4 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

6.15.2.4 Fourniture et impression en couleur sur feuille A3 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IMP-A3-CL-10	Fourniture et impression en couleur de 10 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
1-IMP-A3-CL-100	Fourniture et impression en couleur de 100 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
1-IMP-A3-CL-1000	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
1-IMP-A3-CL-SUP	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles supplémentaires au format A3 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

6.15.2.5 Fourniture et impression sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales

Les caractéristiques spéciales sont relatives à l'impression sur un support cartonné, ou dans un format spécial, ou avec des rabats, duplicata/triplicata autocopiant, etc.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-IMP-SPEC-10	Fourniture et impression de 10 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
1-IMP-SPEC-100	Fourniture et impression de 100 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
1-IMP-SPEC-1000	Fourniture et impression de 1 000 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
1-IMP-SPEC-SUP	Fourniture et impression de 1 000 feuilles supplémentaires sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

6.16 ROUTAGE

6.16.1 DESCRIPTION

Le routage comprend les opérations de mise sous pli, d'affranchissement et d'expédition par courrier postal des documents ou du matériel que la Drees ou un autre prestataire a fourni au titulaire, ou bien les documents que le titulaire a imprimés.

La Drees peut demander des envois différenciés de matériel ou de documents en fonction du destinataire, avec ajout ou retrait de certains éléments.

Pour certaines enquêtes, il peut être demandé d'imprimer directement sur le formulaire ou d'apposer des étiquettes avec des codes-barres sur les formulaires pour les opérations d'anonymisation. En revanche le courrier envoyé contenant le code-barres, doit correspondre à la bonne personne et à l'adresse de ce code-barres.

Les enveloppes standard comportent en général la Marianne et le logo de la Drees. Une confirmation sera transmise au titulaire avant envoi.

Le routage est utilisé également lors des relances par voie postale.

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Modèles de courrier
-  Le fichier de « routage » qui contient la liste des destinataires et les autres informations de personnalisation

Pour les relances, le titulaire constitue la base des relances grâce aux éléments de suivi sur le site de collecte ou tout autre moyen de suivi.

6.16.2 DELAI DES ENVOIS DES PLIS DE LANCEMENT

Lors du lancement d'une campagne, la période durant laquelle les envois des plis de lancement doivent être effectués s'étale généralement sur une à deux semaines au maximum.

La liste des destinataires et les autres informations de personnalisation sont fournies au plus tard une semaine avant la date de l'envoi, sauf en cas de constitution de cette liste directement par le titulaire.

6.16.3 ORGANISATION DES ENVOIS

Les envois de matériel peuvent se faire selon plusieurs organisations différentes.

- Les envois de masse : tous les documents sont envoyés en même temps.
- Les envois en flux : les documents sont envoyés au fur et à mesure des besoins (envois quotidiens ou hebdomadaires).
- Les envois par vagues : les documents sont envoyés en plusieurs lots espacés de quelques semaines à quelques mois. Ces opérations sont réalisées dans le cas d'enquêtes pour lesquelles la population cible est segmentée en groupes homogènes qui ne sont pas enquêtés durant la même période.

6.16.4 GESTION ET SUIVI DE L'ACHEMINEMENT

L'expédition des plis ou des colis est assurée par un suivi. Le titulaire transmet régulièrement ou à la demande de la Drees un compte-rendu de l'acheminement : nombre de plis envoyés, nombre de plis non distribués (PND) et liste associée, etc.

Le titulaire peut, pour l'acheminement des plis ou des colis, faire appel à tout sous-traitant de son choix. Dans le cas où ce sous-traitant n'est pas 'La Poste', il convient que le titulaire en informe la Drees et que le sous-traitant choisi s'engage sur des délais d'acheminement de La Poste.

Dans le cas de suivi des courriers n'arrivant pas à destination (PND – Pli Non Distribué), il est demandé au titulaire de tenir une liste, accessible sur le site collaboratif de l'enquête mis à disposition par la Drees, des destinataires non atteints. Cette liste est tenue au jour le jour dès que le titulaire en a connaissance.

En fonction des consignes de la Drees, les courriers qui sont revenus au titulaire et dont on n'a pas trouvé les nouvelles coordonnées doivent être détruits.

6.16.5 UNITES D'ŒUVRE

La complexité de l'unité d'œuvre de la prestation de routage s'évalue en fonction de la quantité d'envois à effectuer mais aussi du poids des éléments, de leurs tailles et de leurs volumes.

Pour le coût postal en cas de retour des enveloppes T, coût qui ne peut être prévu avec précision dans le devis fourni, le titulaire communiquera le détail du devis qu'il aura constitué afin que la Drees émette le bon de commande correspondant à la somme due.

6.16.5.1 Mise sous plis

Code Unité d'œuvre (UO) Mise sous plis	Nom UO	Unité
1-MSP-100	Mise sous pli de 100 plis, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-MSP-1000	Mise sous pli 1 000 plis, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-MSP-SUP-10000	Mise sous pli de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

6.16.5.2 Mise sous pli différenciée

Cette unité d'œuvre prend en compte les demandes de la Drees d'envois différenciés : par exemple des groupes différents d'établissements reçoivent des questionnaires différents.

L'unité d'œuvre est à prendre en compte dès le 2^{ème} groupe d'envoi, par opération (lancement, envoi postal d'information, relance...), peu importe la quantité pour chaque groupe.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-MSPL	Mise sous pli personnalisée par groupe différent	1 groupe d'envoi

6.16.5.3 Fourniture d'enveloppe standard

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ENV-STANDARD-C3	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C3	1 enveloppe
1-ENV-STANDARD-C4	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C4	1 enveloppe
1-ENV-STANDARD-C5	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C5	1 enveloppe
1-ENV-STANDARD-C6	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C6	1 enveloppe
1-ENV-STANDARD-DL	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format DL (11x22cm)	1 enveloppe

6.16.5.4 Enveloppe supplémentaire

Cette unité d'œuvre sera utilisée pour compenser les coûts supplémentaires par rapport à une enveloppe définie plus haut à cause des caractéristiques supplémentaires (enveloppe à bulles, renforcée, cartonnée...)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ENV-SUPPL	Coût supplémentaire pour une enveloppe	1 enveloppe

6.16.5.5 Affranchissements

 Les courriers sont affranchis au tarif maximum équivalent à celui de La Poste 'Lettre verte'

Ce sont les courriers acheminés en France métropolitaine. Les coûts induits par les enveloppes T en affranchissement seront traduits en unités d'œuvre qui suivent :

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 20 grammes	Nom UO	Unité
1-AFF-10-POIDS-20	Affranchissement de 10 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
1-AFF-100-POIDS-20	Affranchissement de 100 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-AFF-1000-POIDS-20	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-AFF-SUP-10000-POIDS-20	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires d'un pli pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 100 grammes	Nom UO	Unité
1-AFF-10-POIDS-100	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
1-AFF-100-POIDS-100	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-AFF-1000-POIDS-100	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-AFF-SUP-10000-POIDS-100	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 21 à 100 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 250 grammes	Nom UO	Unité
1-AFF-10-POIDS-250	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
1-AFF-100-POIDS-250	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-AFF-1000-POIDS-250	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-AFF-SUP-10000-POIDS-250	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 101 à 250 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 500 grammes	Nom UO	Unité
1-AFF-10-POIDS-500	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
1-AFF-100-POIDS-500	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-AFF-1000-POIDS-500	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-AFF-SUP-10000-POIDS-500	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 251 à 500 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 3000 grammes	Nom UO	Unité
1-AFF-10-POIDS-3000	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
1-AFF-100-POIDS-3000	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
1-AFF-1000-POIDS-3000	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
1-AFF-SUP-10000-POIDS-3000	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 500 à 3000 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

6.16.5.6 Affranchissements et expéditions spéciaux vers l'outre-mer

L'unité d'œuvre suivante prend en charge le surcoût par pli pour les envois à destination des départements d'outre-mer. Elle est commandée en fonction des frais engagés par le titulaire. Les coûts induits en affranchissement par les enveloppes T envoyées depuis les départements d'outre-mer utiliseront cette unité d'œuvre également.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ROUT-SPEC	Routage non standard de plis	1 pli

6.17 TRANSPORT DE DOCUMENTS DE COLLECTE

6.17.1 DESCRIPTION

Tous types de documents nécessaires à l'enquête et à la collecte peuvent nécessiter un acheminement de colis vers différents lieux de stockage, de traitement, de collecte ou de distribution.

Le titulaire peut être amené à réaliser cet acheminement.

6.17.2 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre s'évaluent en fonction des zones d'acheminement, mais aussi en fonction du poids.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Poids colis
1-TRP-FM-1KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis inférieur ou égal à 1 kg	Poids ≤ 1 kg
1-TRP-FM-2KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 1 kg et inférieur ou égal à 2kg	1kg< Poids ≤ 2 kg
1-TRP-FM-3KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 2 kg et inférieur ou égal à 3 kg	2kg< Poids ≤ 3 kg
1-TRP-FM-4KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 3 kg et inférieur ou égal à 4 kg	3kg< Poids ≤ 4 kg
1-TRP-FM-5KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 4 kg et inférieur ou égal à 5 kg	4kg< Poids ≤ 5 kg
1-TRP-FM-SUP	Transport France métropolitaine d'un colis, 1 kg supplémentaire au-delà de 5kg	1 kg supplémentaire
1-TRP-OM-1KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis inférieur ou égal à 1kg	Poids ≤ 1 kg
1-TRP-OM-2KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 1 kg et inférieur ou égale à 2 kg	1kg< Poids ≤ 2 kg
1-TRP-OM-3KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 2 kg et inférieur ou égal à 3 kg	2kg< Poids ≤ 3 kg
1-TRP-OM-4KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 3 kg et inférieur ou égal à 4 kg	3kg< Poids ≤ 4 kg
1-TRP-OM-5KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 4 kg et inférieur ou égal à 5 kg	4kg< Poids ≤ 5 kg
1-TRP-OM-SUP	Transport Outre-Mer d'un colis, 1 kg supplémentaire au-delà 5kg	1 kg supplémentaire

6.18 ENVOIS D'INFORMATIONS OU DE RELANCES

6.18.1 DESCRIPTION

Lors d'une campagne d'enquête, il est fréquent de devoir contacter les personnes ou organismes enquêtés, que ce soit pour fournir une information initiale sur l'enquête, fournir des informations de connexion, ou bien pour relancer des enquêtés qui n'auraient pas encore répondu, cette liste d'usages n'étant pas exhaustive.

Ces opérations peuvent être réalisées :

- par voie postale, ce qui nécessite une prestation d'impression et de routage,
- par courriel
- par appels téléphoniques
- par sms
- par message vocal téléphonique préenregistré

La MOA souhaite alors que l'opération d'envoi envisagée soit réalisée par le titulaire.

Le périmètre de l'envoi est déterminé ou validé par la MOA.

Par exemple, dans le cas de la relance, la MOA peut décider pour la première relance, que le titulaire contacte uniquement les enquêtés qui ne se sont pas connectés sur le site en ligne puis ceux dont les questionnaires sont dans l'état « Non saisi » par courriel, puis ensuite pour la deuxième relance, que les enquêtés dont les questionnaires ne sont pas validés soient contactés par téléphone.

Document(s) fourni(s) par la Drees, si l'organisation de la collecte lui permet d'en avoir connaissance à l'avance :

-  La liste des destinataires
-  Les informations de personnalisation

6.18.2 CONSTITUTION DES LISTES D'UNITES A RELANCER

Le titulaire, à partir de la liste des destinataires et de l'état de réponse des questionnaires, devra constituer la liste de chaque envoi ou relance à effectuer et la fera valider par la Drees.

Le nombre d'enquêtés à relancer va de quelques dizaines à plusieurs milliers en fonction de l'enquête et de son degré d'avancement.

Différents modes de relance peuvent être utilisés en fonction des informations contenues dans la liste des destinataires : c'est le cas si cette liste ne contient ni courriel ni téléphone pour certains organismes, et qu'ils sont présents pour d'autres.

Par exemple si la relance est postale : le titulaire doit prendre en compte le fichier de non-distribution qu'il a tenu à jour lors du premier routage, afin de ne pas imprimer et envoyer une relance qui ne pourra de toute façon pas arriver.

Il se peut aussi que lors des relances, des organismes ou des personnes indiquent qu'ils ne sont pas concernés par l'enquête. Dans ce cas le titulaire doit tenir à jour le fichier de routage en indiquant que l'organisme concerné est en « Non attendu » après accord de la MOA ou des agents en région.

6.18.3 ENVOI OU RELANCE PAR VOIE POSTALE

En fonction de la liste qu'il a constituée ou qui lui a été fourni par la MOA responsable de l'enquête, le titulaire envoie le pli d'information ou de relance contenant le matériel déterminé par la demande de la MOA.

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Modèle de lettre d'information ou de relance postale :
 - o Une version modifiable (traitement de texte LibreOffice ou Word)
 - o Une version PDF signée
-  Les informations de personnalisation
-  Tout autre document ou matériel fourni ou demandé par la Drees
-  La liste des destinataires ou la façon de la définir via Elise

Document(s) attendu(s) par la Drees :

-  Liste des organismes ou individus effectivement destinataires de l'information ou de la relance
-  Quantité de chaque matériel et prestation fournis
-  Liste des organismes ou individus qui n'ont pas reçu leur courrier postal
-  Liste des organismes ou individus qui ne sont pas concernés par l'enquête

6.18.4 ENVOI OU RELANCE PAR COURRIEL

La MOA peut demander à ajouter des pièces jointes au courriel ou des liens vers des documents sur le site d'Aides et de FAQ de l'enquête.

Le titulaire devra gérer les messages retours qui lui signalent, soit que l'adresse électronique n'existe pas ou plus encore, que la boîte est pleine. Dans le premier cas, le titulaire doit mettre à jour le fichier de gestion pour indiquer que le courriel n'est plus valide. Dans le deuxième cas, il doit procéder à un nouvel envoi si les délais restent suffisants.

Le titulaire doit aussi gérer les filtres « anti-pourriels » qui exigent que l'expéditeur clique sur un lien permettant la délivrance du message qui a été envoyé.

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Modèle de lettre, de courriel d'information ou de relance fourni par la MOA
-  Les informations de personnalisation
-  Tout autre document fourni ou demandé par la Drees pour être ajouté en pièce jointe

Document(s) attendu(s) par la Drees :

-  Liste des organismes ou individus effectivement destinataires de l'information ou de la relance
-  Liste des adresses de messagerie non valides
-  Liste des enquêtés qui n'ont pas pu être contactés pour raison de boîte pleine
-  Éventuellement la liste des nouvelles adresses de messagerie issus de la recherche
-  La liste des destinataires ou la façon de la définir via Elise

6.18.5 RELANCE TELEPHONIQUE

Le titulaire constitue le projet de texte pour la relance téléphonique et le propose à la MOA responsable de l'enquête. Il est attendu de l'équipe du titulaire en charge de l'enquête qu'elle apporte une aide concrète sur la construction des versions finales de ces textes grâce à son savoir-faire. Dans le cas où les équipes du titulaire maîtrisent bien tous les aspects de l'enquête, il peut ne pas être utile de formaliser le texte de la relance à l'avance. La MOA précise au titulaire ou bien valide le champ des organismes ou individus à relancer pour chaque relance téléphonique organisée pendant la collecte de l'enquête.

Lorsque le correspondant n'est pas joignable lors d'un premier appel téléphonique, d'autres tentatives sont effectuées.

Il peut être demandé au titulaire de procéder aux relances après 18h00 ou un samedi pour maximiser la possibilité de joindre une personne, avec un nombre de tentatives à définir avec la Drees pour différents horaires ou à des jours différents.

Un correspondant peut être joignable mais pas disponible pour répondre dans l'immédiat. Le titulaire doit alors prendre rendez-vous avec celui-ci s'il l'accepte.

La Drees peut demander de procéder à la relance des enquêtés dans un ordre déterminé, par exemple par zone de vacances ou tout autre critère.

La Drees peut également demander que les différentes relances adressées à un même individu se fassent à des moments les plus différenciés possibles les uns des autres en fonction des moments de relances possibles : par exemple le soir vs le week-end, par tranches horaires.

Document(s) attendu(s) par la Drees :

-  Liste des organismes ou individus relancés, l'état et le résultat de la relance
-  Tableau hebdomadaire permettant le suivi des relances : nombre d'appels effectués, nombre d'organismes ou d'individus déjà relancés par état de la relance, nombre d'organismes ou d'individus restant à relancer.

6.18.6 ENVOI OU RELANCE PAR SMS

Le titulaire envoie les SMS aux enquêtés.

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Modèle de message SMS fourni par la MOA correspondante
-  Les informations de personnalisation

Document(s) attendu(s) :

-  Liste des enquêtés effectivement informés ou relancés avec les 4 derniers numéros du mobile

6.18.7 ENVOI OU RELANCE PAR DEPOT DE MESSAGE VOCAL

Le titulaire dépose le message vocal dans le répondeur vocal de chaque enquêté

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Texte du message vocal validé par la MOA correspondante

Document(s) attendu(s) :

-  Liste des enquêtés effectivement informés ou relancés avec les 4 derniers numéros du mobile

6.18.8 CONFIDENTIALITE

Pour des considérations de sécurité forte et de confidentialité, il est rappelé que les opérations d'information ou de relance, que ce soit par courriel ou par téléphone, ne peuvent pas être sous-traitées et doivent être effectuées uniquement par les équipes du titulaire.

6.18.9 UNITES D'ŒUVRE

Ci-dessous, les unités d'œuvre (UO) de conception de message sont propres aux relances téléphoniques, les autres portent sur les envois de message par courriel et par SMS ou au dépôt de message vocaux. Les envois postaux, dont les relances, reprennent les UO d'impression et de routage.

6.18.9.1 Unités d'œuvre d'envoi ou de relance par mél

Les UO de conception de message d'information ou de relance par courriel s'apprécient en fonction de la complexité : de mise en page (avec ou sans insertion d'image, pièces jointes), de personnalisation du message, ou d'envoi à des groupes différents d'enquêtés (différents messages à différents types d'enquêtés).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-CONCEPT-MEL-S	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité simple	1 courriel
1-CONCEPT-MEL-M	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité moyenne (mise en page, pièce jointe)	1 courriel
1-CONCEPT-MEL-F	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité forte (personnalisation, groupe)	1 courriel

L'UO d'envoi de messages d'information ou de relance par courriel s'apprécie en fonction du nombre de messages à envoyer.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ENVOI-MEL-10	Envoi de 10 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 100 courriels	Tranche de 10 courriels
1-ENVOI-MEL-100	Envoi de 100 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 1 000 courriels	Tranche de 100 courriels
1-ENVOI-MEL-1000	Envoi de 1 000 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 10 000 courriels	Tranche de 1 000 courriels
1-ENVOI-MEL-10000	Envoi de 10 000 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 100 000 courriels	Tranche de 10 000 courriels
1-ENVOI-MEL-100000-SUP	Envoi de 10 000 courriels supplémentaires de message d'information ou de relance au-delà de 100 000	Tranche de 10 000 courriels supplémentaires au-delà de 100 000

6.18.9.2 Unité d'œuvre d'envoi ou de relance par **SMS** quels que soient les horaires

Cette unité d'œuvre est utilisée pour une information initiale ou une relance par SMS quels que soient les horaires.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ENVOI-SMS	Unité d'œuvre d'envoi de SMS	Envoi de 1 SMS

6.18.9.3 Unité d'œuvre de dépôt de message vocal

Cette unité d'œuvre est utilisée pour une information initiale ou une relance dans la boîte vocale du destinataire.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-ENVOI-MSG-VOC-10	Dépôt de 10 messages vocaux, dans la limite de 100 messages vocaux	Tranche de 10 messages
1-ENVOI-MSG-VOC-100	Dépôt de 100 messages vocaux, dans la limite de 1 000 messages vocaux	Tranche de 100 messages
1-ENVOI-MSG-VOC-1000	Dépôt de 1 000 messages vocaux, dans la limite de 10 000 messages vocaux	Tranche de 1 000 messages
1-ENVOI-MSG-VOC-10000	Dépôt de 10 000 messages vocaux, dans la limite de 100 000 messages vocaux	Tranche de 10 000 messages
1-ENVOI-MSG-VOC-100000-SUP	Dépôt de 10 000 messages vocaux supplémentaires au-delà de 100 000	Tranche de 10 000 messages supplémentaires au-delà de 100 000

6.18.9.4 Unités d'œuvre de relance par téléphone

La relance par téléphone en horaire standard comprend toutes les prestations relatives à la relance en jour de semaine et les samedis en métropole de 8h00 à 20h00.

La relance par téléphone en horaire exceptionnel comprend toutes les prestations relatives à la relance en dehors de l'horaire standard. Cela recouvre notamment des jours ou créneaux relatifs aux horaires ultra-marins. Cet exemple n'est toutefois pas exhaustif.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-RLC-TEL-HSTD-10	Relance par téléphone en horaire standard pour 10 appels, dans la limite de 100 appels	Tranche de 10 relances téléphoniques
1-RLC-TEL-HSTD-100	Relance par téléphone en horaire standard pour 100 appels, dans la limite de 1 000 appels	Tranche de 100 relances téléphoniques
1-RLC-TEL-HSTD-1000	Relance par téléphone en horaire standard pour 1 000 appels, dans la limite de 10 000 appels	Tranche de 1 000 relances téléphoniques
1-RLC-TEL-HEXCPT-10	Relance par téléphone en horaire exceptionnel pour 10 appels, dans la limite de 100 appels	Tranche de 10 relances téléphoniques
1-RLC-TEL-HEXCPT-100	Relance par téléphone en horaire exceptionnel pour 100 appels, dans la limite de 1 000 appels	Tranche de 100 relances téléphoniques
1-RLC-TEL-HEXCPT-1000	Relance par téléphone en horaire exceptionnel pour 1 000 appels, dans la limite de 10 000 appels	Tranche de 1 000 relances téléphoniques

6.19 VALIDATION DES DONNEES COLLECTEES

6.19.1 DESCRIPTION

Pour certaines enquêtes, il arrive que les données collectées soient soumises au contrôle de leur qualité. Il arrive également que les enquêtés ne fournissent pas la totalité des informations attendues ou bien ne valident pas leurs saisies. La prestation consiste donc à vérifier, compléter certaines données et valider la qualité de celles qui ont été saisies.

En 2024 par exemple, le nombre de questionnaires à valider été le suivant pour les enquêtes suivantes :

- l'enquête auprès des établissements prenant en charge des personnes en difficultés sociales (ES-DS) : 230 validations ;
- l'enquête auprès des écoles de formation aux professions sociales : 1100 validations ;
- l'enquête auprès des écoles de formation aux professions sanitaires : 1400 validations ;
- la Statistique annuelle des établissements : 3300 validations (voir annexe au CCTP).

Cette étape de validation de données peut intervenir soit pendant la phase de collecte si l'enquêté a validé son questionnaire, soit en fin de collecte. Elle s'effectue en utilisant l'application de collecte et doit respecter les consignes de saisie.

Si le contrôle des données nécessite un complément d'informations, il peut être nécessaire de contacter l'organisme ou l'individu enquêté.

Dans ce cas, les échanges écrits des valideurs avec les enquêtés sont susceptibles d'être demandés par la Drees.

Le titulaire s'engage sur la compétence des valideurs recrutés : expérience de la collecte de données auprès d'organismes ou individus, capacité à s'approprier et à respecter strictement les consignes et concepts de l'enquête, pédagogie de l'enquête auprès des enquêtés, goût pour la qualité des données, rigueur.

6.19.1.1 Fournitures attendues

Fourniture(s) attendue(s) :

- 📄 Document de suivi hebdomadaire reprenant la liste des organismes ou individus dont les données ont été validées, ainsi que ceux qu'il a fallu recontacter.
- 📄 Les échanges écrits des valideurs avec les enquêtés transmis :
 - à la demande sur un sujet particulier ;
 - sur demande de la MOE en aval de la campagne, de manière exhaustive dans les semaines suivant la fin de la campagne.

6.19.2 UNITE D'ŒUVRE

L'UO de validation des données s'apprécie pour une semaine de validation par un valideur.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-VAL-DON	Validation des données	1 semaine

6.20 ACQUISITION ET GESTION D'UN NOM DE DOMAINE

6.20.1 DESCRIPTION

Le titulaire prend en charge la gestion, l'achat ou le renouvellement du ou des nom(s) de domaine acquis au profit de la Drees pendant toute la durée du marché. Ces noms de domaines servent aux équipes d'assistance lors de l'utilisation des adresses méls. L'ancien et le nouveau titulaire prennent soin de se coordonner afin de déterminer le moment où la bascule doit s'effectuer.

✍ Pour des raisons de sécurité, les logiciels de filtrage installés sur les postes des enquêtés peuvent contrôler l'adresse IP du serveur qui envoie les méls. Ils demandent alors au serveur de domaine du titulaire si l'adresse IP correspond bien au domaine indiqué. Si la requête se solde par la négative, les envois méls de la Drees peuvent être bloqués.

✍ Pour pallier ce problème, le titulaire inscrit dans son champ SFP du DNS le ou les adresse(s) IP du/des serveur(s) SMTP qui servent à envoyer des méls.

6.20.2 UNITE D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre suivantes correspondent à l'acquisition d'un nom de domaine et à son renouvellement :

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-DOM-ACQ	Acquisition d'un domaine pour une année	1 acquisition pour un an
1-DOM-RNVL	Renouvellement d'un domaine pour une année	1 renouvellement pour un an

6.21 INDEMNISATION DES ENQUETES

6.21.1 DESCRIPTION

De manière exceptionnelle, la Drees peut être amenée à indemniser les personnes ou les structures enquêtées. Elle fixe alors les modalités, les conditions, le calendrier et le montant des indemnités qui seront versées en fin de collecte.

Le titulaire a alors la charge d'assister la Drees en procédant aux étapes suivantes :

1. La collecte des coordonnées et des informations bancaires de chaque enquêté à indemniser ;
2. La personnalisation d'une lettre explicative et d'une convention à l'attention de chaque enquêté à indemniser ;
3. L'envoi par courrier postal ou par courriel à chaque enquêté à indemniser de la lettre explicative personnalisée accompagnée de la convention personnalisée ;
4. Les relances par courriel ou par téléphone des conventions restées sans suite (c'est-à-dire les conventions n'ayant pas été signées ou pour lesquelles l'enquêté n'a pas fait valoir un refus explicite de signer) ;

5. La vérification et la signature par le titulaire – pour le compte de la Drees – des conventions retournées signées par les enquêtés, ainsi que l’archivage numérique des documents contractuels ;
6. La mise en paiement de l’indemnité à l’enquêté après vérification et accord de la Drees, suivi de l’archivage des justificatifs de paiement et de la reddition des comptes.

N.B. : La Drees définit en amont les modalités de versement, et notamment la possibilité de réaliser la mise en paiement en une ou plusieurs vagues, au regard des caractéristiques et du calendrier de l’enquête. Ces modalités seront reprises dans la convention de mandat (voir encadré ci-dessous).

La DREES aura préalablement informé les personnes ou établissements de l’enquête à venir et du rôle du titulaire dans le processus de signature des conventions et de versement des indemnités.

 **Le montant correspondant à la somme des indemnités à verser aux enquêtés n’est pas inclus dans le prix des prestations du titulaire.** En effet, les sommes versées au titre de l’indemnisation feront l’objet d’une convention de mandat signée entre le titulaire, la Drees et le Contrôleur Budgétaire et Comptable Ministériel. Ce montant sera versé au titulaire en complément des montants relevant de ses prestations. Les indemnités seront ensuite distribuées par le titulaire auprès des personnes ou des établissements enquêtés selon les modalités définies par la Drees. Dans le cas où la totalité des indemnités ne serait pas distribuée (exemple : non-répondant à l’enquête ou absence de convention signée), le reliquat du montant des indemnités sera restitué à la Drees à la fin de l’opération.

6.21.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees :

-  Un fichier servant de référentiel des personnes ou des établissements enquêtés précisant :
 - ☐ Les coordonnées déjà connues ;
 - ☐ Les informations bancaires déjà connues ;
 - ☐ Le montant de l’indemnité à verser au regard des conditions d’indemnisation définies par la Drees.
-  Un modèle de lettre-type (courriel et courrier) à personnaliser pour chacun des enquêtés.
-  Un modèle de convention-type à personnaliser pour chacun des enquêtés.
-  Une convention de mandat entre le titulaire, la Drees et le Contrôleur Budgétaire et Comptable Ministériel portant sur l’indemnisation de l’enquête et précisant notamment le montant total des indemnités à verser ainsi que les modalités et l’échéancier du versement de la somme des indemnités au titulaire.
-  Un modèle de relance par courriel ou par courrier et, le cas échéant, un script de prise de contact pour les relances téléphoniques.
-  À l’issue de la collecte de l’enquête, un fichier valant ordre de service et indiquant si l’enquêté a rempli les conditions requises pour percevoir son indemnité ainsi que le montant de cette dernière.

De plus, la Drees versera au titulaire la somme correspondant à l’ensemble des indemnités à verser aux enquêtés.

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Un planning prévisionnel de versement.
-  Le fichier de référence des personnes ou des établissements enquêtés avec les coordonnées et informations bancaires collectées et/ou mises à jour.
-  Un fichier de suivi des conventions et des indemnités permettant de renseigner notamment :
 - ☐ La date d'envoi de la lettre et de la convention personnalisées ;
 - ☐ Le mode d'envoi (courriel ou courrier postal) ;
 - ☐ L'identité et le statut du signataire de la convention ;
 - ☐ L'état d'avancement de la signature de la convention ;
 - ☐ Le suivi des relances ;
 - ☐ Le suivi des refus de signature de la convention ;
 - ☐ L'archivage numérique de la convention par le titulaire ;
 - ☐ La date et la référence du versement de l'indemnité à l'enquêté.
-  Une copie sur support numérique de chacune des conventions signées par l'enquêté et le titulaire. A la demande de la Drees, les copies doivent pouvoir lui être communiquées sans délais.
-  Une attestation certifiée par le titulaire présentant le "bilan" des versements effectués permettant la reddition des comptes auprès du comptable ministériel.

6.21.3 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre de collecte des coordonnées et des informations bancaires s'apprécie en fonction du volume de collecte à réaliser.

L'unité d'œuvre de personnalisation s'apprécie en fonction du volume de lettres explicatives ou de conventions à personnaliser.

L'unité d'œuvre d'envoi de la lettre explicative personnalisée accompagnée de la convention personnalisée s'apprécie en fonction du mode d'envoi et du volume d'envoi à réaliser.

Dans le cas d'un envoi par courrier postal, il s'agit d'un envoi par courrier simple et l'unité d'œuvre comprend les coûts d'impression, de mise sous pli, d'affranchissement et de routage nécessaires à la prestation.

L'unité d'œuvre de relance des conventions restées sans suite s'apprécie en fonction du volume de relances à réaliser et du mode de contact utilisé pour effectuer ces relances.

Dans le cas des relances téléphoniques, celles-ci sont réalisées du lundi au samedi, en jours ouvrés, de 8h00 à 20h00 (heure métropolitaine).

L'unité d'œuvre de vérification, de signature des conventions par le titulaire pour le compte de la Drees et d'archivage sur support numérique des conventions signées s'apprécie en fonction du nombre de conventions retournées signées par les enquêtés.

L'unité d'œuvre de mise en paiement des indemnités aux enquêtés, comprenant l'archivage des justificatifs de paiement et la reddition des comptes, s'apprécie en fonction du nombre de versements d'indemnité réalisé.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
1-COORD-BANC-10	Collecte des coordonnées et des informations bancaires de 10 organismes ou individus enquêtés à indemniser, dans la limite de 100 organismes ou individus	Tranche de 10 organismes ou individus
1-COORD-BANC-100	Collecte des coordonnées et des informations bancaires de 100 organismes ou individus enquêtés à indemniser	Tranche de 100 organismes ou individus
1-PERS-LETTRE-10	Personnalisation de 10 lettres explicatives, dans la limite de 100 lettres	Tranche de 10 lettres
1-PERS-LETTRE-100	Personnalisation de 100 lettres explicatives	Tranche de 100 lettres
1-PERS-CONV-10	Personnalisation de 10 conventions, dans la limite de 100 conventions	Tranche de 10 conventions
1-PERS-CONV-100	Personnalisation de 100 conventions	Tranche de 100 conventions
1-ENV-MAIL-10	Envoi de 10 mails avec une lettre explicative accompagnée de sa convention personnalisée, dans la limite de 100 mails	Tranche de 10 mails
1-ENV-MAIL-100	Envoi de 100 mails avec une lettre explicative accompagnée de sa convention personnalisée	Tranche de 100 mails
1-ENV-COURRIER-10	Envoi par courrier postal de 10 lettres explicatives accompagnées de leur convention personnalisée, dans la limite de 100 envois postaux	Tranche de 10 envois postaux
1-ENV-COURRIER-100	Envoi par courrier postal de 100 lettres explicatives accompagnées de leur convention personnalisée	Tranche de 100 envois postaux
1-REL-MAIL-10	Envoi de 10 mails de relance aux enquêtés n'ayant pas donné suite à la convention, dans la limite de 100 mails	Tranche de 10 mails
1-REL-MAIL-100	Envoi de 100 mails de relance aux enquêtés n'ayant pas donné suite à la convention	Tranche de 100 mails
1-REL-TEL-10	Relance par téléphone des enquêtés à indemniser n'ayant pas donné suite à la convention (par tranche de 10 appels, dans la limite de 100 appels)	Tranche de 10 relances téléphoniques
1-REL-TEL-100	Relance par téléphone des enquêtés à indemniser n'ayant pas donné suite à la convention (par tranche de 100 appels)	Tranche de 100 appels téléphoniques
1-SIGN-10	Vérification, signature et archivage de 10 conventions, dans la limite de 100 conventions	Tranche de 10 conventions
1-SIGN-100	Vérification, signature et archivage de 100 conventions	Tranche de 100 conventions
1-COUTVERS-10	Coût de versement des indemnités (par tranche de 10 versements réalisés, dans la limite de 100 versements)	Tranche de 10 versements
1-COUTVERS-100	Coût de versement des indemnités (par tranche de 100 versements réalisés)	Tranche de 100 versements

7 Lot n°2 : PRODUCTION D'ENQUÊTES AVEC PLUSIEURS MODES DE COLLECTE POSSIBLES

La Drees et la Dares réalisent régulièrement des enquêtes. Elles peuvent être menées en face à face, par téléphone, par papier par visioconférence et par internet. Elles peuvent être réalisées en mono ou en multimode (face-à-face, téléphone, visioconférence, courrier, internet).

Les populations enquêtées vont des individus en population générale, à des entreprises/établissements, ou encore des organismes institutionnels. Les volumes s'échelonnent de quelques centaines à plus de 200 000 unités si la collecte a lieu par Internet. A noter que si la collecte est réalisée par internet, alors elle est réalisée sans utiliser l'outil de collecte ELISE spécifique à la Drees (voir lot n° 1), mais en utilisant les outils et moyens numériques du titulaire ou d'autres fournisseurs.

Les durées de collecte peuvent s'étaler de plusieurs semaines à plusieurs mois. La collecte peut également avoir lieu en plusieurs vagues ou bien lors de campagnes de collecte successives.

Le titulaire est tenu de veiller en permanence à la qualité des prestations, qu'il s'agisse du respect du plan de sondage et des critères de sélection de l'échantillon, de la collecte des données et de la tenue des entretiens, de la relance, de la saisie, de l'exploitation des données, etc. Il veille également à la sécurité des données qu'il collecte. Il est attentif à l'image de la Drees et de la Dares qu'il véhicule.

7.1 DESCRIPTION D'UNE ENQUETE A REALISER PAR LE TITULAIRE

La Drees et la Dares réalisent des enquêtes par téléphone, par internet, par papier, en visioconférence et en face à face, sur différents sujets liés au travail, à la formation professionnelle, à la santé et aux solidarités. Certaines cumulent plusieurs modes de collecte. À titre d'illustration, on peut trouver les différentes enquêtes réalisées par la Drees et la Dares sur leurs sites institutionnels (page [Source et enquêtes](#) pour la Drees et [Le catalogue des enquêtes réalisées par la Dares](#)). Le titulaire est donc amené à intervenir sur certaines de ces enquêtes au titre d'une ou plusieurs des prestations et unités d'œuvre décrites ci-dessous.

7.1.1 ENQUETE PAR INTERNET

Outre une période dédiée au lancement de la prestation, le processus d'enquête par internet comprend deux phases pouvant être organisées de la façon décrite ci-dessous, sans que cette organisation n'ait de valeur contractuelle. L'organisation retenue sera celle validée par la Drees ou la Dares en réunion de lancement :

1. Phase de conception, préparation et de test :
 - a. Maquettage de la lettre annonce ou du courriel d'annonce et des relances de l'enquête (lettre, mail, sms) ainsi que des documents accompagnant l'annonce le cas échéant (consignes de collecte, notice) ;
 - b. Mise en place le cas échéant par le titulaire de pages internet dédiées à la présentation de l'enquête ;
 - c. Mise en place de la plateforme internet sécurisée dédiée à la collecte de l'enquête et développement du questionnaire informatisé ;
 - d. Mise en place d'un numéro gratuit et un système d'assistance en ligne par téléphone, d'une adresse électronique et formation des téléconseillers ;
 - e. Mise en place de l'extranet de suivi de la collecte ;
 - f. Test de la plateforme par le titulaire, puis par la Drees et/ou la Dares ;
 - g. Enrichissement le cas échéant des données de contact ;
 - h. Test de la procédure d'information/annonce, de collecte, du questionnaire et de la livraison des données auprès d'un échantillon réduit ;
 - i. Bilan de test ;
 - j. Amélioration des questionnaires et de la lettre ou du courriel d'annonce.
2. Phase de collecte :
 - a. Enrichissement des coordonnées ;
 - b. Information des personnes à interroger (personnalisation et envoi d'une lettre/mail-annonce) ;
 - c. Recueil des réponses au questionnaire via la plateforme et alimentation de l'extranet de suivi de la collecte ;
 - d. Possibilité de courriers, mails, sms et appels téléphoniques de rappels/relances ;
 - e. Transmission des données collectées à la Drees et/ou la Dares ;
 - f. Bilan de collecte.

7.1.2 ENQUETE PAR VOIE POSTALE

Outre une période dédiée au lancement de la prestation, le processus d'enquête par voie postale comprend deux phases, pouvant être organisées de la façon décrite ci-dessous, sans que cette organisation n'ait de valeur contractuelle. L'organisation retenue sera celle validée par la Drees ou la Dares en réunion de lancement :

1. Phase de préparation et de test :
 - a. Maquettage des courriers annonce, des documents, des relances et des questionnaires ;
 - b. Mise en place d'un numéro gratuit et un système d'assistance en ligne par téléphone^o vert, d'une adresse électronique et formation des téléconseillers
 - c. Mise en place d'un extranet de suivi de la collecte ;
 - d. Test du protocole de collecte et des questionnaires auprès d'un échantillon réduit ;
 - e. Bilan de test ;
 - f. Amélioration des questionnaires et de la lettre annonce.

2. Phase d'enquête :
 - a. Enrichissement des coordonnées ;
 - b. Personnalisation et envoi du courrier annonce, du questionnaire et de l'enveloppe T ;
 - c. Saisie des questionnaires remplis ;
 - d. Possibilité de courriers, de mails, de sms et d'appels téléphoniques de rappels/relances°;
 - e. Transmission des données collectées à la Drees et/ou la Dares ;
 - f. Bilan de collecte.

7.1.3 ENQUETE PAR TELEPHONE

Outre une période dédiée au lancement de la prestation, le processus d'enquête par téléphone comprend deux phases pouvant être organisées de la façon décrite ci-dessous, sans que cette organisation ait une valeur contractuelle. L'organisation retenue sera celle validée par la Drees ou la Dares en réunion de lancement :

1. Phase de préparation et de test :
 - a. Programmation des questionnaires d'enquête sur système CATI ;
 - b. Maquettage des courriers annonce, des documents, des relances et des questionnaires ;
 - c. Formation des enquêteurs téléphoniques ;
 - d. Mise en place d'un numéro gratuit et un système d'assistance en ligne par téléphone° vert, d'une adresse électronique et formation des téléconseillers
 - e. Mise en place de l'extranet de suivi de collecte ;
 - f. Test de la phase d'enquête et des questionnaires auprès d'un échantillon réduit ;
 - g. Bilan de test ;
 - h. Amélioration des questionnaires et de la lettre annonce.
2. Phase d'enquête :
 - a. Enrichissement des coordonnées ;
 - b. Information des personnes à interroger (personnalisation et envoi d'une lettre-annonce ou d'un courriel annonce) ;
 - c. Réalisation des entretiens téléphoniques ;
 - d. Possibilité de courriers, mails, sms et appels téléphoniques de rappels/relances ;
 - e. Transmission des données collectées à la Drees et/ou la Dares ;
 - f. Bilan de collecte.

7.1.4 ENQUETE EN FACE A FACE

Outre une période dédiée au lancement de la prestation, le processus d'enquête en face à face comprend deux phases pouvant être organisées de la façon décrite ci-dessous, sans que cette organisation ait une valeur contractuelle. L'organisation retenue sera celle validée par la Drees ou la Dares en réunion de lancement :

1. Phase de préparation et de test :

- a. Programmation des questionnaires d'enquête sur système CAPI ;
- b. Formation des enquêteurs en face-à-face ;
- c. Mise en place d'un numéro gratuit et un système d'assistance en ligne par téléphone^o vert, d'une adresse électronique et formation des téléconseillers
- d. Mise en place de l'extranet de suivi de collecte ;
- e. Information des personnes à interroger (personnalisation et envoi d'une lettre-annonce, envoi d'un mail) et prise de rendez-vous (téléphone et, le cas échéant, via une page internet permettant la prise de rendez-vous par les enquêtés) ;
- f. Test de la phase d'enquête et des questionnaires auprès d'un échantillon réduit^o ;
- g. Bilan de test ;
- h. Amélioration des questionnaires et de la lettre annonce.

2. Phase d'enquête :

- a. Enrichissement des coordonnées ;
- b. Information des personnes à interroger (personnalisation et envoi d'une lettre-annonce, envoi d'un mail) et prise de rendez-vous (téléphone et, le cas échéant, via une page internet permettant la prise de rendez-vous par les enquêtés) ;
- c. Réalisation des entretiens en face-à-face ;
- d. Possibilité de courriers, mails, sms et appels téléphoniques de rappels/relances ;
- e. Transmission des données collectées à la Drees et/ou la Dares ;
- f. Bilan de collecte.

7.1.5 ENQUETE PAR VISIOCONFERENCE

Sur proposition de la Drees et/ou de la Dares, la visioconférence peut venir en complément d'autres modes de collecte. Son usage peut cependant être limité à certains cas qui seront précisés par la Drees et/ou la Dares (éloignement géographique d'une partie des enquêtés...).

Outre une période dédiée au lancement de la prestation, le processus d'enquête par visioconférence comprend deux phases pouvant être organisées de la façon décrite ci-dessous, sans que cette organisation ait une valeur contractuelle. L'organisation retenue sera celle validée par la Drees ou la Dares en réunion de lancement :

1. Phase de préparation et de test :

- a. Programmation des questionnaires d'enquête ;
- b. Mise en place d'un numéro gratuit et un système d'assistance en ligne par téléphone^o vert, d'une adresse électronique et formation des téléconseillers
- c. Mise en place de l'extranet de suivi de collecte ;
- d. Test de la phase d'enquête et des questionnaires auprès d'un échantillon réduit^o ;
- e. Bilan de test ;
- f. Amélioration des questionnaires et de la lettre annonce.

2. Phase d'enquête :

- g. Enrichissement des coordonnées ;
- h. Formation des enquêteurs face-à-face en visioconférence ;
- i. Information des personnes à interroger (personnalisation et envoi d'une lettre-annonce) et prise de rendez-vous (téléphone et, le cas échéant, via une page internet permettant la prise de rendez-vous par les enquêtés) ;
- j. Réalisation des enquêtes en visioconférence ;
- k. Possibilité de courriers, mails, sms et appels téléphoniques de rappels /relances°;
- l. Transmission des données collectées à la Drees et/ou la Dares ;
- m. Bilan de collecte.

7.1.6 PERFORMANCE DES COLLECTES D'ENQUETES

Le titulaire met en œuvre les moyens et méthodes adaptés aux différents modes de collecte et aux différents publics visés, afin de maximiser la performance de la collecte, exprimée sous la forme d'un « taux de retour ».

Le taux de retour est égal au nombre de questionnaires (un questionnaire correspond à une unité à interroger) retournés, c'est à dire complets ou incomplets, hors champ ou en refus ou correspondant à des unités injoignables, rapporté au nombre total d'unités à contacter :

$$\text{Taux de retour} = \frac{\text{Questionnaires complets, incomplets ou hors champ} + \text{Refus} + \text{Injoignables}}{\text{Nombre total d'unités à contacter}}$$

Le questionnaire d'une unité sera considéré comme « non retourné » si le protocole de relance validé par la Drees et/ou la Dares, prévu initialement ou ajusté en cours de collecte, n'a pas été conduit intégralement par le titulaire à la date de fin de collecte.

7.2 LES ACTEURS INTERVENANTS AU COURS D'UNE ENQUETE

Plusieurs types d'acteurs interviennent pour la collecte d'une enquête. Les acteurs présentés ici sont les plus courants, mais d'autres peuvent intervenir en fonction du contexte de l'enquête.

7.2.1 MAITRISE D'OUVRAGE

Les maîtrises d'ouvrage (MOA) sont les représentants des services métier de la Drees ou de la Dares, des ministères, ou encore des représentants des structures partenaires. Ce sont les commanditaires et les « clients » de l'enquête.

7.2.2 LES PUBLICS VISES PAR UNE ENQUETE

Les profils des publics visés peuvent être très variés, en fonction des informations recherchées par chaque enquête. Il s'agit soit de personnes morales (établissements sanitaires ou sociaux, administrations, entreprises), soit de personnes physiques (jeunes en difficultés d'insertion, de demandeurs d'emploi peu qualifiés ou de longue durée, de demandeurs d'asile, des personnels

soignants, des étudiants pour les formations sanitaires ou médico-sociales, des représentants des salariés, voire des personnes représentatives de la « population générale »).

7.2.3 LE TITULAIRE DU MARCHÉ

Le titulaire du marché (le cas échéant son ou ses sous-traitants) est acteur de la collecte en assurant les diverses prestations de services définies dans le présent CCTP.

7.3 PRISE DE CONNAISSANCE AU LANCEMENT DU MARCHÉ

À la suite de la notification du marché, une réunion de lancement du marché se tient avec chaque titulaire en présence de la Drees et de la Dares.

Cette réunion vise à :

- faire se rencontrer les principaux acteurs du marché,
- définir le rôle de chaque acteur,
- brosser un panorama général des enquêtes susceptibles d'être traitées par le marché,
- présenter l'organisation générale du marché (lots, répartition des enquêtes, contraintes, etc.),
- présenter les moyens mis à disposition par le titulaire pour mener à bien les prestations,
- présenter le cas échéant les enquêtes en cours et l'organisation du passage de connaissance avec les titulaires sortants,
- présenter quelques enquêtes passées représentatives des prestations attendues du prestataire,
- etc.

Cette réunion de prise de connaissance ne donne pas lieu à unité d'œuvre.

7.4 LES ROLES CHEZ LE TITULAIRE

Plusieurs rôles sont nécessaires chez le titulaire pour le pilotage et l'exécution des différentes prestations constituant ce lot.

Ainsi, au début de la phase de prise de connaissance, le titulaire désigne un responsable commercial pour le lot. C'est l'interlocuteur privilégié de la Drees et/ou de la Dares dans le suivi global du lot au sein du marché. Il supervise les aspects financiers, ainsi que les opérations de commande en amont des prestations, et de règlement en aval des prestations. Il effectue le suivi financier (sous-traitants inclus), en accord avec le responsable du marché désigné par la Drees et/ou la Dares.

Le titulaire désigne également au début de la phase de prise de connaissance un responsable opérationnel des prestations, toutes enquêtes confondues. C'est l'acteur chargé de piloter et superviser l'exécution des prestations pour toutes les enquêtes de son périmètre. Il s'assure que les ressources nécessaires sont compétentes et disponibles en nombre suffisant chez le titulaire pour réaliser les prestations. Il suit leur mise en œuvre et assure les prestations liées aux réunions de pilotage, de suivi et de bilan décrites. Il travaille en relation directe avec le responsable opérationnel de l'enquête de la Drees ou de la Dares pour tout ce qui concerne la mise en œuvre et l'avancement des travaux.

Enfin, le titulaire désigne un responsable pour chaque enquête. C'est alors l'acteur chargé de piloter et d'encadrer l'exécution des prestations pour chaque enquête en particulier. Il suit sa mise en œuvre, et rapporte au responsable de l'enquête à la Drees et/ou à la Dares en ce qui concerne son avancement.

7.5 CONTRÔLE DE L'EXECUTION DES PRESTATIONS

La Drees et la Dares se réservent le droit d'opérer des contrôles à tout moment sur le déroulement et la bonne exécution de la prestation. Ces contrôles peuvent par exemple porter sur :

1 – Le respect des quotas et des modalités de passation des questionnaires.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander au titulaire un état des contrôles qu'il a effectués lors de l'enquête, ainsi que des renseignements portant sur les points lieux utilisés par les enquêteurs pour organiser leur activité, et les pratiques d'enquête ou, dans le cas des enquêtes passées en tout ou partie par téléphone, l'écoute à distance de la passation de questionnaires par les enquêteurs.

2 – Le respect des méthodes d'analyse des données.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander au titulaire une note relative à ces analyses et exploitations.

En cas de sous-traitance des prestations, le titulaire précise à la Drees et/ou à la Dares lesquelles sont concernées.

3 – Les délais d'exécution.

Le contrôle peut porter sur :

- la date de début de l'enquête sur le terrain ;
- la date de fin au plus tard de l'enquête sur le terrain ;
- la date au plus tard de remise des documents à la Drees et/ou à la Dares.

7.6 LE PILOTAGE DES PRESTATIONS

Les instances de pilotage ci-dessous s'appliquent à chaque enquête menée séparément au sein du lot n°2.

7.6.1 REUNIONS DE SUIVI

Le responsable de l'enquête de la Drees et/ou la Dares et celui du titulaire se réunissent hebdomadairement ou périodiquement, en fonction du calendrier, de l'avancement de l'enquête, et des points d'actualité à traiter. Le calendrier de chaque enquête peut différer.

7.6.2 ACTIVITES RELATIVES AUX REUNIONS

Elles comprennent la présence et la préparation des différentes réunions (les comités, réunions de bilan en fin d'enquête, etc.) nécessaires au bon déroulement des prestations.

Le responsable de l'enquête du titulaire établit l'ordre du jour des réunions en accord avec son homologue à la Drees et/ou la Dares et en établit les comptes-rendus.

Un compte-rendu doit faire apparaître notamment :

- les décisions prises, leurs conditions de mise en œuvre et leurs échéances,
- les questions restées sans réponse le cas échéant.

Le responsable de l'enquête chez le titulaire fait parvenir à son homologue à la Drees et/ou la Dares un projet d'ordre du jour, au moins 2 jours ouvrés avant la réunion.

Le compte-rendu définitif doit parvenir au responsable de l'enquête de la Drees et/ou de la Dares au maximum 3 jours ouvrés après la réunion.

7.6.3 FOURNITURES ATTENDUES

Fourniture(s) attendue(s) aux différentes réunions :

- 📄 Planning prévisionnel des opérations de l'enquête en cours et à venir
- 📄 Tout document nécessaire pour le suivi et le pilotage des prestations (indicateurs contractuels : commandes, services faits, facturation, pénalités ; statistiques ; devis, indicateurs métier tels que le nombre d'enquêteurs, de personnes enquêtées...)
- 📄 Projet d'ordre du jour à J-2
- 📄 Compte-rendu à J+3

7.6.4 UNITE D'ŒUVRE

Cette prestation est commandée pour chaque enquête relevant du lot n°2 au regard de sa durée.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-PIL	Pilotage des prestations	1 mois

7.7 MODALITÉS DE LANCEMENT D'UNE ENQUÊTE

7.7.1 DEFINITION DU BESOIN ET DES CARACTERISTIQUES DE L'ENQUETE

Face à un besoin identifié, la Drees et/ou la Dares exposent les objectifs du projet d'enquête au titulaire lors d'un échange de cadrage, par exemple par une réunion en présentiel. Cet échange peut avoir lieu par tous moyens à la convenance des parties. Le titulaire remet ensuite une **note de cadrage** comprenant :

- un rappel du contexte et des objectifs ;
- une proposition méthodologique ;
- une proposition de calendrier, une définition des livrables et des délais ;
- un devis établi conformément au bordereau des prix du présent accord-cadre.

La note de cadrage fait ensuite l'objet d'échanges contradictoires permettant de préciser l'expression du besoin de la Drees ou de la Dares et l'offre du titulaire quant au projet d'enquête.

Après convergence des points de vue de la Drees ou de la Dares et du titulaire, la Drees ou la Dares formalisent leur commande au travers d'un ou plusieurs bons de commande.

Le titulaire, du fait de son expertise, est tenu de conseiller la Drees et/ou la Dares sur les modalités d'exécution des prestations au regard des besoins de l'enquête présentée. Ce devoir de conseil s'exerce au fil de l'exécution des prestations : il peut porter sur l'organisation mise en œuvre, les modalités d'approvisionnement, plus spécifiquement, sur tout point lié à l'objet de l'enquête qui pourrait faire l'objet de propositions d'optimisation et, de ce fait, à la réduction des coûts. Il propose la stratégie pour optimiser le taux de réponse et inciter les enquêtés à répondre au mode de collecte privilégié par la Drees et/ou la Dares.

7.8 PRISE DE CONNAISSANCE

Après la notification du marché, il s'agit de la phase qui va amener le titulaire à reprendre une enquête en cours qui lui serait confiée.

7.8.1 DESCRIPTION

Après la notification du marché au titulaire, une réunion de lancement est programmée entre les représentants de la Drees et/ou de la Dares, ceux du titulaire sortant et ceux du titulaire entrant (nommé titulaire dans le présent document). Cette réunion a lieu dans les deux semaines suivant la notification, en présentiel.

L'équipe du titulaire prend connaissance des enquêtes et des opérations en cours de réalisation et à réaliser. Le titulaire sortant fournit tous les éléments nécessaires afin que le titulaire entrant puisse conduire les étapes ultérieures des opérations. Il est possible que le titulaire entrant doive prendre en charge des prestations pour une enquête en cours.

Afin de permettre au titulaire entrant d'organiser ses moyens et ses équipes, la Drees ou la Dares lui fournit les étapes et jalons de l'enquête en cours. En retour, celui-ci fournit deux semaines après la réunion de lancement un planning général prévisionnel des opérations attendues et à réaliser par tous les acteurs. Il fournit également une description des équipes et moyens qu'il compte mettre en place pour réaliser les prestations attendues.

L'équipe du titulaire prend également connaissance des outils utilisés, ceux permettant les échanges d'information, le suivi de la collecte, ainsi que des procédures et méthodes de travail sur l'enquête.

La durée de la prise de connaissance ne dépasse pas 8 semaines.

7.8.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees ou la Dares et le titulaire sortant :

-  Tout élément nécessaire à la compréhension et à la poursuite des opérations par le nouveau titulaire

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Planning général prévisionnel des opérations à venir
-  Projet de documents de suivis de l'activité, à valider par la Drees ou par la Dares
-  Plan d'Assurance Qualité mis à jour

7.8.3 UNITE D'ŒUVRE

Cette prestation ne peut être commandée qu'une seule fois et en début d'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-PDC	Prise de connaissance	1 prise de connaissance (8 semaines maximum)

7.9 ASSISTANCE GLOBALE

7.9.1 DESCRIPTION

La prestation d'assistance globale démarre à la prise en charge d'une enquête.

Elle couvre tous les travaux d'assistance nécessaires au déroulement d'une enquête qui ne sont pas couverts par les autres UO décrites dans le présent CCTP, pour une durée d'un mois.

Elle couvre par exemple des aspects d'organisation, de gestion du suivi d'enquête, la participation à diverses réunions, la gestion des demandes, la relation avec les éventuels sous-traitants et celle avec les enquêteurs, etc.

L'assistance globale n'est commandée que pour les enquêtes qui nécessitent un suivi avec un reporting hebdomadaire. C'est le cas d'enquêtes qui nécessitent d'avoir une assistance aux enquêtés ou des opérations de relance ou des opérations de grande envergure.

Dans ce cadre, un suivi précis des activités liées à une enquête est nécessaire. Il est alors demandé au titulaire un suivi regroupant au minimum les informations suivantes :

- Dans le cas d'un envoi postal : suivi du nombre de plis envoyés : le titulaire rend compte du nombre d'envois postaux effectués,
- Dans le cas d'un envoi postal : suivi du nombre de plis non distribués.
- Quel que soit le mode de collecte utilisé : suivi du nombre de questionnaires répondus ou en cours de réponse
- Suivi des campagnes d'information et/ou de relance, quel que soit le mode de relance
- Etc.

Le suivi d'une enquête est à périodicité hebdomadaire, sauf accord express différent de la Drees et/ou la Dares.

Il est possible qu'un bilan intermédiaire soit réalisé entre deux vagues d'une enquête à la demande de la Drees et/ou la Dares.

7.9.2 UNITE D'ŒUVRE

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-AST	Assistance globale	1 mois

7.10 TIRAGE D'ÉCHANTILLON PAR LA METHODE DES QUOTAS

7.10.1 DESCRIPTION

Sur demande de la Drees et/ou de la Dares, la sélection des personnes à interroger est réalisée selon la méthode des quotas.

Les quotas sont établis par le titulaire sur la base des spécifications fournies par la Drees et ou la Dares.

Les redressements opérés a posteriori corrigent les écarts aux quotas. Un coefficient de redressement est affecté à chaque entretien selon la méthode du calage sur marges.

7.10.2 UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'apprécie sur la base de la taille de l'échantillon d'enquêtés à interroger.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ECH-MTHD-QUO-10	Tirage d'échantillon par la méthode des quotas pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-ECH-MTHD-QUO-100	Tirage d'échantillon par la méthode des quotas pour 100 enquêtés, dans la limite de 1 000 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés
2-ECH-MTHD-QUO-1000	Tirage d'échantillon par la méthode des quotas pour 1 000 enquêtés, dans la limite de 10 000 enquêtés	Tranche de 1 000 enquêtés
2-ECH-MTHD-QUO-SUP	Tirage d'échantillon par la méthode des quotas pour 1 000 enquêtés supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 enquêtés supplémentaires au-delà de 10 000

7.11 PREPARATION DES DONNEES DE L'ÉCHANTILLON

En fonction des caractéristiques de l'enquête, l'échantillon peut être fourni par le titulaire ou par la Drees et/ou la Dares. Pour parvenir un fichier comportant les données d'échantillon exhaustives et correctes, deux cas peuvent se présenter :

- majoritairement : livraison par le titulaire d'un fichier de population échantillonnée. les publics et les quantités visés seront indiqués dans la note de cadrage ;
- exceptionnellement : livraison par la Drees et/ou la Dares d'un fichier de population mère à calibrer et échantillonner.

7.11.1 CALIBRAGE DES FICHIERS DES POPULATIONS MERE ET ECHANTILLONNAGE

Le but de l'opération est d'obtenir une base échantillonnée. Ainsi, à l'issue de cette prestation, le titulaire doit avoir :

- mis au point les principes de calibrage de la population mère en collaboration avec la Drees et/ou la Dares lors du lancement de l'enquête ;
- éliminé manuellement ou de façon semi-automatique de la population mère les unités non pertinentes ;
- défini l'échantillon des publics à interroger.

La Drees et/ou la Dares fournissent au titulaire le fichier des publics concernés avec leurs caractéristiques et adresses postales, et/ou coordonnées téléphoniques et/ou adresse électronique. Le fichier est transmis dans un format standard (fichier texte délimité, Access ou autre format standard de base de données) via une plateforme sécurisée d'échanges de fichiers. La procédure de transfert sécurisé sera communiquée au lancement de la prestation.

Rôle du titulaire :

Phase de calibrage des données : le titulaire définit et met au point des principes de calibrage des bases. Les principes de calibrage des données sont établis en collaboration avec la Drees et/ou la Dares. Le titulaire organise pour ce faire la(les) réunion(s) nécessaire(s).

Phase de nettoyage des données : le titulaire effectue le nettoyage du fichier en suivant les principes de sélection prédéfinis en collaboration avec la Drees et/ou la Dares. Il rédige un document précisant les unités supprimées, classées par motifs de suppression. A partir de ces règles d'exclusion, le titulaire établit une base de sondage finalisée dont l'ensemble des unités aberrantes ont été exclues.

Phase d'échantillonnage des données : cette phase consiste à extraire de la base de sondage, un ou plusieurs échantillons, validés par la Drees et/ou la Dares, qui serviront de bases d'interrogation à l'enquête. Cette phase est cogérée entre le titulaire et la Drees et/ou la Dares

Les besoins relatifs à ces différentes phases peuvent évoluer d'une enquête sur l'autre. En fonction des besoins de la Drees et/ou la Dares définis dans la note de cadrage, il peut être demandé au titulaire de réaliser l'ensemble des phases, du calibrage de la base à la constitution de l'échantillon, ou de procéder uniquement à l'échantillonnage à partir d'une base déjà nettoyée.

La durée d'exécution de la prestation est déterminée dans la note de cadrage.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Le cas échéant, fichier de population mère à calibrer et échantillonner

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Un document présentant les principes d'échantillonnage et de suppression des unités aberrantes ;
-  Une base d'interrogation complète et finalisée accompagnée du dessin d'enregistrement de la base de données détaillant les noms des champs et leurs caractéristiques (dictionnaire des codes et variables). Ce fichier sert de guide de lecture de la base ;

-  Un document listant les unités exclues du champ de l'enquête ainsi que les programmes nécessaires à la suppression des unités aberrantes ;
-  Les échantillons.

7.11.2 ENRICHISSEMENT DES DONNEES D'IDENTITE OU DE CONTACTS

Le fichier d'échantillon à enquêter doit comprendre différents types d'informations :

- Des données d'identification : pour les personnes physiques, le nom et le prénom ; pour les établissements, la dénomination sociale et le nom commercial.
- Des coordonnées de contact. Selon le mode de collecte : l'adresse de résidence ou de domiciliation, l'adresse électronique, et les numéros de téléphone fixe et mobile.

Selon les besoins définis dans la note de cadrage, le titulaire a la charge de, procéder à l'alimentation initiale, l'enrichissement, et à la vérification et du fichier des informations d'identité et de contacts inclus dans l'échantillon. Cet échantillon initial peut être fourni par la Drees ou la Dares.

Sur commande de la Drees et/ou de la Dares, ces informations peuvent être recherchées via les réseaux sociaux.

La durée de réalisation de la prestation est déterminée lors de la note de cadrage.

Le fichier résultant de la prestation est transmis dans un format standard (fichier texte délimité, Access ou autre format standard de base de données) via une plateforme sécurisée d'échanges de fichiers. La procédure de transfert sécurisé sera communiquée au lancement de la prestation.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Le cas échéant, fichier des potentiels enquêtés et comptant des données à compléter ou vérifier

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Un fichier contenant les données d'identités et de contacts trouvées ou enrichies
-  Un bilan de l'enrichissement rendant compte des différents types de coordonnées retrouvées, en fonction de celles déjà disponibles dans le fichier transmis par la Drees et/ou la Dares (par exemple : mode d'enrichissement, nombre d'individus sans numéro de téléphone pour lesquels un numéro de téléphone est retrouvé) et mettant en visibilité les doublons et les nouvelles coordonnées trouvées (par exemple : nombre d'adresses de messagerie identifiées identiques à des adresses déjà disponibles dans le fichier transmis par la Drees et/ou la Dares et nombre de nouveaux mails), ainsi que le cas échéant la fiabilité des coordonnées de contacts retrouvées.

7.11.3 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre de calibrage, de nettoyage et d'échantillonnage des données, sont réalisées au maximum une fois par enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ECHANT-CALIBR	Calibrage des données	1 calibrage
2-ECHANT-NET	Nettoyage des données	1 nettoyage
2-ECHANT-ECHANT	Échantillonnage des données	1 échantillonnage

L'unité d'œuvre de recherche et d'enrichissement d'informations d'identité et de contact s'apprécie en fonction du volume de recherche ou d'enrichissement à réaliser.

Dans le cas où la Drees ou la Dares fournissent le fichier initial de l'échantillon, les unités d'œuvre à commander sont celles de mise à jour. Dans le cas où c'est le titulaire qui constitue l'échantillon, les unités d'œuvre à commander sont celles de recherches initiales.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IDENT-CTACT-INI-10	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 10 recherches et dans la limite de 100 recherches	Tranche de 10 recherches
2-IDENT-CTACT-INI-100	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 100 recherches et dans la limite de 1 000 recherches	Tranche de 100 recherches
2-IDENT-CTACT-INI-1000	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches et dans la limite de 10 000 recherches	Tranche de 1 000 recherches
2-IDENT-CTACT-INI-SUP	Recherche initiale d'informations d'identité et de contact d'organismes ou d'individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000
2-IDENT-CTACT-MAJ-10	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 10 recherches et dans la limite de 100 recherches	Tranche de 10 recherches
2-IDENT-CTACT-MAJ-100	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 100 recherches et dans la limite de 1 000 recherches	Tranche de 100 recherches

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IDENT-CTACT-MAJ-1000	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches et dans la limite de 10 000 recherches	Tranche de 1 000 recherches
2-IDENT-CTACT-MAJ-SUP	Mise à jour d'informations d'identité et de contact d'organismes ou individus à enquêter, par tranche de 1 000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 recherches supplémentaires au-delà de 10 000

7.12 MAQUETTAGE

Le fonds des documents à maquetter sont élaborés par la Drees et/ou la Dares et transmis au titulaire lors de la commande de l'enquête. Ils peuvent faire l'objet de modifications (rédaction, ajout ou suppression de questions), suite à la phase de test et entre deux vagues d'enquête. Ils peuvent également comporter des éléments non standards de réponse (par exemple : des tableaux), qui sont à prendre en compte par le titulaire lors du maquettage.

L'ensemble des documents diffusés aux enquêtés doivent respecter la charte graphique de la Drees et/ou de la Dares.

Ces documents peuvent de différentes natures. Par exemple, le questionnaire de l'enquête, une affiche, un aide-mémoire, un message d'information ou de relance, etc.

7.12.1 DESCRIPTION

La Drees et/ou la Dares confie au titulaire la réalisation de travaux d'amélioration graphique afin que les documents d'enquête soient plus éloquents et adaptés à la cible enquêtée.

Le titulaire garantit sa capacité à prendre en charge les fichiers des maquettes de documents transmis par la Drees et/ou à la Dares sous les formats suivants : .pdf, .docx, .xlsx.

Le titulaire est en charge de la publication assistée par ordinateur (PAO) des enveloppes porteuses et de la lettre-annonce, du mail-annonce, des documents accompagnant l'annonce (notice, consignes de collecte) et des enveloppes. Il prend en charge également la création des lettres, courriels et sms de relance, ainsi que des courriels et sms de remerciement, en respectant la charte graphique de la Drees et/ou de la Dares, que les couleurs de celle-ci soient standard ou non.

Il prend également en charge le maquettage des lettres d'information à destination des autorités locales et gouvernementales et des services locaux ou gouvernementaux de vérification des fraudes, toujours en respectant la charte graphique de la Dares.

Il assiste la Drees et/ou la Dares, le cas échéant, dans la conception des maquettes. Il garantit leur actualisation et prend en charge les éventuelles modifications apportées aux maquettes existantes. Le titulaire peut être amené à produire, après validation de la maquette par la Drees et/ou la Dares, les documents au format numérique afin que la Drees et/ou la Dares les publie en ligne.

Suite au test d'une enquête, des modifications ou des améliorations peuvent être demandées par la Drees et/ou la Dares sur les documents déjà maquetés.

Afin de garantir une mise en ligne pratique et un téléchargement adapté, le fichier doit être produit au format PDF et sa taille raisonnable, autour de 200 ko.

A des fins de publipostage, la Drees et/ou la Dares pourraient également demander de fournir les noms des champs à personnaliser via un fichier au format xlsx ou csv.

Il est également possible de devoir alimenter des champs de fusion dans le document à maquetter afin d'insérer des éléments contenus dans un fichier Excel ou csv fourni par la Drees et/ou la Dares.

Les courriers fournis par la Drees et/ou la Dares peuvent être déjà maquetés ou demander un travail de maquettage. Dans le second cas, le titulaire fait des propositions de maquettes à la Drees et/ou la Dares, qui valident ou non ces dernières. Il s'agit de créer par exemple des champs de fusion afin d'insérer des éléments contenus dans un fichier Excel ou csv fourni par la Drees et/ou la Dares.

Maquettage de l'enveloppe retour T

Le titulaire devra procéder à la création publication assistée par ordinateur (PAO) de l'enveloppe retour T, dans les délais précisés lors de la réunion de lancement.

L'application de la charte graphique de la Drees et/ou la Dares est essentielle afin que les enquêtés ne puissent douter de l'identité du commanditaire de l'enquête et craindre une tentative de fraude à leur égard.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Contenu du document ou modèle souhaité
-  Le cas échéant, fichier de personnalisation au format Excel ou csv contenant des informations à inclure dans le document pour du publipostage
-  Si personnalisation, exemple de fichier permettant le publipostage des informations à personnaliser

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Maquette demandée
-  3 maquettes minimum pour des affiches, suffisamment différentes en présentation (couleur, agencement, etc.), par modèle fourni

7.12.2 4. UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'apprécie en fonction du type de support et de la complexité du maquettage à effectuer.

Hormis les courriels et les enveloppes, tous les documents sont considérés comme étant constitués d'une ou plusieurs pages.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-MQT-PAGE-COMPL-S	Maquettage de documents de complexité simple	1 maquettage
2-MQT- PAGE-COMPL-M	Maquettage de documents de complexité modérée	1 maquettage
2-MQT- PAGE-COMPL-F	Maquettage de documents de complexité forte	1 maquettage
2-MQT-MAIL-COMPL-S	Maquettage d'un courriel de complexité simple	1 maquettage
2-MQT- MAIL-COMPL-M	Maquettage d'un courriel de complexité modérée	1 maquettage
2-MQT- MAIL-COMPL-F	Maquettage d'un courriel de complexité forte	1 maquettage
2-MQT- ENV	Maquettage d'une enveloppe	1 maquettage

7.13 IMPRESSION DE DOCUMENTS ET DE QUESTIONNAIRES

7.13.1 DESCRIPTION

La plupart des enquêtes gérées par la Drees et/ou la Dares comporte une ou plusieurs phases d'envoi de matériel papier, par courrier postal. Ces matériels doivent donc être imprimés et acheminés jusqu'à leurs destinataires.

L'un des usages peut par exemple être la phase amont, qui consiste à annoncer le lancement de l'enquête, à la présenter et à fournir un minimum d'éléments concrets aux enquêtés (par exemple les modes de contact et de collecte, dates de la collecte, nom de l'enquêteur, etc.). D'autres envois peuvent également être effectués en cours de collecte, par exemple pour relancer les enquêtés au format papier.

Le grammage attendu du papier est de 75g ou 80g.

Le titulaire est chargé d'imprimer, en noir et blanc ou en couleur, selon ce qui est spécifié par la Drees et/ou la Dares.

Les modalités d'impression et de personnalisation des documents doivent respecter les conditions suivantes :

- type : impression et personnalisation jet d'encre ou laser, en continu ou en feuille à feuille ;
- dématérialisation : plutôt que de personnaliser les courriers à partir d'un document pré-imprimé, le candidat peut proposer une prestation de personnalisation dématérialisée, c'est-à-dire réalisée au moment de l'impression, par rapprochement du fichier de contacts et de la maquette du document.

Les modalités d'impression des enveloppes doivent respecter les conditions suivantes :

- type : impression jet d'encre ou laser.

 La Drees et/ou la Dares se réservent la possibilité de fournir le matériel déjà imprimé au titulaire pour lui confier le reste des actions à mener (routage, suivi, etc.).

Il peut être demandé au titulaire des impressions diverses pour la même enquête (par exemple sur format A3, A3 avec duplicata ou triplicata, impression avec des rabats, cartes, codes à barres, etc.), en recto-verso, en couleur ou en noir et blanc etc. L'impression des documents d'enquêtes et des enveloppes se fait **après l'obtention du bon à tirer (BAT)** délivré par la Drees et/ou la Dares.

Le titulaire prend soin de proposer des fournitures respectant les spécifications techniques suivantes :

- les appareils doivent être capables d'utiliser du papier recyclé,
- du papier recyclé doit être utilisé par le titulaire, sauf demande contraire expresse de la Drees ou la Dares de faire usage d'un autre type de papier.

Pour les appareils d'impression dont la vitesse d'impression est supérieure ou égale à 19 ppm, une fonction impression recto verso automatique doit être disponible.

7.13.2 UNITES D'ŒUVRE POUR LES IMPRESSIONS

7.13.2.1 Unité d'œuvre pour la personnalisation

L'unité d'œuvre pour la personnalisation prend en compte tous les travaux relatifs à l'édition, tels que les champs de fusion, les sauts de page, les tris et/ou les ruptures, les personnalisations, lorsque cela est demandé. Elle est utilisée notamment pour élaborer la présentation d'une enveloppe T (enveloppe prépayée pour accompagner et favoriser un courrier de réponse).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-PRSN	Personnalisation de courrier	1 personnalisation

7.13.2.2 Fourniture et impression en noir et blanc sur feuille A4 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IMP-A4-NB-10	Fourniture et impression en noir et blanc de 10 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
2-IMP-A4-NB-100	Fourniture et impression en noir et blanc de 100 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
2-IMP-A4-NB-1000	Fourniture et impression en noir et blanc de 1 000 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
2-IMP-A4-NB-SUP	Fourniture et impression en noir et blanc de 1 000 feuilles supplémentaires au format A4 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

7.13.2.3 Fourniture et impression en couleur sur feuille A4 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité D'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IMP-A4-CL-10	Fourniture et impression en couleur de 10 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
2-IMP-A4-CL-100	Fourniture et impression en couleur de 100 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
2-IMP-A4-CL-1000	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles au format A4 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
2-IMP-A4-CL-SUP	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles supplémentaires au format A4 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

7.13.2.4 Fourniture et impression en couleur sur feuille A3 (quelle que soit la couleur de la feuille)

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IMP-A3-CL-10	Fourniture et impression en couleur de 10 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
2-IMP-A3-CL-100	Fourniture et impression en couleur de 100 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
2-IMP-A3-CL-1000	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles au format A3 recto-verso, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
2-IMP-A3-CL-SUP	Fourniture et impression en couleur de 1 000 feuilles supplémentaires au format A3 recto-verso au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

7.13.2.5 Fourniture et impression sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales

Les caractéristiques spéciales sont relatives à l'impression sur un support cartonné, ou dans un format spécial, ou avec des rabats, duplicata/triplicata autocopiant, etc.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-IMP-SPEC-10	Fourniture et impression de 10 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 100 feuilles	Tranche de 10 feuilles
2-IMP-SPEC-100	Fourniture et impression de 100 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 1 000 feuilles	Tranche de 100 feuilles
2-IMP-SPEC-1000	Fourniture et impression de 1 000 feuilles sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales, dans la limite de 10 000 feuilles	Tranche de 1 000 feuilles
2-IMP-SPEC-SUP	Fourniture et impression de 1 000 feuilles supplémentaires sur support et/ou avec des caractéristiques spéciales au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 feuilles supplémentaires au-delà de 10 000

7.14 ROUTAGE

7.14.1 DESCRIPTION

Le routage comprend les opérations de mise sous pli, d'affranchissement et d'expédition par courrier postal des documents ou du matériel que la Drees et/ou la Dares ont fourni au titulaire, ou bien les documents que le titulaire a imprimés.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander des envois différenciés de matériel ou de documents en fonction du destinataire, avec ajout ou retrait de certains éléments.

Pour certaines enquêtes, il peut être demandé d'imprimer directement sur le formulaire ou d'apposer des étiquettes avec des codes-barres sur les formulaires pour les opérations d'anonymisation. En revanche le courrier envoyé contenant le code-barres, doit correspondre à la bonne personne et à l'adresse de ce code-barres.

Le routage est utilisé également lors des relances par voie postale.

Le titulaire assiste la Drees et/ou la Dares dans le choix de l'enveloppe porteuse la plus adaptée en fonction de la composition du pli, et dans le choix de l'enveloppe retour T associée le cas échéant. Cette dernière pourra être insérée à plat (ex : T de 105 x 212 dans une porteuse C6) ou après avoir été préalablement pliée (ex : T C5 dans une porteuse C5). Les documents sont pliés selon le format retenu et insérés dans l'enveloppe porteuse avant sa fermeture.

Dans un souci d'optimisation des coûts, la mise sous pli est réalisée de préférence par insertion mécanique. Toutefois la mise sous pli manuelle est possible.

À chaque routage, le titulaire transmet à la Drees et/ou la Dares un bon à rouler (BAR) pour validation. Ce document décrit l'ensemble des éléments du pli – y compris l'enveloppe porteuse – et l'ordre des documents dans la composition et il précise la quantité totale de plis ainsi que le tarif d'affranchissement. Le titulaire ne saurait en aucun cas procéder à la mise sous pli des documents du routage sans l'obtention du BAR validé par la Drees et/ou la Dares.

La Drees et/ou la Dares portent une attention toute particulière à la qualité de cette opération. Un pli non distribué, par manque de visibilité de l'adresse dans la fenêtre, est un pli inutilement payé par la Drees et/ou la Dares ; un document manquant peut empêcher l'enquêté de renseigner ou de retourner son questionnaire. Ce point est essentiel pour la Drees et/ou la Dares dont la qualité des productions chiffrées repose sur la maximisation du nombre de questionnaires remplis et reçus. Le titulaire doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour veiller à cette étape à l'intégrité et à l'intégralité des plis.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Modèles de courrier
-  Le fichier de « routage » qui contient la liste des destinataires et les autres informations de personnalisation

Pour les relances, le titulaire constitue la base des relances grâce aux éléments dont il dispose.

7.14.2 DELAI DES ENVOIS DES PLIS DE LANCEMENT

Lors du lancement d'une campagne, la période durant laquelle les envois des plis de lancement doivent être effectués s'étale généralement sur une à deux semaines au maximum.

La liste des destinataires et les autres informations de personnalisation sont fournies au plus tard une semaine avant la date de l'envoi, sauf en cas de constitution de cette liste directement par le titulaire.

7.14.3 ORGANISATION DES ENVOIS

Les envois de matériel peuvent se faire selon plusieurs organisations différentes.

- Les envois de masse : tous les documents sont envoyés en même temps.
- Les envois en flux : les documents sont envoyés au fur et à mesure des besoins (envois quotidiens ou hebdomadaires).
- Les envois par vagues : les documents sont envoyés en plusieurs lots espacés de quelques semaines ou quelques mois. Ces opérations sont réalisées dans le cas d'enquêtes pour lesquelles la population cible est segmentée en groupes homogènes qui ne sont pas enquêtés durant la même période.

7.14.4 GESTION ET SUIVI DE L'ACHEMINEMENT

L'expédition des plis ou des colis est assuré par un suivi. Le titulaire transmet régulièrement ou à la demande de la Drees et/ou de la Dares un compte-rendu de l'acheminement : nombre de plis envoyés, nombre de plis non distribués (PND) et liste associée, etc.

Le titulaire peut, pour l'acheminement des plis ou des colis, faire appel à tout sous-traitant de son choix. Dans le cas où ce sous-traitant n'est pas 'La Poste', il convient que le titulaire en informe la Drees et/ou la Dares et que le sous-traitant choisi s'engage sur des délais d'acheminement de La Poste.

Le titulaire affranchit les plis au tarif de l'opérateur postal le mieux adapté à leur quantité et à leur poids. En particulier, le titulaire réalise le tri des plis selon leur destination pour bénéficier du tarif d'affranchissement réduit le plus avantageux. Le titulaire doit être en capacité de fournir la page du catalogue de l'opérateur postal justifiant les tarifs appliqués à la demande de la Drees et/ou de la Dares. Les frais postaux sont inclus dans le présent accord-cadre : le dépôt des plis auprès de l'opérateur postal est fait sur le compte du titulaire qui refacture l'affranchissement à la Drees et/ou à la Dares.

Sur demande de la Drees et/ou de la Dares après un routage, le titulaire doit être en mesure de fournir une copie du bordereau de dépôt auprès de l'opérateur postal, ainsi qu'un état des stocks des enveloppes et des questionnaires restant en sa possession.

 **Les courriers sont affranchis au tarif maximum équivalent à celui de La Poste 'Lettre verte'**

Dans le cas de suivi des courriers n'arrivant pas à destination (PND – Pli Non Distribué), il est demandé au titulaire de tenir à jour une liste des destinataires non atteints. Cette liste est tenue à jour au jour le jour dès que le titulaire en a connaissance.

En fonction des consignes de la Drees et/ou de la Dares, les courriers qui sont revenus au titulaire et dont la distribution n'a pas abouti doivent être détruits.

7.14.5 UNITES D'ŒUVRE

La complexité de l'unité d'œuvre de la prestation de routage s'évalue en fonction de la quantité d'envois à effectuer, du poids des éléments, de leur taille et de leur volume.

Pour le coût postal en cas de retour des enveloppes T, coût qui ne peut être prévu avec précision dans le devis fourni, le titulaire communiquera le détail du devis qu'il aura constitué afin que la Drees et/ou la Dares émettent le bon de commande rectificatif correspondant à la somme due.

7.14.5.1 Pliage et mise sous pli

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-MSP-100	Mise sous pli de 100 plis, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
2-MSP-1000	Mise sous pli 1 000 plis, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-MSP-SUP-10000	Mise sous pli de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

7.14.5.2 Mise sous pli différenciée

Cette unité d'œuvre prend en compte les demandes de la Drees et/ou de la Dares d'envois différenciés : par exemple des groupes différents d'établissements reçoivent des questionnaires différents.

L'unité d'œuvre est à prendre en compte dès le 2^{ème} groupe d'envoi, par opération (lancement, envoi postal d'information, relance, ...), peu importe la quantité pour chaque groupe.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-MSPL	Mise sous pli personnalisée par groupe différent	1 groupe d'envoi

7.14.5.3 Fourniture d'enveloppe standard

Les enveloppes utilisées doivent respecter les conditions suivantes :

- Enveloppes porteuses utilisées pour la mise sous pli automatique à l'étape de routage :
 - à simple fenêtre ;
 - à patte trapèze gommée (fermeture mécanisable) ;
 - format C6 (114 x 229), C5 (162 x 229) ou C4 (229 x 324).
- Enveloppes retour T à destination des unités interrogées, qui seront un élément de la composition du pli à l'étape de routage :
 - sans fenêtre ;
 - à patte trapèze gommée (fermeture manuelle) ;
 - au format 105 x 212, 110 x 220 ou C5 (162 x 229).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ENV-STANDARD-C3	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C3	1 enveloppe
2-ENV-STANDARD-C4	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C4	1 enveloppe
2-ENV-STANDARD-C5	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C5	1 enveloppe
2-ENV-STANDARD-C6	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format C6	1 enveloppe
2-ENV-STANDARD-DL	Enveloppe papier standard avec ou sans fenêtre format DL (11x22cm)	1 enveloppe

7.14.5.4 Enveloppe supplémentaire

Cette unité d'œuvre est utilisée pour compenser les coûts supplémentaires par rapport à une enveloppe définie plus haut à cause des caractéristiques supplémentaires (enveloppe à bulles, renforcée, cartonnée...).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ENV-SUPPL	Coût supplémentaire pour une enveloppe	1 enveloppe

7.14.5.5 Affranchissement

Cette unité d'œuvre est utilisée pour acheminer des courriers en France métropolitaine. Les coûts induits par les enveloppes T en affranchissement seront traduits en unités d'œuvre qui suivent :

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 20 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-10-POIDS-20	Affranchissement de 10 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
2-AFF-100-POIDS-20	Affranchissement de 100 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
2-AFF-1000-POIDS-20	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-AFF-SUP-10000-POIDS-20	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires d'un pli pour un poids inférieur ou égal à 20 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 100 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-10-POIDS-100	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
2-AFF-100-POIDS-100	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
2-AFF-1000-POIDS-100	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 21 à 100 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-AFF-SUP-10000-POIDS-100	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 21 à 100 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 250 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-10-POIDS-250	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
2-AFF-100-POIDS-250	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 250 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-1000-POIDS-250	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 101 à 250 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-AFF-SUP-10000-POIDS-250	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 101 à 250 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 500 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-10-POIDS-500	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
2-AFF-100-POIDS-500	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
2-AFF-1000-POIDS-500	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 251 à 500 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-AFF-SUP-10000-POIDS-500	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 251 à 500 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

Code Unité d'œuvre (UO) Poids jusqu'à 3000 grammes	Nom UO	Unité
2-AFF-10-POIDS-3000	Affranchissement de 10 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 100 plis	Tranche de 10 plis
2-AFF-100-POIDS-3000	Affranchissement de 100 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 1 000 plis	Tranche de 100 plis
2-AFF-1000-POIDS-3000	Affranchissement de 1 000 plis pour un poids de 500 à 3000 grammes, dans la limite de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis
2-AFF-SUP-10000-POIDS-3000	Affranchissement de 1 000 plis supplémentaires pour un poids de 500 à 3000 grammes au-delà de 10 000 plis	Tranche de 1 000 plis supplémentaires au-delà de 10 000

7.14.5.6 Affranchissements et expéditions spéciales vers l'outre-mer

L'unité d'œuvre suivante prend en charge le surcoût par pli pour les envois à destination des départements d'outre-mer. Elle est commandée en fonction des frais engagés par le titulaire. Les coûts induits en affranchissement par les enveloppes T envoyées depuis les départements d'outre-mer utilisent cette unité d'œuvre également.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ROUT-SPEC	Routage non standard de plis	1 pli

7.15 SAISIE OU NUMERISATION DES QUESTIONNAIRES

Dans le cadre d'une enquête postale, les questionnaires contiennent généralement plusieurs types de zones :

- des cases à cocher, dans ou hors tableaux ;
- des variables alphanumériques.

La saisie se fait par reconnaissance optique des caractères, partielle ou totale, ou le cas échéant, manuellement. Les données ainsi acquises doivent ensuite faire l'objet de contrôles.

7.15.1 DESCRIPTION

Contrôle de saisie et numérisation

Avant validation de chaque questionnaire saisi, le titulaire doit procéder à un certain nombre de contrôles automatisés et de corrections associées que la Drees et ou la Dares lui fournit. Cette liste et les délais de réalisation de la prestation seront déterminés lors de la réunion de lancement.

Afin d'assurer un taux d'erreur de saisie des questionnaires papier inférieur à 2%, le titulaire met en place les moyens, les méthodes et l'organisation les plus performants.

Dans le cas où un des contrôles effectués par la Drees et/ou la Dares révélerait un pourcentage d'erreurs supérieur à ces normes, le titulaire serait passible d'une pénalité en application du CCAP.

Tous les questionnaires papiers numérisés sous forme de fichier PDF sont transmis de manière sécurisée à la Drees et/ou à la Dares selon les modalités détaillées au présent CCTP.

Base de données

Outre les variables issues de la saisie du questionnaire, la base de données fournie contiendra la date d'envoi du questionnaire, la date de retour et la date de saisie (ainsi que le mode de saisie le cas échéant).

Fourniture(s) attendue(s) :

- Base de données des questionnaires saisis
- Le cas échéant, les questionnaires au format papier

7.15.2 UNITES D'ŒUVRE

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-SAIS-MAN-10	Saisie manuelle de questionnaires 10 questionnaires, dans la limite de 100 questionnaires	Tranche de 10 questionnaires
2-SAIS-MAN-100	Saisie manuelle de questionnaires 100 questionnaires,	Tranche de 100 questionnaires
2-LECT-OPT-10	Lecture optique de 10 questionnaires, dans la limite de 100 questionnaires	Tranche de 10 questionnaires
2-LECT-OPT-100	Lecture optique de 100 questionnaires, dans la limite de 1 000 questionnaires	Tranche de 100 questionnaires
2-LECT-OPT-1000	Lecture optique de 1 000 questionnaires, dans la limite de 10 000 questionnaires	Tranche de 1 000 questionnaires
2-LECT-OPT- SUP-10000	Lecture optique de 1 000 questionnaires supplémentaires au-delà de 10 000 questionnaires	Tranche de 1 000 questionnaires supplémentaires au-delà de 10 000
2-CTRL-ACQ-10	Contrôle de l'acquisition de données via saisie et lecture optique de 10 questionnaires, dans la limite de 100 questionnaires	Tranche de 10 questionnaires
2-CTRL-ACQ-100	Contrôle de l'acquisition de données via saisie et lecture optique de 100 questionnaires, dans la limite de 1 000 questionnaires	Tranche de 100 questionnaires
2-CTRL-ACQ-1000	Contrôle de l'acquisition de données via saisie et lecture optique de 1 000 questionnaires, dans la limite de 10 000 questionnaires	Tranche de 1 000 questionnaires
2-CTRL-ACQ-SUP-10000	Contrôle de l'acquisition de données via saisie et lecture optique de 1 000 questionnaires supplémentaires au-delà de 10 000 questionnaires	Tranche de 1 000 questionnaires supplémentaires au-delà de 10 000

7.16 CONCEPTION OU MODIFICATION D'UN QUESTIONNAIRE

7.16.1 DESCRIPTION

Face à une problématique donnée ou à une réalité statistique à éclairer, il s'agit de rédiger un ensemble de questions permettant de décrire la situation de chaque unité que l'on enquêtera par rapport aux thématiques que l'enquête souhaite éclairer.

La conception d'un questionnaire est généralement confiée à une équipe d'un ou plusieurs statisticiens de la Drees et/ou de la Dares et réunit en tant que de besoin des groupes de travail constitués d'experts du sujet à éclairer. Sur demande de la DREES et/ou la DARES, la conception du questionnaire peut également être réalisée par le titulaire.

Il s'agit d'aboutir avec l'aide des experts aux spécifications formelles du questionnaire (une liste structurée de libellés de questions, d'éventuelles consignes de réponses, de titres de parties ou sous-parties de questionnaires, d'éventuels paragraphes introductifs, de format attendu de réponse à chaque question) répondant aux objectifs de l'enquête dans le respect notamment des bonnes pratiques de conception d'un questionnaire (cf. par exemple le document de travail de l'Insee intitulé *Conception de questionnaires auto-administrés*, M2021/03, www.insee.fr/statistiques/fr/60107788) et du code de bonnes pratiques de la statistique européenne.

Les spécifications du questionnaire sont définies lors de réunions de travail ponctuelles.

Une fois les spécifications formelles du questionnaire définies, il s'agit en général de les implémenter, ce qui permet ensuite la collecte proprement dite.

Le titulaire peut donc être amené à participer à la conception du questionnaire pour prendre en charge ensuite l'implémentation.

NOTA : Pour que la numérotation des questions varie entre les différentes vagues, dans le cadre d'une enquête réalisée en plusieurs vagues ou selon un dispositif de panel, le titulaire doit obligatoirement formuler une demande dûment motivée et obtenir la validation préalable de la Drees et/ou de la Dares.

7.16.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Objectifs détaillés de l'enquête, liste précise des sujets ou thématiques que l'enquête doit illustrer ou étayer

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Questionnaire détaillé répondant aux objectifs de l'enquête (une liste structurée de libellés de questions, d'éventuelles consignes de réponses, de titres de parties ou sous-parties de questionnaires, d'éventuels paragraphes introductifs, des formats attendus de réponse à chaque question).

7.16.3 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre porte sur la conception de questionnaire quel que soit le mode de passation : en ligne, en face-à-face, ou par téléphone.

L'unité d'œuvre s'apprécie en fonction du nombre de questions à formuler. Elle porte sur la conception de 10 questions. Elle est commandée autant de fois que de dizaines de questions à posées.

Par ailleurs, l'unité d'œuvre s'apprécie également en fonction du fait que la demande porte sur la création d'un nouveau questionnaire ou bien de l'adaptation d'un questionnaire déjà existant.

 **Pour une nouvelle campagne d'un questionnaire déjà existant, seules les questions à modifier sont à comptabiliser.**

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CONCEPT-QUEST-C-10	Conception d'un questionnaire en création pour 10 questions	10 questions
2-CONCEPT-QUEST-A-10	Conception d'un questionnaire en adaptation d'un questionnaire existant pour 10 questions	10 questions

7.17 TEST DE QUESTIONNAIRE

Avant la collecte effective, il peut être nécessaire de tester le questionnaire amené à être utilisé pour l'enquête, de sorte à pouvoir le rectifier avant le lancement de la collecte.

Sont alors testées la durée, la compréhension des questions, ou toute difficulté pouvant être rencontrée lors de la passation du questionnaire auprès d'un enquêté.

7.17.1.1 Description

Le titulaire organise et effectue le test, en faisant intervenir au moins un enquêteur et une sélection de personnes au sein de la population cible de l'enquête.

Le test peut porter sur un seul mode de collecte ou bien plusieurs si l'enquête est multimode.

Les équipes de la Drees et/ou de la Dares peuvent assister à tout ou partie du test, sur place, en visioconférence ou par écoute téléphonique, d'une manière préalablement convenue avec le titulaire.

À l'issue, un document de synthèse du test est remis à la Drees et/ou la Dares. Il décrit :

- le dispositif général du test,
- et, par mode de collecte :
 - le déroulement du test,
 - le profil et le nombre de participants,
 - les faits survenus lors du déroulement du test susceptibles de présenter un intérêt (par exemple la motivation pour tel groupe de questions),
 - les difficultés rencontrées (lecture, compréhension),
 - les verbatims des personnes enquêtées lors du test concernant le questionnaire,
 - les aménagements du questionnaire qu'il conviendrait d'envisager.
 - l'évaluation du fonctionnement de la plateforme sur l'ensemble des supports et navigateurs prévus dans le cas d'une collecte par Internet

Il faut également un tri à plat des réponses à toutes les questions et des statistiques détaillées sur les temps de réponses / passation (par mode d'interrogation dans le cas des enquêtes multimode), une information sur les éventuels retours en arrière dans le questionnaire, et par question lorsque cela est possible.

A l'issue de cette phase de test, plusieurs éléments doivent être livrés par le titulaire à la Drees et/ou la Dares :

- un rapport faisant le bilan de l'opération (nombre d'entretiens réalisés, motifs de non-réalisation, temps de passation des questionnaires, nombre d'appels par numéro, remarques des enquêteurs...) et comprenant le cas échéant des préconisations destinées à améliorer les questionnaires ;
- la base de données du test : le fichier des individus enquêtés ainsi qu'un fichier récapitulant les données issues des questionnaires complétés et les durées de passation par question.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Le questionnaire à tester en mettant en exergue les questions les plus importantes à tester

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Un bilan du test comportant les éléments du tri à plat et les corrections à apporter.
-  Le document de synthèse du test
-  La base de données du test

7.17.1.2 Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre s'apprécie sur la base du mode de collecte et du volume de l'échantillon d'enquêtés à interroger.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-TST-QUEST-FAF-10	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode face à face pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-TST-QUEST-TEL-10	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode téléphone pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-TST-QUEST-PAP-10	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode papier pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-TST-QUEST-WEB-10	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode internet pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-TST-QUEST-VIS-10	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode visioconférence pour 10 enquêtés, dans la limite de 100 enquêtés	Tranche de 10 enquêtés
2-TST-QUEST-FAF-100	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode face à face pour 100 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés
2-TST-QUEST-TEL-100	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode téléphone pour 100 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés
2-TST-QUEST-PAP-100	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode papier pour 100 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés
2-TST-QUEST-WEB-100	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode internet pour 100 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés
2-TST-QUEST-VIS-100	Test de questionnaire sur un échantillon restreint en mode visioconférence pour 100 enquêtés	Tranche de 100 enquêtés

7.18 FORMATION DES ENQUÊTEURS

7.18.1 DESCRIPTION

Avant la mise en place de la collecte de l'enquête, une session de formation à l'enquête est organisée à l'attention des enquêteurs référents. La Drees, et/ou la Dares, et le titulaire animent ces formations conjointement, en intervenant sur les aspects qu'ils ont chacun préparés. Les sessions de formations sont organisées de sorte que la participation de la Drees et/ou de la Dares puisse se faire en présence ou à distance, selon ce qui aura été convenu avec le titulaire.

Le titulaire est libre d'organiser des sessions de formation supplémentaires pour ses enquêteurs, qu'il anime alors sans participation de la Drees et/ou de la Dares.

Les sessions de formations portent notamment sur les aspects suivants :

- Contexte et objectifs de l'enquête, spécificités de la population enquêtée,
- Questionnaire de l'enquête et sujets d'intérêts particuliers,
- Architecture du questionnaire et de ses filtres permettant de garder un questionnement fluide,
- Sensibilisation aux notions intervenant dans le questionnaire, pour assurer que les questions soient bien posées et correctement renseignées,
- Sensibilisation aux questions spécifiques à chaque sous-échantillon,
- Sensibilisation à l'intérêt de l'enquête,
- Utilisation des outils prévus pour la réalisation de la collecte (interface enquêteurs développée par le titulaire ou plateforme de collecte Insee notamment),
- Présentation des phases de contact,
- Argumentation pour convaincre les personnes interrogées de participer, avec simulations de cas pratiques,
- Gestion des refus et des demandes d'exercice de droits au titre du RGPD,
- Présentation des moyens de remonter des informations sur la façon dont s'est déroulée la collecte (par exemple via un questionnaire adressé aux enquêteurs sur la qualité de l'enquête, champ libre de commentaire pour chaque interview réalisé, débriefings, etc.),
- Exercices de simulation de plusieurs situations, dont au moins un déroulé de questionnaire complet.

Tous les enquêteurs affectés à l'enquête sans exception doivent être formés.

Les tâches liées à l'organisation des sessions de formation sont à la charge du titulaire, selon les modalités qui lui appartiennent : convocation, accueil, réservation de salle, etc.

À l'issue d'une session de formation, une attestation de suivi de formation pourra être demandée par la Drees et/ou la Dares pour l'ensemble des enquêteurs affectés à la collecte de l'enquête.

L'unité d'œuvre est forfaitaire pour l'intégralité des opérations nécessaires à l'organisation et l'animation d'une session de formation.

Des sessions supplémentaires qui seraient organisées pour des enquêteurs recrutés en cours de collecte ne font pas l'objet d'une commande supplémentaire.

Ces sessions de formation ne se substituent pas à des formations internes visant à présenter à des enquêteurs nouvellement recrutés les manières de travailler du titulaire. Les formations préalables à la collecte de l'enquête doivent être conçues en considérant que les méthodes de travail habituelles

du titulaire sont déjà connues par les enquêteurs, de même que les outils informatiques habituellement utilisés par le titulaire pendant la collecte des données (gestion des appels, prise de contact et de rendez-vous, etc.).

Le titulaire rédige les documents de formation et les supports de présentation des sessions de formation. Il y inclut tous les éléments métiers fournis par la Drees et/ou la Dares qui doivent figurer au sein des supports et du contenu de la formation.

Les documents de formation sont validés par la Drees et/ou la Dares avant la tenue des sessions de formations ou la diffusion des documents.

À l'issue de la session de formation, un engagement de confidentialité est signé par enquêteur. La Drees et/ou la Dares se réservent le droit de demander au titulaire la communication des engagements de confidentialité signés par l'ensemble des enquêteurs à l'issue de chaque session de formation.

La Drees et/ou la Dares peuvent accéder à l'intranet, la FAQ ou tout autre document interne mis à disposition des enquêteurs formés.

7.18.2 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre de préparation s'évalue pour l'ensemble des documents à produire pour l'animation d'une session de formation relative à l'enquête.

L'unité d'œuvre d'animation d'une session de formation relative à l'enquête s'évalue sur la base de deux demi-journées. Plusieurs sessions peuvent être organisées si nécessaire.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-FORM-PREP	Préparation des documents et supports de formation relatifs à l'enquête : documents et support de présentation	1 préparation
2-FORM-SESS	Organisation et animation d'une session de formation relative à l'enquête	1 session

7.19 PRISE DE CONTACT OU DE RENDEZ-VOUS

7.19.1 DESCRIPTION

Avant de réaliser l'entretien avec un enquêté, il est généralement nécessaire de prendre contact avec lui afin de prendre rendez-vous pour réaliser cet entretien, qu'il soit prévu via la plateforme d'assistance en ligne, par téléphone, en visioconférence ou en face-à-face. Cette prise de contact peut avoir lieu à des jours et horaires variés.

Il faut alors prévoir un premier « questionnaire » de prise de contact, d'identification de la bonne personne dans le foyer, dans l'établissement ou l'entreprise ainsi que de vérification d'appartenance au champ de l'enquête. Dans le cas favorable, un rendez-vous est fixé pour réaliser l'entretien.

À la suite de la prise de contact initiale, plutôt que d'attendre un nouveau rendez-vous, l'enquêté peut souhaiter enchaîner immédiatement avec le questionnaire. Il faut donc pouvoir y donner suite.

Pour les prises de contact par téléphone, la Drees et/ou la Dares indiquent le nombre de tentatives par numéro disponible qu'elles souhaitent que le titulaire réalise avant de les déclarer en échec.

Si besoin, à la demande de la Drees et/ou de la Dares, le titulaire doit pouvoir proposer une prise de rendez-vous en ligne. La mise en place d'un outil de prise de rendez-vous est alors réalisée en faisant appel aux unités d'œuvre d'intégration ou de développement d'outil informatique mentionnées supra au présent CCTP.

La procédure de prise de rendez-vous ne doit s'achever que par un rendez-vous, un refus ou l'impossibilité de réaliser l'entretien. Le titulaire devra gérer les retours courriers des coupons de réponse relatifs à une prise de rendez-vous ou à un changement de coordonnées.

7.19.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  S'il est déjà à disposition de la Drees et/ou de la Dares : fichier initial de l'échantillon des unités à enquêter

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Pour les prises de contact ou de rendez-vous avec succès : fichier(s) contenant le nombre de contacts et de rendez-vous pris et leurs dates
-  Pour les prises de contact ou de rendez-vous en échec : fichier(s) contenant le nombre de tentatives de contact en échec et leur cause avérée ou imaginée, le nombre et la liste des unités visées ayant refusé le contact ou la prise de rendez-vous, avec la raison qui motive ce refus.

7.19.3 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre en horaire standard permettent de réaliser les prestations liées à la prise de contact ou à la prise de rendez-vous en jours de semaine et les samedis en métropole de 8h00 à 20h00.

Les unités d'œuvre en horaire exceptionnel permettent de couvrir des jours ou créneaux horaires en dehors de ces horaires standards. Cela recouvre notamment les horaires ultra-marins. Cet exemple n'est toutefois pas exhaustif.

Les unités d'œuvre s'apprécient sur la base du type d'interlocuteur visé et du nombre de rendez-vous pris.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CTACT-RDV-INDIV-STD -10	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 10 individus à enquêter, dans la limite de 100 individus	Tranches de 10 individus

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CTACT-RDV-INDIV-STD -100	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 100 individus à enquêter, dans la limite de 1 000 individus	Tranches de 100 individus
2-CTACT-RDV-INDIV-STD -1000	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 1 000 individus à enquêter, dans la limite de 10 000 individus	Tranches de 1 000 individus
2-CTACT-RDV-INDIV-STD -SUP	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 1 000 individus à enquêter supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 individus supplémentaires au-delà de 10 000
2-CTACT-RDV-INDIV-EXCPT -10	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 10 individus à enquêter, dans la limite de 100 individus	Tranches de 10 individus
2-CTACT-RDV-INDIV-EXCPT -100	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 100 individus à enquêter, dans la limite de 1 000 individus	Tranches de 100 individus
2-CTACT-RDV-INDIV-EXCPT -1000	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 1 000 individus à enquêter, dans la limite de 10 000 individus	Tranches de 1 000 individus
2-CTACT-RDV-INDIV-EXCPT -SUP	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 1 000 individus supplémentaires à enquêter au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 individus supplémentaires au-delà de 10 000
2-CTACT-RDV-ORG-STD -10	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 10 organismes à enquêter, dans la limite de 100 organismes	Tranches de 10 organismes
2-CTACT-RDV-ORG-STD -100	Prise de contact ou de prise rendez-vous en horaire standard auprès de 100 organismes à enquêter, dans la limite de 1 000 organismes	Tranches de 100 organismes
2-CTACT-RDV-ORG-STD -1000	Prise de contact ou de prise rendez-vous en horaire standard auprès de 1 000 organismes à enquêter, dans la limite de 10 000 organismes	Tranches de 1 000 organismes
2-CTACT-RDV-ORG-STD -SUP	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire standard auprès de 1 000 individus supplémentaires à enquêter au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 organismes supplémentaires au-delà de 10 000
2-CTACT-RDV-ORG-EXCPT -10	Prise de contact ou de prise rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 10 organismes à enquêter, dans la limite de 100 organismes	Tranches de 10 organismes
2-CTACT-RDV-ORG-EXCPT -100	Prise de contact ou de prise rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 100 organismes à enquêter, dans la limite de 1 000 organismes	Tranches de 100 organismes

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CTACT-RDV-ORG-EXCPT -1000	Prise de contact ou de prise rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 1 000 organismes à enquêter, dans la limite de 10 000 organismes	Tranches de 1 000 organismes
2-CTACT-RDV-ORG-EXCPT -SUP	Prise de contact ou prise de rendez-vous en horaire exceptionnel auprès de 1 000 individus supplémentaires à enquêter au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 organismes supplémentaires au-delà de 10 000

7.20 SITE D'INFORMATION ET D'AIDE SUR L'ENQUÊTE

7.20.1 DESCRIPTION

En amont, pendant ou après la collecte, il peut être nécessaire de mettre des informations à disposition du public ou une assistance à destination des enquêtés.

Cette assistance prend la forme d'un portail internet d'information sur l'enquête.

Ce site peut avoir plusieurs objectifs :

- informer sur la finalité de l'enquête, les types de personnes ou d'organismes enquêtés, la politique publique visée, les bénéficiaires de l'enquête, etc.
- informer les enquêtés sur ses modalités : dates de collecte, de rendez-vous en face-à-face, appels téléphoniques, etc.
- aider les enquêtés dans leur démarches de réponse à l'enquête : par exemple par la mise à disposition d'une liste de questions/réponses les plus fréquentes (FAQ) ou bien en indiquant les informations de contact de l'assistance (numéro de téléphone, adresse de messagerie),
- restituer quelques informations synthétiques sur la collecte en cours ou terminée.

Le site doit pouvoir être disponible au moins un mois avant l'ouverture de la collecte, et le rester au moins trois mois au-delà, en fonction des indications données par la Drees et/ou la Dares. Le titulaire assure qu'au moins 10 000 utilisateurs puissent consulter simultanément le site sans que cela engendre de dysfonctionnements.

Ce portail est disponible aussi bien sur ordinateur que sur tablette ou téléphone portable via les navigateurs communs définis au présent CCTP. Le portail est ouvert dès le lancement de l'enquête et demeure ouvert autant de temps que spécifié par la Drees et/ou la Dares lors de la réunion de lancement. Le titulaire assure la maintenance du portail, et effectue des évolutions et des mises à jour sur de la Drees et/ou de la Dares.

Le portail internet peut aussi être accessible par QR code, renseigné dans le courrier ou le courriel annonce.

Le titulaire met alors en place l'infrastructure et le site en question.

Avant ouverture du site au public ou aux enquêtés, la Drees et/ou la Dares fournissent un petit descriptif au titulaire dans laquelle elles indiquent par exemple les grandes thématiques à aborder, le design, les sujets à mettre en avant, éventuellement un sujet d'actualité. Après implémentation par le titulaire, celui-ci fait valider la présentation, le contenu et la navigation sur le site au responsable de l'enquête de la Drees et/ou de la Dares, qui peut demander des aménagements le cas échéant.

Une fois le site accessible du public, le titulaire l'enrichit au fil de l'eau des mises à jour demandées par la Drees et/ou la Dares.

Indisponibilité du portail internet :

La plateforme est indisponible lorsque, indépendamment de la Drees ou la Dares et en dehors des travaux d'entretien préventif, son usage est rendu impossible soit par le dysfonctionnement d'un matériel, d'un dispositif ou d'une fonctionnalité fournies et entretenues par le titulaire.

Le titulaire s'engage à rendre la plateforme à nouveau fonctionnelle au terme d'un délai fixé à vingt-quatre heures à compter de la constatation du défaut de fonctionnement, notifiée par tout moyen permettant d'en attester la date et l'heure de réception. La constatation du défaut de fonctionnement doit être notifiée sans délai.

Pendant ce délai, et jusqu'à ce que l'usage redevienne possible, la plateforme est réputée indisponibles. Les pénalités sont alors calculées conformément au CCAP.

7.20.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Les documents, informations, FAQ à mettre à disposition

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Le site d'information et d'aide mis à jour au fil de l'eau

7.20.3 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'apprécie pour l'accès du public au site pour une durée d'un mois. Elle est commandée autant de fois que de mois que nécessaire pour l'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-SITE-INFO-AIDE	Site d'information et d'aide aux enquêtés	1 site

7.21 ACQUISITION ET GESTION D'UN NOM DE DOMAINE

7.21.1 DESCRIPTION

Le titulaire prend en charge la gestion, l'achat ou le renouvellement du ou des noms de domaine acquis au profit de la Drees et/ou de la Dares pendant toute la durée du marché. Ces noms de domaines servent aux équipes d'assistance lors de l'utilisation des adresses méls. Le cas échéant, l'ancien et le nouveau titulaire du nom de domaine se coordonnent afin de déterminer le moment où la bascule doit s'effectuer.

✍ Pour des raisons de de sécurité, les logiciels de filtrage installés sur les postes des enquêtés peuvent contrôler l'adresse IP du serveur qui envoie les méls. Ils demandent alors au serveur de domaine du titulaire si l'adresse IP correspond bien au domaine indiqué. Si la requête se solde par la négative, les envois méls de la Drees et/ou de la Dares peuvent être bloqués.

✍ Pour pallier ce problème, le titulaire inscrit dans son champ SFP du DNS le ou les adresse(s) IP du/des serveur(s) SMTP qui servent à envoyer des méls.

7.21.2 UNITE D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre suivantes correspondent à l'acquisition d'un nom de domaine et à son renouvellement :

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-DOM-ACQ	Acquisition d'un domaine pour une année	1 acquisition pour un an
2-DOM-RNVL	Renouvellement d'un domaine pour une année	1 renouvellement pour un an

7.22 ASSISTANCE AUX ENQUÊTÉS

7.22.1 DESCRIPTION

L'objet de cette prestation est de réaliser une assistance de premier niveau aux organismes ou individus enquêtés lorsqu'ils rencontrent des difficultés ou qu'ils souhaitent obtenir des informations.

L'assistance répond aux sollicitations courantes des enquêtés soit par téléphone, soit par messagerie électronique.

La prestation d'assistance aux enquêtés est nécessaire pendant toute la durée de l'enquête.

Avant chaque lancement d'une campagne ou d'une nouvelle enquête, une réunion d'information est organisée conjointement avec la Drees et/ou la Dares. La réunion doit par exemple définir les réponses aux questions les plus fréquentes.

Une « nomenclature » est aussi définie afin d'identifier plus facilement les réponses aux demandes d'assistance métier effectuée par les enquêtés.

Le suivi de la prestation :

Le titulaire effectue un suivi hebdomadaire de la prestation. Ce suivi prend la forme de deux tableaux :

- un tableau synthétique
- un tableau détaillé des questions posées, et classées selon une nomenclature fournie par la Drees et/ou la Dares.

Engagement du titulaire :

Le titulaire s'engage sur la qualité de l'assistance mise en place, et notamment à :

- Répondre immédiatement à toute question dont la réponse est déjà connue ;
- Répondre immédiatement à tout problème dont la solution est déjà connue ;
- Enregistrer la question de l'enquêté si le problème ou la réponse est jusqu'alors inconnu, puis :
 - le communiquer immédiatement à la Drees et/ou la Dares,
 - apporter à l'enquêté une réponse dans un délai de 72 heures,
- Traiter les messages laissés sur le répondeur dans les 24h,
- Enregistrer toutes les questions/réponses dans le rapport détaillé hebdomadaire.

Le titulaire s'engage sur la compétence des personnes chargées d'assurer l'assistance : expérience de la collecte de données auprès d'enquêtés, capacité à s'approprier et à respecter strictement les consignes en vigueur et les concepts de l'enquête ainsi qu'à en faire la pédagogie auprès des enquêtés.

Le titulaire s'engage sur la disponibilité d'accès à son service. En cas de panne ou de dysfonctionnement, il s'engage sur :

- une garantie de temps d'intervention (GTI) de 12 heures au maximum, en jours ouvrés ;
- une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 24 heures au maximum, en jours ouvrés.

En aucun cas, l'assistance ne doit rester défaillante plus de 24 heures consécutives, en jours ouvrés.

7.22.2 OUVERTURE ET FERMETURE DE L'ASSISTANCE

La permanence de l'assistance standard est assurée de 08h00 à 20h00 sans interruption, du lundi au samedi.

Certaines enquêtes pouvant être menées dans les DROM, l'assistance doit aussi être disponible aux fuseaux horaires des DROM concernés.

L'assistance peut être fermée pour certaines périodes de l'année, après la validation de la Drees et/ou de la Dares. Par exemple pour certains ponts du mois de mai ou bien encore la semaine entre Noël et le jour de l'an.

La Drees et/ou la Dares sont susceptibles d'appeler l'assistance standard afin de vérifier sa disponibilité et son efficacité.

7.22.3 PLATEFORME D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE (NUMERO GRATUIT)

A la demande de la Drees ou de la Dares, le titulaire met en place un numéro gratuit pour répondre aux demandes d'information sur l'enquête, de la part des enquêtés ou des autorités locales et gouvernementales et des services locaux ou gouvernementaux de vérification des fraudes et recueillir les coordonnées des personnes à interroger lorsqu'elles sont erronées. Un numéro gratuit spécifique peut être mis en place, sur commande de la Drees et ou de la Dares.

Le numéro gratuit a également vocation à permettre aux enquêtés d'exercer leur droit d'accès aux données les concernant et, le cas échéant, de rectification.

Pour une enquête en face à face (CAPI), par téléphone (CATI) ou en visioconférence (CAVI), il doit également offrir la possibilité aux enquêtés, lorsqu'ils ont répondu à l'appel téléphonique mais que l'entretien n'a pas pu être réalisé, d'appeler eux-mêmes le titulaire afin de fixer un rendez-vous téléphonique ou en visioconférence pour la passation des questionnaires.

Le numéro gratuit doit être accessible a minima de 8h00 à 20h00 du lundi au samedi. En-dehors de ces horaires, un répondeur lui permet de laisser ses coordonnées pour être rappelé et le cas échéant informe l'enquêté qu'il peut faire sa demande par courriel.

Le numéro gratuit est mentionné sur tous les documents à destination des enquêtés (mails, lettre d'accompagnement, lettre de relance...) et indiqué le cas échéant sur le portail internet dédié à l'enquête. Il est fait clairement mention de la gratuité d'appel sur tous les documents mentionnant ce numéro gratuit.

Une session de formation est organisée par le titulaire à destination des téléconseillers qui répondront aux appels. Elle comporte une information sur la population enquêtée, le contexte, le dispositif d'enquête, le questionnaire ainsi que sur les difficultés susceptibles d'être rencontrées. Préalablement à la réalisation de la session de formation, le titulaire transmettra le support de la formation à la Drees ou la Dares pour validation.

Dès l'envoi de l'annonce de l'enquête aux individus (test ou enquête selon les modalités définies par la Drees ou la Dares lors de la réunion de lancement), le titulaire doit mettre en place, en fonction des prestations commandées, le numéro gratuit.

Le numéro gratuit est suspendu une semaine après la fin de la collecte. Dans le cas d'une enquête avec plusieurs vagues d'interrogation, le même numéro gratuit est réactivé à chaque vague.

Le titulaire met à disposition une plateforme qui permet de recevoir les appels et dont la capacité en nombre d'appels peut varier selon les besoins de l'enquête.

Le titulaire fournit un numéro de téléphone par enquête prise en charge, accessible à tous et sans surcoût. Ce numéro est de type « Numéro Polyvalent Vérifié » (NPV). La ligne correspondant à ce numéro est dotée d'un répondeur/enregistreur permettant aux enquêtés de laisser un message en dehors des heures de d'ouverture de l'assistance ou lorsque tous les opérateurs de l'assistance sont occupés. Ce numéro doit pouvoir être désactivé en fin d'enquête ou réactivé lors des campagnes suivantes d'une même enquête, pendant toute la durée du marché.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander qu'un numéro de l'assistance téléphonique ait le caractère de portabilité afin qu'un nouveau prestataire puisse l'opérer également au profit de la Drees et/ou de la Dares à la suite du présent marché.

En dehors des périodes d'ouverture, un répondeur permet aux enquêtés de laisser un message. Les personnes ayant laissé un message sur le répondeur sont ensuite rappelées au plus tôt et au maximum le jour ouvré suivant celui du dépôt du message. Le titulaire met à disposition de la Drees et/ou de la Dares les indicateurs de suivi du traitement de ces demandes : nombre de message, délai de traitement moyen.

Si l'enquête correspondant au numéro appelé est terminée, l'appelant ne peut plus laisser de message. Le répondeur diffuse alors un message validé par la Drees et/ou la Dares.

7.22.4 PLATEFORME D'ASSISTANCE PAR MESSAGERIE ELECTRONIQUE

Le titulaire met à disposition une plate-forme qui permet de recevoir les demandes d'assistance par messages électroniques et d'y répondre par le même canal.

Pour cela, après proposition et validation par la Drees et/ou la Dares, le titulaire fournit une adresse de messagerie spécifique et unique par enquête. Cette adresse électronique fonctionnelle est accessible par l'ensemble de l'équipe d'assistance.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander que le domaine du courriel soit spécifique, par exemple « @enquetes-drees.fr » ou « @enquetes-dares.fr ». Le titulaire est alors dans l'obligation d'acquérir le domaine demandé (s'il est libre), et de le conserver jusqu'à l'échéance du marché.

À la fin du marché, il sera demandé la cession du domaine acquis au profit du nouveau titulaire. L'assistance aux enquêtés est gérée par des téléconseillers « téléphone » (numéro gratuit et gestion des prises de rendez-vous), « messagerie électronique » mail, « chat » et visioconférence, selon les modes de contact mis en place sur commande de la Drees et ou de la Dares.

Les enquêteurs sélectionnés pour la prise de rendez-vous CATI doivent être aptes à pratiquer des relances ciblées et argumentées, et à remplir et utiliser efficacement un historique des appels.

La formation des téléconseillers est à la charge du titulaire.

7.22.5 FOURNITURES ATTENDUES

Fourniture(s) attendue(s) par semaine :

-  Tableau de suivi du nombre d'appels, de leurs traitements, du nombre d'appel en suspens restant à traiter
-  Tableaux de suivi du nombre de méls et du nombre de messages vocaux, de leurs traitements, du nombre de méls et de messages vocaux en suspens restant à traiter
-  Classement du nombre des demandes en fonction de la nomenclature
-  Courbe d'évolution
-  Attestations de participation des téléconseillers aux formations organisées par le titulaire / Feuilles d'émargement

7.22.6 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre HTL-STD permettent de réaliser l'assistance aux enquêtés en jours de semaine et les samedis en métropole aux horaires de travail de bureau courants de 8h00 à 20h00.

Les unités d'œuvre HTL-EXCPT permettent de couvrir des jours ou créneaux horaires en dehors des horaires d'ouverture de l'assistance standard. Cela recouvre notamment les horaires ultra-marins. Cet exemple n'est toutefois pas exhaustif.

L'unité d'œuvre s'apprécie en fonction du nombre de sollicitations auxquelles le titulaire doit faire face.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-HTL-STD-10	Assistance aux enquêtés en horaire standard pour 10 sollicitations, dans la limite de 100 sollicitations	Tranche de 10 sollicitations
2-HTL-STD-100	Assistance aux enquêtés en horaire standard pour 100 sollicitations, dans la limite de 1 000 sollicitations	Tranche de 100 sollicitations
2-HTL-STD-1000	Assistance aux enquêtés en horaire standard pour 1 000 sollicitations, dans la limite de 10 000 sollicitations	Tranche de 1 000 sollicitations
2-HTL-STD-SUP	Assistance aux enquêtés en horaire standard pour 1 000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche 1000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000
2-HTL-EXCPT-10	Assistance aux enquêtés en horaire exceptionnel pour 10 sollicitations, dans la limite de 100 sollicitations	Tranche de 10 sollicitations
2-HTL-EXCPT-100	Assistance aux enquêtés en horaire exceptionnel pour 100 sollicitations, dans la limite de 1 000 sollicitations	Tranche de 100 sollicitations
2-HTL-EXCPT-1000	Assistance aux enquêtés en horaire exceptionnel pour 1 000 sollicitations, dans la limite de 10 000 sollicitations	Tranche de 1 000 sollicitations
2-HTL-EXCPT-SUP	Assistance aux enquêtés en horaire exceptionnel pour 1 000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000	Tranche de 1000 sollicitations supplémentaires au-delà de 10 000

7.23 COLLECTE DE L'ENQUETE

La collecte de l'enquête peut avoir lieu suivant plusieurs modes : en face-à-face, par téléphone, par visioconférence ou en ligne par Internet.

Le titulaire collecte les données attendues selon les modalités définies ci-dessous.

7.23.1 BASE DE DONNEES DES DONNEES COLLECTEES

Tout au long de la collecte, le titulaire alimente une base de données contenant les données collectées ainsi que le nom des variables issues du questionnaire.

Dans le cadre d'une enquête en multimode, le titulaire tient à jour une base de données unique, indépendamment du nombre de sources de données. Les modalités de la restitution sont décrites dans le présent CCTP.

À la demande ou dans le cas d'une enquête s'étalant sur plusieurs mois, la Drees ou la Dares peuvent demander au titulaire de leur fournir la base de données dans une version intermédiaire, pendant la phase de collecte. Elle est alors fournie au même format que la base finale.

7.23.2 COLLECTE D'ENQUETE PAR INTERNET

L'enquête peut faire l'objet d'une collecte en ligne. Dans ce cas, le titulaire développe et met à disposition une application de collecte dédiée. Il la fait héberger par l'hébergeur de son choix, qui répond aux exigences de sécurité attendues par la Drees et/ou la Dares. Puis il laisse l'application accessible aux enquêtés pour répondre aux questionnaires pendant la durée demandée par la Drees et/ou la Dares. L'application reste alors accessible pratiquement à 100% du temps. Le niveau de sécurité est maximal pour la saisie et le stockage des données fournies par les enquêtés.

La collecte en ligne peut être réalisée conjointement avec d'autres modes de collecte (cas d'une collecte également par téléphone, ou en face à face).

7.23.2.1 Conception d'une plateforme internet sécurisée dédiée à l'enquête

Le titulaire met en place, selon les délais déterminés lors de l'échange de cadrage, une application internet sécurisée dédiée à la collecte en ligne et optimisée pour différents supports, y compris smartphone et tablette.

Il programme le questionnaire fourni par la Drees et/ou la Dares.

Puis il l'implémente sur la plateforme.

Après le test, des améliorations peuvent être apportées dans des délais conformes aux besoins de la Drees et/ou de la Dares.

NOTA : Pour que la numérotation des questions varie entre les différentes vagues, dans le cadre d'une enquête réalisée en plusieurs vagues ou selon un dispositif de panel, le titulaire doit obligatoirement formuler une demande dûment motivée et obtenir la validation préalable de la Drees et/ou de la Dares.

Les pages de la plate-forme internet sont imprimables : la version imprimable des pages du site est allégée mais en reprend les informations principales.

7.23.2.2 Principes généraux de l'enquête par Internet

Le principe général de l'enquête par Internet est le suivant : le titulaire prend en charge l'ensemble du processus de réalisation et de gestion de l'enquête en ligne, depuis la mise en ligne des questionnaires, jusqu'à la transmission à la Drees et/ou la Dares des résultats comprenant l'ensemble des réponses à l'enquête. Ce processus comprend également la mise en œuvre de l'application de collecte en ligne, sa maintenance et son hébergement ainsi que la sécurité des données recueillies auprès des enquêtés.

Le titulaire prend toutes les mesures nécessaires pour assurer :

- la sécurité et la confidentialité des données saisies sous l'application par les enquêtés ;
- une bande passante permettant une navigation sur le site fluide et sans latence ;
- un mécanisme de sauvegarde des données stockées ;
- des moyens de contournement si l'application est bloquée ; une information des personnes cibles par courriel de la restauration de l'accès au serveur ou à l'application en cas de dysfonctionnement durable de l'application ;
- une connexion sécurisée au site de collecte en ligne ;
- une déconnexion automatique de l'application, dès lors qu'aucun mouvement n'est détecté dans un intervalle de temps à définir avec la Drees et/ou la Dares lors de la réunion de lancement ;
- un paramétrage des questionnaires en amont : le premier bloc du questionnaire d'enquête faisant notamment figurer nom et prénom ;
- l'intégration de points de reprise dans le questionnaire de façon à laisser une certaine souplesse aux répondants.

Le titulaire met en œuvre ses engagements et garantit notamment :

- au minimum que l'application soit accessible via un ordinateur, un smartphone ou une tablette, selon les modalités définies dans la note de cadrage ;
- au minimum que l'application soit compatible avec les navigateurs, les matériels et systèmes d'exploitation cités au début du présent article. L'indisponibilité de l'application sur un navigateur internet fait encourir au titulaire les pénalités prévues au CCAP ;
- en termes d'accessibilité, il devra respecter le minimum légal requis pour les sites de la fonction publique, à savoir le double A (AA) du Référentiel Général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA) (<https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/>) ;
- la conservation des données saisies avant l'interruption d'un dysfonctionnement ;
- la récupération de toutes les données dans l'état où elles étaient un jour plus tôt et la conservation des sauvegardes, au moins journalières, pendant une période d'une semaine minimum ;
- que les informations saisies avant la déconnexion automatique soient conservées par l'application.

Le titulaire réalise la plateforme de collecte. Le titulaire assure qu'au moins 10 000 enquêtés puissent répondre à l'enquête simultanément sans que cela engendre de dysfonctionnements de l'application de collecte en ligne.

Le titulaire met en œuvre le niveau de service qu'il a défini dans son cadre de réponse technique et respecte le délai maximum d'intervention sur lequel il s'est engagé en cas d'indisponibilité des

serveurs et de l'application. La plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs pour raison de maintenance pendant la collecte d'une enquête. Il prend toutes dispositions nécessaires pour informer les enquêtés d'un éventuel dysfonctionnement et de la réouverture du service.

Le titulaire met en œuvre les procédures de sauvegarde et de restauration des données.

7.23.2.3 Mode de connexion

Le titulaire met en œuvre les modalités de connexion sécurisées respectant les préconisations de l'ANSSI et de la CNIL, à savoir, au minimum, une connexion par identifiant et mot de passe de minimum 12 caractères dont une majuscule, un chiffre et un caractère spécial.

Ces identifiants et mots de passe, ainsi que l'adresse du site de la plateforme et éventuellement le QR code d'accès personnalisé, sont communiqués par courrier, courriel ou sms aux individus à enquêter lors de l'annonce de l'enquête.

Dans le cas d'une annonce par mail, il doit être possible pour l'individu destinataire du courriel d'être directement redirigé vers l'espace personnalisé de réponse au questionnaire en cliquant sur un lien hypertexte clairement visible et identifié dans le corps du mail, ou en flashant un QR code personnalisé.

Dans le cas d'une communication par sms, il doit être possible pour l'individu destinataire du sms de cliquer sur un lien internet court (et non l'url du site dédié) afin d'être directement redirigé vers l'espace personnalisé de réponse au questionnaire, ou a minima vers la plateforme dédiée.

7.23.2.4 Fonctionnalités de la plateforme de collecte en ligne

1. Page d'accueil :

Elle comporte une présentation de l'enquête et permet l'accès à :

- un espace personnalisé pour répondre au questionnaire ;
- le cas échéant un lien vers une page de présentation de l'enquête ;
- le cas échéant un lien vers un contact email et le numéro de la ligne d'assistance pour recueillir les demandes et problèmes des utilisateurs.

Cette page d'accueil doit être conforme à la charte graphique de la Drees et/ou de la Dares.

2. Questionnaire en ligne :

Lors de son premier accès, l'enquêté remplit ses identifiant et mot de passe, qui lui sont donnés dans le courriel ou la lettre d'annonce. Chaque questionnaire est associé à un enquêté. Une première page demande à l'enquêté de confirmer son identité et de renseigner un mail, si aucun courriel n'est renseigné dans la base, ou un téléphone en cas d'enquête multimode CAWI/CATI. Un questionnaire ne peut pas être validé définitivement plus d'une fois par le même enquêté. L'enquêté peut sauvegarder ses réponses au questionnaire et terminer de le remplir en se reconnectant ultérieurement. Une barre de progression indique à l'enquêté le nombre de questions qu'il lui reste à remplir.

Le titulaire garantit donc au minimum l'existence de 2 états du questionnaire : « en cours » (permettant de répondre partiellement dans un premier temps, d'enregistrer les données saisies et de fermer l'application avant de reprendre ultérieurement le questionnaire pour compléter ou corriger les réponses avant de le valider définitivement) ou « validé » (et au minimum, une fois que le questionnaire validé, le répondant ne puisse plus le modifier). Un écran sera prévu pour ces 2 types d'états lors de la déconnexion : pour l'état « en cours » il sera rappelé à l'enquêté que son

questionnaire est incomplet et qu'il devra revenir le compléter ; pour l'état « validé » il sera indiqué que le questionnaire est complet et que l'enquêté est remercié pour sa participation à l'enquête. Le titulaire assure une ergonomie du questionnaire propre aux standards actuels des questionnaires en ligne : ergonomie, couleurs et tout autre élément assurant un confort visuel et de réponse pour l'enquêté.

7.23.2.5 Période de fonctionnement, administration et hébergement de l'application

Le titulaire s'engage à optimiser le taux de disponibilité de l'application pour permettre cette saisie. La plateforme ne peut être arrêtée plus de 2 jours calendaires consécutifs pendant la durée de l'enquête. Le titulaire met en œuvre les moyens, méthodes et procédures qu'il a défini dans son cadre de réponse technique à cette fin. En cas d'arrêt supérieur à 2 jours calendaires consécutifs le titulaire se verra appliquer la pénalité détaillée au CCAP.

Le titulaire héberge l'application et est disponible pour résoudre tout dysfonctionnement éventuel pendant toute la période de collecte.

La période durant laquelle il est possible de répondre à l'enquête est spécifiée lors de la réunion de lancement. Dans le cas d'une enquête multimodes, lorsqu'une personne a déjà été enquêtée par un autre moyen, l'accès à l'enquête on-line est bloqué : un message lui signale qu'il a déjà répondu à l'enquête par un autre mode de collecte.

L'application de collecte en ligne est développée de sorte que, le cas échéant, les données collectées en ligne puissent être complétées au cours d'un entretien téléphonique ou en face-à-face avec un enquêteur. L'enquêté peut alors enregistrer ses données et interrompre sa saisie sans perte de données.

Avant le début de la collecte en ligne, le titulaire fait valider par la Drees et/ou de la Dares la plateforme de collecte et la mise en œuvre du questionnaire.

7.23.2.6 Unités d'œuvre

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-ENLIGNE-MEO	Mise à disposition d'une plateforme et d'une application pour une collecte en ligne : mise en œuvre	1 plateforme
2-COL-ENLIGNE-1M-10000	Application pour collecte en ligne pour une durée d'un mois pour un volume de moins de 10 000 réponses	1 mois
2-COL-ENLIGNE-1M-100000	Application pour collecte en ligne pour une durée d'un mois pour un volume de 10 001 à 100 000 réponses	1 mois

7.23.3 COLLECTE D'ENQUETE PAR TELEPHONE

L'enquête peut faire l'objet d'une collecte par téléphone. Dans ce cas, le titulaire développe et met à disposition une application de collecte dédiée et procède à la collecte des informations en menant des entretiens téléphoniques auprès des enquêtés.

La collecte par téléphone peut être réalisée conjointement avec d'autres modes de collecte (cas d'une collecte également en ligne, ou en face à face).

L'entretien peut se tenir en plusieurs appels téléphoniques. En conséquence, l'application développée par le titulaire permet l'enregistrement au fil de l'eau, sans perte des réponses collectées entre les éventuelles multiples phases de l'entretien.

L'application est développée de sorte que, le cas échéant, les données collectées par téléphone puissent être complétées par l'enquêté en utilisant la plateforme d'enquête en ligne développée par le titulaire, ou bien par un enquêteur qui rencontrerait l'enquêté en face-à-face.

Avant le début de la collecte par téléphone, le titulaire fait valider par la Drees et/ou la Dares la plateforme de collecte et le déroulé du questionnaire. La note de cadrage précise le plan de montée en charge anticipé pour une collecte. Sont également précisés :

- le nombre d'interrogations anticipées par semaine de collecte ;
- le nombre d'heures-enquêteurs qu'il est prévu de dédier à l'enquête par semaine de collecte ;
- le nombre correspondant d'enquêteurs positionnés sur l'enquête par semaine de collecte ;
- le taux d'encadrement et le nombre de superviseurs dédiés à l'enquête par semaine de collecte, ainsi que les modalités de suivi des enquêteurs par les superviseurs.

7.23.3.1 Programmation du questionnaire d'enquête sur système CATI

La programmation du questionnaire requiert l'utilisation du système CATI (collecte assistée par téléphone et informatique).

La conception du programme ainsi que son écriture avec des filtres et des contrôles bloquants ou non sont à la charge du titulaire.

Après le développement de ce programme, le titulaire implémente le questionnaire sur sa plateforme.

Le titulaire met ensuite à la disposition de la Drees et/ou de la Dares les outils informatiques nécessaires qui leur permettent de tester la programmation du questionnaire sous CATI (y compris le CATI de qualification), et de valider la version à mettre en œuvre pour l'enquête.

NOTA : Pour que la numérotation des questions varie entre les différentes vagues, dans le cadre d'une enquête réalisée en plusieurs vagues ou selon un dispositif de panel, le titulaire doit obligatoirement formuler une demande dûment motivée et obtenir la validation préalable de la Drees et/ou de la Dares.

7.23.3.2 Réalisation des entretiens téléphoniques et gestion des appels

Les appels sont effectués à partir de postes dont le numéro est démasqué sur le poste du correspondant et dont le numéro affiché correspond à la région où réside l'enquêté.

La gestion des appels, selon des modalités et un ordre de priorité validé par la Drees et/ou la Dares et les prises de rendez-vous, sont automatisées.

Le titulaire présente dans lors de la réunion de cadrage les modalités d'appel qu'il se propose de mettre en œuvre afin notamment de contacter le plus rapidement possible l'ensemble des individus du fichier.

La reprise de questionnaire et la conservation des données partielles doivent aussi être prévues en cas d'interruption d'interrogation.

Dans le cas d'enquêtes comportant des appels vers l'Outre-mer, le titulaire s'engage à mener les entretiens dans une plage horaire tenant compte du décalage horaire des enquêtés.

Le titulaire doit tenir compte des plages horaires les plus adaptées aux spécificités de l'enquête et au type de public visé. Il précisera lors de la réunion de cadrage les horaires auxquels il se propose d'appeler les individus (et notamment la possibilité d'appels en soirée ou le samedi).

En cas d'échec au premier appel téléphonique, le titulaire doit renouveler cet appel au cours des jours qui suivent et à des moments différents de la journée. Le numéro de téléphone est considéré comme perdu au bout de vingt tentatives infructueuses au minimum. Si plusieurs numéros ont été obtenus pour un même individu, le même nombre de tentatives devra être effectué pour chaque numéro, en faisant tourner les numéros disponibles pour une même personne.

Suivi des entretiens téléphoniques

Le titulaire fournit à la Drees et/ou la Dares, à travers l'extranet de suivi, un bilan quotidien dans les 2 premières semaines de terrain téléphonique puis hebdomadaire comprenant a minima les éléments suivants, déclinés le cas échéant par sous-échantillon d'intérêt (par exemple par profil de répondants) :

- le nombre d'entretiens complets réalisés et la durée moyenne correspondante ;
- le nombre d'entretiens partiellement réalisés ;
- le nombre de personnes contactées au moins une fois ;
- le nombre moyen d'appels passés par individus ;
- le nombre de refus ;
- le nombre de numéros invalides ;
- le nombre d'enquêteurs dédiés à l'enquête par plage horaire (par jour, matin / après-midi / soirée par exemple).

7.23.3.3 Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de mise en œuvre de la plateforme de collecte est réalisée une fois pour l'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-TELMEO	Mise à disposition d'une plateforme et d'une application pour une collecte par téléphone : mise en œuvre	1 plateforme

La durée d'un entretien est variable d'une enquête à l'autre. Pour plus de souplesse, la durée de passage d'un questionnaire est donc découpée en tranches de 10 minutes. De plus, une phase d'introduction à l'enquête et de conviction de la personne enquêtée est nécessaire.

L'unité d'œuvre pour un entretien téléphonique s'apprécie donc pour une phase d'introduction et autant de tranches de dix minutes que nécessaires pour le questionnaire. L'ensemble est nécessaire autant de fois que d'entretiens escomptés avec des enquêtés.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-TEL-INI	Collecte pour l'introduction à l'enquête et au questionnaire	1 présentation
2-COL-TEL-10	Collecte pour une tranche de 10 minutes d'entretien téléphonique	10 minutes

7.23.4 COLLECTE D'ENQUETE EN ENTRETIEN VISIOCONFERENCE

L'enquête peut faire l'objet d'une collecte par visioconférence. Dans ce cas, le titulaire développe et met à disposition une application de collecte dédiée et procède à la collecte des informations en menant des entretiens par visioconférence auprès des enquêtés.

La collecte par visioconférence peut être réalisée conjointement avec d'autres modes de collecte (cas d'une collecte également en ligne, ou en face à face).

L'entretien peut se tenir en plusieurs appels. En conséquence, l'application développée par le titulaire permet l'enregistrement au fil de l'eau, sans perte des réponses collectées entre les éventuelles multiples phases de l'entretien.

L'application est développée de sorte que, le cas échéant, les données collectées par visioconférence puissent être complétées par l'enquêté en utilisant la plateforme d'enquête en ligne développée par le titulaire, ou bien par un enquêteur qui rencontrera l'enquêté en face-à-face.

Avant le début de la collecte par visioconférence, le titulaire fait valider par la Drees et/ou la Dares la plateforme de collecte et le déroulé du questionnaire. La note de cadrage précise le plan de montée en charge anticipé pour une collecte. Sont également précisés :

- le nombre d'interrogations anticipées par semaine de collecte ;
- le nombre d'heures enquêteurs qu'il est prévu de dédier à l'enquête par semaine de collecte ;
- le nombre correspondant d'enquêteurs positionnés sur l'enquête par semaine de collecte ;
- le taux d'encadrement et le nombre de superviseurs dédiés à l'enquête par semaine de collecte, ainsi que les modalités de suivi des enquêteurs par les superviseurs.

7.23.4.1 Programmation du questionnaire d'enquête

La conception du programme ainsi que son écriture avec des filtres et des contrôles bloquants ou non sont à la charge du titulaire.

Après le développement de ce programme, le titulaire implémente le questionnaire sur sa plateforme.

Il met ensuite à la disposition de la Drees et/ou de la Dares les outils informatiques nécessaires qui leur permettent de tester la programmation du questionnaire sous CATI (y compris le CATI de qualification), et de valider la version à mettre en œuvre pour l'enquête.

NOTA : Pour que la numérotation des questions varie entre les différentes vagues, dans le cadre d'une enquête réalisée en plusieurs vagues ou selon un dispositif de panel, le titulaire doit obligatoirement formuler une demande dûment motivée et obtenir la validation préalable de la Drees et/ou de la Dares.

7.23.4.2 Réalisation des entretiens en visioconférence et gestion des appels

La gestion des appels est réalisée selon des modalités et un ordre de priorité validé par la Drees et/ou la Dares ou selon les prises de rendez-vous.

La note de cadrage précise le plan de montée en charge anticipé pour une collecte. Est également précisé :

- le nombre d'interrogations anticipées par semaine de collecte ;
- le nombre d'heures enquêteurs qu'il est prévu de dédier à l'enquête par semaine de collecte ;
- le nombre correspondant d'enquêteurs positionnés sur l'enquête par semaine de collecte ;
- le taux d'encadrement et le nombre de superviseurs dédiés à l'enquête par semaine de collecte, ainsi que les modalités de suivi des enquêteurs par les superviseurs.

Le titulaire présente lors de la réunion de cadrage les modalités d'appel qu'il se propose de mettre en œuvre, afin notamment de contacter le plus rapidement possible l'ensemble des individus du fichier.

La reprise de questionnaire et la conservation des données partielles doivent aussi être prévues en cas d'interruption d'interrogation.

Dans le cas d'enquêtes comportant des appels vers l'Outre-mer, le titulaire s'engage à mener les entretiens dans une plage horaire tenant compte du décalage horaire des enquêtés.

Le titulaire doit tenir compte des plages horaires les plus adaptées aux spécificités de l'enquête et au type de public visé. Il précisera lors de la réunion de cadrage les horaires auxquels il se propose d'appeler les individus (et notamment possibilité d'appels en soirée ou le samedi).

En cas d'échec au premier appel en visioconférence, le titulaire doit renouveler cet appel au cours des jours qui suivent et à des moments différents de la journée. Le contact est considéré comme perdu au bout de dix tentatives infructueuses au minimum.

La durée de l'appel est décomptée en minutes.

Le titulaire fournit à la Drees et/ou à la Dares, à travers l'extranet de suivi, un bilan quotidien dans les 2 premières semaines de terrain en visioconférence, puis hebdomadaire, comprenant a minima les éléments suivants, déclinés le cas échéant par sous-échantillon d'intérêt (par exemple par profil de répondants) :

- le nombre d'entretiens complets réalisés et la durée moyenne correspondante ;
- le nombre d'entretiens partiellement réalisés ;
- le nombre de personnes contactées au moins une fois ;
- le nombre moyen d'appels passés par individus ;
- le nombre de refus ;
- le nombre de contacts invalides ;
- le nombre d'enquêteurs dédiés à l'enquête par plage horaire (par jour, matin / après-midi / soirée par exemple).

7.23.4.3 Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de mise à disposition de la plateforme de collecte est réalisée une fois pour l'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-VIS-MEO	Mise à disposition d'une plateforme et d'une application pour une collecte par visioconférence : mise en œuvre	1 plateforme

La durée d'un entretien est variable d'une enquête à l'autre. Pour plus de souplesse, la durée de passation d'un questionnaire est donc découpée en tranches de 10 minutes. De plus, une phase d'introduction à l'enquête et de conviction de la personne enquêtée est nécessaire.

L'unité d'œuvre pour un entretien en visioconférence s'apprécie donc pour une phase d'introduction et autant de tranches de dix minutes que nécessaires pour le questionnaire. L'ensemble est nécessaire autant de fois que d'entretiens escomptés avec des enquêtés.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-VIS-INI	Collecte pour l'introduction à l'enquête et au questionnaire	1 présentation
2-COL-VIS-10	Collecte pour une tranche de 10 minutes d'entretien en visioconférence	10 minutes

7.23.5 COLLECTE D'ENQUETE EN FACE A FACE

L'enquête peut faire l'objet d'une collecte en face-à-face. Dans ce cas, le titulaire développe et met à disposition une application de collecte dédiée et procède à la collecte des informations en menant des entretiens en face-à-face avec les enquêtés.

La collecte en face-à-face peut être réalisée conjointement avec d'autres modes de collecte (cas d'une collecte également en ligne, ou par téléphone).

L'application est développée de sorte que, le cas échéant, les données collectées en face-à-face puissent être complétées par l'enquêté en utilisant la plateforme d'enquête en ligne développée par le titulaire, ou bien par un entretien téléphonique.

Avant le début de la collecte en face-à-face, le titulaire fait valider par la Drees et/ou de la Dares la plateforme de collecte et le déroulé du questionnaire.

La note de cadrage précise le plan de montée en charge anticipé pour une collecte. Est également précisé :

- le nombre d'interrogations anticipées par semaine de collecte ;
- le nombre d'heures enquêteurs qu'il prévoit de dédier à l'enquête par semaine de collecte ;
- le nombre correspondant d'enquêteurs positionnés sur l'enquête par semaine de collecte ;
- le taux d'encadrement et le nombre de superviseurs dédiés à l'enquête par semaine de collecte, ainsi que les modalités de suivi des enquêteurs par les superviseurs.

7.23.5.1 Programmation du questionnaire d'enquête sur système CAPI

La programmation du questionnaire requiert l'utilisation du système CAPI (collecte assistée par ordinateur).

La conception du programme ainsi que son écriture avec des filtres et des contrôles bloquants ou non sont à la charge du titulaire.

Après le développement de ce programme, le titulaire implémente le questionnaire sur son système CAPI.

Le titulaire met à la disposition de la Drees et/ou de la Dares les outils informatiques nécessaires qui lui permettront de tester la programmation du questionnaire sous CAPI (y compris le CAPI de qualification) dans les locaux de la Drees et/ou de la Dares, et de valider la version à mettre en œuvre pour l'enquête.

Selon le sujet de l'enquête, il peut également être nécessaire d'enregistrer certaines questions pour qu'elles soient posées sous casque de façon confidentielle à la personne interrogée.

NOTA : Pour que la numérotation des questions varie entre les différentes vagues, dans le cadre d'une enquête réalisée en plusieurs vagues ou selon un dispositif de panel, le titulaire doit obligatoirement formuler une demande dûment motivée et obtenir la validation préalable de la Drees et/ou de la Dares.

7.23.5.2 Réalisation de l'enquête

Le titulaire supervise la réalisation des entretiens en face à face par les enquêteurs sélectionnés.

A la fin des entretiens, le titulaire procède au chargement des questionnaires et des informations annexes issues de la base de sondage.

Occasionnellement, des questions peuvent nécessiter d'être posées sous casque. L'enregistrement des questions devra alors être programmé et le traitement des réponses pris en charge par le titulaire.

Suivi des entretiens en face à face

Le titulaire fournit à la Drees et/ou à la Dares, à travers l'extranet de suivi, un bilan quotidien dans les 2 premières semaines de terrain en face à face puis, hebdomadaire comprenant a minima les éléments suivants, déclinés le cas échéant par sous-échantillon d'intérêt (par exemple par profil de répondants) :

- le nombre d'entretiens complets réalisés et la durée moyenne correspondante ;
- le nombre d'entretiens partiellement réalisés ;
- le nombre de personnes contactées au moins une fois ;
- le nombre moyen d'appels passés par individus ;
- le nombre de refus ;
- le nombre de numéros invalides ;
- le nombre d'enquêteurs dédiés à l'enquête par plage horaire (par jour, matin / après-midi / soirée par exemple).

7.23.5.3 Unités d'œuvre

L'unité d'œuvre de mise en œuvre de la plateforme de collecte est réalisée une fois pour l'enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-FAFMEO	Mise à disposition d'une plateforme et d'une application pour collecte par en face-à-face : mise en œuvre	1 plateforme

La durée d'un entretien est variable d'une enquête à l'autre. Pour plus de souplesse, la durée de passage d'un questionnaire est donc découpée en tranches de 10 minutes. De plus, une phase d'introduction à l'enquête et de conviction de la personne enquêtée est nécessaire.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander au titulaire de l'accompagner lors de quelques entretiens, que ce soit pendant la phase de collecte, ou bien lors d'un éventuel test du questionnaire. La Drees et/ou la Dares et le titulaire s'accordent en amont sur les modalités de cette écoute.

L'unité d'œuvre pour un entretien en face-à-face s'apprécie donc pour une phase d'introduction et autant de tranches de dix minutes que nécessaires pour le questionnaire. L'ensemble est nécessaire autant de fois que d'entretiens escomptés avec des enquêtés.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-FAF-INI	Collecte pour l'introduction à l'enquête et au questionnaire	1 présentation
2-COL-FAF-10	Collecte pour une tranche de 10 minutes d'entretien en face-à-face	10 minutes

7.23.6 COLLECTE D'ENQUETE PAR VOIE POSTALE

Le titulaire est en charge de la réception du courrier et effectue les traitements suivants :

- ouverture des plis : les enveloppes retour-T utilisées par les répondants ;
- mise à plat des documents ;
- tri des documents :
 - o constitution des lots de questionnaires à saisir ;
 - o constitution d'un lot annexe pour les documents qui ne sont pas à saisir, appelés par la suite « litiges » : lettres d'accompagnement, courriers divers, questionnaires au-delà de leur date limite d'exploitation, questionnaires entièrement vides, etc.

7.23.6.1 Unités d'œuvre

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-PAP-10	Réception, saisie ou lecture optique de 10 questionnaires, dans la limite de 100 questionnaires	Tranche de 10 questionnaires
2-COL-PAP-100	Réception, saisie ou lecture optique de 100 questionnaires, dans la limite de 1 000 questionnaires	Tranche de 100 questionnaires
2-COL-PAP-SUP-1000	Réception, saisie ou lecture optique de 1 000 questionnaires, dans la limite de 10 000 questionnaires	Tranche de 1 000 questionnaires
2-COL-PAP-SUP	Réception, saisie ou lecture optique de 1000 questionnaires supplémentaire au-delà de 10 000	Tranche de 1 000 questionnaires supplémentaires au-delà de 10 000

7.23.7 COORDINATION DE LA COLLECTE D'UNE ENQUETE EN MULTIMODE

Une enquête peut être réalisée en utilisant plusieurs modes de collecte (en face à face, en visioconférence, par téléphone, par internet, par papier). Les réponses parviennent alors au titulaire par au moins 2 canaux distincts. On dit alors que l'enquête est réalisée en multimode. Ces modes sont utilisés soit simultanément, soit en séquence.

Si une enquête est collectée en multimode, la Drees et/ou la Dares en informent le titulaire dès l'initialisation de l'enquête. Ils définissent alors ensemble les modalités précises du pilotage et de la coordination entre les différents modes de collecte.

La prestation attendue de la part du titulaire consiste alors à s'assurer de la coordination et du maintien en cohérence des réponses entre les différents modes de collecte. Par exemple, si un enquêté peut répondre par plusieurs modes (téléphone, interne) et qu'il utilise l'un d'eux, il faut l'enlever de la liste des « reste à répondre » par l'autre mode, que le multimode ait lieu en simultané ou en séquentiel. Autre exemple : si dans un multimode séquentiel un enquêté n'a pas répondu pendant une période dédiée à l'un des modes de collecte (par exemple en face à face), il faut l'ajouter à la liste des répondants potentiels du mode de collecte de la période suivante (par exemple par téléphone).

Lors d'une collecte multimode (CAPI, CATI, CAVI et/ou CAWI) le titulaire garantit que le code du questionnaire est fait une seule fois dans un même logiciel gérant à la fois le CAPI, le CATI, le CAVI et le CAWI.

Des dispositions sont mises en place par le titulaire pour assurer l'absence de doublons. En particulier, le système de collecte doit empêcher une collecte par CAWI dans les plus brefs délais et au maximum 24 heures après qu'une interrogation CAPI, CAVI ou CATI complète a eu lieu. Réciproquement, un individu ayant répondu par CAWI doit disparaître de la base des enquêtés CAPI, CATI ou CAVI dans les plus brefs délais et, au maximum 24 heures après avoir répondu par CAWI.

Dans le cas d'une collecte simultanée, le titulaire met en place une gestion des coordonnées des enquêtés qui permette de basculer d'un mode de collecte à un autre en fonction des retours en erreur des coordonnées (ex : dans le cas d'un envoi du lien CAWI avec retour du courriel en erreur, bascule automatique et immédiate dans un autre mode de collecte).

Dans le cas d'une collecte CAPI, CAWI, CAVI ou CATI basculant ensuite pour les non-répondants sur une voie postale, le titulaire assure que l'extraction de la base des non-répondants soit effectuée au plus tôt la veille de l'envoi des courriers et si possible le jour même, afin d'éviter d'envoyer le courrier à des personnes venant de répondre à l'enquête. De plus, le titulaire pourra proposer dans son offre des solutions afin d'éviter que le questionnaire papier d'une personne ayant aussi répondu par CAPI, CAWI, CAVI ou CATI ne soit saisi.

Dans tous les cas, le titulaire identifie (sans les supprimer, sauf demande expresse de la Drees et/ou la Dares et selon des règles définies avec elle) dans les fichiers transmis à la Drees et/ou la Dares les cas éventuels de doublons.

Pendant la collecte de l'enquête et lors du bilan, le titulaire doit être en mesure de fournir a minima des indicateurs de taux de réponse suivant le mode de collecte utilisé.

Par ailleurs, il faut que les taux de réponse puissent être ventilés par certaines variables d'intérêt préalablement convenues entre la Drees et/ou de la Dares et le titulaire. Notamment, dans le cas des enquêtes échantillonnées par la méthode des quotas, il faut pouvoir suivre l'évolution du taux de réponse ventilé par chaque variable de quotas (par exemple, le genre, la profession et catégorie socio-professionnelle et la zone géographique).

L'UO de coordination d'une enquête en multimode s'apprécie sur la base de la complexité de la coordination à réaliser.

Complexité faible : 2 modes de collecte

Complexité forte : 3 modes de collecte ou plus

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COL-COORD-MTMODE-CXT-FB	Coordination de la collecte d'une enquête en multimode de complexité faible	1 prestation
2-COL-COORD-MTMODE-CXT-FT	Coordination de la collecte d'une enquête en multimode de complexité forte	1 prestation

7.23.8 COORDINATION DE LA COLLECTE D'UNE ENQUETE EN PANEL

Dans le cas d'enquêtes en panel, le titulaire conserve les coordonnées des enquêtés entre chaque vague de collecte, en identifiant les coordonnées grâce auxquelles l'enquête a pu être réalisée (par exemple : numéro de téléphone dans le cas d'une enquête CATI), afin notamment de prioriser les coordonnées utilisées lors de la vague de collecte suivante.

Avant chaque nouvelle vague, et à la demande du commanditaire, le titulaire renvoie le fichier de contacts à enquêter afin de s'assurer qu'il n'y a pas des personnes à retirer de l'échantillon.

Enfin, le commanditaire peut enrichir le fichier de contacts avec des coordonnées mises à jour entre chaque vague.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2- COORD-COL-PANEL	Coordination de la collecte d'une enquête en panel	1 prestation

7.23.9 CONTROLE DES ENTRETIENS – VERIFICATION DU TRAVAIL DES ENQUETEURS

Sur 5 % des entretiens réalisés, le titulaire effectue des contrôles auprès des enquêtés sur la réalisation effective de l'entretien, sa durée, la façon dont il s'est déroulé ainsi que sur trois questions de l'enquête fournies par la Drees et/ou la Dares. En cas de problème pendant un entretien, un nouvel entretien est fait.

Le fichier de résultats contient des variables sur le contrôle des entretiens et un identifiant enquêteur.

Le titulaire livre un bilan de ces contrôles, avec le nombre et les résultats obtenus.

Il doit prévoir la possibilité pour la Drees et/ou la Dares d'écouter à distance, les interrogations menées, avec l'enquêteur de son choix et à des moments distincts. L'écoute doit s'effectuer dans des conditions techniques garantissant une bonne accessibilité, la confidentialité et un suivi de qualité.

7.24 CONTRÔLE DES DONNEES

7.24.1 DESCRIPTION

Après une saisie dans une, voire plusieurs applications de collecte, des contrôles de cohérence sur les données collectées peuvent-être nécessaires. Dans un traitement, ils permettent de détecter une incohérence, et éventuellement de proposer une valeur supposée correcte en remplacement.

Ces contrôles de cohérence ne sont pas les contrôles de format ou de typage (alphabétique, numérique...), il s'agit bien de contrôler les valeurs à partir des règles de gestion exprimées par la Drees et/ou de la Dares.

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou de la Dares :

-  Liste des contrôles en échec, comportant la valeur à l'origine de l'échec, et si possible la valeur probable qui aurait dû être saisie.

7.24.2 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre s'apprécient en fonction du nombre de contrôles à implémenter.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CTRL-1	Implémentation de 1 contrôle de cohérence, dans la limite de 10 contrôles	Tranche de 1 contrôle
2-CTRL-10	Implémentation de 10 contrôles de cohérence, dans la limite de 100 contrôles	10 contrôles
2-CTRL-100	Implémentation 100 contrôles de cohérence, dans la limite de 1 000 contrôles	100 contrôles
2-CTRL-SUP	Implémentation 100 contrôles de cohérence supplémentaires au-delà de 1 000 contrôles	100 contrôles supplémentaires au-delà de 1 000

7.25 EXTRANET DE SUIVI DE L'ENQUETE

La Drees et la Dares souhaitent pouvoir suivre l'avancement de la collecte de l'enquête pendant qu'elle est sur le terrain. Pour cela, le titulaire met en place un extranet puis l'alimente au fur et à mesure de l'avancement de la collecte.

7.25.1 DESCRIPTION

Le titulaire met en place une plateforme ou un outil partagé avec la Drees ou la Dares qui leur permettent de suivre à distance l'avancement du processus de collecte.

Le titulaire programme également l'alimentation des tableaux de suivi mis en place pour permettre ce suivi, à partir de son ou ses outils ou applications de collecte sur le terrain.

Le contenu de ces tableaux dépend du mode de collecte et est déterminé lors de la réunion de lancement. En cas d'enquête multimode, le titulaire fournit un suivi intégré qui couvre l'ensemble des modes de collecte.

Le suivi est réalisé quotidiennement a minima en début de collecte. Par la suite, la fréquence de mise à jour du suivi peut diminuer, en fonction de ce qui a été demandé par la Drees et/ou la Dares lors de la réunion de lancement.

L'extranet permet un accès permanent pour un suivi en temps réel par les agents de la Drees et/ou de la Dares. Cet accès est sécurisé par un mot de passe. Le nombre de comptes d'accès nécessaire est précisé dans la note de cadrage.

L'extranet de suivi permet également aux agents de la Drees et/ou de la Dares de procéder à des extractions des indicateurs suivis sous format Excel.

La transmission périodique de fichiers de suivi définis lors de la réunion de lancement peut également être sollicitée par la Drees et/ou la Dares.

Le titulaire assure la maintenance, la gestion et l'alimentation de l'extranet pendant la phase de collecte

7.25.2 UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre de mise en œuvre d'un extranet est commandée au maximum une fois par enquête.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-EXTR-SUIVI-MEO	Mise en place de l'extranet de suivi de collecte	1 site
2-EXTR-SUIVI-ALIM	Alimentation de l'extranet de suivi de collecte pour 1 mois	1 mois

7.26 ENVOIS D'INFORMATIONS OU DE RELANCES

7.26.1 DESCRIPTION

Lors d'une campagne d'enquête, il est fréquent de devoir contacter les personnes ou organismes enquêtés, que ce soit pour fournir une information initiale sur l'enquête, fournir des informations de connexion, ou bien pour relancer des enquêtés qui n'auraient pas encore répondu, cette liste d'usages n'étant pas exhaustive.

Par exemple, ces informations peuvent porter sur l'annonce du lancement de l'enquête, sur la politique publique à éclairer, l'encadrement juridique de l'enquête (notamment lorsqu'elle consiste à recueillir de l'information personnelle encadrée par le RGPD), le besoin de connaissance des autorités publiques. Elles peuvent également concerner des indications sur des modalités de connexion ou de réponse à l'enquête.

Selon le calendrier et les modalités établies lors de la réunion de lancement, le titulaire est chargé d'informer les individus ou organismes du lancement de l'enquête, de leur indiquer le cas échéant le numéro gratuit, l'adresse électronique et l'adresse de la plateforme internet mise en place pour répondre aux demandes d'informations sur l'enquête et/ou répondre à l'enquête.

Des documents explicatifs (consignes de collecte, notice) peuvent accompagner la lettre-annonce, soit sous forme papier dans le cas d'un envoi postal, soit sous forme de pièces jointes de taille limitée en format docx, xlsx ou pdf ou de liens internet redirigeant vers une page internet dans le cas d'envois de mail.

Pour une lettre-annonce mail, le titulaire envoie le courriel d'annonce de l'enquête après bon à expédier (adresse ou numéro de téléphone d'envoi, titre du message, contenu du message, pièces jointes, liens internet) signé par la Drees et/ou la Dares.

Le titulaire a également en charge l'information à destination des autorités locales et gouvernementales ou des services locaux et gouvernementaux de vérification des fraudes. L'annonce peut se faire par courrier postal et par mail.

Dans le cas la collecte des données n'est pas suffisamment complète, les relances peuvent se faire par courrier postal, mail, sms ou téléphone en fonction des coordonnées disponibles et des prestations commandées.

Des tests préalables pour les courriels et les sms sont effectués sur des adresses ou des numéros de téléphone indiqués par la Drees et/ou la Dares.

Dans le cadre d'une enquête téléphonique, un coupon-réponse peut accompagner le courrier, permettant ainsi au destinataire de communiquer ses coordonnées téléphoniques ainsi que les jours et heures auxquels il est disponible pour répondre à l'enquête. Des enveloppes T sont jointes à cet envoi, pour le retour des coupons réponse, libellées à l'adresse du titulaire.

Dans le cadre d'une enquête en face à face, un enquêteur prend contact avec l'enquêté, selon une modalité déterminée lors de la réunion de lancement (déplacement, téléphone, courrier avec

coupon-réponse et enveloppe T, etc.), afin de permettre à l'enquêté de communiquer les jours et heures auxquels il est disponible pour répondre à l'enquête.

Dans le cas d'une enquête postale, un questionnaire accompagne le courrier. Des enveloppes T sont jointes à cet envoi, pour le retour des questionnaires, libellées à l'adresse du titulaire.

Dans le cas des personnes mineures à la date de l'enquête, un second courrier annonce est envoyé aux parents (et ce même si l'adresse est identique à celle de leur enfants).

Les plis sont affranchis au tarif le mieux adapté au poids correspondant.

Le titulaire doit également donner la possibilité aux enquêtés, quel que soit le mode de collecte et de contact, d'indiquer leurs disponibilités sur le site de l'enquête et/ou en appelant un numéro dédié à la prise de rendez-vous.

Lorsqu'un rendez-vous a été convenu par téléphone ou par courriel ou via une plateforme internet permettant la prise de rendez-vous, un sms de rappel est envoyé la veille du rendez-vous pour rappeler l'heure et le jour du rendez-vous.

Quel que soit l'information transmise et son mode d'envoi, la Drees et/ou la Dares doivent pouvoir s'intégrer dans la liste de diffusion afin de réaliser les contrôles jugés nécessaires.

Ces opérations peuvent être réalisées

- par voie postale, ce qui nécessite une prestation d'impression et de routage,
- par courriel
- par appels téléphoniques
- par sms
- par message vocal téléphonique préenregistré

La MOA souhaite alors que l'opération d'envoi envisagée soit réalisée par le titulaire.

Le périmètre de l'envoi est déterminé ou validé par la Drees et/ou de la Dares.

Dans le cas de la relance, la Drees et/ou de la Dares peuvent décider pour la première relance, que le titulaire contacte uniquement par téléphone les enquêtés qui ne se sont pas connectés sur le site en ligne. Pour la deuxième relance, les organismes dont les questionnaires ne sont pas validés peuvent être contactés par téléphone.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou de la Dares, si l'organisation de la collecte lui permet d'en avoir connaissance à l'avance :

-  La liste des destinataires
-  Les informations de personnalisation

7.26.2 CONSTITUTION DES LISTES D'UNITES A RELANCER

Le titulaire, à partir de la liste des destinataires et de l'état de réponse aux questionnaires, doit constituer la liste de chaque envoi ou relance à effectuer et la fait valider par la Drees et/ou la Dares.

Le nombre d'enquêtés à relancer va de quelques dizaines à plusieurs milliers en fonction de l'enquête et de son degré d'avancement.

Le mode de relance à privilégier diffère en fonction des informations disponibles au sein de la liste des destinataires : elle se détermine au cas par cas. Par exemple si la relance est postale : le titulaire doit prendre en compte le fichier de non-distribution qu'il a tenu à jour lors du premier routage afin de ne pas imprimer et envoyer une relance qui ne pourra de toute façon pas arriver.

Si les enquêtes se déroulent de manière dématérialisée avec une application à laquelle le titulaire peut accéder, il doit extraire la liste des organismes qui sont concernés et les recouper avec le fichier de routage afin de ne sélectionner que ceux qui doivent être relancés.

Il se peut aussi que lors des prises de contact initiales ou des relances, des organismes ou des personnes indiquent qu'ils ne sont pas concernés par l'enquête. Dans ce cas le titulaire doit tenir à jour le fichier de routage en indiquant que l'organisme concerné est en « Hors champ » après accord de la Drees et/ou de la Dares ou de partenaires responsables d'une sous-partie de l'échantillon (par exemple sur le périmètre d'une région ou d'un département).

7.26.3 ENVOI OU RELANCE PAR VOIE POSTALE

En fonction de la liste qu'il a constituée ou qui lui a été fourni par la Drees et/ou la Dares, le titulaire envoie le pli d'information ou de relance contenant le matériel déterminé par la demande de la Drees et/ou de la Dares.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Modèle de lettre d'information ou de relance postale :
 - o Une version modifiable (traitement de texte LibreOffice ou Word)
 - o Une version PDF signée
-  Les informations de personnalisation
-  Tout autre document ou matériel fourni ou demandé par la Drees et/ou la Dares

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Liste des organismes ou individus effectivement destinataires de l'information ou de la relance
-  Quantité de chaque matériel et prestation fournis
-  Liste des organismes ou individus qui n'ont pas reçu leur courrier postal

7.26.4 ENVOI OU RELANCE PAR COURRIEL

La Drees et/ou la Dares peuvent demander d'ajouter des pièces jointes au courriel ou de préférence des liens vers des documents sur le site d'Aides et de FAQ de l'enquête.

Dans le cas d'envois de mails, le titulaire s'engage à pouvoir afficher une adresse expéditrice choisie par la Drees ou la Dares.

Le titulaire doit ensuite gérer les messages retours qui signalent, soit que l'adresse électronique n'existe pas ou plus encore, que la boîte est pleine. Dans le premier cas, le titulaire devra mettre à jour le fichier de gestion pour indiquer que le courriel n'est plus valide. Dans le deuxième cas procéder à un nouvel envoi si les délais restent suffisants.

Il doit aussi gérer les filtres « anti-pourriels » qui exigent que l'expéditeur clique sur un lien permettant la délivrance du message qui a été envoyé.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Modèle de lettre, de courriel ou de SMS d'information ou de relance
-  Les informations de personnalisation
-  Tout autre document fourni ou demandé par la Drees et/ou la Dares pour être ajouté en pièce jointe

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Liste des organismes ou individus effectivement destinataires de l'information ou de la relance
-  Liste des enquêtés qui n'ont pas pu être contactés pour raison de boîte pleine
-  Liste des adresses de messagerie non valides
-  Éventuellement la liste des nouvelles adresses de messagerie issues de la recherche

7.26.5 RELANCE TELEPHONIQUE

Le titulaire constitue le projet de texte pour la relance téléphonique et le propose au(x) responsable(s) de l'enquête de la Drees et/ou de la Dares. Il est attendu de l'équipe du titulaire en charge de l'enquête qu'elle apporte une aide concrète sur la construction des versions finales de ces textes grâce à son savoir-faire.

Lorsque le correspondant n'est pas joignable lors d'un premier appel téléphonique, d'autres tentatives sont effectuées.

Il peut être demandé au titulaire de procéder aux relances après 18h00 ou un samedi pour maximiser la possibilité de joindre une personne, avec un nombre de tentatives à définir avec la Drees et/ou de la Dares pour différents horaires ou à des jours différents.

Un correspondant peut être joignable mais pas disponible pour répondre dans l'immédiat. Le titulaire doit alors si possible prendre rendez-vous avec celui-ci s'il l'accepte.

La Drees et/ou la Dares peuvent demander de procéder à la relance des enquêtés dans un ordre déterminé, par exemple par zone de vacances ou tout autre critère.

La Drees et/ou la Dares peuvent également demander que les différentes relances adressées à un même individu se fassent à des moments les plus différenciés possibles les uns des autres en fonction des moments de relances possibles : par exemple le soir versus le week-end, à différentes tranches horaires, etc.

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Liste des organismes ou individus relancés
-  Tableau hebdomadaire permettant le suivi des relances : nombre d'appels effectués, nombre d'organismes ou d'individus déjà relancés, nombre d'organismes ou d'individus restant à relancer

7.26.6 ENVOI OU RELANCE PAR SMS

Si la Drees et/ou de la Dares le demandent, le titulaire constitue le projet de texte pour l'envoi ou la relance et le propose au(x) responsable(s) de l'enquête de la Drees et/ou de la Dares. Il est attendu de l'équipe du titulaire en charge de l'enquête qu'elle apporte une aide concrète sur la construction des versions finales de ces textes grâce à son savoir-faire. La Drees et/ou la Dares valident ensuite le projet de texte.

Puis le titulaire envoie le SMS aux enquêtés.

Lorsque le correspondant n'est pas joignable par SMS, le titulaire l'indique dans un fichier d'échec de contact.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Modèle de message SMS fourni par la Drees et/ou la Dares si elle souhaite le rédiger par elle-même
-  Les informations de personnalisation

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Liste des enquêtés effectivement informés ou relancés avec les 4 derniers numéros du mobile
-  Liste des numéros de téléphone avec échec d'envoi de SMS

7.26.7 ENVOI OU RELANCE PAR DEPOT DE MESSAGE VOCAL

Si la Drees et/ou de la Dares le demandent, le titulaire constitue le projet de texte du message vocal et le propose au(x) responsable(s) de l'enquête de la Drees et/ou de la Dares. Il est attendu de l'équipe du titulaire en charge de l'enquête qu'elle apporte une aide concrète sur la construction des versions finales de ce message grâce à son savoir-faire. La Drees et/ou la Dares valident ensuite le projet de texte.

Puis le titulaire dépose le message vocal dans le répondeur vocal de chaque enquêté.

Lorsque le correspondant n'est pas joignable, le titulaire l'indique dans un fichier d'échec de contact.

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Texte du message vocal fourni par la Drees et/ou la Dares si elle souhaite le rédiger par elle-même

Document(s) attendu(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Liste des enquêtés effectivement informés ou relancés avec les 4 derniers numéros du mobile
-  Liste des numéros de téléphone avec échec du dépôt du message vocal

7.26.8 UNITES D'ŒUVRE

Ci-dessous, les unités d'œuvre (UO) de conception de message sont propres aux relances téléphoniques. Les autres portent sur les envois de message par courriel et par SMS ou au dépôt de messages vocaux. Les envois postaux, dont les relances, reprennent les UO d'impression et de routage.

7.26.8.1 Unités d'œuvre d'envoi ou de relance par mél

Les UO de conception de message d'information ou de relance par courriel s'apprécient en fonction de la complexité : de mise en page (avec ou sans insertion d'image, pièces jointes), de personnalisation du message, ou d'envoi à des groupes différents d'enquêtés (différents messages à différents types d'enquêtés).

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-CONCEPT-MEL-S	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité simple	1 message
2-CONCEPT-MEL-M	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité modérée (mise en page, pièce jointe)	1 message
2-CONCEPT-MEL-F	Conception de message d'information ou de relance par courriel de complexité forte (personnalisation, groupe)	1 message

L'UO d'envoi de messages d'information ou de relance par courriel s'apprécie en fonction du nombre de messages à envoyer.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ENVOI-MEL-10	Envoi de 10 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 100 courriels	Tranche de 10 courriels
2-ENVOI-MEL-100	Envoi de 100 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 1 000 courriels	Tranche de 100 courriels
2-ENVOI-MEL-1000	Envoi de 1 000 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 10 000 courriels	Tranche de 1 000 courriels
2-ENVOI-MEL-10000	Envoi de 10 000 courriels de message d'information ou de relance, dans la limite de 100 000 courriels	Tranche de 10 000 courriels
2-ENVOI-MEL-100000-SUP	Envoi de 10 000 courriels supplémentaires de message d'information ou de relance au-delà de 100 000	Tranche de 10 000 courriels supplémentaires au-delà de 100 000

7.26.8.2 Unité d'œuvre d'envoi ou de relance par SMS quels que soient les horaires

Cette unité d'œuvre est utilisée pour une information initiale ou une relance par SMS quels que soient les horaires.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ENVOI-SMS	Envoi de SMS	Envoi de 1 SMS

7.26.8.3 Unité d'œuvre de dépôt de message vocal

Cette unité d'œuvre est utilisée pour une information initiale ou une relance dans la boîte vocale du destinataire.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-ENVOI-MSG-VOC-10	Dépôt de 10 messages vocaux, dans la limite de 100 messages vocaux	Tranche de 10 messages
2-ENVOI-MSG-VOC-100	Dépôt de 100 messages vocaux, dans la limite de 1 000 messages vocaux	Tranche de 100 messages
2-ENVOI-MSG-VOC-1000	Dépôt de 1 000 messages vocaux, dans la limite de 10 000 messages vocaux	Tranche de 1 000 messages
2-ENVOI-MSG-VOC-10000	Dépôt de 10 000 messages vocaux, dans la limite de 100 000 messages vocaux	Tranche de 10 000 messages
2-ENVOI-MSG-VOC-100000-SUP	Dépôt de 10 000 messages vocaux supplémentaires au-delà de 100 000	Tranche de 10 000 messages supplémentaires au-delà de 100 000

7.26.8.4 Unités d'œuvre de relance par téléphone

La relance par téléphone en horaire standard comprend toutes les prestations relatives à la relance en jour de semaine et les samedis en métropole de 8h00 à 20h00.

La relance par téléphone en horaire exceptionnel comprend toutes les prestations relatives à la relance en dehors de l'horaire standard. Cela recouvre notamment des jours ou créneaux relatifs aux horaires ultra-marins. Cet exemple n'est toutefois pas exhaustif.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-RLC-TEL-HSTD-10	Relance par téléphone en horaire standard pour 10 appels, dans la limite de 100 appels	Tranche de 10 relances téléphoniques
2-RLC-TEL-HSTD-100	Relance par téléphone en horaire standard pour 100 appels, dans la limite de 1 000 appels	Tranche de 100 relances téléphoniques
2-RLC-TEL-HSTD-1000	Relance par téléphone en horaire standard pour 1 000 appels, dans la limite de 10 000 appels	Tranche de 1 000 relances téléphoniques
2-RLC-TEL-HEXCPT-10	Relance par téléphone en horaires exceptionnels pour 10 appels, dans la limite de 100 appels	Tranche de 10 relances téléphoniques
2-RLC-TEL-HEXCPT-100	Relance par téléphone en horaires exceptionnels pour 100 appels, dans la limite de 1 000 appels	Tranche de 100 relances téléphoniques
2-RLC-TEL-HEXCPT-1000	Relance par téléphone en horaires exceptionnels pour 1 000 appels, dans la limite de 10 000 appels	Tranche de 1 000 relances téléphoniques

7.27 TRANSPORT DE DOCUMENTS DE COLLECTE

7.27.1 DESCRIPTION

Tous types de documents nécessaires à l'enquête et à la collecte peuvent nécessiter un acheminement de colis vers différents lieux de stockage, de traitement, de collecte ou de distribution.

Le titulaire peut être amené à réaliser cet acheminement.

7.27.2 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre s'évaluent en fonction des zones d'acheminement, mais aussi en fonction du poids.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Poids colis
2-TRP-FM-1KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis inférieur ou égal à 1kg	≤ 1 kg
2-TRP-FM-2KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 1 kg et inférieur ou égal à 2kg	1kg< Poids ≤ 2 kg
2-TRP-FM-3KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 2 kg et inférieur ou égal à 3 kg	2kg< Poids ≤ 3 kg
2-TRP-FM-4KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 3 kg et inférieur ou égal à 4 kg	3kg< Poids ≤ 4 kg
2-TRP-FM-5KG	Transport France métropolitaine d'un colis, poids du colis supérieur à 4 kg et inférieur ou égal à 5 kg	4kg< Poids ≤ 5 kg
2-TRP-FM-SUP	Transport France métropolitaine d'un colis, 1 kg supplémentaire au-delà de 5kg	1 kg supplémentaire
2-TRP-OM-1KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis inférieur ou égal à 1kg	≤ 1 kg
2-TRP-OM-2KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 1 kg et inférieur ou égal à 2kg	1kg< Poids ≤ 2 kg
2-TRP-OM-3KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 2 kg et inférieur ou égal à 3kg	2kg< Poids ≤ 3 kg
2-TRP-OM-4KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 3 kg et inférieur ou égal à 4kg	3kg< Poids ≤ 4 kg
2-TRP-OM-5KG	Transport Outre-Mer d'un colis, poids du colis supérieur à 4 kg et inférieur ou égal à 5kg	4kg< Poids ≤ 5 kg
2-TRP-OM-SUP	Transport Outre-Mer d'un colis, 1 kg supplémentaire au-delà 5kg	1 kg supplémentaire

7.28 TRADUCTION

7.28.1 DESCRIPTION

Pour certaines enquêtes sur des publics particuliers, il est nécessaire de pouvoir réaliser des enquêtes dans une autre langue que le français. La traduction des questionnaires d'enquête est alors à la charge du titulaire.

Les langues étrangères pouvant principalement être demandées par la Drees et/ou la Dares sont l'arabe, l'anglais et l'espagnol. D'autres langues pourraient être demandées par la Drees et/ou la Dares, mais uniquement si elles sont parlées par un grand nombre de locuteurs de la population enquêtée en France.

Les supports peuvent être des documents écrits, des questionnaires internet ou bien des pistes audios.

La prestation consiste donc à procéder à la traduction et la vérification de la bonne compréhension par une personne pratiquant la langue de destination. La prestation ne consiste pas à réaliser l'entretien dans la langue de la personne locutrice de la langue choisie.

7.28.2 UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'apprécie sur la base d'un lot de 1 à 10 questions.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-TRADUC-CRT	Traduction d'un lot de 1 à 10 questions en langue étrangère courante (notamment anglais, espagnol, italien, allemand, arabe, mandarin)	1 traduction
2-TRADUC-EXCPT	Traduction d'un lot de 1 à 10 questions dans une autre langue étrangère que celles considérées comme courantes	1 traduction

7.29 RESTITUTION EN FIN D'ENQUETE

À l'issue de l'enquête, le titulaire remet à l'administration différents documents et fichiers de données.

Selon l'enquête, le contenu de cette restitution peut varier. Les principaux types de livrables possibles sont listés ci-dessous.

7.29.1 DESCRIPTION

À la fin d'une enquête et en fonction des caractéristiques de celle-ci, le titulaire fournit tout ou partie des livrables ci-dessous. Les livrables sont fournis au format numérique.

1) Un rapport sur le déroulement de l'enquête

Le rapport contient différents types d'informations de synthèse. Il rassemble les principaux éléments qualitatifs et quantitatifs sur le déroulement de la collecte (durée de passation des questionnaires, réponse complète, réponse partielle, etc.). Par exemples des statistiques sur le nombre de réponse par mode et par semaine sur la durée de l'enquête, sur la durée de passation du questionnaire lorsqu'il est en face-à-face ou par téléphone, sur le nombre de plis non distribués ou d'adresses de messagerie ou de numéros de tél qui ne correspondent plus au contact visé, des statistiques sur les durées de passation par mode pour les enquêtes multimode (durées moyennes et tranches de durées) par semaine d'enquête sur la durée de l'enquête.

Il doit préciser l'ensemble des difficultés techniques et logistiques rencontrées ainsi que les moyens mis en œuvre pour les résoudre.

2) Le questionnaire

Le questionnaire est fourni en version auto-administrée, mise en forme pour pouvoir être consultée par les utilisateurs de l'enquête et contenant toutes les informations nécessaires à l'exploitation des données (modalités, filtres, numérotation des questions). Le cas échéant, une version PDF est fournie à la Drees et/ou la Dares.

Dans le cadre d'une enquête WEB, le titulaire remet également à la Drees et/ou la Dares une capture d'écran de l'ensemble des questions programmées.

3) Les données résultant de l'enquête

Le titulaire livre les données issues de la base de données des données collectées au cours de l'enquête. Il livre également le cas échéant toutes autres données issues de ses travaux sur l'enquête.

Le contenu de ses livrables comporte :

- les données brutes de l'enquête correspondant aux questionnaires remplis : pour chacun des enquêtés, l'ensemble des réponses fournies, ses caractéristiques, et un identifiant unique anonyme.
- des « méta-données » relatives à la réponse fournie par l'enquêté : mode de collecte, complétude ou incomplétude du questionnaire (avec sa durée le cas échéant), motif de non-réponse, durée de connexion sur l'espace personnalisé de réponse, mode d'accès à l'espace personnalisé – lien mail, lien sms..., et les variables utiles à l'exploitation, livrées dans le fichier échantillon.

Dans le cadre d'une enquête multimodale, le titulaire fournit un fichier unique des réponses fournies par l'enquêté, indépendamment du nombre de sources de données.

La livraison est accompagnée d'un descriptif ou d'un dessin du fichier (éventuellement fixé en réunion de lancement), des tables de codification, d'un dictionnaire des données et tous documents permettant son exploitation. Pour les variables nécessitant un recodage, la base de données livrée à la Drees et/ou la Dares comporte à la fois la variable d'origine contenant les données brutes, et la variable recodée.

Après la fin de la collecte, le titulaire livre les données sous la forme d'un ou plusieurs fichiers au format csv ou xlsx, dans un délai fixé en réunion de lancement. Si besoin, ce ou ces fichiers sont accompagnés de programmes R pour la lecture des libellés des variables et des modalités.

Au cas où des évolutions dans le format de restitution des données seraient demandées par la Drees et/ou la Dares, celles-ci s'engagent à prévenir le titulaire du changement de format attendu suffisamment en amont de la livraison des données.

Pour minimiser les risques d'atteinte à la confidentialité des informations, selon la demande formulée par la Drees ou la Dares, le fichier ne doit comprendre aucune donnée nominative et doit être établi sur la base d'un identifiant unique fourni par la Drees ou la Dares, propre aux traitements de l'enquête.

A la demande de la Drees ou de la Dares, le titulaire procède à la codification automatique via Sicore du secteur d'activité (nomenclature d'activité française, NAF rév.2) et de la profession et catégorie socio-professionnelle (nomenclature PCS 2003 ou 2020). Pour les échecs de reprise automatique, une reprise manuelle sera proposée par le titulaire. Le niveau d'agrégation souhaitée sera discuté en réunion de lancement selon les besoins de l'enquête. Les taux d'échecs anticipés de la reprise automatique seront annoncés en réunion de lancement par la Drees ou la Dares.

4) Les variables techniques

Pour un questionnaire d'enquête menée en face-à-face ou par téléphone, les variables techniques sont fournies dans un fichier qui comprend pour chaque unité enquêtée, un identifiant anonymisé de l'enquêteur, le sexe de l'enquêteur, la durée de chaque question, la durée totale de l'entretien, la date de l'enquête ainsi que, le cas échéant, le coefficient de redressement affecté à ce type d'entretien demandé par la Drees et/ou la Dares. Ce fichier comporte également pour chaque unité enquêtée, son identifiant unique anonyme pour un éventuel appariement avec le fichier informatique des résultats.

5) Une note de méthodologie

Dans cette note figurent :

- Un rappel des caractéristiques de l'enquête (méthodologie, échantillon, période de collecte...);
- Un chapitre relatant les étapes et les éléments de contrôle du déroulement de la collecte ;
- Lorsque la méthode des quotas est utilisée, le profil de l'échantillon, en rapprochant pour chaque variable ayant servi à l'élaboration des quotas, la structure observée de la structure recherchée ;
- Les tableaux croisant en effectifs, en pourcentages horizontaux et verticaux, à partir des données brutes et redressées, chacune des variables de caractérisation avec l'ensemble des autres.

6) Un rapport complet sur les résultats redressés et les tris croisés

Ce document présente d'une part, pour la campagne en cours, effectifs, pourcentages et seuils de significativité calculés selon la méthode du KHI-DEUX (le rapport en rappellera la légende). Les tableaux croisent les modalités de réponse de chacune des questions avec une liste d'au plus trente variables de caractérisation sociodémographiques définie en accord avec l'administration dans les listes annexées. Il pourra présenter d'autre part et sur spécification de la Drees et/ou de la Dares un historique rapprochant en pourcentages les résultats de l'enquête en cours avec ceux des campagnes précédentes avec une profondeur historique spécifiée par la Drees et/ou la Dares.

Les résultats sont livrés sous forme d'un fichier au format Excel avec sommaire interactif.

7) Des traitements statistiques

Elle comprend un calcul des pondérations, des calculs de seuils de significativité, des analyses descriptives simples, des analyses complexes.

Des profils dotés de compétences de méthodologie statistiques sont donc attendue de la part du titulaire.

8) Une note de bilan des résultats

Le contenu cette note à destination de la Drees ou de la Dares est fixé selon les besoins de l'enquête. Il se fonde sur les résultats de la phase de test et sur ceux du traitement des dernières données obtenues, mises en perspective avec les données des enquêtes précédentes le cas échéant.

Elle vise à signaler les résultats les plus marquants et l'existence de résultats inattendus et de ruptures de tendance dans les données, et à proposer des éléments d'explication de ces résultats. Sur spécification de la Drees et/ou de la Dares, cette analyse pourra approfondir certaines parties des questions ou bien être menée systématiquement au sein de différents blocs de questions.

Sa longueur sera fonction du nombre et de la nature des points à porter à la connaissance de la Drees et/ou de la Dares, mais ne devrait pas dépasser une dizaine de pages pour les enquêtes standards, en incluant les graphiques et tableaux nécessaires à la compréhension des résultats évoqués.

À l'issue de chaque vague d'enquête, le titulaire organise une réunion de débriefing avec quelques enquêteurs ayant réalisé l'enquête à laquelle l'administration est invitée.

Suite à cette réunion, le titulaire peut élaborer des supports de communication basés sur les résultats de l'enquête. Les thèmes abordés, le contenu et le calendrier de diffusion de ces publications doivent être explicitement validés par l'administration.

7.29.2 UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre s'évalue sur la base d'un livrable.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-RST-RAP-DRLNT	Restitution : Rapport sur le déroulement de l'enquête	1 document
2-RST-QUEST	Restitution : Le questionnaire	1 document
2-RST-RES	Restitution : Les résultats de l'enquête	1 base de données des données de l'enquête
2-RST-VAR	Restitution : Les variables techniques	1 fichier de données
2-RST-METH	Restitution : Une note de méthodologie	1 document
2-RST-RAP-RES	Restitution : Un rapport complet sur les résultats redressés et les tris croisés	1 document
2-RST-BIL-STAT	Restitution : Traitements statistiques	1 document
2-RST-BIL-RES	Restitution : Une note de bilan des résultats	1 document

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-RST-REU-DBFG	Restitution : Une réunion de débriefing avec des enquêteurs	1 réunion
2-RST-COMM	Restitution : Élaboration de supports de communication basés sur les résultats de l'enquête	5 documents

7.30 TRANSFERT DE CONNAISSANCES

7.30.1 DESCRIPTION

Dans le cas où une enquête en cours ne peut être terminée avant la fin du présent marché, cette prestation a pour but d'assurer la continuité de service dans les opérations, afin de ne pas mettre en péril la réalisation de l'enquête.

Sur commande de la Drees et/ou la Dares, le titulaire définit les modalités techniques visant à la transmission de tout ou partie des données recueillies au titre de chaque enquête dans un plan de réversibilité et fournit toute la documentation nécessaire. Les données concernées sont mentionnées ainsi que la durée de réalisation de la prestation de réversibilité.

Lors du transfert de connaissance, le titulaire devra transférer sa documentation et son avancement à la Drees et/ou la Dares ou au titulaire suivant. Il devra également former ou informer l'équipe du titulaire suivant sur :

- L'ensemble des opérations réalisées, la volumétrie, le planning des opérations à venir, une capture d'écran de chaque question programmée pour les enquêtes WEB,
- Le ou les modes de collecte employés,
- Les spécificités de l'enquête,
- L'outil ou les outils d'échange mis en place par la Drees et/ou la Dares : par exemple, l'utilisation d'espaces collaboratifs, l'utilisation de fichiers de suivi, etc.,
- L'outil ou les outils qu'il a mis en place pour les échanges ou le suivi de l'enquête.

La formation se déroulera dans les locaux du nouveau titulaire si celui-ci est sur la région parisienne, sinon en distanciel.

Le titulaire s'engage à restituer intégralement l'ensemble des supports originaux contenant les données et à détruire les éventuelles copies effectuées. La réversibilité des données n'entraîne aucun transfert de propriété au bénéfice de la Drees et/ou de la Dares ou du nouveau titulaire de l'accord-cadre du savoir-faire et des éléments, quels qu'ils soient, appartenant au titulaire.

Le titulaire n'est en aucun cas responsable du traitement des données par le personnel de la Drees et/ou de la Dares ou de celui du nouveau titulaire de l'accord-cadre, ni de l'usage que ces derniers en font.

7.30.2 FOURNITURES ATTENDUES

Le titulaire fournira à la nouvelle équipe tous les documents nécessaires qui sont en sa possession.

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Planning général prévisionnel des opérations restant à mener pour l'enquête
-  Toute information et tout document en sa possession qui serait nécessaire pour la suite des opérations
-  Le cas échéant, cession du domaine Internet acquis pour la Drees et/ou la Dares vers le nouveau titulaire
-  Le cas échéant, cession des lignes téléphoniques de l'assistance téléphonique

7.30.3 UNITE D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre est commandée pour chaque enquête qui nécessite un transfert de connaissance. En cas d'enquête complexe, cette unité d'œuvre peut être commandée plusieurs fois.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-TRSFT	Transfert de connaissance pour une enquête	1 prestation

7.31 DEVELOPPEMENT ET INTEGRATION D'OUTIL INFORMATIQUE

7.31.1 DESCRIPTION

Dans certain cas, un besoin d'intégration d'outillage ou de développement informatique spécifique peut survenir. Ce besoin peut porter soit sur de l'intégration d'outil déjà existant, soit de développements informatiques spécifiques.

L'outil développé ou mis à disposition peut être à destination des enquêtés ou des agents de la Drees. Il peut également viser à échanger des données avec des systèmes d'information de partenaires ou sous-traitants de la Drees ou de la Dares.

Dans le cas de l'intégration d'un outil « sur étagère », la prestation consiste notamment mais non exhaustivement à :

- Installer l'outil et gérer sa configuration
- Le paramétrer
- Vérifier son adéquation fonctionnelle au besoin
- Le rendre accessible et utilisable par les utilisateurs
- Gérer les droits et les profils
- En faire l'administration
- Le cas échéant, restituer les données à la Drees ou la Dares

À titre d'exemple, la prestation peut consister en la mise en œuvre d'un outil de chatbot destiné à répondre aux questions des enquêtés.

Dans le cas du développement spécifique d'un outil pour accompagner la collecte d'une enquête, la prestation consiste notamment mais non exhaustivement à :

- Concevoir l'outil selon les spécifications fonctionnelles fournies par la Drees ou la Dares
- Développer l'outil
- Recetter l'outil sur un plan technique
- Le mettre à disposition de la Drees et de la Dares ou de leurs partenaires ou sous-traitants
- L'adapter selon la recette et les besoins ultérieurs de la Drees ou de la Dares
- Le déployer et le rendre accessible et utilisable par les utilisateurs ou de partenaires ou sous-traitants de la Drees ou de la Dares
- Gérer les droits et les profils
- En faire l'administration

À titre d'exemple, le développement spécifique peut consister à interfacer les outils du titulaire avec ceux de l'INSEE.

Pour définir le besoin et s'accorder sur les méthodes et moyens pour y faire face, un ou plusieurs ateliers dédiés peuvent être nécessaires. À l'issue, le titulaire fait part à la Drees ou la Dares de son estimation chiffrée pour la réalisation des prestations.

Le processus d'expression de besoin et de commande est du même ordre que celui décrit au lancement d'une enquête.

À la fin de la prestation, le titulaire restitue à la Drees ou la Dares la totalité des productions ou livrables produits à l'occasion du développement ou du déploiement de l'outil, tels que la documentation, le paramétrage, les données d'entrées, les données collectées, etc.

7.31.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Une expression de besoin détaillée

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Les spécifications détaillées et plus généralement toute documentation produite à l'occasion du développement ou du déploiement de l'outil
-  Le développement ou le déploiement de l'outil
-  La mise en œuvre et le maintien en conditions opérationnelles
-  Toutes les données en entrée ou collectées à l'occasion de la mise en œuvre de l'outil
-  Les sources de l'outil si celui-ci a fait l'objet d'un développement spécifique

7.31.3 UNITES D'ŒUVRE

Les unités d'œuvre associées sont définies en fonction de la complexité de la mission et des profils des intervenants nécessaires pour la mener à bien.

Chaque unité d'œuvre ci-dessous mobilise une charge différente d'un ou des deux profils selon sa complexité. Cette charge est définie dans l'annexe financière au marché.

Pour remplir les besoins exprimés par la Drees ou la Dares, selon la charge de travail occasionnée et le-s profil-s nécessaire-s, une commande peut embarquer différentes unités d'œuvre, et / ou conjointement de multiples fois la même unité d'œuvre.

Pour les profils d'intervenant, la séniorité se définit de la manière suivante :

- Junior : expérience de moins de 3 ans dans le poste
- Confirmé : Expérience comprise entre 3 ans et 10 ans dans le poste

La complexité peut se définir comme suit :

Développement :

- Très Simple : développement d'un outil informatique avec peu de logique métier et des fonctions courantes, par exemple un formulaire en ligne, une recherche ou l'affichage de données statiques.
- Simple : développement d'un outil informatique de base, comme un formulaire en ligne ou une page affichant des informations simples, ou une logique métier simple, sans traitement complexe.
- Complexe : conception et développement d'un outil informatique intégrant une logique métier avancée, des automatisations ou des traitements conditionnels, avec parfois plusieurs modules ou intégrations externes.
- Très Complexe : conception fonctionnelle, conception technique et mise en œuvre d'un outil à forte complexité fonctionnelle et technique, combinant logique métier élaborée, automatisation poussée, intégrations multiples, architecture modulaire et exigences élevées en matière de sécurité, performance et maintenance évolutive.

Intégration :

- Très Simple : intégration d'un outil par paramétrage standard ou connexion directe entre quelques applications, permettant l'échange ou la synchronisation de données sans adaptations importantes.
- Simple : mise en place d'un outil en le connectant directement à un autre, par un réglage basique ou une configuration simple, sans développement particulier.
- Complexe : Intégration avancée d'un ou plusieurs outils avec orchestration de flux, gestion de plusieurs interfaces et adaptations personnalisées, incluant une centralisation des données, des workflows transverses et une sécurité renforcée.
- Très complexe : conception et mise en œuvre d'architectures d'intégration à grande échelle, combinant orchestration de flux complexes, interopérabilité poussée entre de nombreux systèmes métiers, gestion fine des droits et règles, haute disponibilité, performance et exigences élevées de sécurité et de maintenance.

Pilotage :

- simple : pilotage d'un projet de développement ou d'intégration de niveau très simple ou simple comme vu ci-dessus
- complexe : pilotage d'un projet de développement ou d'intégration de niveau complexe ou très complexe comme vu ci-dessus

Les différentes activités nécessaires à la bonne réalisation de la prestation attendue sont exprimées au moyen des unités d'œuvre suivantes :

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-DEV-INTEG-SI-DEV-TS	Développement d'un outil de système d'information très simple	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-DEV-S	Développement d'un outil de système d'information simple	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-DEV-C	Développement d'un outil de système d'information complexe	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-DEV-TC	Développement d'un outil de système d'information très complexe	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-INTEG-TS	Intégration d'un outil de système d'information très simple	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-INTEG-S	Intégration d'un outil de système d'information simple	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-INTEG-C	Intégration d'un outil de système d'information complexe	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-INTEG-TC	Intégration d'un outil de système d'information très complexe	1 prestation
2-DEV-INTEG-SI-PIL-S	Pilotage d'un projet de système d'information simple	1 prestation pour une journée
2-DEV-INTEG-SI-PIL-C	Pilotage d'un projet de système d'information complexe	1 prestation pour une journée

7.32 INDEMNISATION DES ENQUETES

7.32.1 DESCRIPTION

De manière exceptionnelle, la Drees et/ou la Dares peuvent être amenées à indemniser les personnes ou les structures enquêtées. Elles fixent alors les modalités, les conditions, le calendrier et le montant des indemnités qui seront versées en fin de collecte.

Le titulaire a alors la charge d'assister la Drees et/ou la Dares en procédant aux étapes suivantes :

1. La collecte des coordonnées et des informations bancaires de chaque enquêté à indemniser ;
2. La personnalisation d'une lettre explicative et d'une convention à l'attention de chaque enquêté à indemniser ;
3. L'envoi par courrier postal ou par courriel à chaque enquêté à indemniser de la lettre explicative personnalisée accompagnée de la convention personnalisée ;
4. Les relances par courriel ou par téléphone des conventions restées sans suite (c'est-à-dire les conventions n'ayant pas été signées ou pour lesquelles l'enquêté n'a pas fait valoir un refus explicite de signer) ;

5. La vérification et la signature par le titulaire – pour le compte de la Drees ou de la Dares – des conventions retournées signées par les enquêtés, ainsi que l’archivage numérique des documents contractuels ;
6. La mise en paiement de l’indemnité à l’enquêté après vérification et accord de la Drees ou de la Dares, suivi de l’archivage des justificatifs de paiement et de la reddition des comptes.
N.B. : La Drees et/ou la Dares définissent en amont les modalités de versement, et notamment la possibilité de réaliser la mise en paiement en une ou plusieurs vagues, au regard des caractéristiques et du calendrier de l’enquête. Ces modalités seront reprises dans la convention de mandat (voir encadré ci-dessous).

La DREES et/ou la Dares auront préalablement informé les personnes ou établissements de l’enquête à venir et du rôle du titulaire dans le processus de signature des conventions et de versement des indemnités.

 **Le montant correspondant à la somme des indemnités à verser aux enquêtés n’est pas inclus dans le prix des prestations du titulaire.** En effet, les sommes versées au titre de l’indemnisation feront l’objet d’une convention de mandat signée entre le titulaire, la Drees ou la Dares et le Contrôleur Budgétaire et Comptable Ministériel. Ce montant sera versé au titulaire en complément des montants relevant de ses prestations. Les indemnités seront ensuite distribuées par le titulaire auprès des personnes ou des établissements enquêtés selon les modalités définies par la Drees et/ou la Dares. Dans le cas où la totalité des indemnités ne serait pas distribuée (exemple : non-répondant à l’enquête ou absence de convention signée), le reliquat du montant des indemnités sera restitué à la Drees ou à la Dares à la fin de l’opération.

7.32.2 FOURNITURES ATTENDUES

Document(s) fourni(s) par la Drees et/ou la Dares :

-  Un fichier servant de référentiel des personnes ou des établissements enquêtés précisant :
 - ☐ Les coordonnées déjà connues ;
 - ☐ Les informations bancaires déjà connues ;
 - ☐ Le montant de l’indemnité à verser au regard des conditions d’indemnisation définies par la Drees et/ou la Dares.
-  Un modèle de lettre-type (courriel et courrier) à personnaliser pour chacun des enquêtés.
-  Un modèle de convention-type à personnaliser pour chacun des enquêtés.
-  Une convention de mandat entre le titulaire, la Drees ou la Dares et le Contrôleur Budgétaire et Comptable Ministériel portant sur l’indemnisation de l’enquête et précisant notamment le montant total des indemnités à verser ainsi que les modalités et l’échéancier du versement de la somme des indemnités au titulaire.
-  Un modèle de relance par courriel ou par courrier et, le cas échéant, un script de prise de contact pour les relances téléphoniques.
-  À l’issue de la collecte de l’enquête, un fichier valant ordre de service et indiquant si l’enquêté a rempli les conditions requises pour percevoir son indemnité ainsi que le montant de cette dernière.

De plus, la Drees ou la Dares versera au titulaire la somme correspondant à l’ensemble des indemnités à verser aux enquêtés.

Fourniture(s) attendue(s) :

-  Un planning prévisionnel de versement.
-  Le fichier de référence des personnes ou des établissements enquêtés avec les coordonnées et informations bancaires collectées et/ou mises à jour.
-  Un fichier de suivi des conventions et des indemnités permettant de renseigner notamment :
 - ☐ La date d'envoi de la lettre et de la convention personnalisées ;
 - ☐ Le mode d'envoi (courriel ou courrier postal) ;
 - ☐ L'identité et le statut du signataire de la convention ;
 - ☐ L'état d'avancement de la signature de la convention ;
 - ☐ Le suivi des relances ;
 - ☐ Le suivi des refus de signature de la convention ;
 - ☐ L'archivage numérique de la convention par le titulaire ;
 - ☐ La date et la référence du versement de l'indemnité à l'enquêté.
-  Une copie sur support numérique de chacune des conventions signées par l'enquêté et le titulaire. A la demande de la Drees et/ou de la Dares, les copies doivent pouvoir leur être communiquées sans délais.
-  Une attestation certifiée par le titulaire présentant le "bilan" des versements effectués permettant la reddition des comptes auprès du comptable ministériel.

7.32.3UNITES D'ŒUVRE

L'unité d'œuvre de collecte des coordonnées et des informations bancaires s'apprécie en fonction du volume de collecte à réaliser.

L'unité d'œuvre de personnalisation s'apprécie en fonction du volume de lettres explicatives ou de conventions à personnaliser.

L'unité d'œuvre d'envoi de la lettre explicative personnalisée accompagnée de la convention personnalisée s'apprécie en fonction du mode d'envoi et du volume d'envoi à réaliser.

Dans le cas d'un envoi par courrier postal, il s'agit d'un envoi par courrier simple et l'unité d'œuvre comprend les coûts d'impression, de mise sous pli, d'affranchissement et de routage nécessaires à la prestation.

L'unité d'œuvre de relance des conventions restées sans suite s'apprécie en fonction du volume de relances à réaliser et du mode de contact utilisé pour effectuer ces relances.

Dans le cas des relances téléphoniques, celles-ci sont réalisées du lundi au samedi, en jours ouvrés, de 8h00 à 20h00 (heure métropolitaine).

L'unité d'œuvre de vérification, de signature des conventions par le titulaire pour le compte de la Drees et d'archivage sur support numérique des conventions signées s'apprécie en fonction du nombre de conventions retournées signées par les enquêtés.

L'unité d'œuvre de mise en paiement des indemnités aux enquêtés, comprenant l'archivage des justificatifs de paiement et la reddition des comptes, s'apprécie en fonction du nombre de versements d'indemnité réalisé.

Code Unité d'œuvre (UO)	Nom UO	Unité
2-COORD-BANC-10	Collecte des coordonnées et des informations bancaires de 10 organismes ou individus enquêtés à indemniser, dans la limite de 100 organismes ou individus	Tranche de 10 organismes ou individus
2-COORD-BANC-100	Collecte des coordonnées et des informations bancaires de 100 organismes ou individus enquêtés à indemniser	Tranche de 100 organismes ou individus
2-PERS-LETTRE-10	Personnalisation de 10 lettres explicatives, dans la limite de 100 lettres	Tranche de 10 lettres
2-PERS-LETTRE-100	Personnalisation de 100 lettres explicatives	Tranche de 100 lettres
2-PERS-CONV-10	Personnalisation de 10 conventions, dans la limite de 100 conventions	Tranche de 10 conventions
2-PERS-CONV-100	Personnalisation de 100 conventions	Tranche de 100 conventions
2-ENV-MAIL-10	Envoi de 10 mails avec une lettre explicative accompagnée de sa convention personnalisée, dans la limite de 100 mails	Tranche de 10 mails
2-ENV-MAIL-100	Envoi de 100 mails avec une lettre explicative accompagnée de sa convention personnalisée	Tranche de 100 mails
2-ENV-COURRIER-10	Envoi par courrier postal de 10 lettres explicatives accompagnées de leur convention personnalisée, dans la limite de 100 envois postaux	Tranche de 10 envois postaux
2-ENV-COURRIER-100	Envoi par courrier postal de 100 lettres explicatives accompagnées de leur convention personnalisée	Tranche de 100 envois postaux
2-REL-MAIL-10	Envoi de 10 mails de relance aux enquêtés n'ayant pas donné suite à la convention, dans la limite de 100 mails	Tranche de 10 mails
2-REL-MAIL-100	Envoi de 100 mails de relance aux enquêtés n'ayant pas donné suite à la convention	Tranche de 100 mails
2-REL-TEL-10	Relance par téléphone des enquêtés à indemniser n'ayant pas donné suite à la convention (par tranche de 10 appels, dans la limite de 100 appels)	Tranche de 10 relances téléphoniques
2-REL-TEL-100	Relance par téléphone des enquêtés à indemniser n'ayant pas donné suite à la convention (par tranche de 100 appels)	Tranche de 100 appels téléphoniques
2-SIGN-10	Vérification, signature et archivage de 10 conventions, dans la limite de 100 conventions	Tranche de 10 conventions
2-SIGN-100	Vérification, signature et archivage de 100 conventions	Tranche de 100 conventions
2-COUTVERS-10	Coût de versement des indemnités (par tranche de 10 versements réalisés, dans la limite de 100 versements)	Tranche de 10 versements
2-COUTVERS-100	Coût de versement des indemnités (par tranche de 100 versements réalisés)	Tranche de 100 versements

8 ANNEXES

8.1 PRECISIONS SUR L'ENQUETE DE LA STATISTIQUE ANNUELLE DES ETABLISSEMENTS DE SANTE (SAE) – LOT N 1

L'enquête SAE, réalisée par la Drees depuis 1994, est une des principales sources d'information annuelle sur l'ensemble des établissements de santé publics et privés et des structures gestionnaires d'équipements soumis à autorisation installés en France.

La SAE est exhaustive et est réalisée auprès d'environ 4 000 établissements géographiques dont certains répondent pour d'autres (la collecte pouvant également occasionner des contacts avec les entités juridiques de ces établissements).

Le questionnaire de l'enquête SAE est composé de différentes parties appelées bordereaux. Chaque bordereau correspond à l'identification de l'entité interrogée (établissement géographique ou entité juridique), à la description de ses activités (médecine, chirurgie obstétrique ou psychiatrie par exemple), au personnel médical et non médical de l'établissement, aux équipements et aux plateaux techniques... Le questionnaire maximum comprend environ 4 000 questions. Le questionnaire étant personnalisé ce nombre varie selon le type d'établissements. Un aide au remplissage, accessible sur le site FAQ SAE <https://www.sae.drees-faq.sante.gouv.fr/> et d'environ 200 pages permet de préciser les concepts lorsque nécessaire, afin de permettre des réponses homogènes entre établissements. Ces documents évoluent annuellement en fonction des réglementations et des besoins des partenaires.

L'ouverture du site de collecte en production intervient fin janvier-début février de l'année N+1 pour le recueil des informations de l'année N.

Dans son fonctionnement actuel, le calendrier de l'enquête est le suivant :

Opération	Période
Préparation du fichier de lancement, du matériel de collecte	Dernier semestre année N
Routage des courriers aux établissements, ainsi qu'aux ARS	Début janvier année N+1
Ouverture du site de collecte	Fin janvier-début février N+1
Date limite de réponse des « petits » établissements (vague 1)	Mi-mars N+1
Relance papier, ou courriel pour ceux ayant une adresse courriel valide, des « petits » établissements	Deux semaines avant la date de fin de vague 1
Relance téléphonique des « petits » établissements	Une semaine avant la date de fin de vague 1
Relance par courriel des « petits » établissements	Une semaine après la relance téléphonique de la vague 1
Date limite de réponse des « grands » établissements (vague 2)	Début avril N+1
Relance papier, ou courriel pour ceux ayant une adresse courriel	Deux semaines avant la date de

Opération	Période
valide, des « grands » établissements	fin de vague 2
Relance téléphonique des « grands » établissements	Une semaine avant la date de fin de vague 2
Relance par courriel des « grands » établissements	Une semaine après la relance téléphonique de la vague 2
Fermeture des accès en saisie aux établissements	Fin avril N+1
Fermeture de la hotline	Fin juin N+1
Fermeture des accès en modification aux ARS	Fin juin N+1

L'équipe d'assistance aux utilisateurs dédiée (hotline SAE) est actuellement composée d'une à trois personnes à temps plein de février à juin.

L'objectif de la phase de validation de la SAE est de corriger les principales anomalies existantes dans la réponse des établissements. Elle mobilise actuellement de l'ordre de 5 validateurs expérimentés à plein temps d'avril à juin, validant plus de 3 000 établissements. Les sections suivantes précisent son organisation actuelle.

I – L'organisation générale de la phase de validation

La validation de l'enquête SAE débute aux alentours de mi-mars, après la clôture de la vague 1. Elle se termine fin juin, afin de pouvoir diffuser avant le 31 juillet les données issues de la collecte. Le questionnaire d'un établissement entre en cours de validation au moment où l'établissement a validé sa réponse sur le site de collecte. La phase de validation peut être découpée en deux parties :

- **1^{ère} phase, de mars à fin mai** : les établissements sont contrôlés *individuellement*, selon une liste de contrôles qui sont détaillés dans les parties suivantes.
- **2^{de} phase, en juin** : les établissements sont contrôlés à partir d'*agrégats* calculés sur les variables les plus importantes du questionnaire. Les établissements contribuant le plus aux évolutions de ces agrégats sont analysés par la Drees, puis une liste d'établissements à contrôler est ainsi constituée.

II – Le processus de validation

Le processus de validation d'un questionnaire d'un établissement est le suivant :

- Le questionnaire d'un établissement est contrôlé selon différentes règles établies (voir partie suivante)
- Une fois la liste des anomalies de la réponse d'un établissement établie, le répondant est contacté afin de pouvoir justifier les anomalies, s'il n'existe pas de commentaire déjà présent sur le site de collecte ou pour les corriger s'il s'agit bien d'une erreur. Attention, un même correspondant peut être responsable de la réponse de plusieurs établissements.
- Une fois que l'établissement a répondu sur les anomalies, chaque réponse doit être saisie sur le site de collecte, en commentaire de la question concernée s'il s'agit d'une justification ou en modifiant la case concernée et en ajoutant le commentaire associé.
- Une fois l'ensemble des anomalies traitées (justifiées ou corrigées), l'établissement est validé par le valideur. Il passe sous le statut « Validé prestataire ».

III – Les différentes contrôles réalisés

Différents points du questionnaire doivent être absolument vérifiés :

- Le remplissage des données d'identification de l'établissement, ainsi que le bordereau indiquant toutes ses autorisations de soins (bordereau FILTRE). En effet, ce bordereau permet l'ouverture sur le site de collecte des différents bordereaux d'activité auxquels devra répondre l'établissement. Il est pré-rempli à partir du fichier de routage, mais les établissements peuvent le modifier.
- Au sein de chaque bordereau d'activité ou de personnel, trois types de contrôles sont appliqués :
 - o **Contrôle de cohérence intra-bordereau** : pour chaque bordereau, 3 types d'informations sont présentes : les capacités hospitalières, l'activité réalisée au cours de l'année et le personnel concourant à l'activité. Ces trois informations doivent être cohérentes entre elles : si un hôpital déclare avoir réalisé de l'activité, des capacités doivent être renseignées, ainsi que le personnel associé, sauf exceptions.
 - o **Contrôle de cohérence inter-bordereau** : certains bordereaux sont dépendants de d'autres bordereaux. Ils ne peuvent exister seuls. De ce fait, l'ouverture de ce bordereau, ainsi que les données inscrites doivent être présentes dans les autres bordereaux associés. Par exemple, le bordereau en lien avec l'activité de neurochirurgie ne peut pas être ouvert si le bordereau associé à l'activité de médecine, chirurgie, obstétrique ne l'est pas
 - o **Contrôle d'évolution historique** : entre deux années d'enquête, de fortes variations peuvent être observées. Il faut donc revérifier auprès des répondants si ces variations sont justifiées ou non. La non-réponse partielle peut aussi exister, l'établissement ayant oublié une réponse en N-1 ou N.
 - o **Contrôle de valeurs extrêmes** : des erreurs de saisies peuvent survenir, ce qui peut fortement modifier les agrégats finaux. Comme le contrôle d'évolution historique n'est pas appliqué sur toutes les variables, ce contrôle permet de détecter les possibles erreurs de saisies.
- Pour les bordereaux de personnels, certains contrôles spécifiques sont ajoutés. En effet, si l'entité juridique de l'établissement est publique ou de dialyse, les contrôles sur le personnel sont réalisés au niveau de l'entité juridique et non de l'établissement. En effet, par exemple, pour les établissements publics, le personnel est géré directement par l'entité juridique et non par l'établissement géographique. Les données de personnel au niveau de l'entité juridique sont donc de meilleure qualité.
- Le détail de ces contrôles peut être modifié chaque année, par l'ajout ou la suppression de différents contrôles. De ce fait, un guide de validation sera fourni chaque année, avant le début de la phase de validation. Ce guide comprendra les contrôles à réaliser, ainsi que l'explication du processus de validation.

IV – Les outils mis à disposition pour la validation

Tout au long de la phase de validation, différents outils sont mis à disposition du valideur :

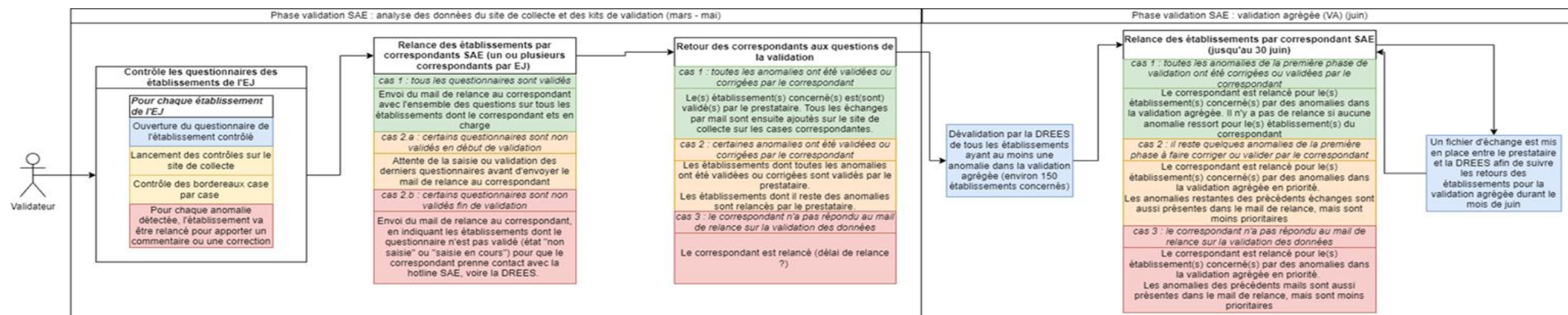
- **Le site de collecte** : les valideurs ont un accès spécifique au site, afin de pouvoir effectuer les différents contrôles, préciser et commenter le statut de validation d'une case, modifier des réponses avec l'accord du répondant, ajouter des commentaires ou valider le questionnaire avec ou sans réserve. Un nombre important de contrôles est déjà implémenté sur le site : les cases concernées par des anomalies sont signalées par une couleur spécifique à chaque type d'erreur détecté.
- **Le kit de validation** : il s'agit d'un fichier qui permet de lister les principales incohérences ou anomalies d'évolution, pour les principales variables du questionnaire. Ce fichier est créé automatiquement par la Drees, à partir des questionnaires déjà validés des établissements, c'est pourquoi il ne peut être mis à disposition qu'à la fin de la période de collecte. Deux kit de validation sont envoyés durant la phase de validation, quelques semaines après la fermeture de chaque vague de collecte. Les établissements sont contrôlés indépendamment, sur la cohérence des variables ou à partir d'un seuil d'évolution entre deux années. Un guide de lecture du kit accompagne la diffusion de celui-ci.
- **La validation agrégée** : construit sur le même principe que les kits de validation, il s'agit d'un fichier où figure la liste des anomalies potentiellement importantes sur les variables les plus utilisées de la SAE. Ce fichier est construit à partir des valeurs extrêmes, de certains points qui ont attiré l'attention de la Drees durant la collecte, ainsi que des établissements qui contribuent le plus aux évolutions de certains agrégats. Ce fichier est mis à disposition au cours du mois de juin.

V – Priorisation

Le questionnaire SAE étant très dense et le nombre d'établissement à contrôler étant conséquent, plusieurs différents critères de priorisation sont mis en œuvre :

- **Priorisation des bordereaux** : certains bordereaux sont primordiaux par rapport à d'autres. Ils doivent donc être contrôlés et les établissements associés doivent être relancés en priorité. Cette liste des bordereaux primordiaux est définie dans le guide de validation.
- **Priorisation des variables** : au sein de chaque bordereau, certaines variables sont très utilisées dans diverses publications de la Drees. Ces variables sont donc prioritaires dans les contrôles et les relances vers les établissements.
- **Priorisation des établissements** : certains établissements ayant de fortes capacités hospitalières ont plus de poids dans les agrégats issus de l'enquête. De ce fait, ils doivent être contrôlés en priorité.

Schéma récapitulatif de la phase de validation :



8.2 ENGAGEMENT DE RESPONSABILITE



Ministère de la Santé, des Familles, de l'Autonomie et des Personnes handicapées
Ministère du Travail et des Solidarités
Ministère de l'Action et des Comptes publics

Engagement de responsabilité pour la confidentialité des données

Identification

Nom : _____
Prénom : _____
Fonction : _____

Engagement

Je suis informé.e que je suis tenu.e au secret professionnel pour toutes les informations auxquelles j'ai accès et je m'engage à respecter les points suivants :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés par la Drees ou la Dares à l'exception de celles nécessaires aux besoins de cette exécution ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées pour les missions qui me sont confiées pour les collectes de la Drees ou de la Dares ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, de manière intentionnelle ou par négligence même après la fin de mes missions, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques pour les missions qui me sont confiées pour les collectes de la Drees ou de la Dares ;
- demander à mon employeur toutes mesures, notamment de sécurité matérielle et logicielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long des missions qui me sont confiées pour les collectes de la Drees ou de la Dares.

Je suis également informé.e que toutes les données communiquées par la Drees ou la Dares seront conservées et traitées dans les locaux du titulaire. Celui-ci s'engage à respecter les consignes de la Drees ou de la Dares relative à la sécurité et l'utilisation de logiciel lié à la sécurité (cryptographie, serveur de dépôt sécurisé, site Internet/Intranet...).

Date : _____
Lieu : _____
Signature précédée de la mention
« Lu et approuvé ».