



# **Cahier des clauses techniques particulières CCTP**

**Réalisation de la deuxième vague de l'enquête longitudinale  
Étude des relations familiales et intergénérationnelles  
(Erfi 2 Vague 2)**

**Consultation n° 2026-03**

Appel d'offres ouvert en application des articles L2124-2 et R2161-2 à R2161-5 du Code de la commande publique.

Ce document définit le cadre juridique du marché.

## SOMMAIRE

<b>1.</b>	<b>L'ENQUÊTE ERFI 2 .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.</b>	<b>LE CYCLE INTERNATIONAL D'ENQUÊTES GGP-II ET L'ENQUÊTE FRANÇAISE ERFI 2 .....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.</b>	<b>LA PREMIÈRE VAGUE DE L'ENQUÊTE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3.</b>	<b>LA DEUXIÈME VAGUE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.</b>	<b>OBJET ET ENJEUX DU MARCHÉ .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1.</b>	<b>OBJET DES OPÉRATIONS.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2.</b>	<b>LES DEFIS DE LA COLLECTE.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3.</b>	<b>DESCRIPTION SOMMAIRE DES OPÉRATIONS .....</b>	<b>8</b>
<b>3.</b>	<b>L'ÉCHANTILLON .....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.</b>	<b>DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON .....</b>	<b>9</b>
<b>3.2.</b>	<b>DESSIN DU FICHIER LIVRÉ AU TITULAIRE DU MARCHÉ .....</b>	<b>10</b>
<b>4.</b>	<b>LE QUESTIONNAIRE ERFI 2 V2 ET LES INTERFACES DE CONTACT ET DE FIN D'ENTRETIEN .....</b>	<b>11</b>
<b>4.1.</b>	<b>LE QUESTIONNAIRE DE LA DEUXIÈME VAGUE D'ERFI 2 (ERFI 2 V2) .....</b>	<b>11</b>
<b>4.2.</b>	<b>L'ACCÈS AU QUESTIONNAIRE ET LES INTERFACES DE CONTACT CATI - CAWI.....</b>	<b>11</b>
<b>4.3.</b>	<b>LE QUESTIONNAIRE SUIVI V3 ET LES QUESTIONNAIRES QUALITÉ .....</b>	<b>12</b>
<b>4.4.</b>	<b>LA DURÉE DU QUESTIONNAIRE ERFI 2 V2 .....</b>	<b>13</b>
<b>4.5.</b>	<b>LA FACTURATION DES QUESTIONNAIRES .....</b>	<b>13</b>
<b>5.</b>	<b>CALENDRIER .....</b>	<b>14</b>
<b>5.1.</b>	<b>LES GRANDES ÉTAPES DU CALENDRIER TERRAIN .....</b>	<b>14</b>
<b>5.2.</b>	<b>CALENDRIER PRÉVISIONNEL DE L'OPÉRATION .....</b>	<b>14</b>
<b>5.3.</b>	<b>LES ÉTAPES CLÉS (RÉPÉTITION GÉNÉRALE ET ENQUÊTE RÉELLE) .....</b>	<b>16</b>
<b>6.</b>	<b>DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES .....</b>	<b>16</b>
<b>6.1.</b>	<b>PHASE 1 – PRÉPARATION .....</b>	<b>17</b>
6.1.1.	Initialisation : Réunion de lancement, réunions techniques de préparation et communication des données ...	17
6.1.2.	Préparation de la base adresses.....	18
6.1.3.	Découpage de la collecte de l'enquête réelle en périodes de collecte .....	18
6.1.4.	Conception et programmation des interfaces (contact et prise de rendez-vous) et des questionnaires de fin d'entretien	19
<b>6.2.</b>	<b>PHASES 2 à 4 – LE TERRAIN.....</b>	<b>22</b>
6.2.1.	Protocole général de réalisation – Plateforme d'appels .....	22
6.2.2.	Supports et protocole de contact .....	23
6.2.3.	Hotline par téléphone et e-mail.....	26
6.2.4.	Équipes sur le plateau : Enquêteurs, encadrants et hotliners.....	27
6.2.5.	Rendez-vous .....	30
6.2.6.	Protocole et gestion des appels .....	31
6.2.7.	Supervision de la collecte.....	32
6.2.8.	Gestion des coordonnées.....	35
6.2.9.	Cadre des variantes autorisées .....	35
<b>6.3.</b>	<b>PHASE 5 – RESTITUTION DES DONNÉES ET BILAN DE L'OPÉRATION .....</b>	<b>36</b>
6.3.1.	Confidentialité et sécurité .....	36
6.3.2.	Contrôle technique des données .....	36
6.3.3.	Livrables et documentation détaillée de la collecte .....	36
6.3.4.	Versions diffusables des rapports de collecte .....	39
<b>Annexe 1 - Questionnaire .....</b>		<b>40</b>
<b>Annexe 2 - Questionnaire Suivi .....</b>		<b>40</b>
<b>Annexe 3 - Questionnaire qualité .....</b>		<b>40</b>
<b>Annexe 4 - Lettre annonce .....</b>		<b>40</b>
<b>Annexe 5 - Plaqueette .....</b>		<b>40</b>

## **1. L'ENQUÊTE ERFI 2**

### **1.1. LE CYCLE INTERNATIONAL D'ENQUÊTES GGP-II ET L'ENQUÊTE FRANÇAISE ERFI 2**

Dans le cadre du programme international d'études longitudinales et comparatives « Generations and Gender Programme » (GGP), l'Ined a réalisé par le passé, en partenariat avec l'Insee, l'enquête française Erfi (Étude des relations familiales et intergénérationnelles) en 3 vagues (2005, 2008, 2011).

En 2020, le programme GGP a lancé un nouveau cycle de collecte (GGP II), sous la forme d'enquêtes longitudinales de 3 vagues espacées chacune de 3 ans. Une vingtaine de pays participent à ce nouveau cycle, la collecte de données étant coordonnée par le Central Hub GGP au NIDI (Netherlands Interdisciplinary Demographic Institute) à La Haye, en coopération avec les équipes nationales de chaque pays. Dans le cadre de ce programme, l'Ined est chargé de la deuxième édition de l'enquête longitudinale Études des relations familiales et intergénérationnelles (Erfi 2), elle aussi prévue en trois vagues (2024, 2027 et 2030). Erfi 2 est portée par deux chercheurs de l'Ined, Milan Bouchet-Valat et Laurent Toulemon, en étroite collaboration avec le Service des enquêtes et sondages (SES) de l'Ined, et avec la collaboration de l'équipe GGP du NIDI.

L'enquête vise à décrire et à expliquer les dynamiques familiales et les trajectoires de vie des individus. Elle permet de suivre les grandes transformations de la sphère familiale intervenues depuis la première édition de l'enquête mais aussi la comparaison avec les autres enquêtes nationales participant au projet GGP. La problématique centrale repose sur les dimensions « genre » et « relations entre générations ». L'enquête doit permettre d'étudier certaines transitions clés de l'existence comme la prise d'autonomie des jeunes, l'entrée en conjugalité et la construction de la famille, la séparation, le passage à la retraite ou encore la dépendance qui accompagne parfois l'avancée en âge. Elle offre en outre la possibilité d'étudier les relations et solidarités familiales ascendantes (des jeunes vers leurs aînés) et descendantes (des parents vers leurs enfants ou petits-enfants). Enfin, grâce à un suréchantillonnage, elle pourra offrir le matériau pour des analyses inédites sur la formation, la vie et les trajectoires des couples de même sexe.

### **1.2. LA PREMIERE VAGUE DE L'ENQUÊTE**

La première vague d'Erfi 2 a été réalisée en 2023 (répétition générale) et 2024 (enquête réelle). Elle portait sur les personnes de 18 à 79 ans vivant en ménage ordinaire en France métropolitaine. Elle a reçu le label d'intérêt général et de qualité statistique, sans caractère obligatoire. La collecte a eu lieu par Internet et/ou par téléphone ; environ 12 800 personnes ont répondu au questionnaire dont 600 lors de la répétition générale.

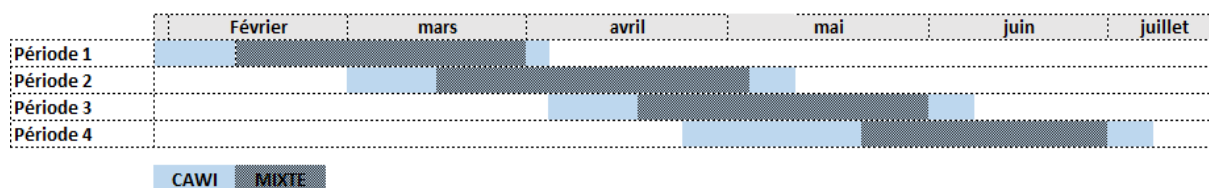
L'échantillon d'enquêtés a été tiré par l'Insee dans la base de sondage Fidéli, construite à partir des déclarations fiscales et sociales. 50 500 fiches adresses ont été mobilisées, rassemblant les informations de contact (nom et prénom de la personne sélectionnée ainsi que lien avec la personne de référence du ménage, numéro(s) de téléphone et adresse(s) e-mail de la personne

de référence et éventuellement de son ou sa conjointe) et diverses informations socioéconomiques. Un premier lot de 2 500 fiches adresses a été utilisé pour la répétition générale de l'enquête, puis le reste pour l'enquête réelle.

L'échantillonnage a été réalisé suivant un plan de sondage stratifié, permettant de surreprésenter deux types de profils. Une série de strates correspondent aux déciles de niveau de vie, de manière à surreprésenter les individus appartenant aux déciles inférieurs pour compenser leurs taux de réponses plus bas. Une strate supplémentaire comprend les couples de même sexe cohabitants supposés, quel que soit leur niveau de vie. De plus, un échantillon complémentaire a été utilisé afin d'augmenter le nombre de couples de même sexe échantillonnés.

La collecte a suivi un protocole concurrentiel différé, avec une période monomode Internet d'environ quinze jours entre l'envoi de l'invitation à répondre et le lancement des appels téléphoniques afin de diminuer à la fois les sollicitations des personnes invitées à répondre et le coût du recours aux enquêteurs. La collecte de l'enquête réelle s'est déroulée sur cinq mois, de fin janvier à début juillet 2024. L'enquête réelle a été précédée d'une répétition générale, menée en septembre-octobre 2023. L'exploitation de l'échantillon de l'enquête réelle s'est faite en quatre périodes de collecte successives partiellement recoupées (Figure 1). On a pu ainsi répartir de manière régulière un nombre raisonnable d'enquêteurs dans le temps tout en s'assurant que les enquêtés étaient appelés rapidement après l'envoi de l'invitation à répondre.

Figure 1 : Calendrier schématique des périodes de collecte (vague 1 - 2024)



Le protocole de contact des personnes invitées à participer (annonce de l'enquête et relances) a suivi le même schéma pour chaque période de collecte. Il était conçu de manière à tirer profit de la richesse de Fidéli en matière de coordonnées de contact, alternant les supports (Tableau 1). Une lettre annonce a été envoyée à l'ensemble des participants en début de chaque période, suivie quelques jours plus tard d'un e-mail d'annonce, envoyé aux personnes disposant de coordonnées e-mail. Des relances par lettre, e-mail et SMS étaient envoyées à des dates définies, juste avant et pendant la phase d'appel téléphonique. Pour ne pas solliciter exagérément des personnes pour lesquelles nous disposions de plusieurs moyens de contact, certaines de ces relances s'adressaient à des groupes spécifiques. C'est le cas des e-mails envoyés en J+24 et J+32 aux non-répondants pour lesquels nous ne disposions d'aucun numéro de téléphone. Parallèlement aux relances à jours fixes, un message vocal était laissé sur les répondeurs des personnes n'ayant pas décroché au 2<sup>e</sup> appel, et des messages SMS ou par e-mail étaient envoyés aux adresses n'ayant pas décroché au bout du 6<sup>e</sup> et puis du 12<sup>e</sup> appel. À la fin de la quatrième et dernière période, une ultime relance e-mail a été adressée au non-répondants des périodes 1 à 3.

Tableau 1 : Planning de la première période de collecte (vague 1)

Calendrier	Type d'événement
J-4	Envoi Lettre annonce
J	E-mail annonce
J+10	Lettre de relance
J+11	Relance e-mail
J+12	SMS Annonce
J+10 à 13 ; J+17 à 19	Formations enquêteurs (2 sessions)
J+13 à J+49	Appels
2 appels sans décroche	Message sur répondeur
6 appels sans décroche	Relance SMS ou e-mail
12 appels sans décroche	Relance e-mail ou SMS
J+24	Relance e-mail à ceux qui n'avaient pas de téléphone
J+32	Relance e-mail à ceux qui n'avaient pas de téléphone
J+38	Lettre avec date de fin de collecte aux adresses sans tél ou avec tél mais sans e-mail
J+45	Relance e-mail et SMS avec date de fin de collecte
J+50	Fin du terrain CATI
J+59	Fin du terrain CAWI
J+66	Envoi des lettres de remerciement
Fin de collecte – 7	Ultime relance e-mail pour les périodes 1 à 3

Parallèlement, un site internet permettait aux participants de vérifier le sérieux de l'enquête et s'informer sur ses modalités. Ils et elles pouvaient s'y identifier afin de mettre à jour leurs coordonnées, prendre rendez-vous pour répondre par téléphone ou encore répondre en ligne. Une hotline a également fonctionné tout au long de l'enquête téléphonique. Elle était accessible par numéro vert gratuit, e-mail ou *chat*. Plus de 1 160 personnes l'ont contactée pour s'informer, prendre rendez-vous, modifier leurs coordonnées, signaler leur refus ou leur impossibilité à répondre, ou signaler des problèmes techniques.

Pour la collecte par téléphone, l'enquête réelle a utilisé des Numéros polyvalents vérifiés (NPV) régionalisés selon le numéro appelé (01 à 05) ou commençant par 09 (pour les appels vers les 06, 07 et 09). Néanmoins, pour parer le blocage de ces numéros par les opérateurs de téléphonie, si aucun des quatre premiers appels n'était décroché, la personne à enquêter était ensuite appelée avec un numéro classique régionalisé en mode *Preview*. Cette opération a concerné 8 512 personnes (soit 23% des fiches adresses exploitées en CATI) et s'est avérée efficace, puisque 21% de ces personnes ont décroché en appel manuel alors qu'elles n'avaient jamais décroché les appels en NPV.

Au total, 12 816 questionnaires complets ont été collectés dans le cadre de la Vague 1 sur les 50 564 fiches adresses mobilisées : 74 % en CAWI, 20 % en CATI, et 6 % en mixte (Tableau 2).

Soit un taux de réponse de 29% (selon les standards de l'AAPOR : questionnaires complets sur les fiches éligibles ou supposées telles). Néanmoins, si l'on prend en compte que la surreprésentation des déciles inférieurs de niveau dans l'échantillon a entraîné une dégradation du taux de réponse, on peut établir un taux de réponse à 33% et un échantillon dont la structure est proche de celle de la population générale.

*Tableau 2 : Questionnaires complets et partiels selon le mode de réponse (vague 1)*

	CATI	CAWI	Mixte	Total
Complet	2 580 (91%)	9 530 (72%)	706 (70%)	12 816 (75%)
Partiel	244 (9%)	3 701 (28%)	302 (30%)	4 247 (25%)
Total	2 824 (100%)	1 3231 (100%)	1 008 (100%)	17 063 (100%)

Le remplissage du questionnaire, hébergé sur le site du Central Hub du NIDI, a duré 49 minutes par Internet et 65 minutes par téléphone (auxquels il faudrait ajouter 2,5 min de prise de contact) pour les questionnaires complets et réalisés en une fois. À la fin du questionnaire, un court questionnaire dit de « suivi » (2 min en moyenne) sollicitait l'accord de principe des répondants pour une interrogation en vague 2 et leurs coordonnées.

### **1.3. LA DEUXIEME VAGUE**

Une deuxième vague d'enquête est prévue en 2027 auprès des 10 725 personnes ayant participé à la première vague et ayant accepté d'être recontactées pour une deuxième interrogation (dont 500 étant interrogées en répétition générale en 2026). Ces personnes reçoivent dans l'intervalle, environ deux fois par an, des courriers et/ou e-mails les tenant au courant des premiers résultats et les invitant à mettre à jour leurs coordonnées.

L'enquête a déjà obtenu l'avis d'opportunité du Cnis. Comme pour la première vague, nous solliciterons le label d'intérêt général et de qualité statistique mais sans demander le caractère obligatoire (examen en séance prévu en avril 2026). Elle sera également soumise pour avis à la Cnil.

Compte tenu de ce contexte, il est conclu le présent marché.

## 2. OBJET ET ENJEUX DU MARCHE

### 2.1. OBJET DES OPÉRATIONS

Le marché a pour objet la réalisation de la collecte des données de la deuxième vague de l'enquête Erfi 2, c'est-à-dire d'une enquête multimode concurrentielle (CATI/CAWI) par questionnaire auprès des répondants à la première vague de l'enquête ayant accepté d'être recontactés pour une deuxième interrogation. Il porte sur la réalisation de deux opérations :

- **La répétition générale.** Elle aura lieu en novembre-décembre 2026 auprès d'environ 500 personnes.

La répétition générale a pour objectif de vérifier le bon déroulement du protocole, tester le questionnaire de contact et l'enchaînement des opérations afin de garantir la qualité de la collecte. À sa suite, le prestataire s'engage à procéder aux éventuels ajustements demandés, si besoin, par l'Ined en vue de l'enquête réelle, dans la limite des possibilités techniques.

- **L'enquête réelle.** Elle aura lieu en avril-juin 2027 auprès d'environ 10 225 personnes.

La collecte des données aussi bien de la répétition générale que de l'enquête réelle repose sur un questionnaire individuel programmé en Blaise et mis en ligne par le Central Hub GGP. Il s'agit du questionnaire international commun aux pays participants au programme GGP, traduit en français et adapté au contexte national.

### 2.2. LES DEFIS DE LA COLLECTE

La réalisation de cette enquête comporte de nombreux défis :

Des **défis de couverture.**

- Contacter l'ensemble des personnes ayant accepté d'être contactées en deuxième interrogation en utilisant tous les moyens de contact fournis par le suivi semestriel de ces personnes et rafraîchis en amont de la répétition générale et de la collecte.
- Atteindre un taux de réponse très élevé, sachant que les personnes à interroger ont déjà donné leur accord pour être recontactées.
- Obtenir l'accord de principe des répondants pour une troisième interrogation en 2030.

Des **défis de comparabilité avec la V1** au niveau du questionnaire, du mode de collecte, des protocoles et du calendrier d'interrogation.

- Respecter le protocole de collecte, de contact (annonce et relances), ainsi que le protocole d'appel et de gestion des rendez-vous, établis en cohérence avec les protocoles de la V1.
- Respecter autant que possible le mode de collecte choisi par le répondant en V1, afin de minimiser les effets de mode.

Des défis de **qualité des données** :

- Obtenir une bonne qualité d'information et une bonne complétude du questionnaire qui est relativement long. Assurer en particulier pour les entretiens téléphoniques une passation homogène et un respect des consignes pour une compréhension optimale du questionnaire.
- Articuler collecte par téléphone et par Internet.

Même si le prestataire n'est pas engagé sur un taux de réponse mais sur le respect du protocole d'appels et de relances demandé (voir § 6.2.2), atteindre un taux de réponse et d'accord en vue d'une deuxième interrogation élevé constitue un enjeu majeur pour la qualité de l'enquête Erfi 2 étant donné le taux de réponse assez bas de la V1 (voir § 1.2). Le respect des protocoles implique également le respect scrupuleux du calendrier. Des pénalités sont ainsi prévues en cas de retard sur certaines étapes-clés (voir CCAP, § 8.3).

## **2.3. DESCRIPTION SOMMAIRE DES OPÉRATIONS**

Le présent marché portera sur plusieurs opérations :

**Préparation des échantillons** : nettoyage et enrichissement des échantillons avant de les exploiter pour, d'une part, la répétition générale et, d'autre part, l'enquête réelle.

**Programmation des interfaces de contact et de fin de l'entretien** (Figure 2) :

- d'une phase de contact téléphonique et d'un site Web de contact (« Phases de contact »), en lien avec le questionnaire en ligne de l'enquête déjà programmé et hébergé par le GGP Central Hub (« Questionnaire Erfi 2 V2 »).
- d'un questionnaire de recueil de l'accord et de confirmation des coordonnées de l'enquêté en vue de la troisième vague (« Questionnaire suivi V3 ») de l'enquête
- de deux courts questionnaires qualité à remplir, selon le mode de collecte, par l'enquêteur après la passation d'un questionnaire complet par téléphone ou par l'enquêté après le remplissage d'un questionnaire Web (« Questionnaires qualité »).

**Supports de communication** : conception et préparation des supports de communication auprès des personnes enquêtées (courriers postaux, e-mails, SMS et messages vocaux) et mise en place d'un site Web de prise de rendez-vous et mise à jour des coordonnées par les personnes enquêtées.

**Répétition générale** : réalisation d'une « Répétition générale » de l'enquête, suivant le protocole prévu pour l'enquête réelle, portant sur un sous-échantillon d'environ 500 répondants de la répétition générale de la V1 ayant accepté d'être recontactés.

**Préparation de l'enquête réelle** : ajustement du protocole, des interfaces, des supports, des questionnaires... selon les enseignements tirés lors de la répétition générale.

**Enquête réelle** : réalisation de la collecte de la deuxième vague de l'enquête, portant sur les 10 225 répondants de l'enquête réelle de la V1 ayant accepté d'être recontactés.

**Restitution des livrables** : pour la répétition générale et pour l'enquête réelle, envoi des différents fichiers de données à l'Ined ; à la fin de l'enquête réelle, envoi d'un bilan rédigé de l'ensemble des opérations.

### 3. L'ÉCHANTILLON

#### 3.1. DESCRIPTION DE L'ÉCHANTILLON

Pour la répétition générale comme pour l'enquête réelle de la seconde vague d'Erfi 2, l'échantillon comprendra des personnes ayant participé à la première vague d'enquête et donné un accord de principe sur leur participation à la seconde vague : environ 10 225 personnes pour l'enquête réelle et 500 pour la répétition générale.

*Tableau 3 : L'échantillon de la vague 2 (RG et réelle) selon le mode de réponse en V1  
(état de février 2026)*

Mode de réponse en V1	Répétition générale	Enquête réelle	Total
CAWI	360	7340	7705
CATI	115	2340	2455
Mixte	25	545	570
<b>Total</b>	<b>500</b>	<b>10 225</b>	<b>10 725</b>

*Note. Les effectifs pourront diminuer légèrement pour la vague 2 si quelques adresses sont perdues*

Lors de la première interrogation un module de recueil de coordonnées était passé aux répondants. Dans ce module étaient collectés : le nom et prénom, l'adresse postale, les numéros de téléphone mobile et fixe, l'adresse e-mail de l'enquêté, ainsi que les intentions de déménager avec recueil de l'adresse si connue.

Un cadre de suivi entre les vagues a été mis en place afin de maintenir le lien avec les répondants, leur transmettre certains résultats et mettre à jour leurs coordonnées. Initié en février 2025, ce suivi comporte un envoi de 2 e-mails d'information par an. Une fois par an, cet e-mail est couplé à une lettre postale (en 2025 il a été envoyé en début d'année pour la moitié de l'échantillon, en automne pour l'autre moitié ; en début de l'année 2026 pour tous). En janvier 2025 la base d'adresses postales a également été traitée à partir du fichier des déménagements

de la Poste. À chaque envoi, les enquêtés sont invités à mettre à jour leurs coordonnées dans un questionnaire en ligne. Les personnes peuvent se désabonner des e-mails de suivi, sans pour autant sortir de l'échantillon recontacté pour répondre à la vague 2.

À date, une adresse postale est renseignée pour la quasi-totalité des fiches, avec une faible proportion de Plis non distribués (PND, moins de 5%). La disponibilité des autres coordonnées se distribue actuellement comme suit :

*Tableau 4 : Coordonnées disponibles en janvier 2026 dans l'échantillon de la vague 2 et selon le mode de collecte en V1*

	V1 CATI	V1 CAWI	V1 Mixte	Ensemble
Total	100 %	100 %	100 %	100 %
Adresse e-mail + téléphone	88,2 %	69,0 %	89,5 %	74,3 %
Adresse e-mail seulement	4,0 %	30,1 %	8,4 %	23,2 %
Téléphone seulement	7,7 %	0,6 %	2,1 %	2,3 %
Ni téléphone ni adresse e-mail	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,3 %
Total des adresses avec téléphone :	96 %	69 %	92 %	77 %
dont un mobile seulement	73,7 %	49,2 %	69,5 %	55,8 %
dont un fixe seulement	4,5 %	6,4 %	4,6 %	5,9 %
dont un mobile + un fixe	4,1 %	13,9 %	13,9 %	14,9 %

### 3.2. DESSIN DU FICHER LIVRÉ AU TITULAIRE DU MARCHÉ

- Informations d'identité principales : nom, prénom, sexe, date de naissance ;
- Coordonnées téléphoniques et adresse e-mail (si disponibles ; 3 numéros de téléphone et une adresse e-mail maximum) ;
- Adresse postale (si disponible) ;
- Sous-échantillon (répétition générale ou enquête réelle) ;
- Pour le sous-échantillon « enquête réelle » : période de collecte en V1 (de 1 à 4) ;
- Date et mode de réponse en V1 ;

D'autres coordonnées qui pourraient être utiles à la ré-interrogation (à définir conjointement).

## **4. LE QUESTIONNAIRE ERFI 2 V2 ET LES INTERFACES DE CONTACT ET DE FIN D'ENTRETIEN**

### **4.1. LE QUESTIONNAIRE DE LA DEUXIEME VAGUE D'ERFI 2 (ERFI 2 V2)**

Le questionnaire Erfi 2 V2 couvre un large éventail de sujets et met l'accent sur la fécondité et les relations actuelles et passées, les relations entre les sexes, la division des tâches ménagères, l'équilibre travail-famille, la transition vers l'âge adulte, les échanges intergénérationnels, l'activité économique, la retraite, la santé et le bien-être. Tout en étant plus court, il reprend en grande partie de questionnaire de la V1 pour enregistrer les principales évolutions autour de ces thématiques. Certains aspects sont davantage explorés, comme le départ et le retour au foyer parental, ainsi que quelques nouvelles thématiques, comme le célibat et l'orientation sexuelle. L'enquête adopte une approche du cycle de vie et recueille à la fois des informations rétrospectives (fécondité, formation et dissolution de la famille) et prospectives (intentions d'avoir des enfants, intentions de formation de couples et d'autres informations prospectives grâce à sa conception longitudinale). Une partie des questions est à caractère sensible. Une version préliminaire du questionnaire est disponible en Annexe 1. La traduction est encore en cours, et quelques questions seront aussi modifiées ou ajoutées.

Le questionnaire Erfi 2 V2 est en cours de programmation et il est hébergé sur le serveur géré par le GGP Central Hub au NIDI (à l'Académie des sciences des Pays-Bas) à La Haye pour garantir que les données soient collectées de manière harmonisée par les différents pays. Le même questionnaire (interface et base des données) sera utilisé aussi bien pour la collecte par téléphone que sur Internet.

Les données d'enquêtes recueillies (CAWI/CATI) ainsi que les données de connexion au questionnaire Web seront transmises au service des enquêtes de l'Ined directement par le Central Hub GGP, sans passer par le prestataire.

### **4.2. L'ACCÈS AU QUESTIONNAIRE ET LES INTERFACES DE CONTACT CATI - CAWI**

L'accès au questionnaire est sécurisé et se fait par un identifiant en 9 positions.

Dans la phase de préparation de l'enquête, le GGP Central Hub fournira au prestataire une URL contenant l'identifiant de l'enquêté, qui permettra d'accéder directement à son questionnaire (« Identifiant répondant unique ») en CATI comme en CAWI. Il permet de se connecter au questionnaire autant de fois que nécessaire pour son remplissage, y compris en passant d'un mode à l'autre. Une fois le questionnaire entièrement complété, on ne peut plus y accéder.

Les contacts préalables aux entretiens CATI seront menés par les enquêteurs téléphoniques à partir de l'interface de contact programmée par le prestataire (« Phase de contact CATI ») faisant le lien avec le questionnaire Erfi 2 V2 de chaque personne enquêtée, afin de réaliser l'entretien sur le même questionnaire en ligne que celui utilisé pour les réponses en CAWI. Les enquêteurs pourront accéder au questionnaire en utilisant le lien direct (comportant l'identifiant répondant unique) fourni par le GGP Central Hub (Figure 2).

Le prestataire devra également développer un site Web de contact (« Phase de contact CAWI ») à destination des personnes choisissant de répondre en CAWI. Il posera quelques questions pour vérifier l'éligibilité de la personne, puis lui permettra de se connecter directement au questionnaire Erfi 2 V2 sans renseigner à nouveau leur identifiant. Pour faciliter la connexion, un lien direct (sur les e-mails) et un QR code (sur les lettres) permettront d'accéder directement à la Phase de contact CAWI sans avoir à saisir manuellement l'adresse et l'identifiant. Il sera aussi accessible depuis le site de présentation de l'enquête hébergé par l'Ined, déjà existant à l'adresse <https://erfi2.site.ined.fr>, avec lequel il devra s'intégrer de manière harmonieuse.

Le développement des interfaces, leur connexion avec le questionnaire et l'attribution des mots de passe doivent garantir à l'enquêté ou à l'enquêteur la possibilité de compléter le questionnaire en plusieurs fois sans perte des données. Du fait que le prestataire n'aura pas accès aux données du questionnaire Erfi 2 V2, le suivi de l'état de complétude de ces questionnaires est un enjeu important. Le prestataire devra mettre en place un système identifiant si un questionnaire est vide, entamé, et partiellement ou complètement rempli à partir de la complétude des questionnaires de contact et de suivi programmés sur ses propres serveurs. Le prestataire devra être en mesure d'identifier précisément, pour chaque questionnaire, le ou les modes de remplissage utilisés (CAWI, CATI, CATI puis CAWI, CAWI puis CATI, autre).

Le candidat précisera dans son offre comment il mettra en œuvre le dispositif de connexion décrit ci-dessus et comment l'identification du mode de collecte sera réalisée.

#### **4.3. LE QUESTIONNAIRE SUIVI V3 ET LES QUESTIONNAIRES QUALITÉ**

À la fin du questionnaire Erfi 2 V2, les enquêtés seront sollicités pour donner leur accord de principe en vue d'une ré-interrogation en vague 3 et mettre à jour leurs coordonnées. Il s'agira d'un court questionnaire, programmé par le prestataire et par lequel passeront tous les répondants quel que soit leur mode de réponse au questionnaire (Annexe 2). Les champs seront pré-remplis avec les coordonnées déjà connues, y compris celles mises à jour en cours de terrain, en donnant la priorité aux plus récentes. Il serait souhaitable qu'en cas de modification de l'adresse postale, le questionnaire propose une auto-complétion à partir de la base nationale des adresses de la Poste, tout en permettant d'entrer une adresse qui n'y figure pas. De même, il serait apprécié que des messages et/ou des indices visuels soient affichés aux répondants qui n'ont pas fourni certaines coordonnées pour les inviter à les compléter, éventuellement en demandant de cliquer sur un bouton de confirmation. Les candidats décriront leurs propositions concernant ces deux points.

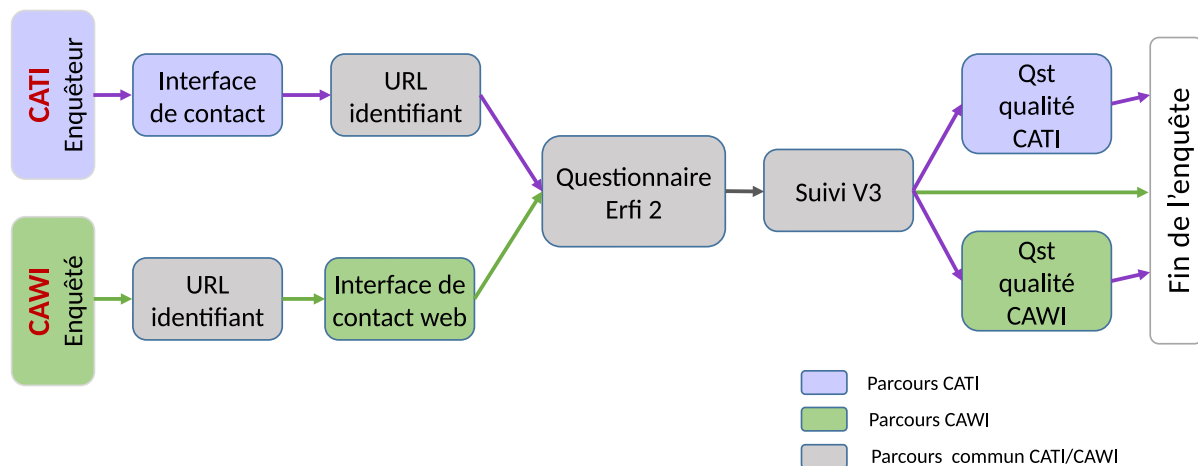
La durée moyenne du questionnaire de suivi est estimée en CATI à environ 2 minutes (durée de ce questionnaire en V1).

Enfin, en CATI, une fois le questionnaire Erfi 2 rempli et la communication téléphonique achevée, l'enquêteur devra remplir un court questionnaire qualité (estimé, d'après les résultats de la V1, en 1,5 minutes en moyenne) (Annexe 3).

Réciproquement, en CAWI, une fois le questionnaire Erfi 2 V2 rempli, les répondants seront invités à remplir un court questionnaire qualité équivalent que le prestataire programmera sur

ces serveurs. Ce questionnaire qualité CAWI constitue une nouveauté par rapport à la collecte des données V1.

Figure 2 : Schéma du cheminement pour une réponse en CATI ou en CAWI



#### 4.4. LA DURÉE DU QUESTIONNAIRE ERFI 2 V2

Nous estimons la durée moyenne du questionnaire de la deuxième vague de Erfi 2 à 50 minutes en CATI et 35 minutes en CAWI (pour un remplissage en une seule fois).

La durée des entretiens CATI (durée estimée et durée facturée) se définit entre la connexion au questionnaire Erfi 2 V2 sur le serveur du NIDI et la fin de l'appel de l'enquêteur, à savoir à la fin du recueil du questionnaire de suivi V3. Ainsi, elle ne comprend pas :

- Les tentatives d'appels ;
- Les durées de contact (interface de contact) et de prise de congé (ou durées de gestion) ;
- Le questionnaire qualité.

#### 4.5. LA FACTURATION DES QUESTIONNAIRES

Un **questionnaire est considéré comme complet** lorsque l'enquêté – ou l'enquêteur qui enregistre ses réponses dans le cadre des appels téléphoniques – a validé l'ensemble des pages, y compris le recueil de l'accord et la mise à jour des coordonnées de l'enquêté afin d'être recontacté dans le cadre de la troisième vague (que la réponse à cette dernière question soit positive ou négative).

Le coût unitaire facturé des **entretiens CATI** sera calculé sur la base de la **durée moyenne des entretiens complets remplis en une seule fois** (hors durées de contact, de gestion et questionnaire qualité).

Le prestataire proposera une rémunération pour les entretiens selon leur durée moyenne (voir la grille proposée dans le bordereau des prix).

Sur cette base il aura à proposer deux facturations de questionnaires distinctes, selon leur durée moyenne respective :

- Les questionnaires entièrement complétés par téléphone par les enquêteurs.
- Les questionnaires complétés en partie par téléphone : questionnaires CAWI repris et complétés en CATI par les enquêteurs ; questionnaires CATI repris et complétés en CAWI. Dans ces deux cas, seul le temps de passation en CATI sera inclus dans le calcul de la durée facturée des questionnaires.

Les questionnaires **remplis uniquement en CAWI** seront facturés à un prix fixe par questionnaire complet.

Les **questionnaires incomplets** ne seront pas facturés.

## 5. CALENDRIER

### 5.1. LES GRANDES ETAPES DU CALENDRIER TERRAIN

Le terrain de l'enquête Erfi 2 V2 se déroulera en deux étapes :

- Une répétition générale de novembre à décembre 2026, soit une durée d'environ 1,5 mois.
- L'enquête réelle d'avril à juin 2027, soit une durée de 1,5 à 3 mois (si nécessaire, cette période pourra être prolongée jusqu'à mi-juillet).

### 5.2. CALENDRIER PRÉVISIONNEL DE L'OPÉRATION

Tenant compte du calendrier prévisionnel ci-dessous, le prestataire précisera dans son offre le calendrier global sur lequel il s'engage. Il précisera en outre plus spécifiquement le calendrier des terrains et de leur préparation. Dans ce cadre, le calendrier plus détaillé défini lors de la réunion de lancement servira de référence pour d'éventuelles pénalités en cas de retard constaté à certaines étapes-clés de la collecte.

	2026							2027												2028		
	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	01	02	03
Phase 1 : Préparation																						
Réunion de lancement ; réunions techniques de préparation																						
Préparation de l'échantillon																						
Interfaces de contact, de fin de l'entretien et de prise de rendez-vous/mise à jour des coordonnées : programmation et tests par le prestataire																						
Interfaces de contact, de fin de l'entretien et de prise de rendez-vous/mise à jour des coordonnées : tests et ajustements																						
Programmation du protocole de contact (annonce, appels et relances multi-supports)																						
Supports de communication, mise en place de l'adresse e-mail de contact, obtention du n° d'appel gratuit																						
Préparation de la formation enquêteurs, maquette du <i>reporting</i>																						
Phase 2 : Répétition générale																						
Formation des enquêteurs, hotline, collecte des données, suivi terrain																						
Bilan et restitution des livrables																						
Phase 3 : Enquête réelle																						
Réunion de préparation																						
Ajustements des protocoles, interfaces, supports...																						
Formation enquêteurs, hotline, collecte des données, suivi terrain, débriefings																						
Phase 4 : Livrables																						
Bilan et restitution des livrables																						
Contrôles et validation Ined																						

### 5.3. LES ÉTAPES CLÉS (RÉPÉTITION GÉNÉRALE ET ENQUÊTE RÉELLE)

- Réunion de lancement : au plus tard semaine n°24 de 2026 (donc du 8 au 12 juin).
- Première version des interfaces de contact après tests chez le prestataire : juillet 2026.
- Interfaces de contact, questionnaires et protocoles de contact programmés : finalisation et validation une semaine avant le démarrage des formations.
- Jour J de début de collecte : date à définir.
- Événements de contacts (annonces, relances, périodes d'appels), décrits au § 6.2.2 (Tableau 5) par rapport au jour J.
- Envoi du premier suivi quantitatif et du premier fichier de la hotline : au plus tard une semaine après le début du terrain.
- Bilans qualitatifs et quantitatifs des opérations et restitution des données : au plus tard quatre mois après la fin de la collecte.
- Réunion de bilan final : au plus tard quatre mois après la fin de la collecte.

## 6. DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

L'équipe prestataire sera force de proposition, notamment durant la répétition générale, et cela jusqu'à la restitution des bases de données et des autres livrables.

Les prestations attendues sont :

- Enrichissement des numéros de téléphone ;
- Si besoin, répartition des adresses de l'enquête réelle en différentes périodes de collecte et gestion de ces périodes pour une bonne répartition des appels durant le terrain ;
- Gestion de la base adresses, avec normalisation et recherche des déménagés ;
- Programmation des interfaces de contact (CATI/CAWI) et du passage aux questionnaires Erfi 2 V2 avec la possibilité de déterminer le ou les modes de collecte (CAWI ou CATI) utilisés pour le remplissage ;
- Programmation du questionnaire Suivi V3 et des questionnaires Qualité (CATI/CAWI) ;
- Développement d'un espace personnel de prise de rendez-vous et de mise à jour des coordonnées ; intégration de cet espace au site Web de présentation de l'enquête sur ined.fr ;
- Préparation des supports de communication (lettres, e-mails, SMS, message vocal) ;
- Communication avec les personnes enquêtées : envoi des lettres-annonces, des e-mails et SMS-annonces ; relances par lettre, SMS, messages vocaux et e-mails ; lettre de remerciement aux répondants ;
- Programmation du protocole de contact (annonce, appels et relances) ;

- Ajustement du protocole et des autres éléments de la collecte suite à la répétition générale, notamment modification de la programmation de l'interface de contact si besoin ;
- Mise en place de l'adresse e-mail de contact, obtention du n° d'appel gratuit ;
- Formation des enquêteurs, des encadrants et des hotliners, suivi de leur travail avec tenue de débriefs réguliers ;
- Contact téléphonique, présentation de l'enquête et passation des questionnaires par téléphone, sinon renvoi vers le questionnaire en ligne, avec codage approprié des issues des appels ;
- À la fin de la passation par téléphone, demande de l'accord de principe pour un troisième et dernier contact dans 3 ans avec vérification des coordonnées ; après la décroche, remplissage par l'enquêteur seul du questionnaire Qualité ;
- Réalisation des relances selon le protocole et le calendrier fixé ;
- Tenue d'une hotline pour les enquêtés voulant obtenir des informations sur cette étape de l'enquête, signaler un problème, communiquer un changement de coordonnées ou planifier un rendez-vous ; codage soigneux des appels dans une base de données communiquée régulièrement à l'Ined ; alerte immédiate de l'Ined en cas de problème sérieux ;
- Suivi quantitatif (selon la maquette définie en phase de préparation) et qualitatif de l'avancement du terrain en mode CATI et CAWI ;
- Bilans qualitatifs et quantitatifs des opérations et restitution des données.
- Protection et sécurité des données au respect du RGPD et des recommandations de la Cnil.

Les prestations attendues sont définies en phases successives qui devront être mises en œuvre comme il suit.

## **6.1. PHASE 1 – PRÉPARATION**

### **6.1.1. Initialisation : Réunion de lancement, réunions techniques de préparation et communication des données**

Dix à quinze jours environ après la notification aura lieu la réunion de lancement, initialisant les prestations. À son issue, il sera établi un calendrier détaillé, sur la base du calendrier prévisionnel. La réunion de lancement sera suivie par plusieurs sessions de travail avec le prestataire et ses équipes techniques (par ex. informatique) sur les différents aspects de la collecte (questionnaires programmés par le prestataire, protocoles, documents de contact, etc.), puis pour le suivi de la collecte. Les réunions seront pilotées et coordonnées par l'Ined sur une base, si possible, hebdomadaire, en visioconférence ou en présentiel selon les besoins. À l'issue de chaque réunion, un compte rendu sera rédigé par le prestataire et diffusé, pour accord, à l'ensemble des participants.

L'équipe Erfi 2 communiquera au titulaire les données techniques en vue de la programmation et la réalisation de l'enquête, à savoir :

- Le lien vers le questionnaire Erfi 2 V2 déjà programmé ;
- La structure des questionnaires de contact CATI et CAWI ;
- La structure des questionnaires de Suivi V3 et Qualité ;
- Le protocole détaillé des annonces et des relances ;
- La trame des lettres, SMS et e-mails (à mettre en forme et imprimer par le prestataire) et le flyer (à imprimer par le prestataire) ;
- Le lien vers le site Web de présentation de l'enquête sur ined.fr ;
- L'échantillon.

#### **6.1.2. Préparation de la base adresses**

Le prestataire recevra les deux fichiers avec les coordonnées de contact en deux temps, selon la collecte : d'abord le fichier relatif à la répétition générale ; puis, après l'achèvement de la répétition générale, celui de la collecte réelle.

Après récupération des fichiers contenant les coordonnées de contact des personnes de chaque échantillon (répétition générale et enquête réelle), le titulaire devra procéder aux opérations suivantes :

- Nettoyage de la base ;
- Enrichissement des numéros de téléphone (fixes et/ou portables) et des adresses postales et éventuellement e-mail ;
- Normalisation des adresses postales et recherche des déménagés.

Le prestataire précisera dans son offre les procédures mises en place et les sources mobilisées.

Avant le début de chaque collecte (répétition générale et enquête réelle), le prestataire enverra à l'Ined les informations statistiques relatives à l'enrichissement des adresses et numéros de téléphone mobile ou fixe.

#### **6.1.3. Découpage de la collecte de l'enquête réelle en périodes de collecte**

S'il le souhaite, le prestataire pourra traiter l'échantillon de l'enquête réelle en périodes de collecte qui suivront successivement le même protocole de manière à équilibrer la charge de travail des enquêteurs. Néanmoins, l'Ined est a priori favorable à traiter l'ensemble de l'échantillon en une seule période, ce qui simplifie la gestion du terrain et laisse plus de latitude pour choisir une date de lancement de collecte optimale (notamment considérant les contraintes liées aux élections de 2027 et aux vacances scolaires).

La répartition des enquêtés en périodes de collecte tiendra compte de la date à laquelle le questionnaire de la vague 1 a été rempli, de manière à ce que l'intervalle entre les deux interrogations se rapproche de trois ans.

#### **6.1.4. Conception et programmation des interfaces (contact et prise de rendez-vous) et des questionnaires de fin d'entretien**

Pour chaque interface et chaque questionnaire mentionné dans cette section, le prestataire détaillera dans son offre les modalités du dispositif de programmation sur lequel il s'engage.

##### **Phase de contact CATI**

La programmation de la phase contact CATI devra être faite par le prestataire sur la base d'une trame fournie par l'Ined.

Le prestataire cherchera à :

- Appeler l'individu ;
- Parler avec l'individu ;
- Actualiser, si besoin, les coordonnées (téléphone, adresse postale ou e-mail) ;
- Rappeler en quoi consiste l'enquête et argumenter afin de le convaincre à répondre ;
- Passer par téléphone le questionnaire Erfi 2 V2, prendre rendez-vous ou proposer, le cas échéant, le remplissage du questionnaire en ligne (en autoadministré) ou rappeler à la personne sa promesse de remplir le questionnaire sur Internet ;
- Renseigner l'issue de chaque appel (RDV, refus et raisons de refus, injoignable...).

Le prestataire devra programmer la phase contact CATI en tenant compte des différents types de contact, selon qu'il s'agisse d'un premier contact, d'un rendez-vous, d'une reprise d'un questionnaire partiel commencé en CATI ou en CAWI, ou d'une relance suite à une promesse de remplir sur Internet non tenue.

##### **Phase de contact CAWI**

Pour le mode CAWI, un questionnaire Internet de contact devra être programmé par le prestataire pour rediriger les enquêtés vers le questionnaire hébergé par le GGP Central Hub. Il devra être construit en accord avec l'équipe projet de l'Ined et ses choix graphiques et esthétiques, de manière à assurer une transition fluide vers le questionnaire Erfi 2 V2.

Cette phase de contact Web devra :

- Confirmer l'identité (prénom et nom) de la personne interrogée ;
- Proposer de définir ou modifier un code secret, et le demander en cas de reconnexion au questionnaire Erfi 2 V2 ;
- Diriger les répondants de manière fluide (notamment sans avoir à entrer l'identifiant) vers le questionnaire Erfi 2 V2.

Il est essentiel que les enquêtés puissent se connecter à la phase contact Web autant de fois qu'ils le désirent afin de répondre au questionnaire en plusieurs fois. En cas de reconnexion, elle devra rediriger les enquêtés directement vers le questionnaire Erfi 2 V2 (qui reprendra automatiquement là où ils se sont arrêtés).

Une fois le questionnaire Erfi 2 V2 terminé, il ne sera plus accessible par l'enquêté, ce qui limitera les risques de consultation par une tierce personne. Néanmoins, afin de protéger la confidentialité des réponses en cas de remplissage à plusieurs reprises ou d'abandon en cours de questionnaire, et sous réserve des éventuelles instructions particulières de la Cnil, nous souhaiterions proposer aux enquêtés de définir (ou de modifier) un code secret qui serait alors nécessaire pour accéder à nouveau au questionnaire. Ce code secret serait indépendant du mot de passe généré automatiquement qui permettra d'accéder à l'Espace personnel décrit à la section suivante. Avant de définir ce code secret, l'enquêté devrait entrer une adresse e-mail ou un numéro de téléphone portable auquel un message de réinitialisation pourrait être envoyé en cas de perte du code. Les candidats sont invités à détailler dans leur offre leurs propositions techniques à ce sujet. Il serait en particulier appréciable que les enquêtés qui ne désirent pas changer leur code secret ni entrer d'adresse e-mail ou de numéro de téléphone avant de répondre au questionnaire Erfi 2 V2 puissent éviter cette étape et entrer directement dans le questionnaire.

### **Espace personnel de prise de rendez-vous et de mise à jour des coordonnées**

Les enquêtés pourront :

- S'ils souhaitent répondre par téléphone, fixer eux-mêmes, en ligne, le rendez-vous ;
- Modifier ou compléter leurs coordonnées.

Pour ce faire, le titulaire doit développer et gérer une page Web responsive design, qui devra s'intégrer de manière harmonieuse dans le site de présentation de l'enquête hébergé par l'Ined, à l'adresse <https://erfi2.site.ined.fr> (interface en cours de mise à jour). Les enquêtés pourront y accéder à l'aide de leur identifiant et de leur mot de passe (générés à l'avance), ainsi que par un lien direct et un QR code (sans avoir à entrer manuellement leur identifiant et leur code), qui figureront sur les lettres et e-mails d'invitation.

Cet Espace personnel devra également donner accès au questionnaire Erfi 2 V2 (via sa phase contact Web) et indiquer les coordonnées de contact de la hotline.

### **Questionnaire Suivi V3 et questionnaire Qualité**

Le prestataire aura aussi à programmer le questionnaire Suivi V3 et le questionnaire Qualité décrits au § 4.3.

### Encadré 1. Récapitulatif des modes d'entrée dans le questionnaire Erfi 2 V2

#### CATI

- L'enquêteur clique sur le lien personnalisé qui se trouve à la fin de la phase contact : entrée directe sans avoir à renseigner l'identifiant et le mot de passe qui a été au préalable automatiquement attribué à l'enquêté. Il se dirige sur la page d'obtention du consentement ou, en cas de questionnaire partiel, sur la page où le questionnaire a été interrompu.

#### CAWI

- L'enquêté clique sur le lien personnalisé inclus dans le(s) e-mail(s) reçu(s) : entrée directe sans avoir à renseigner l'identifiant et le mot de passe qui lui a été au préalable automatiquement attribué. S'il a défini un code secret, celui-ci lui sera ensuite demandé.
- L'enquêté flashe le QR Code qui se trouve sur la/les lettre(s) qu'il a reçues : entrée directe sans avoir à renseigner l'identifiant et le mot de passe qui lui a été au préalable automatiquement attribué. S'il a défini un code secret, celui-ci lui sera ensuite demandé.
- L'enquêté clique sur le lien hypertexte de l'espace personnel (ou renseigne l'adresse sur son navigateur). Sur cette page l'identifiant et le mot de passe qui lui ont été initialement attribués sont demandés. Une fois connecté, il clique sur l'icône du questionnaire qui se trouve bien visible sur son espace personnel. S'il a défini un code secret, celui-ci lui sera alors demandé. L'adresse de l'espace personnel, l'identifiant et le mot de passe sont indiqués dans tous les documents (lettres ou e-mails) qu'il a reçus (mais pas sur les SMS).
- L'enquêté clique sur l'onglet « Participer » du site d'information sur l'enquête, construit par l'Ined, ce qui le dirige sur l'espace personnel. Les mêmes étapes qu'au point précédent lui permettent d'accéder au questionnaire.

### Calendrier de programmation

Un calendrier de programmation des interfaces et questionnaires mentionnés ci-dessus sera proposé en détail et validé lors de la phase d'initialisation (§ 6.1.1). Le prestataire devra aussi proposer un mode de collaboration avec l'Ined (rythme des échanges, mode de mise à disposition des outils...) en conformité avec son offre. Il serait souhaitable que l'Ined puisse tester les interfaces et les questionnaires programmés depuis ses locaux mais aussi, s'il souhaite avoir une vision du fonctionnement des outils in situ, dans les locaux du prestataire.

Les différentes étapes du calendrier devront impérativement être respectées par le titulaire. Il précisera notamment les échéances pour les tâches suivantes :

- Programmation de la version 1 des interfaces, des questionnaires et de leur connexion au questionnaire Erfi 2 V2 (entretien CATI ou remplissage CAWI) et tests par le prestataire
- Livraison de la version 1
- Test de la version 1 par l'équipe Erfi 2
- Ajustements et tests supplémentaires nécessaires
- Validation de l'Ined avant démarrage

Le prestataire s'engage à **livrer à l'Ined des plateformes fonctionnelles et testées par ses soins**, et à **transmettre à l'Ined la base de données issue de ces tests**, avant le début des premiers tests de l'Ined.

Des tests supplémentaires seront menés par l'équipe Erfi 2, en étroite collaboration avec le titulaire. Le prestataire doit prévoir le temps de plusieurs itérations sachant que l'équipe Erfi 2 aura besoin de 15 jours pour effectuer ses propres tests par itération. **Un temps suffisamment long pour ces tests doit donc être prévu par le calendrier** de programmation cité ci-dessus (minimum deux mois avant la répétition générale et 45 jours avant l'enquête réelle). L'équipe du titulaire s'engage notamment à ajuster le programme, dans les limites techniques possibles, aux demandes et contraintes scientifiques formulées par l'équipe Erfi 2.

**Ni la répétition générale ni l'enquête réelle ne pourront commencer sans que l'Ined ait attesté et validé le bon fonctionnement des interfaces de contact.**

## **6.2. PHASES 2 à 4 – LE TERRAIN**

Le terrain est divisé en trois étapes :

- 1) réalisation de la répétition générale ;
- 2) bilan de la répétition générale et ajustements du protocole, des formations, des interfaces et des autres supports matériels ;
- 3) réalisation de l'enquête réelle. Sauf mention contraire, les opérations décrites dans cette section s'appliquent à la fois à la répétition générale et à l'enquête réelle.

### **6.2.1. Protocole général de réalisation – Plateforme d'appels**

Le prestataire aura décrit dans son offre technique le protocole global de réalisation de la collecte des données qu'il s'engage à mettre en œuvre dans le cadre du présent marché ainsi que les moyens techniques (notamment le logiciel de gestion des appels). Il aura également précisé l'organisation de la collaboration avec l'Ined qu'il compte instaurer pour assurer le bon déroulement des prestations mais également pour mettre en place les dispositifs spécifiques aux entretiens téléphoniques et au suivi du remplissage en mode CAWI.

Pour développer la cohésion d'équipe, favoriser les échanges formels (via des briefs et débriefs organisés ou improvisés) ou informels (entre deux appels, en pause, etc.), le partage de stratégie et d'argumentaires qui fonctionnent entre les enquêteurs, mais aussi pour permettre un délai d'intervention plus court du superviseur en cours d'entretien en cas de demande de l'enquêteur, l'Ined préfère que les enquêteurs travaillent en présentiel, sur plateau téléphonique.

Le prestataire précisera dans son offre le(s) lieu(x) et la capacité de sa/ses plateforme(s) téléphonique(s) ainsi que les conditions de travail des enquêteurs (matériel mis à leur disposition, agencement du plateau téléphonique...). Il précisera également s'il fait appel à la sous-traitance pour cette partie du marché, et si oui il indiquera les modalités de collaboration avec son/ses sous-traitant(s). Il décrira les modalités de collaboration avec l'équipe de l'Ined ainsi que les garanties de transparence dans le travail et les échanges entre ces parties. Il doit aussi déclarer s'il envisage d'avoir recours au travail en distanciel, dans quelle proportion et sous quelles conditions. Dans ce cas, il devra

aussi indiquer les moyens mis en œuvre pour assurer le contact des enquêteurs entre eux, avec les encadrants et avec l'équipe Erfi 2 afin d'assurer la cohésion, l'homogénéité et la qualité des conditions de passation.

Il précisera également l'architecture globale du dispositif de contact multimode et l'articulation entre le contact téléphonique et le questionnaire Erfi 2 sur le serveur du GGP Central Hub au NIDI.

### **6.2.2. Supports et protocole de contact**

Afin d'optimiser le taux de réponse, il faudra contacter à plusieurs reprises les individus. L'enquête Erfi 2 V2 aura recours à plusieurs supports de contact différents : courriers postaux, e-mails, appels, SMS et messages vocaux.

L'équipe Erfi 2 propose le protocole suivant (offre de base), résumé dans le Tableau 5, mais les candidats sont libres de soumettre, en plus de l'offre de base, des variantes modifiant le protocole avec leurs propres propositions ou adaptations. Celles-ci pourront par exemple prévoir de lancer en même temps les appels auprès de l'ensemble des enquêtés, quel que soit leur mode de réponse utilisé en première vague, afin de faciliter la gestion du terrain, si le dimensionnement des équipes le permet ; dans ce cas, les documents-annonces pourraient être envoyés plus tôt aux répondants ayant répondu par Internet en première vague. Le prestataire s'engage ensuite à mettre en œuvre le protocole précis de relance retenu et notifié par le marché, sauf accord commun pour ajuster ce protocole.

*Tableau 5 : Calendrier et type de contacts avec les personnes appelées à répondre selon leur mode de réponse en vague 1*

V1 CATI + mixtes	V1 CAWI	Objet
J-7 (idéalement un mercredi)	J-7	Envoi de la lettre annonce (réception à partir de J-5) Ouverture du questionnaire. Formation et activation de la hotline
J-1 à J+1 (matin)	J-1 à J+1 (matin)	Formation des enquêteurs/superviseurs
J	J	E-mail annonce
J		SMS annonce
J+1 (AM) à J+24		Appels aux V1 CATI et mixtes
À la fin du 2 <sup>e</sup> appel en NRP		Message vocal sur répondeur
J+6	J+6	Envoi d'une lettre de relance (réception à partir de J+8)
J+8		Relance e-mail ou SMS
	J+11	E-mail et SMS annonce
	J+12 à J+35	Appels aux V1 CAWI
	À la fin du 2 <sup>e</sup> appel en NRP	Message vocal sur répondeur
J+19	J+19	Relance e-mail ou SMS
J+28	J+28	Envoi d'une lettre avec date fin collecte (réception à J+39)
J+35	J+35	Relance e-mail et SMS avec date fin collecte
J+40	J+40	Fin du terrain (de la période de collecte)
J+47	J+47	Envoi des lettres de remerciement

### Envoi des lettres, e-mails et SMS et dépôt d'un message vocal

Le prestataire aura à concevoir avec l'équipe Erfi 2 les supports de communication, imprimer les documents en couleur, programmer les documents électroniques, procéder aux envois dans les temps impartis et consigner les éventuels échecs de communication (PND, retours mails...). Le design et la lisibilité de ces documents sont capitaux pour le taux de réponse.

**Les lettres** seront imprimées en A4 recto-verso couleur, avec une personnalisation des coordonnées, identifiant, mot de passe et QR code. Elles seront à chaque envoi (annonce et relances) accompagnées d'une plaquette A4 recto-verso pliée en deux, elle aussi imprimée en couleur, qui présentera l'enquête. Ces deux documents seront envoyés dans des enveloppes portant les logos de l'Ined et de l'enquête en couleur.

**Les e-mails** devront également comporter un bandeau avec les logos de l'Ined et de l'enquête, et des éléments de personnalisation (lien personnalisé vers le questionnaire, identifiant et mot de passe du répondant) ainsi que différents autres liens (vers le site de l'Ined notamment).

Une première mise en forme des supports de la lettre annonce est présentée en Annexe 4. Les lettres de relance adopteront un format similaire. Le titulaire sera force de proposition pour l'amélioration ou l'ajustement de ces éléments. La plaquette sera quant à elle mise en page directement

par l'Ined et transmise au format PDF ; celle utilisée pour la vague 1 est présentée en Annexe 5 à titre d'illustration.

Les textes des **SMS** et du **message vocal** seront rédigés par le prestataire en collaboration avec l'équipe Erfi 2 de l'Ined.

Le prestataire devra montrer sa capacité à envoyer ces supports en masse, à faciliter leur bonne réception (en précisant par exemple les moyens pour éviter le classement des e-mails en spam, la gestion des *blacklists* des hébergeurs d'e-mail et l'éventuelle procédure d'automatisation des requêtes pour l'envoi des e-mails, des SMS et des messages vocaux...). Il serait souhaitable que le nom de l'Ined soit affiché comme expéditeur des SMS et des e-mails. Les candidats sont invités à mentionner si cela leur est techniquement possible. L'ensemble des e-mails et SMS devront permettre à la personne de se désabonner.

Le prestataire précisera dans son offre s'il fait appel à la sous-traitance pour cette partie du marché, et si oui il indiquera les modalités de collaboration avec son/ses sous-traitant(s). Il décrira les modalités de collaboration avec l'équipe de l'Ined ainsi que les garanties de transparence dans le travail et les échanges entre ces parties. Il démontrera sa capacité (et celle du sous-traitant le cas échéant) à répondre aux besoins du marché en termes de volume et de planning pour respecter le protocole propre à chaque échantillon. Il détaillera sa démarche qualité et sa politique environnementale en matière d'impression (encre et papier utilisés, notamment papier recyclé) et de gestion des stocks.

### **Premier contact : lettres/e-mails/SMS-annonce**

Le premier contact dans le cadre de la V2 doit être établi avec une lettre-annonce et cela pour l'ensemble de l'échantillon (Tableau 5). Par conséquent, une semaine (J-7) avant le lancement du terrain (de leur période de collecte, le cas échéant), les individus concernés recevront une lettre-annonce personnalisée à l'adresse disponible dans le fichier de gestion des adresses accompagnée de la plaquette de présentation de l'enquête Erfi 2, afin de les informer du lancement de la deuxième vague de l'enquête.

Selon la présence d'une adresse e-mail et d'un numéro de téléphone portable, les individus recevront également, quelques jours plus tard, un e-mail et un SMS-annonce personnalisés avec les mêmes informations.

Ces documents-annonce rappelleront les objectifs de l'enquête Erfi 2, la participation des enquêtés en V1 et l'importance de participer à cette deuxième vague. Ils indiqueront également l'adresse du site d'information de l'enquête et les moyens de contact de la hotline (numéro de téléphone et adresse e-mail), et rappelleront au répondant ses droits en tant que participant à l'enquête Erfi 2.

Informé ainsi, le répondant est alors libre de se connecter pour participer à l'enquête en remplissant le questionnaire en ligne (auto-administré), de prendre les dispositions les plus appropriées pour planifier un rendez-vous pour une passation par téléphone ou d'attendre l'appel de l'enquêteur. Cependant, les documents-annonce seront adaptés en fonction des coordonnées disponibles lors de la deuxième vague ainsi que du mode de réponse utilisé en première vague, et rappelleront ce mode pour inciter les personnes à utiliser le même mode. Les personnes ayant répondu par Internet ou dont aucun numéro de téléphone n'est disponible se verront incitées à répondre par Internet. Les personnes ayant répondu par téléphone et dont un numéro de téléphone est disponible seront informées qu'un enquêteur tentera de les contacter pour une passation par téléphone.

Le terrain téléphonique auprès des personnes ayant répondu par téléphone ou en mode mixte en vague 1 commencera le lendemain de la réception de l'e-mail-annonce (J). Un SMS-annonce leur sera envoyé le même jour. Le terrain téléphonique auprès des personnes ayant répondu par Internet en vague 1 commencera douze jours plus tard.

## Relances

Les relances en cours d'enquête se feront par courrier postal, composé de la lettre de relance et de la plaquette de présentation de l'enquête, mais aussi, selon le type de coordonnées dont on dispose, par e-mail, SMS et messages vocaux.

Si le numéro appelé correspond à un téléphone portable ou à un téléphone fixe avec répondeur, un message vocal sera après la deuxième tentative d'appel en NRP, afin d'indiquer la provenance et l'objectif de l'appel. Le rythme des envois des relances est indiqué au Tableau 5. Comme les documents-annonce, les relances par lettre et par e-mail seront adaptées selon les coordonnées disponibles et le mode de réponse en vague 1.

La dernière relance par lettre, e-mail et SMS sera envoyée en fin d'exploitation téléphonique, indiquant aux personnes non répondantes le délai pendant lequel elles peuvent encore répondre au questionnaire sur internet, celui-ci restant accessible quelque temps après la fin du terrain téléphonique.

Le contenu des documents de relance sera adapté dans le cas des **personnes ayant rempli partiellement le questionnaire**, soulignant qu'elles peuvent reprendre le questionnaire là où elles se sont arrêtées.

## Lettre de remerciement

Un courrier postal de remerciement sera envoyé à la fin de la collecte globale à l'ensemble des répondants. Chaque courrier devra être adressé à la dernière adresse dont on dispose : il faudra donc actualiser les adresses en tenant compte des déclarations dans le questionnaire suivi V3.

## SMS de confirmation de rendez-vous

En cas de prise de rendez-vous (**via le site ou lors d'un contact téléphonique**), un SMS de confirmation sera tout de suite envoyé, suivi d'un SMS de rappel la veille du rendez-vous.

Un SMS pourra également être envoyé en cas de raccroche au nez, pour notifier l'origine de l'appel raccroché et prévenir d'un appel similaire ultérieur.

### 6.2.3. Hotline par téléphone et e-mail

Le prestataire devra mettre en place un numéro d'appel gratuit. Il doit être communiqué à l'Ined dès la phase de préparation de l'enquête afin qu'il puisse l'insérer sur les documents de contact et sur le site de l'enquête. Pour éviter les confusions, il est souhaitable que le même numéro soit utilisé pour la répétition générale et l'enquête réelle. Les appels à ce numéro permettront de contacter le prestataire toute la journée, du lundi au samedi, pendant tout le déroulement de l'enquête. À cet effet, une permanence téléphonique (hotline) devra être mise en place. Au-delà des horaires de travail de la hotline, ou en cas d'absence momentanée, un répondeur téléphonique permettant

d'enregistrer les messages devra être disponible. Le prestataire devra préciser les horaires de la permanence et confirmer la mise à disposition du répondeur avec réception de messages. Il devra ensuite assurer, dans la mesure du possible, le rappel des personnes qui n'ont pas pu contacter une personne de la permanence.

Les personnes sollicitées pourront contacter le prestataire pour fixer un rendez-vous avec un enquêteur ou manifester leur refus d'être interrogées, confirmer la provenance des appels et s'informer sur l'enquête, actualiser leurs coordonnées, être guidées dans la connexion et le remplissage du questionnaire en ligne, ou pour toute autre question technique. Pour les questions d'ordre scientifique, le prestataire devra indiquer à ces personnes les coordonnées des responsables de l'équipe de l'Ined.

Parallèlement, le prestataire devra gérer une boîte e-mail/contact qui sera mise à disposition des personnes sollicitées qui souhaitent communiquer au sujet de l'enquête par ce moyen. Elle figurera sur le site de l'enquête et sur les supports de contact. L'Ined utilisera à cette fin l'adresse [contact-erfi2@ined.fr](mailto:contact-erfi2@ined.fr), qui redirigera les messages vers la boîte du prestataire.

Le prestataire notera également s'il mettra à disposition une messagerie instantanée (*chat*), son fonctionnement et son intégration dans l'ensemble du dispositif.

Le prestataire devra indiquer la possibilité (ou non) d'identifier automatiquement les personnes appelant (dans la mesure où le numéro se trouve dans la base d'appels) et les délais de traitement des messages reçus sur répondeur ou par e-mail. Il devra aussi assurer la bonne et prompte circulation des informations vers les équipes de prise en charge (enquêteurs, chefs d'équipe, informaticiens, équipe Ined...). Un fichier électronique permettra de noter les messages reçus ou envoyés par la hotline : type (e-mail, chat, ou appel entrant et dans ce cas si décroché par la hotline ou message sur répondeur), date et heure, sujet(s) de l'appel en verbatim et codé(s), réponse(s)/traitement(s) donné(s), moyen de la réponse donnée (appel sortant, e-mail ou réponse du chat jugée satisfaisante par le répondant), date et heure de la réponse et, le cas échéant, date d'information de l'équipe Ined. La bonne codification des objets de ces messages est une tâche importante y compris dans le cas de messages à objets multiples (refus et demande de suppression des données personnelles ; prise de rendez-vous et changement de coordonnées, etc.). Les codes seront définis conjointement par le prestataire et l'équipe Ined. Le prestataire veillera aussi à la bonne transcription des codes par les hotliners dans le fichier de la hotline.

Le prestataire s'engage à envoyer régulièrement des bilans statistiques du nombre et du type des sollicitations et solutions apportées et le fichier des verbatims (voir § 6.2.7). Les premiers fichiers devront être communiqués à l'équipe Erfi 2 au plus tard une semaine après l'ouverture du questionnaire.

#### **6.2.4. Équipes sur le plateau : Enquêteurs, encadrants et hotliners**

Le candidat précisera dans son offre technique et financière la composition de l'équipe d'enquêteurs qui seront engagés pour la répétition générale et pour l'enquête réelle (et, le cas échéant, par période de collecte) :

- nombre d'enquêteurs formés ;
- nombre moyen d'heures travaillées par jour pour chaque semaine pendant la période des appels.

Il indiquera aussi leur profil, leur expérience ainsi que la durée et les modalités de la formation.

Il devra aussi indiquer la composition (nombre et expérience) des autres personnes intervenant sur le plateau : encadrants et personnes affectées à la hotline. Il devra aussi préciser si ces derniers feront partie du vivier des enquêteurs ou des encadrants réalisant les questionnaires téléphoniques.

### **Recrutement et dimensionnement de l'équipe**

Compte tenu de leur spécificité et du caractère sensible de certaines questions, les enquêteurs seront tous des professionnels hommes et femmes dont la moitié, au moins, auront une expérience préalable d'enquêtes non commerciales et, si possible, d'enquêtes de recherche en sciences sociales. Ils devront maîtriser parfaitement la langue française. L'Ined accorde une grande importance à la composition de l'équipe du terrain (enquêteurs, encadrants et hotliners), en termes d'expérience, de sérieux et d'implication dans l'enquête. Les enquêteurs doivent être salariés (et non pas micro entrepreneurs) et être rémunérés à l'heure (et non pas à la tâche).

Une semaine avant la formation, le prestataire doit fournir à l'équipe Erfi 2 un fichier non nominatif avec les données sociodémographiques des enquêteurs, encadrants et hotliners engagés (sexe, tranche d'âge, diplôme le plus élevé, expérience dans les enquêtes, expérience dans les enquêtes non commerciales, expérience dans les enquêtes en sciences sociales, ancienneté chez le prestataire).

Le titulaire doit engager un nombre suffisant d'enquêteurs sur l'enquête Erfi 2 (répétition générale et enquête réelle), au total et par jour. Pour bien dimensionner ses équipes, le prestataire devra prendre en compte le lancement différé des appels selon le mode de réponse en V1 (Tableau 5) ainsi que, le cas échéant, de la division de la collecte en deux périodes successives. Le dimensionnement de l'équipe devra permettre un rythme d'appels suffisamment soutenu pour respecter les délais de la collecte et le protocole, mais sans pour autant trop solliciter les personnes-cibles et en permettant la répartition des appels dans différents horaires de la journée. Il devra aussi permettre de brasser toutes les adresses mises en appel au cours de la première semaine, de proposer des plages de rendez-vous dans un délai court et de les honorer. La qualité de l'équipe des enquêteurs et le dimensionnement ainsi défini sera un atout majeur pour la sélection. Le candidat expliquera aussi comment il prévoit de s'assurer que les sondages liés à l'élection présidentielle de 2027 ne mènent pas à une diminution du nombre d'enquêteurs alloués à la collecte d'Erfi 2, en particulier au début du lancement des appels.

Pour ce qui est du personnel encadrant, il devra justifier d'une expérience d'au moins 6 mois dans ce type de fonctions.

Afin de minimiser le renouvellement des équipes, il serait apprécié que les enquêteurs soient disponibles tout au long du terrain et que soient remobilisés pour l'enquête réelle les enquêteurs ayant assuré la répétition générale.

Le candidat présentera également sa politique sociale en matière de recrutement : type de contrat (vacation, CDD, CDI), et confirmer le système de paiement des enquêteurs (à l'heure, etc.), performance en matière d'inclusion sociale, turn-over...

## Formation

La formation des enquêteurs sera organisée et assurée par le titulaire du marché, en étroite collaboration avec l'équipe Erfi 2, sur la base du plan de formation préparé pendant la phase d'initialisation. Le support de la formation servira de manuel aux enquêteurs durant le terrain. La formation aura lieu en présentiel dans les locaux du titulaire qui se chargera de la logistique (impression et distribution des documents, matériel de projection...). Les sessions de formation auront lieu en deux temps : avant la répétition générale pour les équipes qui y seront employées ; avant l'enquête réelle pour ceux qui n'auraient pas participé à la répétition générale. Ceux qui avaient participé à la répétition générale pourront bénéficier, si l'Ined le juge utile, d'un court complément de formation. Nous préconisons que chaque session de formation accueille autour de 15 enquêteurs, hotliners et encadrants.

Aucun enquêteur ou encadrant ne pourra travailler sur l'enquête Erfi 2 sans avoir au préalable suivi cette formation dans son intégralité.

Avant la mise en ligne du questionnaire, soit une dizaine de jours avant la formation des enquêteurs et des encadrants, le prestataire doit prévoir une courte formation de 2 à 3 heures à destination des hotliners. Pour travailler en tant qu'enquêteur, un hotlineur devra avoir suivi la formation destinée aux enquêteurs dans son intégralité.

Chaque session de formation doit durer 2,5 jours minimum articulant théorie et pratique (simulations). La formation couvrira les aspects suivants :

- Contexte et objectifs de l'enquête Erfi 2 ;
- Bilan du déroulement de la V1 ;
- Architecture du questionnaire Erfi 2 V2 et de ses filtres permettant de garder un questionnement fluide ; évolution du questionnaire par rapport à celui de la V1 ;
- Sensibilisation à l'intérêt de l'enquête et à l'importance des remontées terrain (questionnaire qualité, débriefing...) ;
- Présentation des phases de contact CATI et CAWI et de leur articulation avec le questionnaire Erfi 2 V2 ;
- Présentation des questionnaires Suivi V3 et Qualité et sensibilisation à leur intérêt ;
- Argumentation notamment pour la phase de contact CATI ;
- Sensibilisation aux questions clés qui doivent être correctement renseignées dans Erfi 2 et à leur temporalité (ex : le nombre de relations depuis la V1, le nombre d'enfants depuis la V1, PCS...) et au respect des consignes ;
- Présentation succincte du protocole des relances et du multimode ;
- Gestion des refus ;
- Exercices de simulation de plusieurs situations. Les enquêteurs devront s'habituer à la phase contact CATI et à l'interface CAWI proposée par le GGP Central Hub (NIDI).

Après discussion avec le titulaire, l'Ined se réserve le droit d'allonger le temps de formation initialement prévu et de retarder le début des appels tant que les simulations indiquent que les enquêteurs ne se sont pas encore suffisamment approprié les argumentaires, la phase contact et/ou l'outil de passation des questionnaires.

Pour participer à cette formation, les enquêteurs devront être à l'aise avec les outils informatiques utilisés par le prestataire pendant la collecte des données (gestion des appels, prise de contact et de rendez-vous, etc.). Cette formation sera dispensée préalablement par le prestataire.

La présence de l'équipe Erfi 2 au démarrage du terrain permettra un appui aux enquêteurs et encadrants pour répondre aux questions qui se poseront en passation sur le terrain. Ceci contribuera à parfaire la formation de l'équipe en charge de l'enquête du prestataire. Les membres de l'équipe Erfi 2 présents sur place assisteront au début de l'opération sur le terrain et réaliseront les premières écoutes, qui seront suivies d'un débriefing. Le candidat expliquera dans son offre comment seront organisés les premiers appels, écoutes et débriefing (sur le plateau téléphonique dont il dispose, à la suite de la formation ? à défaut de plateau, dans les locaux de la formation immédiatement après la formation ? à distance, le lendemain de la formation ?).

#### **6.2.5. Rendez-vous**

Qu'il s'agisse de rendez-vous pris au cours des appels (pour commencer ou pour compléter un questionnaire) ou à l'initiative des personnes sollicitées (via le site ou la hotline), une attention particulière devra être portée à la gestion des rendez-vous et au respect des horaires convenus avec les enquêtés.

Le candidat détaillera dans sa réponse :

- L'amplitude horaire proposée pour les prises de rendez-vous ;
- L'organisation du plateau pour la gestion des rendez-vous ;
- La stratégie de rappel en cas de non-réponse ou de répondeur à l'heure du rendez-vous ;
- La stratégie mise en place pour honorer les rendez-vous et éviter et/ou gérer les pics de rendez-vous.

**Le titulaire s'engage, dans ce cadre, à honorer tous les rendez-vous.** Ceux-ci devront être traités prioritairement et la gestion de la prise de rendez-vous devra être optimisée afin d'éviter les pics de rendez-vous qui ne pourraient pas être honorés par les enquêteurs. Par exemple, un quota de nombre de rendez-vous par créneau horaire et calibré en fonction du nombre d'enquêteurs présents sur chacun d'eux pourrait être programmé dans l'outil. La mise en place d'un calendrier interactif partagé entre les enquêteurs pourrait également être envisagée. En cas d'annulation exceptionnelle d'un rendez-vous, le prestataire devra informer la personne et lui proposer rapidement une autre date ou horaire.

Un SMS ou un e-mail de confirmation devra être envoyé suite à la prise de rendez-vous, qu'elle soit téléphonique ou sur la plateforme, et un rappel devra être envoyé la veille du rendez-vous.

## **6.2.6. Protocole et gestion des appels**

Deux numéros de téléphone maximum peuvent être disponibles pour une personne dans l'échantillon (un fixe et un mobile). Dès lors qu'un numéro nouveau sera communiqué à la hotline, via l'espace personnel ou lors des appels téléphoniques celui-ci sera utilisé en priorité. Le coefficient d'insistance et le rythme des appels devront permettre d'exploiter l'ensemble des numéros disponibles pour chaque personne enquêtée et de réaliser les relances SMS et e-mail qui leur correspondent, sans pour autant l'incommoder par leur fréquence.

À partir de ces principes, le prestataire aura à présenter dans son offre le protocole d'appels qu'il estime le plus approprié, tenant compte de son expérience et de ses possibilités techniques. Il précisera la gestion (manuelle ou automatique) du passage de l'un à l'autre numéro de téléphone de la même personne contactée ainsi que de l'intégration dans l'automate des numéros de téléphone enrichis au cours de terrain (lors des appels, de la hotline/emails, dans l'espace personnel).

### **Coefficient d'insistance et rythme d'appels**

Le prestataire est encouragé à proposer une ou plusieurs variantes concernant le nombre maximal d'appels qu'il estime nécessaire et convenable de réaliser vers chaque numéro d'une adresse, selon les cas de figure suivants. Il proposera dans tous les cas dans son offre de base, le protocole suivant :

- Aucun contact établi avec la personne enquêtée : 12 appels vers chaque numéro avant abandon si plusieurs numéros sont disponibles, ou 20 appels en cas de numéro unique ;
- Personne enquêtée injoignable après un premier contact : après ce premier contact, 8 appels concentrés sur le numéro de contact (ou sur celui indiqué par la personne) ;
- Promesse de remplir le questionnaire sur Internet : suspension des appels pendant 10 jours puis 8 appels concentrés sur le numéro de contact ;
- Rendez-vous prioritaire : 8 appels concentrés sur le numéro du rendez-vous ;
- Ajout d'un numéro en cours de terrain : 12 appels vers ce numéro avant de reprendre l'exploitation des autres numéros.
- En cas de NRP, il conviendra de ne pas dépasser un appel par jour.

Les appels téléphoniques et la passation des questionnaires par téléphone seront réalisés du lundi au samedi. Le titulaire précisera dans son offre les amplitudes d'horaires proposées dans le cadre d'appels directs mais également pour les prises de rendez-vous. L'Ined souhaite pouvoir joindre les jeunes et les personnes actives à des moments qui leur conviennent, notamment dans la soirée et le samedi.

Le titulaire s'engage à distribuer les appels de façon raisonnée sur tous les jours et toutes les plages horaires proposés. Il s'engage à ne pas épuiser toutes les tentatives de contact, envers un même numéro, sur une période trop courte, ou un même créneau horaire. À titre d'exemple, après un appel sans réponse, un nouvel appel pourrait être programmé pour le lendemain 3 heures plus tard et en cas de numéro occupé, un nouvel appel pourrait être programmé 15 minutes plus tard.

Pour l'offre de base comme pour d'éventuelles variantes, 80 % des fiches-adresses pour lesquelles un numéro de téléphone est disponible devront avoir fait l'objet d'au moins un appel dans les 6 jours ouvrés suivant la mise en appel des répondants en CATI ou CAWI en V1, et ce pour toutes les périodes de collecte ainsi qu'à la répétition générale. À défaut, des pénalités définies au §8.4 du CCAP s'appliqueront.

### **Gestion des refus et des raccroches au nez**

Un objectif majeur du protocole de contact et de l'accroche est de minimiser les refus. Néanmoins en cas de refus explicite et ferme de la part de la personne sélectionnée (si le répondant dit « je ne veux pas participer », « veuillez ne pas me recontacter », « retirez-moi de votre liste »...), il convient de ne pas aller plus loin et de rappeler la possibilité de remplir le questionnaire en ligne. La raison du refus fournie par l'enquêté sera toujours saisie avec attention (champ libre et items fermés selon une nomenclature définie avec l'Ined).

### **Système de numérotation**

Les appels seront passés depuis un numéro non masqué. Les numéros d'appel seront changés une fois au cours de chaque terrain (CATI-mixtes et CAWI) afin de désamorcer le blocage des appels. Pour les appels vers les téléphones fixes, la régionalisation du numéro de téléphone serait appréciée. Compte tenu des décisions récentes de l'Arcep à ce sujet, le candidat présentera ses possibilités et sa stratégie eu égard à l'usage des numéros 06 ou 07 et des numéros régionalisés, des numéros polyvalents (NP), polyvalents vérifiés (NPV), ou numéros réservés aux appels « concourant à un objectif d'intérêt général ». Il précisera également les modalités de passation des appels : recours à un automate (« preview », « progressive »...), appels manuels depuis un ordinateur, depuis un mobile... **S'il le juge utile, il pourra proposer en plus de cette solution de base (offre de base), une ou plusieurs variantes.** Le système « predictive », dans lequel plusieurs appels sont passés en parallèle sans qu'un enquêteur soit nécessairement prêt à décrocher immédiatement, doit être proscrit. Le titulaire détaillera comment ses propositions s'inscrivent dans le cadre réglementaire actuel et le cas échéant les évolutions qu'il envisage de devoir apporter selon les décisions en cours ou à venir de l'Arcep. Le candidat pourra discuter la possibilité technique de l'affichage du nom et du logo de l'enquête, et son intérêt et ses limites pour favoriser la réponse.

#### **6.2.7. Supervision de la collecte**

Le titulaire s'engage à superviser le travail sur le terrain, en étroite collaboration avec l'équipe Erfi 2, et à lui permettre un suivi qualitatif et quantitatif.

#### **Suivi qualitatif du terrain**

Cette supervision devra intégrer notamment un contrôle suivi de la qualité des entretiens et du travail fourni par les enquêteurs.

Suivre au plus près la passation des questionnaires et les interactions entre enquêteur et enquêté est primordial pour comprendre le déroulement du terrain et les données collectées. L'équipe Erfi 2 y consacra un temps important. Le titulaire s'engage à permettre la **supervision du déroulement**

**de la collecte** par l'équipe Erfi 2. Pour cela, l'équipe souhaite pouvoir faire des écoutes téléphoniques, avec visualisation de l'écran de l'enquêteur, à tout moment sur le plateau et à distance, **et pouvoir ensuite échanger directement avec les enquêteurs et les encadrants.**

Le candidat présente dans son offre le dispositif d'information et ses propositions permettant de faciliter la présence des membres de l'équipe sur le terrain téléphonique, pour répondre à toute question que les personnes interrogées ou les enquêteurs pourraient se poser au sujet de l'étude (étapes suivantes, nouvelles thématiques, protection des données, usage des données collectées, etc.) mais surtout pour assurer un suivi adapté au projet auprès des enquêteurs et encadrants. Il précise également les dispositifs mis à disposition de l'équipe Erfi 2 afin de faire des écoutes à distance, avec visualisation de l'écran de l'enquêteur.

**Des débriefings** (réunissant tous les enquêteurs, les hotliners, les encadrants et l'équipe Erfi 2) devront être organisés, à la fois pour la répétition générale et pour l'enquête réelle (ou, le cas échéant par période de collecte), au moins :

- le lendemain du lancement du terrain ;
- puis deux semaines plus tard au maximum.

**Un bilan enquêteurs final** d'une demi-journée sera organisé à la fin de la répétition générale ainsi qu'à la fin de l'enquête réelle, réunissant l'ensemble des enquêteurs et des encadrants ayant participé à l'enquête Erfi 2, ainsi que l'équipe de l'Ined. Ce bilan intervenant à un moment où le nombre d'enquêteurs travaillant pour l'enquête sera réduit, le prestataire doit prendre ses dispositions pour assurer la présence au débrief du maximum possible des enquêteurs affectés à l'enquête et qui travaillent encore chez le prestataire.

Le prestataire précisera dans son offre le rythme des autres bilans intermédiaires qui ponctueront l'enquête réelle. Ces temps d'échange permettront à chacun de s'exprimer sur cette expérience et d'identifier ce qui marche et ce qui ne marche pas dans le questionnaire et notamment dans le questionnaire contact.

### **Suivi quantitatif**

En parallèle, **un suivi quantitatif** de l'avancée du terrain et des divers problèmes rencontrés au fil de la collecte sera transmis au moins une fois par semaine par le prestataire à l'équipe Erfi 2 de l'Ined. La maquette du reporting doit être définie avant le lancement de la répétition générale et revue avant le lancement de l'enquête réelle.

Elle comprendra notamment :

- Le nombre de questionnaires complets collectés et la répartition CATI/CAWI/mixtes (au total, le cas échéant par période de collecte et, si possible, en tenant compte du mode de collecte en V1) ;
- Le nombre de questionnaires partiels/incomplets et la répartition CATI/CAWI/mixtes (au total, le cas échéant par période de collecte et, si possible, en tenant compte du mode de collecte en V1) ;

- Le taux de participation ;
- Le taux de refus par mode et global ainsi que la déclinaison des refus par motif et par type (refus V2 ou sortie définitive du suivi) ;
- La ventilation des adresses selon le nombre d'appels ;
- La ventilation des adresses, selon l'issue du dernier contact à l'aide d'une nomenclature établie avec l'Ined, du type : Questionnaire rempli ; Refus de répondre à la V2 ; Refus de participer au suivi ; Refus de passer la personne suivie dans le panel ; Décédé ; En incapacité de répondre ; Injoignable (avec le motif : absent pendant la durée de la collecte, non joint par téléphone...) ;
- La durée moyenne des entretiens CATI (en distinguant le questionnaire Erfi 2, la phase de contact, le questionnaire de suivi V3 et le questionnaire qualité) ;
- Le nombre de lettres, e-mails, SMS et messages vocaux envoyés, en distinguant leur type et leur rang ainsi que la suite (PND, échec, spam...) ;
- Les particularités du terrain (notamment, la liste des numéros appelants utilisés et la date de leur mise sur le terrain) et les problèmes rencontrés lors du travail de terrain (interruptions techniques, dates d'ouverture de terrains particuliers, cas éventuel de ruptures d'adresses...) ;
- Le nombre de numéros appelés par jour (et, le cas échéant, par période de collecte) et, si possible, par tranche horaire ;
- Le nombre d'enquêteurs par jour et le volume horaire travaillé sur la journée ;
- L'avancée du terrain par jour (nombre de questionnaires complets par mode et, le cas échéant, par période de collecte) ;
- Le nombre de rendez-vous programmés et de rendez-vous honorés (appels terrain effectués) dans la demi-heure qui a suivi l'horaire convenu.

Un suivi allégé, incluant le nombre de questionnaires complets selon le mode de réponse (CAWI, CATI, mixte) et le cas échéant par période de collecte, et au total, sera transmis quotidiennement, ou rendu disponible en continu.

Le prestataire précisera à quelle fréquence il transmettra les fichiers de la hotline selon les modalités définies au § 6.2.3. Il précisera s'il pourra aussi transmettre le fichier « historique des appels », le fichier « phase contact » et le fichier de « gestion » tels que définis à la section 6.3.3 (ou une partie de leur contenu) une semaine après le début de la répétition générale et de l'enquête réelle.

Des indicateurs supplémentaires peuvent être proposés et conseillés à l'équipe Erfi 2 compte tenu de l'expérience du titulaire en matière d'enquêtes téléphoniques. Ceci est important pour faciliter le suivi de l'avancement et du rythme de travail sur le terrain, permettant une détection précoce de tout problème potentiel.

### 6.2.8. Gestion des coordonnées

La gestion des adresses sera réalisée par le prestataire. Il sera responsable de sa mise à jour durant la collecte des données de l'enquête Erfi 2. Chaque mise à jour des coordonnées (adresse postale, numéros de téléphone, adresse e-mail) devra être renseignée et datée dans la base.

La prise en charge du suivi des coordonnées devra se faire avec toutes les précautions RGPD.

Des indicatrices construites à partir de cette base de gestion seront envoyées à l'Ined à l'issue de la collecte, contenant, en plus des métadonnées de contact utilisées pour les suivis hebdomadaires : indicatrices d'enrichissement ou de modification des nom et prénom de l'enquêté, de son adresse postale, de son adresse e-mail, et d'un ou plusieurs numéros de téléphone.

Les courriers postaux qui ne parviendraient pas aux personnes concernées (décès, déménagements sans suivi d'adresse par la Poste, adresses incomplètes...) reviennent chez le prestataire.

### 6.2.9. Cadre des variantes autorisées

Les candidats sont autorisés à présenter, en plus de leur offre de base, des variantes. Ces variantes ne sont pas obligatoires. Pour être recevable, toute variante doit respecter l'objet du marché, les finalités scientifiques de l'enquête Erfi 2 vague 2 et les exigences du RGPD.

Pour chaque variante proposée, le candidat doit impérativement :

- **Produire une annexe financière spécifique** : chaque variante doit faire l'objet d'une annexe financière distincte de celle de l'offre de base. Afin de permettre l'identification précise de tout surcoût, économie ou impact à coût constant par rapport à la solution de base.
- **Motiver la proposition** : Chaque variante devra en outre être dûment motivée et justifiée dans le mémoire technique.

Les variantes ne peuvent porter que sur les aspects listés ci-dessous, identifiés comme leviers d'optimisation de la collecte. Une même variante peut porter sur un ou plusieurs de ces aspects :

#### Protocole de contact

Le candidat peut proposer une variante modifiant le protocole de contact qui est notamment résumé dans le *Tableau 5* de l'article [6.2.2](#).

#### Nombre maximal d'appels

Le candidat peut proposer une variante modifiant le nombre maximal d'appels qu'il estime nécessaire et convenable de réaliser vers chaque numéro d'une adresse, ainsi que le rythme des appels, selon les cas de figure présentés dans l'article [6.2.6](#).

#### Système de numérotation

Le candidat peut proposer une variante modifiant les modalités de passation des appels et/ou le type de numérotation utilisé, conformément à l'article [6.2.6](#).

### 6.3. PHASE 5 – RESTITUTION DES DONNÉES ET BILAN DE L'OPÉRATION

Le prestataire transmettra à la fin de la répétition générale et à la fin de la collecte V2 une documentation complète de l'enquête incluant les fichiers décrits dans le § 6.3.3.

Les données collectées via le questionnaire sont quant à elles enregistrées directement sur le serveur du NIDI et transmises à l'Ined sans passer par le prestataire.

#### 6.3.1. Confidentialité et sécurité

Le mode d'échange de l'ensemble des données qui transiteront entre le titulaire du marché et l'équipe Erfi 2 sera défini dans le dossier Cnil. Le titulaire signe un engagement de confidentialité. Il s'engage à déposer les données sur un serveur sécurisé (SFTP ou équivalent à préciser) pour récupération par l'équipe Erfi 2. À la fin du marché, après la validation des livrables et sur demande des responsables de l'enquête, le titulaire s'engage à détruire l'ensemble des données reçues et collectées dans le cadre de l'enquête Erfi 2. Il devra fournir une attestation de destruction à réception de laquelle la recette globale des prestations sera prononcée.

Dans son offre le prestataire présentera les dispositifs de sécurité et de confidentialité qu'il mettra en œuvre pour respecter le RGPD. Ces dispositifs pourront être modifiés en fonction des recommandations de la Cnil.

#### 6.3.2. Contrôle technique des données

Le titulaire s'engage à opérer un contrôle technique des données avant livraison à l'équipe Erfi 2 sur la base des références fournies dans le dictionnaire des données (le format des dates, le format des autres variables, l'explication des champs nuls, etc.).

#### 6.3.3. Livrables et documentation détaillée de la collecte

Les livrables suivants seront envoyés d'abord après la fin de la répétition générale (sous un délai maximal d'un mois) puis après la fin de l'enquête réelle (sous un délai maximal de deux mois). Chaque fichier sera accompagné d'un dictionnaire des codes.

1. Le « **fichier de suivi V3** » contenant les coordonnées actualisées des personnes suivies dans le panel.
2. Les fichiers « **Phase contact CAWI** » et « **Phase contact CATI** » avec les réponses, pour chaque individu, au questionnaire de contact.
3. Le fichier relatif à l'**historique des appels** qui, pour chaque tentative d'appel, devra contenir *a minima* les informations suivantes :
  - L'identifiant anonyme de la fiche adresse ;
  - L'origine du numéro (par exemple : mobile ou fixe contenu dans le fichier initial, numéro issu de l'enrichissement, numéro collecté sur le terrain, etc.) ;
  - Date et heure de début d'appel (format AAAA-MM-JJ HH:MM:SS) ;
  - Date et heure de fin d'appel (format AAAA-MM-JJ HH:MM:SS) ;

- Le rang de l'appel ;
- L'issue de l'appel d'après la nomenclature travaillée conjointement entre le prestataire et l'Ined ;
- L'identifiant anonymisé de l'enquêteur en charge de l'appel, permettant de faire le lien avec le « fichier enquêteurs » ;
- Si l'appel se solde par la prise d'un rendez-vous, la date et l'heure du RDV pris.

#### 4. Une **base de gestion**.

Pour l'ensemble des fiches adresses, la base de gestion devra contenir *a minima* les informations suivantes :

- L'identifiant anonyme de la fiche adresse ;
- Le cas échéant, la période de collecte à laquelle appartient la fiche adresse ;
- La période, le mode et la date de réponse en V1 ;
- Les différentes coordonnées collectées (adresse postale, adresse e-mail, différents numéros de téléphone) en distinguant leur source : enrichissement, hotline, espace personnel ou contacts téléphoniques.

La base contiendra par ailleurs les données relatives au protocole de collecte suivantes :

- Les dates d'envoi des lettres-annonce, des lettres de relance et de la lettre de remerciement ;
- Pour chaque envoi postal, une indicatrice permettant de savoir si l'envoi est revenu en Pli Non Distribué (PND) et la date de retour ;
- Les dates (et heures si possible) des SMS envoyés et l'information sur la réception desdits SMS ;
- Les dates (et heures si possible) des e-mails envoyés et l'information sur la réception desdits e-mails ou le retour de l'e-mail en échec ;
- Les dates (et heures si possible) des messages vocaux laissés et l'information sur le bon dépôt dudit message ;
- L'issue finale de la fiche adresse, reprenant la nomenclature travaillée conjointement entre le prestataire et l'Ined pour les numéros qui ont été mis en exploitation ou détaillant le motif d'exclusion si tel est le cas (refus exprimé auprès de la hotline, etc.) ;
- Nombre d'appels ;
- Une indicatrice permettant de savoir si un questionnaire a été entamé ;
- En cas de questionnaire entamé, une indicatrice permettant de savoir si le questionnaire est complet ou incomplet ;
- Pour tout questionnaire entamé, le ou les modes de remplissage utilisés (CAWI, CATI, CAWI puis CATI, CATI puis CAWI, autre) ;
- En cas de questionnaire complet : la date à laquelle il a été réalisé ;

- Pour tout questionnaire complété par téléphone, le numéro sur lequel a été réalisé le questionnaire ;
- Une indicatrice permettant de savoir si la personne échantillonnée a pris rendez-vous via le site internet ou via la hotline.

## 5. Le **suivi quantitatif définitif** (voir § 6.2.7)

6. Le « **fichier hotline** » listant, pour chaque contact d'un enquêté avec la hotline : type (appel ou e-mail en indiquant s'il s'agit d'un appel entrant de l'enquêté ou d'un appel sortant de la hotline), date et heure, sujet(s) de l'appel en verbatim et codé(s), réponse(s)/traitement(s) donné(s), moyen de la réponse donnée (appel sortant, e-mail ou réponse du chat jugée satisfaisante par le répondant), date et heure de la réponse, identifiant de l'enquêté (si connu) et, le cas échéant, date d'information de l'équipe Ined. Le prestataire supprimera les informations identifiantes des champs textes.
7. Le « **fichier enquêteurs** » décrivant de manière pseudonymisée les caractéristiques des enquêteurs (sexe, âge, diplôme le plus élevé, expérience dans les enquêtes, expérience dans les enquêtes non-commerciales, expérience dans les enquêtes en sciences sociales, ancienneté chez le prestataire, selon des modalités à définir avec le prestataire), avec un identifiant anonymisé permettant de faire le lien avec l'historique des appels.
8. Les **questionnaires** (phase contact CAWI, CATI, Suivi V3 et Qualité) avec les filtres, guidages, affichage conditionnel, à la fois sous forme de document texte et tels qu'ils auront été programmés, si possible dans une version exploitable par l'équipe (ex : fichier XML, JSON, BLAX, LSS, etc.) ;
9. À livrer uniquement après la répétition générale : Une **sommaire description des opérations** de la répétition générale et une évaluation suivies des recommandations pour l'enquête réelle.
10. À livrer uniquement après l'enquête réelle : un **rapport de collecte** contenant les informations suivantes sur la répétition générale et l'enquête réelle :
  - La durée moyenne effective des entretiens, par profil, les difficultés rencontrées, les cas critiques, nombre d'enquêteurs et nombre d'heures par enquêteur par jour ;
  - Description et bilan statistiques, au niveau global et le cas échéant par période de collecte, des différentes phases de l'opération ;
  - Contacts (préparation des bases, envois et réception des lettres, e-mails, SMS, messages vocaux...) ;
  - Mode de réponse et protocole d'appels (avec indication des changements des numéros en cours de collecte) ;
  - Prise et la gestion des rendez-vous ;
  - Activité de la hotline ;

- Résultats de la collecte : questionnaires terminés, impossible à joindre au terme des tentatives de contact, refus définitifs et raisons, non réalisables (non francophones, absent pendant la période de collecte, etc.) ;
- Une sommaire évaluation de la répétition générale et des ajustements à sa suite ;
- Des éléments qualitatifs sur le déroulement de la collecte, détaillant les problèmes rencontrés et les solutions apportées ;
- Un bilan sur la formation des enquêteurs (nombre de sessions, enquêteurs formés, remarques des enquêteurs et superviseurs sur la formation, possibles améliorations, etc.) ;
- Les remarques éventuelles des enquêteurs et superviseurs sur le contenu du questionnaire (questions ayant donné lieu à difficultés de compréhension, pour eux comme pour les enquêtés) ;
- Les bilans des débriefings avec les enquêteurs en cours de collecte et de fin de terrain ;
- D'éventuelles recommandations sur le suivi des répondants ayant accepté de participer à la V3 sur le protocole de la V3 ;
- Si possible, un bilan carbone spécifique à l'enquête, détaillant la méthodologie de calcul (le candidat est invité à détailler dans son offre ses possibilités).

#### **6.3.4. Versions diffusables des rapports de collecte**

En complément des versions complètes et confidentielles exigées pour le rapport de collecte, le titulaire fournira également, dans les mêmes délais, **une version utilisable et diffusable de ces rapports, excluant toute donnée sensible, confidentielle ou à caractère personnel.**

Ces versions destinées à la diffusion ou à la communication devront être anonymisées, ou, le cas échéant, expurgées de toute information permettant l'identification directe ou indirecte d'une personne physique ou morale, conformément aux exigences du RGPD, du secret statistique, et aux recommandations de l'Ined.

Le format, le niveau d'anonymisation ou d'agrégation des informations et les modalités de diffusion seront validés conjointement avec l'Ined, de façon à garantir la conformité aux obligations légales et contractuelles, tout en permettant la valorisation des résultats du projet auprès de la communauté scientifique ou du grand public.

### **Annexe 1 - Questionnaire Erfi 2 V2**

Voir fichier attaché.

### **Annexe 2 - Questionnaire Suivi**

Voir fichier attaché.

### **Annexe 3 - Questionnaire qualité**

Voir fichier attaché.

### **Annexe 4 - Modèle de lettre annonce**

Voir fichier attaché.

### **Annexe 5 - Plaquette de la vague 1**

Voir fichier attaché.