

**DIRECTION DE L'ÉVALUATION DE LA PERFORMANCE, DE L'ACHAT, DES FINANCES ET DE
L'IMMOBILIER**

**SERVICE ACHAT INNOVATION LOGISTIQUE DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR
SOUS-DIRECTION DE L'ACHAT ET DU SUIVI DE L'EXÉCUTION DES MARCHÉS
BUREAU DES ACHATS IMMOBILIERS ET PRESTATIONS**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(CCTP)

**Réalisation d'une enquête statistique en face à face auprès des
primo-arrivants en France (ELIPA 3)**

Le présent marché public a été passé selon une procédure d'appel d'offres ouvert
conformément aux articles L. 2124-2 et R. 2161-2 à R. 2161-5 du Code de la commande publique

1	CONTEXTE.....	4
1.1	PRESENTATION DU DSED.....	4
1.2	VOLUMETRIE	4
2	OBJET DU MARCHE.....	4
3	OBJECTIF DE L'ENQUETE.....	4
4	CARACTERISTIQUES DE L'ENQUETE PRINCIPALE ELIPA	5
4.1	UNE ENQUETE REALISEE PAR VAGUES.....	5
4.1.1	<i>Première vague.....</i>	<i>5</i>
4.1.2	<i>Vagues suivantes.....</i>	<i>5</i>
4.2	CARACTERISTIQUES DES QUESTIONNAIRES.....	5
4.3	DOCUMENTS PREALABLES DE L'ENQUETE	6
4.4	QUESTIONNAIRES	6
4.5	CONDITIONS DE REALISATION DES ENTRETIENS.....	6
4.5.1	<i>Des entretiens avec le questionnaire automatisé.....</i>	<i>6</i>
4.5.2	<i>Entretiens nécessitant un interprétariat.....</i>	<i>6</i>
4.6	LE SUIVI DES PERSONNES ENTRE LES TROIS VAGUES D'INTERROGATION	7
5	ATTENDUS DE LA PRESTATION (3 VAGUES D'INTERROGATION).....	7
5.1	CE QUI N'EST PAS DANS LA PRESTATION	8
5.2	LA TRADUCTION DU QUESTIONNAIRE ET DES DOCUMENTS A DESTINATION DES ENQUETES.....	8
5.3	L'ENVOI DES DOCUMENTS A DESTINATION DES ENQUETES	8
5.4	LA DEMATERIALISATION DU QUESTIONNAIRE	8
5.5	LA REALISATION D'UN TEST	8
5.5.1	<i>Objectifs et modalités de réalisation.....</i>	<i>8</i>
5.5.2	<i>Éléments fournis au Titulaire en amont du test.....</i>	<i>9</i>
5.5.3	<i>Traduction des documents à destination des enquêtés.....</i>	<i>9</i>
5.5.4	<i>Envoi de la lettre et du courriel de pré-avis.....</i>	<i>9</i>
5.5.5	<i>Dématérialisation et traduction du questionnaire.....</i>	<i>9</i>
5.5.6	<i>La prise de rendez-vous</i>	<i>10</i>
5.5.7	<i>Les entretiens</i>	<i>10</i>
5.5.8	<i>La transmission des données collectées</i>	<i>10</i>
5.5.9	<i>Le bilan du test.....</i>	<i>11</i>
5.6	LE SUIVI DES PERSONNES INTERROGEES LORS D'UN TEST	11
5.7	REALISATION D'UNE VAGUE D'ENQUETE	11
5.7.1	<i>Modalités de réalisation</i>	<i>11</i>
5.7.2	<i>Les éléments fournis au Titulaire en amont de chaque vague d'enquête</i>	<i>11</i>
5.7.3	<i>Traduction des documents à destination des enquêtés.....</i>	<i>12</i>
5.7.4	<i>Envoi de la lettre avis.....</i>	<i>12</i>

5.7.5	Dématérialisation et traduction du questionnaire.....	12
5.7.6	La prise de rendez-vous.....	13
5.7.7	Les entretiens	13
5.7.8	Comitologie	13
5.7.9	L'exercice du droit d'accès et de rectification.....	14
5.7.10	La transmission des données collectées	14
5.7.11	Bilan et analyse des résultats.....	14
5.8	CALENDRIER DE REALISATION DE LA PRESTATION	14
6	MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS ATTENDUES POUR L'ENQUETE PRINCIPALE.....	17
6.1	PREMIERE PHASE : LA VERSION PROVISOIRE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 1 ET LE TEST DE CETTE PREMIERE VAGUE .	17
6.2	DEUXIEME PHASE : LA VERSION DEFINITIVE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 1 ET LA REALISATION DE L'ENQUETE DE CETTE PREMIERE VAGUE	17
6.3	TROISIEME PHASE : LA VERSION PROVISOIRE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 2 ET LE TEST DE CETTE DEUXIEME VAGUE	18
6.4	QUATRIEME PHASE : LA VERSION DEFINITIVE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 2 ET LA REALISATION DE L'ENQUETE DE CETTE SECONDE VAGUE	18
6.5	CINQUIEME PHASE : LA VERSION PROVISOIRE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 3 ET LE TEST DE LA VAGUE 3.....	18
6.6	SIXIEME PHASE : LA VERSION DEFINITIVE DU QUESTIONNAIRE DE LA VAGUE 3 ET LA REALISATION DE L'ENQUETE.....	19
6.7	LE SUIVI DES PERSONNES INTERROGEES	19
7	DEFINITION DES LIVRABLES ATTENDUS POUR L'ENQUETE PRINCIPALE.....	19
7.1	LIVRABLES ATTENDUS RELATIFS AUX TESTS	19
7.2	LIVRABLES ATTENDUS RELATIFS A CHAQUE VAGUE D'ENQUETE	20
8	PRESTATIONS ATTENDUES POUR LES ENQUETES SPECIFIQUES SUR DES POPULATIONS CIBLEES.....	20
8.1	PRINCIPES GENERAUX D'UNE ENQUETE SPECIFIQUE.....	20
8.2	DEROULEMENT D'UNE ENQUETE SPECIFIQUE	20
8.3	LIVRABLES ATTENDUS POUR UNE ENQUETE SPECIFIQUE	21
8.3.1	Phase de test.....	21
8.3.2	Enquête	21

1 Contexte

1.1 Présentation du DSED

Le département des statistiques, des études et de la documentation (DSED) est le service statistique ministériel sur l'immigration. Il est intégré à la Direction générale des étrangers en France (DGEF), qui est une des directions générales du Ministère de l'Intérieur.

Le DSED comprend deux divisions qui remplissent des missions statistiques. L'une est orientée vers l'utilisation des sources administratives à des fins de statistiques et vers leur diffusion. L'autre est en charge de la réalisation d'enquêtes, d'études statistiques et d'évaluations de politiques publiques. Deux autres activités sont prises en charge par le département, à savoir la documentation de la direction et le rôle de contact français du Réseau européen des migrations (REM).

1.2 Volumétrie

Le DSED réalise des statistiques conjoncturelles et structurelles sur les différentes thématiques liées aux migrations. Il s'intéresse aux différentes étapes du parcours migratoire des étrangers en France de leur arrivée à leur naturalisation en passant par le droit au séjour et la demande d'asile. Le DSED produit ainsi un ensemble d'indicateurs à destination des décideurs politiques.

Le champ de d'expertise du DSED est l'ensemble des 5,6 millions d'étrangers de toutes nationalités confondues, résidant en France au 1er janvier 2023.

2 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une enquête en face à face auprès de primo-arrivants sur le territoire pour le compte du département des statistiques, des études et de la documentation (DSED).

3 Objectif de l'enquête

L'objectif de l'enquête Elipa est l'observation des parcours d'intégration des primo-arrivants, au plus près de leur trajectoire, dans leurs dimensions sociale, professionnelle, résidentielle, familiale et d'acquisition de la langue française. Elle a pour but d'étudier la façon dont les primo-arrivants s'adaptent à la vie en France et de fournir de l'information sur les facteurs susceptibles de favoriser ou non leur adaptation. Elle fournira aussi des éléments d'évaluation des dispositifs d'accompagnement mis en place récemment et sur leur adéquation avec les besoins des primo-arrivants.

L'enquête principale se déroulera en trois vagues d'interrogations auprès d'étrangers ayant obtenu l'année précédant le début de l'enquête un premier titre de séjour d'au moins un an, et qui ont vocation à s'installer durablement en France.

Pour la première vague, environ 10 000 entretiens devront être réalisés. Ces mêmes personnes seront ré-interrogées un an plus tard, lors de la seconde vague, puis trois ans plus tard, lors de la troisième vague.

Les trois vagues de l'enquête Elipa constituent l'enquête principale de ce marché.

Des vagues d'enquêtes complémentaires (jusqu'à trois) pourront être réalisées auprès de populations spécifiques, au travers d'un questionnaire ad hoc. Une enquête complémentaire correspond à une tranche optionnelle prévue et décrite dans ce CCTP. Le protocole de ces

enquêtes spécifiques sera identique à celui mis en place pour la vague 1 de l'enquête principale. Toutefois, le nombre d'entretiens à réaliser sera moindre (de l'ordre du millier) et le questionnaire soumis aux enquêtés diffèrera. Ces enquêtes complémentaires seront déclenchées entre 0 et 3 fois par simple courrier. Il y aura au plus une enquête complémentaire par vague.

4 Caractéristiques de l'enquête principale Elipa

4.1 Une enquête réalisée par vagues

4.1.1 Première vague

Le titulaire disposera d'une liste d'environ 32 000 personnes, sélectionnées par le DSED parmi les nouveaux titulaires d'un premier titre de séjour depuis l'année précédente cette première vague. Il réalisera environ 10 000 entretiens à partir de cette liste en respectant les consignes fixées par le DSED (critères prioritaires, ...). Une liste de réserve sera également mise à la disposition du prestataire, à sa demande, si le besoin était avéré.

Les deux listes comporteront notamment les éléments permettant de contacter la personne tels que ses nom, prénom, adresse, courriel et numéro de téléphone indiqués lors de son inscription à la préfecture ou le portail d'administration numérique pour les étrangers en France (ANEF). Pour chaque personne, le DSED indiquera les langues dans lesquelles la personne doit être contactée par ordre de préférence préalablement à l'entretien. A l'occasion de ce contact, le titulaire déterminera la langue à utiliser pour l'entretien.

Lors des précédentes éditions de l'enquête ELIPA, les entretiens se sont déroulés dans les départements métropolitains suivants : Bouches-du-Rhône (13), Nord (59), Rhône (69), Paris (75), Yvelines (78), Essonne (91), Hauts-de-Seine (92), Seine-Saint-Denis (93), Val-de-Marne (94), Val-d'Oise (95). Dans le but de garantir une représentativité nationale, l'enquête ELIPA3 sera étendue à une dizaine d'autres départements, toujours métropolitains. A ce stade, les départements ne sont pas connus.

4.1.2 Vagues suivantes

Pour la deuxième vague (V2), seules seront interrogées les personnes ayant répondu intégralement à la vague 1. Pour la troisième vague, seules seront interrogées les personnes ayant répondu intégralement à la vague 2.

4.2 Caractéristiques des questionnaires

Chaque interrogation durera entre une heure et demie et deux heures. Le questionnement portera principalement sur les thèmes suivants :

- description de l'histoire familiale et professionnelle, du parcours et du projet migratoire ;
- conditions d'arrivée et d'installation en France, accompagnement et aides reçues. Cette partie abordera les sujets suivants : acquisition de la langue, logement, insertion professionnelle ;
- des exercices de compréhension orale et écrite ;

- parcours administratif et difficultés rencontrées ;
- participation à la vie citoyenne et l'image de soi et leur regard sur l'intégration des immigrés ;
- souhaits et attentes du primo-arrivant, suite du parcours migratoire.

Les deuxième et troisième interrogations, d'une durée équivalente, porteront globalement sur les mêmes thèmes, même si certaines questions seront modifiées/supprimées et d'autres ajoutées.

Chaque interrogation sera précédée d'un test dont l'objectif principal est de finaliser le questionnaire afin qu'il soit compréhensible par l'enquêté et reste dans les limites de temps d'interrogation.

4.3 Documents préalables de l'enquête

Chaque personne enquêtée reçoit en amont de l'entretien une lettre avis ainsi qu'un courriel, rédigés par le DSED et le cas échéant traduits par le titulaire dans les différentes langues d'interrogation, présentant l'objectif de l'enquête et indiquant les modalités envisagées pour la réalisation de l'entretien (langue notamment). Il y est également indiqué qu'il est possible de refuser l'entretien à tout moment.

4.4 Questionnaires

Les questionnaires sont rédigés par le DSED. Le Titulaire dispose en amont, d'un questionnaire en version papier, en français.

Il devra ensuite passer en format dématérialisé en respectant les consignes d'enchaînement des questions. En effet, la réponse à certaines questions conditionne les questions suivantes. Il a également la charge de sa traduction dans les différentes langues d'interrogation.

4.5 Conditions de réalisation des entretiens

4.5.1 Des entretiens avec le questionnaire automatisé

Les entretiens seront réalisés en présentiel obligatoirement pour la vague 1, en face à face avec le questionnaire automatisé. La possibilité de réaliser les entretiens en distanciel sera testée dans le cadre des vagues 2 et 3.

Les enquêteurs devront donc être équipés de micro-ordinateurs portables, qui de plus doivent émettre un son audible pour l'exercice de compréhension orale de la langue française. Enfin, pour des raisons de confidentialité, des questions pourraient nécessiter l'utilisation d'un casque.

4.5.2 Entretiens nécessitant un interprétariat

Lorsque les contacts auront démontré l'impossibilité de réaliser l'entretien en français, il sera passé par un enquêteur-interprète ou par un binôme enquêteur/interprète, formé à l'enquête ou par toute autre solution proposée dans l'offre technique du titulaire. Les expériences des enquêtes précédentes ont montré que moins d'un tiers des entretiens de la première vague avaient été conduits par un enquêteur-interprète ou par un enquêteur assisté d'un interprète.

Pour les deuxième et troisième vagues, la proportion d'entretiens avec interprète devrait être inférieure à celle de la première vague, les primo-arrivants ayant acquis une meilleure maîtrise de la langue durant l'année écoulée.

Le fichier individuel fourni par le DSED comprendra l'adresse, le courriel et le numéro de téléphone des personnes à enquêter ainsi que des informations sur le pays d'origine et les langues susceptibles d'être pratiquées.

Sur la base de cette information, de l'expérience des précédentes éditions et en concertation avec le DSED, le Titulaire devra procéder à l'envoi de la lettre et d'un courriel de pré-avis dans une version bilingue lorsque cela semble nécessaire et déterminera dans quelle langue doit se faire la prise de contact téléphonique.

Enfin, toujours en concertation avec le DSED, sera élaboré un protocole précis permettant de décider lors du contact téléphonique et par une évaluation rapide, des conditions de réalisation de l'entretien en face à face en choisissant entre :

- entretien en français ;
- entretien par enquêteur-interprète ou par enquêteur assisté d'un interprète avec support écrit dans la langue parlée par l'enquêté
- la date et le lieu de l'entretien

4.6 Le suivi des personnes entre les trois vagues d'interrogation

La réalisation d'une enquête par vagues avec ré-interrogation de personnes nécessite un suivi des personnes entre chaque vague. La réalisation d'un test permet de définir une méthodologie de maintien de la base de contacts à jour.

Entre chaque vague, les enquêtés devront recevoir une lettre pré-timbrée leur permettant de renseigner tout changement de situation (administrative ou de coordonnées).

Les enquêtés seront par ailleurs contactés par téléphone tous les six mois afin de maintenir à jour leur situation administrative et leurs coordonnées.

5 Attendus de la prestation (3 vagues d'interrogation)

La prestation inclut pour chaque vague :

- la traduction du questionnaire, de la lettre-avis et du courriel de pré-avis ;
- la traduction du document explicatif de l'enquête d'une à deux pages et du coupon réponse (envoyés avec la lettre avis)
- l'envoi des documents à destination des enquêtés ;
- la dématérialisation du questionnaire ;
- la prise de contact avec les personnes sélectionnées conformément aux consignes fournies par le commanditaire ;

- la réalisation d'un test ;
- la réalisation de la vague d'enquête ;
- la transmission des bases de données des tests et vagues d'enquête et des bilans associés ;
- le suivi des personnes interrogées, avec maintien de la base de contacts à jour ;
- la conservation des données en prévision de la vague suivante ;
- la logistique des formations des enquêteurs (voir ci-dessous).

5.1 Ce qui n'est pas dans la prestation

Lors des phases de test et lors des vagues d'enquête, les formations à destination des enquêteurs et des interprètes seront réalisées par le DSED, qui fournira également le support de formation et les cahiers d'instruction en version dématérialisée.

5.2 La traduction du questionnaire et des documents à destination des enquêtés

Le DSED fournit au titulaire le questionnaire et les documents d'enquête qui seront envoyés aux personnes sélectionnées en amont de l'enquête : lettre-avis, courriel de pré-avis, document explicatif de l'enquête d'une à deux pages et du coupon réponse

La lettre-avis et le courriel de pré-avis visent à expliquer les objectifs de l'enquête, les modalités de choix des personnes enquêtées ainsi que les garanties statistiques s'y rapportant. Cette lettre et courriel sont fournis en version française.

Le titulaire devra traduire en arabe-berbère, anglais, russe, chinois, turc, tamoul, bengali, espagnol et soninké le questionnaire et les documents d'enquête.

5.3 L'envoi des documents à destination des enquêtés

Le Titulaire est chargé de la prise de contact avec les enquêtés et de l'envoi de la lettre-avis aux personnes de l'échantillon de test, avant la prise de contact téléphonique, par défaut en français ou dans la langue étrangère éventuellement signalée.

5.4 La dématérialisation du questionnaire

En amont de chaque vague, le DSED fournit au titulaire le questionnaire dans sa version papier, accompagné de l'arbre de décision. En effet, la réponse à certaines questions conditionne les blocs et questions suivants.

Le titulaire devra dématérialiser le questionnaire en respectant les consignes.

5.5 La réalisation d'un test

5.5.1 [Objectifs et modalités de réalisation](#)

Chaque vague d'interrogation est précédée par une vague de test dont l'objectif est de valider :

- le circuit de transmission du fichier contenant les coordonnées des personnes de l'échantillon du DSED au Titulaire ;
- les modalités de la prise de contact ;

- les modalités de recours à l'interprète au moment de l'entretien ;
- les hypothèses retenues pour le tirage de l'échantillon, et notamment sa taille compte tenu de la non-réponse ;
- le questionnement et sa durée.

Pour chaque test, environ 300 entretiens en face à face seront entièrement réalisés auprès de personnes dans les départements franciliens (7 départements : Paris, Yvelines, Essonne, Hauts-de-Seine, Seine-Saint-Denis, Val-de-Marne, Val-d'Oise), choisis de manière à disposer de situations contrastées, notamment du point de vue de la nationalité et du motif de l'admission au séjour en France.

5.5.2 [Éléments fournis au Titulaire en amont du test](#)

Le DSED fournit au Titulaire :

- le questionnaire en version papier ;
- une lettre avis signée par le chef du DSED, fournie en version française ;
- un courriel de pré-avis signé par le chef du DSED, fourni en version française ;
- un document explicatif de l'enquête d'une à deux pages ;
- un numéro vert mis éventuellement en place, permettant aux personnes sélectionnées d'obtenir toutes les informations voulues sur l'enquête ou de signaler tout changement dans leurs coordonnées ;
- un coupon réponse permettant à la personne contactée de signaler un changement d'adresse ou de préciser son numéro de téléphone ;
- la liste des personnes sélectionnées, avec leurs adresses, leurs numéros de téléphone, leurs nationalités indiqués lors de l'inscription en préfecture. Y figureront également, pour chaque personne, les langues dans lesquelles la personne doit être contactée par ordre de préférence (français puis langue étrangère ou langue étrangère puis français).

5.5.3 [Traduction des documents à destination des enquêtés](#)

Le Titulaire est chargé de l'établissement des versions bilingues de la lettre avis, du courriel de pré-avis, du document explicatif de l'enquête d'une à deux pages et du coupon réponse (envoyés avec la lettre avis. Pour le test, les langues étrangères autorisées sont : arabe-berbère, anglais, russe, chinois, turc et tamoul.

5.5.4 [Envoi de la lettre et du courriel de pré-avis](#)

Le titulaire est responsable de l'envoi de la lettre-avis et du courriel de pré-avis aux personnes sélectionnées pour le test, avant la prise de contact téléphonique, par défaut en français ou dans la langue étrangère éventuellement signalée.

5.5.5 [Dématérialisation et traduction du questionnaire](#)

Le Titulaire est responsable de la dématérialisation du questionnaire et de sa traduction en langues étrangères.

Il est également chargé de l'établissement de la version dématérialisée du questionnaire, dans toutes les versions de langues possibles pour le test.

Pour les tests, les langues étrangères prévues sont : arabe-berbère, anglais, russe, chinois, turc et tamoul.

Lors des tests des vagues 2 et 3, le Titulaire prendra soin d'enrichir le questionnaire des données collectées précédemment (réponses aux différents items).

5.5.6 La prise de rendez-vous

Le Titulaire est chargé de prendre rendez-vous avec les personnes à enquêter. A cette occasion, il déterminera la langue dans laquelle sera mené l'entretien.

Pour cette prise de rendez-vous, le Titulaire emploiera la langue indiquée dans le fichier de contact transmis par le DSED. Cette prise de rendez-vous s'effectue par contact téléphonique, ou à défaut, par visite au domicile de la personne.

Lors de cette prise de rendez-vous, le Titulaire établit s'il y a lieu de recourir à un interprète pour l'entretien lui-même et convient avec la personne à enquêter d'un rendez-vous.

En cas d'impossibilité de joindre une personne à l'adresse indiquée ou de refus de répondre, les enquêteurs choisiront une autre personne dans la liste selon le plan de sondage retenu, de façon à atteindre les objectifs indiqués par le DSED. L'impossibilité de joindre une personne à l'adresse indiquée devra être justifiée par un nombre minimum de 5 tentatives dont, au minimum, une en soirée et une le week-end.

5.5.7 Les entretiens

Le Titulaire établit un planning et réalise les entretiens. Il est tenu de veiller en permanence à la qualité de la collecte, de la saisie et au respect des effectifs à atteindre. Ces contrôles permanents s'effectueront conformément aux techniques et aux méthodes qu'il aura précisées dans son offre.

A l'occasion de l'entretien, le Titulaire doit également veiller à collecter et mettre à jour au mieux les informations qui permettront de contacter les personnes interrogées lors de la vague suivante de l'enquête : numéro de téléphone d'une personne relais, intentions de déménagement, ...

5.5.8 La transmission des données collectées

Le Titulaire devra transmettre au DSED l'ensemble des fichiers anonymisés : celui transmis initialement par le DSED, celui contenant les entretiens réalisés avec mention de la langue utilisée ainsi que la durée de l'entretien (totale et par partie), et celui établissant la liste des contacts réalisés et les motifs des refus éventuels.

Ce dernier fichier devra notamment permettre de connaître le nombre de tentatives de contacts, les contacts effectifs, les motifs d'échec (refus ou refus déguisé, absence de longue durée, impossibilité de contact, abandons en cours d'entretien ...). L'ensemble des fichiers fournis devra comporter un identifiant commun de manière à pouvoir être appariés.

Pour les questions comportant un item ouvert, le Titulaire devra proposer au DSED des modalités de réponse pour chaque variable à recoder et après validation du ministère, il devra

recoder l'ensemble des réponses à ces questions. Le Titulaire fournira la liste en clair des items et les codes correspondants.

5.5.9 [Le bilan du test](#)

Le Titulaire réalise un bilan du test, qui comprendra un bilan quantitatif et qualitatif de collecte mettant en évidence la réception par la population du questionnaire et un bilan détaillé portant sur :

- la répartition des jours et horaires du contact, en fonction de l'issue (raisons de l'échec ou entretien) ;
- la qualité des adresses fournies (nombre d'adresses exploitables, nombre d'adresses exploitées, nombre d'entretiens réalisés et nombre d'adresses inexploitées) ;
- la répartition des adresses exploitées, en fonction du nombre de contacts et du résultat (raisons de l'échec ou entretien), les motifs de l'échec, en prenant soin d'évaluer la part liée aux difficultés linguistiques (selon la langue parlée, le niveau en français et les causes de non réalisation de l'entretien)

Le titulaire transmet les résultats des entretiens et le bilan du test sous 7 jours ouvrés après le dernier entretien.

5.6 **Le suivi des personnes interrogées lors d'un test**

Le Titulaire devra entre deux vagues de test, maintenir la base de contacts à jour.

Cette étape a pour objectifs :

- d'évaluer la proportion de personnes perdues de vue entre deux vagues de test ;
- de définir les moments les plus adéquats pour établir un contact de suivi avec les enquêtés ainsi que les techniques de contact les plus adaptées (courrier, téléphone...).

Le bilan des premiers mois de ce suivi sera réalisé avant la collecte de la première vague de l'enquête grandeur nature, de manière à adapter le protocole de suivi des individus participant à la première vague de l'enquête. Il permettra également d'assurer les possibilités de réalisation du test de la seconde vague de l'enquête.

L'offre du titulaire décrit la méthodologie de suivi qui sera mise en place.

5.7 **Réalisation d'une vague d'enquête**

5.7.1 [Modalités de réalisation](#)

Le Titulaire devra réaliser l'ensemble des trois vagues de l'enquête. Chaque vague sera réalisée en face à face afin de recueillir correspondant à la cible fixée par le DSED en termes de taux de réponse et/ou de nombre d'entretiens totalement réalisés.

5.7.2 [Les éléments fournis au Titulaire en amont de chaque vague d'enquête](#)

Le DSED fournit au Titulaire :

- le questionnaire en version papier,
- une lettre avis signée par le chef du DSED visant à expliquer les objectifs de l'enquête, les modalités de choix des personnes enquêtées ainsi que les garanties statistiques s'y rapportant. Cette lettre sera fournie en version française,
- un document explicatif de l'enquête d'une à deux pages,
- un numéro vert mis éventuellement en place permettant aux personnes sélectionnées d'obtenir toutes les informations voulues sur l'enquête ou de signaler tout changement dans leurs coordonnées ;
- un coupon réponse permettant à la personne contactée de signaler un changement d'adresse ou de préciser son numéro de téléphone,
- une liste de personnes sélectionnées, avec leurs adresses, leurs numéros de téléphone, leurs nationalités (échantillon principal et échantillon complémentaire). Pour la vague 1 de l'enquête, ces données correspondent à celles déclarées lors de l'inscription en préfecture. Pour les suivantes, il s'agira des données issues des précédents travaux de maintien à jour de la base de contacts. Le DSED indiquera, pour chaque personne, les langues dans lesquelles la personne doit être contactée par ordre de préférence (français puis langue étrangère ou langue étrangère puis français).

5.7.3 [Traduction des documents à destination des enquêtés](#)

Le Titulaire est chargé de l'établissement des versions bilingues de la lettre avis, du document explicatif de l'enquête d'une à deux pages et du coupon réponse (envoyés avec la lettre avis). Pour l'enquête en vraie grandeur, les langues étrangères autorisées sont : arabe-berbère, anglais, russe, chinois, turc, tamoul, bengali, espagnol et soninké.

5.7.4 [Envoi de la lettre avis](#)

Le titulaire est responsable de l'envoi de la lettre-avis ainsi que la fiche de présentation de l'enquête aux personnes sélectionnées, avant la prise de contact téléphonique, par défaut en français ou dans la langue étrangère éventuellement signalée.

5.7.5 [Dématérialisation et traduction du questionnaire](#)

Le Titulaire est responsable de la traduction en langues étrangères de la version papier du questionnaire

Il est également chargé de l'établissement de la version dématérialisée du questionnaire, dans toutes les versions de langues possibles pour l'enquête.

Pour l'enquête en vraie grandeur, les langues étrangères autorisées sont : arabe-berbère, anglais, russe, chinois, turc, tamoul, bengali, espagnol et soninké.

Le Titulaire pourra également être amené à intégrer des modifications dans les versions traduites du questionnaire papier et dans la version dématérialisée du questionnaire selon les consignes fournies par le commanditaire.

5.7.6 La prise de rendez-vous

Le Titulaire est chargé de prendre rendez-vous avec les personnes à enquêter. A cette occasion, il déterminera la langue dans laquelle sera mené l'entretien.

Pour cette prise de rendez-vous, le Titulaire emploiera la langue indiquée dans le fichier de contacts transmis par le DSED. Cette prise de rendez-vous s'effectue par contact téléphonique, ou à défaut, par visite au domicile de la personne.

Lors de cette prise de rendez-vous, le Titulaire établit s'il y a lieu de recourir à un interprète pour l'entretien lui-même et convient avec la personne à enquêter d'un rendez-vous.

En cas d'impossibilité de joindre une personne à l'adresse indiquée ou de refus de répondre, les enquêteurs choisiront une autre personne dans la liste selon le plan de sondage retenu, de façon à atteindre les objectifs indiqués par le DSED. L'impossibilité de joindre une personne à l'adresse indiquée devra être justifiée par un nombre minimum de 5 tentatives dont, au minimum, une en soirée et une le week-end.

En cas de refus de la personne sollicitée, le Titulaire devra fournir le motif de refus.

Le Titulaire devra mettre à disposition du DSED un outil pour pouvoir assister à cette prise de rendez-vous

5.7.7 Les entretiens

Le Titulaire établit un planning et réalise les entretiens. Il est tenu de veiller en permanence à la qualité de la collecte, de la saisie et au respect des effectifs à atteindre. Ces contrôles permanents s'effectueront conformément aux techniques et aux méthodes qu'il aura précisées dans son offre.

A l'occasion de l'entretien, le Titulaire doit également veiller à collecter et mettre à jour au mieux les informations qui permettront de contacter les personnes interrogées lors de la seconde vague de l'enquête : numéro de téléphone d'une personne relais, intentions de déménagement, ...

Le DSED pourra accompagner les enquêteurs et assister à des entretiens.

5.7.8 Comitologie

Chaque semaine, durant chaque vague, le Titulaire établira un bilan d'étape qui sera présenté au cours d'un comité de suivi de projet. A cette occasion, seront abordées les questions relatives au suivi de l'avancement, au taux de réponse, etc...

Un comité de pilotage du projet sera mis en place et se réunira toutes les 3 semaines pour évaluer l'état d'avancement de la collecte. En particulier, la date de fin de la vague en cours sera entérinée lors d'un de ces comités.

Participeront à ce comité du côté du Titulaire, le directeur de projet ainsi que l'équipe projet. Les représentants du DSED seront a minima le chef de la division des études et enquêtes statistiques ainsi que le responsable du suivi du marché.

Ces réunions pourront être soit physiques, soit sous la forme de réunions téléphoniques ou de visioconférences. Les deux parties doivent accorder leur choix pour chaque réunion.

Chaque réunion donnera lieu à la rédaction d'un compte-rendu à la charge du Titulaire.

5.7.9 [L'exercice du droit d'accès et de rectification](#)

Le Titulaire est chargé de la mise en œuvre de l'exercice du droit d'accès, prévu par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés. Il désignera un correspondant pour l'exercice de ce droit d'accès. Il doit informer les personnes interviewées de ce droit, mettre à leur disposition par tout moyen à sa convenance, une adresse et un numéro de téléphone, inclure dans le traitement un dispositif permettant l'extraction des données demandées, et mise à jour du fichier à la suite de demande de rectification ou de suppression. La date de début de l'exercice de ce droit correspond à la date de la fin de l'enquête sur le terrain et s'échelonne sur une période de quatre semaines. A l'issue de la période d'exercice, le Titulaire fait parvenir au DSED une base mise à jour.

5.7.10 [La transmission des données collectées](#)

Pour les questions comportant un item ouvert, le Titulaire devra proposer au DSED des modalités de réponse pour chaque variable à recoder et après validation du ministère, il devra recoder l'ensemble des réponses à ces questions. Le Titulaire fournira la liste en clair des items et les codes correspondants.

Le Titulaire devra transmettre tous les éléments susvisés au plus tard 6 semaines après la réalisation de la prestation.

5.7.11 [Bilan et analyse des résultats](#)

A la fin de la collecte, le Titulaire remettra au DSED un bilan détaillé portant sur :

- la répartition des jours et horaires de contact, en fonction de l'issue (raisons de l'échec ou entretien) ;
- les adresses fournies (nombre d'adresses exploitables, nombre d'adresses exploitées, nombre d'entretiens réalisés et nombre d'adresses inexploitées) ;
- la répartition des adresses exploitées, en fonction du nombre de contacts et du résultat (raisons de l'échec ou entretiens),
- les motifs de l'échec, en prenant soin d'évaluer la part des difficultés linguistiques (selon la langue parlée, le niveau en français et les causes de non réalisation de l'entretien...)

Le DSED prononcera la validation de chaque vague, permettant ainsi une mise en paiement, dès lors que le bilan de la vague et que la base de données issues de l'interrogation livrés par le titulaire seront exploitables.

5.8 **Calendrier de réalisation de la prestation**

Le calendrier de réalisation prévisionnel de la prestation est le suivant :

Date de début	Réalisation	Durée	Phase	Commentaire
Juin-26	Notification du marché	–		
Mi septembre 2026	Test vague 1 du questionnaire (Test V1) et version provisoire du questionnaire de la vague 1	Maximum 25 semaines	1	3 semaines maximum pour réaliser les entretiens 2 semaines après fin de collecte remise du compte-rendu et du fichier du Test V1
Fin octobre 2026	Suivi des personnes interrogées au test vague 1		7	Ce suivi sera déclenché au plus tôt à la fin du test de la vague 1 et s'étendra jusqu'à la réalisation des entretiens de la vague 3.
Printemps 2027	La version définitive du questionnaire de la vague 1 et la réalisation de l'enquête de cette première vague (Vague 1 de l'enquête)	Maximum 30 semaines	2	26 semaines maximum pour réaliser les entretiens. Le Titulaire doit fournir le Bilan détaillé au plus tard 4 semaines maximum après la réalisation de la collecte.
Automne 2027 (a priori fin septembre 2027)	Suivi des personnes interrogées après la première collecte (grandeur réelle)		7	
	Test vague 2 ((Test V2) et version provisoire du	Maximum 15	3	3 semaines maximum pour réaliser les entretiens

Date de début	Réalisation	Durée	Phase	Commentaire
	questionnaire de la vague 2)	semaines		2 semaines après fin de collecte remise du compte-rendu et du fichier du Test V2
Printemps 2028	La version définitive du questionnaire de la vague 2 et la réalisation de l'enquête de cette seconde vague (Vague 2 de l'enquête)	Maximum 28 semaines	4	24 semaines maximum pour réaliser les entretiens. Le Titulaire doit fournir le Bilan détaillé au plus tard 4 semaines maximum après la réalisation de la collecte.
été 2028	Suivi des personnes interrogées après le test 2 et la vague 2 (3 suivis à intervalles réguliers)	Maximum 16 semaines	7	
Automne 2029	Test vague 3 (Test V3) et la version provisoire du questionnaire de la vague 3	Maximum 15 semaines	5	3 semaines maximum pour réaliser les entretiens 2 semaines après fin de collecte remise du compte-rendu et du fichier du Test V2
Printemps 2030	La version définitive du questionnaire de la vague 3 et la réalisation de l'enquête de cette troisième vague (Vague 3 de l'enquête)	Maximum 28 semaines	6	Le Titulaire doit fournir l'ensemble des fichiers de données et la liste des items ayant fait l'objet d'une recodification, ainsi que le bilan détaillé de la collecte au plus tard 4 semaines maximum après la réalisation de la collecte.

Ce calendrier pourra être modifié à la marge en fonction de l'avancement des différentes vagues.

L'administration se réserve le droit d'ajuster à la hausse ou à la baisse la durée d'exécution de chacune des phases telle que définie dans ce CCTP, en accord avec le Titulaire, par simple décision, sans qu'il soit besoin de conclure un avenant dès lors que la modification de la durée d'exécution de la phase concernée n'a pas d'incidence financière.

Le délai d'exécution modifié et arrêté d'un commun accord entre les parties, sera notifié au Titulaire par voie électronique avec accusé de réception.

6 Modalités d'exécution des prestations attendues pour l'enquête principale

La prestation comporte plusieurs phases.

6.1 Première phase : la version provisoire du questionnaire de la vague 1 et le test de cette première vague

La première phase de la prestation démarrera dès la notification du marché (dématérialisation et traduction du questionnaire du test de la vague 1, traduction des questionnaires, formation enquêteurs...). La collecte du premier test démarrera au plus tard mi-septembre 2026. Elle s'étendra au maximum sur 3 semaines. Le compte rendu du test ainsi que les fichiers seront remis au plus tard 2 semaines après la fin de la collecte.

Au total, cette première phase s'étendra au maximum sur 25 semaines.

6.2 Deuxième phase : la version définitive du questionnaire de la vague 1 et la réalisation de l'enquête de cette première vague

La deuxième phase de la prestation (réalisation de l'enquête) sera déclenchée par ordre de service, sous réserve des conditions prévues à l'article 3.2 du cahier des clauses administratives particulières, après l'avis formulé par le comité du label (CNIS)¹.

La dématérialisation de la version définitive du questionnaire démarrera suite à la validation de ce dernier par le comité du label (CNIS).

La collecte d'informations débutera 6 semaines au plus tard après l'ordre de service. Elle se déroulera sur une période de 24 semaines maximum.

L'ensemble des fichiers de données et la liste des items ayant fait l'objet d'une recodification, ainsi que le bilan détaillé de la collecte seront fournis au plus tard 6 semaines après la fin de la collecte.

Cette seconde phase s'étendra au maximum sur 30 semaines.

1 Le Comité national de l'information statistique assure la concertation entre les producteurs et les utilisateurs de la statistique publique. Il s'assure de l'intérêt général et de l'utilité des opérations statistiques présentées dans les programmes de travail et dans ce sens délivre les avis d'opportunité relatifs aux propositions d'enquêtes statistiques. Le comité du Label examine ensuite les projets d'enquête afin d'attribuer un label d'intérêt général et de qualité statistique. Aucune enquête ne peut être réalisée si elle ne se prévaut pas de ce label.

6.3 Troisième phase : la version provisoire du questionnaire de la vague 2 et le test de cette deuxième vague

La troisième phase de la prestation (réalisation d'un test de la deuxième vague) sera déclenchée par ordre de service, sous réserve des conditions prévues à l'article 3.2 du cahier des clauses administratives particulières.

La collecte du deuxième test débutera au plus tard mi-septembre 2027 et s'étendra au maximum sur 3 semaines. Le compte rendu du test ainsi que les fichiers seront remis au plus tard 2 semaines après la fin de la collecte.

Cette troisième phase s'étendra au maximum sur 15 semaines.

6.4 Quatrième phase : la version définitive du questionnaire de la vague 2 et la réalisation de l'enquête de cette seconde vague

La quatrième phase de la prestation (réalisation de la deuxième vague de l'enquête) sera déclenchée par ordre de service, sous réserve de conditions prévues à l'article 3.2 du cahier des clauses administratives particulières, après les avis formulés par le comité du label (CNIS).

La dématérialisation de la version définitive du questionnaire démarrera suite à la validation de ce dernier par le comité du label (CNIS).

La collecte d'informations débutera 6 semaines au plus tard après l'ordre de service. Elle se déroulera sur une période de 16 semaines au maximum.

L'ensemble des fichiers de données et la liste des items ayant fait l'objet d'une recodification, ainsi que le bilan détaillé de la collecte seront fournis au plus tard 4 semaines après la fin de la collecte.

Cette quatrième phase s'étendra au maximum sur 28 semaines.

6.5 Cinquième phase : la version provisoire du questionnaire de la vague 3 et le test de la vague 3

La cinquième phase de la prestation (réalisation d'un test de la troisième vague) sera déclenchée par ordre de service, sous réserve des conditions prévues à l'article 3.2 du cahier des clauses administratives particulières.

La collecte du troisième test débutera au plus tard en octobre 2029 et s'étendra au maximum sur 3 semaines. Le compte rendu du test ainsi que les fichiers seront remis au plus tard 2 semaines après la fin de la collecte.

Cette phase s'étendra au maximum sur 15 semaines. La collecte des données démarrera au plus tard à la mi-septembre 2029.

6.6 Sixième phase : la version définitive du questionnaire de la vague 3 et la réalisation de l'enquête

La sixième phase de la prestation (réalisation de la troisième vague de l'enquête) sera déclenchée par ordre de service, sous réserve de conditions prévues à l'article 3.2 du cahier des clauses administratives particulières, après les avis formulés par le comité du label (CNIS). Elle se déroulera au printemps 2030.

La dématérialisation de la version définitive du questionnaire démarrera suite à la validation de ce dernier par le comité du label (CNIS).

La collecte d'informations débutera 6 semaines au plus tard après l'ordre de service. Elle se déroulera sur une période de 16 semaines au maximum.

L'ensemble des fichiers de données et la liste des items ayant fait l'objet d'une recodification, ainsi que le bilan détaillé de la collecte seront fournis au plus tard 4 semaines après la fin de la collecte.

Cette phase s'étendra au maximum sur 28 semaines.

6.7 Le suivi des personnes interrogées

Cette septième phase sera déclenchée par ordre de service, au plus tôt à la fin du test de la vague 1 (phase 1, voir 6.2) et s'étendra jusqu'à la fin du marché.

Cette phase concerne:

- le suivi des personnes interrogées lors des tests sur l'ensemble des trois vagues :
Ce suivi démarrera dès réception de l'ordre de service.
Le bilan de ce suivi sera réalisé avant la fin de la 1^{ère} collecte.
- le suivi des personnes interrogées lors de l'enquête à proprement parler sur l'ensemble des 3 vagues :
Ce suivi démarrera dès la fin de la 1^{ère} collecte et s'étendra jusqu'à la réalisation de la 2^{ème} collecte.
Le bilan de ce suivi sera réalisé avant le démarrage de la seconde collecte.
- le suivi des personnes interrogées lors de la seconde collecte (test et grandeur réelle) :
Cette phase consistera, a minima, à maintenir le dispositif de suivi des personnes (numéro vert, réception des coupons réponses...), du test comme de la collecte.

7 Définition des livrables attendus pour l'enquête principale

7.1 Livrables attendus relatifs aux tests

Pour chaque test, les livrables attendus sont :

- Liste des personnes ayant finalement refusé de participer à l'enquête ou injoignables ;
- la liste anonymisée des contacts réalisés et les motifs des refus éventuels ;
- Bilan du Test de la vague en format Word ou compatible Word ;

- Base de données issues du test de la vague dans un format utilisable par tous les logiciels d'exploitation statistique de données (pas de format propriétaire) ;
- Base des contacts mise à jour en format Excel ou compatible Excel.

A l'issue de la phase d'entretiens, le titulaire dispose de 2 semaines pour fournir les livrables attendus.

Pour mémoire, le bilan des tests seront versés au dossier fourni au CNIS pour valider la réalisation de la vague concernée de l'enquête grandeur réelle.

7.2 Livrables attendus relatifs à chaque vague d'enquête

Pour chaque vague d'enquête, les livrables attendus sont :

- Liste des personnes ayant finalement refusé de participer à l'enquête ou injoignables ;
- la liste anonymisée des contacts réalisés et les motifs des refus éventuels, incluant le nombre de tentatives de contacts, les contacts effectifs, les motifs d'échec (refus ou refus déguisé, absence de longue durée, impossibilité de contact, abandons en cours d'entretien ...) ;
- Bilan de la vague en format Word ou compatible Word ;
- Base de données issues de l'interrogation de la vague dans un format utilisable par tous les logiciels d'exploitation statistique de données (pas de format propriétaire) ;
- Base des contacts mise à jour en format Excel ou compatible Excel ;
- Comptes rendus des réunions de comité de suivi de projet hebdomadaire et de comité de pilotage.

Le fichier des entretiens et la liste des contacts réalisés devront comporter un identifiant commun de manière à pouvoir être appariés.

A l'issue de la phase d'entretiens, le titulaire dispose de 4 semaines pour fournir les livrables attendus.

8 Prestations attendues pour les enquêtes spécifiques sur des populations ciblées

8.1 Principes généraux d'une enquête spécifique

Le marché prévoit la réalisation d'enquêtes spécifiques sur des populations ciblées. Sur la durée du marché, ces enquêtes spécifiques pourront être mises en œuvre de 0 à 3 fois, en parallèle de l'enquête principale. Le planning de ces enquêtes sera construit en concertation entre le Titulaire et le DSED.

Chaque enquête spécifique est indépendante de l'enquête « principale ».

Chaque enquête spécifique est indépendante des précédentes, si bien que la phase de maintien de la base de contacts/ suivi des personnes interrogées ne sera pas demandée.

8.2 Déroulement d'une enquête spécifique

En pratique, pour chaque réalisation d'une enquête spécifique, il est attendu du Titulaire :

- i. La réalisation du test de l'enquête selon le schéma décrit plus haut : dématérialisation et traduction du questionnaire, traduction et envoi de la lettre avis, réalisation des entretiens (y compris en langue étrangère), bilan du test ...
- ii. La réalisation de l'enquête selon le schéma décrit plus haut : dématérialisation et traduction du questionnaire, traduction et envoi de la lettre avis, réalisation des entretiens (y compris en langue étrangère), bilan quantitatif et qualitatif de l'enquête ...

Pour la phase de réalisation d'une enquête spécifique, comme pour les 3 vagues de l'enquête « principale », la formation sera réalisée par le DSED.

Les outils de suivi et la comitologie mis en place par le Titulaire seront identiques à ceux mis en place pour les réalisations des 3 vagues de l'enquête principale d'Elipa.

8.3 Livrables attendus pour une enquête spécifique

8.3.1 [Phase de test](#)

- Liste des personnes ayant finalement refusé de participer à l'enquête ou injoignables ;
- la liste anonymisée des contacts réalisés et les motifs des refus éventuels ;
- Bilan du Test de la vague en format Word ou compatible Word ;
- Base de données issues du test de la vague dans un format utilisable par tous les logiciels d'exploitation statistique de données (pas de format propriétaire).

8.3.2 [Enquête](#)

- Liste des personnes ayant finalement refusé de participer à l'enquête ou injoignables ;
- la liste anonymisée des contacts réalisés et les motifs des refus éventuels, incluant le nombre de tentatives de contacts, les contacts effectifs, les motifs d'échec (refus ou refus déguisé, absence de longue durée, impossibilité de contact, abandons en cours d'entretien ...) ;
- Bilan de la vague en format Word ou compatible Word ;
- Base de données issues de l'interrogation de la vague dans un format utilisable par tous les logiciels d'exploitation statistique de données (pas de format propriétaire) ;
- Comptes rendus des réunions de comité de suivi de projet hebdomadaire et de comité de pilotage.