



Fourniture de prestations liées à la
réalisation d'enquêtes de satisfaction
auprès des usagers par voie dématérialisée

Consultation
P2546-AOO-DU

C.C.T.P
Cahier des Clauses Techniques Particulières

Sommaire

1	CONTEXTE GENERAL DE LA DEMANDE	3
2	OBJET DE LA CONSULTATION	4
3	DEROULEMENT DES ENQUETES	5
3.1	Les intervenants sur les enquêtes	5
3.2	Etapas identifiées.....	5
4	NATURE DES PRESTATIONS ATTENDUES	6
4.1	Fourniture de documents par l'Urssaf Caisse Nationale.....	6
4.2	Fourniture de documents par le prestataire	7
4.3	Personnalisation des questionnaires	7
4.4	La remise d'une analyse complète.....	8
4.4.1	Fichiers bruts des données	8
4.4.2	Rapports finaux	8
4.5	Cadrage des opérations	10
4.5.1	Pilotage et suivi des opérations.....	10
4.5.2	Préparation des opérations d'exploitation	10
5	PLANNING DES ENQUETES	10
6	CONDITIONS DE REALISATION	12
6.1	L'organisation du prestataire.....	12
6.2	La sécurisation des opérations.....	12
7	LE SUIVI DES OPERATIONS	13
7.1	Le suivi qualité.....	13
7.1.1	Les indicateurs de qualité et leur reporting()	13
7.1.2	La conservation des questionnaires à des fins de vérification de la qualité	13
7.1.3	Le suivi opérationnel et le reporting	13
7.1.4	Les réunions	14
7.2	Remise des rapports de synthèse	14

1 Contexte général de la demande

La Branche du Recouvrement du régime général de la Sécurité sociale, a pour mission de collecter, auprès des employeurs privés et publics et auprès des usagers à titre personnel, les ressources nécessaires au financement de la protection sociale du régime général (Maladie, Famille, Retraite, Accidents du travail).

Elle procède également au recouvrement auprès de certaines catégories de usagers de contributions destinées au financement d'autres régimes de protection sociale et de tiers (Autorités Organisatrices de Transport, Fonds d'Action de Formation). Près de 588 Md€ sont recouvrés auprès de 12.2 millions de usagers, dont 3.4 millions d'auto-entrepreneurs, 3.3 millions de comptes particuliers employeurs, 2.3 millions d'entreprises, administrations et collectivités territoriales, 480 000 artistes auteurs et 608 000 comptes autres. La branche du Recouvrement assure la redistribution des contributions recouvrées aux branches « prestataires » de la sécurité sociale et aux organismes pour lesquels elle exerce cette fonction d'encaissement (CADES, Fonds de solidarité vieillesse, FFAPA, FNAL, FAF...).

L'URSSAF CAISSE NATIONALE, établissement public à caractère administratif sous tutelle de l'Etat, gère la trésorerie du régime général, oriente et anime les politiques de recouvrement et de contrôle, organise et alloue les moyens des organismes du Recouvrement, produit des statistiques socio-économiques à destination de ses partenaires et des pouvoirs publics.

La Branche du Recouvrement regroupe actuellement 22 Urssaf régionales (une par région administrative) avec pour chacune un siège et des sites départementaux ; • 4 Caisses Générales de Sécurité Sociale (CGSS) dans les départements d'Outre-mer, les DROM (Guadeloupe, Martinique, Guyane, Réunion) ; • Une Caisse de Sécurité Sociale à Mayotte, et une Caisse commune de Sécurité sociale en Lozère. Il compte en outre 4 centres nationaux spécialisés (offres de service), sans personnalité morale : • Le centre national du Chèque emploi service universel (géré par l'Urssaf Rhône Alpes), • Le centre national Pajemploi (géré par l'Urssaf Auvergne), • Deux centres nationaux de gestion du Titre emploi service entreprise (respectivement gérés par l'Urssaf Ile-de-France et l'Urssaf Aquitaine), • Le centre national Chèque emploi associatif (géré par l'Urssaf du Nord-Pas-de Calais) Enfin, il compte des services nationaux gérés par des Urssaf dédiées, dont principalement : • Le Service Firmes Etrangères (géré par l'Urssaf Alsace), • Les deux Services des travailleurs frontaliers en Suisse (Rhône-Alpes, Franche Comté). • Le Service Arema dédié à la gestion des Marins (géré par l'Urssaf Poitou-Charentes) • Le service Artistes-auteurs et Diffuseurs géré par l'Urssaf Limousin • Le service d'accessibilité pour les sourds et malentendants géré par l'Urssaf Aquitaine • Le service Arecol (Activités relevant de l'Economie Collaborative) géré par l'Urssaf Champagne Ardenne • Le service DLA dédié à la mobilité internationale, géré par les Urssaf Nord-Pas-de Calais et Ile-de-France.

Dans la cadre de la qualité de service et de l'optimisation de la relation client, engagée depuis plusieurs années par la Branche Recouvrement, l'Urssaf Caisse Nationale a souhaité depuis 2004, mener des études quantitatives approfondies pour mieux connaître les besoins des usagers.

Depuis 2020, en lien avec l'intégration des indépendants au régime général, l'enquête de satisfaction des travailleurs indépendants est également réalisée par L'URSSAF CAISSE NATIONALE pour le compte du Conseil de la Protection Sociale des Travailleurs Indépendants (CPSTI).

Ces enquêtes, essentielles à la politique qualité entreprise par la branche, alimentent le baromètre national de satisfaction. En effet, elles fournissent une photographie, à la fois des attentes des usagers et de leur appréciation du travail mené par l'ensemble du réseau.

En 2025, 5 enquêtes de satisfaction ont été réalisées par voix dématérialisées pour les populations suivantes :

- Travailleurs indépendants : 600 000 usagers sollicités par courriel
- Hors travailleurs indépendants :
 - o Urssaf = 250 500 usagers sollicités par courriel (dont 21 500 usagers CGSS sollicités spécifiquement)
 - o Cesu = 17 900 usagers sollicités par courriel
 - o Pajemploi = 17 900 usagers sollicités par courriel

2 Objet de la consultation

Le présent accord-cadre a pour objet la fourniture de prestations liées à la réalisation d'enquêtes de satisfaction par voie dématérialisée auprès des usagers.

Les enquêtes réalisées par l'Urssaf Caisse Nationale sont décomposées en deux grandes catégories :

- Une enquête portant sur les travailleurs indépendants, un échantillon de usagers un questionnaire spécifique (pouvant être décliné), des dates de campagnes propres (qui pourront être concomitantes avec celles des enquêtes hors travailleurs indépendants) et un bilan
- 5 enquêtes, portant sur les populations hors travailleurs indépendants (Employeurs en métropole, Usagers des CGSS, Usagers Cesu, Usagers Pajemploi, Usagers PAM), un échantillon de usagers, cinq questionnaires spécifiques (pouvant être déclinées), des dates de campagnes propres détaillées ci-dessous et un bilan annuel reprenant l'ensemble des résultats par catégorie.

Temporalité des campagnes :

	Base disponible	Part de la base sollicité en %	Proposition Envoi annuel en volume
RG Metropole	1 368 880	29	400 000 annuel
RG CGSS	35 508	42	15 000 annuel
CESU	1 469 002	7	100 000 annuel ($\approx 33\,000 \times 3$ trimestres)
PAJEMPLOI	742 722	13	100 000 annuel ($\approx 33\,000 \times 3$ trimestres)
CPSTI	3 797 653	16	600 000 annuel ($\approx 200\,000 \times 3$ trimestres)
PAM	388 628	15	60 000 annuel ($\approx 20\,000 \times 3$ trimestres)

CCTP-DU

Fourniture de prestations liées à la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers par voie dématérialisée

Pour chaque catégorie d'enquête, les attendus listés ci-après seront identiques et s'il existe des spécificités, elles seront indiquées.

A partir de 2026, il est prévu d'agrandir les échantillons annuels afin de prendre en compte les populations en constante augmentation et garantir ainsi la représentativité des résultats :

- Echantillon de travailleurs indépendants : 600 000
- Echantillon hors TI :
 - o Employeurs métropole : 400 000
 - o CGSS : 15 000
 - o CESU : 100 000
 - o PAJEMPLOI : 100 000
 - o PAM : 60 000

Sur une année civile, cette répartition permet de cibler un échantillon de 1 275 000 usagers. Si nécessaire, cette volumétrie totale pourra être augmentée de 10%.

3 Déroulement des enquêtes

Les enquêtes dont il est question dans ce document, sont des opérations visant à recueillir des opinions via une méthode quantitative. Elles seront réalisées par l'envoi de questionnaires par courriel à des usagers choisis aléatoirement en fonction de la méthode d'échantillonnage élaborée par la Direction des statistiques (DISEP) de la Caisse Nationale des Urssaf ou la Direction Métier concernée.

3.1 Les intervenants sur les enquêtes

Plusieurs directions de L'URSSAF CAISSE NATIONALE interviennent sur les opérations de sondage :

La Direction des usagers (DU) et en son sein le service marketing de la DASO, la DAEPS pour les catégories employeurs, la DAIPS pour la catégorie TI, interviennent en tant que maîtrise d'ouvrage sur la réalisation du sondage, en association avec la Direction des Statistiques, des Etudes et de la Prévision (DISEP) et la Direction des Offres Particulières (DOP) garante de la stratégie sur les offres Cesu et Pajemploi.

La Direction de la Communication (DICOM) intervient comme expert dans le domaine de la communication.

3.2 Etapes identifiées

La réalisation de chaque enquête s'organise autour des grandes étapes suivantes, à réaliser par/avec le titulaire du marché et sous réserve de validation par L'URSSAF CAISSE NATIONALE :

1. Formalisation d'un retroplanning annuel

CCTP-DU

Fourniture de prestations liées à la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers par voie dématérialisée

2. La conception des courriels, d'invitation et des mails de relance, du questionnaire au format Responsive design incluant un volet « dynamique » en fonction des réponses données.
3. Les paramétrages techniques d'envoi des courriels :
 - Opération de redressage des fichiers,
 - Vérification de l'absence de doublons,
 - Programmation et personnalisation (lien url nominatif rattaché à chaque usager)
 - Filtres anti-spams,
 - Planifications des envois aux dates souhaitées
4. L'envoi et la gestion des relances planifiés.
5. Gestion des retours au fil de l'eau :
 - Suivi des taux de réception et de retour en temps réel,
 - Suivi des adresses mail erronées,
 - Suivi des réponses à l'enquête.
6. La remise des documents de fin d'enquête (trimestrielle ou annuelle) :
 - Fichiers bruts des données pour import dans nos dashboard formaté par l'Urssaf Caisse Nationale au format xls
 - Fichiers des données détaillées au format xls
 - Evolutions au format xls
 - Résultats par question au format xls
 - Liste des verbatims au format xls
7. La remise des documents de fin d'année civile :
 - Rapport de synthèse annuel (comprenant la compilation des résultats pour les enquêtes « trimestrielles ») pour chaque catégorie au format pptx (7 au total : Synthèse globale annuelle, Employeur, CGSS, CESU, PAJEMPLOI, CPSTI, PAM)

4 Nature des prestations attendues

L'opération de prestations liées à la réalisation d'enquête de satisfaction intègre plusieurs tâches dont le détail et le cadencement sont présentés ci-dessous.

4.1 Fourniture de documents par l'Urssaf Caisse Nationale

Pour chaque enquête, l'Urssaf Caisse Nationale élaborera :

- un ciblage précis des usagers à interroger : quantités et caractéristiques de populations et sous-populations à interroger, liste des variables nécessaires à l'analyse.

- un questionnaire définitif à intégrer dans la solution technique proposée par le prestataire.

Un questionnaire comportera des questions d'opinion (cases à cocher, échelles ou notes de 1 à 10). Certaines de ces questions seront posées à tous les usagers ciblés, d'autres ne seront posées qu'à des populations définies, ou afin d'expliciter certaines réponses.

De plus, le questionnaire comportera une ou plusieurs questions ouvertes afin que le usager y inscrive un commentaire libre. Le Titulaire devra recueillir ces commentaires libres.

Les questions ouvertes feront l'objet d'une codification par thèmes et sous thèmes. Chaque thème sera rattaché à une ou plusieurs questions du questionnaire pour apporter des justifications aux différents scores obtenus.

A titre informatif, un questionnaire complet d'enquête peut contenir entre 30 et 80 questions.

4.2 Fourniture de documents par le titulaire

Sur la base d'une trame fournie par la Direction de la Communication de l'Urssaf Caisse Nationale, le titulaire devra élaborer les campagnes d'emailings complètes à savoir :

- Les courriels d'invitation
- Les questionnaires au format Responsive Design
- Le courriel de 1^{ère} relance
- Le courriel de 2^{ème} relance (si nécessaire)
- Le courriel de 3^{ème} relance (si nécessaire)

Le titulaire effectuera un pré-maquettage de chaque document qui fera l'objet d'une validation par l'Urssaf Caisse Nationale.

Le titulaire sera doté d'une solution informatique d'enquêtes en ligne permettant :

- Les envois et relances des questionnaires personnalisables en fonction de variable.
- La gestion des alertes et contact clients
- Les taux de retours détaillés
- La compilation des résultats au fil de l'eau

Le prestataire fournira à la Caisse Nationale des Urssaf, en fin de chaque campagne, les courriels en hardbounce, via un dépôt sur une plateforme sécurisée.

4.3 Personnalisation des questionnaires

Afin d'assurer la qualité de la prestation, notamment l'analyse finale annuelle, le titulaire personnalisera les envois par des liens uniques de connexion (prédéfini pour chaque usager) qui permettront d'identifier les types de répondants et les catégoriser.

4.4 La remise d'une analyse complète

4.4.1 Fichiers bruts des données

Les informations qui auront été enregistrées à partir des questionnaires reçus en ligne seront mises à disposition sous forme de fichiers Excel. Ces fichiers seront remis à la l'Urssaf Caisse Nationale par dépôt de fichier sécurisé adressé directement au chargé de projet de l'Urssaf Caisse Nationale.

4.4.2 Rapports finaux annuels

Il sera par ailleurs remis à l'Urssaf Caisse Nationale, pour chaque enquête :

- Un rapport final national exhaustif incluant les analyses statistiques par questions : résultats, évolutions et écarts. (Évoqué en 3.2.6)
- Un rapport final national maqueté sous format PowerPoint de manière synthétique et visuelle, avec commentaires, analyse et préconisations.
- Un rapport comprenant le calcul d'indicateurs spécifiques demandés par la Direction de l'Audit du Pilotage et de la Stratégie (DAPS) et la Direction Interministérielle de la Transformation Public (DITP)
- Des rapports par entités (comprenant la compilation des résultats pour les enquêtes trimestrielles) pour chaque catégorie au format pptx (7 au total : Synthèse globale annuelle, Employeur, CGSS, CESU, PAJEMPLOI, CPSTI, PAM)

Comprenant aussi :

- le nombre de courriels envoyés
- le nombre de courriels ouverts
- le nombre de courriels NPAI
- le taux de retour si aucune relance n'avait été effectuée
- le taux de retour après la 1^{ère} relance
- le taux de retour après la 2^{ème} relance
- résultats complets : résultats, redressements, évolutions, analyses, écarts-types
- mise en corrélation entre entités et comparatif années précédentes
- préconisations, axes de développement.

Ces rapports feront l'objet d'un pré-maquetage qui sera validé en amont par l'Urssaf Caisse Nationale.

L'URSSAF CAISSE NATIONALE se réserve le droit de demander au titulaire des analyses complémentaires.

Spécificité enquête Travailleurs indépendants :

Ces rapports finaux devront à la fois reprendre les informations issues de l'enquête de satisfaction de L'URSSAF CAISSE NATIONALE mais aussi intégrer les éléments qui seront communiqués par la CNAM et la CNAV, provenant de leurs propres enquêtes de

satisfaction auprès des travailleurs indépendants. Ces éléments seront fournis au Titulaire par L'URSSAF CAISSE NATIONALE et le CPSTI.

4.4.3 Récapitulatif des livrables attendus :

<u>Besoins</u>	<u>Documents</u>	Nbre de phases de production des documents	<u>Commentaires</u>
Préparation campagnes trimestrielles et annuelles	Retro-planning de la campagnes annuelle	1	Planification en début d'année
	Retro-planning des campagnes trimestrielles	1	Planification en début d'année
	Retro-planning des volumes d'envoi mails avec planification quotidienne	4	3 phases trimestrielles, et une 4 ^e phase (T4) incluant les enquêtes du trimestre + les enquêtes annuelles
	Retro-planning des relances avec planification quotidienne	4	3 phases trimestrielles, et une 4 ^e phase (T4) incluant les enquêtes du trimestre + les enquêtes annuelles
Activation	Liste des hardbounces (emails inaccessibles)	4	A envoyer à chaque campagne active
	Reporting quotidien sur les performances de la campagne d'envoi	4	A envoyer à chaque campagne active
	Reporting quotidien sur la participation (complète / incomplète)	4	A envoyer à chaque campagne active
Finalisation	Fichiers bruts des données pour import dans nos dashboard formaté par l'UR CN au format xls	4	A envoyer à chaque fin de campagne
	Fichiers des données détaillées au format xls	4	A envoyer à chaque fin de campagne
	Evolutions au format xls	4	A envoyer à chaque fin de campagne

	Résultats par question au format xls	4	A envoyer à chaque fin de campagne
	Liste des verbatims au format xls	4	A envoyer à chaque fin de campagne comprenant du recueil de verbatim
	Rapport de synthèse annuel pour chaque catégorie au format pptx (7 au total (Synth globale / Employeur / CGSS / CESU / Pajemploi / Compilation des enquêtes CPSTI / PAM)	1	Consolidation des données de l'année écoulée
	Fichiers des résultats spécifiques Direction Interministérielle de la Transformation Publique	1	Consolidation des données de l'année écoulée
	Fichiers des résultats spécifiques Direction de l'Audit du Pilotage et de la Stratégie	1	Consolidation des données de l'année écoulée

4.5 Cadrage des opérations

4.5.1 Pilotage et suivi des opérations

Le titulaire veillera au bon déroulement des opérations et des enquêtes, garantira les conditions de réalisation (organisation, sécurisation, suivi qualité, suivi opérationnel et reporting, respect du planning, remise des rapports d'analyse et certificat sur l'honneur pour la destruction des documents) et mettra en place dans ce sens un mode de pilotage approprié.

4.5.2 Préparation des opérations d'exploitation

La préparation des opérations d'exploitation pourra comprendre : la réception des données, le dispatching, le paramétrage des machines et des logiciels : personnalisation, dynamisation des questionnaires, enregistrements.

Une attention particulière sera portée au paramétrage de l'envoi des courriels afin que ces derniers ne soient pas black-listés par certains opérateurs ou hébergeurs.

5 Planning des enquêtes

L'URSSAF CAISSE NATIONALE initialisera les prestations par un bon de commande en précisant au titulaire :

- Le nombre de courriels à envoyer
- Les différents types de questionnaires utilisés pour l'opération.
- Le rétroplanning de l'opération, contractualisé en amont de chaque opération

Dans le tableau ci-dessus, « annuel » signifie une enquête unique par an. De manière générale les opérations relatives aux enquêtes de satisfaction sur ce format sont réalisées à la fin du 3^{ème} trimestre :

- Septembre à octobre : La notification du bon de commande marque le début de l'opération.
 - L'URSSAF CAISSE NATIONALE fournit au titulaire les thèmes et/ou questions qu'il souhaite retrouver dans les questionnaires (en fonction des indicateurs COG, CPG, et des focus demandés).

Au regard de ces éléments, le titulaire propose une pré-maquette des supports, à savoir : le courriel d'invitation, les questionnaires, les 1^{ère} et 2^{ème} relance. Ceci décliné pour chaque entité : Urssaf /CGSS hors travailleurs indépendants ; Urssaf/CGSS travailleurs indépendants ; Cesu et Pajemploi ainsi que PAM.

- Novembre à décembre : Une fois les maquettes validées, le titulaire effectue les phases de rapprochement des fichiers, personnalisation, programmation et séquençement puis lance l'enquête en ligne.

Le Titulaire réceptionne les retours, les consolide, fait état de l'avancement et procède aux relances.

- Janvier : Le titulaire produit les rapports finaux (tel que dans le paragraphe 4.4.2)

Concernant les enquêtes « trimestrielles » :

Janvier : notification du bon de commande marquant le début de l'opération.

L'Urssaf Caisse Nationale fournit au prestataire les questionnaires qui seront à utiliser lors des 3 campagnes trimestrielles. Ce questionnaire sera constitué d'un socle immuable sur l'année + des questions d'actualité spécifiques.

Exécution des campagnes : Mars / Juin / Novembre sur le mois entier.

Au regard de ces éléments, le titulaire propose une pré-maquette des supports, à savoir : le courriel d'invitation, les questionnaires, les relances.

Après chaque mois d'exécution, le titulaire fournira à la Caisse Nationale des Urssaf :

- Les courriels en hardbounce, via un dépôt sur une plateforme sécurisée.
- Fichiers bruts des données pour import dans nos dashboard formaté par l'Urssaf Caisse Nationale au format xls
- Fichiers des données détaillées au format xls
- Evolutions au format xls

CCTP-DU

Fourniture de prestations liées à la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des usagers par voie dématérialisée

- Résultats par question au format xls
- Liste des verbatims au format xls

6 Conditions de réalisation

6.1 L'organisation du prestataire

L'organisation du prestataire devra offrir une garantie de qualité sur :

- La coordination des différentes équipes intervenant sur l'opération : services de production, administration, sous-traitant le cas échéant...
- Le suivi, la planification et la coordination des enquêtes dans le temps.

De plus, le titulaire présente dans son offre technique, l'équipement qu'il compte utiliser pour la réalisation des prestations, et précise, par semaine :

- Un reporting de gestion des envois pour :
 - Gérer le flux important d'envois
 - Planifier les envois aux dates et heures souhaitées
 - Informer sur le taux de réception et d'ouverture.
- Un reporting des retours pour :
 - Connaître les adresses mail erronées
 - Suivre l'avancement des réponses en temps réel
 - Effectuer les relances en temps réel.

6.2 La sécurisation des opérations

Le titulaire s'engagera à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer la sécurité, la continuité et le respect du planning de ces opérations (mise en place de back up par exemple) et garantir la confidentialité des données recueillies.

Le prestataire est tenu d'informer impérativement L'URSSAF CAISSE NATIONALE en cas de constatation d'un incident technique ou toutes autres difficultés dont il aurait connaissance dans le cadre de l'exécution du marché, et pouvant remettre en cause le planning initialement arrêté pour la réalisation des prestations. En cas de non-respect de cette obligation, ceci constituerait un manquement du titulaire à son devoir de mise en garde, pouvant justifier le rejet de l'opération, conformément aux exigences de l'article 14 du CCAP.

Dans le cadre de la consultation, chaque candidat précisera les éléments qui garantissent la sécurité, la continuité des opérations dans le respect d'un planning.

7 Le suivi des opérations

7.1 Le suivi qualité

7.1.1 Les indicateurs de qualité et leur reporting⁽¹⁾

L'URSSAF CAISSE NATIONALE demande au titulaire de suivre les indicateurs de qualité suivants :

- Les délais d'intervention et de rectification sur anomalie / erreurs (en heure, jour ou semaine). Les correctifs d'anomalies, signalés par courriel, doivent être traités sous 48 heures maximum.
- En cas de dysfonctionnement dans le déroulement de la campagne le candidat doit prévenir l'Urssaf Caisse Nationale et ces représentants dans les 24 heures, signalé par courriel.

Dans le cadre de la consultation, l'Urssaf Caisse Nationale demande au candidat de s'engager impérativement et obligatoirement sur ces indicateurs. Il présentera de plus les outils / techniques / méthodes / processus qui lui permettent de détecter et de corriger les erreurs / anomalies.

Dans le cadre du marché, le titulaire effectuera un reporting au minimum hebdomadairement tout au long des opérations sur ces indicateurs à l'Urssaf Caisse Nationale.

Le titulaire présente les modalités et les périodicités de reporting.

Cette liste d'indicateurs n'est pas exhaustive, le titulaire pourra proposer des indicateurs qualités complémentaires.

7.1.2 La conservation des questionnaires à des fins de vérification de la qualité

L'URSSAF CAISSE NATIONALE pourra accéder à tout ou partie des questionnaires à des fins de vérification de la qualité de la prestation. A ce titre, le prestataire conservera les questionnaires renvoyés par les usagers pendant six mois après la fin de l'enregistrement dans un lieu sécurisé. A l'issue de ce délai, le titulaire procédera à la destruction des données. Après destruction des questionnaires, le prestataire fournira à l'Urssaf Caisse Nationale un certificat sur l'honneur attestant après les six mois de leur destruction effective.

7.1.3 Le suivi opérationnel et le reporting

Étape « Envoi de l'enquête en ligne »

Le titulaire réalisera un suivi opérationnel des prestations attendues au titre de cette étape, et fera dès le début des opérations un reporting hebdomadaire à l'Urssaf Caisse Nationale, avec a minima :

- Le nombre de courriels envoyés
- Le nombre de rejets
- Le nombre d'ouvertures

¹ Est entendu par reporting l'action par laquelle le prestataire apportera à l'Urssaf Caisse Nationale une visibilité sur le suivi de ces indicateurs.

- Le nombre de clics vers le questionnaire
- Les désabonnements
- Les plaintes de spams
- Le nombre de questionnaires relancés

Etape « Réception des questionnaires »

Le titulaire réalisera un suivi opérationnel des prestations attendues au titre de cette étape, et apportera à l'Urssaf Caisse Nationale un reporting en lui indiquant, au minimum hebdomadairement à partir de la réception des courriels, pour chaque enquête et chaque type de questionnaires :

- Le nombre de questionnaires reçus en retour
- Portée : taux d'ouverture 1^{er} envoi ; taux d'ouverture après la 1^{ère} relance ; taux d'ouverture après la 2^{ème} relance
- Le nombre et le pourcentage de réponses quotidiens pour le 1^{er} envoi et à chaque relance.
- Le nombre de questionnaires relancés.
- Le nombre de questionnaires entièrement complétés et le nombre de questionnaires partiellement complétés.

Dans le cadre de la consultation, chaque candidat présentera les modalités et les périodicités de reporting.

7.1.4 Les réunions

Une première réunion de concertation est organisée dès la notification du marché.

Des séances de travail seront ensuite à organiser (dès la notification du marché) afin de valider les maquettes (courriels d'invitation, questionnaires et relances) sur le fond et la forme tous supports compris : ordinateur, tablette, smartphone.

Le titulaire précisera dans le document intitulé cadre de réponse technique, les coordonnées de l'interlocuteur unique qu'il met à disposition de l'Urssaf Caisse Nationale (nom, téléphone, email) et celles de son remplaçant en cas d'absence.

Les réunions se tiennent de façon préférentielle dans les locaux de l'Urssaf Caisse Nationale à Montreuil mais dans le cadre du contrôle des outils, elles pourront se tenir dans les locaux du prestataire et dans le cas du suivi des actions, à distance.

7.2 Remise des rapports de synthèse

Pour chaque enquête, après la remise du dernier fichier, le titulaire enverra à l'Urssaf Caisse Nationale les rapports finaux annuels évoqués précédemment. Ces rapports permettront à l'Urssaf Caisse Nationale de valider définitivement l'opération annuellement et constituent un préalable à leur admission définitive.