CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES N°20/26

Étude sur les besoins des parents dans l'exercice de leurs fonctions parentales

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caisse nationale

MINISTÈRE
DU TRAVAIL
DE LA SANTÉ
ET DES SOLIDARITÉS
Liberté
Égalité
Fraternité

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – CONTEXTE ET EXPOSE DES MOTIFS 3
1.1. Présentation générale des commanditaires 3
1. Présentation générale de la Cnaf 3
2. Présentation générale de la DGCS 3
1.2. Les actions de la DGCS et de la branche Famille dans l'accompagnement et le soutien des parents 3
1. Soutenir et accompagner les parents. Une priorité d'action publique 3
2. Les actions de la DGCS 4
3. Les actions de la branche Famille 4
1.3. La démarche d'étude 5
ARTICLE 2 – OBJET DU MARCHE 5
ARTICLE 3 – AXES DE QUESTIONNEMENTS ET METHODOLOGIE 6
3.1. Axes de questionnements 6
3.2. Méthodologie 7
1. Une revue de littérature préalable 7
2. Un volet quantitatif. Enquête par questionnaire 7
3. Un volet qualitatif complémentaire. Enquête par entretiens d'approfondissement 8
4. Le traitement de données à caractère personnel 8
ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES PHASES, DELAIS DE REALISATION ET LIVRABLES 8
PHASE 1 : Cadrage 8
PHASE 2 : Passation du questionnaire, nettoyage de la base et analyses bivariées 9
PHASE 3 : Analyses multivariées et réalisation de l'enquête qualitative 11
PHASE 4 : Rédaction du rapport final et de la synthèse 12
PHASE 5 OPTIONNELLE : Phase de valorisation des résultats 13
ARTICLE 5 – Suivi de la prestation 13
Comité technique 13
Comité de pilotage 13
ARTICLE 6 – Considérations environnementales et sociales 14
Durée du marché et délais d'exécution 16
ANNEXE 17
Annexe 1 Protection des données à caractère personnel 17

ARTICLE 1 – CONTEXTE ET EXPOSE DES MOTIFS

1.1. Présentation générale des commanditaires

La Caisse nationale des allocations familiales (Cnaf) et la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS) s'associent dans le cadre de ce marché public concernant l'étude sur les besoins des mères et des pères dans l'exercice de leurs fonctions parentales. Cela vise à répondre à la nécessité de renouveler les connaissances en la matière en donnant la parole aux parents pour concevoir une politique de soutien et d'accompagnement des parents adaptée.

1. Présentation générale de la Cnaf

Créée en 1945, la branche Famille est l'une des six composantes du régime général de la Sécurité sociale avec la Maladie, les Risques professionnels, la Vieillesse, le Recouvrement et récemment l'Autonomie.

Acteurs majeurs de la politique familiale, la Caisse nationale des Allocations familiales (Cnaf) et les 101 caisses d'Allocations familiales (Caf), qui constituent la branche Famille du régime général de la Sécurité Sociale, ont pour tâche essentielle d'aider les familles dans leur vie quotidienne par la prise en compte de leurs difficultés et de leurs aspirations tant en matière de charges familiales, de logement, de loisirs que d'éducation ou de modes d'accueil pour les enfants.

Leur intervention passe en effet par la gestion de près de trente prestations légales ainsi que par la mise en œuvre d'une politique d'action sociale dans les domaines de la petite enfance, l'enfance et la jeunesse, de la parentalité, de la cohésion sociale ou encore du logement. Au total, les Caf comptent en 2023 près de 14 millions d'allocataires et financent près de 105 milliards d'euros de prestations légales et d'action sociale.

Pour conduire au mieux ces missions, la branche Famille évolue et s'adapte en permanence aux mutations sociales. Elle est à l'écoute et au service des allocataires et participe à la conception et à la mise en œuvre des politiques familiales et sociales. Elle renforce notamment ses actions en faveur du soutien à la parentalité, en s'adaptant à l'évolution des besoins des familles.

2. Présentation générale de la DGCS

La Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), qui regroupe environ 250 agents, est chargée de concevoir, piloter et évaluer les politiques publiques de solidarité sous l'autorité conjointe des ministères sociaux et du ministère chargé de l'Égalité entre les femmes et les hommes. Elle agit en faveur des publics les plus vulnérables : personnes en situation de précarité, de handicap, personnes âgées, enfants et familles.

Au sein de la DGCS, le Bureau « Familles et parentalité » anime la politique interministérielle de la famille, encadre et développe l'accueil du jeune enfant, impulse et coordonne la politique de soutien à la parentalité et suit l'ensemble des sujets relatifs à la famille. La direction de projet « 1000 premiers jours et développement des politiques de soutien à la parentalité » coordonne la politique interministérielle des 1000 premiers jours et les Assises nationales du soutien à la parentalité dont la finalité est de construire une feuille de route nationale de cette politique publique et d'en suivre la mise en œuvre.

1.2. Les actions de la DGCS et de la branche Famille dans l'accompagnement et le soutien des parents

1. Soutenir et accompagner les parents. Une priorité d'action publique

Le soutien à la parentalité constitue une priorité des politiques familiales et sociales et une composante obligatoire des services aux familles. Il vise à accompagner tous les parents dans l'exercice de leurs responsabilités éducatives, quels que soient leur situation familiale, leur lieu de résidence ou les éventuelles difficultés rencontrées. Fondée sur une approche universelle, préventive et non stigmatisante, cette politique mobilise une grande diversité d'acteurs institutionnels et associatifs afin de proposer des réponses adaptées aux besoins des familles. Elle contribue à renforcer les compétences parentales, à prévenir les situations de vulnérabilité et à favoriser le bien-être et le développement de l'enfant. À travers le déploiement de cette politique et des orientations contenues dans la Stratégie nationale de soutien à la parentalité, les pouvoirs publics œuvrent au développement d'une offre lisible, accessible et coordonnée sur l'ensemble du territoire.

2. Les actions de la DGCS

La DGCS conçoit, pilote et anime la politique nationale de soutien à la parentalité, en lien étroit avec les autres administrations concernées, la Caisse nationale des allocations familiales, les collectivités territoriales et le tissu associatif. L'objectif est de soutenir tous les parents dans l'exercice de leur fonction parentale, dans une logique préventive et d'investissement social, en leur permettant un accès à une offre d'accompagnement adaptée et répondant à leurs besoins sur l'ensemble du territoire national.

La DGCS a notamment conduit l'élaboration et le suivi de la Stratégie nationale de soutien à la parentalité, qui vise à garantir à tous les parents un accès à une offre de services lisible, accessible et adaptée à leurs besoins. Elle organise et anime régulièrement des temps de concertation et de réflexion collective, tels que les Assises nationales du soutien à la parentalité, réunissant administrations et acteurs publics, représentants d'associations, représentants des familles afin d'identifier les enjeux actuels et proposer des axes d'évolution des politiques publiques.

La DGCS contribue à l'élaboration et à l'évolution du cadre juridique applicable aux services aux familles, afin de garantir la qualité, l'accessibilité et la sécurité des accompagnements proposés aux parents et aux enfants. Elle participe à la préparation des textes législatifs et réglementaires relatifs notamment aux dispositifs et services de soutien à la parentalité, à la posture professionnelles des intervenants, etc.

La conception de cette politique publique s'inscrit dans une démarche partenariale, à travers notamment l'organisation des assises du soutien à la parentalité, sous l'égide de la ministre chargée de la famille et de la Haut-commissaire à l'enfance.

3. Les actions de la branche Famille

L'action de la branche Famille en matière de soutien à la parentalité se caractérise par une approche préventive et universaliste dans une logique d'investissement social. Elle s'inscrit pleinement dans la Charte nationale de soutien à la parentalité prévue à l'article L. 214-1-2 du code de l'action sociale et des familles (CASF) et en référence à l'ordonnance du 19 mai 2021 qui positionne le soutien à la parentalité en tant que catégorie permanente de l'action publique.

Pour ce faire, elle déploie une politique qui permet de développer et de structurer des offres de services, de fédérer l'ensemble des acteurs mobilisés et de mailler les territoires pour apporter des réponses aux besoins et préoccupations des parents en lien avec les Schémas départementaux de services aux familles (SDSF) et les Conventions territoriales globales (CTG).

La politique de soutien à la parentalité :

- Vise à offrir à chaque parent, au moment où il en a besoin, des services et/ou dispositifs de soutien et/ou d'accompagnement à la parentalité pour prévenir les risques (ruptures familiales, relations conflictuelles, etc.) qui pèsent sur les familles ;
- S'inscrit dans une démarche universaliste, dans le respect de la diversité des modèles éducatifs, des contextes familiaux, économiques et culturel de chaque famille ;
- Valorise les parents dans leur rôle et renforce leurs compétences parentales.

Pour déployer cette politique, la branche Famille prend appui sur :

- La mobilisation de financements dans le cadre de prestations de service nationales visant à soutenir le fonctionnement de structures et services spécifiques tels que les lieux d'accueil enfants-parents (Laep), les espaces de rencontre, les services de médiation familiale, les services financés au titre des contrats locaux d'accompagnement à la scolarité (Clas) ;
- Le fonds national parentalité (FNP), levier opérationnel essentiel au financement d'actions territorialisées de soutien à la parentalité et à l'accompagnement des dynamiques de mise en réseau des acteurs sur les territoires.

1.3. La démarche d'étude

L'étude du présent marché s'intègre dans une démarche globale de production de connaissances sur l'accompagnement des parents dans l'exercice de leurs fonctions parentales et en particulier sur l'action d'accompagnement des parents entreprise par la DGCS et la branche Famille.

Alors que le soutien à la parentalité constitue désormais un axe fort de l'action de la branche Famille, le développement de cette politique publique est souvent pensé en termes de valorisation, de consolidation et d'accessibilité des services existants. La tenue en 2026 des Assises nationales du soutien à la parentalité, l'appel du Haut Conseil de la Famille, de l'Enfance et de l'Âge (HCFEA) dans un récent rapport à la création d'une offre socle de services aux parents ainsi que la négociation à venir de la future Convention d'objectif et de gestion (Cog) entre la Cnaf et l'État constituent des éléments majeurs invitant à l'apport de connaissances nouvelles sur les besoins et les attentes des mères et des pères afin, notamment, d'ajuster l'offre de services que la branche Famille propose aux familles. La dernière enquête réalisée par la Cnaf interrogeant directement les parents sur les modalités d'appui qui leur seraient utiles date de 2016 (voir E-ssentiel n°165). Une demande forte pour renouveler les connaissances sur le sujet a été exprimée ces dernières années par différents acteurs de la politique familiale. Dans ce contexte, l'actualisation des connaissances sur les besoins des parents dans l'exercice de leurs fonctions parentales (mères, pères ou autres adultes exerçant une fonction parentale) paraît nécessaire pour concevoir et déployer une politique publique efficiente, efficace et adaptée à ces besoins.

ARTICLE 2 – OBJET DU MARCHE

Le marché a pour objet la réalisation d'une étude sur les vécus de la parentalité, les ressources dont les mères et les pères, ou les autres adultes exerçant une fonction parentale, disposent et leurs besoins de soutien et d'accompagnement dans l'exercice de leurs fonctions parentales (sur différents aspects, comme par exemple : relation parent-enfant, scolarité, santé, rapport aux écrans, etc.). Elle vise également à identifier les vecteurs d'accompagnement et les modalités de soutien que ces hommes et ces femmes perçoivent eux-mêmes comme étant les plus adaptés (en matière d'offre de service mais également d'autres types de soutiens). L'enquête s'adresse aux parents ayant au moins un enfant de 0 à 17 ans à charge, sélectionnés à partir des bases allocataires de la Cnaf.

Pour répondre aux objectifs recherchés, cette étude devra comporter :

- Une revue de littérature préalable à l'enquête ;
- Un volet quantitatif d'enquête par questionnaire (8 000 répondants [questionnaires complets et exploitables] minimum au total, en ligne et par téléphone) ;
- Un volet qualitatif complémentaire, comprenant environ 30 entretiens semi-directifs d'approfondissement sur les besoins de soutien à la parentalité (d'une durée de 40 min. environ).

ARTICLE 3 – AXES DE QUESTIONNEMENTS ET METHODOLOGIE

3.1. Axes de questionnements

L'étude ambitionne de saisir le vécu et les besoins des hommes et des femmes exerçant des fonctions parentales dans l'optique de construire une politique de soutien à la parentalité au plus près des parents, que ceux-ci fréquentent ou non des dispositifs de soutien à la parentalité. L'étude adopte une conception étendue de la parentalité, entendue comme l'ensemble des adultes responsables vis-à-vis d'enfants et exerçant des fonctions éducatives et de *care* à leur égard. Elle concerne en premier lieu les responsables légaux des enfants, y compris lorsqu'ils ne sont pas les mères ou pères biologiques de l'enfant, mais prendra aussi en compte des configurations familiales dans lesquelles un adulte exerce un rôle parental sans reconnaissance légale (par exemple beaux-parents, parents non reconnus légalement en cas d'homoparentalité ou de confiage).

L'enquête et l'analyse viseront à répondre aux questionnements suivants en tenant compte des caractéristiques sociodémographiques et du contexte de vie des familles (configuration familiale, nombre et âge des enfants, revenus, territoires, caractéristiques d'emploi, etc.) :

- **Vécu du rôle de parent** : Selon le parent, quelles sont les ressources disponibles et mobilisées (présence ou non de coparents, conditions matérielles de vie, proximité de membres de la famille ou d'amis, etc.) ? Comment se sent-il dans son rôle de parent ? Se sent-il à l'aise ou en difficulté ? Ressent-il une pression sociale vis-à-vis de ce rôle ?

- Caractérisation des **préoccupations et/ou des difficultés** parentales : A-t-il des préoccupations et/ou des difficultés spécifiques en tant que parent ? De quelle nature et intensité sont-elles ? Sont-elles pérennes ou ponctuelles ? Portent-elles sur son rôle parental en général ou concernent-elles un enfant en particulier ?

- Caractérisation des **besoins opérationnels de soutien.** Ceux-ci sont entendus comme étant l'ensemble des dimensions pour lesquelles les pères et les mères ont besoin d'être soutenus dans l'exercice de leurs fonctions parentales : Disposent-t-ils déjà de ce soutien (soutien de proches, garde rémunérée, soutien scolaire, association de parents d'élèves, professionnels de santé et assimilés, offre publique de soutien à la parentalité, offre privée [coachs parentaux, forums de parents en ligne, etc.], soutien de l'employeur…) ? Le parent identifie-t-il d'autres aspects pour lesquels un soutien supplémentaire serait bienvenu ? De quelle nature est le soutien attendu (information, accompagnement, réseaux de pairs, besoin de répit) ? Aurait-il besoin d'un accompagnement à l'exercice de ses fonctions parentales ? Sous quelles modalités (en ligne/en présentiel, individuel/collectif, ponctuel/régulier, court/long) ? Ses besoins sont-ils plus étendus (mode de garde, aide financière, aménagement de son temps de travail, etc.) ?

- **Expérience effective d'une offre de soutien à la parentalité.** Ce module de questions porte plus spécifiquement, parmi l'ensemble des politiques publiques soutenant les fonctions parentales, sur les actions d'accompagnement à la parentalité à destination de l'ensemble des familles ou de parents en particulier, portées ou soutenues par la branche Famille, voire par d'autres organismes (Santé publique France, collectivités locales, Protection maternelle et infantile [PMI], Aide sociale à l'enfance, etc.). Ces actions peuvent être collectives et prendre la forme de temps parents-enfants (ateliers parents-enfants ; sorties ou vacances en familles ; lieux d'accueil enfants-parents [Laep] ; ludothèques ; etc.) ou entre parents (cafés des parents ; conférences ; etc.). Elles peuvent aussi être individuelles ou accompagner une famille en particulier en présentiel (médiation familiale, espace-rencontre, etc.) ou en ligne (Promeneurs du net, application 1000 jours -Blues, etc.). Pour les parents qui ont fréquenté (ou ont utilisé) par le passé ou qui fréquentent (ou utilisent) actuellement l'un de ces dispositifs de soutien à la parentalité, nous aimerions connaître son expérience et son avis sur cette ou ces actions : De quelle offre s'agit-il ? Comment l'offre a-t-elle été identifiée (par des proches,

en ligne, dans des lieux ressource, etc.) ? L'offre de soutien fréquentée ou utilisée est-elle adaptée à ses besoins ? A-t-elle répondu à ses attentes initiales et/ou à d'autres besoins qui n'étaient pas identifiés comme tel de prime abord ? Qu'en est-il des autres adultes exerçant des fonctions parentales pour ses enfants ?

3.2. Méthodologie

Pour répondre à ces questionnements, l'étude emploiera des méthodes d'études mixtes, à savoir une revue de littérature, une enquête par questionnaire (volet quantitatif) et une enquête par entretiens (volet qualitatif).

1. Une revue de littérature préalable

Un travail documentaire sur les besoins des parents et les offres de soutien à la parentalité est attendu. Ce travail porte *a minima* sur les ressources bibliographiques mentionnées dans le présent appel d'offre et transmises par la Cnaf au moment du lancement du marché, enrichies des autres ressources identifiées par le titulaire et la Cnaf au cours du marché. Cette revue de littérature (en France voire à l'international) contribuera à préparer l'élaboration du volet quantitatif de l'étude : échantillonnage, formulation des questions, etc. Elle sera également mobilisée pour l'analyse, en ce qu'elle permettra d'identifier les hypothèses à tester empiriquement. Elle permettra enfin de contextualiser, de problématiser et de réaliser l'analyse transversale du matériau récolté dans le rapport final de l'étude.

2. Un volet quantitatif. Enquête par questionnaire

La collecte de données se fera par questionnaire adressé aux mères et aux pères en mode mixte : en ligne et par téléphone (de façon successive) (durée de passation de 10 minutes environ). Nous visons, pour le questionnaire, au moins 8 000 réponses minimum dont 1 500 par téléphone. L'enquête par téléphone serait utilisée de façon à compenser pour partie une moindre réponse de certains profils lors de l'enquête en ligne.

Les répondants visés sont des adultes exerçant des fonctions parentales, et en premier lieu les parents légaux identifiés à partir des bases allocataires de la Cnaf. Elles comportent un enregistrement par foyer allocataire à un mois de référence donné. Pour chaque foyer, elles contiennent notamment l'identité du responsable de dossier (majoritairement une femme) ainsi que, le cas échéant, celle de son conjoint. En plus de l'adresse postale du foyer, les coordonnées disponibles comprennent une adresse électronique par foyer, ainsi qu'un ou deux numéros de téléphone, sans possibilité d'identifier avec certitude à quel membre du foyer elles sont rattachées.

Aux côtés des points de vue des mères, nous souhaitons connaître ceux des pères. Dans un contexte où ce sont principalement les mères qui sont allocataires et où les femmes répondent plus fréquemment aux enquêtes, une attention particulière à la constitution d'un échantillon le plus représentatif de pères est à prévoir. Différentes populations spécifiques seront en outre identifiées dans le questionnaire, dont certaines pourraient faire en amont l'objet d'un suréchantillonnage : handicap de l'enfant ou du parent, naissances multiples, familles nombreuses, familles précaires, entrée en parentalité précoce, etc. Nous souhaitons également prendre en compte les différentes configurations familiales (familles monoparentales, recomposées, parents en couple, etc.) et la parentalité vis-à-vis d'enfants ne résidant pas ou peu au domicile, la beau-parentalité et les fonctions parentales exercées par des parents non légaux, etc. La mise en place d'un dispositif particulier permettant d'étudier ces situations est à prévoir. Le candidat est invité à faire part d'une proposition de dispositif d'enquête permettant d'atteindre ces populations dans son offre. Le protocole méthodologique détaillé sera coconstruit et validé avec la Cnaf/DSER lors de la phase de cadrage de l'étude.

Une fois le questionnaire passé, des analyses bivariées par tris croisés seront effectuées (notamment par configuration familiale, nombre et âge des enfants, revenus, territoires, caractéristiques d'emploi, etc.). Sur cette base, des analyses multivariées (régressions, analyses factorielles, etc.) sur des objets identifiés grâce aux analyses descriptives initiales seront effectuées.

3. Un volet qualitatif complémentaire. Enquête par entretiens d'approfondissement

Suite à l'enquête quantitative et aux analyses bivariées, et parallèlement à la poursuite d'analyses multivariées, une enquête qualitative sera réalisée. Les 30 entretiens semi-directifs seront effectués, de préférence en face à face, ou en visioconférence ou par téléphone si nécessaire (d'une durée de 40 minutes environ chacun) avec des parents ayant répondu au questionnaire et pour lesquels un besoin de soutien à la parentalité a été identifié. Sur la base de 3 à 5 problématiques ou sujets d'intérêt identifiés à travers les analyses bivariées, ces entretiens permettront d'approfondir les questions relatives à leurs besoins effectifs de soutien à la parentalité (besoins spécifiques et modalités du soutien attendu) en précisant leur contexte effectif de vie.

Les jours affectés par phase et par profil d'intervenant sont précisés dans la décomposition du prix global forfaitaire (Annexe financière DPGF).

4. Le traitement de données à caractère personnel

En lien avec le CCAP, le présent CCTP comprend un traitement de données à caractère personnel. L'annexe 1 au présent CCTP le définit. L'offre technique du titulaire comprend toutes les réponses demandées dans cette annexe.

De manière générale, les échanges de données entre la Cnaf (fichiers de contacts ; fichiers de résultats) seront réalisés prioritairement au moyen de la solution sécurisée Bluefiles proposé par la Cnaf. À défaut, les échanges peuvent être effectués au moyen de fichiers protégés dans un dossier compressé (Zip) protégé par un mot de passe qui sera communiqué par un autre canal (téléphone).

La protection des données personnelles, l'information des enquêtés et l'anonymisation des réponses aux questions devront être garanties.

Le titulaire aura en charge de gérer, en lien avec la Cnaf, les modalités d'information et de contact des personnes concernées par l'enquête.

Un modèle de mention d'information validé par la Cnaf conformément à l'article 13 du RGPD sera porté à la connaissance des personnes sollicitées. Cette information précise les finalités de l'étude, les destinataires de données, les droits dont disposent les personnes concernées ainsi que le caractère sans conséquence des réponses apportées par les personnes interrogées, allocataires ou non, sur la gestion de leurs droits.

Le titulaire s'engage à conserver les données à caractère personnel pendant une durée ne devant pas excéder le terme du marché.

ARTICLE 4 – DESCRIPTION DES PHASES, DELAIS DE REALISATION ET LIVRABLES

Le présent marché est réalisé en 4 phases distinctes décrites ci-après.
Une cinquième phase, optionnelle, pourra être commandée en fonction du besoin.
Les délais définis phase par phase pour la réalisation des prestations n'incluent pas les délais nécessaires aux opérations de vérifications et de décision de la Cnaf.

PHASE 1 : Cadrage

La phase 1 est réalisée dans un délai maximal de 100 jours calendaires à compter de la date de notification du marché.

Lancement du marché :

Dans les 10 jours calendaires à compter de la date de notification du marché, un échange est organisé avec l'équipe du titulaire du marché sous la forme d'un comité technique (de préférence au siège social de la Cnaf à Paris, à défaut en visioconférence). Il visera à fixer le déroulement du marché (attentes, organisation, calendrier, etc.). À la suite de cet échange, la Cnaf, en lien avec la DGCS, communique au titulaire les documents utiles à sa mission à savoir le projet de questionnaire et les précédents travaux réalisés (références bibliographiques, questionnaire et résultats de l'enquête de 2016, éléments statistiques, etc.), cela au maximum dans les 5 jours calendaires suivant le comité technique.

Plusieurs réunions de travail conjointes entre le prestataire et la Cnaf (environ 3 à 5 réunions d'une durée d'1h30 à 2h) auront lieu sur la base des premières versions de revue de littérature, de questionnaire et de plan d'échantillonnage proposées par le prestataire.

Prestations attendues au titre de la phase 1 :

- Réalisation de la revue de littérature ;
- Élaboration du protocole méthodologique d'enquête ;
- Élaboration du questionnaire (à partir du projet de questionnaire transmis par la Cnaf) ;
- Élaboration du plan d'échantillonnage ;
- Rédaction d'un courrier d'invitation à répondre au questionnaire à destination des parents.

Livrables

En fin de phase 1, le titulaire devra fournir :

- Une note de cadrage (livrable 1) présentant le déroulement de la mission, un calendrier ajusté, le protocole d'enquête (avec la définition des quotas par sous-catégories de personnes à interroger et le plan d'échantillonnage), les enseignements du travail documentaire et une proposition de courrier d'invitation à répondre au questionnaire (courriel pour les allocataires pour lesquels la Cnaf dispose de l'adresse mail comprenant la possibilité de refuser de répondre en cliquant sur un lien ou en contactant le prestataire et courrier postal pour les autres avec un QR code vers le questionnaire ainsi que toutes les informations relatives à ses droits en tant qu'enquêté et notamment celui de refuser de répondre au questionnaire) ;
- Le questionnaire au format Word (livrable 2) ;

Dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la première version des livrables 1 et 2, une réunion du comité de pilotage est organisée sur place ou en visioconférence. L'objet de la réunion est de valider les éléments nécessaires à l'organisation de la phase de passation du questionnaire sur la base des livrables 1 et 2.

À la suite du comité de pilotage, le prestataire dispose de 10 jours calendaires pour livrer une version définitive des livrables 1 et 2 tenant compte des échanges intervenus lors du comité de pilotage.

La Cnaf dispose de 7 jours calendaires à compter de la date de réception du livrable 1 définitif pour procéder aux opérations de vérifications des prestations et prononcer une décision de réception de la phase 1 conformément aux dispositions du CCAP.

La décision de réception par la Cnaf et la DGCS des livrables n° 1 et 2 vaut décision de réception de la phase 1 du présent marché.

PHASE 2 : Passation du questionnaire, nettoyage de la base et analyses bivariées

Les prestations objet de la phase 2 débutent à la date de réception de la phase 1 et sont réalisées dans un délai maximal de 120 jours calendaires.

La Cnaf transmet au titulaire un échantillon représentatif de 60 000 allocataires pour permettre l'interrogation téléphonique et électronique. Celui-ci contient les informations de contacts (nom, prénom, adresses emails, coordonnées téléphoniques), les variables nécessaires à l'échantillonnage et à la construction de quotas ainsi que des variables utiles à l'analyse (situation familiale, nombre et âge des enfants, revenu, prestations

perçues, activité, type de territoire de résidence, etc.). Le fichier constitue ainsi la base d'enquête. Pour information, sur le champ des foyers avec au moins un enfant de moins de 18 ans à charge, 98,2 % disposent d'une adresse email et d'un numéro de téléphone, 1,7 % d'une adresse email seule, et 1,1 % d'un numéro de téléphone seul en décembre 2025.

Une fois le questionnaire en ligne, le titulaire teste le questionnaire en interrogeant 20 allocataires en ligne et 20 par téléphone. Il réalise un bilan du test de passation (réception, compréhension des questions, temps de passation, etc.) et le transmet à la Cnaf 15 jours calendaires avant la phase principale de passation du questionnaire. Au besoin, en accord avec la Cnaf, le titulaire réalise des ajustements au questionnaire.

Sur la base du fichier transmis par la Cnaf, le titulaire envoie les courriels d'invitation à répondre au questionnaire mentionné ci-avant aux allocataires de l'échantillon (ou un courrier, pour les allocataires n'ayant pas transmis d'adresse mail à leur Caf) selon les modes de passation (en ligne ou par téléphone). Ils seront informés conformément à l'article 13 du RGPD que le refus de participer à l'enquête n'aura aucun impact sur la gestion de leurs droits. Le titulaire assure la gestion des refus de contact.

La passation du questionnaire est réalisée de façon séquentielle, avec une première phase de recueil en ligne, suivie d'une phase de recueil téléphonique auprès des allocataires n'ayant pas répondu au questionnaire en ligne. Le titulaire recueille au minimum 8 000 réponses complètes et exploitables, dont 1 500 par téléphone, sur la base de l'échantillon transmis par la Cnaf.

Pour la phase de recueil en ligne, le titulaire met en œuvre les moyens nécessaires pour maximiser le taux de réponse, en évitant de sur-solliciter les allocataires. Il assure un suivi régulier des taux de réponse, notamment selon les sous-catégories définies conjointement entre le titulaire et la Cnaf lors du comité technique de cadrage suivant les orientations définies dans l'article 3.2.2 ci-dessus. Il met en œuvre, si nécessaire, des relances ciblées par courriel ou SMS afin de limiter les déséquilibres observés parmi les répondants.

Le candidat précise dans son offre les moyens qu'il entend mobiliser pour garantir l'accès au questionnaire et favoriser son remplissage complet. À titre d'information, les enquêtes en ligne réalisées par la Cnaf auprès de parents allocataires obtiennent, ces dernières années, un taux de réponse compris entre 13 % et 15 % après relances.

Durant la phase de recueil téléphonique, le titulaire est tenu de respecter des quotas par sous-catégories, définis conjointement avec la Cnaf lors du comité technique de cadrage de la phase 1. Ces quotas visent à améliorer la représentativité de l'échantillon final en complétant les catégories insuffisamment représentées à l'issue de la phase de recueil en ligne.

L'avancement de la passation et de l'atteinte des quotas fait l'objet d'un rapport bihebdomadaire transmis par courriel à la Cnaf par le titulaire. Des échanges téléphoniques ou électroniques entre le titulaire et la Cnaf permettent au besoin d'affiner la stratégie pour l'atteinte des quotas attendus.

En fin de période de passation de l'enquête, un échange téléphonique ou en visio-conférence sur cette phase, et notamment sur la méthode de redressement est organisé entre la Cnaf et le titulaire. Celui-ci débouche sur un bilan écrit de la collecte de données, incluant une note méthodologique de redressement de l'enquête, transmise à la Cnaf par le titulaire dans les 5 jours suivant l'échange (livrable 4). Le titulaire redresse *a posteriori* l'échantillon de répondants en fonction des taux de réponse des différentes catégories de répondants.

Le titulaire effectue alors une analyse descriptive par tris à plats et tris croisés de la base de données rédigé dans un rapport intermédiaire sous format Word (livrable 6). L'analyse mettra notamment en évidence – quand la comparaison sera possible - les évolutions par rapport à l'enquête sur les besoins des parents réalisée par la Cnaf en 2016. Elle s'appuiera également sur l'analyse documentaire réalisée lors de la phase 1. En outre, ce rapport comportera des pistes pour les analyses multivariées (régressions, analyses factorielles, etc.) et l'enquête qualitative menées à la phase 3.

Prestations attendues au titre de la phase 2

- Programmation des questionnaires dans un logiciel d'enquête (permettant sa passation en ligne et par téléphone) ;
- Test de passation (en ligne et par téléphone) ;
- Passation du questionnaire en ligne puis par téléphone ;
- Nettoyage de la base de données ;
- Réalisation des analyses descriptives.

Livrables

En fin de phase 2 (dans le délai de 120 jours à compter de la réception de la phase 1), il est attendu du titulaire qu'il ait produit les livrables suivants :

- Un bilan du test de passation (livrable 3) ;
- Un bilan de la collecte de données, incluant la note méthodologique de redressement de l'enquête (livrable 4) ;
- La base de données nettoyée au format sous format CSV avec séparateurs point-virgule, accompagnée du dictionnaire de codage des données comportant notamment les noms de variables et les modalités de variable (Livrable 5)
- Un rapport intermédiaire faisant état des axes de questionnements, du protocole d'enquête, des analyses bivariées réalisées (tris à plats suivies de tris croisés) et des pistes d'analyse multivariées et d'enquête qualitative (50 pages, livrable 6) ;
- Un fichier comportant les tableaux des tris à plat et des principaux tris croisés au format Excel (livrable 7).
- Une note de synthèse (d'une dizaine de pages) et un support de présentation reprenant les principaux résultats (livrable 8).

Dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la première version des livrables 4 à 8, une réunion du comité technique est organisée sur place ou en visioconférence. L'objet de la réunion est de valider les éléments nécessaires à l'organisation de la phase 3 sur la base des livrables 4 à 8.

La Cnaf dispose de 7 jours calendaires après la remise du livrable n° 3 et de 10 jours calendaires après la remise des versions définitives des livrables n°4 à 8 pour procéder aux opérations de vérifications des prestations et prononcer une décision de réception de la phase 2 conformément aux dispositions du CCAP.

La décision de réception par la Cnaf et la DGCS des livrables 3 à 8 vaut décision de réception de la phase 2 du présent marché.

PHASE 3 : Analyses multivariées et réalisation de l'enquête qualitative

Les prestations objet de la phase 3 sont réalisées dans un délai maximal de 120 jours calendaires à compter de la date de réception de la phase 2.

Prestations attendues au titre de la phase 3

- Réalisation des analyses multivariées suivant les axes de questionnement définis lors du comité technique de fin de phase 2 (3-4 axes d'analyse) ;
- Élaboration des guides d'entretiens du volet qualitatif ;
- Réalisation de l'enquête par entretiens semi-directifs auprès de parents pour lesquels un besoin de soutien à la parentalité a été identifié. Les axes de questionnement sur cette thématique seront définis lors du comité de pilotage de début de phase 3 (30 entretiens) ;
- Proposition d'axes d'analyse transversaux.

Livrables

Au cours de cette phase, le titulaire produira :

- Les guides d'entretiens (livrable 9) ;
- Un bilan de l'enquête qualitative (livrable 10) ;

- Les fiches de synthèse de chaque entretien réalisé (1 page maximum) (livrable 11).
- Un bilan des analyses multivariées réalisées (10 pages) ainsi que les tableaux et ACM réalisés sous Excel (livrable 12) ;
- Une proposition de plan pour le rapport final (livrable 13) ;

Dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la première version du livrables 9 à 13, une réunion du comité technique est organisée sur place ou en visioconférence. L'objet de la réunion est de valider les éléments nécessaires à l'organisation de la phase 4 sur la base des livrables 9 à 13. Elle vise notamment à échanger sur les principaux axes d'analyse et l'organisation du rapport final.

La Cnaf dispose de 10 jours calendaires à l'issue de la remise des livrables 9 à 13 pour procéder aux opérations de vérifications des prestations et prononcer une décision de réception de la phase 3 conformément aux dispositions du CCAP.

La décision de réception par la Cnaf et la DGCS des livrables n° 9 à 13 vaut décision de réception de la phase 3 du présent marché.

PHASE 4 : Rédaction du rapport final et de la synthèse

Les prestations objet de la phase 4 sont réalisées dans un délai maximal de 120 jours calendaires à compter de la date de réception de la phase 3.

Prestations attendues au titre de la phase 4

- Analyses transversales ;
- Rédaction du rapport final et de sa synthèse ;
- Préparation de la présentation orale au comité de pilotage.

Le rapport final devra proposer une analyse transversale, sous format rédigé, de l'ensemble du matériau recueilli et des éléments de réponses aux questions mentionnées à l'article 3 du présent marché. Il s'appuiera pour cela sur une analyse comparative des matériaux quantitatifs et qualitatifs récoltés et sur la revue de littérature réalisée.

Livrables

Dans un délai de 90 jours calendaires suivant la réception de la phase 3, le prestataire remettra à la Cnaf une première version des livrables suivants :

- Un rapport final d'analyse transversale, issue des différents volets d'enquête, des résultats (100-150 pages, livrable n°14) ;
- Une synthèse du rapport final (livrable n°15), de 4 à 5 pages ;
- Un support de présentation orale (livrable n°16).

Les livrables n°14 et n°15 sont remis sous format électronique (Word ou compatible), le livrable n°16 est remis sous format électronique (Power point ou compatible).

Un comité de pilotage final est organisé au siège de la Cnaf avec l'équipe du titulaire du marché dans un délai de 20 jours calendaires après la remise des livrables intermédiaires n°14, n°15 et du livrable définitif n°16, afin d'échanger sur les résultats de l'étude.

À la suite du comité de pilotage, le prestataire dispose de 10 jours calendaires pour opérer d'éventuelles modifications décidées en comité de pilotage et livrer une version définitive des livrables 14 et 15 (le livrable 16 n'est pas concerné).

Le rapport final et la synthèse pourront servir de base à la publication des résultats de l'évaluation dans les collections Dossier d'étude et E-ssentiel de la Cnaf.

La Cnaf dispose de 7 jours calendaires à l'issue de cette réunion pour procéder aux opérations de vérifications des prestations et prononcer une décision de réception de la phase 4 conformément aux dispositions du CCAP.

La décision de réception par la Cnaf et la DGCS des livrables vaut décision de réception de la phase 4 du présent marché.

PHASE 5 OPTIONNELLE : Phase de valorisation des résultats

Les prestations objet de la phase 5 sont réalisées dans un délai maximal de 180 jours calendaires à compter de la date de réception de la phase 4.

À l'issue du comité de pilotage final, la possibilité de la valorisation du travail réalisé sera discutée entre les membres du comité technique et le prestataire. La valorisation pourrait par exemple prendre la forme d'un séminaire de 2 heures à destination des agents de la Cnaf et des Caf, animé par le prestataire.
Dans le cas où cette valorisation serait retenue, un bon de commande est émis par la Cnaf pour la réalisation d'un support de présentation adapté aux agents de la Cnaf et des Caf et la présentation orale des résultats de l'évaluation, sur un format d'une demi-journée maximum.

Livrable
Un support de présentation (livrable 17)

Le titulaire dispose d'un délai de 20 jours calendaires à compter de l'émission du bon de commande pour remettre le support de la présentation orale et réaliser la présentation orale sollicitée. La date de remise du support est fixée dans le bon de commande. La personne publique dispose de 10 jours calendaires pour procéder à la vérification et demander d'éventuelles modifications.

ARTICLE 5 – Suivi de la prestation

Comité technique

Le suivi et le contrôle du projet sont réalisés par le comité technique du projet, composé des responsables du suivi du projet au sein de la Cnaf et de la DGCS.
La Direction des statistiques des études et de la recherche (DSER) de la Cnaf assure la coordination du groupement Cnaf-DGCS pour la passation et l'exécution du présent marché.
La Direction des politiques familiales et de l'action sociale (DPFAS) de la Cnaf est membre, aux côtés de la DSER et de la DGCS, du comité technique de l'étude.
Le comité technique est notamment en charge des opérations de vérification et de réception des différentes phases, dans les conditions définies au CCAP.

Le comité technique se réunit :

- dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de notification du présent marché (début de phase 1) ;
- dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la version intermédiaire des livrables 4 à 8 (fin de la phase 2) ;
- dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la version intermédiaire des livrables 9 à 13 (fin de la phase 3).

Comité de pilotage

Le comité de pilotage est composé du comité technique, ainsi que d'autres représentants de la Cnaf (DSER et DPFAS) et de la DGCS. D'autres partenaires seront associés, notamment des représentants du HCFEA et des chercheurs experts du champ.

Il se réunit lors du lancement et de la restitution de l'étude pour valider les orientations de l'étude, discuter ses résultats et organiser sa valorisation :

- en phase 1, dans un délai maximal de 10 jours calendaires à compter de la date de réception de la version intermédiaire des livrables 1 et 2 ;
- en phase 4, dans un délai maximal de 20 jours calendaires à compter de la date de réception de la version intermédiaire des livrables n°14 et n°15, et de la version finale du livrable n°16.

Chaque réunion est d'une durée maximale d'une demi-journée (3h).

En plus de ces réunions, des échanges téléphoniques ou électroniques pourront être organisés tout au long de la durée du marché à la demande de l'une ou l'autre des parties, sans surcoût.

ARTICLE 6 – Considérations environnementales et sociales

Dans le cadre de l'exécution du présent marché, le titulaire s'engage à intégrer des pratiques respectueuses de l'environnement et à mettre en œuvre une démarche favorisant la responsabilité sociale et l'égalité des chances.

Pratiques respectueuses de l'environnement

Les livrables demandés par le titulaire sont transmis à la Cnaf en version dématérialisée.

Pour les données volumineuses, le titulaire privilégie le transfert des données à partir d'un site de dépôts temporaires de fichiers. La solution Bluefiles est utilisée par la Cnaf. Les destinataires des données sont libres de télécharger les fichiers limitant ainsi la consommation de ressources énergétiques. Tout autre site est utilisé sous réserve de sa compatibilité avec le système d'information des commanditaires et garantit la confidentialité et la sécurité des échanges.

Les déplacements du titulaire lors de l'exécution du marché devront s'orienter, dans la mesure du possible, vers les modes les moins émetteurs de gaz à effet de serre.

Démarche favorisant la responsabilité sociale et l'égalité des chances

Par ailleurs, le titulaire s'engage à :

- Veiller à l'accessibilité des questionnaires administrés en ligne ;
- Veiller à la diversité, à l'inclusion et à l'égalité professionnelle, notamment à l'égalité entre les femmes et les hommes, dans le cadre de la réalisation des prestations ;
- Lorsque l'organisation du titulaire le permet, favoriser la montée en compétences de jeunes professionnels (alternant, stagiaire ou jeune chercheur) en les associant à l'équipe en charge de l'exécution des prestations ;
- Garantir des conditions de travail compatibles avec la qualité des prestations attendues, notamment en matière de prévention des risques psychosociaux et d'organisation du travail.

Le candidat précise dans son offre sa démarche environnementale (démarche mise en œuvre pour alléger l'impact carbone lié aux flux numériques générés par la collecte et le traitement des données et politique de limitation d'émission de gaz à effet de serre applicable aux déplacements des personnes affectées à la réalisation des prestations).

Il précise également sa démarche en matière d'accessibilité des questionnaires administrés en ligne et ses actions en faveur de la diversité, de l'inclusion, de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes au sein de l'équipe en charge de l'exécution des prestations et des enquêteurs.

À la demande de la Cnaf, il pourra être amené à fournir tout élément permettant de justifier de la mise en œuvre effective de ces engagements.

Durée du marché et délais d'exécution

Durée du marché : 28 mois

Calendrier indicatif des phases	Délais	Principales étapes	Livrables et comitologie
Phase 1 (Décembre 2026 - Mars 2027)	N	Lancement des travaux	Notification du marché
	N + 10 jours calendaires	Analyse de littérature, élaboration du protocole d'enquête, du questionnaire, du plan d'échantillonnage et mise en ligne, test (en ligne et par téléphone)	Réunion de lancement du marché – comité technique
	N + 100 jours calendaires		Note de cadrage (L1) + Questionnaire (L2) - comité de pilotage
Phase 2 (Avril-Juillet 2027)	120 jours à compter de la réception de la phase 1	Passation du questionnaire, nettoyage de la base et production des statistiques descriptives	Bilan du test (L3) + Bilan de la collecte (L4) + Base de données (L5) + Rapport intermédiaire (L6) + Fichier avec les tris à plats et les tris croisés réalisés (L7) + note de synthèse et support de présentation (L8) - comité technique
Phase 3 (Août-Novembre 2027)	120 jours calendaires à compter de la réception de la phase 2	Analyses multivariées et réalisation de l'enquête qualitative	Guide d'entretien (L9) + bilan de l'enquête qualitative (L10) + fiches de synthèse des entretiens (L11) + bilan des analyses quantitatives complexes (L12) + proposition de plan de rapport final (L13) - comité technique
Phase 4 (Décembre 2027-Mai 2028)	120 jours calendaires à compter de la réception de la phase 3	Rédaction du rapport final et de la synthèse	Rapport final (L14) + synthèse (L15) + support de présentation (L16) - comité de pilotage
Phase 5 (optionnelle) *(Juin-Novembre 2028)*	*180 jours calendaires à compter de la réception de la phase 4*	*Valorisation orale de l'étude*	*Support de présentation (L17)*

ANNEXE

Annexe 1 Protection des données à caractère personnel

Jointe au présent document