Cahier des clauses techniques particulières (CCTP)

Réalisation de la vague 2 de l'enquête longitudinale FamEmp : Volet employeurs

Consultation n°2026-04

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

Ce document définit le cadre juridique du marché.

Table des matières

1. Préambule et contexte 4
1.1. L'enquête 4
1.2. Les enjeux 4
1.3. Objet 5
2. Présentation et bilan de la 1ère vague de collecte (2024) 5
2.1. Le protocole 6
2.2. Résultats 6
2.2.1. Sur le pilote 6
2.2.2. Sur l'enquête réelle 6
2.2.3. Calendrier de l'enquête 7
2.2.4. Relances 7
3. Le protocole de collecte de la vague 2 dans ses grandes lignes 8
3.1. Processus d'enquête 8
3.2. Calendrier prévisionnel de l'opération 9
3.3. Base du volet Employeur mise en collecte à la vague 2 10
3.4. Dessin des fichiers livrés au prestataire du marché 10
4. Phase de préparation de l'enquête 11
4.1. Phase de recherche du contact-cible : enrichissement automatique des coordonnées de contact 11
4.1.1. Identification du « contact-cible » et de son e-email 11
4.1.2. Enrichissement des numéros de téléphone 12
4.1.3. Fichiers enrichis et statistiques descriptives 12
4.2. La relance téléphonique 13
4.2.1. Développement informatique du script de relance téléphonique 13
4.2.2. Programmation, recettage et tests 14
4.3. Supports d'annonce et de relance 14
4.3.1. Plaquette de présentation 14
4.3.2. Courriers d'annonce et de relance 15
4.3.3. Mails d'annonce et de relance 16
4.4. Système d'information du volet Employeurs 17
5. Déroulement de la collecte 18
5.1. Protocole d'envoi des mails et courriers 18
5.2. Protocole d'appels 19
5.3. Rafraichissement des coordonnées en cours de collecte 20
6. Composition des équipes, plateau téléphonique et formations 21
6.1. Composition de l'équipe projet et organisation 21
6.2. Composition de l'équipe terrain et plateau téléphonique 21

6.3. Formation des superviseurs et des enquêteurs 22
6.3.1. Formation « relance téléphonique » 23
7.3.1.1. Écoutes 23
7.3.1.2. Débriefings 23
7. Réunion de lancement et sessions de travail 23
8. Les livrables 24
8.1. Livraison et format des fichiers 24
8.2. Contrôle technique des données 28
8.3. Confidentialité et sécurité 28
9. RGPD 29
10. Annexes 29
10.1. Annexe 1 : Questionnaire Employeurs et supports de communication de l'enquête (lettre avis, lettres de relance, lettre de mise en demeure, constat de non-réponse et plaquette d'information) 29
11. Calendrier provisoire des opérations 30

1. Préambule et contexte

1.1. L'enquête

L'Institut National d'Etudes Démographiques (Ined) mène une enquête sur l'interrelation entre la vie familiale et la vie professionnelle : l'enquête longitudinale Familles et Employeurs – FamEmp. Celle-ci comporte au moins 3 vagues programmées en 2023-24, 2026-27, 2029-30, et comprend deux volets.

Lors de la 1ère vague en 2024, le volet *Individus* a interrogé un échantillon représentatif de 41 000 individus résidant en France métropolitaine. Le volet *Employeurs* a interrogé 8 890 établissements de 10 salariés et plus de France métropolitaine dans lesquels travaillent les répondants salariés du volet *Individus*.

Le présent marché concerne la 2ème vague du volet *Employeurs* de l'enquête FamEmp. Le volet *Employeurs* interrogera entre 15 000 et 20 000 établissements de 10 salariés et plus de France métropolitaine dans lesquels travaillent ou travaillaient des répondant salariés des volets *Individus*. Cette enquête a obtenu le label d'intérêt général et de qualité statistique ainsi que le **caractère obligatoire** le 10 septembre 2026.

L'objectif du volet *Employeurs* est de produire des données statistiques de référence pour mesurer les pratiques des entreprises en matière de politiques d'articulation entre vie familiale et vie professionnelle et identifier des environnements de travail plus ou moins *family friendly*. Dans quelle mesure la définition des postes, la répartition des tâches, des horaires, des congés et des responsabilités tiennent-elles compte des caractéristiques familiales des salariés ? Quelles sont les mesures que les employeurs mettent en œuvre pour faciliter la conciliation entre vie familiale et vie professionnelle des salariés ? Ces mesures concernent-elles l'organisation du travail au quotidien (souplesse et aménagement des horaires de travail, télétravail, places en crèches, etc.) ou sont-elles plus ponctuelles, pour aider aux moments clefs de la vie familiale (conditions plus favorables – en termes de nombre de jours de congés ou de rémunération – pour les congés maternité / paternité, aide financière aux moments d'un mariage, d'une naissance, pour les vacances, etc.) ? Ces mesures permettent-elles d'accroître l'efficacité des entreprises, de réduire l'absentéisme, d'attirer ou de fidéliser les salariés ? Couplé avec le volet *Individus*, ce volet *Employeurs* permettra également d'évaluer quelles conditions d'emploi et de travail et quelles politiques d'entreprises sont susceptibles de réduire ou d'accroître les tensions entre les sphères privées et professionnelles des salariés.

Les réponses au volet *Individus* donneront lieu à l'échantillonnage des établissements employeurs comptant au moins dix salariés. Cet échantillon indirect est produit par l'Ined. Le volet *Employeurs* est auto-administré. Il s'agit un questionnaire web d'une durée moyenne de vingt-huit minutes, hébergé sur les serveurs de l'Ined. En cas de besoin, le questionnaire pourra être rempli au format papier, après envoi postal ou téléchargement sur le site de l'enquête. **Le volet *Individus* de l'enquête FamEmp ne fait pas partie du présent marché. La programmation du questionnaire web, le suivi du terrain et la hotline du volet *Employeurs* seront pris en charge par l'Ined et ne font pas partie du présent marché.**

1.2. Les enjeux

L'enquête portant sur l'environnement professionnel quotidien des salariés (gestion des horaires, des congés, du télétravail, etc.) il faut enquêter l'entité la plus proche du salarié. C'est pourquoi, ce sont les **établissements** dans lesquels les individus travaillent qui sont enquêtés (plutôt que l'entreprise ou le siège). Il s'agit donc de cibler l'**établissement**, et non l'entreprise (siège).

Comme lors de la 1ère vague, il s'agira de réaliser l'interrogation de l'établissement de façon rapprochée dans le temps avec celle du salarié car cela améliore le taux de réponse (en limitant les situations de perte des établissements due à une fermeture ou à un déménagement). Cela permet aussi de minimiser le décalage temporel entre la situation décrite par le salarié et celle décrite par l'employeur.

L'échantillonnage des établissements concernés par le volet *Employeurs* est étroitement lié aux réponses aux questions du volet *Individus* ; un enjeu majeur de ce marché est le **respect des contraintes de calendrier** liées à l'enchainement des Volets *Individus* et *Employeurs* de l'enquête nécessitant la réactivité des équipes de part et d'autre.

Réaliser l'enquête auprès des établissements employeurs comporte de nombreux défis, notamment méthodologiques et de contact. Un enjeu majeur de la collecte auprès des établissements est **d'adresser les courriers et mails d'avis et de relance à la personne visée par l'enquête**, le **« contact-cible »**, qui est le ou la **responsable des ressources humaines s'il y en a un sur le site** (sa présence ou non étant une information recueillie dans le volet *Individus*) **sinon le ou la responsable de l'établissement**. Les travaux existants montrent que c'est le facteur clé de la réponse des établissements (en termes de taux de réponse et de qualité de l'information recueillie). Il s'agit donc de déployer un ensemble de moyens **pour identifier le nom de la personne à contacter et recueillir ses coordonnées mail et téléphonique actualisées** afin de personnaliser les contacts, c'est-à-dire adresser directement au contact-cible un courrier et un mail.

Par ailleurs, compte tenu de leur charge de travail ou de leur faible intérêt pour les questions d'articulation des temps de leurs salariés, les établissements peuvent ne pas souhaiter répondre à l'enquête. Un enjeu de ce marché est de permettre d'**obtenir les meilleurs taux de participation** possibles à l'enquête, i) en proposant un protocole de contact adapté à la durée de la collecte et tenant compte des exigences de l'Ined en termes d'annonce et de relances ; et ii) en motivant les personnes cibles à répondre.

La gestion (et/ou le développement) d'un système d'information devra permettre de **gérer des échanges quotidiens de données** entre le prestataire et l'Ined au moment des contacts avec les établissements : envois de mails et relance téléphonique.

Enfin, l'Ined demande de **soigner le suivi, les bilans** remis à l'issue de chacune des phases de la réalisation et la **coordination** de la prestation afin de mener les opérations réalisées avec transparence et dans le respect des délais.

1.3. Objet

Le marché a pour objet la réalisation du volet *Employeurs* de l'enquête FamEmp incluant quatre prestations.

1. **Enrichissement automatique des coordonnées de contact** (coordonnées postales, nom et prénom du DRH si un tel service existe sur le site de l'établissement enquêté, nom et prénom du responsable d'établissement sinon, leur mail et numéro de téléphone (si possible direct))
2. **Envoi de mails** (mails-avis et mails de relance)
3. **Envoi de courriers** (lettre-avis et lettres de relance)
4. **Relance téléphonique** auprès des établissements non répondants à l'enquête, en cours de collecte selon le calendrier prévu et pour maximiser le taux de réponse

2. Présentation et bilan de la 1ère vague de collecte (2024)

2.1. Le protocole

Le questionnaire Employeurs de la vague 1 était un questionnaire web auto-administré (CAWI), développé et hébergé par l'Ined via LimeSurvey. Il est destiné aux responsables des services du personnel ou aux dirigeants des établissements. Les données sont stockées sur les serveurs de l'Ined. Une version PDF téléchargeable était disponible sur le site de l'enquête pour les contacts-cibles souhaitant répondre par un envoi du questionnaire papier (PAPI) ; l'envoi d'un questionnaire papier pouvait se faire en contactant la hotline de l'Ined ou demandé au cours de la relance téléphonique.

Préalablement à la collecte, le prestataire a procédé, à partir des fichiers d'établissements de dix salariés ou plus (« fichiers 10+ ») fournis par l'Ined, à une phase d'identification du contact-cible et d'enrichissement automatique des coordonnées. Les fichiers enrichis ont servi à l'Ined à constituer la base des contacts à enquêter (« base Établissements »).

La collecte a été conduite selon un protocole de relance combinant courriers et mails, complété par une relance téléphonique des non-répondants assurée par le prestataire. Ce protocole, défini conjointement par l'Ined et le prestataire, est décrit en détail à la partie 6.2.

2.2. Résultats

La première vague de l'enquête FamEmp (pilote et enquête réelle) a reçu le label d'intérêt général et de qualité statistique du Comité du label de la statistique publique, ainsi que le caractère obligatoire le 5 octobre 2022 (visa 2023X042AU).

2.2.1. Sur le pilote

348 établissements ont été interrogés lors de la répétition générale, qui a eu lieu d'octobre à novembre 2023.

2.2.2. Sur l'enquête réelle

L'exploitation de l'échantillon du volet *Individus* a permis la collecte de 41 233 questionnaires complets et validés pour l'analyse. 27 891 individus étaient en emploi au moment de l'enquête, et parmi eux, 22 501 étaient salariés. Sur l'ensemble des salariés, 15 420 étaient salariés dans un établissement de 10 salariés ou plus en France, et le siret de leur établissement avait pu être collecté. Après dédoublonnage, 14 414 établissements uniques ont pu être mis en collecte à partir des informations collectées lors du volet *Individu*s.

Sur l'année 2024, la collecte a été répartie en 2 lots distincts ; 9 015 établissements mis en collecte lors du lot 1 et 5 399 pour le lot 2.

Au total**, 8 990** questionnaires complets ont été collectés dans le cadre de la 1ère Vague sur les **14 414** fiches adresses mobilisées, soit un taux de réponse de 66,7% (selon les standards de l'AAPOR : questionnaires complets sur les fiches éligibles ou supposées telles).

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

Code AAPOR	**Total**
Questionnaires complets (I)	8 990
Questionnaires partiels (P)	794
Refus et abandons parmi les éligibles (R)	228

Non-contact parmi les éligibles (NC)	1 257
Non éligibles (NE)	939
Éligibilité non connue (UO)	2 207
Total	14 414

2.2.3. Calendrier de l'enquête

		Début	**Fin**
Pilote du VE		Octobre 2023	Novembre 2023
Collecte réelle du VI		Janvier 2024	Août 2024
Collecte réelle du VE (lot 1)	Lot 1	Avril 2024	Juillet 2024
	Lot 2	Septembre 2024	Décembre 2024
Fin de la collecte		Décembre 2024	

2.2.4. Relances

Tableau des volumes des relances (mails par le prestataire Ipsos et courriers via Merico et Maileva (interne Ined))

Annonce (J-0)	
Courriers	14 420
Mails	2 602
Relance 1	
Mails (J+5)	2 242
Courriers (J+14)	11 290
Relance mail (J+14)	
Mails	2 121
Relance téléphonique (J+22/J+35)	Etablissements joints : 6 450
	Interview complètes : 5 273
Relance 3 (J+29)	
Mails	2 305
Relance 4 (J+33)	
Mails	2 788
Mise en demeure (J+47)	
Courriers LMD	9 502
Mails LMD	3 088
Constat non réponse (J+61)	
Simple	6 333
Recommandé	684
Total courriers CNR	7 021
Mails CNR	1 992

3. Le protocole de collecte de la vague 2 dans ses grandes lignes

3.1. Processus d'enquête

Le processus d'enquête pour le volet *Employeurs* comprend 4 phases qui seront mises en place lors de la 2e vague :

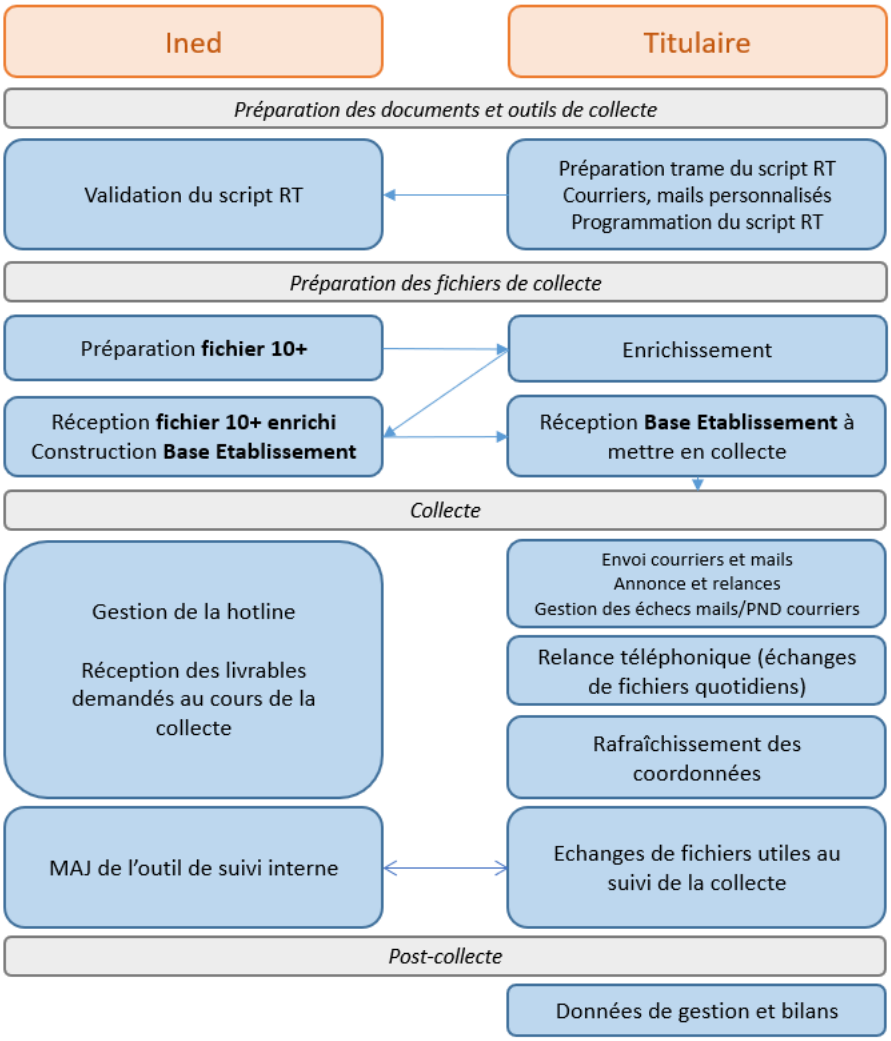
1. **Préparation des documents et outils**
    a) Préparation, personnalisation des mails et courriers annonce par le prestataire
    b) Développement informatique du script de la relance téléphonique

2. **Préparation des fichiers de collecte**
    a) Réception par le prestataire des fichiers des établissements de 10 salariés et plus, « fichier 10+ » ;
    b) Enrichissement automatique des coordonnées de contact des établissements concernés : recherche des noms, numéros de téléphones et adresses mail du/de la DRH de l'établissement (s'il y en a un·e sur le site) ou du/de la responsable d'établissement par le prestataire ;
    c) Envoi des « fichiers 10+ enrichis » de coordonnées par le prestataire à l'Ined ;
        a. Bilans de la recherche des coordonnées, envoyé par le prestataire à l'Ined.

3. **Phase de collecte**
    a) Réception par le prestataire de la « Base Établissements » à enquêter ;
    b) Envoi des courriers et mails annonce et relance
    c) Relance téléphonique auprès des non répondants par le prestataire ;
    d) Tout au long de la collecte : rafraichissement des coordonnées en cas d'erreur d'adressage (mails et courriers), envoi journalier à l'Ined des données de suivi du résultat de la relance téléphonique et des relances courriers et mails.

4. **Phase de post-collecte** : transmission à l'Ined par le prestataire des données de gestion et du bilan de l'opération.

Schéma des opérations principales



3.2. Calendrier prévisionnel de l'opération

Le calendrier est indiqué à titre provisoire et sera amené à évoluer en fonction de l'articulation du volet *Employeurs* au volet *Individus* de l'enquête Familles et Employeurs. Plus particulièrement, le calendrier de la collecte sera revu en concertation entre l'Ined et le prestataire, selon les choix opérés sur le protocole de contact et de relance et l'avancée de la collecte du volet *Individus*.

Période	Étape	Responsable
Début janvier – fin mai 2027	Collecte du volet *Individus*	LVDC
Mi-Juillet 2027	Livraison des fichiers « 10+ » à enrichir	Ined
Mi-Août 2027	Enrichissement automatique des coordonnées de contact ; livraison des fichiers « 10+ enrichis » et bilans à l'Ined	Prestataire
Fin août 2027	Livraison de la Base Établissements	Ined
Début septembre – fin décembre 2027	Collecte : annonce, relances, mise en demeure, relance téléphonique (14 semaines)	Prestataire
Janvier 2028	Livraison des données de gestion et bilan de l'opération	Prestataire

3.3. Base du volet Employeur mise en collecte à la vague 2

L'échantillon du volet *Employeurs* est entièrement indirect : il est constitué à partir des SIRET, dénominations et adresses postales des établissements d'au moins dix salariés dont au moins un salarié a répondu au volet *Individus* de l'enquête Familles et Employeurs.

Entrent dans le champ de l'enquête tous les établissements répondants aux critères suivants :

- Compter au moins 10 salariés au 31 décembre 2026 ;
- Être domiciliés en France métropolitaine.

Tous les secteurs d'activité et toutes les catégories juridiques sont inclus dans le champ de l'enquête. Les établissements situés dans les DROM ou à l'étranger sont exclus du champ.

Concernant la 2ème vague du volet *Employeurs*, seront interrogés les établissements suivants :

- Tous les 8 890 établissements qui ont répondu lors de la première vague sont réinterrogés.
- Pour les individus ayant changé d'employeurs, sera aussi interrogé le nouvel établissement employeur au moment de la vague 2.
- Pour les individus entrés en emploi entre la vague 1 et la vague 2 est interrogé l'employeur au moment de la vague 2.
- Un échantillon complémentaire de 7 500 d'individus âgés de 20 à 22 ans sera tiré dans Fidéli/Résil et ces individus seront interrogés pour la première fois en 2027 dans le volet *Individus* ; pour ceux de ces individus salariés d'un établissement de 10+ en France métropolitaine sera interrogé l'établissement employeur au moment de la vague 2.

Lors de la 1ère vague, 41 233 individus ont répondu à l'enquête et 14 414 établissements ont été mis en collecte. Pour la 2ème vague, le nombre d'établissements distincts à contacter est estimé à **17 500.**

Production des fichiers de collecte

Ces fichiers sont appelés « Fichiers 10+ » et sont produits par l'Ined. La phase d'enrichissement automatique des coordonnées de contact conduit à la production par le prestataire des « fichiers 10+ enrichis » qui seront livrés à l'Ined.

Sur la base des « fichiers 10+ enrichis » du prestataire, l'Ined produit la base à mettre en collecte : « base Établissements ». Il s'agira de tous les établissements effectivement à enquêter dans le cadre du volet *Employeurs.*

3.4. Dessin des fichiers livrés au prestataire du marché

À l'issue de la préparation des échantillons, l'Ined transmet au prestataire les fichiers des établissements de dix salariés et plus, dénommés **« fichiers 10+ »**. Afin de répartir la charge de travail d'enrichissement automatique des coordonnées, ces fichiers pourraient être transmis en **deux lots successifs** si nécessaire, pour une meilleure gestion du volume d'établissements à enrichir par le prestataire. Les dates de livraison sont précisées à l'article 11.

Pour chaque établissement sélectionné pour participer au volet *Employeurs*, les fichiers 10+ comportent les informations suivantes, issues de l'API SIRENE :

Identification de l'établissement

- SIRET
- Dénomination de l'établissement et sigle éventuel
- Adresse postale complète (numéro, voie, code postal, commune)

Informations de gestion

- Identifiant unique de l'établissement dans le système d'information de l'enquête
- Numéro de lot

4. Phase de préparation de l'enquête

4.1. Phase de recherche du contact-cible : enrichissement automatique des coordonnées de contact

L'enrichissement automatique des coordonnées de contact constitue une phase préparatoire essentielle à la bonne conduite de la collecte. Elle conditionne directement la qualité de l'adressage, l'efficacité des relances et, in fine, le taux de réponse au volet *Employeurs*. Le prestataire est responsable de la mise en œuvre de cette phase dans sa globalité, depuis la réception des fichiers 10+ jusqu'à la livraison des fichiers enrichis à l'Ined.

Une base de données comportant l'adresse et le numéro SIRET de l'établissement sera fournie au prestataire, qui procédera à un enrichissement automatique afin de la compléter avec les informations nominatives du contact-cible.

Pour l'enrichissement du fichier 10+, le prestataire **détaillera les méthodes précises mises en œuvre** ainsi que les garanties permettant d'en démontrer l'efficacité. Il précisera, pour chaque type d'enrichissement, les référentiels et fichiers mobilisés, les méthodes employées, ainsi que les modalités mises en œuvre pour garantir le respect du RGPD. **Il indiquera les taux d'enrichissement attendus par ces moyens.**
Lors de la phase de consultation, il est demandé au candidat de procéder à **un test sur un échantillon d'une centaine de numéros SIRET fournis par l'Ined**, transmis avec l'ensemble des documents relatifs au marché. À l'issue du test, le prestataire transmettra à l'Ined le fichier enrichi en coordonnées (le détail figure dans le règlement de consultation). L'Ined évaluera la qualité de l'enrichissement fourni selon des critères de notation définis dans le règlement de consultation.

4.1.1. Identification du « contact-cible » et de son e-email

Au sein de chaque établissement concerné par le volet *Employeurs*, le prestataire identifie le **contact-cible**, défini comme la personne destinée à répondre à l'enquête. Cette identification conditionne :

- La bonne réception des communications d'annonce et de relance ;
- La qualité des informations recueillies au niveau établissement ;
- Le taux de réponse global.

Le contact-cible doit être **un contact travaillant sur le site de l'établissement enquêté**, et non un contact au niveau du siège. La recherche du contact-cible doit cibler le DRH ou responsable d'établissement et non le webmaster.

Le contact-cible est, par ordre de priorité :

1. Directeur·trice des ressources humaines s'il y en a un·e présente sur le site enquêté.
2. Directeur·trice de l'établissement
3. Membre de la direction/service du personnel
4. Responsable administratif
5. Autre fonction

L'identification du contact-cible doit permettre de recueillir ses nom et prénom, sa fonction, son adresse électronique et son numéro de téléphone, afin de personnaliser l'ensemble des contacts tout au long de la collecte. Cette personnalisation est particulièrement importante dans le cadre d'une enquête auto-administrée par Internet, pour laquelle le contact par mail constitue le mode de sollicitation privilégié. Plusieurs mails pourront être retenus pour un même établissement. L'identification du contact-cible et l'obtention de ses coordonnées téléphoniques permettra également de garantir le bon déroulement de la phase de relance téléphonique. Une actualisation de ces informations de contact devra être faite en cours de collecte, en fonction des retours de mails (emails erronés, mail non reçu, etc.) et des retours courriers (PND plis non distribués par ex.)

Dans la mesure où une phase d'enrichissement a déjà été réalisée lors de la 1ère vague, **seuls les nouveaux établissements feront l'objet d'un enrichissement complet**. Pour les établissements déjà enquêtés, **l'Ined pourra demander au titulaire de procéder à un nouvel enrichissement ou à une vérification et une mise à jour des coordonnées**, lorsque cela est nécessaire au cours de la collecte. **Cette prestation pourra être demandée par notification écrite (courriel), précisant les établissements concernés et, le cas échéant, les coordonnées devant faire l'objet d'une vérification ou d'une mise à jour.**

4.1.2. Enrichissement des numéros de téléphone

En prévision de la phase de relance téléphonique, le prestataire procède à **l'enrichissement des coordonnées téléphoniques** des établissements. Les numéros de téléphone sont recueillis selon l'ordre de priorité suivant :

1. Numéro direct du contact-cible ;
2. À défaut, numéro direct du service des ressources humaines ou des services généraux de l'établissement ;
3. À défaut, numéro de standard de l'établissement.

Plusieurs numéros peuvent être retenus pour un même établissement. Le prestataire précise, pour chaque numéro collecté, s'il s'agit d'une ligne fixe ou mobile, et s'il s'agit d'une ligne directe vers le contact-cible ou d'une ligne standard. Le prestataire identifiera les méthodes utilisées (automatique/manuelle) pour cet enrichissement et indiquera la part de chaque méthode.

Des catégories regroupées et permettant d'identifier la nature des numéros seront proposées par le prestataire. Ces catégories ne devront pas être trop précises, par exemple en regroupant accueil, standard, secrétariat. Ces catégories permettront de personnaliser la relance téléphonique, puis d'analyser a posteriori les taux de réussite de cette relance téléphonique selon le type de lignes appelé. Ces catégories seront discutées puis validées en collaboration entre le prestataire et l'Ined. En cas d'échec à joindre ces numéros au cours de la relance téléphonique, il est demandé au candidat de préciser son protocole de recherche de nouvelles coordonnées afin de maximiser le taux de réponse.

4.1.3. Fichiers enrichis et statistiques descriptives

À l'issue de la phase d'enrichissement et préalablement au lancement de la collecte, le prestataire transmettra à l'Ined :

- Le **fichier « 10+ enrichi »**, comprenant pour chaque établissement, selon les données disponibles : les coordonnées postales, téléphoniques et électroniques du contact-cible, ainsi que toute autre coordonnée utile à l'annonce et aux relances ;
- Un **fichier de statistiques descriptives** faisant le bilan de l'enrichissement, incluant : les taux d'enrichissement obtenus par type de coordonnées (téléphone, mail, nom) et par méthode employée, les problèmes rencontrés, les corrections apportées et les choix opérés.

Le format et la structure de ces fichiers sont définis en concertation avec l'Ined et précisés à la partie 12 des livrables.

4.2. La relance téléphonique

4.2.1. Développement informatique du script de relance téléphonique

Le protocole d'animation de la collecte prévoit la mise en place d'une relance téléphonique auprès des établissements non répondants (questionnaire non commencé, remplissage partiel, non refusant, non hors champ) ayant au moins un numéro de téléphone, afin de les inciter à répondre à l'enquête. Il n'est pas demandé au prestataire d'administrer le questionnaire de l'enquête pendant les contacts téléphoniques.

Une trame du script de la relance téléphonique sera **préparée par le prestataire** au format Word, sa durée moyenne de passation est estimée à 4-5 minutes. Le script sera ensuite conjointement retravaillé par le prestataire et l'Ined. Une attention particulière sera apportée à la définition du classement des résultats des appels tout en prenant en compte les spécificités techniques du logiciel utilisé par le prestataire.

Le script Word de la relance téléphonique devra être validé par l'Ined avant de pouvoir être envoyé en programmation.

Le script de la relance téléphonique devra permettre d'établir un contact direct avec le contact-cible de chaque établissement sollicité pour répondre à l'enquête afin de le convaincre de l'intérêt de l'enquête, de l'importance de sa participation et ainsi l'inciter à compléter le questionnaire en ligne.

Le script devra donc permettre de :

- **Rappeler le caractère obligatoire** de l'enquête et souligner son intérêt ;
- **Gérer l'entrée en contact**, via un plan de dialogue permettant de :
    - Identifier si l'interlocuteur est bien le contact-cible ou un tiers ;
    - Présenter l'objet de l'appel ;
    - Confirmer l'identité du contact-cible ;
    - Convaincre un éventuel tiers de transmettre les coordonnées directes du contact-cible ou de lui passer la communication ;
    - Convaincre le contact cible de répondre à l'enquête et lui renvoyer les informations de connexion ;
- **Identifier les raisons de la non-réponse** et y apporter une réponse adaptée (lien non reçu, manque de temps, difficultés techniques, etc.) ;
    - Le cas échéant, renvoyer le lien vers le questionnaire web au contact-cible au cours de l'appel, ou dans les meilleurs délais suivant l'appel dans le cas où les coordonnées du contact-cible ont été recueillies auprès d'un tiers ;
    - Le cas échéant, signaler à l'Ined la demande d'envoi d'un questionnaire papier, que l'Ined prendra en charge.

- **Actualiser les coordonnées de contact** (numéros de téléphone, adresse électronique) ;
- **Enregistrer la prise de rendez-vous** pour un rappel ultérieur ;
- **Enregistrer l'issue de chaque appel** selon la nomenclature définie (voir partie 6.2) ;
- **Gérer les interruptions de communication** (coupure de ligne, raccrochage) via un plan de dialogue dédié.

Le prestataire fournira ses scripts de programmation de la relance téléphonique, si possible, dans un format standardisé connu de l'Ined. Le standard de référence à l'Ined est DDI Codebook 2.5. Les documents XML conformes à d'autres versions du standard DDI, notamment DDI Lifecycle, sont également pris en charge.

La relance téléphonique ne pourra commencer qu'après validation de la programmation de l'ensemble par l'Ined.

4.2.2. Programmation, recettage et tests

La phase de recettage fait l'objet d'un travail collaboratif entre le prestataire et l'Ined.

Dans le cas où le prestataire sous-traite la programmation du script « relances », l'Ined devra pouvoir avoir des contacts directs avec le sous-traitant afin d'optimiser le développement de l'outil.

Le prestataire met en place les modalités suivantes pour la conduite des tests :

- Un **système de tests à distance**, permettant à l'Ined de tester le script depuis ses propres locaux ;
- La mise à disposition de **plusieurs terminaux** sur le plateau du prestataire pour des tests effectués sur site si nécessaire ;
- La transmission à l'Ined du **script de l'outil développé** (variables, libellés, filtres, etc.) ainsi que, selon une fréquence définie conjointement, des **exports des fichiers de réponses** issus des saisies de test (cf. §9.1), afin de vérifier le bon remplissage des variables.

Les premières vérifications sont réalisées par l'équipe test interne du prestataire avant tout envoi de liens de test à l'Ined. Les demandes de modifications et corrections formulées par l'Ined sont consignées dans un **fichier de suivi Excel**, garant de la traçabilité des échanges. Le prestataire s'engage à intégrer les modifications demandées avec réactivité et dans les délais convenus.

Tout bug survenant en cours de collecte doit être résolu dans les plus brefs délais, sans interruption de la production en cours. Les corrections déployées prennent effet dès le début de l'appel suivant la modification.

4.3. Supports d'annonce et de relance

4.3.1. Plaquette de présentation

Il s'agit d'un document qui présente l'enquête. Elle sera jointe lors de l'envoi de la lettre-annonce et systématiquement lors de l'envoi d'un mail. La version PDF de la plaquette sera hébergée sur le serveur de l'Ined et un lien cliquable pointant vers celle-ci sera utilisé dans le corps de tous les envois mail.

Elle :

- Détaille les objectifs de l'enquête en donnant des exemples de questions auxquelles l'enquête permettra de répondre ;
- Présente l'Ined et ses missions ;

- Reprend des informations clés présentes dans la lettre avis (pourquoi mon établissement, qui doit répondre, comment répondre) ;
- Rappelle le caractère obligatoire de l'enquête ;
- Redonne les informations importantes en matière de traitement des données collectées et de protection des données personnelles ;
- Recense les différents modes de contact mis à disposition des enquêtés pour joindre l'équipe conceptrice ;
- Contient le lien vers le site de l'enquête.

Le texte et la maquette de la plaquette seront fournis par l'Ined.
Voir paragraphe 5.3.2 pour les spécifications liées à l'impression des plaquettes

4.3.2. Courriers d'annonce et de relance

L'ensemble des établissements sollicités pour l'enquête FamEmp sera contacté par courrier postal.

Lettre annonce

Une lettre-annonce personnalisée sera envoyée à l'ensemble des établissements.

Ces courriers ont notamment pour objectifs de présenter l'enquête, l'objectif de la réinterrogation pour les établissements ayant participé à la première vague de l'enquête, les convaincre de l'importance de leur participation, leur communiquer l'ensemble des informations pour qu'ils puissent répondre à l'enquête, leur fournir les coordonnées de contacts nécessaires pour répondre à leurs interrogations ou les aider dans les difficultés rencontrées (hotline, adresse mail de la hotline et site de l'enquête), de leur rappeler leurs droits en matière de protection des données personnelles.

Le texte et la maquette des lettres-annonce seront fournis par l'Ined. Le prestataire aura à sa charge le publipostage (nom et adresse de l'établissement, nom, prénom et fonction du contact-cible, date d'envoi, référence, token, deadline le cas échéant), l'impression et l'envoi des lettres.

Lettres de relances

Le texte mis en page des lettres-annonce seront fournis par l'Ined. Le prestataire aura à sa charge le publipostage (nom et adresse de l'établissement, nom, prénom et fonction du contact-cible, date d'envoi, référence, token, deadline le cas échéant), l'impression et l'envoi des lettres. Elles reprennent l'ensemble des informations présentes dans les lettres-annonce et rappellent que l'enquête est actuellement en cours. La plaquette de présentation de l'enquête sera jointe lors de l'envoi de la **lettre avis** et de la **lettre de mise en demeure**.

La gestion, l'impression et l'envoi des lettres-annonce et des lettres de relance sera à la charge du prestataire.

Les plis non distribués (PND) devront être réceptionnés par le prestataire et l'information du retour du courrier en PND devra être notifiée dans le système d'information de l'enquête et un fichier au format .csv selon une structure définie par l'Ined devra être transmis à l'Ined.

Spécifications d'impression et routage

Les spécifications concernant l'impression des documents d'enquête sont les suivantes :

- Lettres avis

    - Document avec personnalisation : (nom et adresse de l'établissement, nom, prénom et fonction du contact-cible, référence, date d'envoi, deadline, token, date et références ;
    - A4, portrait ;
    - Recto ;
    - Quadrichromie.

- Lettres de relances

    - Document avec personnalisation : : (nom et adresse de l'établissement, nom, prénom et fonction du contact-cible, référence, date d'envoi, deadline, token, date et références ;
    - A4, portrait ;
    - Recto ;
    - Quadrichromie.

- Plaquette de présentation :

    - Document sans personnalisation ;
    - A4, paysage ;
    - Recto verso ;
    - Quadrichromie ;
    - Pliage vertical au centre.

- Enveloppe porteuse avec logos

    - Document sans personnalisation ;
    - À fenêtre, 162x229mm ;
    - Quadrichromie ;
    - Impression de 3 logos sur le recto.

Chaque envoi contient : une enveloppe porteuse et une lettre recto.
Les courriers devront être acheminés en lettre verte afin qu'ils puissent être réceptionnés à J+3.

Le planning et le protocole d'envoi des lettres annonce et des courriers de relance pour l'enquête pilote et l'enquête réelle sont décrits dans la partie 6.

Le candidat décrira dans sa réponse :

- S'il fait appel à la sous-traitance pour cette partie du marché. Si oui il indiquera également les possibilités que l'Ined puisse échanger directement avec le sous-traitant si l'Ined le juge nécessaire (validation de BAT, etc.) ;
- Sa capacité (et celle du sous-traitant le cas échéant) à répondre aux besoins du marché en termes de volume et de planning, et notamment le délai nécessaire entre la transmission de la base de contacts à relancer et l'envoi des courriers ;
- Sa démarche qualité et sa politique environnementale en matière d'impression (encre et papier utilisés) et de gestion des stocks.

4.3.3. Mails d'annonce et de relance

La gestion et les envois des mails annonce et de relance prévus dans le protocole (cf. §6.1) seront à la charge du prestataire (maquettage, envoi des BAT, expédition). Un suivi des mails envoyés ainsi que

les retours des mails revenus en erreur et les désabonnements devront être notifiés dans le système d'information de l'enquête et transmis à l'Ined après chaque envoi (cf. §8.1).

Le prestataire devra montrer sa capacité à envoyer des mails personnalisés en masse, à alimenter le système d'information en y faisant figurer les dates d'envoi, les échecs d'envoi, etc. Le candidat expliquera dans son offre le fonctionnement de son système de détection des retours en erreur et emails non réceptionnés.

Le prestataire conçoit les maquettes des mails d'annonce et de relance. Leur contenu et leur charte graphique sont alignés sur ceux des courriers postaux gérés par l'Ined, afin d'assurer la cohérence visuelle de l'ensemble des communications adressées aux établissements.

Le contenu des mails est fourni par l'Ined. Chaque mail doit intégrer les éléments suivants :

- Le lien vers la plaquette de présentation de l'enquête ;
- Le lien personnalisé vers le questionnaire web ;
- L'identifiant et le token de l'établissement ;
- Un lien cliquable vers le site de l'enquête.

Les mails sont personnalisés en fonction des informations disponibles dans les bases de données : civilité, coordonnées de l'établissement, coordonnées du contact-cible lorsqu'elles sont disponibles, et date limite de réponse. L'objet du mail et le nom de l'expéditeur doivent permettre d'identifier sans ambiguïté l'opération FamEmp volet *Employeurs* de l'Ined. L'adresse expéditrice est personnalisée de façon à mentionner l'Ined et non le prestataire, afin de ne pas perturber les établissements contactés.

Le prestataire assure l'envoi des mails en masse et alimente en temps réel le système d'information avec les données de suivi des envois : dates d'envoi, accusés de réception, échecs de distribution, taux d'ouverture. Le logiciel utilisé doit permettre de détecter les retours en erreur et les mails non réceptionnés. En cas d'échec de distribution, et après en avoir informé et obtenu l'accord de l'Ined, le prestataire met en œuvre un protocole de recherche de nouvelles coordonnées afin de maximiser le taux de réception (cf. §6).

Les mails sont conçus en format web responsive, compatibles avec les principaux navigateurs et clients de messagerie, y compris sur téléphone mobile. Les envois en masse sont organisés par lots, avec un espacement adapté pour éviter le classement en spam et gérer les blacklists des hébergeurs de messagerie. L'automatisation des envois, totale ou partielle, est mise en œuvre par le prestataire dans la mesure du possible.

4.4. Système d'information du volet Employeurs

Afin de suivre l'évolution de la collecte du volet *Employeurs*, l'Ined comme le prestataire doivent **disposer d'un système d'information (ou d'outil de suivi) qui doit permettre d'assurer le suivi et la gestion en temps réel de la collecte**. Ces deux systèmes d'informations sont distincts (un système Ined, un système prestataire), mais échangent entre eux des informations et fichiers quotidiens en particulier relatives à :

- L'envoi de courrier annonce et de relance par le prestataire : date d'envoi, etc.
- La réception de PND (Plis Non Distribués) : date de réception, motif du retour, etc.
- La réception des accusés de réception pour les courriers recommandés (LRAR) : date de réception/signature.
- L'envoi de mails annonce et relance par le prestataire : date d'envoi, etc.
- L'information reçue en cas d'échec ou d'erreur à l'envoi des mails : date, motif, etc.
- La réception des mails non distribués (bounces différés) : date de réception, motif, etc.

- La relance téléphonique par le prestataire : date et heure de l'appel, appel effectué, issue de l'appel, etc.
- Les modifications de coordonnées par le prestataire en cours de collecte.

Chacun des systèmes d'information prendra pour base d'entrée la « Base Établissements » (fichier des établissements échantillonnés 10+ avec les coordonnées enrichies du prestataire) et présentera l'identifiant unique de chaque établissement.

Le système d'information développé par le prestataire contiendra les informations suivantes (liste non exhaustive) :

- Identifiant unique de l'établissement ;
- Coordonnées de l'établissement échantillonné (adresse, mail, téléphone du contact cible) ;
- Indicatrices de l'enrichissement des coordonnées par type de coordonnées ;
- Statut de réception de chaque envoi de mail : reçu/non reçu ; retour en erreur ;
- Numéro du dernier appel, statut du dernier appel, date et heure du dernier appel ;
- Statut intermédiaire de la collecte (questionnaire partiel, non réponse) ;
- Statut définitif de la collecte (questionnaire terminé, refus, impossible) ;
- Historique des changements de coordonnées ;
- Etc.

Le candidat détaillera dans sa réponse le dispositif technique proposé :

- La liste du(des) logiciel(s) utilisé(s) ;
- L'architecture du système d'informations et les flux de données permettant de l'alimenter ;
- Le mode d'articulation de ces bases de données pour assurer la mise à jour des coordonnées en cas d'enrichissement en cours de terrain, le respect du protocole et un suivi efficace de l'avancement de la production ;
- Le mode d'échange sécurisé d'informations avec le système d'information de l'Ined

5. Déroulement de la collecte

5.1. Protocole d'envoi des mails et courriers

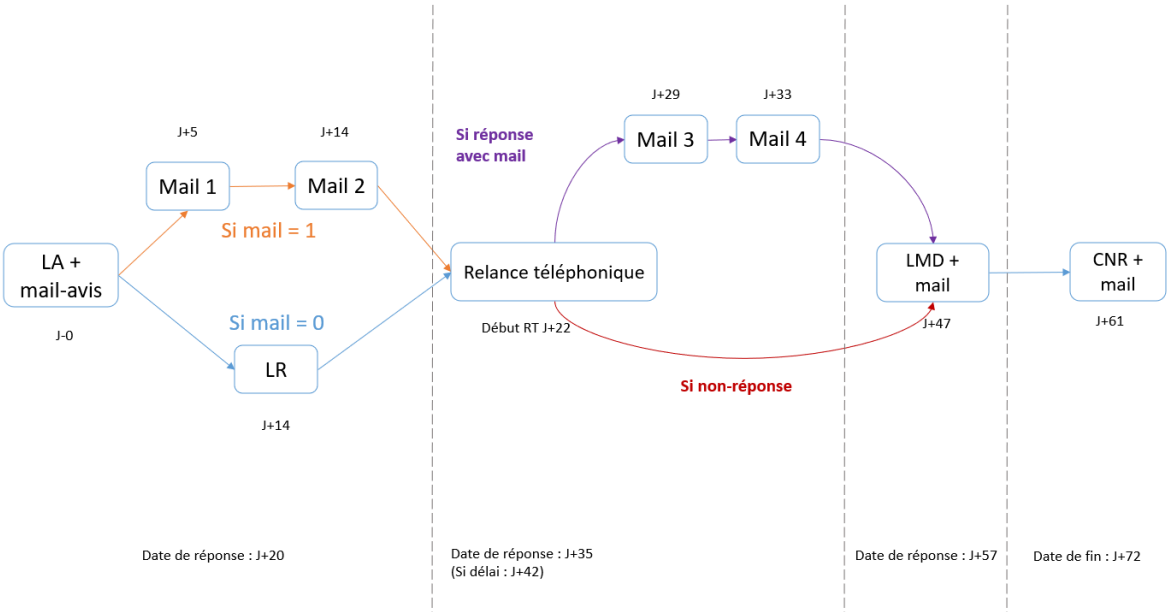
Le protocole d'envoi est établi en concertation entre l'Ined et le prestataire, puis validé par l'Ined. Il pourra être modifié en cours de collecte selon les besoins.

L'équipe FamEmp propose le protocole suivant, résumé dans le Tableau 5, qui constitue **l'offre de base obligatoire des candidats**. **Les candidats sont toutefois autorisés à présenter, en plus de leur offre de base obligatoire, une variante à ce protocole, en proposant leurs propres propositions ou adaptations.** Le prestataire s'engage ensuite à mettre en œuvre le protocole précis de relance retenu et notifié par le marché, sauf accord commun pour ajuster ce protocole.

Tableau 5

Échéance	Adresse mail disponible	Aucune adresse mail disponible
J0	Lettre-annonce + mail d'annonce	Lettre-annonce
J+5	Relance mail 1	-
J+14	Relance mail 2	Lettre de relance
J+22 – J+43	Relance téléphonique	Relance téléphonique
J+29	Relance mail 3	-
J+33	Relance mail 4	-
J+47	LMD courrier + mail	LMD courrier
J+61	CNR courrier + mail	CNR courrier (envoi recommandé pour les établissements de 1 000 salariés et plus)
J+72	**Clôture de la collecte**	

Le constat de non-réponse est envoyé en courrier simple à la majorité des établissements et en courrier recommandé aux établissements de 1 000 salariés et plus. Au cours de la collecte, le volume de courriers envoyés en recommandé et les critères qui définissent les types d'établissements non répondants auxquels ces constats de non réponse sont envoyés en recommandé plutôt qu'en courrier simple pourront être revus et éventuellement élargis. **L'Ined pourra alors demander au titulaire de réaliser ces envois en recommandé par notification écrite (courriel), précisant les établissements concernés.**



5.2. Protocole d'appels

Le système « preview » (selon certaines dénominations) doit être utilisé, à savoir que les fiches des établissements à enquêter sont automatiquement poussées sur les écrans des enquêteurs afin qu'ils puissent les examiner. Lorsqu'ils sont prêts, les enquêteurs demandent au dialer de passer l'appel ou composent eux-mêmes le numéro manuellement.

Priorisation des numéros de téléphone

Pour chaque établissement, plusieurs numéros de téléphone peuvent être mobilisés en fonction des informations issues de la phase d'enrichissement. L'ordre de priorité dans l'exploitation de ces numéros est le suivant, selon les catégories retenues à l'article 5.1.2 :

1. Numéro direct du contact-cible ;
2. Numéro direct du service des ressources humaines ou des services généraux ;
3. Numéro de standard de l'établissement.

Coefficient d'insistance et rythme d'appels

Le rythme des appels et le nombre de tentatives par établissement s'appuient sur le protocole retenu lors de la 1ère vague, à savoir un maximum de deux appels par jour par fiche établissement, et un maximum de 15 appels par fiche sur toute la première période de collecte, ramené à 10 appels maximum lors de la seconde période. **Les candidats sont autorisés à soumettre une variante à ce protocole minimal (offre de base obligatoire), en proposant leurs propres ajouts ou adaptations.**

Le prestataire s'engage à :

- Répartir les appels de manière raisonnée sur l'ensemble des jours et plages horaires convenus ;
- Ne pas concentrer toutes les tentatives de contact vers un même numéro sur une même journée ou un même créneau horaire.

Nomenclature des issues d'appels

Chaque appel donne lieu à un classement selon une nomenclature définie conjointement par l'Ined et le prestataire.

Pour cette 2ème vague, les issues d'appel seront regroupées selon deux catégories principales :

- **Succès 1 :** contact-cible effectivement joint lors de l'appel et envoi, à l'issue de l'appel, d'un mail de relance au contact-cible.
- **Succès 2 :** coordonnées du contact-cible transmises par un tiers lors de l'appel, puis envoi, à l'issu de l'appel ou dans les meilleurs délais, d'un mail de relance au contact-cible.

Un appel ne pourra être comptabilisé comme un « succès » que si l'issue correspondante est enregistrée dans le système d'information du prestataire et si l'envoi du mail est tracé (identifiant de l'établissement, adresse destinataire, date et heure d'envoi). En cas de retour en erreur du mail, le succès devra être réexaminé et, le cas échéant, donner lieu à une nouvelle recherche de coordonnées.

La catégorisation des succès a été établie à partir du script de la 2ème période de collecte. Elle pourra revue et validée conjointement avec le prestataire en amont du démarrage de la collecte.

5.3. Rafraichissement des coordonnées en cours de collecte

En cas de retour en erreur d'emails envoyés par le prestataire, il est demandé au candidat de préciser son protocole de recherche de nouvelles coordonnées afin de maximiser le taux de réception.

En cas de PND, il est demandé au candidat de préciser son protocole de recherche de nouvelles coordonnées afin de maximiser le taux de réception.

Le candidat détaillera dans sa réponse :

- Le délai type, exprimé en jours ouvrés, entre la réception d'une base adresses transmise par l'Ined et l'envoi effectif des mails ou le dépôt en poste des courriers correspondants ;
- L'organisation interne et les moyens mobilisés (équipe dédiée, outils de programmation des envois, etc.) permettant de garantir ce délai tout au long de la collecte, y compris lors des pics de volume ;
- La procédure de suivi et d'alerte mise en place en cas de risque de dépassement du délai convenu, ainsi que les modalités d'information de l'Ined dans une telle situation ;

6. Composition des équipes, plateau téléphonique et formations

6.1. Composition de l'équipe projet et organisation

Le candidat détaillera dans son offre :

- L'organisation générale du projet et les moyens mis en place pour le volet Employeurs de l'enquête FamEmp ;
- La composition de l'équipe projet et sa localisation géographique ;
- Les possibilités de contacts directs et indirects, et en particulier, dans le cas où une partie du marché serait sous-traitée, les modalités permettant d'avoir un contact direct avec le sous-traitant concerné ;
- Les quotités de travail dédiées à l'opération ;
- Les plages horaires et les jours de contact de référence ;
- Le rôle de chacun des membres de l'équipe du volet Employeurs ;
- La qualification professionnelle et l'expérience de chaque membre, dans leurs domaines d'activité respectifs et dans le domaine des enquêtes auprès d'entreprises.

Afin de planifier le projet dans les meilleures conditions, une réunion de lancement ainsi que des sessions de travail seront organisées rapidement après la notification du marché (voir partie 10).

6.2. Composition de l'équipe terrain et plateau téléphonique

Pour la phase de relance téléphonique, le candidat devra recruter un nombre d'enquêteurs et proposer un taux d'encadrement suffisant afin de garantir une cadence satisfaisante d'appels et le respect du protocole souhaité dans les temps impartis (nombre d'enquêteurs au total et par jour, le volume horaire correspondant).

Les enquêteurs et les superviseurs seront tous des professionnels, hommes et femmes. La moitié au moins, des enquêteurs devront avoir une expérience préalable d'enquêtes auprès d'entreprises. Ils devront avoir une maîtrise parfaite de la langue française. Une diversité des profils sera appréciée.

Les encadrants devront justifier d'une expérience d'au moins 6 mois dans ce type de fonctions.

Une semaine avant la formation, le prestataire devra fournir à l'équipe FamEmp un fichier anonymisé avec les données sociodémographiques des enquêteurs et superviseurs engagés comprenant les informations suivantes : sexe, tranche d'âge, diplôme le plus élevé, durée d'expérience dans les enquêtes auprès des entreprises, ancienneté chez le prestataire.

Il est important que le taux de renouvellement des équipes soit limité afin d'assurer la qualité de la phase de relance téléphonique.

Le candidat détaillera dans sa réponse :

- Ce qu'il entend mettre en œuvre en termes d'équipe (effectifs, qualification) pour la phase de recherche du contact-cible, d'enrichissement des coordonnées d'une part ; et la phase de relance téléphonique d'autre part ;
- Si son plateau téléphonique est en présentiel, en distanciel, ou la proportion dans chacun des cas ;
- La localisation du plateau téléphonique qui accueillera le volet *Employeurs* de l'enquête FamEmp ;
- Si son plateau est adaptable au distanciel, afin d'assurer une continuité de service en cas de nécessité de réduire la présence d'enquêteurs sur le plateau, sans répercussion sur la qualité du service rendu ;
- Le nombre d'enquêteurs et d'encadrants (chef d'équipe, superviseurs) recrutés pour la relance téléphonique ; il précisera également leur qualification professionnelle et ancienneté en matière d'enquêtes téléphoniques auprès des entreprises ;
- Dans quelle mesure il pourra adapter à la hausse ce volume d'enquêteurs, si l'avancement de la relance téléphonique apparaît insuffisant à un moment donné ;
- Le nombre d'enquêteurs travaillant de manière exclusive sur la relance téléphonique du volet *Employeurs*, en distinguant le nombre d'enquêteurs permanents ;
- Les conditions de travail des enquêteurs : matériel mis à leur disposition, agencement du plateau téléphonique, composition automatique ou manuelle des numéros de téléphone, etc. ;
- Il devra également préciser l'organisation, le roulement des équipes ainsi que les jours et les plages horaires sur lesquels les enquêteurs seront positionnés ;
- Sa politique sociale en matière de recrutement : type de contrat (vacation, CDD, CDI), système de paiement des enquêteurs (à la tâche, à l'heure, etc.), performance en matière d'inclusion sociale, turn-over, etc.

6.3. Formation des superviseurs et des enquêteurs

Cette partie concerne la phase de relance téléphonique.

La formation des enquêteurs sera organisée et assurée par le prestataire du marché, en étroite collaboration avec l'équipe du volet *Employeurs* de l'Ined, sur la base du plan de formation proposé par le prestataire et alimenté par l'Ined. Le support de la formation servira de manuel aux enquêteurs durant le terrain.

La formation aura lieu en présentiel, dans les locaux du prestataire qui se chargera de la logistique (impression et distribution des documents, matériel de projection, etc.).

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

6.3.1. Formation « relance téléphonique »

Le candidat proposera un plan de formation des enquêteurs à la relance téléphonique. La formation couvrira à minima les aspects suivants :

- Contexte et objectifs de l'enquête FamEmp ;
- Méthode d'échantillonnage et enjeux entourant la qualité des coordonnées ;
- Présentation succincte du questionnaire Employeurs ;
- Protocole d'appels ;
- Présentation du script spécifique de « relance téléphonique » ;
- Exercices : argumentation avec simulations : selon l'interlocuteur, gestion des refus, etc.

À titre indicatif, l'Ined préconise une durée de formation à la relance téléphonique d'une demie (1/2) journée minimum articulant théorie et pratique. Le plan, le contenu et la durée de la formation seront finalisés en concertation entre l'Ined et le prestataire, puis validés par l'Ined.

L'Ined participera à l'animation de cette formation à la relance téléphonique.
Les membres de l'équipe FamEmp présents sur place assisteront au début de l'opération de relance téléphonique. A la suite des premiers appels, des écoutes seront réalisées dans les locaux du prestataire par l'équipe FamEmp et seront suivies d'un débriefing.

7.3.1.1. Écoutes

Une procédure d'écoutes à distance devra permettre à l'équipe FamEmp de faire des écoutes à distance dans les locaux de l'Ined ou tout autre site. Elles devront permettre d'écouter la relance téléphonique entre le contact-cible et l'enquêteur (applications externes comprises). À la suite des sessions d'écoutes, l'équipe FamEmp devra pouvoir échanger avec les enquêteurs et les encadrants.

7.3.1.2. Débriefings

Deux débriefings avec l'ensemble des enquêteurs seront organisés en présence de l'Ined pendant la collecte :

- À la suite des premiers appels afin de répondre aux questions des enquêteurs et encadrants pour chaque session de formation ;
- À l'approche de la fin de la période de relance téléphonique.

Un bilan final sera organisé un mois après la fin de la collecte de l'enquête réelle avec l'équipe projet et l'équipe de terrain afin de faire le bilan de la collecte et tirer les enseignements de ce qui sera à améliorer pour les vagues 3 de l'enquête (2029-30). Il accompagnera la livraison du rapport de collecte.

7. Réunion de lancement et sessions de travail

La collaboration entre l'Ined et le prestataire pour le volet *Employeurs* débutera par une réunion de lancement, qui devra avoir lieu au plus tard 1 mois après la notification du marché.

Une ou plusieurs sessions de travail seront organisées et coordonnées par l'équipe FamEmp afin de mettre en œuvre les aspects techniques de l'enquête, en particulier : le protocole de contact et de relance des établissements, le calendrier de collecte, le script de la relance téléphonique, ainsi que les modalités d'échanges de données entre l'outil de suivi de l'Ined et le système d'information du prestataire.

Un comité de pilotage régulier sera mis en place pour assurer le suivi stratégique de la collecte. Des réunions opérationnelles hebdomadaires permettront de suivre l'avancement au quotidien. Entre ces réunions, des échanges par mail ou téléphone auront lieu autant que nécessaire, a minima de façon bimensuelle.

Pendant la phase de préparation de l'enquête, l'équipe FamEmp communiquera au prestataire les données techniques en vue de la programmation et de la réalisation de l'enquête, à savoir :

- La structure du script de la relance téléphonique ;
- Les fichiers, à date, des lettres annonce et relances pour élaborer les mails et courriers types ; la plaquette de présentation de l'enquête ;
- Le calendrier modifié le cas échéant ;
- Et tous autres documents utiles.

8. Les livrables

8.1. Livraison et format des fichiers

Plusieurs livrables sont attendus :

- Les « fichiers 10+ enrichis » des coordonnées en amont de la période de collecte
- Les fichiers de suivi et de gestion durant la collecte
- Les fichiers « bilans » en fin de collecte

Le prestataire devra ainsi fournir à l'Ined des fichiers différents à des fréquences variables mentionnées ci-dessous.

Chaque fichier de données sera accompagné, le cas échéant, d'un dictionnaire des codes (noms des variables, liste des modalités, format caractère ou numérique, longueur de la chaîne, etc.).

En amont de la collecte :

1) Le fichier de données du test de la relance téléphonique. Pour l'ensemble des identifiants établissements, ce fichier devra contenir à minima les informations suivantes :

   - Identifiant établissement ;
   - SIRET ;
   - L'ensemble des variables dont la liste sera établie dans le script « relance téléphonique »

Plusieurs livraisons et échanges sont prévus **durant la phase de recettage** entre le prestataire et l'Ined.

2) Les fichiers 10+ enrichis des coordonnées (Fichiers 10+ enrichis). Pour l'ensemble des identifiants établissements, ce fichier devra contenir à minima les informations suivantes :

- L'identifiant établissement ;
- Le SIRET ;
- La dénomination de l'établissement ;
- L'adresse postale ;
- Les informations nominatives du contact-cible : civilité, nom, prénom ;
- Les informations fonctionnelles du contact-cible : fonction au sein de l'établissement ;
- Le numéro de téléphone recueilli selon la catégorisation (RH, Direction, service interne, standard, autre) ;
- L'adresse mail recueillie selon la catégorisation (RH, Direction, service interne, standard, autre) ;
- Les historiques des changements de coordonnées ;
- Une variable permettant de savoir les coordonnées de contact (contact-cible, adresse postale, mail, téléphone) qui ont été trouvées lors de la procédure d'enrichissement, et par quels moyens

Il sera livré au plus tard 7 jours après la clôture de chaque phase d'enrichissement des coordonnées et **3 semaines avant le début de la période de collecte**.

3) Le fichier bilan statistique de l'enrichissement. Ce fichier devra contenir :

- La proportion de contacts-cibles recueillis via l'enrichissement ;
- La proportion de numéros de téléphones recueillis via l'enrichissement ;
- La proportion de mails recueillis via l'enrichissement ;

Il devra être fourni en même temps que les fichiers 10+ enrichis, au plus tard 7 jours après la clôture de chaque phase d'enrichissement des coordonnées, et **2 semaines avant le début de la période de collecte.**

Durant la collecte :

Un courrier et mail annonce seront envoyés à l'ensemble des établissements de la base de collecte finale.
La « base Établissements » de collecte finale sera transmise par l'Ined au prestataire **2 semaines** avant le début de la collecte.

4) Les reporting des envois pour chaque opération, pour l'ensemble des établissements :

a. Le fichier reporting des mails envoyés :

- L'identifiant établissement,
- La dénomination de l'établissement,
- La date (et heure si possible) du mail envoyé
- L'information sur la réception desdits mails (reçu, ouvert, lu, spam, échec, etc.)

b. Le fichier reporting des courriers envoyés :

- L'identifiant établissement,
- La dénomination de l'établissement,
- La date du courrier envoyé
- L'information sur les plis non distribués (PND) ; date, motifs

Plusieurs livraisons sont prévues **72h après chaque envoi** de courriers et mails.

5) Le fichier de gestion des coordonnées, issu du système d'information du prestataire. Ce fichier devra contenir à minima les informations suivantes :

- L'identifiant établissement,
- La dénomination de l'établissement,
- SIRET ;
- Une indicatrice permettant de savoir si une adresse mail, postale ou un numéro de téléphone a été modifié en cours de terrain,
- Les adresses mails, postales ou numéros de téléphones actualisés le cas échéant et l'historique des changements utiles à la gestion de terrain,
- Les dates (et heures si possible) des relances téléphoniques,
- L'issue intermédiaire de la relance téléphonique (selon les issues détaillées dans le script relance téléphonique),
- Le nombre d'appels par établissement

Plusieurs livraisons sont prévues **48h avant chaque nouvel envoi** de mails et de courriers. Les livraisons **avant** chaque nouvel envoi permettent de mettre à jour l'outil de suivi interne à l'Ined.

Une fois la période de relance téléphonique en cours, des **échanges quotidiens** sont prévus jusqu'à la fin de la relance téléphonique, afin que :

- Le prestataire transmette à l'Ined le fichier de gestion mis à jour avec les issues des appels permettant d'identifier les établissements à exclure des relances suivantes (refus, hors champ, injoignable, etc.)
- L'Ined transmette au prestataire la liste des établissements à exclure des relances ainsi que les éventuelles mises à jour de coordonnées

6) Le « fichier enquêteurs » décrivant de manière pseudonymisée les caractéristiques des enquêteurs (sexe, tranche d'âge, diplôme le plus élevé, expérience dans les enquêtes auprès des entreprises, ancienneté chez le prestataire), avec un identifiant anonymisé permettant de faire le lien avec l'historique des appels.
Il devra être fourni au plus tard **1 semaine avant la session de formation**.

7) Le fichier de données de la relance téléphonique. Pour l'ensemble des identifiants établissements, ce fichier devra contenir à minima les informations suivantes :

- Identifiant établissement ;
- SIRET ;
- L'ensemble des variables dont la liste sera établie dans le script « relance téléphonique »

Plusieurs livraisons sont prévues **après 15 jours de relance**, puis au plus tard **7 jours après la clôture de la phase de relance téléphonique**.

8) Le fichier relatif à l'historique des appels de la relance téléphonique recensant, pour chaque tentative d'appel, a minima les informations suivantes :

- L'identifiant établissement ;
- La qualification du numéro appelé selon les catégories retenues ;
- Date et heure de début d'appel (format AAAA-MM-JJ HH:MM:SS) ;
- Date et heure de fin d'appel (format AAAA-MM-JJ HH:MM:SS) ;

- Le rang de l'appel ;
- L'issue de l'appel d'après la nomenclature travaillée conjointement entre le prestataire et l'Ined ;
- L'identifiant anonymisé de l'enquêteur en charge de l'appel (pour les distinguer) ;
- Les remarques ou observations de l'enquêteur ;

Plusieurs livraisons sont prévues **après 15 jours de relance**, puis au plus tard **7 jours après la clôture de la phase de relance téléphonique.**

En fin de collecte :

9) Un bilan sur la formation des enquêteurs donnant le nombre de sessions, les enquêteurs formés, les remarques des enquêteurs et superviseurs sur la formation, les possibles améliorations, etc.). Ce document contiendra un bilan des débriefings avec les enquêteurs en cours de collecte et de fin de terrain.

10) En fin de collecte, le bilan de collecte comprenant, le cas échéant, des préconisations destinées à améliorer les documents d'enquête, le protocole de collecte, de relances, de suivi de terrain, etc. dans la perspective de la prochaine vague de l'enquête Familles et Employeurs. Eventuellement, une version non communicable avec la propriété des informations à l'Ined sera remise. La version finale devra être fournie au plus tard **2 mois après la fin de la collecte**.

Schéma des livraisons des livrables



L'ensemble des livrables sera livré de préférence au format .csv.
Tous les aspects techniques concernant les fichiers d'échanges (structure des fichiers, encodage, convention de nommage, nomenclature des fichiers de mise à jour des bases durant la RT, etc.) **seront discutés conjointement.**

8.2. Contrôle technique des données

Le prestataire s'engage à opérer un contrôle technique des données avant livraison à l'équipe FamEmp sur la base des spécifications fournies dans la phase contact de la relance téléphonique : nom des variables, format des dates, format des réponses, explication des champs nuls, etc.

8.3. Confidentialité et sécurité

Le prestataire signe un engagement de confidentialité. Il est impératif que l'ensemble des fichiers comprenant des données individuelles, directement ou indirectement nominatives soient cryptées par le prestataire selon une procédure validée par l'Ined avant de lui transmettre les fichiers via une procédure sécurisée (hors cloud).

À la fin du marché, après validation des livrables et sur demande des responsables de l'enquête, le prestataire s'engage à détruire l'ensemble des données reçues et collectées dans le cadre de l'enquête. Il devra fournir une attestation de destruction à réception de laquelle l'admission globale des prestations de la vague sera prononcée.

9. RGPD

Applicable depuis le 25 mai 2018 à l'ensemble de l'Union européenne, le règlement européen sur la protection des données (RGPD) renforce les droits des résidents européens sur leurs données et responsabilise l'ensemble des acteurs traitant ces données (responsables de traitement et sous-traitants) qu'ils soient ou non établis au sein de l'Union européenne.

Le sous-traitant indiquera dans sa réponse si, au sein de son établissement, un DPD (Délégué à la protection des données) a été désigné et, si tel n'était pas le cas, s'il prévoit d'en nommer un. Le règlement impose des obligations spécifiques aux sous-traitants dont la responsabilité est susceptible d'être engagée en cas de manquement.

Lorsque le sous-traitant interviendra dans la mise en œuvre des traitements de données personnelles, il devra offrir à l'Ined « des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée » (article 28 du règlement européen).

Il devra notamment assister et conseiller l'Ined dans sa conformité à certaines obligations prévues par le règlement européen (analyses d'impact, notification de violation, sécurité, destruction des données).

Concrètement, cela impliquera :

- Une obligation de transparence et de traçabilité ;
- La prise en compte des principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut ;
- Une obligation de garantir la sécurité des données traitées ;
- Une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil

10. Annexes

10.1. Annexe 1 : Questionnaire Employeurs et supports de communication de l'enquête (lettre avis, lettres de relance, lettre de mise en demeure, constat de non-réponse et plaquette d'information)

Version provisoire, à ne pas diffuser. Voir PDF joint.

11. Calendrier provisoire des opérations

Initialisation	
Notification du marché	Mi-décembre 2027
Réunion de lancement	Mi-janvier 2027
Réunions techniques : scripts téléphoniques, protocole de collecte et de contact, calendrier, outils de suivi	Mi-janvier 2027
Développement des outils informatiques	
Programmation du script de relance téléphonique	
Elaboration du script en concertation entre l'Ined et le prestataire, programmation du script par le prestataire, phases de tests et de corrections de la programmation entre l'Ined et le prestataire	Avril 2027 – début juillet 2027
Date limite de validation de la programmation du script	Début juillet 2027
Système d'information	
Développement du système d'information	Mai 2027 – début juillet 2027
Date limite de validation du système d'information	Juillet 2027
Livrables	
Echanges sur la structure des différents livrables	Juin 2027 – juillet 2027
Date limite de validation des livrables	Août 2027
Collecte	
Préparation fichier 10+ (Ined)	Mi-juillet (ou mi-août 2027)
Enrichissement (prestataire)	Mi-août 2027
Livraison fichier 10+ enrichi (prestataire)	Mi-août 2027
Transmission Base Établissements au prestataire (Ined)	Début septembre 2027
Collecte : courriers et mails (prestataire)	Mi-septembre 2027 – début décembre 2027
Formation enquêteurs à la RT	Novembre 2027
Relance téléphonique	Novembre 2027
Clôture, bilan et livrables	Fin décembre 2027

Calendrier provisoire des opérations	2027												2028	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2
Volet *Individus*														
Collecte du Volet *Individus* (fin janvier – début mai)														
Préparation														
Réunion de lancement ; réunions techniques de préparation														
Programmation script relance téléphonique (Ined et prestataire)														
Développement du système d'information (prestataire)														
Enrichissement (prestataire)														
Transmission du fichier 10+ enrichi à l'Ined (prestataire)														
Transmission Base Établissements au prestataire (Ined)														
Collecte														
Réunion de préparation														
Enquête réelle (envoi de la lettre-avis mi-septembre)														
Formation enquêteurs														
Relance téléphonique (durée entre 4 et 5 semaines)														
Livrables														
Bilan de collecte														
Contrôles et validation Ined														