Au service des acteurs de la Sécurité sociale

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

UCANSS_2026-0141

RÉALISATION D'ENQUÊTES EN LIGNE AUPRÈS DES ORGANISMES DE SÉCURITÉ SOCIALE

Au service des acteurs de la Sécurité sociale

SOMMAIRE

1. Présentation de l'UCANSS 3
2. Présentation du projet 4
   2.1 État des lieux 4
   2.2 Enjeux et objectifs 5
   2.3 Périmètre du projet et volume de prestation 5
3. Contenu des prestations 6
   3.1 Prestation 1 - Saisie du questionnaire de l'enquête 6
   3.2 Prestation 2 - Diffusion de l'enquête 8
   3.3 Prestation 3 - Stockage et suivi des réponses de l'enquête 8
   3.4 Prestation 4 - Restitution des résultats de l'enquête 9
   3.5 Prestation 5 - Réalisation d'un rapport de présentation des résultats de l'enquête 9
   3.6 Prestation 6 - Production de tableaux d'analyse croisée des résultats 10
   3.7 Prestation 7 - Réalisation d'une analyse lexicale 10
4. Exigences fonctionnelles et techniques 10
   4.1 Exigences fonctionnelles 10
   4.2 Exigences techniques 11
5. Délais de réalisation de la prestation 12
6. Modalités de suivi de la prestation 13
   6.1 Gestion de projet 13
   6.2 Réunions 13

Au service des acteurs de la Sécurité sociale

1. Présentation de l'UCANSS

L'Union des Caisses Nationales de Sécurité Sociale (UCANSS) est la fédération d'employeurs du Régime général de Sécurité sociale. Elle négocie et conclut les conventions collectives nationales.

Organisme fédérateur, l'UCANSS assure les tâches mutualisées de la gestion des ressources humaines ainsi que des missions d'intérêt commun aux organismes de Sécurité sociale (opérations immobilières, achats, ...).

Dans le domaine des ressources humaines, l'UCANSS prend en charge notamment l'évaluation, la coordination et la mise en œuvre des politiques de formation du personnel. Elle assure le suivi de la gestion prévisionnelle de l'emploi, des effectifs, de la masse salariale et des politiques de recrutement du Régime général.

Elle se voit aussi confier des missions sur les questions relatives aux conditions de travail du personnel des organismes de Sécurité sociale. Dans ce cadre, elle a pour mission de promouvoir la santé et la sécurité au travail.

Son rôle est principalement centré autour des missions suivantes :

- Négocier avec les fédérations syndicales nationales et conclure des accords collectifs pour la branche professionnelle du Régime général ;
- Apporter une assistance juridique aux organismes locaux en matière de droit social et d'application de la convention collective nationale ;
- Définir la politique de formation professionnelle institutionnelle ;
- Fournir une expertise immobilière aux caisses nationales et locales ;
- Centrale d'achats pour la Sécurité sociale ;
- Mettre à disposition des organismes locaux une expertise sur la réglementation des marchés et une assistance en matière d'achats ;
- Développer une expertise en Ressources Humaines ;
- Assurer une mission d'observation des métiers, d'évaluation des politiques de gestion des ressources humaines et de mobilisation des données stratégiques s'y rapportant.

Plus d'informations : http://extranet.ucanss.fr/

2. Présentation du projet

2.1 État des lieux

Chaque année, l'ensemble des directions de l'UCANSS organise régulièrement des enquêtes internet auprès des organismes de Sécurité sociale.

Depuis janvier 2014, ces enquêtes sont gérées en externe avec un prestataire.
Ainsi, pour chaque année le volume d'enquête varie de la façon suivante :

Année	Nombre d'enquêtes
2014	5
2015	8
2016	7
2017	7
2018	11
2019	11
2020	6
2021	13
2022	9
2023	10
2024	11
2025	10

Le périmètre des enquêtes, dont les modalités de mise en œuvre peuvent faire partie d'un processus commun et qui ont vocation à être administrées dans le cadre du marché objet de la consultation, recouvre 2 types de besoins :

1. *Les enquêtes de satisfaction*

Ce sont des enquêtes récurrentes dont, tout ou une partie du questionnaire, en général assez stable, est réutilisé d'une année sur l'autre. Il s'agit, par exemple, d'enquêtes sur l'offre de service de l'UCANSS auprès des organismes.

2. *Les enquêtes thématiques*

Elles visent à évaluer la situation des organismes sur un thème particulier. Ce sont, le plus souvent, des enquêtes ponctuelles qui répondent à la problématique d'une étude, elles ne sont en générales pas reconduites d'une année sur l'autre.

2.2 Enjeux et objectifs

Le marché vise à optimiser la gestion des enquêtes en ligne pour l'ensemble des directions de l'UCANSS, en structurant les processus et en standardisant les pratiques.

L'objectif est de garantir une efficacité opérationnelle tout en répondant aux besoins spécifiques des enquêtes, qu'il s'agisse d'enquêtes de satisfaction récurrentes ou d'enquêtes thématiques ponctuelles.

Cela implique également d'assurer une adaptation fluide aux attentes des directions métiers, en offrant des outils flexibles et performants et une validation des différentes étapes de chaque enquête seront validées par la DIRES.

Par ailleurs, un enjeu majeur réside dans la collecte de données fiables et exploitables. Pour ce faire, des dispositifs tels que des seuils de saisie, des tests préalables et des plateformes de suivi en temps réel permettent de limiter les erreurs et de garantir la qualité des informations recueillies.

Il est également essentiel que ce marché respecte les normes strictes de sécurité et de confidentialité, notamment concernant la protection des données sensibles des répondants et des organismes.

L'hébergement sécurisé des données et l'anonymat lors de certaines enquêtes sont des aspects fondamentaux pour garantir la conformité réglementaire et renforcer la confiance des parties prenantes.

Enfin, la réussite de ce marché repose sur une collaboration fluide entre l'UCANSS, le prestataire et les organismes concernés.

Cela passe par une réactivité dans la gestion des demandes, une transparence dans les échanges et une amélioration continue des méthodologies pour maximiser les taux de réponse et l'efficacité globale du dispositif.

Ainsi, ce marché constitue un levier stratégique pour appuyer les orientations de l'UCANSS au travers des analyses et des restitutions adaptées.

2.3 Périmètre du projet et volume de prestation

Le champ d'application de la prestation porte sur les enquêtes Internet ciblées soit sur tout ou partie des organismes du Régime général (environ 350 organismes), soit sur des individus répondant à partir d'un lien engendrant ainsi un volume de réponses

plus conséquent (environ 10 000 répondants). Ces enquêtes seront réalisées par l'UCANSS sur le périmètre indiqué au point 2.1.

Ces enquêtes ont pour but de recueillir des données quantitatives ou qualitatives et sont composées essentiellement soit de questions fermées à choix unique ou multiples, soit de questions ouvertes quantitatives.

Afin d'affiner certaines informations, il sera tout de même possible de recourir à des questions ouvertes lexicales. Ces questions ne demanderont aucune analyse particulière.

Concernant le volume annuel des enquêtes et à titre indicatif, le volume des enquêtes réalisées les années précédentes se situe aux alentours d'une dizaine d'enquêtes par an.

Ces volumes ne sont pas contractuels et peuvent varier selon l'état des besoins effectifs de l'UCANSS.

3. Contenu des prestations

Deux types d'enquêtes seront traités par le prestataire :

- Des enquêtes ponctuelles qui nécessiteront la saisie complète du questionnaire ;
- Des enquêtes récurrentes (annuelles) qui ne nécessiteront pas ou peu de changement dans le contenu du questionnaire.

Les prestations des points 3.1 à 3.4 seront commandées de façon systématique à chaque enquête alors que les prestations des points 3.5 à 3.7 seront commandées indépendamment les unes des autres et de façon occasionnelle en fonction des besoins définis pour chaque enquête.

3.1 Prestation 1 - Saisie du questionnaire de l'enquête

Le questionnaire sera réalisé par l'UCANSS et envoyé au prestataire en format texte. Une réunion de lancement de l'enquête sera alors organisée afin de convenir des modalités de réalisation de la prestation.

Le questionnaire devra, ensuite, être saisi par le prestataire sur l'application internet dédiée à son hébergement.

Certaines questions nécessiteront la création de seuil de saisie afin d'éviter des valeurs aberrantes, tel que des effectifs excessifs ou des dates incohérentes par exemple.

Le prestataire devra être en mesure d'introduire ces seuils lors de la saisie du questionnaire dans son application informatique.

Ces seuils seront définis par l'UCANSS en amont de chaque enquête.

Concernant les enquêtes récurrentes (en cas de reconduction de l'accord-cadre), le prestataire effectuera une mise à jour du questionnaire, avec le changement éventuel de quelques questions.

Dans le cas de questionnaires récurrents, il devra être possible de préremplir certaines questions du questionnaire à partir d'éléments de réponses issus de l'enquête précédente.

A noter que certaines enquêtes seront laissées ouvertes en continu sur l'année afin de pouvoir les diffuser régulièrement et plusieurs fois dans l'année à des cibles différentes.

Pour ces enquêtes, les réponses alimenteront en continu une même base de données dans laquelle il devra être possible de sélectionner les réponses en fonction des dates de saisie.

Le nombre de questions par questionnaire sera variable d'une enquête à l'autre.

A titre indicatif, le nombre de questions par questionnaire pourra varier de 5 à 100 questions, soit de 5 à 500 variables à stocker (certains questionnaires pouvant exceptionnellement compter jusqu'à 2 000 variables).

Le coût de chaque enquête sera modulable en fonction du nombre de variables du questionnaire, sachant que chaque variable correspond à la récupération et au stockage d'une information.

Par exemple, une question fermée unique génèrera la création d'une variable alors qu'une question fermée multiple avec par exemple 5 propositions génèrera la création de 5 variables.

Ensuite, une fois le questionnaire saisi par le prestataire sur son application, le lien internet correspondant à l'enquête sera envoyé à l'UCANSS pour une phase de test afin de s'assurer que le questionnaire répond à toutes les attentes demandées.

L'UCANSS effectuera ces tests et transmettra un bilan au prestataire. Si nécessaire, il sera demandé au prestataire des modifications avant la mise en ligne définitive de l'enquête.

3.2 Prestation 2 - Diffusion de l'enquête

Pour la plupart des enquêtes, l'UCANSS définira les organismes à interroger en fonction de la problématique posée et établira le listing de ces organismes.

Ce listing sera transmis au prestataire en format Excel en fichier crypté et comportera, au moins, le nom et le code de l'organisme, le nom de la personne à contacter ainsi que son adresse email et sa fonction.

Ce fichier sera transmis au prestataire via la plateforme sécurisée mise à disposition par l'UCANSS, afin de garantir la confidentialité et la sécurité des données.

Le prestataire sera chargé d'envoyer le questionnaire à l'ensemble des organismes sélectionnés dans un email contenant, notamment, le lien vers le questionnaire ainsi que le logo UCANSS et les coordonnées du contact UCANSS chargé de l'enquête.

L'email envoyé par le prestataire devra apparaître de la même manière que s'il provenait de l'UCANSS, l'intervention du prestataire devant être transparente pour les organismes.

Le prestataire transmettra à l'UCANSS un état des envois avec le cas échéant la liste des emails non aboutis.

Pour certaines enquêtes il n'y aura pas de listing.

Ainsi, pour ces enquêtes le prestataire enverra le lien du questionnaire à l'UCANSS qui se chargera de le transmettre aux organismes concernés. Pour ces enquêtes, il sera nécessaire qu'un même lien puisse servir à tous les répondants.

3.3 Prestation 3 - Stockage et suivi des réponses de l'enquête

Les réponses aux enquêtes seront stockées sur le serveur d'hébergement sécurisé du prestataire.

Celui-ci devra être accessible par les organismes destinataires de l'enquête et par l'UCANSS durant tout le temps de l'enquête.

Il convient, cependant, de garder la possibilité de prolonger la durée de l'enquête en cas de réponses insuffisantes, sur demande de l'UCANSS.

A compter du premier jour de l'enquête, le prestataire devra mettre à disposition de l'UCANSS une plateforme informatique permettant le suivi quotidien des réponses.

En effet, pour une meilleure gestion des enquêtes, un suivi quotidien de l'évolution des réponses permet de gérer les éventuelles anomalies ou incompréhensions du questionnaire.

Ce suivi sera réalisé par l'UCANSS qui pourra ainsi visualiser en temps réel les réponses aux questionnaires en cours. Cet outil devra être actif dès le premier jour de l'enquête et rester accessible à l'UCANSS pendant une durée d'au moins 3 mois à compter de la clôture de l'enquête.

En cas de réponses insuffisantes et à la demande de l'UCANSS, plusieurs relances pourront être effectuées par le prestataire auprès des organismes qui n'ont pas encore répondu à l'enquête.

3.4 Prestation 4 - Restitution des résultats de l'enquête

Une fois la période d'interrogation des organismes terminée, l'enquête est clôturée par le prestataire et le lien internet devient inactif.

Le prestataire mettra à disposition de l'UCANSS une plateforme d'analyse des résultats en ligne pendant une durée de 6 mois à compter de la fin de l'enquête. Cette plateforme devra permettre d'exploiter les résultats de l'enquête sous différentes formes.

A minima, cette application permettra l'extraction des données brutes, des tris à plat ainsi que des tris croisés.

Toutes ces données et analyses devront pouvoir être exportées en format Excel.

3.5 Prestation 5 - Réalisation d'un rapport de présentation des résultats de l'enquête

A la demande de l'UCANSS et en fonction des besoins de chaque enquête, le prestataire sera amené à réaliser un rapport de présentation de l'ensemble des réponses de l'enquête.

Ce rapport, en format Word, comportera une partie de synthèse résumant les indicateurs clés de l'enquête ainsi qu'une partie donnant les tris à plat accompagnés d'une représentation graphique adaptée pour chacune des questions du questionnaire.

Ce rapport aura pour finalité de permettre une présentation des résultats de l'enquête.

3.6 Prestation 6 - Production de tableaux d'analyse croisée des résultats

Dans certains cas, il sera aussi demandé au prestataire la production de tableaux d'analyse croisée des résultats, avec des filtres d'analyse prédéfinis (branche, métier, ...), sur l'ensemble des questions du questionnaire.

De la même façon que la prestation précédente, cette prestation sera, demandée au prestataire de façon ponctuelle, en fonction des besoins définis pour chaque enquête.

3.7 Prestation 7 - Réalisation d'une analyse lexicale

Pour certaines enquêtes, le prestataire devra analyser les questions ouvertes avec des outils d'analyse sémantique et apporter un soutien méthodologique. Cette prestation sera demandée au prestataire de façon occasionnelle en fonction des besoins de l'enquête.

4. Exigences fonctionnelles et techniques

4.1 Exigences fonctionnelles

Le dispositif d'enquête devra permettre de répondre aux besoins fonctionnels des organismes de Sécurité sociale interrogés.

Ainsi les organismes interrogés pourront :

- Répondre à l'enquête en plusieurs fois et par plusieurs personnes. En effet, certaines enquêtes nécessitent l'intervention de plusieurs collaborateurs pour répondre à l'ensemble des questions. Il convient, donc, d'avoir la possibilité d'interrompre et de reprendre la saisie du questionnaire ultérieurement. Un contrôle doit être créé pour éviter qu'un même organisme ne remplisse plusieurs fois le même questionnaire ;

- Pour certaines enquêtes, il sera nécessaire de créer un mot de passe pour accéder au questionnaire afin de pouvoir associer certains éléments pré-remplis dans le questionnaire concernant le répondant. Ces éléments seront fournis en amont de l'enquête par l'UCANSS ;

- Imprimer et générer un fichier PDF contenant les informations saisies dans le questionnaire. Cette fonctionnalité permet la relecture des éléments saisis sur le questionnaire avant sa validation ;

- Pour certains questionnaires, les répondants devront avoir la possibilité de déposer des documents qui seront rattachés à leurs réponses ;

- Concernant les enquêtes récurrentes ou les enquêtes diffusées plusieurs fois au cours d'une même année, le fichier de résultats devra pouvoir contenir l'ensemble des réponses depuis la première diffusion de l'enquête avec la possibilité de sélectionner les réponses par dates de saisies.

En matière d'ergonomie et de mise en page, l'outil d'enquête en ligne devra répondre à des fonctionnalités primordiales qui permettront à l'ensemble des utilisateurs de l'utiliser au mieux de ses capacités :

- L'outil d'enquête en ligne, ainsi que toutes les interfaces utilisées doivent être exclusivement en français ;

- L'ergonomie du questionnaire en ligne ainsi que de la plateforme d'analyse doivent être simples d'utilisation et intuitives ;

- Concernant plus spécifiquement l'outil d'enquête en ligne, la charte graphique de celui-ci doit être modulable avec la possibilité au minimum d'intégrer le logo et la charte graphique de l'UCANSS et si nécessaire les logos des organismes nationaux ou de la Sécurité sociale.

4.2 Exigences techniques

Le prestataire devra être en mesure d'héberger l'enquête sur son serveur basé en France et sécurisé, de telle manière que les organismes puissent répondre en ligne (les réponses étant enregistrées directement sur le serveur du prestataire).

Le prestataire doit disposer d'un système informatique performant.

Ainsi, en cas de nécessité, celui-ci doit pouvoir parer à d'éventuelles difficultés de connexion de la part des organismes dans un délai de quelques heures afin de ne pas pénaliser les taux de réponse des enquêtes.

Le prestataire s'engage aussi à n'utiliser aucune donnée fournie par l'UCANSS ou les organismes de Sécurité sociale.

De plus, de façon ponctuelle, il sera demandé au prestataire d'assurer l'anonymat des répondants lors de certaines enquêtes.

En cours d'enquête, l'UCANSS doit avoir la possibilité d'accéder à la plateforme du questionnaire pour ainsi si besoin modifier ou dévalider certains questionnaires ou renvoyer les liens aux répondants qui le demandent.

5. Délais de réalisation de la prestation

Pour chaque enquête, l'UCANSS élaborera le bon de commande en fonction des besoins déterminés par la direction métier en charge de l'enquête et en accord avec les modalités de l'accord-cadre.

Lors de l'établissement du bon de commande, une réunion sera organisée entre le prestataire et l'UCANSS afin de convenir des modalités de réalisation de la prestation.

A réception du questionnaire, le prestataire disposera d'un maximum de 5 jours ouvrés pour développer le questionnaire dans son application internet dédiée.

Ensuite, la phase de test se déroulera pendant un maximum de 10 jours ouvrés, durant lesquelles l'UCANSS devra tester le questionnaire afin de vérifier que les modalités spécifiques à cette enquête soient convenablement respectées.

A partir de la validation du questionnaire par l'UCANSS, le prestataire disposera d'un délai maximum de 5 jours ouvrés pour mettre en ligne le questionnaire et transmettre le lien internet, par email, aux organismes concernés par l'enquête.

Le déroulement de l'enquête pourra s'étaler sur une période pouvant aller jusqu'à 12 semaines. Ce délai sera modulé en fonction des besoins de l'enquête avec éventuellement des relances.

A compter du lancement de l'enquête, le prestataire mettra à disposition de l'UCANSS, dans un délai d'un jour ouvré, une plateforme informatique qui permettra le suivi quotidien des réponses. Cet outil sera accessible pendant une durée d'au moins 6 mois à compter de la date de clôture de l'enquête.

A la clôture de l'enquête, le prestataire devra mettre à disposition de l'UCANSS, dans un délai d'un jour ouvré, une plateforme informatique permettant d'exploiter les résultats de l'enquête. Cet outil sera disponible pendant une durée minimum de 6 mois à compter de la clôture de l'enquête.

Concernant les traitements sur les résultats de l'enquête, à savoir : la réalisation d'un rapport de présentation des résultats, la production de tableaux croisés des résultats et la réalisation d'une analyse lexicale en cas de commande d'un ou plusieurs de ces traitements, le prestataire disposera d'un délai de 5 jour ouvré pour chacun des traitements commandés, à compter de la clôture de l'enquête.

6. Modalités de suivi de la prestation

6.1 Gestion de projet

L'UCANSS désignera un interlocuteur unique issu de la direction des études statistiques. Cet interlocuteur sera chargé de centraliser la relation entre le prestataire et la direction métier concernée par l'enquête.

Il assurera la coordination et le suivi de l'avancement du projet en collaboration étroite avec la direction métier et sera l'interlocuteur privilégié du prestataire choisi.

De son côté, le prestataire définira de la même manière un chef de projet qui aura la responsabilité de centraliser la mission auprès de l'UCANSS.

6.2 Réunions

Au démarrage de chaque enquête, une réunion de cadrage sera organisée entre le prestataire et le chef de projet UCANSS. Cette réunion permettra de définir la méthodologie et les différentes étapes de l'enquête et d'établir ainsi un planning précis.

Si nécessaire, plusieurs réunions d'étapes pourront être organisées en cours d'enquête afin d'éclaircir certains points particuliers.

A la fin de chaque enquête, une réunion de restitution des résultats sera organisée. Cette réunion sera l'occasion pour le prestataire de présenter brièvement les résultats de l'enquête et d'évoquer d'éventuels problèmes rencontrés afin d'améliorer la méthodologie d'enquête si nécessaire.

Les réunions auront lieu exclusivement en distanciel (visioconférence).