MINISTÈRE
DE L'ENSEIGNEMENT
SUPÉRIEUR,
DE LA RECHERCHE
ET DE L'ESPACE

Liberté
Égalité
Fraternité

Service de l'action administrative et des moyens

Service de l'action administrative et des moyens
Sous-direction des achats
Bureau de la stratégie et de l'ingénierie des achats
SAAM B**1**

61-65 rue Dutot
75732 Paris Cedex 15

Direction générale de la recherche et de l'innovation

Sous-direction des systèmes d'information et des études statistiques

1 rue Descartes

75 005 PARIS

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(C.C.T. P.)

Procédure n° MEN-SG-AOO-26051

Objet : Réalisation de campagnes de relances téléphoniques pour les enquêtes du service statistique du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace

SOMMAIRE

PREAMBULE **3**

ARICLE 1 PRESENTATION DU PROJET **3**

1.1 Objet du marché **3**

1.2 Contexte **3**

1.2.1 Service de l'information et des études statistiques (SIES) 3

1.2.2 Département des études statistiques sur l'enseignement supérieur (SIES-1) 3

1.2.3 Département des études statistiques sur la recherche (SIES-2) 4

1.2.4 Département de l'évaluations des politiques publiques et des études prospectives (SIES-3) 4

1.2.5 Cellule Statistiques sur l'emploi scientifique (SIES-4) 4

1.2.6 Les responsables d'enquête au Sies 4

1.3 Présentation générale du périmètre concerné **4**

1.3.1 L'enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur (IPSup) 5

1.3.2 L'enquête sur l'insertion professionnelle des docteurs (IPDoc) 6

ARTICLE 2 NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS **8**

2.1 Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la campagne d'appels téléphoniques **9**

2.1.1 Objet 9

2.1.2 Description de la mission 9

2.1.3 Livrables 11

2.2 Mission 2 : Mise à jour et enrichissement de la base de données **13**

2.2.1 Objet 13

2.2.2 Description de la mission 13

2.2.3 Livrables 13

2.3 Mission 3 : Relances téléphoniques et passation des questionnaires par téléphone **14**

2.3.1 Objet 14

2.3.2 Description de la mission 14

2.3.3 Livrables 15

2.4 Mission 4 : Autres relances **17**

2.4.1 Objet 17

2.4.2 Description de la mission 17

2.4.3Livrables 17

2.5 Mission 5 : Remerciement par mail **18**

2.5.1 Objet 18

2.5.2 Livrables 18

Annexe au CCTP

I. Annexe 1- Questionnaire de l'enquête IPDoc Version Anglais

II. Annexe 2 – Questionnaire de l'enquête IPDoc Version Française

III. Annexe 3 – Guide plateforme IPDoc Erreur ! Signet non défini.

IV. Annexe 4– Questionnaire de l'enquête IPSup

PREAMBULE

Le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'espace (MESRE) est désigné dans le présent document sous l'appellation « le ministère ».

L'entreprise ou le groupement d'opérateurs retenu pour exécuter les prestations est désignée dans le présent document sous l'appellation « le titulaire ».

ARICLE 1 PRESENTATION DU PROJET

1.1 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la réalisation de campagnes de relances téléphoniques pour les enquêtes du service statistique du ministère de l'Enseignement supérieur, de la Recherche et de l'Espace

Ces campagnes d'appel permettent de compléter les données statistiques et d'augmenter le taux de réponse aux enquêtes réalisées par le SIES.

Le présent cahier des clauses techniques particulières est destiné à préciser les attentes du ministère relatives à la réalisation de ces campagnes téléphoniques.

1.2 Contexte

1.2.1 Service de l'information et des études statistiques (SIES)

Au sein du MESRE, le service de l'information et des études statistiques produit les données et réalise les études statistiques propres à éclairer la définition et la conduite des politiques de l'enseignement supérieur, de l'insertion professionnelle des étudiants, de la recherche et de l'innovation et à en évaluer l'impact. Il participe à l'élaboration des statistiques européennes et internationales dans ces domaines.

Il assure la promotion de l'évaluation des politiques publiques et des études prospectives dans les domaines de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation.

Il assure la diffusion de ses travaux.

Dans l'exercice de ses missions, il fait appel, en tant que de besoin, à la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance et à la délégation au numérique et aux données.

Il comprend :

- le département des études statistiques sur l'enseignement supérieur ;

- le département des études statistiques sur la recherche ;

- le département des évaluations de politiques publiques études prospectives ;

- la cellule sur l'emploi scientifique.

1.2.2 Département des études statistiques sur l'enseignement supérieur (SIES-1)

Au sein du service de l'information et des études statistiques (SIES), le département des Études statistiques de l'enseignement supérieur a pour mission principale la production, la diffusion et l'analyse de statistiques sur l'enseignement supérieur. Il coordonne, réalise et exploite la synthèse de multiples dispositifs de remontée de données sur l'orientation, les effectifs étudiants et l'insertion professionnelle des diplômés, issus d'établissements de statuts très divers, y compris les docteurs. Le département réalise les appariements de

bases d'informations permettant d'étudier les parcours des étudiants au sein de l'enseignement supérieur. Il synthétise et consolide ces différentes sources pour calculer les agrégats statistiques utilisés pour les comparaisons internationales, via Eurostat et l'OCDE. Il réalise des études sur les problématiques couvertes.

1.2.3 Département des études statistiques sur la recherche (SIES-2)

Au sein du service de l'information et des études statistiques (SIES), le département des études et des statistiques de la recherche est responsable de la production, de la diffusion et de l'analyse des données statistiques sur la recherche et le développement expérimental (R&D). Il mène également des enquêtes auprès des entreprises, des organismes de recherche et des établissements d'enseignement supérieur, et mobilise également des données administratives auprès de diverses structures de R&D. Il synthétise et consolide ces différentes sources pour calculer les agrégats économiques utilisés pour les comparaisons internationales, via Eurostat et l'OCDE. Il réalise des études sur les problématiques couvertes.

1.2.4 Département de l'évaluations des politiques publiques et des études prospectives (SIES-3)

Au sein du service de l'information et des études statistiques (SIES), le département de l'évaluation des politiques publiques et des études prospectives a pour mission la réalisation des travaux d'évaluation de politiques publiques et d'études prospectives dans le champ de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation. Pour cela, il a pour mission d'animer le réseau des chercheurs afin d'alimenter les deux directions générales en évaluation de politiques publiques et d'étoffer les travaux du SIES en matière d'études prospectives sur l'ESR. Ce département pourrait être amené à mettre en place des enquêtes nécessitant de recourir à des relances téléphoniques.

1.2.5 Cellule Statistiques sur l'emploi scientifique (SIES-4)

Au sein du service de l'information et des études statistiques (SIES), la cellule Statistiques sur l'emploi scientifique a pour mission la production et la diffusion d'études, de synthèses, de travaux de prospective et de données statistiques sur l'emploi scientifique en France. Dans le cadre du développement de ses activités, elle pourrait également être amenée à mettre en place des enquêtes nécessitant de recourir à des relances téléphoniques.

1.2.6 Les responsables d'enquête au SIES

Les responsables d'enquêtes au SIES sont en charge du bon déroulement de leurs enquêtes, de la conception jusqu'à la diffusion des résultats, en passant par la collecte :

- ils effectuent une veille de la législation, de l'actualité sur le sujet de l'enquête et organise la mise à jour annuelle du questionnaire ;

- ils encodent le questionnaire avec l'application informatique dédiée ;

- ils constituent la liste des unités à enquêter ;

- ils préparent les documents à envoyer aux enquêtés ;

- ils veillent à la bonne intégration des réponses en cours de collecte ;

- ils définissent les contrôles sur les variables d'enquête et la priorisation des erreurs ;

- ils constituent la liste des personnes à relancer par le prestataire de relances téléphoniques le cas échéant ;

- ils forment les superviseurs du prestataire de relances téléphoniques en leur expliquant les consignes et procèdent à l'envoi des mails de relances ;

- ils réalisent les redressements, le traitement de la non-réponse et le calage des données ;

- ils exploitent les données, rédigent les publications et diffusent les indicateurs.

1.3 Présentation générale du périmètre concerné

Le périmètre couvert par le présent marché concerne l'ensemble des enquêtes statistiques réalisées par le SIES pour lesquelles une campagne de relance téléphonique serait nécessaire.

A titre indicatif, les enquêtes actuelles sont listées ci-après.

1.3.1 L'enquête sur l'insertion professionnelle des diplômés de l'enseignement supérieur (IPSup)

Le SIES coordonne depuis plus de quinze ans un dispositif d'enquêtes annuelles sur l'insertion professionnelle des diplômés de licence professionnelle et de master à l'université. Ces enquêtes répondent aux obligations légales fixées par les lois LRU (2007), ESR (2013) puis ORE (2018) en assurant la diffusion d'indicateurs statistiques fiables à destination du grand public et des établissements.

Depuis 2023, InserSup est le dispositif produit et exploité par le SIES pour réaliser l'enquête sur l'insertion professionnelle. Le déploiement du dispositif InserSup, repose sur l'appariement des données administratives du ministère de l'Enseignement supérieur, du ministère du Travail et de l'Insee.

Toutefois, ce dispositif ne couvre pas toutes les situations possibles d'insertion (emploi à l'étranger, situations de chômage ou d'inactivité) laissant un vide et nécessitant une prise en compte particulière. Ainsi, l'enquête « Insertion professionnelle des sortants de l'enseignement supérieur » (IPSup), a été conçue pour permettre de collecter l'information dont InserSup ne dispose pas. Cette enquête est reconnue d'intérêt général et de qualité statistique par Conseil National de l'Information Statistique, avec le n° de visa 2026A077RE et le caractère obligatoire, valable pour l'année 2026 et renouvelable annuellement.

Les thèmes abordés dans l'enquête concernent la caractérisation de l'insertion professionnelle : situation à l'égard de l'emploi à des dates données postérieures à la sortie de l'enseignement supérieur, nature des emplois occupés (type d'emploi, niveau de qualification, quotité de travail), rémunération, type d'employeur, secteur d'activité de l'employeur).

Le champ couvre les diplômes licence professionnelle et master, ainsi que licence générale, Bachelor Universitaire de Technologie, formation ingénieure et management Bac+5, diplômes Bac+3 grade licence et Bac+ 5 grade master. L'unité enquêtée est un(e) diplômé(e) âgé(e) de 30 ans ou moins l'année de l'inscription au diplôme, ne poursuivant pas d'études au cours de l'année suivant l'obtention du diplôme et/ou l'année d'après, et non retrouvé(e) en emploi salarié en France dans les fichiers de la DSN (via InserSup). Les diplômés de la promotion 2025 sont interrogés sur leur insertion professionnelle à 6, 12 et 18 mois après leur diplôme.

Une campagne d'appels téléphoniques sortants réalisée par le titulaire dans le cadre du présent marché permet de contacter un échantillon de diplômés préalablement identifiés par le ministère en vue de l'obtention de réponses. Elle porte sur une population internationale (environ 24% sont des étrangers) pouvant être située en France ou à l'étranger.

Près de 80 000 personnes auront à répondre au questionnaire en se connectant à la plateforme d'enquête mise en place par le ministère, en français ou en anglais. Parmi elles, environ 45 000 feront l'objet d'une relance par le titulaire, avec un objectif de 15 000 réponses validées dans cet échantillon, dont 11 000 par téléphone et 4 000 en ligne. Le temps estimé pour compléter le questionnaire est de 10 à 15 minutes. Ce dernier est présenté en annexe 4 et la plateforme en annexe 3 (même plateforme que pour l'enquête IPDoc) du présent CCTP.

Calendrier prévisionnel de l'enquête 2027 :

- Envoi du mail à chaque individu 30 novembre 2026
- Période de collecte : 1er décembre 2026 au 30 avril 2027.
- mi-janvier 2027 : relances mail par le responsable de l'enquête
- mi-février 2027 : transmission par le SIES au titulaire de relances téléphoniques du fichier des personnes à relancer
- Février 2027 à avril 2027 : relances téléphoniques. Un mail est envoyé aux non-répondants pour lesquels on dispose du numéro de téléphone pour les avertir d'un prochain appel téléphonique (anglais et français). En fonction de l'échange, soit l'appel téléphonique consiste au remplissage en direct du

questionnaire avec un télé enquêteur, soit il donne suite à l'envoi d'un mail pour ceux promettant de répondre sur le site après relance.

- mi-avril 2027 : ultime mail de relances aux non-répondants non joints au téléphone
- Fin mai : clôture de l'enquête

1.3.2 L'enquête sur l'insertion professionnelle des docteurs (IPDoc)

L'enquête sur l'insertion professionnelle des docteurs (IPDoc) est conduite sous le pilotage du département des études et des statistiques de l'enseignement supérieur au sein du service de l'information et des études statistiques (SIES) du ministère. La Loi de programmation de la recherche prévoit pour les années 2021 à 2030 prévoit un suivi des diplômés d'un doctorat en France un an, trois ans et, depuis l'édition 2023, cinq ans après l'obtention de leur diplôme. L'enquête est biennale et réalisée en collaboration avec les établissements depuis 2015.

Les thèmes abordés par l'enquête sont les suivants : Parcours professionnel avant l'obtention du doctorat - conditions de réalisation du doctorat - formations depuis l'obtention du doctorat. Toutes les situations professionnelles sont renseignées : l'emploi, le chômage ou l'inactivité. Si le docteur est en emploi, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité, le type de contrat de travail, le type d'employeur, la rémunération, la quotité de travail, le lieu d'exercice et la satisfaction vis-à-vis de la situation professionnelle sont disponibles. Un module concernant la satisfaction vis-à-vis de la situation professionnelle actuelle est aussi présent.

Au premier semestre 2026, l'enquête nationale sur l'insertion professionnelle des docteurs diplômés en 2020, 2022 et 2024 a impliqué environ 90 établissements délivrant des doctorats. Environ 40 000 docteurs diplômés en France, toutes nationalités et tous âges confondus, sont entrés dans le champ de cette enquête nationale, soit la plus grande partie des 11 800 diplômés en 2020, en 2022 et en 2024. La prochaine enquête nationale sera menée sur le premier semestre 2028. Les docteurs diplômés en 2022, 2024 et 2026 seront interrogés sur leur insertion professionnelle un an, trois ans et cinq ans après l'obtention de leur doctorat. Près de 40 000 docteurs auront à répondre au questionnaire en se connectant à la plateforme d'enquête mise en place par le ministère (enquête CAWI, Computer-Assisted Web Interview). Les docteurs peuvent répondre au questionnaire en français ou en anglais (4 docteurs sur 10 sont de nationalité étrangère) et peuvent être situés en France ou à l'étranger (environ 30% travaillent à l'étranger).

Une campagne d'appels téléphoniques sortants réalisée par le titulaire dans le cadre du présent marché permet de contacter un segment de docteurs préalablement identifiés par le ministère en vue de leur demander de répondre par téléphone au questionnaire d'enquête. Cette prestation est réalisée tous les deux ans.

Il est estimé à près de 10 000 le nombre de docteurs à relancer par téléphone. A titre d'exemple, lors de la campagne réalisée en 2026,3 000 docteurs ont été relancés pour la cohorte 2024, 3 000 pour la cohorte 2022 et 4 000 pour la cohorte 2020.

La durée du questionnaire téléphonique dépend du parcours professionnel du docteur. A titre indicatif, elle est estimée à près de 16 minutes en moyenne pour les docteurs diplômés en 2020 et 2022 et à près de 18 minutes pour ceux diplômés en 2022.

La plate-forme et le questionnaire de l'enquête IPDoc sont présentés en annexe 1, 2 et 3 du présent CCTP.

Calendrier prévisionnel de l'enquête 2027 réalisée en 2028 :

- Lancement d'enquête par les établissements : 1er décembre 2027
- Période de collecte : 1er décembre 2027 au 31 mars 2028.
- Mi-décembre 2027 / mi-mars 2028 : relances mail par les gestionnaires de l'enquête
- Mi-mars 2028 : transmission par le SIES au titulaire de relances téléphoniques du fichier des personnes à relancer

- Avril 2028 à fin mai 2028 : relances téléphoniques. Un mail est envoyé aux non-répondants pour lesquels on dispose du numéro de téléphone pour les avertir d'un prochain appel téléphonique (anglais et français). En fonction de l'échange, soit l'appel téléphonique consiste en le remplissage en direct du questionnaire avec un télé enquêteur, soit il donne suite à l'envoi d'un mail pour ceux souhaitant répondre sur le site après relance.
- Fin mai : clôture de l'enquête

ARTICLE 2 NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

Dans le cadre du présent marché, conformément à son offre, le titulaire réalise les missions suivantes :

- Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la campagne d'appels téléphoniques ;
- Mission 2 : Mise à jour et enrichissement de la base de données
- Mission 3 : Relances téléphoniques et passation des questionnaires par téléphone
- Mission 4 : Autres relances
- Mission 5 : Remerciement par courriel

Les matériels et logiciels nécessaires à la réalisation des prestations objets du présent marché sont à la charge du titulaire. Les matériels et logiciels utilisés par le ministère pour effectuer des tests de recette sont pris en charge par le ministère.

Les prestations se déroulent sur la durée du marché :

- en horaire standard : les jours ouvrés de 9h00 à 19h00 ;
- en horaire étendu : les jours ouvrés de 19h à 22h et le samedi de 9h00 à 19h00.

Toutes les demandes d'information entre le titulaire et le ministère, questions et réponses, se font par écrit, sous forme d'un message électronique ou au sein d'un outil de travail collaboratif de suivi du ministère fourni par le ministère et mis à la disposition du titulaire.

Le ministère met à la disposition du titulaire les informations en sa possession nécessaires pour mener à bien les prestations demandées.

2.1 Mission 1 : Initialisation des prestations et mise en place de la campagne d'appels téléphoniques

2.1.1 Objet

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit acquérir les compétences nécessaires à la bonne conduite des prestations, finaliser et mettre en place les moyens nécessaires afin de garantir la qualité de l'exécution du marché dans les conditions prévues dans le présent CCTP. L'UO 1.1 est divisée en 2 sous-UO selon le niveau de complexité. Lors d'une réédition, le titulaire pourra s'appuyer sur l'expérience précédemment accumulée, ce qui nécessite une charge de travail moins importante que lors d'une nouvelle enquête.

Edition de l'enquête	**Complexité**
Réédition	Simple
Nouvelle enquête	Moyen

2.1.2 Description de la mission

2.1.2.1 Organisation de la réunion d'initialisation

Avant le démarrage de chaque campagne d'appels, le titulaire organise une réunion d'initialisation des prestations avec le ministère. Cette réunion a pour objet la présentation du contexte de la campagne par le ministère. Au cours de cette réunion, le ministère définit et précise au titulaire les différents intervenants et la mise en place du calendrier prévisionnel d'exécution des prestations, les scénarios de campagnes d'appels, les périodes d'appel.

Le nombre de réponse minimum ciblé par le ministère est défini et précisé lors de chaque initialisation. Si, pour l'atteindre, les efforts doivent être concentrés sur certaines sous populations, cela doit être précisé lors de l'initialisation et ajusté au cours de la prestation. La stratégie de relance est adaptée à la population concernée par l'enquête et aux cibles de réponse en concertation avec le titulaire.

La complexité de l'UO 3 (art. 2.3.1) est définie lors de la présentation du questionnaire pendant la réunion d'initialisation.

Au cours de la réunion, le titulaire présente l'équipe qu'il a constituée pour la réalisation des prestations, conformément à son offre, et son outil de suivi des appels téléphoniques.

Le titulaire présente également le Plan d'Assurance Qualité (PAQ) finalisé. Le plan d'assurance qualité comprend au minimum :

- la définition et les modalités de gestion des campagnes d'appels ;
- les procédures de clôtures technique et administrative.

A l'issue de la réunion de lancement, le titulaire rédige le compte-rendu et réalise les prestations suivantes :

- mettre en place dans ses locaux les équipements nécessaires pour assurer le fonctionnement de la plate-forme d'appel ;
- former autant de téléenquêteurs que nécessaire. Le titulaire assure la formation des téléenquêteurs afin qu'ils acquièrent les compétences fonctionnelles et techniques nécessaires à la bonne exécution des prestations ;

- définir les modalités de clôture de la campagne d'appels ;

- mettre en place un tableau de bord composé des indicateurs retenus pour le suivi bi-hebdomadaire et le reporting de clôture de la campagne d'appels.

2.1.2.2 Mise en place de la campagne d'appels téléphoniques

Dans le cadre de cette mission et conformément à son offre, le titulaire met en place, au plus tard 5 jours ouvrés après la réunion d'initialisation, une solution d'appels téléphoniques sortants. Cette solution doit répondre aux exigences définies dans le présent CCTP.

Le titulaire utilise la plate-forme mise en place par le ministère pour l'enquête considérée, pour recueillir par téléphone les réponses des enquêtés.

2.1.2.3 Mise en place de l'équipe chargée de réaliser les prestations

Conformément à son offre, le titulaire met en place une équipe de téléenquêteurs en nombre suffisant.

L'activité des téléenquêteurs est contrôlée par les superviseurs mis en place par le titulaire dont un au moins est présent en permanence sur la plate-forme d'appels.

Superviseurs :

Le titulaire s'assure que les superviseurs disposent des compétences et des qualités suivantes :

- compétences avérées dans le domaine de la gestion des campagnes d'appels sortants en masse ;

- compétences managériales avérées, savoir-faire pédagogique et sens du service orienté qualité ;

- expérience dans la formation et la transmission de connaissances ;

- force de proposition, capacité d'adaptation dans un environnement complexe ;

- capacité à gérer la supervision des entretiens téléphoniques en anglais.

Téléenquêteurs :

Le titulaire s'assure que les téléenquêteurs disposent des compétences et des qualités suivantes :

- capacité à comprendre et manier des concepts, informations et procédures complexes ;

- capacité à transcrire avec exactitude et neutralité l'information recueillie ;

- rigueur et esprit d'analyse ;

- capacité à s'exprimer avec clarté et efficacité ;

- capacité à mener des entretiens téléphoniques en français ;

- capacité à mener des entretiens téléphoniques en anglais pour 20% des téléenquêteurs mobilisés par enquêtes au minimum.

Il appartient au titulaire de dimensionner ses équipes pour absorber le volume de personnes à contacter et consacrer le temps nécessaire aux réponses dans le calendrier défini par le ministère pour chaque campagne d'appels.

2.1.2.4 Formation des superviseurs

La prestation attendue nécessite une bonne connaissance des enquêtes à réaliser et des plateformes utilisées. A cette fin, le ministère organise, avant le début de la campagne d'appel, une session de formation. Cette formation a lieu en visioconférence ou en présentiel dans les locaux du ministère, selon ce qui est décidé lors de la réunion d'initialisation.

Le ministère n'assure qu'une seule session de formation des superviseurs/formateurs par campagne ; le titulaire doit faire en sorte que deux superviseurs au moins soient présents lors de cette session. Il appartient au titulaire de réaliser le transfert de compétences en cas de modification en cours de campagne de l'équipe mise en place.

Ces personnes, ci-après dénommées superviseurs/formateurs, auront la responsabilité de former par la suite les téléenquêteurs et les autres superviseurs.

La formation des superviseurs/formateurs par le ministère se tient sur une durée d'une demi-journée ouvrée maximum et se termine au moins 2 jours ouvrés avant le démarrage de la campagne d'appels, afin de permettre aux superviseurs/formateurs de former les téléenquêteurs.

Cette formation comporte a minima les modules suivants :

- une présentation générale de l'enquête ;

- la prise en main de la plateforme d'enquête du ministère permettant d'identifier les personnes et de recueillir leurs réponses ;

- l'apprentissage des argumentaires/protocoles de parole à respecter.

La plateforme d'enquête du ministère pour l'enquête IPDoc est présentée en Annexe 3. L'enquête IPSUP utilisera cette même plateforme. Dans le cas de l'utilisation d'une autre plateforme par le ministère afin de réaliser d'autres enquêtes, le ministère transmettra un guide complet d'utilisation.

A la suite de la session de formation des superviseurs/formateurs, et pour compléter l'acquisition, par le titulaire, des compétences nécessaires à la réalisation des prestations, le ministère remet les documents suivants au titulaire :

- les supports de formation qui pourront servir aux téléenquêteurs lors de la réalisation des prestations du marché et permettre d'élaborer leurs réponses en fonction des demandes des appelants ;

- la liste nominative, les coordonnées et les rôles respectifs des différents acteurs du ministère désignés comme interlocuteurs des équipes du titulaire. Ces acteurs accèdent aux réponses des enquêtées et les téléenquêteurs peuvent signaler les réponses des enquêtés qui nécessitent une expertise ou une réponse de leur part ;

- les argumentaires/protocoles de paroles à respecter ;

- tout autre document que le ministère jugera utile à la bonne compréhension des prestations objet du marché par le titulaire.

2.1.2.5 Formation des téléenquêteurs

La sélection des téléenquêteurs est opérée par le titulaire. La formation des téléenquêteurs est réalisée par le titulaire, soit les superviseurs/formateurs formés précédemment, en présence d'au moins un membre du ministère. La formation se déroule en 3 phases :

1) présentation du contexte et des objectifs de la mission, du ministère, du questionnaire

2) prise en main de la plateforme d'enquête et analyse du questionnaire : lecture exhaustive du questionnaire, questions/réponses des téléenquêteurs, mise en exergue des questions clés, rappels des consignes spécifiques à la mission ;

3) ateliers : mise en situation des enquêteurs.

Au terme de la prestation, le titulaire rédige une note de bilan de la prise de connaissance et de la formation de ses superviseurs et de ses téléenquêteurs.

2.1.2.6 Modalités de clôture de chaque campagne d'appels

Conformément à son offre, le titulaire définit les modalités de clôture de chaque campagne d'appel. Le titulaire remet au ministère le tableau de bord (voir infra) composé des indicateurs retenus pour le suivi bi-hebdomadaire et le reporting de clôture de chaque campagne d'appels.

2.1.3 Livrables

La mission 1 débute à la réception du bon de commande et s'achève dans un délai maximum de 20 jours ouvrés hors délais de recette.

Le titulaire remet au ministère les livrables suivants :

- le compte-rendu de la réunion d'initialisation des prestations ;
- le plan d'assurance qualité finalisé ;
- les CV des superviseurs ;
- la liste des téléenquêteurs ;
- la description de la plateforme d'appels ;
- la note de bilan de prise de connaissance et de formation des superviseurs et des téléenquêteurs ;
- le tableau de bord pour le suivi bi-hebdomadaire et le reporting de clôture de chaque campagne d'appels.

L'ensemble de ces livrables est fourni au ministère sous forme numérique.

La recette de la mission 1 s'effectue dans les conditions et les délais indiqués ci-dessous.

Mission 1 : UO 1 : Initialisation des prestations				
Livrables		**Délai maximum de livraison**	**Délai maximum de recette du ministère**	**Délai maximum de correction éventuelle du titulaire**
L1.1	Compte-rendu de la réunion d'initialisation des prestations de la campagne	2 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
L1.2	Plan d'assurance qualité finalisé	2 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
L1.3	Description de la solution d'appels téléphoniques	5 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
L1.4	CV des superviseurs et liste des téléenquêteurs	2 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	2 jours ouvrés	2 jours ouvrés
L1.5	Note de bilan de prise de connaissance et de formation des superviseurs et des téléenquêteurs	5 jours ouvrés à compter de la formation des téléenquêteurs	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés
L1.6	Tableau de bord pour le suivi bi-hebdomadaire et le reporting de clôture de chaque campagne d'appels	5 jours ouvrés à compter de la réunion de lancement	5 jours ouvrés	2 jours ouvrés

Les opérations de vérification sont décrites à l'article 9 du présent CCAP.

2.2 Mission 2 : Mise à jour et enrichissement de la base de données

2.2.1 Objet

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit dans une phase préparatoire assurer la mise à jour et l'enrichissement de la base de données des enquêtés.

2.2.2 Description de la mission

Le ministère transmet au titulaire, préalablement à chaque campagne d'appels, le fichier des personnes concernés avec les informations utiles à la prise de contact.

Afin d'interroger un maximum d'individus, la phase préparatoire de cette mission prévoit :

- d'entreprendre une recherche des numéros de téléphones par appariement avec un ou plusieurs annuaires afin de confirmer la validité des numéros ;

- d'enrichir les coordonnées téléphoniques des personnes, si nécessaire ;

- de rechercher des coordonnées téléphoniques par appariement avec un ou plusieurs annuaires (ou tout autres moyens légaux disponibles) lorsque le numéro de téléphone transmis par le ministère n'est pas le bon.

2.2.3 Livrables

La Mission 2 débute après réception de la commande du ministère à la date précisée au bon de commande.

Mission 2 : UO 2 : Mise à jour et enrichissement de la base de données				
Livrables		**Délai maximum de livraison**	**Délai maximum de recette du ministère**	**Délai maximum de correction éventuelle du titulaire**
L2	La mise à jour des numéros de téléphone du fichier de contact	Indiqué sur le bon de commande, au plus tard 90 jours calendaires après la reception du bon de commande.	1 jour ouvré	1 jour ouvré

Les opérations de vérification sont décrites à l'article 9 du présent CCAP.

2.3 Mission 3 : Relances téléphoniques et passation des questionnaires par téléphone

2.3.1 Objet

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit réaliser la prise en charge des appels sortant et la traçabilité des opérations.

Les UO de la mission 3.3 et 3.4 sont divisées en 3 sous-UO selon le niveau de complexité.

Durée moyenne du questionnaire	Complexité
Moins de 10 minutes	Simple
De +10 à 20 minutes	Moyen
De +20 à 30 minutes	Complexe

2.3.2 Description de la mission

2.3.2.1 Prise en charge des appels sortants

Conformément à son offre, le titulaire assure la prise en charge des appels vers les enquêtés : le titulaire s'engage à assurer les appels pendant les horaires standard ou étendu selon les bons de commandes et la stratégie de relance adoptée (UO 3.1 et 3.2).

Chaque numéro de téléphone doit être utilisé plusieurs fois à des jours et des heures différentes (en journée et en soirée, en semaine et le samedi).

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit respecter et faire respecter par les téléenquêteurs les argumentaires/protocoles de parole précisés par le ministère lors de la formation des superviseurs.

Dans le cadre de cette prestation et conformément à son offre, si la personne est joignable le téléenquêteur identifie la personne et vérifie son identité lors de l'appel (le ministère met à disposition du titulaire un fichier comportant les données personnelles utiles à l'identification de l'enquêté). Une fois la personne identifiée et son identité vérifiée, le téléenquêteur expose les raisons de son appel et enquête par téléphone la personne sur l'objet de l'enquête via la plate-forme d'enquête du ministère et intégration de ses réponses dans cette plate-forme (UO 3.3 et 3.4).

Si la personne ne peut pas répondre à l'enquête immédiatement, le téléenquêteur propose de fixer un rendez-vous à un moment plus opportun pour ce dernier.

Si la personne n'est pas joignable, le téléenquêteur réalise le dépôt d'un message vocal dont le texte est communiqué par le ministère (une fois).

2.3.2.2 Traçabilité des opérations

Deux fois par semaine pendant la durée du terrain d'enquête, le titulaire transmet au ministère un point global de l'état d'avancement de l'enquête ainsi qu'un suivi statistique détaillé des entretiens réalisés. Un rapport

technique d'étude est transmis en fin de terrain avec les informations relatives à la durée moyenne des entretiens, le niveau d'utilisation du fichier, les statistiques de contacts, les difficultés éventuelles rencontrées.

Ces statistiques peuvent être croisées avec une ou plusieurs variables sur demande du ministère.

Pour chaque campagne, le titulaire assure les prestations suivantes :

- production et mise en forme des états statistiques et indicateurs de suivi du dispositif d'appels.

Le ministère se réserve le droit d'effectuer des écoutes téléphoniques dans les locaux du titulaire ou à distance. Le titulaire doit mettre à disposition du ministère des outils de contrôle des prestations téléphoniques permettant d'« écouter » ces appels. L'écoute des conversations réalisées facilitera l'analyse des échanges entre les téléenquêteurs et les enquêtées dans le souci d'évaluer les réponses apportées et d'adapter éventuellement les consignes de passation de l'enquête.

Les écoutes peuvent être réalisées chaque jour du lundi au samedi, sur toute la plage horaire dédiée à l'enquête. La constatation par le ministère de plus de deux appels non conformes peut donner lieu à l'application des pénalités prévues à l'article 15 du CCAP.

Le dispositif mis en place fait l'objet d'une évaluation en fin de campagne. Le rapport de fin de campagne réalisé dans le cadre de la mission 3 constitue le document de référence comme support de cette réunion.

Le titulaire organise une réunion de bilan à l'issue de la fin de la campagne.

Au cours de la réunion, le titulaire présente :

- un retour d'expérience comprenant en particulier les résultats statistiques commentés de la période, les améliorations constatées, les problèmes en suspens et, le cas échéant, un plan d'action pour y remédier ;

- un état des questions/commentaires récurrents des enquêtés.

Un compte rendu de réunion de bilan est rédigé par le titulaire dans les trois jours ouvrés suivant la tenue de la réunion et validé par les responsables de projet du ministère.

A la fin de chaque campagne, le titulaire doit fournir les procédures, les documents et les données nécessaires à la poursuite du service :

- la version remise à jour du PAQ ;

- les bases de données sous un format standard (appels, incidents, commentaires et coordonnées des enquêtés, tableaux de bord).

2.3.3 Livrables

Chaque campagne débute après réception de la commande du ministère à la date précisée au bon de commande. La durée d'une campagne d'appels téléphoniques est déterminée au moment de la réunion d'initialisation et peut être prolongée pour atteindre l'objectif après accord du ministère.

Le titulaire est tenu de fournir les livrables suivants au ministère :

Mission 3 : UO 3 : Relances téléphoniques et passation des questionnaires par téléphone				
Livrables		**Délai maximum de livraison**	**Délai maximum de recette du ministère**	**Délai maximum de correction éventuelle du titulaire**
L3.1	Rapports d'activité bi-hebdomadaires	Au plus tard, un jour ouvré après les jours décidés lors de la mission 1	1 jour ouvré	1 jour ouvré

L3.2	Rapport consolidé de chaque campagne	Au plus tard 5 jours ouvrés après la fin de chaque campagne	1 jour ouvré	1 jour ouvré
L3.3	Compte rendu de la réunion de bilan en fin de campagne	Au plus tard 3 jours ouvrés après la tenue de la réunion	1 jour ouvré	1 jour ouvré
L3.4	Version remise à jour du PAQ et remise des bases de données dont celles sur les relances téléphoniques et la passation des questionnaires par téléphone	Au plus tard 10 jours ouvrés après la fin de la campagne de l'année N	1 jour ouvré	1 jour ouvré

Les opérations de vérification sont décrites à l'article 9 du présent CCAP.

2.4 Mission 4 : Autres relances

2.4.1 Objet

Dans le cadre de cette mission, le titulaire doit assurer la relance par courriel des enquêtés injoignables ou ne souhaitant pas répondre par téléphone mais en ligne.

2.4.2 Description de la mission

Si la personne n'est pas joignable à plusieurs reprises ou si elle ne souhaite pas répondre aux questions par téléphone, le téléenquêteur lance une procédure de notification par d'autres moyens. Ils peuvent prendre la forme de relance par courriel, par SMS ou par Linkedin, en se référant aux messages fournis par le ministère. La notification de relance par courriel se fait via la plate-forme d'enquête du ministère.

2.4.3Livrables

Chaque campagne débute après réception de la commande du ministère à la date précisée au bon de commande. La durée d'une campagne d'appels téléphoniques est déterminée au moment de la réunion d'initialisation et peut être prolongée pour atteindre l'objectif après accord du ministère.

Le titulaire est tenu de fournir les livrables suivants au ministère :

Mission 4 : UO 4 : Autres relances				
Livrables		**Délai maximum de livraison**	**Délai maximum de recette du ministère**	**Délai maximum de correction éventuelle du titulaire**
L3.4	Remise des bases de données dont celles sur les autres relances	Au plus tard 10 jours ouvrés après la fin de la campagne de l'année N	1 jour ouvré	1 jour ouvré

Les opérations de vérification sont décrites à l'article 9 du présent CCAP.

2.5 Mission 5 : Remerciement par mail

2.5.1 Objet

Le téléenquêteurs envoi un courriel de remerciement rédigé par le ministère via la plate-forme d'enquête du ministère après chaque participation (téléphone et internet).

2.5.2 Livrables

Chaque campagne débute après réception de la commande du ministère à la date précisée au bon de commande.

Mission 5 : UO 5 : Remerciement par mail				
Livrables		**Délai maximum de livraison**	**Délai maximum de recette du ministère**	**Délai maximum de correction éventuelle du titulaire**
L5	Remise des bases de données dont celles sur les mails de remerciement	Au plus tard 10 jours ouvrés après la fin de la campagne de l'année N	1 jour ouvré	1 jour ouvré

Les opérations de vérification sont décrites à l'article 9 du présent CCAP.