



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE, DE LA JEUNESSE ET DES SPORTS

Secrétariat général

**Direction
de l'évaluation,
de la prospective
et de la performance**

Sous-direction
des évaluations
et de la performance
scolaire

Bureau des études
statistiques sur les élèves
DEPP B1

**Service
de l'action
administrative et
des moyens**

Mission
des achats

Bureau
de la stratégie
et de l'ingénierie des achats
SAAM - Achats 1

61-65 rue Dutot
75732 Paris cedex 15

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

Procédure n° MEN-SG-AOO-21056

Objet : Réalisation d'une enquête par Internet, par voie postale et par téléphone auprès des familles dont un des enfants fait partie du panel d'élèves de petite section recruté en 2021, pour le ministère chargé de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| ARTICLE 1/ PREAMBULE | 3 |
| ARTICLE 2/ PRESENTATION DU PROJET | 3 |
| 2.1/ LE CONTEXTE..... | 3 |
| 2.2/ ACTIONS A MENER..... | 4 |
| 2.3/ CALENDRIER DE L'ENQUETE ET PHASES DE COLLECTE | 5 |
| 2.4/ LE QUESTIONNAIRE | 6 |
| ARTICLE 3/ OBJET DU MARCHÉ | 6 |
| ARTICLE 4/ NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS | 6 |
| 4.1/ MISSION 1 : INITIALISATION DU MARCHÉ..... | 6 |
| 4.2/ MISSION 2 : PREPARATION DE L'ENQUETE..... | 7 |
| 4.2.1/ Finalisation du calendrier annuel..... | 7 |
| 4.2.2/ Mise en page des documents papier | 7 |
| 4.2.3/ Maquettage du questionnaire informatisé | 8 |
| 4.3/ MISSION 3 : REALISATION DE L'ENQUETE INTERNET..... | 9 |
| 4.3.1/ Envoi des documents par voie postale..... | 9 |
| 4.3.2/ Mise en ligne du questionnaire et courriel d'information aux parents | 10 |
| 4.3.3/ Numéro vert..... | 10 |
| 4.3.4/ Suivi des retours..... | 10 |
| 4.4/ MISSION 4 : RELANCES DES NON REpondANTS..... | 11 |
| 4.4.1/ Relance par SMS des non répondants au premier envoi | 11 |
| 4.4.2/ Relance des non répondants par voies postale avec envoi du questionnaire papier et relance électronique | 11 |
| 4.4.3/ Relance par SMS des non répondants au rappel postal et électronique | 12 |
| 4.4.4/ Relances téléphoniques | 12 |
| 4.5/ MISSION 5 : TRAITEMENT DE L'ENQUETE | 16 |
| 4.5.1/ Enregistrement des questionnaires en retour et des plis retournés non-ouverts..... | 16 |
| 4.5.2/ Contrôle et saisie des questionnaires postaux..... | 17 |
| 4.5.3/ Contrôle des questionnaires Internet | 17 |
| 4.5.4/ Restitution des fichiers | 17 |
| ARTICLE 5/ LIVRABLES, DELAIS ET RECETTE | 19 |
| ARTICLE 6/ PILOTAGE ET SUIVI DE LA PRESTATION..... | 19 |
| ANNEXE 1 : CALENDRIER PREVISIONNEL DE DEROULEMENT DE L'ENQUETE EN 2022 | 20 |

ARTICLE 1/ PREAMBULE

Le ministère de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports est désigné dans le présent document sous l'appellation « le ministère ».

L'opérateur économique retenu pour l'exécution du marché est désigné dans le présent document sous l'appellation « le titulaire ».

ARTICLE 2/ PRESENTATION DU PROJET

2.1/ Le contexte

Le projet d'enquête est porté par la direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (DEPP) du ministère qui exerce une fonction de suivi statistique, d'expertise et d'assistance pour l'ensemble du ministère. Elle garantit la qualité de la production statistique. Elle est chargée de la conception et de la gestion du système d'information statistique en matière d'enseignement. Elle a la responsabilité des répertoires et nomenclatures utilisés dans les systèmes d'information et de gestion du ministère.

Elle conçoit et met en œuvre, à la demande des autres directions du ministère, un programme d'évaluations, d'enquêtes et d'études sur tous les aspects du système éducatif. Elle assure, par sa fonction d'expertise et de conseil, la cohérence de la mesure de la performance aux niveaux national et territorial. Elle calcule les indicateurs de performance que les directions et les services déconcentrés mettent en œuvre dans les programmes budgétaires. Elle est associée à la conception des systèmes d'information et de gestion nécessaires à ce calcul.

Elle participe aux projets européens ou internationaux destinés à comparer les performances et les modes de fonctionnement des différents systèmes éducatifs et de recherche.

Elle élabore des prévisions et scénarios d'évolution du système éducatif. Elle assure la diffusion de l'ensemble de ses travaux.

La DEPP comprend 2 sous-directions :

- la sous-direction des synthèses,
- la sous-direction des évaluations et de la performance scolaire.

Le bureau des études statistiques sur les élèves (DEPP B1) appartient à la sous-direction des évaluations et de la performance scolaire. Il a la responsabilité du système d'information statistique sur les élèves, les enseignements et les examens des premier et second degrés. À ce titre, il est fortement impliqué dans la collecte de données à partir de fichiers de gestion (SCOLARITE, ONDE, OCEAN), d'enquêtes (handicap, nouveaux arrivants) et de panels d'élèves (panel de collégiens recruté en 2007, panel d'écoliers recruté en 2011, panels d'élèves en situation de handicap). Le bureau produit, analyse et met à disposition les données statistiques issues de ces enquêtes et systèmes d'information sous forme de fichiers, de bases de données (Base Centrale de Pilotage), de tableaux statistiques, d'analyses, de synthèses, d'indicateurs ou d'articles pour enrichir l'information sur la scolarité des élèves et sur le fonctionnement du système éducatif. Il concourt ainsi à une meilleure connaissance des élèves et de leurs parcours et à la mesure des impacts des politiques mises en œuvre.

Il pilote les opérations prévues dans le cadre du présent marché.

2.2/ Actions à mener

A la rentrée 2021, la direction de l'évaluation, de la prospective et de l'évaluation (DEPP) a mis en place un panel de 35 000 écoliers scolarisés à cette date en petite section dans une école publique ou privée sous contrat de France métropolitaine et DOM (hors Mayotte). Au mois de mars 2022, toutes les familles ayant un enfant dans cet échantillon seront interrogées afin de mieux connaître l'environnement familial des élèves, leur mode de garde avant de rentrer à l'école, le déroulement de leur scolarité à l'école maternelle, les représentations des parents sur l'école et leur degré d'implication dans le suivi de la scolarité de leur enfant.

A partir d'un questionnaire conçu par la DEPP, le titulaire assurera l'ensemble du recueil de données inhérent à cette enquête à la fois Internet, postale et téléphonique : mise en ligne, maquettage, impression et personnalisation des questionnaires, routage et gestion des retours, contrôle et saisie des questionnaires, réalisation de l'enquête téléphonique pour les non répondants aux enquêtes Internet et postale, constitution du fichier final.

L'enquête porte sur les 35 000 élèves de ce panel. Au moment où sera réalisée l'enquête, les élèves du panel 2021 termineront leur première année de petite section.

Les élèves du panel 2021 seront tirés au sort le 04 octobre à partir de la base ONDE (outil numérique pour la direction d'école) qui correspond à un outil d'aide à la gestion administrative et pédagogique des élèves de la maternelle au CM2. L'échantillon n'étant pas encore disponible, le nombre d'élèves par école est approché à partir d'un échantillon simulé d'élèves tirés au sort parmi les élèves scolarisés en petite section en septembre 2020 dans une école publique ou privée sous contrat de France métropolitaine et DOM (hors Mayotte). Au cours de l'année scolaire 2020 – 2021, les 35 025 des élèves de cet échantillon sont scolarisés dans 2 489 écoles (Tableau 1). Parmi ces écoles, 15 sont en Guadeloupe, 14 en Guyane, 33 en Réunion et 14 en Martinique. Ces écoles situées en DROM scolarisent près de 3 % des élèves de l'échantillon.

Ces données sont fournies à titre purement indicatif pour aider le titulaire à apprécier les frais postaux du premier envoi ; elles ne présentent pas de caractère contractuel, puisqu'elles ne portent pas sur l'échantillon réel.

Tableau 1 – Nombre d'élèves de petite section par école en 2020-2021 (échantillon simulé)

| Nombre d'élèves par école | Nombre d'élèves concernés | % d'écoles concernées |
|--------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| 1 | 2 | 0,1 |
| 3 | 10 | 0,4 |
| 4 | 43 | 1,7 |
| 5 | 119 | 4,8 |
| 6 | 148 | 6,0 |
| 7 | 149 | 6,0 |
| 8 | 161 | 6,5 |
| 9 | 166 | 6,7 |
| 10 | 169 | 6,8 |
| 11 | 116 | 4,7 |
| 12 | 141 | 5,7 |
| 13 | 142 | 5,7 |
| 14 | 123 | 4,9 |
| 15 | 103 | 4,1 |
| 16 | 92 | 3,7 |

| | | |
|----------|-------|--------|
| 17 | 70 | 2,8 |
| 18 | 74 | 3,0 |
| 19 | 62 | 2,5 |
| 20 | 52 | 2,1 |
| 21 | 69 | 2,8 |
| 22 | 65 | 2,6 |
| 23 | 72 | 2,9 |
| 24 | 76 | 3,1 |
| 25 | 66 | 2,7 |
| 26 | 49 | 2,0 |
| 27 | 54 | 2,2 |
| 28 | 42 | 1,7 |
| 29 | 24 | 1,0 |
| 30 | 18 | 0,7 |
| 31 | 8 | 0,3 |
| 32 | 3 | 0,1 |
| 33 | 1 | 0,0 |
| ensemble | 2 489 | 100,00 |

Tableau 1 – Nombre d'écoles et d'élèves dans les DROM (échantillon simulé)

2.3/ Calendrier de l'enquête et phases de collecte

L'enquête est prévue du 14 mars au 31 août 2022.

Elle comporte cinq phases :

- Lors de la première phase, le titulaire adresse un pli contenant les lettres avis et les autres documents d'enquête aux directeurs d'école afin qu'il soit remis aux familles. Toutes les familles disposent dans ce pli de l'adresse d'un site Internet sécurisé et les identifiants leur permettant de répondre. L'envoi de ce pli aux directeurs est suivi 7 jours plus tard de celui d'un courriel, adressé directement aux parents pour lesquels une adresse e-mail est renseignée. Le courriel comporte un lien direct et personnalisé sur le site internet sécurisé leur permettant de remplir le questionnaire.
- Trois semaines après le premier envoi, une relance SMS est adressée aux parents de l'élève (pour lesquels un numéro de téléphone est renseigné). Cette relance permet aux familles de répondre directement par un lien sur leur portable.
- Six semaines après le premier envoi, un rappel à la fois Internet et postal est mis en œuvre par le titulaire. Les plis sont envoyés directement au domicile de la famille. Quand les parents de l'enfant n'habitent pas à la même adresse, les plis sont dédoublés afin que chacun des deux parents reçoive la relance. Outre le rappel des informations nécessaires à une réponse par Internet, ils contiennent tous un questionnaire papier. Sur la base d'un **taux de retour de 40 %** émanant de la première phase, ce rappel porte sur une estimation de 21 000 familles. Une relance par voie électronique est effectuée parallèlement au rappel postal : les courriels sont adressés aux parents pour lesquels une adresse e-mail est renseignée. Ils comportent un lien direct du site internet sécurisé leur permettant de répondre directement.
- Trois semaines après le rappel, une seconde relance SMS est adressée aux familles, selon les mêmes modalités que la première relance SMS.

Au terme de cette deuxième phase, le ministère attend un **taux de retour de l'ordre de 75 %**.

- Enfin, six semaines après l'envoi du rappel, les familles n'ayant répondu ni au premier envoi, ni au rappel, sont relancées par téléphone.

Le questionnaire est administré dans sa totalité par téléphone, au cours d'un entretien d'une durée moyenne de cinquante minutes. Sur la base d'un taux de réponse de 75 % à l'issue de la première phase et de la deuxième phase, la phase téléphonique porte sur une estimation de 8 750 familles.

Compte tenu que 90 % des adresses fournies ont un ou plusieurs téléphones récents, que 80 % ont une ou plusieurs adresses e-mail et des résultats obtenus dans les enquêtes précédentes, le taux de retour minimum attendu, à l'issue des trois phases, est de l'ordre de **90 %**.

Au-delà de ce seuil, le titulaire doit poursuivre l'exploitation du fichier jusqu'à épuisement des numéros de téléphones disponibles.

Pour information, les taux de réponses aux enquêtes Famille de 2012 et 2016 et 2020 du précédent panel du premier degré (Panel 2011) ont été respectivement de 91 %, 88 % et 90 %. C'est donc un résultat comparable qui est visé pour la présente opération.

2.4/ Le questionnaire

Le questionnaire est conçu et testé par la DEPP. Il comporte entre 85 et 90 questions qui abordent trois thèmes principaux : l'enfant avant son entrée à l'école maternelle, l'enfant et son entrée à l'école maternelle (la scolarisation maternelle, le degré d'implication et les attentes en matière de formation de la famille) et les caractéristiques du milieu familial de l'élève. Les questions sont fermées à l'exception de celles qui recueillent les professions, nationalité, pays de naissance et langue maternelle du père et la mère sous forme de questions ouvertes, permettant à la personne interrogée de faire une réponse en clair de cinquante caractères maximum. La dernière version du questionnaire sera fournie au titulaire lors de la réunion d'initialisation. Elle n'a pas de valeur contractuelle, mais n'est plus susceptible d'évoluer qu'à la marge.

ARTICLE 3/ OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la réalisation d'une enquête par Internet, par voie postale et par téléphone auprès des familles dont un des enfants fait partie du panel d'élèves de petite section recruté en 2021, pour le ministère chargé de l'Éducation nationale, de la Jeunesse et des Sports

ARTICLE 4/ NATURE ET ETENDUE DES PRESTATIONS

L'enquête a lieu auprès de 35 000 familles ayant un enfant dans le panel d'élèves de petite section recrutés en 2021.

Le titulaire s'engage à exécuter les missions suivantes décrites dans les documents contractuels :

4.1/ Mission 1 : Initialisation du marché

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de présenter son équipe et sa méthodologie au ministère.

Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations. Le ministère remet le questionnaire dans le cadre de la réunion d'initialisation

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- organiser la réunion d'initialisation (environ 6 personnes) dans les locaux du ministère à Paris si la situation sanitaire liée à l'épidémie de la Covid 19 le permet, sinon à distance ;
- présenter l'équipe de projet dont les CV doivent être conformes aux profils présentés dans son offre. Cette liste peut être mise à jour tout au long de l'exécution des prestations ;
- finaliser le plan d'assurance qualité remis dans son offre ;
- proposer le calendrier prévisionnel, qui peut être mis à jour tout au long de l'exécution des prestations.

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous :

| Livrables | Délai maximum de production des livrables | Délai maximum de recette du ministère | Délai maximum de correction éventuelle du titulaire |
|--|---|---------------------------------------|---|
| Mission 1 : Initialisation du marché – Compte-rendu de la réunion d'initialisation – Liste nominative des membres de l'équipe projet et/ou des intervenants dédiés à l'opération, précisant pour chacun le niveau de formation et l'expérience dans le domaine des enquêtes – Plan d'assurance qualité finalisé – Calendrier prévisionnel | 5 jours ouvrés à compter de la tenue de la réunion d'initialisation | 3 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |

4.2/ Mission 2 : Préparation de l'enquête

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de finaliser le calendrier annuel de réalisation de l'ensemble des prestations pour le déroulement de l'enquête et d'effectuer la mise en page des documents papier et le maquetage du questionnaire sous format papier et informatisé.

La DEPP fournit au titulaire le fichier de routage de l'enquête. Le dessin de fichier de gestion est proposé par le titulaire au moment du commencement de l'enquête pour validation par le ministère.

Cette mission débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

4.2.1/ Finalisation du calendrier annuel

Le titulaire finalise, conjointement avec le ministère, le calendrier annuel de réalisation de l'ensemble des prestations pour le déroulement de l'enquête.

4.2.2/ Mise en page des documents papier

Le questionnaire et les modèles de documents sont fournis par le ministère.

Le titulaire les met en page, de façon claire et attrayante.

Il s'agit des documents suivants :

- questionnaire (cinq feuillets A4, recto-verso, deux couleurs) ;

- une lettre avis école (format A4, 1 page recto-verso, N&B) ;
- une lettre avis ou de relance à envoyer aux parents (format A4, 1 page recto-verso, N&B) ;
- un Flyer (Un feuillet A5, recto-verso, deux couleurs) conforme à la charte du ministère. Ce Flyer présente une synthèse des objectifs de l'enquête et de ses différentes modalités.

L'ensemble des documents utilisés comporte le logo en couleur du ministère pour que la source de l'enquête soit clairement identifiée. Ce logo est fourni par le ministère.

4.2.3/ Maquettage du questionnaire informatisé

Le titulaire retranscrit le questionnaire sur écran informatique sous forme de masque de saisie en faisant apparaître le logo du ministère, les coordonnées du numéro vert pour d'éventuels renseignements, un support à l'utilisation et le visa de conformité délivré par le Conseil national de l'information statistique (Cnis) pour l'année en cours.

La maquette est conçue pour être utilisable sur les supports suivants : ordinateur, tablette, téléphone portable.

Sur chaque questionnaire visualisé à l'écran doivent figurer les informations nécessaires à la vérification de l'appartenance de la personne interrogée au champ de l'enquête : nom, prénom, date de naissance.

Le titulaire utilise les possibilités offertes par le web pour améliorer le déroulement et la bonne compréhension du questionnaire, comme par exemple l'utilisation de fenêtres pop-up.

Le ministère fournit au titulaire la spécification des plages de valeurs et des contrôles de cohérence afin que le titulaire puisse élaborer le dessin de fichier de gestion¹.

Le titulaire élabore et fait valider par le ministère la maquette du questionnaire informatisé afin de vérifier les intitulés des questions, les modalités des réponses et le respect des filtres. Pour ce faire, le titulaire met à disposition du ministère un site de test, préalable à tout passage en exploitation et lui donne un accès au site d'exploitation. Le site de test et le site d'exploitation doivent être accessibles par le protocole sécurisé https.

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 1 :

| Livrables | Délai maximum de production des livrables | Délai maximum de recette du ministère | Délai maximum de correction éventuelle du titulaire |
|---|---|---------------------------------------|---|
| Mission 2 : préparation de l'enquête – Calendrier annuel de déroulement de l'enquête finalisé | 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 3 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| – Bons à tirer des documents mis en page (y compris le maquettage des lettres-avis, du flyer et du questionnaire) | 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 3 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |

¹ Document décrivant la structure du fichier.

| | | | |
|--|--|----------------|----------------|
| – Maquette du questionnaire informatisé | 15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| – URL du site test | | | |
| – Fourniture du dessin de fichier de gestion | 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |

4.3/ Mission 3 : Réalisation de l'enquête Internet

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire la réalisation de l'enquête par internet. Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations, conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête défini conjointement avec le ministère à la mission 2.

Les prestations de cette mission font l'objet d'un ou plusieurs bons de commande successifs au fur et à mesure des besoins à satisfaire.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

4.3.1/ Envoi des documents par voie postale

Le titulaire réalise l'impression et la personnalisation des documents, fournit les enveloppes, réalise la mise sous pli et l'envoi des documents.

▪ Impression des documents

- Impression de la lettre avis école (format A4, recto-verso, N&B).
- Impression de la lettre avis parents (format A4, recto-verso, N&B).
- Impression du Flyer (format A5, recto-verso, deux couleurs).

▪ Personnalisation des documents

- Normalisation des adresses postales.
 - Personnalisation du courrier école par l'impression à l'emplacement prévu des nom et adresse de l'école.
 - Personnalisation des courriers aux parents par l'impression à l'emplacement prévu à cet effet des nom, prénom, adresse des parents, nom et prénom de l'enfant, identifiant et mot de passe personnels de connexion, adresse Internet du questionnaire en ligne et du numéro vert sur la lettre à destination des parents.

L'ensemble des documents présentent en première page le logo en couleur du ministère.

▪ Fourniture des enveloppes et mise sous pli

- Fourniture des enveloppes porteuses pour l'envoi aux écoles des plis destinés aux parents.
- Fourniture des enveloppes à fenêtre personnalisées avec le logo du ministère en couleur à destination des parents.
- Mise sous pli dans l'enveloppe à fenêtre personnalisée des documents à destination des parents (lettre avis parents + Flyer).
- Mise sous pli dans les enveloppes porteuses à destination des directeurs d'école des plis destinés aux parents qui ont un enfant dans le panel 2021 accompagné de la lettre avis au directeur d'établissement

Le titulaire s'assure qu'il ne manque aucune pièce.

▪ Envoi des documents

Les plis sont affranchis au tarif économique, mis en sac et déposés à la poste.

Le titulaire justifie de la date de remise en poste et du nombre de plis expédiés dès l'envoi effectué.

Le titulaire transmet au ministère dès leur arrivée les retours postaux non ouverts correspondant aux personnes non trouvées à l'adresse indiquée (NPAI).

4.3.2/ Mise en ligne du questionnaire et courriel d'information aux parents

La mise en ligne du questionnaire est effectuée par le titulaire, en liaison avec le ministère. Le site internet doit être accessible dès l'envoi des courriers de lancement.

L'adresse du site web sécurisé, l'identifiant et le mot de passe personnel figurent dans le courrier adressé à chacune des familles enquêtées. Les identifiants de connexion doivent permettre un accès direct au questionnaire. Le titulaire met à disposition des enquêtés à travers le site web sécurisé de l'enquête, un lien leur permettant de consulter les résultats diffusés sur le site internet du ministère et le Flyer de l'enquête.

Une fois le questionnaire rempli et validé par l'enquêté, l'identifiant ne pourra plus être utilisé. L'enquêté peut en revanche s'interrompre dans le remplissage du questionnaire. En se reconnectant, il doit alors pouvoir reprendre le questionnaire là où il l'a laissé.

Une fois la mise en ligne réalisée et **impérativement sept jours ouvrés après le dépôt à la poste du premier envoi**, le titulaire adresse un courriel aux familles dont les coordonnées comportent une adresse mail pour les avertir de l'enquête. Ce courriel s'adresse exclusivement aux parents. Il reprend les termes de la lettre-avis des plis postaux. En particulier, il comporte les identifiants et les mots de passe pour pouvoir se connecter au site sécurisé ainsi qu'un lien vers celui-ci pour leur permettre de répondre directement par Internet.

4.3.3/ Numéro vert

À la date de dépôt des envois postaux, le titulaire ouvre un numéro vert qui figure sur la lettre avis adressée aux parents. La mise en place du numéro vert a pour objectif notamment de répondre à toutes les demandes d'information sur l'enquête, de répondre aux questions sur la façon de répondre au questionnaire en ligne, voire papier le cas échéant et d'assurer les missions d'assistance web auprès des familles (perte des identifiants ou difficultés d'accès). Cette ligne est ouverte de 16h30 à 20h00 en semaine et de 11h00 à 18h00 le samedi. En dehors des horaires d'ouverture, les personnes appelant ont la possibilité de laisser un message et leurs coordonnées sur une boîte vocale. Les personnels du titulaire assurant ce service sont formés par le titulaire au cours d'une séance de formation à laquelle les responsables du ministère participent. Une liste nominative des opérateurs téléphoniques affectés à l'opération doit être communiquée au ministère avant le démarrage effectif du terrain, avec l'indication de leur profil (expériences, compétences et niveau de diplôme).

4.3.4/ Suivi des retours

Les personnes désignées (environ 3 personnes) du ministère doivent avoir accès aux questionnaires remplis en ligne ainsi qu'aux éléments permettant le suivi de l'opération : nombre de connexions, nombre d'abandons, % de questionnaires renseignés, taux de remplissage, questions posées au support en ligne, etc.

Deux fois par semaine, le titulaire adresse au ministère le fichier de suivi des retours. Ce reporting doit également indiquer les utilisations du numéro vert : nombre d'appels, nombre de messages laissés, questions posées.

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête finalisé dans le cadre de la mission 2 :

| Livrables | Délai maximum de production des livrables | Délai maximum de recette du ministère | Délai maximum de correction éventuelle du titulaire |
|--|--|---------------------------------------|---|
| Mission 3 : réalisation de l'enquête internet – Fiches de dépôt en poste des plis – URL du site internet – Mise en ligne du questionnaire – Ouverture du numéro vert – Liste nominative des opérateurs téléphoniques avec leurs caractéristiques | 10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande A compter de la mise en ligne et de l'ouverture du Numéro Vert | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| – Invitation du ministère à la séance de formation des opérateurs téléphoniques | 15 jours ouvrés avant la séance de formation | Sans objet | Sans objet |
| – Suivi bihebdomadaire des retours et de l'utilisation du Numéro Vert | Bihebdomadaire | 2 jours ouvrés | 1 jour ouvré |

4.4/ Mission 4 : Relances des non répondants

Cette mission a pour objet de permettre au titulaire de procéder à des relances par SMS, par voie postale et électronique et si nécessaire dans un troisième temps par téléphone, des familles qui n'ont pas retourné de questionnaire à l'issue de la mission 3. Les relances SMS sont adressées aux parents dont les numéros de portable sont connus. La relance postale est adressée aux parents de l'élève. Les relances par voie électronique sont adressées aux parents dont les adresses e-mail sont connues.

Cette mission débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations, conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête.

Les prestations de cette mission font l'objet d'un ou plusieurs bons de commande successifs au fur et à mesure des besoins à satisfaire

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

4.4.1/ Relance par SMS des non répondants au premier envoi

Environ trois semaines après le début de l'enquête, une relance par SMS est adressée aux parents non répondants pour lesquels un ou plusieurs numéros de téléphone sont disponibles. La relance utilise tous les numéros de téléphone disponibles dans le fichier de routage fourni par le ministère.

Le message comprend le lien leur permettant de répondre par Internet.

La rédaction de ce message est proposée par le titulaire au ministère qui la valide avant envoi.

4.4.2/ Relance des non répondants par voies postale avec envoi du questionnaire papier et relance électronique

Environ six semaines après le début de l'enquête, un courrier postal de relance est envoyé aux parents non répondants, y compris les non répondants partiels. Le modèle est fourni par le ministère. Le courrier est adressé directement au domicile de la famille. Quand les parents n'habitent pas à la même adresse, le pli est dédoublé afin que chacun d'entre eux reçoive cette relance.

La réalisation de la relance postale comprend une partie des prestations décrites au 4.4.1/ pour la réalisation de l'envoi initial. Elle comprend l'impression et la personnalisation de la lettre de relance, la fourniture des enveloppes à fenêtre, la mise sous pli et l'envoi de la lettre de relance (tarif économique). Pour la relance, les plis contiennent des documents en plus (le questionnaire et une enveloppe T pour le retour), mais il n'y a pas de nouvel envoi du Flyer.

Dans le cadre de cette prestation, conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- Personnalisation des courriers par l'impression à l'emplacement prévu à cet effet des nom, prénom, adresse des parents, nom et prénom de l'enfant, identifiant et mot de passe personnels, adresse Internet du questionnaire en ligne...
- Impression des courriers de relance personnalisés.
- Impression des questionnaires (cinq feuillets recto-verso, deux couleurs).
- Personnalisation du questionnaire par impression :
 - sur la première page, des numéros d'établissement, numéro d'identification, nom, prénom et date de naissance de l'élève.
 - en page 5, des numéros d'identification des enquêtés (rappel, en petits caractères sur la tranche).
- Fourniture des enveloppes T (tarif économique) pour retour des réponses à l'adresse du titulaire.

Comme prévu dans l'envoi initial (article 4.3.1), la lettre de relance comporte, en première page, le logo en couleur du ministère.

- Mise sous pli et envoi des documents, accompagnés d'une enveloppe retour T.

Une relance par voie électronique est effectuée parallèlement à la relance postale : les courriels sont adressés aux parents pour lesquels une adresse e-mail est renseignée. Ils comportent un lien direct du site internet sécurisé leur permettant de basculer sur le questionnaire.

Le suivi des retours donne lieu, comme pour la phase précédente, à un bilan bihebdomadaire, différencié par modalité de réponse : internet ou postale. Ce reporting couvre aussi les utilisations du numéro vert : nombre d'appels pour renseignements, nombre de messages laissés, questions posées.

Le titulaire transmet au ministère dès leur arrivée les retours postaux non ouverts correspondant aux personnes non trouvées à l'adresse indiquée (NPAI).

4.4.3/ Relance par SMS des non répondants au rappel postal et électronique

Environ trois semaines après l'envoi de la relance postale, une seconde relance par SMS est adressée aux parents non-répondants pour lesquels un ou plusieurs numéros de téléphone est disponible.

Les modalités de cette relance sont les mêmes que celles présentées en 4.4.1. Le titulaire utilise tous les numéros de téléphone disponibles dans le fichier de routage fourni par le ministère. Le message comprend le lien leur permettant de répondre par Internet. La rédaction de ces deux types de message sera proposée par le titulaire au ministère qui la valide avant envoi.

4.4.4/ Relances téléphoniques

Six semaines après la relance par voie postale, le titulaire interroge systématiquement par téléphone tous les parents qui n'ont pas renseigné le questionnaire à l'issue des premières phases (premier envoi et relances).

Il est prévu que la phase de relance téléphonique se prolonge jusqu'à la fin du mois d'août, afin de pouvoir joindre le plus grand nombre possible d'élèves. Tous les contacts doivent être exploités dans leur intégralité de façon à avoir le moins possible de non répondants. Tous les numéros de téléphone disponibles dans le fichier doivent être exploités jusqu'à épuisement des contacts.

Cette phase a pour objectif que le questionnaire soit passé par téléphone dans son intégralité auprès de la personne concernée. L'entretien téléphonique se déroule en trois phases : une phase d'initialisation (prise de contact et identification de la personne interrogée), une phase d'interrogation (passation du questionnaire) et une phase de fin d'appel (conclusion de l'entretien).

La DEPP souhaite que l'interrogation téléphonique se fasse par basculement de l'enquêteur sur le questionnaire CAWI (Computed Assisted Web Interviewing)², précédemment développé pour les phases précédentes, après la phase CATI (Computer Assisted Telephone Interview) de contact et d'identification de la personne interrogée. La phase CATI ne porte que sur la phase d'approche de la famille et la conclusion de l'entretien.

Le titulaire doit impérativement pouvoir supprimer quotidiennement de la base les personnes dont le questionnaire postal est arrivé ou dont le questionnaire a été rempli en ligne.

Sur chaque questionnaire visualisé à l'écran doivent figurer les informations nécessaires à la vérification de l'appartenance de la personne interrogée au champ de l'enquête : nom, prénom et adresse de l'élève concerné.

Les « contrôles de plages » sont des contrôles sur des réponses à des questions fermées de façon à ce que les réponses non prévues soient rejetées. Les contrôles de cohérence sont liés à une bonne prise en compte des filtres.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

- **Recherche des numéros de téléphone**

Le fichier transmis initialement par le ministère comporte au moins un numéro de téléphone filaire ou portable pour près de 8 familles sur 10.

Pour les parents non-répondants, le titulaire engage une recherche du numéro de téléphone, en modes automatique et manuel, dès lors que pour une famille à interroger, aucun numéro ne figure dans les fichiers ou que le ou les numéros disponibles s'avèrent être inutilisables (non attribués, hors service, faux, incomplets...).

Dans la recherche des numéros de téléphone, toutes les différentes adresses disponibles dans le fichier doivent être exploitées, y compris les adresses revenues en NPAI, afin de recueillir les coordonnées téléphoniques de la famille à interroger.

Toutes les coordonnées recueillies au cours de la phase téléphonique doivent impérativement être conservées et restituées dans le fichier de gestion.

- **Préparation et passation des questionnaires par téléphone avec saisie directe sur ordinateur**

- **Test**

Après validation par le ministère du questionnaire ou de la phase d'approche développés sous CATI, le titulaire réalise un test sur 50 questionnaires complets en présence des agents du ministère.

² CAWI et CATI correspondent à des techniques de recueil d'information (respectivement par Internet et par téléphone).

Ce test a pour objet de valider les instructions aux enquêteurs, les procédures de vérification de l'identité de la personne interrogée, la bonne compréhension du questionnaire, les contrôles de plages et de cohérence, et la bonne prise en compte de toutes les situations possibles de façon à vérifier qu'il n'y a pas de blocage du système. Le titulaire rédige un compte rendu détaillé sur son déroulement.

Toutes les modifications à opérer à l'issue du test doivent être validées par le ministère. Le questionnaire doit être le plus proche possible de celui utilisé dans l'enquête postale et internet.

- **Composition des équipes**

Le titulaire s'assure que les enquêteurs et superviseurs dédiés à l'opération sont en nombre suffisant (environ 30-35) pour que la totalité des coordonnées téléphoniques soient mises en exploitation avant la fin du mois de juin (date prévisionnelle) et conformément au calendrier finalisé dans le cadre de la mission 2.

Les enquêteurs doivent être les mêmes durant la plus grande partie de l'enquête.

Une liste nominative des superviseurs et enquêteurs affectés à l'opération doit être communiquée au ministère avant le démarrage effectif du terrain, avec l'indication de leur expérience en matière d'enquête et de leur niveau d'études.

- **Formation des enquêteurs**

Le titulaire assure la formation de l'ensemble des intervenants dédiés à l'opération. Il organise des réunions de formation à l'attention des enquêteurs, dans lesquelles le questionnaire leur est présenté, avec des exercices « à blanc » pour vérifier la bonne compréhension de toutes les questions.

Le ministère participe à ces réunions de formation, au cours desquelles il présente les objectifs de l'enquête. Il fournit également un argumentaire pour les cas où la famille refuse que leur enfant participe à l'enquête.

Tous les enquêteurs amenés à intervenir sur l'étude doivent avoir participé à ces réunions.

- **Contacts téléphoniques**

Toutes les coordonnées et tous les contacts disponibles dans le fichier doivent être intégralement exploités, sans limitation du nombre des appels, afin de perdre le moins de familles possible. Les appels doivent être effectués sur des jours et des plages horaires différents.

Le répondant doit être obligatoirement l'un des deux adultes responsables de l'élève (le père ou la mère dans la majorité des cas) faisant partie du panel 2021. Ceux-ci doivent répondre personnellement à l'enquête. Toutefois, exceptionnellement, dans le cas où ni le père, ni la mère ne maîtrisent suffisamment le français pour répondre, un membre de sa famille peut répondre à leur place. Les personnes autorisées à répondre sont le père, la mère, un frère ou une sœur aînés, un conjoint. Le fichier de gestion comportera une variable permettant d'identifier que le répondant est un tiers. Il faut que la réponse par un tiers soit faite en dernier recours.

Dans tous les cas, l'entretien comporte une première phase de qualification de l'enquêté. L'enquêteur doit vérifier avec précision qu'il s'agit bien de la famille recherchée, en se faisant confirmer le nom et le prénom du parent interrogé, mais aussi les nom, prénom et date de naissance de l'enfant faisant partie du panel. Cette phase d'identification est particulièrement importante.

- **Déroulement de l'enquête téléphonique**

La durée moyenne de l'interrogation téléphonique peut être estimée à 45 minutes.

Les interviews auront lieu du lundi au vendredi de 15h00 à 20h00 ainsi que le samedi de 10h00 à 18h00.

Les interviews réalisées doivent donner lieu à des contrôles réguliers par le superviseur et le chargé d'études du titulaire dédiés à l'opération afin de s'assurer de la qualité des informations saisies par les enquêteurs. La manière dont ces aspects seront pris en charge par le titulaire devra être explicitement décrite dans l'offre.

Le déroulement de l'enquête fait l'objet d'un suivi par le ministère. Le ministère doit pouvoir accéder au plateau téléphonique et réaliser des écoutes (sur sites et à distance) à tout moment sans demande préalable.

▪ Gestion de l'enquête téléphonique

Le fichier de gestion comporte une variable permettant de caractériser le déroulement de la phase téléphonique pour tous les non répondants aux autres modes de collecte (postal ou en ligne). Elle comporte les modalités suivantes :

- Questionnaire rempli par téléphone (l'enquêté a répondu).
- Questionnaire rempli par téléphone (un tiers a répondu).
- Aucun numéro valide trouvé.
- Sans réponse ou répondeur.
- Personne injoignable sans qu'un tiers ait accepté de répondre.
- Refus de répondre.

Toutes les coordonnées recueillies et validées au cours de la phase téléphonique doivent impérativement être conservées et restituées dans le fichier de gestion ; en particulier le numéro avec lequel l'interview téléphonique a pu être réalisée doit pouvoir être identifié.

▪ Réalisation du bilan statistique

Le titulaire réalise un suivi quotidien pendant toute la période de relance téléphonique, qu'il envoie deux fois par semaine au ministère. Le bilan statistique global de l'enquête téléphonique fait apparaître *a minima* :

- le nombre de familles pour lesquelles une recherche du numéro de téléphone a été engagée, en distinguant celles pour lesquelles aucun numéro ne figurait dans les fichiers transmis par le ministère et celles pour lesquelles le ou les numéros disponibles se sont révélés inutilisables, ainsi que, pour chaque catégorie, le nombre de familles pour lesquelles un numéro de téléphone a été trouvé ;
- le nombre de questionnaires passés par jour et en cumulé ;
- le nombre de rendez-vous d'attente ;
- le nombre de faux numéros et de numéros sans réponse ou pour lesquels l'enquêteur tombe sur un répondeur ;
- la part de questionnaires passés sur téléphones portables ;
- la durée moyenne de l'interview pour la passation d'un questionnaire ;
- le nombre de questionnaires passés auprès de tiers.

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête finalisé dans le cadre de la mission 2 :

| Livrables | Délai maximum de production des livrables | Délai maximum de recette du ministère | Délai maximum de correction éventuelle du titulaire |
|---|---|---------------------------------------|---|
| Mission 4 : Relances des non répondants – Rédaction des messages adressés aux parents par SMS | 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 1 jour ouvré | 1 jour ouvré |

| | | | |
|--|---|----------------|----------------|
| - Bilan du déroulement de l'envoi des SMS | 5 jours ouvrés à compter de l'envoi des SMS | 3 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| - Fiches de dépôt en poste des plis de relance avec questionnaire papier | 10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| - Liste nominative des superviseurs et enquêteurs affectés à l'opération téléphonique | 5 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 3 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| - Suivi des retours par internet et de l'utilisation du Numéro Vert | Bihebdomadaire | | |
| - Questionnaire téléphonique développé sous CATI (phase de contact et phase de conclusion) | 10 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| - Fichier complet des 100 premiers entretiens réalisés après le test - Compte-rendu du test | 20 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| - Invitation du ministère aux réunions de formation | 15 jours ouvrés avant la tenue de la réunion de formation | 1 jour ouvré | 1 jour ouvré |
| - Compte rendu détaillé de l'état d'avancement de l'enquête téléphonique | bihebdomadaire | 1 jour ouvré | 1 jour ouvré |
| - Bilan statistique global du déroulement de l'enquête téléphonique | 10 jours ouvrés à compter de la fin de la collecte téléphonique | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |

4.5/ Mission 5 : Traitement de l'enquête

Cette mission a pour objet la gestion des retours de questionnaires postaux et internet, le contrôle et la saisie des questionnaires postaux.

Elle débute à la réception du bon de commande et s'achève à la réception des prestations, conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête finalisé dans le cadre de la mission 2.

Les prestations de cette mission font l'objet d'un ou plusieurs bons de commande successifs au fur et à mesure des besoins à satisfaire.

Conformément à son offre, le titulaire s'engage à exécuter les prestations suivantes :

4.5.1/ Enregistrement des questionnaires en retour et des plis retournés non-ouverts.

Le titulaire procède à l'enregistrement des questionnaires papier complétés et retournés par voie postale et des questionnaires en ligne complétés et retournés par voie électronique, avec leurs deux numéros d'identification et leur date de réception.

Le fichier de gestion comporte une variable qui prend les modalités suivantes en fonction de la réponse obtenue :

- Réponse avant l'envoi de la relance.
- Réponse après l'envoi de la relance SMS1
- Réponse après relance postale et électronique
- Réponse après relance SMS2
- NPAI (avec la mention de l'adresse revenue en NPAI).
- Aucune réponse.

4.5.2/ Contrôle et saisie des questionnaires postaux

Tous les questionnaires doivent être saisis en procédure de double saisie par des spécialistes de la saisie et soumis à des contrôles de cohérence précisés par le ministère. Les deux phases de double saisie sont manuelles. La réalisation d'une phase de saisie par scannage des questionnaires n'est pas acceptée.

Le dessin de fichier est fourni par le ministère.

Une attention toute particulière est accordée aux chaînes de caractères qui doivent être saisies en majuscules. Les réponses saisies en clair doivent être passées au correcteur d'orthographe.

Le titulaire fournit au ministère les 300 premiers questionnaires, accompagnés des questionnaires papier correspondants triés par numéro d'identification (NELEV) fourni par le ministère.

En fin d'opération, les identifiants saisis dans le fichier doivent être confrontés avec les identifiants des élèves enregistrés comme ayant renvoyé un questionnaire postal, afin de s'assurer que tous les questionnaires ont bien été saisis et qu'il n'y a aucune erreur sur les identifiants. En cas de non-concordance un retour au questionnaire papier doit être fait.

4.5.3/ Contrôle des questionnaires Internet

Le titulaire fournit au ministère les 300 premiers questionnaires Internet afin que le ministère s'assure du bon fonctionnement du CAWI au niveau de l'enregistrement des réponses.

4.5.4/ Restitution des fichiers

Le titulaire restitue l'ensemble des informations recueillies, triées par numéros d'identification (NELEV), sous la forme de deux fichiers : un fichier de données unique et un fichier de gestion.

Le fichier de données reprend l'ensemble des réponses aux questionnaires, qu'elles aient été renseignées par voie postale, par internet ou par téléphone.

Le fichier de gestion comporte l'intégralité des variables initialement transmises par le ministère, ainsi que les nouvelles coordonnées postales et téléphoniques recueillies au cours de l'enquête. Il comprend en outre pour chaque enregistrement une variable ENQUETE qui permet d'identifier les modalités de réponses : a répondu par voie postale, a répondu par internet, a répondu par téléphone, n'a pas répondu, hors champ (décès, départ de la famille à l'étranger).

Ces fichiers sont transmis sous forme de fichiers texte de longueur fixe, selon un dessin d'enregistrement unique défini à l'avance par le ministère. Avant leur remise, ces fichiers doivent faire l'objet de contrôles qui sont spécifiés par le ministère et qui ont notamment pour objet de vérifier qu'ils ne comportent aucun code impossible.

Ces deux fichiers sont livrés sous forme d'un fichier informatique exploitable par le ministère. Ils sont remis sous les formats ASCII délimités ou non délimités ou SAS créés par CPORT. Les fichiers sont éventuellement compressés par PKZIP ou COMPRESS UNIX ou tout autre

standard auto-décompressible. Le titulaire peut mettre à disposition du ministère un outil d'échange sécurisé (code d'accès et https) qui permet la remise de fichiers. Cet outil peut également contribuer au suivi des opérations. L'usage de la messagerie électronique, notamment pour la transmission de données à caractère nominatif, est à proscrire. En l'absence d'outil d'échange, les fichiers, préalablement cryptés, sont remis sur CD ou clé USB. Dans le cas où ces normes ne peuvent être respectées, le titulaire du marché prend contact dès que possible avec le centre informatique du ministère, pour établir un protocole de livraison des données informatiques.

La livraison du fichier de données s'accompagne de la livraison de l'ensemble des questionnaires postaux réceptionnés triés par identifiant, ainsi que d'un fichier Excel reprenant l'ensemble des commentaires recueillis à l'issue de l'enquête en ligne et par téléphone.

Le titulaire remet les livrables suivants dans les délais précisés ci-dessous et conformément au calendrier annuel de réalisation de l'enquête finalisé dans le cadre de la mission 2 :

| Livrables | Délai maximum de production des livrables | Délai maximum de recette du ministère | Délai maximum de correction éventuelle du titulaire |
|--|--|---------------------------------------|---|
| Mission 5 : traitement de l'enquête – Etat des retours faisant apparaître le nombre quotidien et en cumulé des : – retours postaux – retours sur internet | deux fois par semaine | 2 jours ouvrés | 1 jour ouvré |
| – Fichier des 300 premiers questionnaires Internet | 15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| – Fichier des 300 premiers questionnaires saisis | 15 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 5 jours ouvrés | 2 jours ouvrés |
| – Fichiers de données, fichier Excel reprenant l'ensemble des commentaires recueillis à l'issue de l'enquête en ligne et par téléphone et tout document utile à la compréhension de l'organisation et du contenu des données, notamment dessin de fichier décrivant chaque variable, liste de leurs modalités, etc... – Questionnaires papier triés par ordre de n° d'identification – Compte rendu détaillé du déroulement de l'enquête (sur support informatique + 3 exemplaires papier) | 23 jours ouvrés à compter de la réception du bon de commande | 10 jours ouvrés | 21 jours ouvrés |

ARTICLE 5/ LIVRABLES, DELAIS ET RECETTE

Le titulaire remet, dans le délai d'exécution prévu, les livrables au ministère qui sont décrits dans le présent CCTP, correspondant à chacune des missions.

La recette a pour objet de valider le contenu, la forme et la qualité des produits livrés.

Par dérogation à l'article 28.2 du CCAG-FCS, le ministère dispose du nombre de jours fixés dans la colonne « Délai maximum de recette du ministère » du tableau pour transmettre au titulaire des observations et/ou des demandes de correction.

Par dérogation à l'article 30.2 du CCAG-FCS, le titulaire dispose du nombre de jours prévus dans la colonne « Délai maximum de correction éventuelle du titulaire » du tableau pour intégrer les observations et/ou les demandes de correction dans les produits finis et les transmettre de nouveau au ministère.

Le ministère établit un procès-verbal de recette définitive d'une mission lorsque l'ensemble des prestations prévues pour cette mission est approuvé.

Tout dépassement de délai est passible des pénalités de retard prévues à l'article 13 du CCAP.

En cas de non validation des prestations, le ministère transmet au titulaire, dans le délai prévu dans le présent document, les raisons qui ne lui permettent pas de les valider.

Le titulaire transmet au ministère, dans le délai prévu dans le présent document, les observations et les solutions susceptibles de mener à la bonne réalisation des prestations demandées. Il peut, notamment, proposer le remplacement de ses collaborateurs désignés pour la mise en œuvre des prestations, objet du présent marché.

Après analyse de ces propositions, le ministère peut demander au titulaire de réaliser les prestations non exécutées ou mal exécutées ou, en cas de non-exécution, résilier le marché, conformément à l'article 18 du CCAP.

ARTICLE 6/ PILOTAGE ET SUIVI DE LA PRESTATION

Le chef de projet du ministère est l'interlocuteur du titulaire pour toute la durée du présent marché. Il aura notamment la responsabilité d'établir les procès-verbaux de recette.

Le chef de projet du titulaire organise, à la demande du ministère, des réunions de suivi qui se déroulent dans les locaux du ministère (à Paris), il en assure la préparation ainsi que la rédaction des comptes rendus à adresser directement par courrier électronique aux membres du groupe projet.

Pour mener à bien les missions dont il a la charge, le titulaire propose des réunions de travail qu'il planifie avec le ministère.

ANNEXE 1 : CALENDRIER PREVISIONNEL DE DEROULEMENT DE L'ENQUETE EN 2022

| | | Mission 1 Initialisation du marché | Mission 2 Préparation de l'enquête | Mission 3 Passation des questionnaires | Mission 4 Relance des non répondants | Mission 5 Traitement de l'enquête |
|------------|------------|---|---|--|---|--|
| Semaine 2 | 10-janv-22 | Initialisation du marché | | | | |
| Semaine 5 | 31-janv-22 | | Finalisation du calendrier prévisionnel détaillé | | | |
| Semaine 6 | 07-févr-22 | | Mise en forme des documents papier | | | |
| Semaine 7 | 14-févr-22 | | | | | |
| Semaine 8 | 21-févr-22 | | Maquettage des questionnaires (papier et informatisé) | | | |
| Semaine 9 | 28-févr-22 | | | Impression et personnalisation des documents de l'enquête | | |
| Semaine 10 | | | | | | |
| Semaine 11 | 14-mars-22 | | | Ouverture du numéro vert | | |
| | | | | Routage des documents de l'enquête et mise en ligne du questionnaire | | |
| Semaine 12 | | | | | | |
| Semaine 13 | | | | | | |
| Semaine 14 | 04-avr-22 | | | | Relance SMS 1 | Transmission des 300 premiers questionnaires Internet |

| | | | | | | |
|------------|------------|--|--|---------------------------|--|--|
| Semaine 15 | | | | | | |
| Semaine 16 | 20-avr-22 | | | | Impression et personnalisation des documents de la relance (y compris le questionnaire papier) | |
| Semaine 17 | 25-avr-22 | | | | Relance postale au domicile des parents | |
| Semaine 18 | | | | | | |
| Semaine 19 | | | | | | |
| Semaine 20 | 16-mai-22 | | | | Relance SMS 2 | |
| | | | | | Programmation du questionnaire CATI (phases contact et phase de conclusion de l'entretien) | |
| Semaine 21 | | | | | | |
| Semaine 22 | 30-mai-22 | | | | Pilote téléphone | Transmissions des 300 premiers questionnaires papier |
| Semaine 23 | 07-juin-22 | | | | Début des relances téléphoniques | Début saisie questionnaires papier |
| Semaine 25 | | | | | | |
| à | | | | | | |
| Semaine 35 | | | | | | |
| Semaine 36 | 31-août-22 | | | Fin de l'enquête en ligne | Fin des relances téléphoniques | |
| Semaine 37 | | | | | | |
| Semaine 38 | | | | | | |

| | | | | | | |
|------------|-----------|--|--|--|--|--|
| Semaine 39 | | | | | | |
| Semaine 40 | | | | | | |
| Semaine 41 | | | | | | |
| Semaine 42 | 28-oct-22 | | | | | Remise des fichiers de résultat et de gestion au ministère |