

## **APPEL A PROJET**

# **RELANCE TELEPHONIQUE : SOLLICITATION POUR PARTICIPATION A UNE ENQUETE**

MARCHE D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE POUR INCITER LES SORTANTS DE FORMATIONS SANITAIRES ET SOCIALES A REpondre A UNE ENQUETE EN LIGNE SUR LEUR SITUATION PROFESSIONNELLE

### **1. OBJET DU MARCHÉ**

#### **1.1. CONTEXTE DU MARCHÉ**

Dans le cadre de son programme d'activité, le GIP Cariforef est chargé de mener une évaluation sur les sortants des formations sanitaires et sociales en Pays de la Loire. Cette évaluation, dont le GIP Cariforef assure la maîtrise d'œuvre répond au besoin de la Région Pays de la Loire pour évaluer l'insertion professionnelle des sortants et ainsi qualifier l'offre de formation régionale dont elle a la compétence.

#### **1.2. OBJECTIF DU MARCHÉ**

L'objectif de ce marché est d'aider le GIP Cariforef à atteindre un taux de réponse suffisant à l'enquête auprès des formés, pour pouvoir en exploiter les résultats, en lui apportant une prestation de qualité relative à la passation d'appels téléphoniques auprès des sortants de formations sanitaires et sociales. L'objectif est de vérifier qu'ils ont bien reçu le mail d'invitation, de les inviter à répondre à l'enquête en ligne et de vérifier la correspondance de leurs adresses mail le cas échéant. La qualité des travaux d'analyse évaluative que réalisera ex-post le GIP Cariforef dépendra en partie du nombre de réponses à cette enquête.

Pour le prestataire, il s'agira donc de réaliser des appels téléphoniques auprès des formés pour les inciter à répondre à l'enquête en ligne via l'email qu'ils ont reçu. Cet email contient un identifiant que chaque diplômé doit saisir, et qui lui est unique. L'objectif pour le prestataire sera de contacter la quasi-totalité des formés ayant reçu l'email sans avoir répondu à l'enquête, soit environ 3 900 individus.

### **2. LES PRESTATIONS DEMANDEES**

#### **2.1. CONFIDENTIALITE ET USAGE DES DONNEES**

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire s'engage à effectuer, pour le compte du GIP Cariforef, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE)

Cariforef des Pays de la Loire - Appel à projet - Appels téléphoniques / sollicitation des sortants de formations sanitaires et sociales pour répondre à une enquête web

2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données » ou « le règlement européen ») et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Dans le respect du règlement n°2016/679, dit Règlement Général sur la Protection des Données, le prestataire utilisera les données nominatives fournies par le GIP Cariforef, dans la seule optique du contact téléphonique prévu et s'engage par écrit à ne les communiquer qu'à son personnel en charge des appels téléphoniques, à les détruire à la fin des travaux et à ne garder aucune trace de ces données.

Le prestataire et son personnel sont tenus au secret professionnel et à l'obligation de discrétion, concernant tout document ou toute information dont il aura pu avoir connaissance à l'occasion ou pour les besoins de la présente étude.

## 2.2. PASSATION TELEPHONIQUE

Le GIP Cariforef transmet au prestataire un fichier crypté comprenant les coordonnées téléphoniques des sortants des formations sanitaires et sociales à contacter. Ces informations permettent au prestataire de réaliser les appels téléphoniques. La qualité et la complétude des informations transmises par le GIP Cariforef dépendent des informations recueillies par les organismes de formation auprès des anciens élèves et étudiants.

Au GIP Cariforef, les personnes suivantes sont en charge de la mise en œuvre et du suivi de l'enquête :

France DUQUESNOY

Responsable pôle

02 40 20 36 23

[fduquesnoy@cariforef-pdl.org](mailto:fduquesnoy@cariforef-pdl.org)

Léo Morin

Chargé d'études

02 40 20 09 16

[lmorin@cariforef-pdl.org](mailto:lmorin@cariforef-pdl.org)

Un interlocuteur unique, responsable d'enquête, sera identifié comme référent chez le prestataire. Il sera chargé de suivre le travail des opérateurs et de les conseiller.

Lors d'une réunion organisée en amont du lancement de l'enquête, le GIP Cariforef présentera l'enquête auprès du personnel d'encadrement du prestataire ainsi qu'auprès des enquêteurs. Ce temps d'échanges permettra de sensibiliser les enquêteurs au contexte et aux objectifs attendus de la prestation et de l'enquête en elle-même.

Avant le début de la campagne téléphonique, le prestataire s'assurera que les enquêteurs maîtrisent le contenu du message à adresser aux formés (objectif de l'enquête, contexte, institution commanditaire...). La mise en œuvre d'une formation adaptée est donc préconisée, à laquelle pourront être associés des représentants du GIP Cariforef.

## 2.3. LE MESSAGE

Le message à adresser aux formés est court et clair, et rédigé par le GIP Cariforef. L'appel durera moins de 3 minutes compte-tenu de la teneur du message à transmettre.

Le texte du message est transmis en pièce jointe.

## 2.4. OUTIL POUR LA PASSATION DES APPELS

Pour les appels téléphoniques, le prestataire disposera :

- D'un fichier de contacts comprenant un numéro de téléphone, une adresse mail, nom et prénom du formé

- Du texte du message à adresser au formé,
- D'un contact mail à communiquer au formé en cas de question particulière.

## **2.5. CONTACTS TELEPHONIQUES**

Afin de joindre les sortants de formations sanitaires et sociales, les plages d'appels à privilégier sont :

- en journée entre 10h et 20h
- le samedi matin

Les conditions et modalités d'appel (ou de rappel) des personnes à contacter sont à préciser explicitement par le prestataire.

Les formés pour lesquels le prestataire n'obtient pas de contact doivent être rappelés au minimum 5 fois sur des plages horaires variées afin de maximiser les chances de contact.

Au cas où le numéro de téléphone figurant dans le fichier se révélerait périmé ou inutilisable et dans le cas où l'atteinte de l'objectif d'un taux de réponse maximal serait en jeu, une procédure de recherche de numéro pourrait être envisagée. Cette option sera à chiffrer par le prestataire isolément.

Si la personne réceptionnant l'appel n'est pas celle attendue, le prestataire peut se renseigner sur l'éventualité d'un lien entre les personnes (le numéro de téléphone donné pouvant être celui du conjoint par exemple) et demander sous quel numéro le formé est joignable. Ainsi, le prestataire pourra contacter le formé à cette autre coordonnée (même si cela nécessite plus de 5 appels).

## **2.6. SUIVI DES APPELS**

Les modalités de contrôle doivent permettre d'assurer la fiabilité du processus d'appel ainsi que la qualité des échanges téléphoniques avec les formés (respect du script de présentation de l'enquête, courtoisie...).

Le déroulement de la campagne d'appels fera l'objet d'un suivi par le GIP Cariforef. Un système de double écoute avec le plateau téléphonique devra être mis à disposition du GIP Cariforef dès le lancement de la passation téléphonique.

## **3. LIVRABLES**

Le prestataire procédera à un suivi de la campagne d'appels téléphoniques menée quotidiennement et interpellera le commanditaire en cas de risque de non atteinte de l'objectif visé. Un suivi hebdomadaire devra être communiqué par le prestataire au GIP Cariforef.

Un fichier de résultat est attendu, permettant au GIP Cariforef de connaître le nombre et l'identité des personnes contactées par le prestataire.

Un bilan en fin de campagne, permettra de conclure la passation.

## **4. CALENDRIER**

Une rencontre pour présenter l'enquête au prestataire (superviseur et enquêteurs) sera à programmer entre le 16 et le 20 mai 2022. Elle devra être suivie d'une phase de test par le prestataire.

La prestation débutera mi-mai 2022 et se terminera au plus tard fin juin 2022.

Le marché prendra fin lorsque l'objectif de contacter tous les sortants à solliciter aura été atteint.

## **5. CANDIDATURE**

### **5.1. MODALITES DE CANDIDATURE**

Les candidats devront remettre au GIP Cariforef une proposition comportant :

- Une note de présentation les concernant,
- Une note de compréhension de la mission,
- La méthodologie détaillée de conduite du travail,
- Les moyens (humains, techniques...) et l'organisation mis en œuvre,
- Les références sur l'accomplissement par le candidat du même type de prestation dans le passé,
- Le prix global de la prestation, et détaillé par poste de dépenses,
- Un calendrier prévisionnel de mise en œuvre reprenant les différentes phases prévues, et leur échéancement.

La date limite de réception des candidatures au GIP Cariforef est le dimanche 15 mai 2022.

Celles-ci sont à adresser :

- Soit par courrier postal à l'attention de l'une des personnes référentes au GIP Cariforef (article 2.2. du document) :  
CARIFOREF Pays de la Loire  
12 boulevard Georges Pompidou  
44200 NANTES
- Soit par courrier électronique à [fduquesnoy@cariforef-pdl.org](mailto:fduquesnoy@cariforef-pdl.org) ou [lmorin@cariforef-pdl.org](mailto:lmorin@cariforef-pdl.org)

### **5.2. SELECTION DU CANDIDAT**

Les critères retenus pour le jugement des offres feront l'objet d'une note sur 20 points qui seront pondérés de la manière suivante :

- Valeur technique : 70 % de la note
- Prix des prestations : 30 % de la note

La valeur technique de l'offre sera notée sur 14 points et sera appréciée ainsi :

- La compréhension de la mission (2 points)
- La méthodologie proposée (4 points)
- Les moyens mis en œuvre pour réaliser la mission, dont le respect du calendrier (5 points)
- L'expertise du prestataire au regard de la mission à réaliser : personnels intervenant sur cette mission, références (3 points)

Le prix donnera lieu à une note sur 6 points. L'offre la plus basse obtiendra la note la plus élevée. La note attribuée aux autres candidats fera l'objet de la règle suivante : 6 x (le prix le plus bas / le prix de l'entreprise).

## **6. ANNEXE : MESSAGE**

Cf. message à adresser aux formés joint par mail.