

APPEL A PROJET

ENQUETE TELEPHONIQUE : INSERTION A DOUZE MOIS DISPOSITIFS PIC-PACTE

MARCHE D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE POUR LA REALISATION D'UNE ENQUETE D'INSERTION A DOUZE MOIS, AUPRES DES SORTANTS D'UNE FORMATION RELEVANT DU CONSEIL REGIONAL DES PAYS DE LA LOIRE OU DE POLE EMPLOI

1. OBJET DU MARCHÉ

1.1. CONTEXTE DU MARCHÉ

Le PACTE Pays de la Loire est la déclinaison régionale du Plan d'investissement dans les compétences (PIC). Le PIC se fixe pour objectif, entre autres, de former des demandeurs d'emploi peu ou pas qualifiés et des jeunes éloignés du marché du travail, notamment en finançant de nouveaux parcours de formation et d'accompagnement vers l'emploi durable.

A la demande de ses membres, le Cariforef des Pays de la Loire est en charge de l'évaluation du Pic au niveau régional. Plusieurs actions du programme 2022 portent ainsi sur ce sujet. L'objectif de l'évaluation présente est de connaître la situation des anciens stagiaires de la formation professionnelle continue du programme régional de formation du Conseil Régional et de Pôle Emploi, 12 mois après leur sortie.

2.1 OBJECTIF DU MARCHÉ

L'objectif de ce marché est d'accompagner le GIP Cariforef dans l'assistance technique de cette enquête en lui apportant une prestation de qualité relative à la passation d'entretiens téléphoniques auprès des anciens stagiaires. Le recueil de ces informations contribuera à alimenter les travaux d'analyse évaluative que réalisera ex-post le GIP Cariforef.

A noter que les stagiaires qui seront interrogés à douze mois ont déjà été interrogés à six mois. Ils ont été avertis de l'interrogation à venir à douze mois. Seuls ceux ayant accepté d'être réinterrogés à douze mois sur leur situation font partie de l'échantillon fourni au prestataire.

Pour le prestataire, il s'agira donc de réaliser la passation téléphonique de ces entretiens auprès d'anciens stagiaires sortis depuis au moins douze mois d'une formation relevant d'un des cinq objectifs suivants :

- La remise à niveau, la maîtrise des savoirs de base, l'aide à l'élaboration du projet professionnel, ou la découverte des métiers,
- La création ou la reprise d'entreprise,

- L'obtention d'une qualification en lien avec les besoins de l'économie,
- L'accès direct à l'emploi,
- La mise à jour des compétences.

Le volume de stagiaires transmis par le Cariforef sera de 6 519 Le volume de réponses attendues est de 3 112 (cf. échantillon ci-dessous). Parallèlement, des quotas seront à respecter en termes de sexe, de classe d'âge et de dispositif de financement mobilisé pour la mise en œuvre de la formation. Pour information, chaque objectif est le regroupement de plusieurs dispositifs.

Objectifs de formation	Nombre de contacts fournis	Nombre de réponses attendues
Objectif 1 Remise à niveau, maîtrise savoirs de base, aide à l'élaboration du projet pro., découv. métiers	1 248 (dont 414 abandons)	630 qui ont suivi la formation en entier 208 qui ont abandonné la formation
Objectif 2 Création ou reprise d'entreprise (yc AIF)	535	377
Objectif 3 Obtention d'une qualification en lien avec les besoins de l'économie (yc AIF)	1 881	759
Objectif 4 Accès direct à l'emploi	1 374	661
Objectif 5 Mise à jour des compétences	1 484	685
Total	6 522	3 112

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) 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 de l'interrogation téléphonique prévue 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 des anciens stagiaires à interroger. Ces informations permettent au prestataire de réaliser les appels téléphoniques. La qualité et la complétude des informations transmises par le GIP Cariforef sont de bonne qualité puisque que celles-ci ont été vérifiées et complétées lors de l'interrogation à six mois.

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

Léo
MORIN
Chargé d'études
02 40 20 09 16
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 enquêteurs 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 l'enquête ainsi qu'à certaines spécificités liées à la saisie.

Avant le début de l'enquête téléphonique, le prestataire s'assurera que les enquêteurs maîtrisent le contenu du questionnaire (questions à poser, déroulé...) ainsi que les modalités pratiques de réalisation de l'enquête. La mise en œuvre d'une formation adaptée est donc préconisée, à laquelle pourront être associés des représentants du GIP Cariforef.

2.3. LE QUESTIONNAIRE

La durée de l'interrogation est variable en fonction de l'objectif de la formation suivie et de la situation à douze mois du répondant (en emploi, sans emploi, en formation...). Elle devrait être en moyenne d'une dizaine de minutes.

Le questionnaire est joint en annexe. Il pourra éventuellement évoluer « à la marge » au fil de la période de passation, impactant au minimum la durée de passation.

2.4. OUTIL POUR LA PASSATION DU QUESTIONNAIRE

Pour la passation téléphonique de l'enquête, les enquêteurs disposeront :

- D'un lien http pour accéder à l'enquête produite, hébergée et mise en ligne par le GIP Cariforef à partir de la solution logicielle Soft Concept,
- D'un code d'accès unique pour chaque individu interrogé,

- D'un certain nombre d'informations personnelles préremplies et liées au stagiaire : nom, prénom, formation suivie, réponses données par le stagiaire à six mois qui conditionnent un certain nombre de questions dans le questionnaire à douze mois.

2.5. ENTRETIENS TELEPHONIQUES

Afin de joindre les anciens stagiaires, 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 enquêtées, ou de prise de rendez-vous s'il y a lieu, sont à préciser explicitement par le prestataire.

Les enquêtés 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.

L'entretien comporte une première phase de vérification. L'enquêteur doit vérifier qu'il s'agit bien de la personne recherchée en lui faisant confirmer son nom et son prénom. L'enquêteur devra également lui indiquer la formation pour laquelle l'individu est interrogé.

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 l'ancien stagiaire est joignable.

2.6. SUIVI DE L' ENQUETE

Les modalités de suivi et de contrôle doivent permettre d'assurer la fiabilité du processus d'appel ainsi que la qualité des échanges téléphoniques avec les répondants (respect du script de présentation de l'enquête, courtoisie...). Il s'agit également de veiller à la qualité des informations saisies par les enquêteurs.

Le déroulement de l'enquête 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 régulier de l'interrogation menée et interpellera le commanditaire en cas de risque de non atteinte de l'objectif visé.

Le prestataire communiquera le suivi des quotas hebdomadairement au GIP Cariforef, qui portera une attention particulière sur le respect du nombre de répondants attendus. Le GIP Cariforef suivra également les réponses saisies, le respect des quotas et l'avancée de la passation hebdomadairement.

Aucun fichier de résultat des réponses saisies en ligne n'est attendu par le prestataire, compte tenu que l'enregistrement des réponses s'effectue sur Survey Manager, via la suite Soft Concept (serveur GIP Cariforef).

Un bilan en fin d'enquête sera produit par le prestataire et permettra de conclure le terrain.

4. CALENDRIER

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

La prestation débutera aux alentours semaine 23 (08/06/2022) et se terminera au plus tard le 8 juillet 2022.

Le marché prendra fin lorsque l'objectif défini par le GIP Cariforef sera 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 cadencement.

La date limite de réception des candidatures au GIP Cariforef est le mercredi 25 mai 2022.

Celles-ci sont à adresser :

- Par courrier électronique à fduguesnoy@cariforef-pdl.org et 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 (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 : $6 \times (\text{le prix le plus bas} / \text{le prix de l'entreprise})$.

6. ANNEXE : QUESTIONNAIRE

Cf. questionnaire joint par mail.