

Annexe 3

Référence : ENQEVAL2023

Lot 1 - PRF_Pacte_Inser_6mois

Marché d'assistance téléphonique
pour la réalisation d'une enquête d'évaluation
sur l'insertion professionnelle à six mois,
des demandeurs d'emploi ayant participé
à une formation relevant du Conseil régional
des Pays de la Loire et de Pôle emploi

Cahier des clauses
techniques particulières
(CCTP)

1. CONTEXTE DU MARCHE

Le Plan d'investissement dans les compétences (PIC) vise à construire une société des compétences, en formant et accompagnant des demandeurs d'emploi et des jeunes peu qualifiés et éloignés du marché du travail, tout en accélérant la transformation du système de formation professionnelle, pour accompagner la transition numérique et environnementale.

Les Pactes régionaux d'investissement dans les compétences 2019-2022 constituent une contribution majeure à ces enjeux de transformation des parcours de formation proposés aux demandeurs d'emploi. Sa mise en œuvre en région Pays de la Loire souligne l'obligation d'une évaluation systématique pour analyser les effets du PIC-PACTE, apprécier l'atteinte de ses objectifs et disposer d'une vision d'ensemble de la démarche de transformation en marche.

Dans le cadre de son programme d'activité, le GIP Cariforef des Pays de la Loire est chargé de mener l'évaluation du pacte régional d'investissement dans les compétences en Pays de la Loire. Cette évaluation, dont le GIP Cariforef des Pays de la Loire assure la maîtrise d'œuvre, s'appuie notamment sur la mise en œuvre d'une enquête en continu, concernant les bénéficiaires des différents dispositifs de formation existants.

2. OBJECTIF DU MARCHE

L'objectif du lot 1 du « Marché public de prestation téléphonique pour des enquêtes d'évaluation de dispositifs de formation » est d'accompagner le GIP Cariforef des Pays de la Loire dans l'assistance technique d'une de ces enquêtes. Il s'agira de lui apporter une prestation conforme au besoin décrit dans le présent CCTP, relative à la passation d'entretiens téléphoniques auprès des anciens stagiaires demandeurs d'emploi entrés en formation en 2022 et sortis depuis au moins six mois au moment de l'appel. Le recueil de ces informations contribuera à alimenter les travaux d'analyse évaluative que réalisera ex-post le GIP Cariforef des Pays de la Loire.

Pour le titulaire, il s'agira donc de réaliser la passation téléphonique de ces entretiens, chaque mois, auprès d'anciens demandeurs d'emploi sortis depuis six mois d'une formation relevant d'un des sept 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,
- L'accès à une offre de formation, dans un parcours « sans couture »,
- La facilitation dans l'accès à l'emploi ou à la formation par la préparation au Permis B,
- 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.

3. PASSATION TELEPHONIQUE

Le GIP Cariforef des Pays de la Loire transmet mensuellement au titulaire un fichier comprenant les coordonnées des demandeurs d'emploi à interroger. Ces informations permettent au titulaire de réaliser les appels téléphoniques. La qualité et la complétude des informations transmises par le GIP Cariforef des Pays de la Loire dépendent des informations recueillies par les organismes de formation auprès des demandeurs d'emploi.

4. INTERLOCUTEURS

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

France DUQUESNOY Audrey BEAUFORT

Responsable pôle Chargée d'études

02 40 20 36 23 02 40 20 89 95

fduquesnoy@cariforef-pdl.org abeaufort@cariforef-pdl.org

5. LE QUESTIONNAIRE

La durée de l'interrogation est variable en fonction de la situation à six mois du répondant (en emploi, sans emploi, en formation, en alternance), et en fonction de l'objectif suivi par la formation à laquelle il a participé. Elle peut ainsi varier entre 6 et 15 minutes.

Plus précisément, le questionnaire comporte des questions communes à tous les répondants ainsi que des questions spécifiques à chacun des sept objectifs précités. Par objectifs, la répartition du nombre maximal de question est la suivante :

Libellé objectif	Nombre de questions
Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, aide à l'élaboration du projet professionnel, ou découverte des métiers	128
Accès à une offre de formation, dans un parcours « sans couture »	161
Facilitation dans l'accès à l'emploi ou à la formation par la préparation au Permis B	99
Création ou reprise d'entreprise	127
Obtention d'une qualification en lien avec les besoins de l'économie	155
Accès direct à l'emploi	152
Mise à jour des compétences	149
Total des questions dans le formulaire d'enquête	194

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.

6. QUOTAS

Les personnes interrogées seront représentatives de l'ensemble des demandeurs d'emploi ayant suivi une formation dans le cadre d'un dispositif relevant du PIC-PACTE en Pays de la Loire. Cette représentativité s'appuie sur plusieurs critères que sont le sexe, la tranche d'âge (moins de 26 ans, 26-49 ans, 50 ans et plus) et le dispositif de financement mobilisé pour la mise en œuvre de la formation (14 dispositifs). Ces critères définissent les quotas que le titulaire devra respecter et qui lui seront communiqués mensuellement.

Le volume total de répondants attendus sur l'ensemble de l'année 2023 au titre des entrées en formation en 2022 est **estimé à 6 396**.

Le nombre mensuel de répondants attendus est fonction de la date réelle de sortie de formation de chaque demandeur d'emploi, non connue à l'avance.

Par objectif de formation, l'estimation du nombre de répondants attendus est la suivante :

Objectif	Nombre de contacts transmis	Nombre de répondants	Taux de réponse
Remise à niveau, maîtrise des savoirs de base, aide à l'élaboration du projet professionnel, ou découverte des métiers	5370	1006	19%
Accès à une offre de formation, dans un parcours « sans couture »	474	213	45%
Facilitation dans l'accès à l'emploi ou à la formation par la préparation au Permis B	1800	317	18%
Création ou reprise d'entreprise	1093	431	39%
Obtention d'une qualification en lien avec les besoins de l'économie	6863	2155	31%
Accès direct à l'emploi	7079	1222	17%
Mise à jour des compétences	3125	1052	34%
Ensemble des objectifs	25804	6396	25%

7. 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 des Pays de la Loire 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 liées au stagiaire (nom, prénom, formation suivie, ...).

Mensuellement, le GIP Cariforef des Pays de la Loire mettra à disposition la liste des personnes à contacter au cours du mois suivant, sous forme d'un fichier excel (envoi crypté). Ce fichier comportera les éléments nécessaires à la prise de contact et au respect des quotas (nom, prénom, téléphone, dispositif, formation suivie, dates de formation, sexe, âge).

8. ENTRETIENS TELEPHONIQUES

Afin de joindre les demandeurs d'emploi qui sont susceptibles d'occuper un emploi, 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 titulaire.

Les enquêtés pour lesquels le titulaire 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 qualification de l'individu à interroger. L'enquêteur doit vérifier qu'il s'agit bien de la personne recherchée en lui faisant confirmer son nom et son prénom, et ainsi valider la zone pré-saisie relative au genre.

Si la personne réceptionnant l'appel n'est pas celle attendue, le titulaire doit 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 demandeur d'emploi est joignable.

Lors de la passation du questionnaire, une attention particulière devra être accordée aux questions relatives à la situation occupée six mois après la sortie de formation (en effet, il est probable que le demandeur d'emploi soit sorti depuis plus de six mois en raison d'un rattrapage du stock), à la famille du métier exercé / diplôme détenu / formation suivie, et au secteur employeur.

9. SUIVI DE L'ENQUETE

Les interrogations réalisées doivent donner lieu à des contrôles réguliers par le personnel d'encadrement dédié à l'opération. Les modalités 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. Dans ce sens, le titulaire s'engage à informer au plus vite le GIP Cariforef des Pays de la Loire des difficultés rencontrées lors de l'administration du questionnaire.

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

10. LIVRABLES

Le titulaire communiquera par écrit le suivi des quotas mensuellement au GIP Cariforef des Pays de la Loire, qui portera une attention particulière sur le respect du nombre de répondants attendus. Le titulaire communiquera également mensuellement le nombre de numéros appelés et le nombre de relance effectué par numéro appelé.

Le GIP Cariforef des Pays de la Loire suivra la qualité des réponses saisies et le respect des quotas mensuellement.

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

Un bilan en fin d'enquête, permettra de conclure le terrain.

11. CALENDRIER

Une rencontre pour présenter l'enquête au titulaire (superviseur et enquêteurs) sera à programmer entre le 03/04/23 et le 07/04/23. Elle devra être suivie d'une phase de test par le titulaire, intégrant un retour d'expérience du titulaire vers le GIP Cariforef des Pays de la Loire.

La prestation débutera la 2nde semaine d'avril 2023 et se terminera le 30/11/2023.

La prestation se déroulera chaque mois, à réception par le titulaire du fichier mensuel transmis par le GIP Cariforef des Pays de la Loire. Ce fichier correspondra à la population à interroger au cours de ce même mois.

D'autres réunions pourront être organisées, à la demande du GIP Cariforef des Pays de la Loire ou du prestataire retenu.

12. DUREE D'EXECUTION DU MARCHE

Le lot 1 du marché est conclu pour une durée d'exécution allant de sa date de notification à la complète réalisation de son objet, soit lorsque le nombre de répondants attendu sera atteint, conformément aux quotas définis par le GIP Cariforef des Pays de la Loire, et au plus tard le 30/11/2023.

13. MODALITES DE CANDIDATURE

Date de publication du lot 1 : 23 février 2023

Date limite de réception des candidatures au GIP Cariforef des Pays de la Loire (contacts spécifiés dans l'article 4 ci-présent) : 17 mars 2023

Date de notification d'attribution du lot 1 : 24 mars 2023

14. FACTURATION DES ENQUETES REALISEES

Seuls les questionnaires complets sont facturés au GIP Cariforef des Pays de la Loire. Les questionnaires incomplets ne sont pas facturés au GIP Cariforef des Pays de la Loire.

Le titulaire s'engage sur un nombre de répondants attendus. Sont facturés les répondants atteints et dont le questionnaire est complet. Le nombre de répondants attendus dans l'article 6 est donné à titre indicatif. Il est un objectif à atteindre mais peut différer du nombre de questionnaires facturés.

15. ANNEXE 7 : QUESTIONNAIRE