

Annexe 5

Référence : ENQEVAL2023

Lot 3 – 2S_Inser

Marché d'assistance téléphonique
pour la réalisation d'une enquête d'évaluation
sur l'insertion professionnelle,
des sortants de formations sanitaires et sociales
en région Pays de la Loire

Cahier des clauses
techniques particulières
(CCTP)

1. CONTEXTE DU MARCHE

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.

2. OBJECTIF DU MARCHE

L'objectif du lot 3 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 de qualité relative à la passation d'entretiens téléphoniques auprès des sortants de formations sanitaires et sociales. 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 auprès des sortants de formations sanitaires et sociales, afin de connaître notamment leur situation professionnelle au moment de l'enquête, et ceci, qu'ils aient partiellement répondu ou non au questionnaire envoyé préalablement par mail.

3. 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.

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	Célia YVON
Responsable pôle	Chargée d'études
02 40 20 36 23	02 40 20 09 16

fduquesnoy@cariforef-pdl.org cyvon@cariforef-pdl.org

5. LE QUESTIONNAIRE

La durée de l'interrogation est variable en fonction de la situation du répondant (en emploi, sans emploi, en formation, en alternance). 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.

6. QUOTAS

Le volume de stagiaires transmis par le Cariforef sera de 4 200. Le volume de réponses attendues est de 1 700 (cf. échantillon ci-dessous). Parallèlement, des quotas seront à respecter en termes de type de diplôme préparé pour la mise en œuvre de la formation.

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

Formation	Nombre de contacts transmis	Nombre de répondants attendus	Taux de réponse*
Aide-soignant	1567	309	20%
Infirmier	1113	286	26%
Accompagnant éducatif et social	349	184	53%
Assistant de service social	127	96	76%
Educateur spécialisé	165	116	70%
Ambulancier	149	108	72%
Educateur jeunes enfants	116	90	78%
Moniteur Educateur	90	74	82%
Conseiller en économie sociale et familiale	65	56	86%
Auxiliaire de puériculture	79	66	84%
Manipulateur en électroradiologie médicale	31	29	94%
Infirmier de bloc opératoire	24	23	96%
Technicien de l'intervention sociale et familiale	17	17	100%
Puéricultrice	30	28	93%
Sage-femme	42	38	90%
Infirmier anesthésiste	20	20	100%
Cadre de Santé	34	32	94%
Assistant familial	47	42	89%
Masseur-kinésithérapeute	91	74	81%
Ergothérapeute	15	15	100%
Ensemble	4171	1703	41%

* Certains taux de réponse sont très élevés mais il s'agit d'une cible à atteindre, qui pourra être adaptée en fonction des réalités du terrain et après échanges entre l'acheteur et le titulaire.

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, ...).

En amont du lancement du terrain, le GIP Cariforef des Pays de la Loire mettra à disposition la liste des personnes à contacter, 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, mail, formation suivie, dates de formation).

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 le diplôme préparé lors de la formation.

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).

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 hebdomadairement 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 le nombre de numéros appelés par semaine 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 hebdomadairement.

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 10/04/23 et le 14/04/23. 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 le 17 avril 2023 et se terminera le 20 mai 2023.

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 3 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 20/05/2023.

13. MODALITES DE CANDIDATURE

Date de publication du lot 3 : 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) : 24 mars 2023

Date de notification d'attribution du lot 3 : 31 mars 2023

14. FACTURATION DES QUESTIONNAIRES

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 9 : QUESTIONNAIRE