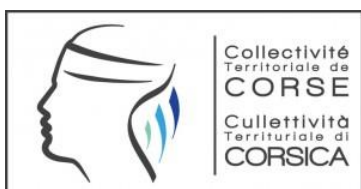


**REALISATION D'ENQUETES TELEPHONIQUES AUPRES  
DES DEMANDEURS D'EMPLOI AGÉS DE 50 ANS OU PLUS  
INSCRITS A POLE EMPLOI EN REGION CORSE**

**Document de Consultation des Entreprises**



## SOMMAIRE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>                           | <b>2</b>  |
| <b>2. PRESENTATION DU GIP CORSE COMPETENCES .....</b>             | <b>2</b>  |
| <b>3. PRESENTATION DE LA PRESTATION.....</b>                      | <b>4</b>  |
| <b>CONTEXTE .....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>OBJECTIFS GENERAUX.....</b>                                    | <b>4</b>  |
| <b>4. DEFINITION DE LA MISSION DU PRESTATAIRE.....</b>            | <b>4</b>  |
| <b>LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE .....</b>                          | <b>4</b>  |
| <b>CONFIDENTIALITÉ ET DESTRUCTION DES FICHIERS .....</b>          | <b>7</b>  |
| <b>CALENDRIER PREVISIONNEL.....</b>                               | <b>8</b>  |
| <b>5. MONTANT DE LA PRESTATION ET MODALITES DE REGLEMENT.....</b> | <b>9</b>  |
| <b>6. PIECES A FOURNIR .....</b>                                  | <b>10</b> |
| <b>7. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES.....</b>                    | <b>11</b> |
| <b>8. PENALITES.....</b>  | <b>11</b> |

## 1. Objet de la consultation

L'objet de la présente consultation concerne la mise en œuvre d'enquêtes téléphoniques auprès des demandeurs d'emploi seniors, c'est-à-dire âgés de 50 ou plus inscrits à Pôle Emploi au 30 septembre 2014.

**Seront ainsi enquêtés 4350 individus.**

## 2. Présentation du Gip Corse Compétences

### **Mutualiser l'action pour être plus efficace**

Les Groupements d'Intérêt Public (GIP) sont nés de la volonté d'institutions publiques et/ou privées d'agir ensemble, sur un territoire donné, avec une mission d'intérêt général spécifique. Les groupements, constitués de ses partenaires, mettent en commun des moyens humains et financiers au service d'objectifs partagés pour une plus grande efficacité d'action. Les GIP peuvent agir sur différentes thématiques comme la recherche, la sécurité routière, les espaces naturels, la santé, le handicap, l'emploi, le développement économique, etc.

### **Notre mission : la dynamique de l'emploi en Corse**

Le GIP Corse Compétences est le fruit d'un partenariat entre l'Etat et la Collectivité Territoriale de Corse (CTC) qui en assurent l'administration. Il a pour mission de stimuler et faciliter les coopérations entre les acteurs publics et socioéconomiques régionaux intervenant dans le champ de l'activité économique, de l'emploi, de la formation et de l'insertion professionnelle en Corse. Il constitue en ce sens un véritable outil partagé au service du développement économique dans toutes ses composantes, sur l'ensemble du territoire de la Corse, et déploie son action au travers des dispositifs opérationnels suivants :

### **L'Observatoire Régional Emploi Formation (OREF) : observer, analyser, anticiper**

L'OREF a pour objet de produire des statistiques et des études thématiques relatives à l'évolution des emplois, qualifications et compétences sur les territoires, en appui à l'élaboration et au suivi des politiques d'intervention régionales du champ emploi, formation, insertion professionnelle.

### **Le Centre d'Animation, de ressources et d'Information sur la Formation (CARIF) : informer, professionnaliser et animer.**

Le CARIF est chargé de construire et de diffuser, auprès des professionnels et du grand public, l'information sur l'offre de formation. Il agit également pour favoriser la professionnalisation des acteurs du champ emploi-formation-insertion. Enfin, il vient en appui à la mise en œuvre des politiques publiques relevant de ce champ, tel que le service public de l'orientation.

## **Le Contrat d'Objectifs et de Moyens pour le développement de l'apprentissage (COM Apprentissage) en région : dynamiser l'apprentissage**

Parce que 80% des apprentis trouvent un emploi à l'issue de leur formation, le COM Apprentissage est présent pour promouvoir l'apprentissage et optimiser l'insertion des jeunes, au travers d'un panel d'actions tels que l'accompagnement à la mobilité, l'hébergement, les relations avec les entreprises, etc.

## **Le Plan Régional d'Insertion des Travailleurs Handicapés (PRITH) : faciliter l'accès à l'emploi**

Le PRITH a vocation à faciliter l'accès à l'emploi des travailleurs handicapés au travers d'actions de formation, de sensibilisation des employeurs publics et privés et de maintien dans l'emploi.

## **La mission d'appui aux acteurs du Fonds Social Européen (FSE) : accompagner les porteurs de projets**

La mission est destinée à accompagner le montage de projets cofinancés par le Fonds Social Européen. Il s'agit principalement de projets destinés aux publics les plus en difficultés en matière d'insertion sociale et professionnelle. La mission apporte une aide technique, administrative et financière aux candidats ou aux structures qui bénéficient déjà du FSE pour le déploiement de leurs actions.

## **L'Observatoire Economique Régional : maîtriser l'information pour agir stratégiquement**

L'observatoire économique produit des travaux statistiques et d'études destinés à collecter, produire et diffuser une information structurée et fiable de l'économie Corse, permettant aux décideurs d'agir de manière stratégique mais aussi prospective. L'observatoire économique intègre également un volet « Observation des prix », notamment un suivi régional du prix des biens de consommation courante.

Enfin, le GIP Corse Compétences assure le secrétariat de deux instances :

- Le secrétariat du Comité de coordination régional de l'emploi et de la formation professionnelle (CCREFP),
- Le secrétariat du Comité régional de l'information économique et sociale (CRIES).

## 3. Présentation de la prestation

### Contexte

En 2009, les effets de la crise économique internationale se font ressentir en Corse. Le marché du travail s'est dégradé de façon continue impactant l'ensemble des publics, et plus particulièrement les jeunes et les seniors.

La demande d'emploi des seniors a fortement progressé dans l'ensemble des régions françaises, mais la situation est plus préoccupante en région Corse avec un nombre de demandeurs d'emploi âgés de 50 ans ou plus qui a presque triplé entre 2008 et 2014 et progresse à un rythme deux fois plus soutenu que dans le reste des régions françaises.

Dans ce contexte et pour répondre à la demande du Service Public de l'Emploi, l'OREF, porté par le GIP Corse Compétences souhaite réaliser une étude sur la demande d'emploi des seniors afin de caractériser cette population au regard d'un nombre significatif d'indicateurs socioéconomiques et comprendre l'évolution de ce public sur le marché du travail.

### Objectifs généraux

La mission du prestataire consiste à administrer un questionnaire via la réalisation d'enquêtes téléphoniques auprès des demandeurs d'emploi âgés de 50 ans ou plus, inscrits à Pôle Emploi en région Corse.

Le prestataire devra saisir les réponses des enquêtés dans un fichier informatique reprenant **l'ensemble des indicateurs présents dans la base de données initialement fournie pour chaque répondant.**

Pour permettre une exploitation fiable des résultats, l'objectif est d'atteindre un **taux de réponse minimum de 60 %.**

**L'échantillon enquêté est constitué de 4350 individus.**

## 4. Définition de la mission du prestataire

### Le déroulement de l'enquête

*Avant*

---

#### La transmission du fichier des individus à enquêter

Le GIP Corse Compétences s'engage à transmettre au prestataire la base d'enquêtés au format Excel une semaine avant le début du lancement des enquêtes téléphoniques.

Tous les indicateurs renseignés dans la base d'enquêtés transmise devront être présents dans le fichier de réponses fourni par le prestataire.

### **La mise en place des équipes affectées à l'entretien téléphonique**

Le prestataire s'engage à désigner un référent habilité à délivrer l'ensemble des informations nécessaires au GIP durant le calendrier d'exécution de la mission et à ne pas changer de personne référente au cours de la mission.

Le prestataire devra organiser avant le début de l'interrogation des enquêtés une réunion de formation à laquelle tous les enquêteurs devront participer.

Le superviseur devra présenter l'échantillon, les objectifs de l'enquête et procédera à une analyse détaillée du questionnaire, ainsi que des instructions associées.

Un test sera réalisé par le prestataire et aura pour objet de valider les instructions aux enquêteurs, les procédures de vérification de l'identité, le bon déroulement du questionnaire, les contrôles de cohérence. Un représentant de l'OREF sera présent à cette réunion.

**Il est demandé au prestataire d'indiquer au GIP Corse Compétences le nombre d'enquêteurs qui seront mobilisés sur l'enquête ainsi que les horaires d'appels retenus au regard du calendrier et du volume d'individus à enquêter. Afin de garantir un taux de réponse conforme aux attentes, il est préconisé de prévoir des plages horaires le samedi ainsi que la semaine à partir de 17 heures.**

*Pendant*

---

### **Le suivi des opérations**

Les interviews réalisées devront donner lieu à des contrôles réguliers par le personnel d'encadrement dédié à l'opération afin de s'assurer de la qualité des informations saisies par les enquêteurs. En cas d'erreur manifeste décelée en cours d'interrogation (incohérence, informations supplémentaires contradictoires, etc.) l'enquêteur et/ou le superviseur doit pouvoir immédiatement corriger l'ensemble des informations concernant la personne.

Le déroulement de l'enquête pourra faire l'objet d'un suivi par le GIP CORSE COMPETENCES, via la réalisation d'écoutes téléphoniques avec visualisation des écrans des enquêteurs à distance.

Les éléments suivants devront être fournis au moins une fois par semaine (le lundi de préférence):

- **Un état de terrain** précisant le nombre de questionnaires administrés (taux de réponse), de problèmes de compréhension, de personnes absentes, de refus de répondre;

### **Procédure de recherche durant la phase d'interrogation**

Au cas où le numéro de téléphone figurant dans le fichier se révélerait périmé ou inutilisable, une procédure de recherche de numéro s'appuyant sur les noms-prénoms et adresse des enquêtés devra être lancée. Le prestataire s'engage à ce que la procédure de recherche de numéros porte à la fois sur des numéros de téléphone fixes et portables. Il est préconisé de mettre en place une procédure automatique de recherche de numéros.

Les informations ajoutées à la base de données devront être clairement identifiées.

### **Procédure d'appel ou de rappel**

Les enquêtés absents ou injoignables au premier appel devront être contactés au moins **5 fois** sur des plages horaires variées. En cas de numéros multiples il conviendra d'utiliser le deuxième numéro de téléphone renseigné.

Afin de maximiser le taux de réponse, le prestataire s'engage à faire apparaître un numéro en clair lors du contact des enquêtés. Si cela devait impacter le budget proposé, le prestataire devra l'indiquer clairement dans sa proposition budgétaire.

### **Prise de rendez-vous**

Afin que certaines catégories d'individus ne soient pas sous représentées, il est demandé de privilégier quand cela est possible les prises de rendez-vous téléphonique.

### **Le questionnaire**

La durée moyenne de l'interrogation est variable en fonction de la situation du répondant.

Le temps d'administration du questionnaire est estimé entre 11 et 15 minutes selon la situation du répondant.

→ Les deux types d'interrogation

- **Questionnaire court** estimé à 12 minutes
- **Questionnaire long** estimé à 15 minutes

### **La constitution du fichier de réponses**

- Une saisie sous CATI (système d'interrogation téléphonique assistée par ordinateur) est demandée.
- Le masque de saisie devra respecter ce qui est indiqué sur le questionnaire à savoir, les aiguillages entre questions (filtres), et le nombre de réponses possibles (une ou plusieurs).
- Devront apparaître dans les fichiers de réponses les indicateurs présents dans la base initiale des enquêtés fournie par le GIP Corse Compétences

*Après*

---

### **Fin des enquêtes téléphoniques**

Pour information, les entretiens téléphoniques devront être terminés au plus tard aux dates indiquées dans le calendrier ci-dessous.

**Le prestataire devra transmettre au GIP Corse Compétences un calendrier prévisionnel précisant les différentes phases d'études: envoi du module test du questionnaire, réunion de lancement, recherche de numéros, date de lancement des enquêtes téléphoniques, équipe mobilisée et créneaux horaires hebdomadaires.**

Le GIP Corse Compétence fournira au prestataire un fichier d'enquêtés **au format Excel pour la réalisation des enquêtes.**

## **Bilan de l'enquête / livrables attendus**

A la fin des enquêtes téléphoniques, le titulaire remettra au GIP Corse Compétences les éléments demandés ci-dessous selon les dates précisées dans le calendrier prévisionnel.

- **Un mémo de production relatif aux résultats d'appels.** Celui-ci mentionnera pour chaque numéro de téléphone fourni : le nombre d'appels passés, les résultats d'appels, ainsi que le nombre de numéros recherchés et le taux d'aboutissement associé,
- **Un état de terrain** précisant le nombre de questionnaires administrés (taux de réponse), de problèmes de compréhension, de personnes absentes, de refus de répondre, de faux numéros,
- **Le fichier de réponses** saisies sous format Excel pour exploitation ultérieure. Deux versions de fichiers de réponse sont attendues : forme codée et forme littérale.  
S'agissant du fichier au format codé, un document complémentaire au format word précisant les codages utilisés pour chacune des questions devra être fourni.

## **Confidentialité et destruction des fichiers**

Les droits de propriétés de l'enquête, ainsi que ceux liés aux documents et fichiers intermédiaires sont cédés à titre exclusif au GIP « Corse Compétences ». Le fichier des individus à enquêter ainsi que le fichier de réponses constitué à l'issue des enquêtes sont la propriété exclusive du GIP Corse Compétences.

Le non-respect de la propriété intellectuelle des données par le soumissionnaire l'expose à des poursuites judiciaires.

### ***Conformément à l'article 34 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés***

Le prestataire est tenu de prendre toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques présentés par le traitement, pour préserver la sécurité des données et, notamment, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

### ***Conformément à l'article 35 de la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés***

Les données à caractère personnel ne peuvent faire l'objet d'une opération de traitement de la part d'un sous-traitant, d'une personne agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou de celle du sous-traitant, que sur instruction du GIP CORSE COMPETENCES.

Le sous-traitant doit présenter des garanties suffisantes pour assurer la mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité mentionnées à l'article 34.

***Afin d'être en conformité avec la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés de la CNIL le prestataire doit être en capacité d'apporter les documents prouvant qu'il est habilité à réaliser des enquêtes.***



Le soumissionnaire s'engage à garder strictement confidentielles toutes les informations portées à sa connaissance pendant l'exécution des prestations faisant l'objet de la présente consultation. Le soumissionnaire prendra vis-à-vis de son personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité de toutes les informations et documents. Toute divulgation d'information relative au contenu de l'étude, par le prestataire, à une autre personne que le commanditaire, peut entraîner cessation immédiate de la prestation et entraîner le reversement des sommes éventuellement perçues.

**Le titulaire devra impérativement détruire le fichier à partir du moment où le GIP CORSE COMPETENCES lui en aura fait la demande, et au plus tard à la fin du mois de juin 2015.**

## **Calendrier prévisionnel**

| <b>OPERATION</b>   | <b>ACTEUR PRINCIPAL</b> | <b>DATE</b>                            |
|--|-------------------------|--|
| Remise au prestataire du fichier des enquêtés  | GIP CORSE COMPETENCES   | Mercredi 12 novembre 2014              |
| Début des enquêtes téléphoniques   | Prestataire             | Mardi 18 novembre 2014                 |
| Fin des enquêtes téléphoniques   | Prestataire             | Mardi 16 décembre 2014                 |
| Envoi des livrables (mémo de production, état de terrain, fichiers de réponses aux formats demandés) | Prestataire             | Au plus tard le lundi 22 décembre 2014 |

**A l'issue de la prestation, le montant payé par le GIP CORSE COMPETENCES sera fonction du nombre de questionnaires réellement administrés.**

## 5. Montant de la prestation et modalités de règlement

### Montant de la prestation

Il n'est pas précisé de budget pour la réalisation de cette prestation, néanmoins, le montant de la prestation devra être conforme aux exigences et modalités précisées dans le présent document.

Le prestataire devra transmettre au GIP CORSE COMPETENCES une estimation totale du coût de la commande, incluant un coût unitaire par questionnaire selon les 2 hypothèses suivantes :

- Hypothèse 1 : 100 % des questionnaires administrés sont de type COURT
- Hypothèse 2 : 100 % des questionnaires administrés sont de type LONG

Ce sont donc deux propositions budgétaires qui devront être proposées par le prestataire selon les tableaux présentés ci-dessous.

### BUDGET 1: 2610 questionnaires administrés minimum (60 % de réponse minimum)

Hypothèse 1: 100 % des questionnaires administrés sont de type COURT

|   | Nombre | Coût à l'unité | Budget HT |
|---|--------|----------------|-----------|
| Poste préparation (préparation, organisation, recherche de numéros de téléphone, paramétrage informatique...) |        |                |           |
| Poste enquêtes  |        |                |           |
| Réalisation des questionnaires courts   | 2610   | X €            | 2610*X €  |
| Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)                                   |        |                |           |
| <b>TOTAL</b>  |        |                |           |

## BUDGET 2: 2610 questionnaires administrés minimum (60 % de réponse minimum)

Hypothèse 2: 100 % des questionnaires administrés sont de type LONG

|   | Nombre | Coût à l'unité | Budget HT |
|---|--------|----------------|-----------|
| Poste préparation (préparation, organisation, recherche de numéros de téléphone, paramétrage informatique...) |        |                |           |
| Poste enquêtes  |        |                |           |
| Réalisation des questionnaires longs  | 2610   | Y €            | 2610*Y €  |
| Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)                                   |        |                |           |
| <b>TOTAL</b>  |        |                |           |

### Modalités de règlement

Les prestations sont payables sur service fait. Le paiement sera déclenché à l'issue de la restitution de l'ensemble des fichiers demandés.

### Convention entre le GIP CORSE COMPETENCES et le prestataire

Au démarrage de la prestation, une convention sera établie entre le prestataire et le GIP Corse Compétences. Celle-ci reprendra les modalités énoncées dans le présent DCE concernant notamment la nature des travaux, les délais de réalisation de la mission, le coût et le financement des travaux, ainsi que les modalités de règlement.

## 6. Pièces à fournir

Le candidat devra fournir **par voie postale** et **par voie numérique** les éléments suivants **avant le vendredi 07 novembre 2014 à 12 h 00** au GIP Corse Compétences, à l'attention du Directeur Général:

- Le présent document daté, signé et portant la mention « lu et approuvé » ;
- Un document de présentation détaillant ses compétences et les prestations réalisées similaires, ainsi que le calendrier prévisionnel établi respectant les objectifs et dates de restitution fixés par le GIP Corse Compétences édans la présente consultation ;
- Un devis estimatif daté et signé de la prestation fournie (devant inclure tous les frais d'équipement relatifs à la prestation) ;

- Les attestations fiscales et de cotisations sociales de la société.
- Attestation(s) CNIL (document(s) prouvant que le prestataire est habilité à réaliser des enquêtes)

**Envoi éléments au format papier** → Adresse postale: 4, boulevard du roi Jérôme  
20000 Ajaccio

**Envoi éléments au format numérique** → Adresse mail: [marie.mondoloni@corse-competences.fr](mailto:marie.mondoloni@corse-competences.fr)

## 7. Critères de jugement des offres

Les propositions des candidats seront jugées selon les critères pondérés suivants :

- Pertinence de la proposition au regard des exigences du présent document de consultation des entreprises (DCE), **70%** de la note finale. Ce critère est apprécié en fonction des sous critères pondérés suivants :
  - Méthodologie, et outils proposés : 50%
  - Dimension et composition de l'équipe mobilisée (CV, qualifications, expérience) : 50%
- Prix de la prestation: **30%** de la note finale.

## 8. Pénalités

### **Pénalités pour retard de livraison**

En cas de non-respect du délai d'exécution précisé pour le phasage de la présente prestation, le titulaire encourt, sans mise en demeure préalable, des pénalités pour retard. Le montant de ces pénalités pour retard est fixé à 50 € par jour ouvré de retard. Au-delà d'un cumul de 10 journées calendaires de retard dûment constaté, la résiliation de la prestation peut être prononcée par le pouvoir adjudicateur sans mise en demeure préalable, les pénalités pour retard restant acquises. Lorsque le retard est imputable aux commanditaires, ou provient d'un évènement ou d'une force majeure faisant obstacle à l'exécution de la prestation dans les délais prévus, le délai global d'exécution de la phase concernée est automatiquement prolongé.

### **Réfraction pour non exécution ou pour qualité insuffisante**

Le soumissionnaire est responsable de l'ensemble de ses prestations jusqu'à leur livraison. Seules les prestations effectivement exécutées de façon satisfaisante au regard des exigences du DCE, donnent droit à paiement.

### **Renseignements complémentaires**

Pour obtenir tous les renseignements complémentaires, les soumissionnaires devront faire parvenir une demande écrite, au maximum 2 jours avant la date limite de remise des offres, à Melle Marie MONDOLONI, Tel: 04 20 00 50 14, Mail: [marie.mondoloni@corse-competences.fr](mailto:marie.mondoloni@corse-competences.fr)