

**RÉALISATION D'UNE ENQUÊTE TELEPHONIQUE
SUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES APPRENTIS
SORTANTS EN REGION CORSE**

Document de Consultation des Entreprises



UNION EUROPEENNE

Cette action est cofinancée par le Fonds social européen dans le cadre du programme
opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020

SOMMAIRE

1. OBJET DE LA CONSULTATION.....	2
2. PRESENTATION DU GIP CORSE COMPETENCES	2
3. PRESENTATION DE LA PRESTATION.....	3
4. DEFINITION DE LA MISSION DU PRESTATAIRE.....	4
4.1 LA TRANSMISSION DU FICHIER DES ENQUETES AU PRESTATAIRE	4
4.2 LA RECHERCHE PREPARATOIRE DES NUMEROS MANQUANTS OU ERRONES DANS LE FICHIER DES NON REpondANTS	4
4.3 LA MISE EN PLACE DES EQUIPES AFFECTEES A L'ENTRETIEN TELEPHONIQUE	4
4.4 LES ENTRETIENS TELEPHONIQUES.....	5
4.5 LA CONSTITUTION DU FICHIER DE REPONSES	6
4.6 LE SUIVI DES OPERATIONS	7
4.7 TRANSMISSION DU FICHIER DE REPONSES ET DU BILAN DE L'ENQUETE	7
4.8 CONFIDENTIALITE ET DESTRUCTION DES FICHIERS.....	8
5. CALENDRIER PREVISIONNEL.....	9
6. MONTANT DE LA PRESTATION ET MODALITES ASSOCIEES	9
7. PIECES A FOURNIR	11
8. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES.....	12
9. PENALITES.....	12

1. Objet de la consultation

L'enquête IPA est une enquête du Ministère de l'Education Nationale.

Elle est placée sous la responsabilité des autorités académiques qui en assurent le pilotage technique. Cette enquête est réalisée chaque année auprès des jeunes sortis d'un Centre de Formation d'Apprentis (CFA). Elle s'intéresse au devenir professionnel des apprentis sept mois après leur sortie de formation en apprentissage en région Corse.

L'objet de la commande est la réalisation d'enquêtes téléphoniques auprès des apprentis ayant achevé une formation au cours de l'année 2015.

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 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.

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 Régional de l'Emploi, de la Formation et de l'Orientation Professionnelle (CREFOP), instance consultative de la mission « Emploi – Formation – Insertion », et des comités qui s'y rattachent
- Le secrétariat du Comité régional de l'information économique et sociale (CRIES), instance consultative de la mission « Observation Economique Régionale », et des comités qui s'y rattachent.

3. Présentation de la prestation

Contexte et objectifs de l'étude

L'enquête Insertion Professionnelle des Apprentis (IPA) est une enquête nationale annuelle, définie par le ministère de l'Education Nationale pour connaître le **devenir des apprentis sept mois après leur sortie de formation**. Elle permet d'identifier les conditions d'entrée à court terme des apprentis sur le marché du travail et de comparer leur insertion selon leurs caractéristiques et le type de formation suivie. L'enquête représente un **outil d'évaluation, de pilotage et de gestion de la formation professionnelle par apprentissage**.

Objectifs généraux de la prestation

L'objectif général est d'élever le taux de réponse de l'enquête IPA via l'administration de l'ensemble des questionnaires par voie téléphonique.

Le nombre d'enquêtés est de 1039 individus.

Le taux de réponse global souhaité à l'issue de la prestation est détaillé en point 6 " MONTANT DE LA PRESTATION ET MODALITÉS ASSOCIÉES".

Ces enquêtes téléphoniques reposeront sur un questionnaire qui sera fourni au prestataire par le GIP CORSE COMPETENCES.

4. Définition de la mission du prestataire

Les différentes étapes de la mission du prestataire sont décrites dans les points suivants (4.1 à 4.8).

4.1 La transmission du fichier des enquêtés au prestataire

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 par le GIP CORSE COMPETENCES devront être présents dans le fichier de réponses fourni par le prestataire.

4.2 La recherche préparatoire des numéros manquants ou erronés dans le fichier des non répondants

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

4.3 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.

4.4 Les entretiens téléphoniques

Les entretiens téléphoniques devront être terminés au plus tard le 30 avril 2016.

La date de début des enquêtes téléphoniques est à définir par le prestataire en fonction de son organisation de travail. Le prestataire devra transmettre au GIP CORSE COMPETENCES un calendrier prévisionnel quant aux différentes phases de la prestation.

→ Procédure d'appel ou de rappel

Les enquêtés absents ou injoignables au premier appel devront être contactés au moins **7 fois** sur des plages horaires variées. En cas de numéros multiples il conviendra d'utiliser le deuxième numéro de téléphone renseigné.

Les conditions d'appel ou de rappel devront permettre d'éviter, dans la mesure du possible, que certaines catégories soient sous représentées (salariés travaillant en horaire décalé par exemple). Ainsi, la prise de rendez-vous téléphonique est souhaitée lorsque cela s'avérera nécessaire.

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.

→ En cas de contact téléphonique avec un proche de la personne à enquêter

- Demander si la personne est joignable à un autre numéro;
- Prendre un rendez-vous téléphonique, même par l'intermédiaire d'une tierce personne;

→ Contact téléphonique avec l'enquêté

L'entretien comportera une première phase de qualification de l'individu à interroger. L'enquêteur devra vérifier avec précision qu'il s'agit bien de la personne recherchée en lui faisant confirmer son nom et son prénom, mais aussi sa date de naissance et sa situation l'année précédente (intitulé du diplôme préparé). Cette phase d'identification est particulièrement importante compte tenu de la fréquence de la réattribution des numéros de téléphone portable.

→ Le questionnement

Toutes les modalités de réponse aux questions devront être lues aux enquêtés.

Vous trouverez ci-joint le questionnaire de l'enquête IPA 2016. Celui-ci sera complété par quelques questions supplémentaires transmises au prestataire ultérieurement.

La durée moyenne de l'interrogation est variable en fonction de la situation du répondant (en poursuite d'études, en emploi ou sans emploi).

→ Les trois types d'interrogation

De la réponse à la question 3 découlent trois types d'administration du questionnaire :

- **Questionnaire court** En cas de réponse 1 ou 2 à la question 3 (répondants se déclarant en poursuite d'étude ou en apprentissage) le questionnaire est court (une quinzaine de questions)
- **Questionnaire moyen** En cas de réponse 4, 5 ou 6 à la question 3 (répondants se déclarant en stage de formation, sans emploi à la recherche d'un emploi, sans emploi et n'en cherche pas) le questionnaire est de durée moyenne (une vingtaine de questions)
- **Questionnaire long** En cas de réponse 3 à la question 3 (répondants se déclarant en emploi) le questionnaire est plus long (une trentaine de questions)

4.5 La constitution du fichier de réponses

→ Procédure de suivi et contrôles

Une saisie sous CATI (système d'interrogation téléphonique assistée par ordinateur), ainsi que la réalisation d'écoutes à distance avec visualisation des écrans des enquêteurs sont demandées.

Le masque de saisie doit respecter ce qui est indiqué sur le questionnaire :

- Les « aiguillages » entre questions (par exemple si la réponse à la question n°3 est " 3 " il faut automatiquement passer à la question 10);
- Le nombre de réponses autorisées (une seule ou plusieurs);
- Aucune réponse ne doit être différente des items possibles figurant sur le questionnaire (par exemple pour la question 9, les réponses saisies peuvent aller de 1 à 10).

Des contrôles de cohérence supplémentaires sont à effectuer au moment de la saisie. Par exemple, les questions 13 et 14 doivent être cohérentes :

- un « plein-temps » est strictement supérieur à 31 heures hebdomadaires;
- un « temps partiel supérieur ou égal à un mi-temps » est compris entre 20 et 31 heures hebdomadaires;
- un « temps partiel inférieur à un mi-temps » est inférieur à 20 heures hebdomadaires;

En cas d'erreur manifeste décelée en cours d'interrogation (incohérence, informations supplémentaires contradictoires, etc.), l'enquêteur doit pouvoir immédiatement corriger l'ensemble des informations concernant la personne.

→ Dessin du fichier de réponses et formats des livrables

Les fichiers de réponses devront être restitués sous deux formats distincts:

Format 1: fichier **texte avec « ; » comme séparateur.**

Format 2: fichier **Excel** sous forme codée et littérale qui reprendra l'ensemble des indicateurs présents dans la base d'enquêtes fournie par le GIP CORSE COMPETENCES.

Concernant les questions à réponses multiples, le prestataire s'engage à ce que le fichier de réponses comprenne **une colonne par réponse** afin de faciliter le traitement et l'analyse des données (autant de colonnes que de réponses autorisées).

Les dessins des fichiers attendus seront fournis au prestataire ultérieurement.

→ Tests d'intégration du fichier par le Rectorat de Corse

Afin d'éviter d'éventuels problèmes d'intégration du fichier de réponses, **le GIP CORSE COMPETENCES demandera un fichier de réponses test à l'issue du 2^{ème} jour d'enquête**. D'autres tests d'intégration pourront être demandés, afin de vérifier régulièrement la cohérence du fichier.

4.6 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. 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.

Un état de terrain devra être transmis au GIP CORSE COMPETENCES au moins une fois par semaine. Celui-ci s'organisera comme suit:

Etat des appels	Total enquêtés	
	Interviews réalisées	
	Questionnaire test pilote	
	Rappels en cours (répondeurs, RDV, occupé,...)	
	Chutes	Problèmes de compréhension Personne absente Refus de répondre Décédés Faux numéros

4.7 Transmission du fichier de réponses et du bilan de l'enquête

→ Bilan de l'enquête/ livrables attendus

A l'issue de l'opération, le prestataire remettra au GIP CORSE COMPETENCES au plus tard **le 3 mai 2016** les éléments suivants:

- **Un fichier d'appel détaillé:** Le prestataire transmettra au GIP CORSE COMPETENCES un fichier d'appels mentionnant ligne par ligne l'état des appels réalisés (faux numéros, hors cible, valides...). Concernant les faux numéros ou

numéros manquants, le prestataire devra indiquer ceux ayant été retrouvés et ayant permis l'administration du questionnaire;

- **Un état de terrain final** précisant le nombre de questionnaires administrés, de problèmes de compréhension, de personnes absentes, de refus de répondre, de faux numéros;

- **Les fichiers de réponses** aux différents formats cités précédemment (4.5 "Dessin du fichier de réponses et formats des livrables")

4.8 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 décembre 2016.

5. Calendrier prévisionnel

→ **Calendrier prévisionnel**

Opération	Acteur principal	Date
Remise au prestataire du fichier des enquêtés et des questions supplémentaires	GIP CORSE COMPETENCES	Au plus tard le jeudi 17 mars 2016
Enquêtes téléphoniques	GIP CORSE COMPETENCES	Devront être terminées au plus tard le samedi 30 avril 2016
Tests d'intégration et de cohérence du fichier	GIP CORSE COMPETENCES Rectorat Prestataire	A l'issue du deuxième jour d'enquête
Envoi du bilan et du fichier de réponses définitifs	Prestataire	Au plus tard le mardi 3 mai 2016

6. Montant de la prestation et modalités associées

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 (détail selon apprentis universitaires et apprentis non universitaires souhaité).

BUDGET 1: 652 questionnaires administrés 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 (hors apprentis universitaires) - 60 % de taux de réponses minimum	530 ⁽¹⁾	X €	530*X €
Réalisation des questionnaires courts (apprentis universitaires) - 70 % de taux de réponses minimum	109 ⁽²⁾	X €	109*X €
Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)			
TOTAL			

⁽¹⁾ (1039 individus – 155 apprentis universitaires) * 60 % = 530

⁽²⁾ 155 apprentis universitaires * 70 % = 109

BUDGET 2: 652 questionnaires administrés 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 (hors apprentis universitaire) - 60 % de taux de réponses minimum	530 ⁽¹⁾	Y €	530*Y €
Réalisation des questionnaires longs (apprentis universitaires) -70 % de taux de réponses minimum	109 ⁽²⁾	Y €	109*Y €
Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)			
TOTAL			

Le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains nécessaires afin d'assurer un taux de réponse minimum de 70 % concernant les apprentis du CFA universitaire.

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

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.

Réfraction pour non exécution ou pour qualité insuffisante

Seules les prestations effectivement exécutées de façon satisfaisante au regard des exigences du DCE, donnent droit à paiement.

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.

7. Pièces à fournir

Le candidat devra fournir **par voie postale et par voie numérique** les éléments suivants **avant le vendredi 11 mars 2016 à 12 h 00** au GIP Corse Compétences,, à l'attention de Madame la Directrice Isabelle Cristiani-d'Ornano:

- 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 dans 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 : GIP Corse compétences, DCE20160311, 4 boulevard du roi Jérôme, 20000 Ajaccio

Envoi éléments au format numérique → Adresse mail: brigitte.dominici@corse-competences.fr

8. 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), **60%** de la note finale. Ce critère est apprécié en fonction ses sous critères pondérés suivants :
 - Méthodologie, et outils proposés : 50%
 - Dimension et composition de l'équipe mobilisée (CV, qualifications, expérience) : 50%

- Prix de la prestation: **40%** de la note finale.

9. 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.

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 Madame Brigitte DOMINICI, à l'adresse mail suivante: brigitte.dominici@corse-competences.fr