



**REALISATION D'ENQUETES TELEPHONIQUES AUPRES  
DES STAGIAIRES AYANT SUIVI UNE FORMATION DANS  
LE CADRE DU PRFP 2015/2016 DE LA COLLECTIVITÉ  
TERRITORIALE DE CORSE**

**Document de Consultation des Entreprises**



Ces actions sont cofinancées 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 .....	2
CONTEXTE DE L'ETUDE.....	2
OBJECTIFS GENERAUX .....	3
4. DEFINITION DE LA MISSION DU PRESTATAIRE .....	3
LE DEROULEMENT DE L'ENQUETE .....	3
CALENDRIER PREVISIONNEL .....	6
5. MONTANT DE LA PRESTATION ET MODALITES DE REGLEMENT .....	7
6. PIECES A FOURNIR.....	8
7. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES.....	8
8. PENALITES.....	9
9. ENGAGEMENT DU PRESTATAIRE, CONFIDENTIALITE ET RESPONSABILITES.....	9

## 1. Objet de la consultation

L'objet de la présente consultation concerne la mise en œuvre d'enquêtes téléphoniques auprès des stagiaires ayant bénéficié d'une formation s'inscrivant dans le cadre du Programme Régional de Formation Professionnelle (PRFP) de la Collectivité Territoriale de Corse (CTC).

Seront ainsi enquêtés 6 mois après la fin de la formation les stagiaires de l'Association pour la Formation Professionnelle des Adultes (AFPA), ainsi que les stagiaires bénéficiaires des marchés publics 2015/2016 de la CTC.

## 2. Présentation du Gip Corse Compétences

Administré par une nouvelle convention constitutive signé par le Préfet de région et le Président du Conseil Exécutif de la Collectivité Territoriale de Corse (CTC) le 26 juillet 2011, le GIP « Corse Compétences » a pour objet 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 représente en ce sens un outil global et commun à la CTC et à l'Etat pour appuyer la conception et la mise en œuvre, souvent de concert, de leurs politiques d'intervention régionales sur ces champs.

Il s'organise autour d'un Conseil d'Administration composé de l'Etat et de la CTC qui en assurent une présidence alternée, d'une Direction générale, d'un pôle Administration générale et de deux missions opérationnelles :

**Une mission « Emploi-Formation-Insertion » qui porte et anime :**

- Un Observatoire Régional Emploi Formation (OREF), producteurs de travaux statistiques et d'études centrés sur l'analyse de la relation Emploi – Formation – Insertion (évolution des emplois, qualifications et compétences sur les territoires) en appui à la conception des politiques d'intervention régionales sur ce champ ;
- Un Centre d'Animation, de ressources et d'Information sur la Formation (CARIF), chargé de construire et de diffuser, auprès des professionnels et du grand public, l'information sur l'offre de formation ; de favoriser la professionnalisation des acteurs de l'accueil, de l'information et de l'orientation ; d'appuyer la mise en œuvre des politiques publiques du champ Emploi – Formation – Insertion (lutte contre l'illettrisme, service public de l'orientation, etc.) ;

**Dans ce cadre, le GIP « Corse Compétences » assure par ailleurs :**

- 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

## 3. Présentation de la prestation

### **Contexte**

La qualité de l'insertion des stagiaires permet à l'ensemble des acteurs et décideurs du champ de l'emploi et de la formation de mener une réflexion sur l'efficacité de l'offre de formation.

Dans cette optique et dans le cadre de son programme de travail, l'Observatoire Régional Emploi Formation (OREF) porté par le GIP Corse compétences, s'est vu confier le pilotage des enquêtes d'insertion destinées à identifier le profil des stagiaires ayant suivi une formation dans le cadre du PRFP au regard d'un nombre significatif d'indicateurs, et de

mesurer l'impact des formations suivies sur leur insertion professionnelle afin de toujours mieux répondre à des problématiques concrètes.

### **Objectifs généraux**

La mission du prestataire consiste à réaliser des enquêtes téléphoniques 6 mois après la sortie de formation, afin d'évaluer la situation professionnelle des stagiaires ayant suivi une formation du PRFP.

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

Pour permettre une exploitation fiable des résultats, l'objectif est d'atteindre un **taux de réponse minimum de 60 %**, aussi bien pour les formations qualifiantes que pour les formations insertionnelles.

L'enquête portera sur approximativement **1 220 stagiaires**.

## **4. Définition de la mission du prestataire**

### **Le déroulement de l'enquête**

*Avant*

---

#### **La transmission du fichier des stagiaires à enquêter**

Le GIP Corse Compétences s'engage à transmettre au prestataire la base d'enquêtés au format Excel une semaine avant le début de l'enquête. **Tous les indicateurs renseignés dans les bases d'enquêtés transmis 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.

*Pendant*

---

### **Le suivi des opérations**

Les interviews réalisées devront donner lieu à des contrôles réguliers par leur 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.

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 sachant que dans le fichier d'enquêtés fourni, 90 % des numéros de téléphone renseignés sont des numéros de téléphone portable.

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.

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

Afin que les salariés à temps plein ou travaillant en horaires décalés ne soient pas sous représentés, il est demandé de privilégier quand cela est possible les prises de rendez-vous téléphonique.

### **Le questionnement**

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

comprend entre 33 et 45 questions, très majoritairement de type fermé.

#### → Les deux types d'interrogation

- **Questionnaire moyen** Répondants se déclarant en poursuite d'étude ou en apprentissage, le questionnaire comporte 34 questions maximum
- **Questionnaire long** Répondants se déclarant en emploi, en contrat de professionnalisation ou sans emploi, le questionnaire comporte 45 questions maximum

#### **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 apparaitre 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 de l'enquête, équipe mobilisée et créneaux horaires hebdomadaires.**

Dès la notification du prestataire choisi, le GIP Corse Compétence fournira au total **1 fichier d'enquêtés au format Excel pour la réalisation d'1 vague d'enquête.**

Concernant les fichiers transmis, ces derniers comprendront 2 feuilles Excel :

- Base d'enquête stagiaires ayant suivi une formation qualifiante ou préparatoire;
- Base d'enquête stagiaires ayant suivi une formation de type « Insertion Sociale et Professionnelle »;

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

A la fin de la vague d'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 fichier global et un fichier détaillé reprenant l'ensemble des indicateurs du fichier d'enquêtés sont attendus.

- **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. 2 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.

### **La durée des enquêtes sera déterminée par le prestataire.**

Elle sera fonction du volume de stagiaires à enquêter, et devra permettre d'atteindre un taux de réponse *minimum* de 60 % pour chaque type d'enquête (formations qualifiantes et formations insertionnelles).

## **Propriété intellectuelle**

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.**

## **Calendrier prévisionnel**

Au total, 1 vague d'enquêtes devra se dérouler entre les mois de mars et avril 2017.

**Les effectifs : 1220 sont approximatifs (marge d'erreur inférieure à 50 stagiaires).**

**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 administré en fonction du type de questionnement, selon les 2 hypothèses suivantes:

### BUDGET 1: 730 enquêtes minimum (60 % de réponse)

Hypothèse haute: 100 % des questionnaires administrés sont de type moyen

	Nombre	Coût à l'unité	Budget HT
Poste préparation (préparation, organisation, recherche de numéros de téléphone, paramétrage informatique...)			
Poste enquêtes			
Réalisation des questionnaires longs	730	Y €	730*Y €
Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)			
<b>TOTAL</b>			

### BUDGET 2: 730 enquêtes minimum (60 % de réponse)

Hypothèse basse: 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 moyens	730	X €	730*X €
Poste restitution (cleaning, reporting, conception fichiers de réponses...)			
<b>TOTAL</b>			

**Ce sont donc deux propositions budgétaires qui devront être proposées par le prestataire selon les différentes hypothèses précédemment citées.**

#### **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 mercredi 22 février 2017 à 17 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.

**Envoi éléments au format papier** → Adresse postale: GIP Corse Compétences, DCE 20170222, 4, boulevard du roi Jérôme, 20000 Ajaccio

**Envoi éléments au format numérique** → Adresse mail: roxanne.hasselbein@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), **60%** 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: **40%** 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**

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

## 9. Engagement du prestataire, confidentialité et responsabilités

### **Engagement du prestataire**

Les prestations faisant l'objet de la présente consultation sont placées sous la responsabilité unique du titulaire qui peut en sous-traiter une partie avec l'accord du GIP Corse Compétences. Néanmoins, la sous-traitance de la totalité des prestations est interdite.

### **Confidentialité**

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, en dehors des réunions du comité de pilotage, peut entraîner cessation immédiate de la prestation et entraîner le reversement des sommes éventuellement perçues.

### **Conformité avec la CNIL**

Le soumissionnaire s'engage à respecter la loi « informatique – Fichiers Libertés ».

### **Responsabilité**

Le soumissionnaire est responsable de l'ensemble de ses prestations jusqu'à leur livraison. En aucun cas le soumissionnaire ne pourra se retrancher derrière la défaillance ou la faute de ses sous-traitants ou fournisseurs pour atténuer sa responsabilité

### **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 Roxanne HASSELBEIN :

Tel: 04 20 00 50 12

Mail: [roxanne.hasselbein@corse-competences.fr](mailto:roxanne.hasselbein@corse-competences.fr)