



PARIS SCHOOL OF ECONOMICS  
ÉCOLE D'ÉCONOMIE DE PARIS

## APPEL D'OFFRES

### Réalisation d'une enquête téléphonique pour l'expérimentation « Le Rendez-vous des droits élargi »

1. Contexte de l'évaluation.....	1
2. Description de la prestation .....	3
3. Modalités d'exécution de la prestation .....	5

#### 1. Contexte de l'évaluation

Le présent appel d'offres a pour objet la réalisation de l'évaluation quantitative de l'expérimentation "Le Rendez-vous des droits élargi". Cette expérimentation est financée par la direction Emploi, affaires sociales et inclusion (EMPL) de la Commission européenne dans le cadre de son programme PROGRESS qui soutient des projets qui visent à expérimenter et à évaluer les politiques soutenant les investissements sociaux. En 2014, 4 projets parmi 130 ont été retenus, parmi lesquels le « Rendez-vous des droits élargi », dispositif élaboré par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees) et ses partenaires, la Direction de la Sécurité Sociale et la Direction Générale de la Cohésion Sociale pour le ministère des Solidarités et de la Santé, la Caisse Nationale des Allocations Familiales, Pôle Emploi et PSE-École d'économie de Paris.

Le « Rendez-vous des droits élargi » est une expérimentation qui vise à simplifier les démarches des usagers et à lutter contre le non-recours aux prestations sociales. Le non-recours aux prestations sociales, c'est-à-dire le fait que des personnes éligibles ne font pas valoir leurs droits à des prestations sociales, est en effet un frein important à l'efficacité de la protection sociale. Les facteurs possibles du non-recours sont multiples : manque d'information, difficulté d'accès aux services sociaux, crainte de la stigmatisation, etc.

L'expérimentation prend appui sur le dispositif de rendez-vous des droits mis en œuvre par la Caisse nationale des allocations familiales (CNAF). Dans le cadre de sa Convention d'objectif et de gestion 2014-2017, celle-ci s'est engagée à inviter chaque année 100 000 de ses allocataires à des « Rendez-vous des droits » au cours desquels les agents des caisses d'allocations familiales (CAF) expertisent la

situation des personnes au regard d'un grand nombre de prestations sociales, y compris les prestations non gérées par les CAF, telles que la CMU-C ou l'ACS.

Dans le cadre de l'expérimentation, les rendez-vous des droits vont être étendus en 2017 à 6 000 demandeurs d'emploi inscrits à Pôle Emploi qui perçoivent des allocations faibles ou sont proches de la fin de droit. Ces demandeurs d'emplois sont une population en difficulté et potentiellement éligible à différentes prestations mais ne sont pas nécessairement en contact avec les CAF.

Ces rendez-vous des droits expérimentaux seront réalisés dans l'ensemble des 96 CAF métropolitaines entre fin septembre et fin décembre 2017. Les aides prises en compte dans le dispositif des rendez-vous des droits sont notamment les suivantes :

- les prestations versées par la branche famille (Allocations Familiales, aides au logement, Revenu de Solidarité Active) ;
- la protection universelle maladie (PUMA), la couverture maladie complémentaire (CMU-C) et l'aide à la complémentaire santé (ACS) aussi appelée « chèque-santé », qui est versée aux ménages dont les ressources sont faibles ;
- l'allocation de retour à l'emploi (ARE) et l'allocation de solidarité spécifique versée aux chômeurs en fin de droits (ASS) ;
- les tarifs sociaux pour le gaz ou l'électricité ;
- le fonds de solidarité logement (FSL)
- les aides dites « extra-légales » distribuées par les collectivités locales.

Cette expérimentation fera l'objet d'une évaluation quantitative. L'évaluation consistera en une comparaison des trajectoires d'un groupe de personnes tirées aléatoirement, dit groupe « test », auquel le rendez-vous des droits sera proposé, à celles d'un groupe dit « témoin », similaire au groupe test, mais auquel le rendez-vous des droits n'aura pas été proposé. L'évaluation permettra de mesurer, via une enquête téléphonique et l'interrogation des bases de données des organismes de versement de prestations sociales, l'effet du rendez-vous des droits sur le nombre de demandes déposées, l'ouverture effective de droits aux différentes prestations sociales et le niveau de vie des personnes.

Les résultats obtenus éclaireront la décision politique sur l'opportunité de pérenniser et d'étendre le Rendez-vous des droits, ainsi que sur les axes à privilégier dans la lutte contre le non recours (information, stigma, accès aux services sociaux, etc.).

**L'enquête téléphonique qui fait l'objet du présent appel d'offre, devra permettre d'évaluer les effets du rendez-vous des droits notamment en termes de prestations nouvelles ouvertes par les usagers, la satisfaction des usagers par rapport au rendez-vous et les façons dont ils s'informent sur leurs droits aux prestations. Il s'agira d'interroger deux échantillons de demandeurs d'emploi :**

- **Les usagers ayant bénéficié d'un rendez-vous, pour connaître les droits ouverts lors du Rendez-vous des droits ou suite à cette rencontre ;**
- **Les usagers n'ayant pas bénéficié d'un rendez-vous des droits, pour connaître les droits qu'ils ont ouvert. L'intérêt de cet échantillon est de servir de point de comparaison au premier échantillon, pour déterminer l'efficacité du rendez-vous des droits. Parmi ces usagers, on distingue deux sous-échantillons : ceux à qui le rendez-vous a été proposé mais qui l'ont refusé et ceux à qui le rendez-vous n'a pas été proposé.**

## 2. Description de la prestation

### 2.1. Objet du marché

L'objet du présent marché concerne la passation de 10 000 questionnaires administrés par téléphone dans le but d'évaluer les rendez-vous des droits proposés par les caisses d'Allocations familiales (Caf) à des demandeurs d'emploi dans le cadre de l'expérimentation du rendez-vous des droits élargi.

Les répondants sont des personnes inscrites sur les listes de demandeurs d'emploi quelques mois avant l'enquête. Chacun sera interrogé sur les démarches et ouvertures de droits éventuelles entre le moment où ils ont été sélectionnés et l'enquête téléphonique.

Parmi eux, trois sous-échantillons sont distingués : les personnes ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits ; les personnes invitées au rendez-vous mais n'en ayant pas bénéficié ; les personnes non invitées au rendez-vous. Les objectifs à atteindre pour chacun de ces sous-échantillons seront spécifiés par la Drees et PSE au moment de la livraison des échantillons.

### 2.2. Échantillon

La Drees transmet au titulaire trois échantillons de demandeurs d'emploi soit un total de 20 000 demandeurs d'emploi (format des données : excel ou csv). On attend du prestataire d'obtenir un taux de réponse élevé (une représentativité par quota n'étant pas suffisante) ; la réponse devra préciser les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

Les trois échantillons comprennent un échantillon de demandeurs d'emploi ayant bénéficié d'un rendez-vous des droits, un échantillon de demandeurs d'emploi auxquels le rendez-vous a été proposé mais qui n'en ont pas bénéficié, un échantillon de demandeurs d'emploi auxquels le rendez-vous n'a pas été proposé.

Ces fichiers comprennent les coordonnées nécessaires à la prise de contact et les variables utilisées pour le paramétrage des questionnaires.

### 2.3. Questionnaires

Dans un délai maximal de 5 jours calendaires à compter de la date de notification du marché, une réunion de cadrage d'une demi-journée se tient entre le titulaire et la Drees et PSE. À cette occasion, PSE et la Drees transmettent au titulaire les questionnaires adaptés à chacun des échantillons (voir en annexe les versions provisoires).

Le questionnaire pour les personnes ayant eu un rendez-vous des droits est présenté en annexe et comprend plusieurs groupes de questions, autour des thèmes suivants :

- l'identification et accord de la personne à interroger ;
- le déroulement du rendez-vous ;
- les demandes et ouvertures de droits ;
- l'appréciation de l'entretien ;
- les contacts avec la CAF ;
- le mode d'information et les démarches ;
- la situation personnelle.

Le questionnaire pour les personnes n'ayant pas eu de rendez-vous est présenté en annexe et comprend plusieurs groupes de questions, autour des thèmes suivants :

- l'identification et l'accord de la personne à interroger ;
- les demandes et ouvertures de droits ;
- les contacts avec la CAF ;
- le mode d'information et les démarches ;
- la situation personnelle.

Les questionnaires font préalablement l'objet d'un test en réel ou pilote. La procédure sera la suivante :

- réalisation d'environ 50 entretiens (25 avec rendez-vous, 25 sans rendez-vous) ;
- réunion d'une demi-journée à la Drees, afin de présenter la synthèse des tests et éventuellement pour modifier les questionnaires.

#### 2.4. Gestion de l'enquête et collecte des données

Le questionnaire est administré par téléphone par l'utilisation d'un système CATI ou « computer assisted telephone interviewing », dont les caractéristiques doivent pouvoir être transmises à PSE et la Drees à des fins de vérification et contrôle. Le titulaire développe le CATI, les différents filtres respecteront les questions et leurs liens logiques tels que définis dans le questionnaire.

Le titulaire est tenu de veiller en permanence à la qualité de la collecte, de la saisie, et de l'exploitation des données et, lors de la phase de collecte, au respect de l'échantillon sélectionné. Ces contrôles permanents s'effectueront conformément aux techniques et méthodes qu'il aura précisées dans son offre.

Les modalités de relance des enquêtés doivent comprendre au minimum quatre relances, à des jours et horaires différents, avant d'abandonner la prise de contact. **Le nombre, la date et l'heure de toutes relances doivent être conservées et transmises avec le fichier final individuel, que les relances aient débouché sur un entretien ou non.**

Les demandeurs d'emploi ont été sélectionnés puis invités au rendez-vous des droits de manière séquentielle entre fin septembre et fin décembre 2017. Un indicateur d'ordre de prise de contact sera transmis au titulaire. Cet indicateur correspondra aux vagues d'envoi d'invitation au rendez-vous, compris entre 1 et 10. Le titulaire est tenu d'étaler la collecte sur l'ensemble de la période d'enquête en tenant compte de cet indicateur. L'objectif est que l'entretien se conduise dans un délai relativement similaire pour l'ensemble des demandeurs d'emploi.

#### 2.5. Remise de résultats

Le titulaire remet à l'issue de l'enquête les documents suivants :

- un rapport final portant sur le déroulement de l'enquête et la collecte des données en un exemplaire papier et une version informatique ;
- un exemplaire sur support papier et une version informatique du questionnaire administré, mis en forme et contenant toutes les informations nécessaires à l'exploitation des données (modalités, filtres, numérotation des questions) ;
- un fichier informatique des résultats. Ce fichier comprend, pour chacun des enquêtés, l'ensemble des réponses, un identifiant unique anonyme identique à celui fourni par la Drees au titulaire lors de

la phase 1, un identifiant anonymisé de l'enquêteur et la date, l'heure et la durée précises de l'entretien, et les informations sur les relances mentionnées au 2.4. Le fichier est accompagné d'un descriptif ou d'un dessin du fichier, des tables de codification, d'un dictionnaire des données et de tous les documents permettant son exploitation. Pour les variables nécessitant un recodage, la base de données livrée à la Drees comporte à la fois la variable d'origine contenant les données brutes et la variable codée. La numérotation des questions ne varie pas entre les différents entretiens sans que cela ne soit motivé et demandé par le prestataire puis validé par PSE et la Drees.

Le prestataire remet à la Drees un support physique contenant l'ensemble des documents décrits ci-dessus. Le support et son contenu ont les caractéristiques suivantes :

- utilisable par un ordinateur sous Microsoft Windows version XP ou ultérieure ;
- le fichier des réponses est dans un format compatible avec le logiciel SAS-SEG dans la version 9.1 de ce logiciel (par exemple Excel ou CSV avec label des questions) ;
- un questionnaire mis en forme pour être lisible par les utilisateurs de l'enquête, comprenant l'ensemble des informations contenues dans le CATI (y-compris les filtres), ainsi que celles relatives au recodage des variables, en format « texte » ou compatible Microsoft Word ;

### **3. Modalités d'exécution de la prestation**

Le candidat, ainsi que ses éventuels sous-traitants, doivent respecter les dispositions de la loi Informatique et Libertés.

#### **3.1. Contenu des offres**

Le candidat présentera dans sa réponse au présent appel d'offre les éléments suivants :

- le profil des personnes qui participeront aux différentes étapes de l'enquête
- une proposition de planning détaillé
- une proposition budgétaire détaillée

#### **3.2. Calendrier**

Les réponses à cet appel d'offres sont à transmettre en français à Marie Borel ([mborel@povertyactionlab.org](mailto:mborel@povertyactionlab.org)) et Julien Thélot ([julien.thelot@psemail.eu](mailto:julien.thelot@psemail.eu)) avant le 15/11/2017 ou par courrier à l'attention de Mme Marie Borel, PSE- Ecole d'Economie de Paris, 48 boulevard Jourdan- 75014 Paris.

La procédure de sélection du prestataire se terminera le 29/11/ 2017 par la communication des résultats.

Le contrat de prestation débutera en 13/12/2017 pour se terminer le 30/05/2018.

#### **3.3. Destinataire des livrables – Suivi et contrôle de l'exécution des prestations**

PSE fera connaître au prestataire retenu à l'issue de cette procédure les personnes destinataires des livrables et chargées du suivi et du contrôle des prestations au sein de PSE et au sein de la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees).

PSE et la Drees se réservent le droit d'opérer des contrôles à tout moment sur le déroulement et la bonne exécution de la prestation.

Le candidat devra préciser dans son offre si la prestation sera réalisée avec l'aide d'un prestataire supervisé par lui et fournir des informations portant sur ces prestataires (au minimum, le nom, le domaine de compétence, les coordonnées et la durée depuis laquelle le candidat travaille avec le(s) prestataire(s) prévu(s)). Si le prestataire retenu à l'issue de cette procédure décide au cours de la prestation d'avoir recours à un sous-traitant, il devra obtenir l'approbation des référents techniques de PSE et de la Drees.

#### 3.4. Précisions concernant l'exécution de la prestation

À titre indicatif, l'échéancier relatif à la réalisation de la prestation est donné mais pourra être modifié par PSE après consultation du prestataire :

- Développement du CATI : décembre 2017
- Phase pilote : janvier 2018
- Réunion de synthèse de la phase pilote : fin janvier 2018
- Passation des questionnaires : mi-février à mi-avril 2018
- Date limite pour la transmission de l'ensemble des livrables : début mai 2018

La réalisation de la prestation suppose la réalisation par le titulaire de l'ensemble des opérations suivantes :

- la mise au point technique et la préparation logistique de l'enquête ;
- la réalisation de la phase pilote (avec la réunion de synthèse et d'éventuel recalage) mentionnée à l'article 2.3 ;
- la réalisation de l'enquête mentionnée au point 2.4 ;
- la fourniture des documents mentionnés dans l'article 2.5.

Elle fera l'objet d'un contrat de prestation établi par PSE et adressé au contractant. Ce contrat fera mention des échéances et des livrables.

À compter de la remise des livrables, la personne publique dispose de 15 jours calendaires pour procéder aux opérations de vérifications des prestations et prononcer une décision de réception.