

---

## Règlement de la consultation

### Consultation n°2025.03

Appel d'offres ouvert, en application des articles L2124-2. R2124-1 et suivants du code de la commande publique.

---

**Le présent règlement de la consultation décrit les modalités et les conditions de la procédure de consultation.**

**L'attention des candidats est attirée sur le fait qu'il convient de se conformer scrupuleusement aux prescriptions du présent document, sous peine de voir leur candidature rejetée.**

**DATE ET HEURE LIMITES DE DEPOT DES OFFRES**

**20/06/2025 à 12h30**



# SOMMAIRE

1.	CONTEXTE .....	3
2.	POUVOIR ADJUDICATEUR.....	4
3.	OBJET DE LA CONSULTATION .....	4
4.	TYPE ET FORME DU MARCHÉ .....	4
5.	CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE) .....	4
6.	MODIFICATION DU DCE .....	4
7.	RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES D'ORDRE ADMINISTRATIF OU TECHNIQUE .....	5
8.	PRÉCISIONS RELATIVES À L'ÉLABORATION DE LA RÉPONSE DES CANDIDATS .....	5
8.1.	RELATIVEMENT AUX CAPACITÉS PROFESSIONNELLES, TECHNIQUES ET FINANCIÈRES (CANDIDATURE).....	5
8.2.	RELATIVEMENT À LA FORMULATION DE VARIANTE .....	5
8.3.	EN CAS DE PRÉSENTATION D'UNE SOUS-TRAITANCE EN VUE DE L'EXÉCUTION DU MARCHÉ (OFFRE).....	6
9.	CONTENU DU DOSSIER DE RÉPONSE DES ENTREPRISES.....	6
10.	MODALITÉS DE REMISE DU DOSSIER DE RÉPONSE DES ENTREPRISES.....	7
10.1.	TRANSMISSION PAR VOIE ÉLECTRONIQUE .....	7
10.2.	DATE ET HEURES LIMITES DE REMISE DES DOSSIERS DE RÉPONSE .....	8
10.3.	DÉLAI DE VALIDITÉ DES OFFRES .....	8
11.	CHOIX DE L'OFFRE ÉCONOMIQUEMENT LA PLUS AVANTAGEUSE.....	8
11.1.	RECEVABILITÉ DE LA CANDIDATURE .....	8
11.2.	EXAMEN DES CANDIDATURES .....	9
11.3.	EXAMEN DES OFFRES .....	9
11.4.	PRÉCISIONS DEMANDÉES AUX CANDIDATS SUR LA TENUE DES OFFRES .....	9
11.5.	CRITÈRES DE SÉLECTION DE L'OFFRE ÉCONOMIQUEMENT LA PLUS AVANTAGEUSE .....	9

## 1. CONTEXTE

L'Ined mène une enquête longitudinale sur l'interrelation entre la vie familiale et la vie professionnelle : l'enquête longitudinale Familles et Employeurs – FamEmp (<https://famemp.site.ined.fr/>).

L'objectif est de produire des données statistiques de référence pour mesurer la prévalence et les évolutions des conflits entre le travail et la vie personnelle, et la façon dont les femmes et les hommes s'organisent. L'enquête permettra d'évaluer l'effet des conditions d'articulation sur les carrières, les trajectoires familiales, le bien-être et la santé. Elle vise aussi à établir leur impact sur les inégalités sociales et de genre sur le marché du travail ainsi que dans la sphère domestique. Une attention particulière est portée aux situations de vulnérabilité sociale (emplois précaires, familles monoparentales) et aux nouvelles formes d'emploi et d'exercice du travail (télétravail, auto-entrepreneuriat, travail nomade). L'enquête permettra également d'apprécier le rôle joué par l'évolution des politiques d'entreprise et des politiques publiques. Enfin, elle permettra d'identifier les facteurs susceptibles de réduire ou d'accroître les tensions entre les deux sphères, qu'il s'agisse des conditions d'emploi et de travail, des configurations familiales, mais également des contraintes que fait peser le handicap ou la perte d'autonomie d'un enfant, d'un conjoint ou d'un parent.

L'enquête comporte deux volets. Le volet Individus interroge un échantillon représentatif d'individus résidant en France métropolitaine. Le volet Employeurs interroge les établissements de 10 salariés et plus de France métropolitaine dans lesquels travaillent les répondants salariés du volet Individus. La première vague a eu lieu en 2024. Au moins 2 autres vagues sont programmées, en 2027 et 2030. Les données recueillies sont appariées avec des données administratives (données fiscales et d'emploi des individus et données sociales pour les entreprises).

L'objet du présent marché est la réalisation de la collecte de la deuxième vague du volet Individus de l'enquête FamEmp (janvier-juin 2027) et de son pilote (avril-juin 2026) auprès des 42 070 répondants de la première vague (837 pour l'enquête pilote et 41 233 pour la réelle), ainsi que d'un échantillon complémentaire de 8 500 d'individus âgés de 20 à 22 ans tirés dans Fidéli/Résil (1 000 pour l'enquête pilote et 7 500 pour la réelle) et qui seront interrogés pour la première fois. L'enquête sera réalisée selon un protocole de collecte multimode par téléphone et internet. Pour la seconde interrogation, le protocole prévoit d'interroger les individus selon le mode de réponse utilisé à la première interrogation. La majorité des questionnaires à collecter dans le cadre de la deuxième vague d'enquête correspondent donc à des passation autoadministrées par Internet. Le questionnaire aura une durée moyenne de 45 minutes. Le label d'intérêt général et de qualité statistique ainsi que le caractère obligatoire sera demandé pour l'enquête réelle, mais pas pour l'enquête pilote.

Le questionnement portera sur les conditions d'emploi et de travail de l'enquêté et de son conjoint ; la composition et le niveau de vie du ménage ; l'organisation et le partage des activités domestiques et parentales ; l'équilibre des temps de vie ; les parcours conjugaux, familiaux et professionnels ; les besoins d'aide du premier cercle familial (enfant, conjoint, parent) et les comportements d'aide ; l'état de santé et la qualité de vie.

Le présent marché porte sur la réalisation de la deuxième vague de l'enquête FamEmp uniquement.

## 2. POUVOIR ADJUDICATEUR

Institut national d'études démographiques (Ined)  
Établissement public à caractère scientifique et technologique  
9, cours des Humanités  
93322 Aubervilliers CEDEX  
E-mail : [marches-publics@ined.fr](mailto:marches-publics@ined.fr)

## 3. OBJET DE LA CONSULTATION

Le marché a pour objet la réalisation de l'enquête pilote et de l'enquête réelle de la deuxième vague du volet Individus de l'enquête FamEmp qui se décrit comme suit :

- Une enquête multimode (CATI/CAWI) par questionnaire auprès :
  - Des répondants à la première vague de l'enquête (âgés de 23 à 68 ans au 1<sup>er</sup> janvier 2027) n'ayant pas refusé d'être recontactés ;
  - D'un échantillon de rafraîchissement de jeunes âgés de 20 à 22 ans au 1<sup>er</sup> janvier 2027 et résidant dans un ménage ordinaire en France métropolitaine. Cet échantillon sera tiré par l'Insee et selon les spécifications techniques définies par l'Ined, dans la base de sondage Fidéli-Nautile (base de tirage constituée à partir du Fichier démographique sur les logements et les individus) pour l'enquête pilote et Résil-Nautile- pour l'enquête réelle (Répertoire Statistique des Individus et des Logements).

Le volet Employeurs de l'enquête ne fait pas partie du présent marché.

La consultation fait l'objet d'une publication au Bulletin officiel des annonces de marchés publics (BOAMP) et au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE).

## 4. TYPE ET FORME DU MARCHE

La présente consultation est un appel d'offre ouvert en application des articles L2124-2, R2124-1 et suivants du code de la commande publique. Il s'agit d'un marché de services ordinaire non alloti.

## 5. CONTENU DU DOSSIER DE CONSULTATION DES ENTREPRISES (DCE)

Le dossier de consultation des entreprises (DCE) est composé des pièces suivantes :

- Le présent règlement de la consultation (RC) ;
- Le cahier des clauses administratives particulières (CCAP) ;
- Le cahier des clauses techniques particulières (CCTP) et son annexe ;
- L'acte d'engagement (AE) ;
- L'annexe financière composé du bordereau des prix unitaires (BPU), de la décomposition du prix global et forfaitaire (DPGF) et du devis quantitatif estimatif (DQE).

## 6. MODIFICATION DU DCE

Le pouvoir adjudicateur se réserve le droit d'apporter, au plus tard 6 jours calendaires avant la date limite fixée pour la remise des offres, des modifications au dossier de consultation. Les candidats devront alors répondre sur la base du dossier de consultation modifié.

## 7. RENSEIGNEMENTS COMPLEMENTAIRES D'ORDRE ADMINISTRATIF OU TECHNIQUE

Pour obtenir tous renseignements d'ordre administratif ou technique qui leur seraient nécessaires dans l'élaboration de leur réponse, les candidats devront faire parvenir leur demande par écrit, au plus tard 10 jours calendaires avant la date limite fixée pour la remise des offres, via la plateforme de dématérialisation ayant permis le téléchargement du DCE : <https://www.marches-publics.gouv.fr>

Les réponses aux questions parvenues dans ce délai seront envoyées à tous les candidats, au plus tard 4 jours ouvrés après réception de la demande.

Il ne sera répondu à aucune question orale.

## 8. PRECISIONS RELATIVES A L'ELABORATION DE LA REPOSE DES CANDIDATS

### 8.1. Relativement aux capacités professionnelles, techniques et financières (candidature)

Pour justifier de leurs capacités professionnelles, techniques et financières, les candidats peuvent présenter leur candidature :

- En groupement avec d'autres entreprises qui pourra prendre la forme de groupements conjoints ou de groupements solidaires.  
Cependant, un même candidat ne peut pas :
  - o Être mandataire de plusieurs groupements ;
  - o Se présenter seul et dans le cadre d'un groupement.
- En demandant la prise en compte des capacités d'autres opérateurs économiques (autre que cotraitant), quel que soit le lien avec ces opérateurs économiques (y compris ses sous-traitants).

Dans tous les cas, les candidats devront :

- Justifier des capacités du ou des cotraitants (groupement) ou bien celles du ou des autres opérateurs économiques en fournissant dans le dossier de candidature, pour chacun, les déclarations demandées ci-dessous ;
- Justifier, pour les capacités d'autres opérateurs économiques, qu'ils en disposeront pour l'exécution du marché en produisant un engagement écrit de la part de ces entreprises.

Dans tous les cas, l'appréciation des capacités professionnelles, techniques et financières des candidats est globale.

### 8.2. Relativement à la formulation de variante

Les candidats devront obligatoirement présenter, en plus de leur offre de base, une variante du protocole de collecte comme décrit au point 4.2 du CCTP.

Les spécificités complémentaires devant être mises en place dans le cadre de cette variante obligatoire, sont décrites à plusieurs endroits dans le CCTP. Elles sont accompagnées de la mention « variante obligatoire » en gras et en rouge.

La variante devra respecter les exigences minimales du cahier des charges et être clairement présentée dans l'offre du candidat. La décision quant au choix de l'offre de base ou de la variante obligatoire sera communiquée au titulaire lors de la notification du marché.

### 8.3. En cas de présentation d'une sous-traitance en vue de l'exécution du marché (offre)

Les candidats souhaitant faire exécuter certaines prestations du marché par un ou plusieurs sous-traitants, doivent les déclarer (*acte spécial de sous-traitance - formulaire DC4 téléchargeable gratuitement sur le site du Minefe*) et obtenir leur agrément par l'Ined conformément aux dispositions de l'article 133 du décret n° 2016-360 du 25 mars 2016.

Les candidats devront fournir pour justifier des capacités professionnelles, techniques et financières du ou des sous-traitants déclarés, les mêmes renseignements qui leur sont demandés à l'article relatif au contenu du dossier de candidature des entreprises ci-dessous.

La sous-traitance totale est interdite.

## 9. CONTENU DU DOSSIER DE REPONSE DES ENTREPRISES

**Le dispositif MPS (Marché public simplifié) prévu pour cette consultation sur la plateforme de dématérialisation permet aux candidats de répondre au marché avec leur seul numéro SIRET<sup>1</sup>.**

**Si vous décidez de recourir à ce dispositif, les informations demandées ci-dessous marquées par le logo  ne sont pas à fournir puisqu'elles le seront déjà dans le cadre dudit dispositif.**

Le dossier de candidature doit être composé des pièces suivantes :

-  Le formulaire DC1 (*cf. : site du Minefe*) dûment complété ;
- Si besoin, une délégation de pouvoir justifiant de la qualité pour engager la société ;
-  Le formulaire DC2 (*cf. : site du Minefe*) dûment complété dans toutes ses rubriques et accompagné de la déclaration des capacités professionnelles, techniques et financières suivantes :
  1.  Déclaration du chiffre d'affaires global et du chiffre d'affaires spécifiques aux services objet du marché, pour chacune des 3 dernières années disponibles (*à renseigner dans le DC2*).
  2. Déclaration appropriée de banques ou preuve d'une assurance des risques professionnels pertinents (obligatoire uniquement pour l'attributaire du marché).
  3. Une déclaration indiquant les effectifs moyens annuels du candidat et l'importance du personnel d'encadrement pendant les trois dernières années.
  4. Une description des locaux, du matériel et de l'équipement technique (programmation CATI et CAWI, appels téléphoniques, impression et routage...) dont le candidat disposera pour la réalisation du marché.
  5. Liste des enquêtes ou opérations de télémarketing prévues et potentielles sur la période de collecte et modalités de la gestion de la concomitance le cas échéant.
  6. L'indication des mesures de gestion environnementale que le candidat appliquera lors de l'exécution du marché public ; le candidat pourra en sus fournir, le cas échéant, des certificats établis par des organismes indépendants, attestant qu'il se conforme à certaines normes de gestion environnementale.
  7.  Au stade l'attribution du marché, pour l'attributaire uniquement : attestations de régularité fiscale et sociale.

---

<sup>1</sup> La MPS est un service du programme « dites-le nous une fois », destiné à faciliter, en l'espèce, l'accès aux marchés publics. Lors du dépôt de votre candidature au moyen de votre numéro SIRET, vous serez invité à renseigner un formulaire dématérialisé, pré-rempli avec vos informations administratives, juridiques, sociales et fiscales si ces dernières sont à jour, que vous devrez compléter avec des déclarations sur l'honneur et des éléments relatifs aux capacités financières et aux effectifs. Ce formulaire est annexé au dossier de candidature sur PLACE, dont les documents constitutifs seront téléchargés par vos soins.

Le dossier d'offre doit être composé des pièces suivantes :

- L'acte d'engagement dûment complété ;
- Le mémoire technique du candidat, d'une longueur maximale de 70 pages hors annexes ;
- Le bordereau des prix ;
- Tout document permettant d'analyser la démarche RSE et les actions en faveur du développement durable du candidat ;
- Un relevé d'identité bancaire.

**Le dispositif MPS (Marché public simplifié) prévu pour cette consultation sur la plateforme de dématérialisation permet aux candidats de ne pas signer leur offre au stade du dépôt des offres.**

**Leur attention est cependant attirée sur le fait qu'en cas d'attribution, l'attributaire du marché devra disposer d'une signature électronique conforme aux prescriptions de l'arrêté du 12 avril 2018 relatif à la signature électronique dans la commande publique, reprise ci-après.**

## 10. MODALITES DE REMISE DU DOSSIER DE REPONSE DES ENTREPRISES

### 10.1. Transmission par voie électronique

Les candidats transmettent obligatoirement leur offre par voie électronique sur la plateforme de dématérialisation ayant permis le téléchargement du DCE : <https://www.marches-publics.gouv.fr>.

Les candidats disposent d'une aide technique à l'utilisation de la plateforme.

#### Horodatage

Les plis transmis par voie électronique sont horodatés. La date et l'heure pris en compte pour la remise des plis sont celles données sur la plateforme de dématérialisation à réception des documents transmis par les soumissionnaires.

Cette heure est consultable à l'adresse URL évoquée ci-dessus (heure de Paris). Le procédé utilisé répond aux normes internationales pour l'horodatage (RFC 3029).

#### Format

Les candidats devront impérativement adresser leur candidature et leur offre dans les formats ci-après précisés, sous peine de rejet de leur candidature et de leur offre.

Les formats autorisés sont les suivants : DOC(X), XLS(X), PPT(X), PDF.

Le candidat est invité à :

- Ne pas utiliser d'extension .exe ou similaire ;
- Ne pas envoyer de fichier contenant des macros ;
- Vérifier que le pli comprend bien les documents demandés au format évoqué plus haut et pas seulement l'empreinte de signature électronique ;
- Vérifier qu'au minimum le DC1 et l'acte d'engagement sont signés électroniquement et individuellement.

Signature électronique (attention : marché sous dispositif MPS – cf. art. 8 ci-dessus).

Le certificat de signature électronique utilisé devra être établi au nom de la personne habilitée à engager l'entreprise et seuls les documents suivants devront être signés :

- L'acte d'engagement ;
- Le cas échéant, l'acte d'habilitation du mandataire en cas de cotraitance ;
- Le cas échéant, la déclaration de sous-traitance (DC4).

La seule signature électronique de l'enveloppe et/ou du dossier contenant les pièces demandées n'est pas recevable. La signature d'un fichier compressé, ou d'un fichier comportant plusieurs documents, ne vaut pas signature des documents qu'il contient.

**ATTENTION** : l'obtention d'un certificat de signature électronique peut prendre plusieurs jours. Les soumissionnaires peuvent vérifier plusieurs jours à l'avance la conformité de leur certificat à l'aide de l'outil dédié de la plateforme de dématérialisation.

Les frais d'accès au réseau et de recours à la signature électronique sont à la charge des soumissionnaires.

#### Anti-virus et copie de sauvegarde

Les candidats s'assureront avant l'envoi de leur candidature et de leur offre que les fichiers transmis ne comportent pas de virus, en ayant traité si besoin tous les fichiers avec un antivirus.

Si un virus est détecté, le pli sera considéré comme n'ayant jamais été reçu et le soumissionnaire en sera averti grâce aux renseignements saisis lors de son identification.

Il est donc conseillé aux candidats de faire parvenir à l'Ined une copie de sauvegarde du dossier de réponse. Cette copie de sauvegarde sera remise sous pli scellé portant de façon apparente les mentions suivantes :

CONSULTATION n° 2025.03  
Deuxième vague du volet Individus de l'Enquête FamEmp pour le compte de l'Ined  
**NOM DU CANDIDAT**  
« COPIE DE SAUVEGARDE - NE PAS OUVRIR »

La remise de la copie de sauvegarde devra s'effectuer dans les mêmes conditions énoncées ci-dessous pour les échantillons.

### **10.2. Date et heures limites de remise des dossiers de réponse**

Le dossier de réponse (dématérialisé, échantillons, copie de sauvegarde) doit parvenir à l'Ined au plus tard à **l'heure et la date limites indiquées en page de garde du présent document, délai de rigueur, qui s'il n'est pas respecté entraîne le rejet du dossier de réponse.**

### **10.3. Délai de validité des offres**

Le délai de validité des offres sera de 120 jours à compter de la date limite de remise des offres.

## **11. CHOIX DE L'OFFRE ECONOMIQUEMENT LA PLUS AVANTAGEUSE**

### **11.1. Recevabilité de la candidature**

Une candidature est dite recevable lorsque, cumulativement, le candidat :

- Établit ne pas se trouver dans une situation d'interdiction de soumissionner
- Atteste de la régularité de sa situation sociale et fiscale
- A remis un dossier de candidature complet comportant l'ensemble des pièces exigées dans l'avis d'appel public à la concurrence.

Les candidatures ne répondant pas à une de ces conditions seront déclarées irrecevables, sauf application éventuelle des dispositions de l'article 55 du décret n°2016-360 relatif aux marchés publics.

## 11.2. Examen des candidatures

L'examen des candidatures se fait au regard des documents produits par le candidat lui permettant de justifier ses capacités professionnelles, techniques et financières à exécuter les prestations prévues au marché.

À l'issue de cet examen, l'Ined éliminera :

- Les candidatures qui ne disposent manifestement pas des capacités professionnelles, techniques et financières suffisantes pour exécuter le marché ;
- Les candidatures portant atteinte aux règles relatives à la liberté de prix et à la concurrence ;
- Les candidatures ne répondant pas aux exigences minimales en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE), notamment en ce qui concerne les engagements environnementaux, sociaux et éthiques définis dans les documents de consultation.

## 11.3. Examen des offres

Conformément aux dispositions des articles R2152-1 du code de la commande publique, seront éliminées les offres irrégulières <sup>(2)</sup>, inacceptables <sup>(3)</sup> ou inappropriées <sup>(4)</sup>.

Les autres offres seront classées par ordre décroissant en application des critères de sélection de l'offre économiquement la plus avantageuse présentés ci-après.

## 11.4. Précisions demandées aux candidats sur la teneur des offres

Des précisions pourront être demandées au candidat :

- Soit lorsque l'offre n'est pas suffisamment claire et doit être précisée ou sa teneur complétée ;
- Soit lorsque l'offre paraît anormalement basse.

## 11.5. Critères de sélection de l'offre économiquement la plus avantageuse

### 1. Prix - 40% (au regard du montant de l'offre financière du candidat) :

- Prestations forfaitaires – 15% ;
- Bordereau des prix unitaires (en partie basé sur le DQE) – 20% ;
- Coût de la variante obligatoire – 5%.

### 2. Valeur technique de l'offre - 50% :

- **Phase préparatoire (hors programmation du questionnaire) – enquête pilote et enquête réelle – 10% :**
  - Initialisation et modalités d'organisation du travail ;
  - Compréhension de l'enquête et de l'échantillonnage de la vague 2, du protocole de collecte et de contact ;
  - Capacité à répondre aux besoins du marché en termes de volume (courriers postaux, mails, SMS, appels téléphoniques, questionnaire internet), de contenu et de planning pour respecter le protocole de collecte et de contact propre à chaque échantillon (lot pour l'échantillon multimode) ;

---

2() Une offre irrégulière est une offre qui ne respecte pas les exigences formulées dans les documents de la consultation notamment parce qu'elle est incomplète, ou qui méconnaît la législation applicable notamment en matière sociale et environnementale.

3() Une offre est inacceptable est une offre dont le prix excède les crédits budgétaires alloués au marché public tels qu'ils ont été déterminés et établis avant le lancement de la procédure.

4() Une offre inappropriée est une offre qui apporte une réponse sans rapport avec le marché public parce qu'elle n'est manifestement pas en mesure, sans modification substantielle, de répondre au besoin et aux exigences de l'acheteur formulées dans les documents de la consultation.

- Compréhension et capacité à répondre aux besoins et aux spécifications liés à l'architecture et à la programmation du système d'information et des flux de données aux différents temps de l'enquête (enrichissements, prises des rendez-vous, etc.), de l'espace enquêté à adosser au site Internet de l'enquête ; de la mise en place et de la gestion de la hotline en lien avec le système d'information de l'enquête ;
  - Capacité à maintenir les délais ;
  - Capacité à prendre en compte des enseignements du pilote pour l'enquête réelle.
- **Programmation du questionnaire, des phases contact et du script de la relance téléphonique – enquête pilote et enquête réelle – 10% :**
  - Initialisation et modalités d'organisation du travail de programmation en étroite collaboration avec les équipes en charge de la programmation ;
  - Compréhension et capacité à programmer et à répondre aux besoins de la phase de contact multimode ;
  - Compréhension et capacité à répondre aux spécifications techniques de programmation du questionnaire multimode de la vague 2, du calendrier d'activité, du webservice ; Ergonomie, responsive-design, RGAA ;
  - Compréhension et capacité à programmer et à répondre aux besoins de la relance téléphonique ;
  - Dimensionnement, qualification et expérience de l'équipe de programmation du questionnaire, du calendrier d'activité, du webservice, et du script de la relance téléphonique ;
  - Calendrier et organisation du travail de programmation, des tests et des corrections, collaboration Ined/Titulaire/Sous-traitant le cas échéant ;
  - Capacité à maintenir les délais ;
  - Capacité à prendre en compte des enseignements du pilote pour l'enquête réelle.
- **Déroulement de la collecte CATI et de la relance téléphonique – enquête pilote et enquête réelle – 10% ;**
  - Jours et plages horaires proposés pour l'enquête téléphonique, la hotline et la relance téléphonique ;
  - Système de numérotation des appels ;
  - Protocole d'appels, priorisation des numéros, taux d'insistance et rythme des appels, numéros appelants utilisés, etc. ;
  - La gestion des rendez-vous, amplitude horaire, organisation de la prise des rendez-vous, stratégie de rappel en cas de non réponse au moment du rendez-vous, stratégie mise en place pour honorer les rendez-vous et éviter les pics de rendez-vous ;
  - Nombre, dimensionnement et qualité des sessions de formation ;
  - Capacité à maintenir les délais et objectifs ;
  - Capacité à prendre en compte des enseignements du pilote pour l'enquête réelle.
- **Qualité des équipes affectées à la prestation (expérience et dimensionnement) – enquête pilote et enquête réelle – 10% :**
  - Expérience et qualification des équipes (équipe projet, personnel technique et informaticiens, encadrants, superviseurs du terrain et enquêteurs téléphoniques) ;
  - Dimensionnement des équipes (équipe projet, personnel technique et informaticiens, encadrants, superviseurs du terrain et enquêteurs téléphoniques) et possibilité d'augmentation des effectifs selon les nécessités de l'enquête, taux d'encadrement ;
  - Organisation du(des) plateau(x) téléphonique ;
  - Capacité à prendre en compte des enseignements du pilote pour l'enquête réelle.

- **Qualité des outils et des procédures de suivi de la collecte – enquête pilote et enquête réelle – 10% :**
  - Compréhension et capacité à répondre aux besoins du suivi statistique (reporting, etc.) et qualitatif de la collecte (débriefing, écoutes, contrôle qualité, etc.) ;
  - Réunions de suivi de la collecte et bilans ;
  - Procédure d’alerte de l’Ined en cas de problème, etc.
  - Compréhension et capacité à répondre aux besoins concernant les modalités de gestion et de restitution des données (base intermédiaires, extractions régulières pour la préparation du volet Employeurs par l’Ined, livraisons finales, etc.).
  
- 3. Critères RSE & développement durable obligatoires – 10% :**
  - **Démarche environnementale – 5% :**
    - Fourniture d’un bilan carbone de l’entreprise candidate de moins de 4 ans ;
    - Description de la politique de limitation d’émissions de gaz à effet de serre applicable aux déplacements des personnes affectées à la réalisation de la prestation (équipe projet, enquêteurs, etc.) : mesure de limitation des déplacements, types de transports privilégiés, mesures d’aides mises en place pour les collaborateurs mobilisés pour l’exécution du présent marché ;
    - Démarches mises en œuvre pour alléger l’impact carbone des flux numériques faisant l’objet du présent marché ;
    - Qualité environnementale des impressions (papier recyclé, encres, imprimantes, labels, etc.), gestion des stocks, des déchets et cycle de vie pour l’impression et équipement des plateaux téléphoniques.
  
  - **Démarche sociale – 5% :**
    - Type de contrat (vacation, CDD, CDI) : pour les enquêteurs, chefs d’équipe, de terrain, équipe projet ;
    - Système de paiement des enquêteurs (au questionnaire, à l’heure, etc.) ;
    - Performance en matière d’inclusion sociale (insertion par l’activité économique, handicap, etc.) ;
    - Conditions de travail des enquêteurs, chefs d’équipe, de terrain, équipe projet.