



PARIS SCHOOL OF ECONOMICS
ÉCOLE D'ÉCONOMIE DE PARIS

APPEL D'OFFRES

Réalisation de l'évaluation qualitative de 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 qualitative 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 Affaires sociales 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 6000 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. 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 des enquêtes téléphoniques 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.).

En complément de l'évaluation quantitative portant sur les usagers, **l'évaluation qualitative qui fait l'objet du présent appel d'offre, devra permettre d'évaluer les processus de mise en œuvre du « Rendez-vous des droits élargi » et sa réception par les usagers.**

L'objectif de cette évaluation qualitative est d'étudier la mise en œuvre du dispositif afin d'identifier les clés de son succès, ou les facteurs qui limitent son efficacité. Il s'agira d'observer le déroulement du rendez-vous des droits et d'interroger les différents acteurs de la CAF, ainsi que des usagers, pour comprendre comment ont été mis en place les Rendez-vous des droits, comment ils ont été perçus par les acteurs, et quelles difficultés ils ont pu rencontrer localement. Il sera ainsi intéressant d'analyser les éventuelles difficultés institutionnelles rencontrées et de comparer les modalités utilisées par les acteurs de terrain pour résoudre ces difficultés. L'évaluation qualitative institutionnelle permettra également de rendre compte d'éventuelles différences dans la mise en œuvre du rendez-vous des droits entre les territoires.

2. Description de la prestation

La prestation se décompose de la façon suivante : des entretiens avec les acteurs de terrain impliqués dans l'expérimentation, l'observation des « Rendez-vous des droits » et la réalisation d'un rapport synthétique.

2.1. Périmètre de l'évaluation

L'enquête sera réalisée dans quatre CAF situées dans quatre départements de France métropolitaine représentatifs du territoire. Les quatre CAF où auront lieu les entretiens et l'observation des « Rendez-vous des droits » seront choisies sur la base d'une typologie réalisée par la CNAF. Elle permettra d'assurer une diversité des départements en termes de nombre d'habitants, ruralité, spécificités du marché du travail, etc.

2.2. Les entretiens avec les acteurs de terrain

Les entretiens auront lieu en face à face, dans les locaux des CAF. Ils pourront également être conduits par téléphone lorsqu'un rendez-vous en face à face n'aura pas pu être fixé dans les délais d'enquête, dans la limite d'un quart des entretiens maximum.

Le prestataire retenu réalisera le plus grand nombre d'entretien, au minimum quatre par CAF afin d'avoir une vision complète de la situation de chaque CAF. L'enquête couvrira des profils différents : directeurs de l'action sociale, techniciens-conseils et travailleurs sociaux.

Le prestataire retenu à l'issue de la procédure d'appel d'offre soumettra un guide d'entretien, qui sera discuté au cours d'une ou plusieurs réunions avec les chercheurs de PSE et les autres partenaires de l'expérimentation, qui pourront le cas échéant suggérer des modifications.

Parmi les sujets d'entretien, les thématiques suivantes devront être abordées :

- Description du contexte local : situation socio-économique du département ? Partenariats entre les institutions ? Existence d'actions préalables pour faciliter l'accès aux droits ?
- Commentaires sur la mise en œuvre du Rendez-vous des droits « classique », tel qu'il est pratiqué dans toutes les CAF françaises et du Rendez-vous des droits « élargi », qui fait l'objet de l'expérimentation
- Besoins et attentes des usagers en termes d'accès aux droits.
- Perception des conseillers sur le programme de Rendez-vous des droits et son efficacité, en théorie et dans les faits

D'autres thématiques pourront être ajoutées en cours de projet sur l'initiative de PSE et de la Drees pour prendre en compte l'actualité dans les thèmes observés ou les remontées du terrain.

Le prestataire retenu à l'issue de cette procédure sera tenu de veiller en permanence à la qualité des entretiens de terrain, de la saisie, et de l'exploitation des données et, lors de la phase de terrain, au respect du guide d'entretien et des critères de sélection des personnes interrogées. Ces contrôles permanents s'effectueront conformément aux techniques et méthodes qu'il aura précisées dans son offre.

2.3. L'observation

Le prestataire réalisera une observation de type ethnographique sur site pendant au minimum trois jours par CAF pour mieux comprendre la mise en œuvre du « Rendez-vous des droits » classique et élargi. Après avoir obtenu l'accord du conseiller et de l'utilisateur, le prestataire assistera à plusieurs « Rendez-vous des droits élargi », en prenant naturellement soin de ne pas en affecter le déroulement.

2.4. Entretiens avec les usagers ayant bénéficiés d'un Rendez-vous des droits élargi

Des entretiens avec les usagers du Rendez-vous des droits élargi seront intégrés à la proposition du prestataire. Ces entretiens pourront être réalisés sur site à l'issue du rendez-vous ou par la suite. Ils apporteront une meilleure compréhension du Rendez-vous des droits tel qu'il est perçu par les usagers, et des conditions de son efficacité en termes de recours ultérieur aux prestations sociales.

2.5. Analyse

Le prestataire retenu à l'issue de cette procédure remettra à PSE un rapport synthétique : il présentera des analyses transversales qui permettent d'éclairer les éléments de mise en œuvre sur les sujets définis. Les spécificités locales et les points invariants au niveau national seront mis en relief dans ces synthèses.

Le rapport synthétique fera l'objet d'une présentation à Paris lors d'une instance avec les différents partenaires de l'expérimentation.

2.6. Calendrier et livrables

Les entretiens et l'observation des « Rendez-vous des droits » auront lieu à l'automne 2017.

Le prestataire retenu à l'issue de la procédure de sélection devra remettre les livrables suivants :

<u>Echéance</u>	<u>Livable</u>
<i>Au moins un mois avant le début de la phase d'entretiens et d'observation</i>	- un exemplaire sur support papier et une version informatique du ou des guides d'entretiens, mis en forme pour pouvoir être consulté par les utilisateurs - un descriptif de la logistique d'entretiens mise en œuvre dans les régions avant le début du terrain
<i>Au 1er trimestre 2018</i>	- quatre synthèses monographiques (une par territoire) de transcription des entretiens
<i>Au 1er trimestre 2018</i>	- une note de méthodologie. Cette note contiendra un rappel des caractéristiques de l'évaluation qualitative (méthodologie, échantillon, période de collecte...); un chapitre relatant les étapes et les éléments de contrôle du déroulement de la campagne ; le profil des territoires interrogés ainsi que des précisions sur les enquêteurs ayant réalisé les entretiens
<i>Au 1er trimestre 2018</i>	- un rapport synthétique d'une cinquantaine de pages sur support papier et en version informatique - une présentation du rapport synthétique à Paris en présence des différents partenaires de l'expérimentation

3. Modalités d'exécution de la prestation

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'évaluation et le nombre d'entretiens respectifs qu'elles feraient sur le terrain.
- les méthodes qu'il pense utiliser pour une analyse adéquate des données recueillies.
- les sujets d'entretien sous forme d'une première proposition de guide d'entretien
- une proposition de planning détaillé
- et 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) avant le **29 mai 2017**.

La procédure de sélection du prestataire se terminera le 19 juin 2017 par la communication des résultats.

Le contrat de prestation débutera en septembre 2017 pour se terminer le 30 mars 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. Ces contrôles portent notamment sur :

- i. Le respect des consignes données par les CAFs d'accueil afin de ne pas perturber le travail des agents
- ii. Le respect des modalités de passation des entretiens de terrain. Il peut être demandé au prestataire retenu un état des contrôles qu'il a effectué lors de l'enquête, ainsi que des renseignements portant sur les lieux auxquels se sont rendus les enquêteurs et les pratiques d'entretien ;
- iii. Le respect des méthodes d'analyse et d'exploitation des données. Il peut être demandé au prestataire une note complémentaire relative à ces analyses et exploitations, si la note méthodologique mentionnée au point 2.5 n'est pas suffisante.

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 de faire recours à un sous-traitant, il devra obtenir l'approbation des référents techniques de PSE et de la Drees.

3.4. Bons de commande

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

- fin de la 1ère phase à la fin des entretiens et de l'observation au plus tard en décembre 2017;
- fin de la 2ème phase au plus tard à la remise des documents à PSE et à la Drees.

Chacune des deux phases de la prestation fera l'objet d'un bon de commande établi par PSE et adressé au contractant. Ces bons de commande feront mention de l'échéance et des livrables concernés.