



APPEL D'OFFRES

Étude portant sur la formalisation de courriers-types visant à inciter des populations éloignées de l'offre publique à participer aux « Rendez-vous des droits » mis en place au sein des CAF

1. Contexte de l'appel d'offres.....	1
2. Description de la prestation	2
3. Modalités d'exécution de la prestation	4

1. Contexte de l'appel d'offres

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 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. Dans le cadre de sa Convention d'objectif et de gestion 2014-2017, la Caisse nationale des allocations familiales s'est engagée dans une action ambitieuse pour réduire le non-recours aux prestations sociales en France. Selon la logique du guichet unique, les Caisses d'allocations familiales (CAF) inviteront les bénéficiaires potentiels à des « Rendez-vous des droits » (6 000 en 2015 et 6 000 en 2016), au cours desquels les agents des CAF expertiseront la situation des personnes au regard d'un grand nombre de prestations sociales, gérées ou non par les CAF.

La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et PSE- École d'Économie de Paris (PSE) ont lancé une expérimentation « Rendez-vous des droits » financée pour partie par la Commission européenne.

Le projet se propose d'évaluer l'effet de ces invitations sur la présence aux rendez-vous des droits et ses conséquences : demandes déposées et ouverture effective de droits aux différentes prestations sociales. Des listes de bénéficiaires potentiels seront extraites des bases de demandeurs d'emploi enregistrés par Pôle emploi ainsi que des données fiscales. Une moitié des demandeurs d'emploi sera sélectionnée au hasard pour recevoir ou non l'invitation aux rendez-vous des droits. La comparaison du groupe de traitement et du groupe de contrôle permettra ainsi de mesurer l'effet causal des invitations sur les demandes et ouvertures de droit pour un large éventail de prestations, et sur le niveau de vie des personnes concernées. En variant aléatoirement le mode d'invitation et le contenu des messages envoyés au groupe de traitement, l'action est également conçue pour intervenir sur différents facteurs possibles du non-recours et mesurer leur importance relative.

Un des objectifs de l'expérimentation est d'explorer la possibilité pour les CAF d'approcher des populations qui leur sont inconnues, de détecter et réduire en leur sein le non-recours aux prestations sociales. Dans leurs efforts pour réduire le non recours, les services sociaux s'adressent en priorité aux personnes présentes dans leurs fichiers et qui sont donc déjà par définition, recourantes à au moins une

prestation. Ainsi, la lutte contre le non-recours est de fait centrée sur des personnes proches des services sociaux. L'évaluation du Revenu de Solidarité Active (RSA), a mis en évidence des taux de recours plus bas chez des ménages sans enfants, qui n'étaient donc pas éligibles aux prestations familiales, et étaient moins susceptibles d'être en contact avec les services sociaux. L'enjeu est donc d'identifier des populations inconnues des CAF mais chez lesquelles la présomption d'éligibilité aux prestations sociales est suffisamment élevée. Il s'agit d'évaluer l'effet d'inviter aux rendez vous des droits deux populations-cibles :

- les chômeurs inscrits au service public de l'emploi (Pôle Emploi) ;
- et les ménages à bas revenu identifiés à partir des données fiscales.

Afin de déterminer la formulation de la lettre d'invitation qui permet d'atteindre le plus efficacement les personnes non-recourantes aux prestations sociales, il est prévu d'envoyer six types de courriers aux participants à l'expérimentation (de manière aléatoire). L'impact du nombre de relances téléphoniques sera également mesuré afin de déterminer leur efficacité, dans une optique d'analyse coûts / bénéfiques.

Les enjeux associés à la réalisation de cette étude visent ainsi à :

- identifier les freins existants ;
- concourir à la mise en place d'une démarche de simplification ;
- inciter les populations les plus éloignées à bénéficier du rendez vous des droits ;
- et à déterminer les modalités et conditions de mise en œuvre opérationnelle de cette incitation.

2. Description de la prestation

Le prestataire assistera PSE et la DREES dans l'ensemble des démarches visant à réaliser l'étude portant sur la formalisation de courriers-types permettant d'inciter des populations éloignées de l'offre publique à participer aux rendez-vous des droits mis en place au sein des CAF.

La prestation se déclinera autour de deux volets complémentaires :

- la détermination de plusieurs courriers-types et la création de différents supports (plaquette, flyers) (volet 1) ;
- et le test de ces courriers-types auprès des usagers (volet 2).

2.1. Détermination de plusieurs courriers-types (volet 1)

Le prestataire s'attachera à :

a) recenser les modèles de courrier existants visant à informer les populations de leurs droits. Il pourra s'appuyer sur les enseignements de la recherche-action menée en Loire-Atlantique et Seine-et-Marne, sur le travail d'ores et déjà effectué par les CAF et pôle emploi pour prendre contact avec les usagers ;

b) établir 6 modèles de courriers-types. Ces modèles permettront de jouer sur les trois raisons principales du non-recours :

* le coût de déplacement : la moitié des courriers proposera un RDV téléphonique, l'autre moitié un RDV physique

* le manque d'information : un tiers des courriers donnera des informations détaillées sur les prestations, notamment sur le montant de certaines d'entre elles (effet incitatif)

* le stigma : un tiers des courriers tentera de minimiser le stigma lié au fait de toucher des prestations sociales

Au total, 48 000 courriers seront envoyés au groupe test, répartis comme suit :

	Courrier neutre (type administratif)	Information supplémentaire	Réduction du stigma
RDV téléphonique	8 000	8 000	8 000
RDV physique	8 000	8 000	8 000

Il sera laissé la possibilité aux demandeurs d'emploi de prendre RDV spontanément. Il leur sera proposé d'appeler un numéro de téléphone dans le courrier. Cet aspect est particulièrement intéressant d'un point de vue opérationnel pour la CNAF. En effet, dans le cadre de campagnes de courriers à plus grande échelle, les CAF ne peuvent pas se permettre de faire des relances téléphoniques suite à ces courriers. L'expérimentation permettra donc de voir quel est le type de courrier qui génère le plus de rappels spontanés, et qui améliore la prise de contacts avec les allocataires.

c) formaliser le maquettage et déterminer le design des courriers le plus approprié. Le prestataire sera amené dans ce cadre à définir une charte graphique globale (positionnement des logos, typographie, enveloppes...).

2.2. Test des modèles de courrier-type auprès des usagers (volet 2)

Le prestataire testera ces modèles de courrier-type auprès :

a) du groupe simplification du Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale (CNLE). Ce dernier est constitué de 13 membres. Certains membres appartiennent au 8^{ème} collège ou collège des personnes en situation de pauvreté et de précarité, qui travaille en lien avec des groupes d'appui au niveau local ou représentent des associations, des élus ou des caisses, et pourront s'appuyer sur leurs réseaux.

L'objectif du groupe est :

- de prendre connaissance des démarches de simplification engagées,
- de tester au fur et à mesure les outils élaborés avant diffusion aux publics cibles,
- d'examiner tant les outils que les processus proposés,
- de donner un avis sur leur clarté, leur accessibilité, y compris pour les usagers les plus en difficulté,
- et de proposer des pistes d'amélioration des outils et/ou d'accompagnement des usagers.

b) d'autres usagers selon une méthodologie qu'il établira.

2.3. Ressources mises à la disposition du prestataire

Les ressources suivantes seront mises à disposition du prestataire retenu :

- Résultats de la recherche-action Loire Atlantique et Seine et Marne sur la lutte contre le non recours ;
- Guide méthodologique pris en application de la circulaire du 16 janvier 2014 relative à « la mise en place d'actions visant à améliorer l'accès aux droits sociaux »
- la publication suivante : "Why are Benefits Left on the Table? Assessing the Role of Information, Complexity, and Stigma on Take-up with an IRS Field Experiment" Saurabh Bhargava– Canergie Mellon University ; Dayanand Manoli – University of Texas, Austin

2.4. Livrables

Les **livrables** attendus dans le cadre de cette prestation sont :

- les modèles de courriers-types ;
- les résultats des tests ;
- les recommandations sur le choix des courriers-types.

3. Modalités d'exécution de la prestation

3.1. Calendrier

Le candidat présentera dans sa réponse au présent appel d'offres une proposition de méthodologie pour le volet 2.b) et une proposition budgétaire détaillée.

Les réponses à cet appel d'offres sont à transmettre en français à Anaëlle Six (anaelle.six@psemail.eu) avant le **30 mars 2015** et par courrier à l'attention de Mme Anaëlle Six, PSE- Ecole d'Economie de Paris, 48 boulevard Jourdan- 75014 Paris.

La procédure de sélection du prestataire se terminera le 15 avril 2015 par la communication des résultats.

Le contrat de prestation débutera en avril 2015 pour se terminer le 31 juillet 2016.

Le déroulement de la mission sera séquencé en deux temps (voir article 2) :

- une première phase, portant sur le volet 1 de la mission sera initiée lors de la notification du marché et se déroulera sur une période de 2 mois ;
- une deuxième phase, portant sur le volet 2 sera initiée à une date fixée en fonction des résultats du volet 1 et pour une durée de 2 mois.

3.2. Destinataire des livrables- Suivi et contrôle de l'exécution des prestations

La gouvernance et le suivi de la mission reposeront sur la mise en place d'un comité de suivi, composé du prestataire et des représentants de l'École d'Économie de Paris (PSE), de la Direction de la recherche, des

études, de l'évaluation et des statistiques (DREES) et de la Direction générale de la cohésion sociale (DGCS), qui auront la charge de piloter la réalisation de la mission ainsi que de valider ses différents volets.

Une réunion de cadrage sera organisée au lancement de la mission afin d'en préciser le processus méthodologique ainsi que le calendrier de réalisation. Une réunion sera prévue pour la présentation des modèles de courriers-types qui seront ensuite soumis aux tests puis une réunion de restitution finale.

Le déroulement de la mission fera l'objet de manière générale d'échanges très réguliers entre le prestataire retenu et les services de PSE, de la DREES et de la DGCS.

Le candidat devra préciser dans son offre si la prestation sera réalisée avec l'aide d'un prestataire supervisé par lui et donner des informations sur ce dernier (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.

3.3. Bons de commande

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.