



### Questions candidat :

1. Est-il possible de vous proposer des variantes et si oui, sur les enquêtes auprès de quelles cibles et sur quelles étapes des dites enquêtes ?
2. Pouvez-vous, afin d'être sur un même niveau d'information que le cabinet qui a réalisé les dernières vagues des enquêtes, nous transmettre les versions de questionnaires utilisés ?
3. Serait-il possible d'avoir un ordre de grandeur du budget dont vous disposez pour chacun de ces dispositifs ?
4. Quel niveau d'investissement envisagez-vous au niveau de la mise en place des recommandations/plans d'action ? S'agit-il juste de pistes ou de plans plus aboutis et éventuellement co-construits ?
5. Pourriez-vous nous dire également si les enquêtes étaient réalisées jusqu'à aujourd'hui en interne ou via un institut d'étude ?

### Réponses Afnic :

1. Le candidat peut proposer des variantes par exemple dans la méthodologie ou les livrables attendus ; mais il devra transmettre toutes les informations souhaitées par l'Afnic dans son dossier de réponse.
2. Les questionnaires actuels sont voués à évoluer assez sensiblement ; la connaissance des dernières versions des questionnaires ne sera pas analysée comme un avantage par la commission des offres, qui ne se basera que sur les éléments de réponse figurant dans le dossier du candidat.

Pour information toutefois, voici actuellement le format des 2 dernières enquêtes :

#### ✓ Enquête salariés :

- Autour de 130 questions fermées réparties pour moitié sur la satisfaction de la relation salarié/Afnic (QVT, management, politiques RH) et pour l'autre sur la perception du travail effectué par les autres pôles / directions de l'Afnic que le salarié a sollicités sur l'année
- 14 questions ouvertes si réponse "autre" ou "insatisfaction" à un item
- 3 questions ouvertes à tous

==> 80 salariés sollicités sur 3 semaines environ (1 à 2 relances à prévoir)

==> temps de réponse estimé au questionnaire : 15 minutes

- ✓ Enquête clients externes :
    - Autour de 75 questions fermées
    - 5 questions ouvertes si réponse "non" ou "autre" ou "insatisfaction" à un item
    - 8 questions ouvertes pour tous
- ==> 700 contacts sollicités sur 3 semaines environ – souhait d’au moins 100 répondants
- ==> temps de réponse estimé au questionnaire : 10 minutes

3. Le budget global alloué pour l’ensemble des enquêtes est estimé à 10k€/an mais il pourra être revu à la hausse selon les projets à venir.
4. Une réflexion globale est actuellement en cours. En fonction de l’avancée de celle-ci, nous aurons donc besoin, soit de recommandations/plans d’action, soit d’un travail co-construit afin de mener à bien ces réalisations. Dans tous les cas nous serons à l’écoute de pistes d’améliorations, voire de plans d’actions.
5. Les enquêtes ont été réalisées en externe jusqu’à présent par le biais d’un prestataire spécialisé en études de marché.

*afnic*