

MARCHE PUBLIC DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES
PARTICULIERES**

OBJET DU MARCHÉ :

**Prestation d'étude déclarative et sémiologique sur la
protection des mineurs en ligne**

ACHETEUR :

**AUTORITE DE REGULATION DE LA COMMUNICATION AUDIOVISUELLE ET NUMERIQUE (ARCOM)
2-10 RUE BRAHMS, 75012 PARIS
REPRESENTEE PAR SON DIRECTEUR GENERAL**

ARTICLE PREMIER – OBJET DU MARCHÉ PUBLIC

Les mineurs sont aujourd’hui exposés à de multiples risques sur les services en ligne. Il peut s’agir de risques en termes **d’usages** (notamment risque d’addiction lié au temps d’écran, scrolling infini ou *doom scrolling*, avec conséquences potentielles pour la santé mentale), de **contenus** (images violentes, choquantes¹, préjudiciables ou informations manipulées dites « *fake news* »), de **sécurité** (cyberharcèlement, *revenge porn*, usurpation d’identité, arnaques...), d’utilisation des **données personnelles à des fins commerciales** (publicités ciblées).

Dans ce contexte, la protection du jeune public sur les services en ligne, en particulier les réseaux sociaux et plateformes de partage de vidéos, est devenu un enjeu majeur sur le plan européen avec la définition du règlement sur les services numériques² (RSN ou DSA en anglais), qui a notamment pour objectif une meilleure protection des mineurs contre les contenus illicites³, avec l’obligation pour les « très grandes plateformes » visées par le règlement de mettre à la disposition de leurs utilisateurs différents outils dans ce but. Il s’agit également d’un enjeu national de premier plan avec la récente remise au Président de la République du rapport de la commission d’experts sur l’impact de l’exposition des jeunes aux écrans⁴ et la mise en œuvre du RSN, l’Arcom ayant été désignée « coordinateur des services numériques ».

Dans le cadre de ses missions légales concernant la protection du jeune public⁵, la mise en œuvre du règlement européen sur les services numériques (RSN) et à des fins d’observation, l’Arcom souhaite ainsi lancer une étude approfondie sur l’exposition des mineurs aux risques en ligne.

Cette étude comprend plusieurs volets et devra permettre une meilleure compréhension par l’Arcom des pratiques en ligne des mineurs, leur exposition à différentes sortes de risques, leur implication dans les risques subis par d’autres internautes, les comportements et compétences développées face à ces risques et leurs attentes vis-à-vis des différents acteurs impliqués afin de mieux les protéger. L’Arcom a procédé préalablement à cette étude à une série d’échanges avec des plateformes et des professionnels de la protection du jeune public contre les risques en ligne qui pourront nourrir l’étude.

L’étude porte sur les adolescents de **11 à 18 ans, de niveau scolaire collège et lycée**. Elle concerne **en majeur les plateformes et réseaux sociaux** et en mineur les principales messageries en ligne, le jeu Roblox et si possible les sites de rencontre ciblant les mineurs.

ARTICLE 2 – PRÉSENTATION DE L’AUTORITE DE REGULATION DE LA COMMUNICATION AUDIOVISUELLE ET NUMERIQUE

Créée par la loi n° 2021-1382 du 25 octobre 2021, l’Arcom est l’Autorité de régulation de la

¹ Voir à ce sujet [l’étude](#) récemment publiée par l’Arcom avec l’institut Ifop.

² Voir à ce sujet : <https://www.arcom.fr/actualites/le-reglement-europeen-sur-les-services-numeriques-dsa-protger-les-droits-des-citoyens-sur-internet>

³ Le commissaire européen Michael McGrath récemment désigné à la démocratie a ainsi indiqué lors de son grand oral au Parlement européen le 5 novembre dernier vouloir « ‘développer des mesures’ contre la conception addictive des services en ligne, comme le défilement infini, la lecture automatique de vidéos ou les notifications constantes » et souhaiter « ‘un plein usage’ du règlement sur les services numériques (DSA), pour que les réseaux sociaux protègent les mineurs » (Contexte du 06/11/2024).

⁴ <https://www.elysee.fr/emmanuel-macron/2024/04/30/remise-du-rapport-de-la-commission-dexperts-sur-limpact-de-lexposition-des-jeunes-aux-ecrans>

⁵ <https://www.arcom.fr/se-documenter/ressources-pedagogiques/protection-de-la-jeunesse-et-des-mineurs>

communication audiovisuelle et numérique, née de la fusion du Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA) et de la Haute Autorité pour la diffusion des œuvres et la protection des droits sur internet (Hadopi).

Autorité publique indépendante dotée d'une personnalité juridique distincte de celle de l'Etat et d'une gestion budgétaire et comptable autonome, l'Arcom est constituée d'un collège de neuf membres, désignés par cinq autorités de nomination différentes, pour des mandats de six ans non renouvelables.

Pour assurer ses missions, l'Arcom compte plus de trois cent cinquante collaborateurs et dispose de plusieurs services placés sous l'autorité de son président et sous la responsabilité du directeur général :

- la direction administrative, financière et des systèmes d'information ;
- la direction de la télévision et de la vidéo à la demande ;
- la direction de la radio et de l'audio numérique ;
- la direction des plateformes en ligne ;
- la direction des publics, du pluralisme et de la cohésion sociale ;
- la direction juridique ;
- la direction des études, de l'économie, et de la prospective ;
- la direction de la création ;
- la direction des affaires européennes et internationales ;
- la direction de la communication ;
- le secrétariat général aux territoires ;
- le secrétariat du collège ;
- l'agence comptable.

La présence de l'Arcom est assurée sur l'ensemble du territoire par seize délégations présentes en métropole et en outre-mer. L'Autorité de régulation exerce les missions principales suivantes :

- protéger la création et ses acteurs ;
- veiller aux équilibres économiques du secteur audiovisuel ;
- superviser les moyens mis en œuvre par les plateformes en ligne pour protéger les publics tout en garantissant la liberté d'expression ;
- garantir le pluralisme politique sur les antennes ;
- gérer et attribuer les fréquences ;
- protéger tous les publics sur les médias audiovisuels et en ligne, réaliser des études et les partager.

Une description de l'organisation et du rôle de l'Autorité de régulation est disponible sur le site <http://www.arcom.fr> .

ARTICLE 3 - DETAIL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODOLOGIE POUR LE LOT 1 - ETUDE DECLARATIVE

3.1 Lot 1 : objectifs de l'étude déclarative qualitative et quantitative auprès des 11-18 ans

L'objet de ce lot est la réalisation d'une étude déclarative auprès des adolescents de 11 à 18 ans, associant méthodologies qualitative et quantitative. L'étude vise 3 objectifs principaux :

- **mesurer l'exposition et la participation des adolescents aux risques sur les réseaux sociaux et plateformes de partage de vidéos en ligne :**
 - o quels bénéfices retirent-ils de leurs usages sur ces services (sociabilité, divertissement etc.) ?
 - o quels risques perçoivent-ils ? A quoi ont-ils déjà été confrontés ? Comment ont-ils réagi ?
 - o ont-ils eux-mêmes déjà été acteurs de certains risques ?

- **analyser le niveau de compétences (techniques, juridiques et socio-culturelles) des adolescents en lien avec leur utilisation des plateformes :**
 - o quel **niveau de maîtrise** (déclaré ou constaté) ont-ils des plateformes et de leurs règles d'usage (défense d'insulter, de partager des photos sensibles, conditions d'âge à respecter, CGU etc.) ? Ont-ils été sensibilisés aux bonnes pratiques sur ces plateformes et dans quelle mesure respectent-ils ces règles ? Comment acquièrent-ils ces compétences ?
 - o quelle est leur **connaissance des outils** qui permettent de limiter les risques (contrôle parental, signalement, paramétrage...) ? Les utilisent-ils, notamment lorsqu'ils sont confrontés à certains risques ? Contournent-ils certaines mesures ou outils ? Quels sont leurs besoins pour acquérir de nouvelles compétences ?
- **étudier les attentes des adolescents vis-à-vis des plateformes, mais aussi des adultes et institutions qui les entourent :**
 - o considèrent-ils que les plateformes les accompagnent suffisamment pour limiter les risques qu'elles induisent ? quelle est la responsabilité perçue des plateformes face à ces risques (notifications, pratiques du *nudge*, bulles de filtre etc.) ?
 - o souhaitent-ils que les parents/représentants légaux ou l'école les accompagnent davantage ? Ou a contrario, qu'ils leur accordent plus de liberté ? De qui attendent-ils un accompagnement ?

L'étude concernera les principaux réseaux sociaux, plateformes de partage de vidéos, services de messageries en ligne en termes d'audience⁶ et les sites de rencontres ciblant cette tranche d'âge, ainsi que le jeu en ligne Roblox qui vise en particulier cette tranche d'âge. Les principales plateformes concernées sont : YouTube, Instagram, TikTok, Pinterest, Facebook, Snapchat, X⁷ et dans une moindre mesure Twitch, WhatsApp, Signal, Discord, Roblox et si possible Tinder et Yubo.

Cette étude vise à alimenter les travaux de l'Autorité et à répondre à ses missions légales. Elle doit de plus constituer une étude de référence pour la protection des mineurs en ligne. Sa publication donnera lieu à un vaste plan de communication interne et externe (conférence de presse, communiqué et messages à diffuser sur les réseaux sociaux) et ses données pourront être communiquées à des chercheurs spécialistes du sujet et mises à disposition en *open data*.

De manière plus détaillée, l'étude comportera deux volets :

- un **volet d'étude qualitative** permettant d'explorer les pratiques et perceptions des mineurs ;
- un **volet d'étude quantitative** visant à mesurer l'exposition aux différents risques, le recours aux outils mis à disposition par les réseaux sociaux et les plateformes et évaluer les attentes des adolescents en la matière.

⁶ Pour le périmètre de l'étude à retenir, il sera possible de se référer à [l'observatoire de l'audience des plateformes en ligne](#) publié par l'Arcom en novembre 2024, à partir de données Médiamétrie.

⁷ Plateformes classées comme VLOPs (« Very large online platforms ») par la Commission européenne et soumise au régime d'obligations le plus important dans le cadre du RSN : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>

Dans le détail, le **volet qualitatif**, devra répondre aux objectifs suivants :

- explorer les **pratiques** des mineurs sur les réseaux sociaux, les plateformes de partage de vidéos, les services de messagerie et quelques services spécifiques pour comprendre les **bénéfices** qu'en retire ce jeune public, en distinguant les pratiques selon :
 - les services utilisés et les formats qu'ils proposent, en se concentrant sur les services les plus populaires (en termes d'audience) auprès de cette tranche d'âge (en particulier YouTube, Instagram, TikTok, Pinterest, Facebook, Snapchat, X⁸ et dans une moindre mesure Twitch, WhatsApp, Signal, Discord, Roblox, Tinder et Yubo) ;
 - selon l'âge, avec un détail fin des tranches d'âge 11 à 18 ans ou des niveaux scolaires (collège et lycée).
- **cartographier les risques** auxquels ils sont exposés (en termes d'usages, de contenus, de sécurité et de ciblage commercial notamment) et ceux dont ils sont les auteurs :
 - quels sont les risques les plus prégnants selon les services, les tranches d'âge, le sexe et les pratiques des mineurs. Quels sont ceux qui sont moins identifiés par ce public ;
 - y a-t-il des profils plus exposés aux risques ou plus souvent auteurs d'abus ;
 - retracer les différentes expériences vécues, selon le type de service et la tranche d'âge et les perceptions en la matière.
- explorer le rôle joué par les **équipements** dans ces pratiques, avec un focus particulier sur les équipements individuels, le *smartphone* notamment ;
- étudier les **comportements et « compétences »** mises en œuvre face à ces risques ; dans quelle mesure, ils ont pu bénéficier de campagnes de **prévention** en la matière et quelle compréhension ils ont du fonctionnement des services, de leur règle, des **outils** qu'ils mettent à leur disposition et les contournements éventuels ;
- comprendre quelles sont leurs **attentes** vis-à-vis des **différents acteurs** impliqués : services, institutions publiques telles que l'école, parents.

Le **volet quantitatif** devra permettre d'évaluer les pratiques et perceptions explorées pendant la phase qualitative, au sein d'un échantillon large et représentatif de la population des 11-18 ans, en répondant aux trois objectifs transversaux définis plus haut. En particulier, cette phase devra permettre :

- d'évaluer le taux d'exposition aux différents **risques** identifiés au **global, par catégorie de service⁹ et plus précisément par service** (les plus populaires auprès de cette population listés plus haut), s'agissant des plus populaires, avec un détail par tranche d'âge de 11 à 18 ans (avec *a minima* une segmentation en 3 sous-tranches d'âge ou niveaux scolaires) ;
- de mesurer la part des 11-18 ans qui ont déjà été auteurs d'abus vis-à-vis d'autres internautes sur ces services au global et avec si possible un détail par tranches d'âge plus fines ;
- d'identifier des **profils et variables qui favorisent l'exposition** aux risques et ou le fait d'être auteurs de risques, ainsi que le développement de compétences et l'emploi des outils des services mis à la disposition des utilisateurs.

⁸ Plateformes classées comme VLOPs (« Very large online platforms ») par la Commission européenne et soumise au régime d'obligations le plus important dans le cadre du RSN : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>

⁹ Réseaux sociaux, plateformes de partage de vidéos, services de messagerie, sites de rencontre et quelques services spécifiques tels que Roblox.

ARTICLE 4 – DETAILS DES PRESTATIONS ET DES LIVRABLES ATTENDUS POUR LE LOT 1 ETUDE DECLARATIVE

4.1 Lot 1 : étude déclarative qualitative et quantitative

a) Méthodologie et échantillon de l'étude qualitative

Le titulaire conseille l'Arcom sur la méthodologie à retenir.

Il est envisagé pour la phase qualitative l'interrogation de triades ou de mini groupes d'adolescents, notamment pour la tranche d'âge plus âgée (lycéens de 15 à 18 ans), complétée par des entretiens et/ ou duades (selon la méthodologie la plus adaptée à l'âge du participant) semi directifs approfondis d'1h30 au domicile de l'interviewé avec une phase d'observation de ses pratiques sur ses terminaux et sur les services qu'il utilise.

Un minimum de 2 triades/ mini groupes et de 12 entretiens individuels/ duades auprès d'adolescents de niveau collège et lycée, de 11 à 18 ans est attendu.

La taille d'échantillon à retenir devra permettre une exploration fine selon l'âge ou le niveau scolaire du participant et pour les principaux services (en majeur réseaux sociaux, plateformes de partage de vidéos, messageries en ligne et en mineur Roblox et si possible les sites de rencontre visant les plus jeunes) pouvant les concerner. L'échantillon devra également permettre un panachage selon les principaux autres critères sociodémographiques (sexe, CSP notamment) et pourront être conduits principalement à Paris et en région parisienne. Quelques participants interrogés devront habiter des petites agglomérations (l'interrogation pourra alors se dérouler en visio).

La phase qualitative sera conduite, sur un délai maximal de huit (8) semaines. Les premiers enseignements de la phase qualitative devront être disponibles sous forme de *toplines* (premiers résultats à chaud), associés à une réunion orale de partage des premiers résultats au bout de huit (8) semaines maximum, afin de permettre d'alimenter la phase quantitative.

Prestations attendues :

- préconisations et propositions sur la conduite de la phase qualitative : recommandations en termes de méthodologie, notamment concernant le profil, le mode de recrutement et d'interrogation des participants, la création de guides d'entretien et d'animation ;
- conduite du terrain de l'étude et qui comprend notamment :
 - o le recrutement des participants ;
 - o la réalisation des entretiens et triades/ groupes ;
 - o la gestion et la distribution des dédommagements ;
- l'analyse des entretiens et des triades/ groupes.

Livrables attendus :

- prises de notes des triades/ groupes, retranscriptions d'entretien et l'Arcom pourra assister aux premiers entretiens ;
- des topline d'environ cinq (5) pages sous format word qui serviront à préparer le questionnaire de la phase quantitative dans le cas d'une interrogation qualitative en amont ;
- des slides de synthèse sous format powerpoint ;
- des extraits vidéos anonymisés pouvant servir de support de communication.

b) Méthodologie et échantillon de l'étude quantitative

L'étude quantitative est conduite en ligne et couvre le territoire national et correspond à une interrogation ad hoc, spécifique à l'Arcom. L'échantillon est représentatif des Français âgés de 11 à 18 ans, selon les quotas sociodémographiques les plus récents proposés par l'INSEE (en termes de sexe, âge, PCS, taille d'agglomération, UDA etc.) auxquels pourront s'ajouter des variables spécifiques telles que l'équipement en smartphone.

Une taille d'échantillon minimale de 1500 adolescents de 11 à 18 ans, représentatifs de la population nationale sur cette tranche d'âge est attendue. Le Titulaire est force de recommandation quant à la méthodologie à adopter, notamment en termes de taille d'échantillon et mode d'interrogation.

Certaines variables de redressement concernant les usages et les équipements pourront être appliquées à la fin du terrain sur demande de l'Arcom.

Cibles spécifiques :

L'échantillon doit comporter des bases d'individus suffisantes pour permettre des focus et une analyse fine des résultats par tranche d'âge ou niveau scolaire (segmentation en 3 *a minima*) et selon les principales variables sociodémographiques (sexe et CSP, région d'habitation et taille d'agglomération, de façon à distinguer les résultats entre zones urbaines et zones rurales, si possible croisés par l'âge). Il est de plus attendu quelques quotas croisés de façon à assurer la représentativité des quotas au niveau des zones urbaines et des zones rurales par rapport à l'échelle nationale.

c) Questionnaire

Le questionnaire ne dépasse pas 25 minutes. Le Titulaire précise dans son offre s'il propose des questions ouvertes et combien.

Le Titulaire présente dans le cadre de son offre une trame qui sera susceptible d'être retravaillée en cours d'exécution et qui comporte les variables descriptives utiles à l'analyse, incluant les variables socio-démographiques classiques.

Des questions spécifiques par service et type de service (plateforme, réseau social, messagerie, sites de rencontre) pourront être posées.

d) Analyse des résultats :

Le Titulaire fournira l'analyse quantitative (tris à plat et tris croisés) de l'ensemble des questions du questionnaire et des analyses par cible sociodémographique ou selon des variables à définir avec l'Autorité.

e) Quotas et redressements

Les quotas définis devront impérativement être respectés (un redressement léger sera autorisé si nécessaire).

Prestations attendues :

Les prestations (comprises dans le forfait) du titulaire sont :

- les préconisations et propositions sur la conduite de l'étude : recommandations en termes de méthodologie, notamment concernant le profil, le mode de recrutement et d'interrogation des participants, la création de questionnaires (questionnaire filtre et questionnaire principal) ;
- la conduite du terrain de l'étude et qui comprend notamment :
 - o la mise en ligne et l'hébergement du questionnaire ;
 - o le suivi du respect des quotas fournis par le Titulaire ;
 - o la gestion du remplissage du questionnaire et les rappels nécessaires à la garantie de la bonne réalisation et à la qualité du terrain ;
 - o la gestion et la distribution des « *incentives* » ;
- le traitement et l'analyse statistique des résultats ;
- l'assistance de l'Arcom lors de 1 à 3 réunions internes ou publiques, de présentation du baromètre : l'offre du Titulaire inclut a minima une réunion de lancement de l'enquête au sein de l'Arcom et une réunion de présentation globale des résultats au sein de l'Autorité.

Livrables attendus :

Le prestataire s'engage à livrer :

- une synthèse sous format PowerPoint comprenant une dizaine d'indicateurs quantitatifs choisis par l'Arcom (toplines), avec des résultats présentés sous forme de graphiques et les tris à plat et tris croisés associés ;
- un rapport complet des résultats quantitatifs sous format PowerPoint, intégrant les retours éventuels de l'Autorité ;
- un support de présentation orale complet sous format PowerPoint, distinct du rapport et pouvant comporter des slides différentes du rapport, intégrant les principaux enseignements à la fois de la phase qualitative et quantitative ;
- une synthèse des résultats sous format Word permettant une analyse globale des résultats de l'étude ;
- l'ensemble des résultats d'étude (tris à plat, tris croisés) sous forme de tableaux mis en forme sous format Excel et PDF qui viendront compléter le rapport d'étude ;
- les données brutes sous format Excel, le tableau de synthèse du redressement (mesure d'efficacité globale et poids du redressement par variable de quota), ainsi que le dictionnaire des variables par question sous format Excel (la correspondance entre le numéro de la réponse et l'intitulé de la réponse, par question) ;
- un croiseur permettant de réaliser des tris croisés à partir des données de l'étude.

Ces documents devront faire ressortir une analyse riche et des conclusions opérationnelles.

L'ensemble des documents fournis par le titulaire est obligatoirement rédigé en langue française. La qualité rédactionnelle doit être excellente. De plus les documents qui seront destinés à être présentés ou publiés devront être rendus accessibles au sens du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité.¹⁰

¹⁰ <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

4.2 Présentation de variantes

Le Titulaire peut proposer dans son offre une méthodologie ou des tailles d'échantillon différentes en variantes par rapport à l'offre de base pour les phases d'étude qualitative et quantitative.

Il a notamment la possibilité de proposer en variante des tailles d'échantillon différentes avec un budget associé.

Article 5: DETAIL DES OBJECTIFS ET DE LA METHODOLOGIE POUR LE LOT 2 - ETUDE SEMIOLOGIQUE

5.1 Lot 2 : Objectif de l'étude sémiologique

L'objectif de ce lot est la réalisation d'une étude sémiologique, permettant d'objectiver les résultats de la phase déclarative (lot 1) et d'analyser de quelle manière les plateformes répondent aux risques en ligne et favorisent leur prévention. Ce peut être notamment au travers des discours tenus, des outils et paramétrages proposés ou de la définition de règles de fonctionnement et de modération. Cette analyse doit en particulier permettre de comprendre les messages véhiculés au travers de ces dispositifs, ce que cela « donne à voir » à leurs utilisateurs, les cohérences et contradictions éventuelles avec le discours de la plateforme et les objectifs de lutte contre les risques identifiés.

Dans le détail, à partir d'un corpus de contenus constitué par le titulaire, l'étude sémiologique aura pour principaux objectifs d'analyser :

- **dans quelle mesure les informations sur les risques** sont facilement accessibles : quels risques sont mis en avant ou omis ? Comment sont-ils hiérarchisés textuellement et visuellement ? Quel langage est utilisé pour les mentionner ? Les informations sont-elles faciles d'accès et compréhensibles ? A quel moment sont-elles proposées ? Le ton employé est-il didactique, amical, formel ?
- **les outils mis à disposition pour prévenir ou répondre à ces risques** : type de paramétrage, emplacement et discours associé de la plateforme ;
- **la structure de la responsabilité proposée par les plateformes** : comment est présentée la responsabilité des mineurs, de leurs parents,.. ? Comment les jeunes utilisateurs sont-ils considérés ? (comme des acteurs autonomes, des novices à guider, ou des individus à protéger par exemple) ;
- **la mise en avant de comportements attendus** : étudier comment les plateformes définissent et illustrent un « bon usage » et quels comportements sont explicitement ou implicitement découragés ;
- **comment ces contenus contribuent à façonner les pratiques et attitudes numériques des adolescents**, notamment leur rapport à la vie privée et à la sécurité en ligne.
- **et comparer** les approches des différentes plateformes sur ces sujets.

5.2 Lot 2 : Méthodologie de l'étude sémiologique

Le **corpus principal** sera constitué de contenus (texte, vidéos, paramétrages...) mis à disposition par les plateformes à destination des utilisateurs, notamment des mineurs et de leurs parents et

dont le but est de protéger ou de sensibiliser les jeunes face aux risques, et/ ou de leur faire acquérir des compétences pour naviguer sereinement sur les réseaux sociaux. Ces contenus peuvent être par exemple des Conditions Générales d'Utilisation (CGU), des éléments explicatifs ou pédagogiques sur les outils, des tutoriels ou des éléments de communication sur ces dispositifs de protection.

Ces contenus seront collectés sur les **plateformes de réseaux sociaux et de partage de vidéos** qui font le plus d'audience auprès des jeunes : en particulier YouTube, Snapchat, TikTok, Facebook, Instagram, qui font partie des VLOPs définis par l'Union européenne¹¹ et correspondent aux cinq plateformes dont l'audience¹² est la plus élevée auprès du public mineur. Dans une moindre mesure, Roblox, Yubo et Tinder feront également l'objet d'une analyse moins poussée.

Au-delà de ce corpus principal, le titulaire réalisera des **focus (un ou deux) sur quelques contenus problématiques spécifiques** (par exemple l'anorexie) qui pourront être choisis lors du lancement de l'étude. Ces focus auront pour objectif d'analyser les contenus proposés, les conversations en ligne auxquels ils donnent lieu et les discours et dispositifs mis en place par les plateformes pour y répondre. Le Titulaire propose dans son offre des thématiques sur lesquelles réaliser les focus et la méthodologie la plus appropriée dans le cadre d'une analyse sémiologique.

ARTICLE 6 – DETAILS DES PRESTATIONS ET DES LIVRABLES ATTENDUS POUR LE LOT 2 ETUDE SEMIOLOGIQUE

Prestations :

Les prestations (comprises dans le forfait) du titulaire sont :

- les préconisations et propositions sur la conduite de l'étude : recommandations en termes de méthodologie, notamment concernant le corpus d'étude à constituer et analyser ;
- la collecte et l'analyse du corpus ;
- l'assistance de l'Arcom lors de 1 à 3 réunions internes ou publiques, de présentation des résultats : l'offre du Titulaire inclut a minima une réunion de lancement de l'enquête au sein de l'Arcom et une réunion de présentation globale des résultats au sein de l'Autorité.

Livrables attendus

Le prestataire s'engage à livrer :

- une description du corpus de l'étude ;
- un rapport complet des résultats sous format PowerPoint, intégrant les retours éventuels de l'Autorité ;
- un support de présentation orale complet sous format PowerPoint, distinct du rapport et pouvant comporter des slides différentes du rapport, intégrant les principaux enseignements de la phase sémiologique.

Ces documents devront faire ressortir une analyse riche et des conclusions opérationnelles.

¹¹ Plateformes classées comme VLOPs (« Very large online platforms ») par la Commission européenne et soumise au régime d'obligations le plus important dans le cadre du RSN : <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/list-designated-vlops-and-vloses>

¹² <https://www.arcom.fr/nos-ressources/etudes-et-donnees/mediatheque/observatoire-de-laudience-des-plateformes-en-ligne>

L'ensemble des documents fournis par le titulaire est obligatoirement rédigé en langue française. La qualité rédactionnelle doit être excellente. De plus les documents qui seront destinés à être présentés ou publiés devront être rendus accessibles au sens du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité.¹³

ARTICLE 7 – DELAIS D'EXECUTION

Les délais d'exécution maximaux pour la réalisation de chaque vague de l'étude sont les suivants :

Lot 1 : étude déclarative

Actions	Délais maximaux d'exécution
Réunion de lancement	S1
Lancement du terrain de la phase qualitative	S3
Livraison des toelines qualitatives	S4
Lancement du terrain de la phase quantitative	S8
Livraison du rapport complet de la phase qualitative	S8
Livraison des toelines de la phase quantitative	S12
Livraison du rapport complet de la phase quantitative	S14
Livraison du rapport final qualitatif et quantitatif intégrant les retours de l'Autorité	S15

NB : ce calendrier sera à adapter pour que la phase qualitative vienne alimenter le questionnaire quantitatif ou compléter la phase quantitative. **Les résultats finaux des deux phases sont attendus impérativement et au plus tard pour le 15 mai.** Il est envisagé une réunion de lancement de l'étude le **lundi 3 février**.

Le Titulaire du marché peut proposer des délais plus avantageux pour l'Arcom que ceux indiqués dans le tableau ci-dessus. Si tel est le cas, les délais indiqués dans la proposition technique du Titulaire prédomineront sur les délais indiqués dans le CCTP.

Le temps de réalisation et de livraison de l'étude (version finale du rapport définitif) ne peut pas

¹³ <https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>

dépasser un délai global maximal de quinze (15) semaines à compter de la date lancement de l'étude (première réunion, mail de lancement des travaux...).

Lot 2 : étude sémiologique

Actions	Délais maximaux d'exécution
Réunion de lancement et définition du corpus d'étude	S1
Collecte et analyse du corpus	S2 à 4
Livraison du rapport complet	S5
Livraison du rapport définitif intégrant les retours de l'Arcom	S7

Le Titulaire du marché peut proposer des délais plus avantageux pour l'Arcom que ceux indiqués dans le tableau ci-dessus. Si tel est le cas, les délais indiqués dans la proposition technique du Titulaire prédomineront sur les délais indiqués dans le CCTP.

Le temps de réalisation et de livraison de l'étude (version finale du rapport définitif) ne peut pas dépasser un délai global maximal de huit (8) semaines à compter de la date lancement de l'étude (première réunion, mail de lancement des travaux...).