



Pouvoir Adjudicateur :

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE REGION NOUVELLE-AQUITAINE  
2, place de la Bourse  
33000 BORDEAUX

# **CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES**

## **MARCHE 2024-2012**

### **MISE EN PLACE D'UN OUTIL RH POUR MESURER LE CLIMAT SOCIAL**

# **SOMMAIRE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 - DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE.....</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>1.1 - OBJET DE LA CONSULTATION.....</b>                                 | <b>3</b>  |
| 1.1.1 Contexte du marché : .....   | 3         |
| <b>2 – DESCRIPTION DES BESOINS .....</b>                                   | <b>5</b>  |
| <b>2.1 - BAROMETRE SOCIAL .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>2.2 – ENQUETE FLASH REFERENDUM .....</b>                                | <b>5</b>  |
| <b>2.3 – SUIVI INDIVIDUEL/ACCOMPAGNEMENT DES FRAGILITES.....</b>           | <b>5</b>  |
| <b>3 - DISPOSITIONS TECHNIQUES .....</b>                                   | <b>6</b>  |
| <b>3.1 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS .....</b>                              | <b>6</b>  |
| <b>3.2 - DONNEES FOURNIES PAR LA CCI NOUVELLE-AQUITAINE .....</b>          | <b>6</b>  |
| <b>3.3 - ADMINISTRATION DES CAMPAGNES.....</b>                             | <b>7</b>  |
| <b>4 - ANALYSE DES RESULTATS ET RESTITUTION .....</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>5 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS – DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION.....</b> | <b>10</b> |
| <b>6 – INNOVATION.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>7 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE .....</b>                        | <b>10</b> |
| <b>8 - SECURITE.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>9 - LEXIQUE .....</b>   | <b>11</b> |

## **1 - DISPOSITIONS GENERALES DU MARCHE**

### **1.1 - Objet de la consultation**

Le présent marché concerne la mise en place d'un baromètre social digital pour les personnels des CCI de Nouvelle-Aquitaine comprenant notamment :

- La fourniture ou mise à disposition de l'outil,
- L'accompagnement à son intégration et son appropriation par les différents acteurs,
- L'accompagnement à l'élaboration des questionnaires,
- L'analyse et la restitution des résultats

#### **1.1.1 Contexte du marché :**

Les CCI sont des établissements publics, placés sous la tutelle de l'Etat. La loi précise les missions des différents échelons que sont CCI France, les CCI de Région et les CCI territoriales de Nouvelle-Aquitaine.

Au terme de la loi n° 52-1311 du 10 décembre 1952 « la situation du personnel administratif des Chambres d'Agriculture, des Chambres de Commerce et des Chambres de Métiers de France est déterminée par un Statut établi par des Commissions paritaires nommées pour chacune de ces institutions par le Ministre de Tutelle ».

La loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative au commerce, à l'artisanat et aux services, porte réforme du réseau consulaire. Elle a transféré à la CCI de Région l'ensemble des personnels des CCI territoriales de son ressort, ainsi que d'autres compétences dont la paie des personnels.

Depuis le 1er janvier 2013, le réseau des CCI est composé de CCI France (établissement national fédérateur et animateur des Chambres de Commerce et d'Industrie), de CCI de Région (CCIR) et de CCI territoriales (CCIT) rattachées à une CCIR.

Depuis la promulgation de la Loi Pacte, les CCI recrutent des collaborateurs de droit privé (elles n'ont plus le droit de recruter des agents publics).

De ce fait, les personnels relèvent de deux régimes distincts :

- le Statut régit les relations de travail au sein du réseau consulaire pour les agents entrés dans les CCI avant la promulgation de la Loi Pacte
- le Code du Travail ainsi que la convention collective nationale des CCI s'appliquent aux collaborateurs recrutés depuis.

**La CCI de région Nouvelle-Aquitaine compte 13 CCI Territoriales qui lui sont rattachées.**

*Bayonne Pays-Basque  
Bordeaux Gironde  
Charente  
Charente-Maritime  
Corrèze  
Creuse  
Deux Sèvres  
Dordogne  
Limoges & Haute Vienne  
Landes  
Lot et Garonne  
Pau Béarn  
Vienne*

Chaque chambre de commerce est indépendante, toutefois, comme précisé ci-dessus, la CCI Nouvelle-Aquitaine est l'employeur des personnels qu'elle met à disposition des CCIT.

La CCI Nouvelle-Aquitaine a un CSE (Comité Social et Economique) intégrant une Commission Sécurité Santé et Conditions de travail. Chaque CCIT a des coordinateurs Hygiène et Sécurité et des représentants de proximité.

La CCI Nouvelle-Aquitaine est l'employeur des collaborateurs travaillant au sein des CCI territoriales auprès desquelles ils sont remis à disposition.

A la date de lancement du présent marché, les effectifs par CCI sont les suivants :

|                           |     |
|---------------------------|-----|
| CCIR Nouvelle Aquitaine   | 67  |
| CCIT Bayonne              | 72  |
| CCIT Bordeaux Gironde     | 138 |
| CCIT Charente             | 203 |
| CCIT Charente Maritime    | 152 |
| CCIT Corrèze              | 46  |
| CCIT Creuse               | 24  |
| CCIT Deux sèvres          | 58  |
| CCIT Dordogne             | 120 |
| CCIT Landes               | 48  |
| CCIT Limoges Haute Vienne | 65  |
| CCIT Lot et Garonne       | 25  |
| CCIT Pau                  | 245 |
| CCIT Vienne               | 147 |

La CCIR et les 13 CCIT sont désignées sous le terme commun de « CCI ».

La CCI Nouvelle-Aquitaine souhaite se doter d'un outil permettant de mesurer, favoriser et agir sur l'engagement et la satisfaction des collaborateurs. Cet outil devra aussi permettre de faire un suivi de collaborateurs identifiés en situation de fragilité.

La mise en place du baromètre social, permettra à la CCI Nouvelle-Aquitaine de poursuivre son engagement pour la Qualité de Vie et des Conditions de Travail, impulsée par son accord régional QVT, en rendant ses collaborateurs acteurs de la démarche.

Il doit s'agir d'un outil interactif permettant à chacun de partager son ressenti sur ses conditions de travail, via des questionnaires adressés à l'ensemble (ou à une partie) des collaborateurs de la CCI Nouvelle Aquitaine et remis par ces derniers de manière anonyme et confidentielle. En fonction des diverses campagnes, les questionnaires de format, en général, court pourront porter sur un ensemble de thématiques plus ou moins larges ou sur un thème précis.

L'outil devra s'adapter et permettre d'adresser des questionnaires auprès des collaborateurs d'une seule CCI ou pour l'ensemble des collaborateurs au niveau régional et garantir la préservation de l'anonymat de chacun pour les enquêtes de type baromètre social et flash/référendum.

L'outil devra s'adapter à un suivi individuel ou collectif de collaborateurs identifiés par l'administrateur. Ce suivi sera nominatif.

Les résultats devront donc être exploitables en premier lieu par les Directions/Services des Ressources Humaines de chacune des 14 CCI (la CCI Nouvelle-Aquitaine et les 13 CCIT) qui bénéficieront d'un indicateur précis du bien-être de leurs équipes, pour améliorer la performance.

Compte tenu de l'importance de ce sujet, le prestataire assure également un soutien et un accompagnement dans la mise en place de l'outil.

## **2 – DESCRIPTION DES BESOINS**

**Le prestataire devra être en mesure de répondre aux 3 besoins décrits ci-dessous dans un seul et même outil. Il s'agit de 3 types d'enquêtes différents :**

### **2.1 - Baromètre social**

Le baromètre social mis en place à la CCI Nouvelle-Aquitaine devra permettre de mesurer la satisfaction ou la perception des collaborateurs sur un ou des aspects de la vie au travail, et notamment permettre :

- De réaliser un état des lieux de la situation actuelle en termes de représentation «vie au travail» et attentes des collaborateurs.
- D'évaluer et de prévenir les Risques Psycho Sociaux (RPS) en apportant des moyens de mesure de la santé du collaborateur (bien-être physique, mental et social),
- De mesurer la perception de l'organisation et des changements, l'adhésion et la satisfaction des collaborateurs dans le contexte de transformation actuel
- De proposer des moyens de mesure du contenu et de l'intérêt du travail,
- De détecter les points de force et les points de faiblesses du réseau régional et des CCI territoriales qui le composent pour en dégager les leviers d'actions possibles (communication, mesures correctives...)

**Les objectifs de ce baromètre sont :**

- Mesurer l'engagement du collaborateur,
- Développer une culture de prévention et de bien-être au travail en permettant aux collaborateurs de proposer des pistes d'actions, par le partage de leur expérience terrain et de propositions, d'échanges d'idées et de collaboration sur les projets,
- Analyser les résultats et proposer des pistes d'amélioration et plans d'actions correctives et/ou préventives.

L'instauration d'un baromètre social a pour vocation l'élaboration et la mise en œuvre de plan d'actions. Il doit permettre une amélioration continue des bonnes pratiques.

A court terme, il permet de dresser un diagnostic et des actions peuvent être définies.

Répété dans le temps, il permet de mesurer les évolutions, leur intensité et la réaction aux actions mises en place.

### **2.2 – Enquête flash référendum**

Ce type d'enquête devra nous permettre d'obtenir rapidement des informations cruciales sur un sujet spécifique. Elle offrira une vision instantanée des opinions et perceptions des employés ou des parties prenantes.

**L'objectif de cette enquête est :**

- D'avoir un retour sur une question précise pour prise de décision de la gouvernance afin d'évaluer rapidement l'impact d'un changement ou d'une initiative au sein de l'organisation.

### **2.3 – Suivi individuel/accompagnement des fragilités**

Ce type de questionnement sera déclenché lors d'un suivi individuel ou collectif en fonction des situations préalablement identifiées par les RH sous validation de la coordinatrice régionale hygiène et sécurité (retour maternité, handicap, RPS, retour longue maladie, etc.).

## **Les objectifs de ce questionnaire sont :**

- De faire un suivi régulier hebdomadaire ou bi-mensuel, des collaborateurs identifiés
- D'accompagner ces mêmes collaborateurs afin de mettre en place des actions correctives
- D'évaluer les mesures éventuelles mises en place

## **3 - DISPOSITIONS TECHNIQUES**

### **3.1 - Descriptif des prestations**

De manière générale, l'outil devra permettre :

- La conception et la mise en œuvre d'un questionnaire à destination des collaborateurs au niveau régional (les 14 CCI) et/ou d'une seule ou plusieurs CCI.
- L'analyse simple des résultats des questionnaires.
- Des tableaux de bord différenciés en fonction du type d'enquêtes (baromètre social, enquête flash ou suivi des fragilités) et du public concerné.

L'outil devra proposer en particulier :

- Une navigation simple et intuitive,
- Une solution avec application pouvant être portée sur tablette, smartphone, web...
- Une solution de hotline en cas de questionnement de l'administrateur régional CCIR ou des personnes autorisées
- La possibilité pour l'administrateur de déterminer les différents niveaux de droit d'accès des autres utilisateurs au sein des CCIT : le candidat indiquera quels sont les différents niveaux d'accès possible, chaque utilisateur RH d'une CCI ne devra pouvoir avoir accès qu'aux questionnaires et résultats de sa CCI, tandis que l'administrateur régional a accès aux résultats de l'ensemble des enquêtes des CCI de la région.
- Aux utilisateurs RH de chaque CCIT et en fonction de leurs droits, de pouvoir diligenter des enquêtes sur le périmètre de leur CCI
- Différents droits d'accès autorisés : administration totale pour l'administrateur, modification ou consultation sur un périmètre défini pour les utilisateurs RH.
- La possibilité d'envoyer des emails tests avant diffusion par l'administrateur ou l'utilisateur RH.
- La possibilité de segmenter les populations lors du paramétrage de l'enquête ou à la fin de l'enquête, par les utilisateurs identifiés.
- De pouvoir ajouter de nouveaux utilisateurs en toute autonomie par l'administrateur
- D'avoir à disposition une bibliothèque de questions régulièrement alimentée par l'administrateur de la plateforme et catégorisée par thèmes (management, RPS, organisation et environnement de travail...)
- De pouvoir construire en toute autonomie des questions propres par l'administrateur pour les campagnes régionales et par chaque utilisateur RH pour une enquête territoriale
- De pouvoir mettre en place des indicateurs de suivi

### **3.2 - Données fournies par la CCI Nouvelle-Aquitaine**

La CCI Nouvelle-Aquitaine fournira sous format excel ou csv les données permettant au prestataire de constituer le fichier collaborateurs avec les données suivantes :

- CCI
- SEGMENTATION METIER
- EMPLOI
- DIRECTION
- MANAGER
- GENRE (H/F)

- AGE
- ANCIENNETE
- CONTRAT (type statutaire ou droit privé)

La CCI Nouvelle-Aquitaine pourra être autonome pour gérer ce fichier et sa mise à jour.  
Le prestataire appliquera les règles de protection de ces données personnelles selon la réglementation RGPD en vigueur en application du CCAP.

### **3.3 - Administration des campagnes**

La campagne correspond à l'ensemble des opérations qui englobe l'enquête elle-même ainsi que les activités suivantes :

- La préparation et l'organisation de l'enquête
- La réalisation et le contrôle de la collecte des données
- L'exploitation des informations recueillies
- La production de résultats finaux (ex : dénombrements, descriptions statistiques)

#### **3.3.1 Prérequis pour l'enquête :**

L'enquête est composée de 4 étapes :



Le prestataire proposera un outil digital avec un répertoire de questions existantes sur les thématiques ciblées (Engagement, Reconnaissance, Organisation, Environnement du travail ...) et la possibilité d'en créer dans le cadre de campagnes.

#### **3.3.2 Prérequis pour le questionnaire :**

Le questionnaire devra permettre l'analyse et l'exploitation rapide des informations collectées selon les 3 besoins cités précédemment. Il pourra :

- Donner une possibilité d'expression directe des collaborateurs et des managers,
- Proposer des champs d'expression libre,
- Proposer différents types de questions : au choix, évaluation, ouverte...
- Choix de l'ordre des questions,
- Ajout et création de questions possibles,
- Choix des formats de questions
- Nombre illimité de questions ~~illimité~~ avec a minima 1 question
- Possibilité d'inclure des images ou gif animés (via la banque d'image du prestataire ou images transmises par la CCI)

#### **3.3.3 Socle d'items analysables :**

L'outil proposera un répertoire de questions ou la création de questions sur les thèmes suivants, dont la liste n'est pas exhaustive :

- L'organisation du travail et les conditions de travail.
- Les exigences du travail qui regroupent les risques en lien avec le travail, la difficulté à concilier la vie professionnelle et la vie familiale, l'exigence de compétences élevées, le sens du travail, le droit à la déconnexion...

- L'autonomie et les marges de manœuvre qui désignent la possibilité d'être acteur de son travail de participer aux décisions, d'utiliser ses compétences et de s'épanouir dans son travail.
- Les rapports sociaux, les relations de travail qui couvrent les relations avec les collègues, la hiérarchie, ainsi que la reconnaissance du travail (reconnaissance symbolique, rémunération, promotion, compréhension des tâches accomplies, compréhension et intérêt dans l'accomplissement des tâches...).
- Les valeurs professionnelles et leur adéquation avec les valeurs personnelles, l'équité, la justice...
- La confiance en l'avenir, les perspectives de carrière et de mobilité, la formation, l'évolution personnelle et professionnelle, le développement des compétences...
- L'environnement matériel et l'ergonomie adéquate.
- La contribution de chacun : se sentir utile, offrir sa créativité, offrir son savoir-faire...

### **3.3.4 Paramétrage de la campagne :**

Pour le paramétrage d'une campagne l'outil devra permettre les points ci-dessous :

- La campagne se déroule, en principe, sur une durée comprise entre 1 et 15 jours avec un rétro-planning établi en début d'année par la CCI Nouvelle-Aquitaine.
- Une campagne peut être régionale, destinée à tous les collaborateurs de la région ou locale destinée aux collaborateurs d'un établissement en particulier.
- La campagne peut être adressée à un ou plusieurs collaborateurs ciblés.
- Un affichage des résultats graphiques pour chaque répondant à la fin du questionnaire et une annonce de la fin de la campagne par mail accompagnée des résultats graphiques à chaque collaborateur suivant sa CCI d'appartenance
- L'envoi de l'enquête par le biais de la plateforme par mailing à chaque lancement de campagne aux destinataires de la campagne. Personnalisation des mails (texte adaptable au cas par cas) et envoi de relances en cours de campagne.
- Le choix et l'ajustement possibles des thématiques de campagnes (Ambiance, Reconnaissance, Organisation, ...) proposés par la solution avec une totale autonomie dans la définition des thèmes et spécificités.
- La possibilité de mettre du contenu ou des informations personnalisés

La CCI Nouvelle-Aquitaine ainsi que les CCI territoriales pourront effectuer autant d'enquêtes qu'elles le jugent nécessaire, sans limitation de nombre tant au niveau régional que local.

Leur fréquence sera déterminée de manière flexible en fonction des besoins spécifiques et du contexte de la CCI Nouvelle-Aquitaine ainsi que des 13 Chambres de Commerce et d'Industrie Territoriales (CCIT) qui lui sont rattachées :

- Pour le baromètre social, chaque collaborateur pourrait être interrogé entre 4 à 6 fois par an
- Pour les enquêtes flash, chaque collaborateur pourrait être interrogé entre 2 à 4 fois par an
- Pour le suivi des fragilités, un questionnement des collaborateurs identifiés a minima 1 fois par semaine

Cette approche permet une adaptation optimale aux exigences changeantes et aux priorités de chaque territoire au sein de la région Nouvelle-Aquitaine.

## **4 - Analyse des résultats et restitution**

Livrables attendus après chaque campagne régionale ou territoriale :

- Accès en ligne aux résultats de l'enquête via un tableau de bord dès le lendemain de la campagne : une extraction régionale devra pouvoir être réalisée en toute autonomie via un fichier d'export sous Excel, CSV ou PDF (cf. détail du contenu dans le point 4.1)



Les résultats respecteront l'anonymat des collaborateurs participants pour le baromètre social et l'enquête flash. Pour le suivi des fragilités, l'anonymat sera levé.

- Après la campagne et sous 8 jours, mise à disposition sur la plateforme d'un rapport d'analyse pour chaque CCI avec une synthèse locale accessible uniquement par la CCIT concernée et une synthèse régionale accessible uniquement par la CCI Nouvelle-Aquitaine.

- Présentation des résultats :

Le rapport fournira :

- Une analyse approfondie écrite et une synthèse des résultats sous forme de graphiques.
  - Une comparaison des résultats issus des enquêtes passées sera faite par thématiques RH.
  - Un benchmarking afin de comparer la satisfaction des salariés avec celle d'autres établissements publics sera possible.
- Après chaque campagne et sous 15 jours, chaque CCI pourra obtenir une infographie commentée de ses propres résultats. Cette infographie sera disponible directement sur la plateforme. Une infographie régionale sera aussi disponible.
  - Pour les questions avec réponses ouvertes, les verbatims feront l'objet d'une analyse approfondie et regroupée dans les thématiques. Ils seront identifiés par degré d'importance : moyen, élevé et très élevé.  
En cas de risque fort repéré dans les commentaires en matière de discrimination, harcèlement, sexisme ou tout autre comportement inapproprié une alerte sera faite à la CCI Nouvelle-Aquitaine sous un délai de 8 jours.
  - Un rapport annuel complet sera réalisé par le prestataire sur la base des campagnes de l'année écoulée à l'échelle régionale à destination des Directeurs Généraux et des utilisateurs RH. Le rapport fournira une analyse approfondie et une synthèse des résultats sous forme de graphiques avec :
    - \* Identification des thématiques sensibles, et réalisation d'un focus sur les signaux forts et signaux faibles
    - \* Une comparaison des résultats issus des enquêtes passées
    - \* Le prestataire proposera un benchmarking afin de comparer la satisfaction des salariés avec celle d'autres établissements publics
  - Une infographie commentée sera fournie dans les 8 jours qui suivent la restitution annuelle : format A4 – 1 page en couleur – visuels et commentaires associés
  - Extraction possible en masse de plusieurs campagnes par entité ou pour la région.
  - Possibilité de choisir le contenu de l'export avec ou sans les commentaires.
  - Possibilité de traiter les commentaires seuls par CCI ou globalement.
  - Si besoin, ce rapport pourra faire l'objet de modification à la demande de l'administrateur dans un délai de 10 jours calendaires afin d'y apporter les précisions manquantes.

#### **4.1 Reporting (tableaux de bord) disponibles depuis l'outil**

Le reporting devra notamment être facilité par :

- Une analyse possible par le prestataire et l'administrateur via l'outil avec agrégation selon les filtres choisis et la structure organisationnelle. La visualisation des données permettra d'étudier spécifiquement un résultat du niveau macro au niveau d'analyse le plus fin, sur une campagne ou sur une période donnée.
- La visualisation à différents niveaux avec possibilité d'accéder en fonction des besoins à une analyse régionale globale (regroupant toutes les entités du périmètre) ainsi qu'à une analyse distincte par entité.

- Une illustration des données par graphiques selon les filtres retenus à destination des collaborateurs : la présentation devra permettre de synthétiser les résultats d'une campagne de façon visuelle par infographie intégrant une analyse qualitative des résultats, intégrant non seulement des chiffres, pourcentage, graphiques mais également des apports textuels enrichissant l'analyse
  - L'outil en ligne proposera notamment des tableaux de bord qui devront être accessibles par l'administrateur, et les utilisateurs RH, offrant une capacité d'analyse et d'exploitation rapide, dans la limite des droits affectés à chaque rôle.
  - L'outil devra notamment permettre l'exploitation de l'expression libre des collaborateurs et de fait, la remontée dans les tableaux de bord.
  - Les taux de participation et de connexion à la solution devront être accessibles et visibles.
  - L'outil devra permettre de comparer plusieurs enquêtes tant au niveau régional que localement.

## **4.2 Accompagnement à la mise en place de plans d'action**

L'outil intégrera un benchmark nous permettant de mettre en place un plan d'actions. Ce comparatif sera utilisé pour définir des objectifs mesurables et élaborer un plan d'actions en fonction des résultats de nos enquêtes. Celui-ci pourra nous permettre également de découvrir des innovations en matière de tendance RH.

5

## **5 - MISE EN ŒUVRE DES PRESTATIONS – DEPLOIEMENT DE LA SOLUTION**

Cette prestation prévoit plusieurs éléments dont le déroulé est le suivant dans le cadre du déploiement :

- Accompagner et conseiller la CCI Nouvelle-Aquitaine dans la structuration de l'information et l'acquisition des possibilités de l'outil, incluant une formation des utilisateurs à l'outil
- Proposer un plan de communication lors du démarrage du projet et des actions de présentation (kits de communication accompagnant la mise en place de l'outil (managers, collaborateurs, administrateurs), tutoriels ou des vidéos...),
- Présenter l'outil auprès de certaines parties prenantes : membres des Instances Représentatives du Personnel, Directions et managers, coordinateurs sécurité...
- Accompagner l'organisation dans l'appropriation de l'outil

Le prestataire désignera un interlocuteur opérationnel unique pour ce marché. Ce responsable pourra être joint à tout moment aux heures ouvrées, et prendre toute décision opérationnelle nécessaire.

## **6 – INNOVATION**

La CCI Nouvelle-Aquitaine souhaite un outil RH innovant qui se distingue par des fonctionnalités uniques, telles que la personnalisation avancée des enquêtes, la segmentation fine de la population et l'analyse multi-dimensionnelle avancée. L'outil devra également offrir un suivi en temps réel des retours, des résultats instantanés et des exports flexibles. L'objectif est de dépasser les solutions concurrentes en proposant une gestion RH agile et pro-active, adaptée aux besoins spécifiques de notre organisation.

## **7 - OBLIGATIONS GENERALES DU TITULAIRE**

Le titulaire s'engage à respecter, notamment, les obligations suivantes dans sa collaboration avec la CCI Nouvelle-Aquitaine :

- Le titulaire est tenu à une obligation de conseil. Il s'engage, à cet égard, à conseiller et mettre en garde la CCI Nouvelle-Aquitaine sur l'exécution des prestations, ainsi que sur toute évolution

nécessaire visant à se conformer à une nouvelle réglementation et/ou améliorer l'utilisation de l'outil digital. Il devra alerter la CCI Nouvelle-Aquitaine sur la faisabilité et les limites éventuelles de toutes ses demandes au cours du marché et proposer, le cas échéant, des solutions alternatives.

- Le titulaire s'engage à apporter le soin et la diligence nécessaires à l'exécution des prestations confiées en vertu du présent marché le tout dans le respect des usages et des règles de l'art, et ce notamment au regard de son devoir de renseignement, de mise en garde et de conseil.
- A compter de la date de notification du marché, le titulaire installe/configure l'outil et forme la DRH à sa prise en main dans un délai de 30 jours.
- Le titulaire assure une bonne transmission des informations quant à la formation et à la prise en main de l'outil par la DRH ; Le titulaire communique toute documentation utile et nécessaire, notamment pour l'utilisation du logiciel ;

Le titulaire s'engage à résoudre les éventuelles anomalies du logiciel dans des délais courts :

| Anomalie constatée par la CCI Nouvelle-Aquitaine             | Délai de résolution de l'anomalie |
|--|-----------------------------------|
| Anomalie bloquante (Indisponibilité / Impossibilité d'accès) | 24 heures                         |
| Anomalie majeure (Accès dégradé ou ralenti)                  | 72 heures                         |
| Anomalie mineure   | 8 jours calendaires               |

## **8 - SECURITE**

L'outil devra proposer un nombre d'accès avec la possibilité de gérer les différents profils (administrateur, gestionnaire habilitations, consultation...).

Les pratiques d'anonymisation devront avoir été intégrées dans le design de l'outil dans le Respect de la conformité et des règles de sécurité lié au RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données).

**La solution devra, pour le baromètre social et l'enquête flash garantir l'anonymat des utilisateurs et la confidentialité des données.** Une information spécifique sur le sujet est à construire pour les collaborateurs.

**La solution devra être nominative pour le suivi des fragilités tout en respectant la confidentialité des données.** Les collaborateurs seront prévenus au préalable.

Si l'outil est en Cloud, il sera obligatoire de disposer ses datacenters dans un pays de l'union Européenne.

Il en va de même pour la redondance qui est obligatoire afin d'assurer la sauvegarde des données en cas de problème entraînant leur perte.

## **9 - LEXIQUE**

CCIT : Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale

Campagne : elle englobe toutes les étapes de la conception à l'analyse des résultats

Enquête : toutes les étapes de la définition des enjeux à l'analyse des résultats

Questionnaire : liste des questions qui figurent dans une enquête

Administrateur : Chargé de projet RH CCI Nouvelle-Aquitaine

Utilisateur(s) : Collaborateurs RH de chaque CCIT identifiés en tant qu'utilisateur par l'Administrateur