

Baromètre des affaires

Cahier des charges

Pour renforcer la connaissance du tissu économique, les 5 Chambres de Commerce et d'Industrie territoriales de Normandie ont témoigné d'un intérêt particulier pour disposer d'une enquête de conjoncture territoriale harmonisée au niveau régional auprès d'un panel de chefs d'entreprise. Elle permettra de mesurer l'évolution des tendances économiques ainsi que le ressenti des dirigeants d'entreprises du territoire sur l'actualité économique.

Les thèmes abordés :

- Renseignements entreprise (nom du dirigeant, email du dirigeant, effectif).
- Conjoncture locale (chiffre d'affaire, investissement, effectifs,).
- Bilan du semestre passé et perspectives du semestre à venir.
- Opinion des chefs d'entreprises sur l'actualité économique, l'environnement économique local (projet d'infrastructure, projet de l'entreprise, mode d'organisation....), événements locaux et questions d'actualités générales.

Le réseau des Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI) de Normandie confie à une entreprise spécialisée le recueil d'informations par des enquêtes téléphoniques selon les modalités suivantes :

OBJECTIFS

- Délivrer le questionnaire transmis par nos soins :
 - 3 questions de qualification de contact
 - 14 questions fermées sur la thématique conjoncture
 - 11 questions sur une thématique d'actualité avec des réponses à choix multiples (dont 1 question ouverte maximum).
 - 1 question fermée pour proposer une rencontre avec la CCI
- Respecter l'échantillonnage transmis par nos soins (nombre de questionnaires, quotas par secteur géographique + secteur d'activité + taille d'effectifs)
- Véhiculer une image très qualitative et proactive du réseau des CCI de Normandie

CIBLE

Les chefs d'entreprises inscrits au Registre du Commerce et des Sociétés (RCS) de Normandie (fichier et quotas fournis par nos soins).

FICHER DES ENTREPRISES A APPELER

Remis par nos soins sous format Excel, il est qualifié par le numéro de téléphone, le nom du dirigeant et les différentes segmentations à prendre en compte pour respecter les quotas demandés (secteurs géographiques + secteurs d'activité + tranche d'effectifs). Les entreprises contactées lors des précédentes enquêtes sont à contacter en priorité et sont identifiées comme telles. Le fichier transmis comporte plus de 70 000 numéros de téléphone.

INFORMATION DES PERSONNES

Le prestataire devra proposer une solution d'information des personnes (information téléphonique, envoi d'un courrier électronique, ...) pour informer les éléments qui suivent, sans remettre en cause les quotas demandés :

- L'identité du responsable du traitement
- Les coordonnées du délégué à la protection des données
- Les finalités du traitement
- Traitement confidentiel par les personnes habilitées de CCI Normandie
- Conformément au RGPD, la personne dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'effacement des données la concernant.

QUOTAS DEMANDES

Un plan d'échantillonnage sera fourni pour chaque CCI territoriale. Les plans d'échantillonnage incluront une segmentation géographique, une segmentation par activité et une segmentation par taille définies par CCI Normandie.

VOLUMETRIE

2 850 questionnaires complétés

ENQUETE

Le prestataire réalisera les missions suivantes :

1- Participation aux séances de travail, si nécessaire, pour la mise en place de l'opération (par téléphone ou en visio-conférence)

- 2- Création des outils spécifiques
- Book « télémarketing »
 - Formulaire de saisie
 - Reporting(s)

Le prestataire se présentera au téléphone comme mandaté par la CCI.

3- Formation de l'équipe opérationnelle

4- Production des appels : la réalisation des appels se fera en deux semaines maximum et les entreprises du secteur du commerce seront à contacter en priorité dans les premiers jours de l'enquête.

5- Remise des livrables :

- Rapport de synthèse quantitatif des appels (sans dépouillement des résultats)
- Fichier des réponses sous format Excel. Aucun traitement statistique des réponses n'est demandé. En revanche, les données par entreprise, transmises dans le fichier Excel initial (fourni par CCI Normandie pour permettre au prestataire de réaliser les appels téléphoniques), doivent être reportées dans le fichier des réponses, afin que CCI Normandie puisse identifier les mises jour à réaliser (qualification des contacts) et vérifier le respect des quotas demandés, évitant ainsi d'avoir recours à un redressement de l'échantillon.

FACTURATION

Le montant des prestations mentionné à l'acte d'engagement sera réparti par la CCI Normandie entre les 5 CCIT concernées suivantes :

- Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Seine Estuaire
- Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Ouest Normandie
- Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Caen Normandie
- Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Portes de Normandie
- Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale Rouen Métropole

Le prestataire devra facturer à chaque CCI le montant de la prestation qui la concerne.
Le montant sera indiqué dans le bon de commande transmis par chaque CCI.

PLANNING

- Période d'enquête téléphonique : **du 6 janvier 2024 au 24 janvier 2024**
- Date de remise des livrables : **27 janvier 2024**

Compte-tenu du lancement de la période des soldes d'hiver, la cible « commerçants / CHR » devra être enquêter sur la fin de la période d'enquête téléphonique.

ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE :

Le prestataire s'engage à :

- Réaliser les Prestations ;
- Assurer la sécurité du fichier client ;
- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) définies ;
- Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client ;
- Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat ;
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - o S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - o Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
- Communiquer à la CCI Normandie les coordonnées de son Délégué à la Protection des données personnelles ou personne en charge de la protection des données ;

VIOLATION DE DONNEES

Dans le cas d'une violation de données à caractère personnel à laquelle serait confronté le prestataire, celui-ci notifie la violation à la CCI Normandie par courrier électronique à dpo@normandie.cci.fr

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile permettant à la CCI Normandie, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Après accord de la CCI Normandie le prestataire notifie à l'autorité de contrôle compétente, les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et si possible dans les 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

SOUS-TRAITANCE

Le prestataire peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit la CCI Normandie. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement concernées.

La CCI Normandie dispose d'un délai minimum de 15 jours, à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections pendant le délai convenu.

Il appartient au prestataire de s'assurer que le sous-traitant présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le prestataire demeure pleinement responsable de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

DUREE DE CONSERVATION

Le prestataire s'engage, à l'issue du traitement et au plus tard un mois après la livraison des données, à supprimer toutes les données personnelles ou à les renvoyer au responsable du traitement, selon le choix de ce dernier, ainsi qu'à détruire les copies existantes, et apporter la preuve de la suppression de ces données.