

**Accord-cadre multi-attributaire de prestations intellectuelles**

**Accord-cadre n°CCIN-2020-AOO-02-MS3**

**Prestations d’enquêtes et campagnes de prospection pour le compte des CCI de NORMANDIE**

**Marché subséquent 3 :**

**Prestations d’enquêtes en face à face pour les ponts de Tancarville et Normandie**

**CAHIER DES CHARGES**

|  |  |
| --- | --- |
| Pour l’entreprise,  A…………………………………………………………………  Etabli le ……………………………………………………… | Pour le pouvoir adjudicateur, |
| Signature :  Nom, prénom, qualité du signataire | Signature : |

SOMMAIRE

**Article 1. Objet du marché – Dispositions générales 3**

1.1 Objet du marché subséquent 3

1.2 Présentation de la Chambre de Commerce et d’Industrie Territoriale Seine Estuaire (CCITSE) 3

1.3 Caractéristique du marché subséquent 3

1.4 Variantes 3

1.5 Lieux d’exécution 3

1.6. Durée du marché subséquent et délais d’exécution des prestations 4

1.6.1 Durée du marché subséquent 4

1.6.2 Délais d’exécution du marché subséquent 4

**Article 2. Prestations attendues 4**

2.1 - Réalisation des enquêtes en face à face, en gare de péage 4

2.2 - Réalisation de rapports d’analyse 5

**Article 3 - Description de l’enquête selon les supports utilisés 6**

3.1 - Support papier 6

3.2 - Support électronique 6

**Article 4 – Exécution des prestations 7**

4.1 - Réunion de lancement du marché subséquent 7

4.2 - Réunion préalable à chaque enquête 7

4.3 - Enquêtes en gare de péage et sur l’aire de la baie de Seine 7

4.4 - Réalisation du fichier de synthèse informatique 8

4.5 - Réalisation du rapport de synthèse 8

**Article 5 – Obligations du prestataire 9**

5.1 - Contraintes liées au lieu d’exécution 9

5.2 - Contraintes liées à la saisie sur tablette électronique 9

5.3 – Confidentialité 9

**Article 6 – Questionnaires des enquêtes 9**

6.1 - Enquête du samedi de juin 9

6.1.1 - Gare de Péage du Pont de Normandie 9

6.1.2 – Aire de la baie de Seine du Pont de Normandie 9

6.1.3 - Gare de Péage du Pont de Tancarville 9

6.2 - Enquête du jeudi de la semaine 41 10

6.2.1 - Gare de Péage du Pont de Normandie 10

6.2.2 - Aire de la baie de Seine du Pont de Normandie 10

6.2.3 - Gare de Péage du Pont de Tancarville 10

**Article 1. Objet du marché – Dispositions générales**

**1.1 Objet du marché subséquent**

Le marché a pour objet des prestations d’enquêtes en face à face pour les ponts de Tancarville et Normandie pour le compte de la Chambre de Commerce et d’Industrie Territoriale Seine Estuaire.

**1.2 Présentation de la Chambre de Commerce et d’Industrie Territoriale Seine Estuaire (CCITSE)**

La Chambre de Commerce et d’Industrie Territoriale Seine Estuaire (CCITSE), créée au 1er janvier 2016, est issue de la fusion des CCI du Havre, du Pays d’Auge et de Fécamp-Bolbec.

Le rôle de la CCITSE est de représenter les intérêts de l’économie locale auprès des pouvoirs publics, d’accompagner l’expansion des entreprises et le développement économique du territoire de l’estuaire.

La CCITSE gère des équipements d’intérêt général tels que le pont de Tancarville et le pont de Normandie.

**1.3 Caractéristique du marché subséquent**

Conformément aux articles R.2162-13 et R.2162-14 du code de la commande publique, le présent marché subséquent est conclu sous la forme d’un accord-cadre mono-attributaire à bons de commande, sans engagement minimum et avec un engagement maximum de 20 000 €HT/an.

**1.4 Variantes**

Les candidats peuvent présenter une variante. Ils doivent cependant impérativement proposer une offre de base sous peine de rejet de leur offre variante éventuellement proposée.

**1.5 Lieux d’exécution**

Ponts de Tancarville et Normandie.

**1.6.** **Durée du marché subséquent et délais d’exécution des prestations**

1.6.1 Durée du marché subséquent

Le marché est conclu pour une durée de 1 an, à compter de sa date de notification.

Il pourra être reconduit pour des périodes successives d’une année chacune, sans excéder 2 renouvellements.

La reconduction prévue au marché est tacite sauf décision expresse du pouvoir adjudicateur de ne pas reconduire le marché adressée au titulaire par lettre recommandée avec avis de réception postal deux mois au moins avant l’expiration de la période en cours d’exécution.

Le non-renouvellement ne donnera lieu à aucune indemnité.

Conformément à l’article R.2112-4 du code de la Commande Publique, le titulaire ne peut pas refuser la reconduction du marché subséquent.

1.6.2 Délais d’exécution du marché subséquent

Le délai d’exécution pour chaque prestation sera fixé à chaque bon de commande conformément aux stipulations des pièces du marché. Le titulaire du marché s’engage sur un délai pour l’exécution des prestations. Ce délai sera fixé dans le mémoire technique.

Toutefois, ce délai ne pourra être supérieur à 15 jours. Le délai commence à courir à compter de la réception du bon de commande par le titulaire du marché.

**Article 2. Prestations attendues**

La CCITSE, concessionnaire des Ponts de Tancarville et de Normandie, souhaite réaliser, chaque année, 2 enquêtes en gare de péage, auprès des clients des Ponts de Tancarville et de Normandie ou d’un seul des deux ponts.

Les prestations attendues sont les suivantes :

o réalisation des enquêtes en face à face, en gare de péage ;

o réalisation de rapports d’analyse.

2.1 - Réalisation des enquêtes en face à face, en gare de péage

o l’une, un samedi, au début du mois de juin de préférence, auprès des clients véhicules légers,

o l’autre, le jeudi de la semaine n°41 (octobre), auprès des clients véhicules légers et poids-lourds.

Ces enquêtes sont réalisées sur chaque pont ou sur l’un des deux ponts, dans les 2 sens de circulation dans les voies de péage et sur l’aire de repos du Pont de Normandie :

🖙 Sur Tancarville :

□ Samedi :

2 voies par sens de circulation de 8h à 20h=> amplitude de 12h,

□ Jeudi de la semaine 41 :

2 voies par sens de circulation de 7h à 20h=> amplitude de 13h.

🖙Sur Normandie :

□ Samedi :

2 voies par sens de circulation de 8h à 20h + 1 voie supplémentaire dans chaque sens de 10h30 à 17h30=>amplitude de 12h + 7h.

□ Une enquête spécifique sera menée sur l’aire de repos de 11h à 18h=>amplitude de 7h.

□ Jeudi de la semaine 41 :

2 voies par sens de circulation de 8h à 20h + 1 voie supplémentaire de 7h à 10h dans le sens Honfleur / Le Havre + 1 voie supplémentaire de 17h à 19h dans le sens Le Havre / Honfleur=>amplitude de 12h + 3h + 2h

□ Une enquête spécifique sera menée sur l’aire de repos de 11h à 18h=>amplitude de 7h.

Ces questionnaires seront réalisés soit sur un support papier (fourni par la CCITSE), soit sur une tablette électronique de saisie (fournie par le prestataire).

Pour la version papier, la prestation comprend également la saisie des questionnaires au format Excel selon une présentation définie avec la CCITSE et la fourniture à la CCITSE du fichier de saisie de ces questionnaires.

Pour la version électronique, la prestation comprend également la fourniture du fichier de saisie des questionnaires au format Excel selon une présentation définie avec la CCITSE.

2.2 - Réalisation de rapports d’analyse

La CCITSE souhaite obtenir pour chaque enquête un rapport de synthèse d’analyse des résultats pour chaque gare de péage (dans les deux sens de circulation) et pour l’aire de la baie de Seine à partir du fichier Excel des résultats de chaque enquête.

L’analyse des résultats de chaque question sera insérée dans une matrice au format Word reprenant les résultats des années antérieures et permettant de réaliser des comparaisons. La matrice du rapport sera fournie par le donneur d’ordre.

La fourniture de la version définitive de ces documents sera précédée avant édition d’une relecture et d’une validation par le donneur d’ordre pour en vérifier la cohérence.

**Article 3 - Description de l’enquête selon les supports utilisés**

3.1 - Support papier :

La CCITSE conçoit le questionnaire d’enquête (cf. article 7 du présent cahier des charges). Le prestataire pourra proposer une présentation différente du questionnaire sans changer l’ordre et le sens des questions. Après validation par la CCITSE, les questionnaires papier seront imprimés par la CCITSE et mis à disposition des enquêteurs au bureau d’exploitation sur chacun des ponts.

Le prestataire procède à l’interview des automobilistes, en remplissant au stylo rouge les questionnaires. Au préalable, il aura revêtu un gilet jaune de sécurité fourni par le prestataire.

Une liste des communes rattachées à chaque commune de référence du secteur sera fournie au prestataire. Les enquêteurs devront rattacher ces communes à la commune de référence lors de l’enquête. Le prestataire devra pouvoir vérifier la cohérence entre les réponses et les saisies de l’enquêteur.

Lorsque la journée est terminée, le prestataire rassemble l’ensemble des questionnaires et les achemine dans ses locaux pour la saisie informatique.

Le prestataire saisit l’ensemble des questionnaires au format Excel 2010.

Le prestataire fait parvenir à la CCITSE un fichier Excel au format 2010 des saisies dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après l’enquête. Le prestataire vérifiera le formatage, l’enchaînement des questions, la compilation des données, la cohérence, la qualité des réponses et la transmission au format demandé.

La CCITSE accusera réception de cet envoi de données.

La CCITSE avisera le prestataire (par mail ou courrier) pour la destruction des données.

3.2 - Support électronique :

La CCITSE conçoit le questionnaire d’enquête et le fournit au prestataire sous forme de fichier électronique au format Word.

Le prestataire paramètre ses tablettes électroniques avec le fichier fourni par la CCITSE.

Le prestataire procède à l’interview des automobilistes, en saisissant les réponses sur la tablette électronique. Au préalable, il aura revêtu un gilet jaune de sécurité fourni par le prestataire.

Une liste des communes rattachées à chaque commune de référence du secteur sera fournie au prestataire. Les enquêteurs devront rattacher ces communes à la commune de référence lors de l’enquête. Le prestataire devra pouvoir vérifier la cohérence entre les réponses et les saisies de l’enquêteur.

Le prestataire fournit à la CCITSE, dans un délai maximum de 7 jours ouvrés après l’enquête, l’ensemble des données brutes saisies sous forme de fichier au format Excel 2010. Le prestataire vérifiera le formatage, l’enchaînement des questions, la compilation des données, la cohérence, la qualité des réponses et la transmission au format demandé.

La CCITSE accusera réception de cet envoi de données.

La CCITSE avisera le prestataire (par mail ou courrier) pour la destruction des données.

**Article 4 – Exécution des prestations**

4.1 - Réunion de lancement du marché subséquent

La semaine suivant la notification du marché, une réunion de lancement (chiffrée dans la phase de lancement rubriques (PU-1 ; PU-2 et PU-4) sera organisée au service exploitation du Pont de Tancarville ou de Normandie pour organiser les modalités des enquêtes.

Le prestataire devra présenter au responsable d’exploitation des ponts ou à son représentant les questionnaires (version papier ou électronique selon la forme retenue) ainsi que les modalités et le planning d’organisation des enquêtes (recrutement des enquêteurs, réunion préalable, conduite des journées d’enquêtes, trame Excel du fichier de saisie des réponses aux questionnaires, rapport de synthèse).

4.2 - Réunion préalable à chaque enquête

Préalablement aux journées d’enquête les opérations suivantes sont menées :

* Un document de préparation de l’enquête et de paramétrage du questionnaire sera adressé au responsable d’exploitation des ponts. Ce document confirmera le jour de la réunion de présentation et de formation des enquêteurs, les horaires et les modalités d’organisation de l’enquête. Cette prestation est chiffrée dans la rubrique (PU-2 et PU-4).

□ une réunion de présentation des objectifs (généralement la veille de l’enquête) et de préparation à l’enquête terrain (configuration des gares de péage, sécurité, présentation des modalités et des attendus de l’enquête, présentation du questionnaire et de la qualité des résultats attendus…) sera organisée dans les locaux du pont de Normandie ou du pont de Tancarville et réunira le responsable d’enquête, la totalité des enquêteurs et des superviseurs, en présence du responsable d’exploitation des ponts ou de son représentant. Cette prestation est chiffrée dans la rubrique Sélection et formation des enquêteurs (PU-5) de chaque journée d’enquête.

4.3 - Enquêtes en gare de péage et sur l’aire de la baie de Seine

L’enquête à réaliser en gare de péage nécessite à minima un responsable d’enquête, 4 enquêteurs et un superviseur par gare de péage ainsi que les enquêteurs supplémentaires pour le pont de Normandie et l’aire de la baie de Seine. Le responsable d’enquête pourra être superviseur sur une des deux gares de péage.

Le responsable d’enquête et les superviseurs mandatés par le prestataire pour conduire et coordonner l’enquête devront avoir l’expérience et les compétences pour conduire une enquête sur le domaine routier, manager l’équipe d’enquêteurs (tenue, professionnalisme, qualité de rendu des questionnaires) et adapter les équipes en fonction des aléas et des réalisations des quotas.

La conduite d’enquête est chiffrée aux rubriques PU-7 et PU-10.

Le responsable d’enquête et les superviseurs seront présents :

Sur les deux ponts :

□Samedi : de 8h à 20h,

□Jeudi de la semaine 41 : de 7h à 20h.

Le prestataire organisera les horaires de ses équipes pour que l’enquête soit réalisée en continu sur les horaires ci-dessus.

□Les besoins en nombre d’heures d’enquêteurs s’établissent ainsi :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tancarville | | Normandie | |
| Samedi | Jeudi | Samedi | Jeudi |
| 12hx4=48h | 13hx4=52h | 12hx4+7hx2+7h=69h | 12hx4+3h+2h+7h=60h |

 Le nombre moyen de questionnaires à réaliser dans la journée d’enquête est de :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tancarville | | Normandie | |
| Samedi | Jeudi | Samedi | Jeudi |
| 2 000 | 1000 VL + 450 PL | 2 000 | 1200 VL + 250 PL |
|  | | Aire repos : 90 | Aire repos 90 |

Le prestataire devra mettre tous les moyens en œuvre pour atteindre le nombre de questionnaires ci-dessus. Il devra aviser autant que nécessaire le chef d’exploitation ou son représentant, sans attendre la fin de la journée, de toute difficulté empêchant la bonne réalisation des questionnaires ou de la non-réalisation des quotas. Il pourra être demandé au prestataire de revenir le lendemain pour réaliser les questionnaires non faits.

4.4 - Réalisation du fichier de synthèse informatique

Le prestataire restituera à la CCITSE l’ensemble des informations recueillies au format Excel

□ Pour la version papier

Le nombre d’heures de saisie informatique et de production du fichier Excel de synthèse sera déterminé par le prestataire.

□ Pour la version électronique

Le prestataire déterminera le nombre d’heures de paramétrage des tablettes) et de production du fichier de synthèse au format Excel

Le fichier de synthèse Excel devra être fourni dans les 7 jours ouvrés après l’enquête.

4.5 - Réalisation du rapport de synthèse

Le prestataire devra fournir un projet de rapport de synthèse (chiffré à la rubrique PU-12 et PU-13) dans le délai de 20 jours calendaires après l’enquête comprenant notamment l’analyse du fichier de chaque question. Ces résultats seront insérés dans une matrice reprenant les résultats des années antérieures permettant de réaliser des comparaisons. La matrice sera fournie par la CCITSE.

Une version projet sera envoyée au responsable d’exploitation des ponts ou à son représentant. Après relecture et corrections le rapport définitif devra être transmis au responsable d’exploitation des ponts ou à son représentant dans les 10 jours calendaires suivants.

Le rapport final sera envoyé à la CCITSE sous forme électronique au format Word et PDF. Un entretien téléphonique de présentation devra être réalisé (chiffré à la rubrique PU-14).

**Article 5 – Obligations du prestataire**

5.1 - Contraintes liées au lieu d’exécution

Les enquêteurs devront porter impérativement un gilet de sécurité jaune fourni par le prestataire, des chaussures fermées et, en fonction des conditions météo, un coupe-vent.

L’enquête ne devra pas gêner la fluidité du trafic. En conséquence, le rythme d’interrogation des automobilistes pourra varier de 1 véhicule sur 3 ou sur 4 lors de trafic intense à un véhicule sur 2 à tous les véhicules en cas de faible trafic. Pour des raisons de sécurité et de fluidité, les enquêteurs respecteront les consignes données par l’inspecteur de chaque pont.

5.2 - Contraintes liées à la saisie sur tablette électronique

Le prestataire devra fournir un mémoire technique explicatif des matériels utilisés en tenant compte des modalités et des contraintes (météorologiques, rapidité de traitement du questionnaire…) de saisie et de rendu des données brutes.

Le prestataire devra fournir la charte de déontologie suivie quant à :

* la confidentialité des données qui sont la propriété exclusive de la CCITSE,
* leur destruction sur instruction de la CCITSE après réception et vérification du fichier à la CCITSE.

5.3 - Confidentialité

Le titulaire est assujetti aux obligations de confidentialité définies à l’article 5.1 du CCAG-PI.

(Arrêté du 30 mars 2021 portant approbation du cahier des clauses administratives générales des marchés publics de prestations intellectuelles- publié au JO du 1/04/2021).

Il est de même tenu au respect des règles relatives à la protection des données personnelles auxquelles il a accès conformément à l’article 5.2.1 du CCAG-PI.

**Article 6 – Questionnaires des enquêtes**

**6.1 - Enquête du samedi de juin**

6.1.1 - Gare de Péage du Pont de Normandie

*Voir annexe 1*

6.1.2 – Aire de la baie de Seine du Pont de Normandie

*Voir annexe 2*

6.1.3 - Gare de Péage du Pont de Tancarville

*Voir annexe 3*

**6.2 - Enquête du jeudi de la semaine 41**

6.2.1 - Gare de Péage du Pont de Normandie

*Voir annexe 4*

6.2.2 - Aire de la baie de Seine du Pont de Normandie

*Voir annexe 5*

6.2.3 - Gare de Péage du Pont de Tancarville

*Voir annexe 6*

**Article 7 – Prix du marché subséquent**

Le présent marché subséquent est traité à prix unitaires. Ces PU doivent respecter les PU de positionnement de l’accord cadre.

Variation des prix du marché subséquent

Les prix sont fermes pendant toute la première année du marché.

Les prix du marché seront ensuite révisés annuellement, à la date de reconduction éventuelle, selon la formule suivante

**P = Po (0.30 + 0.70 I / Io)**

Dans laquelle :

* P = Prix révisé HT
* Po = Prix initial HT figurant à l’acte d’engagement
* I = indice ICHT correspond à la valeur de l’indice du coût horaire du travail – Services, administratifs, soutien – identifiant 001565196 sur la Banque de données macro-économiques (BDM)de l’INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) du mois m-3, m étant le mois de révision,
* Io = indice ICHT correspond à la valeur de l’indice du coût horaire du travail – Services, administratifs, soutien – identifiant 001565196 sur la Banque de données macro-économiques (BDM)de l’INSEE (Institut national de la statistique et des études économiques) à la date de signature de l’acte d’engagement.