



ACCORD CADRE N° 2025-22

Réalisation d'études qualitatives, quantitatives, de conception d'intervention et d'évaluation d'impact auprès de différents publics dans le domaine de la santé, et suivi de terrains d'études

Lot n°5

Réalisation du suivi de terrains d'études qualitatives et quantitatives

Cahier des clauses techniques particulières

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - LES OBJECTIFS	3
ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS A REALISER	3
ARTICLE 3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS	6
Annexe méthodologique	7

ARTICLE 1 - LES OBJECTIFS

Santé publique France, pour assurer ses missions de surveillance et d'amélioration de la santé des populations, a besoin de mener des études qualitatives et quantitatives auprès de différents publics (population générale ou publics spécifiques) et sur de multiples sujets.

L'agence doit rester attentive à toucher efficacement les destinataires de son action et s'assurer que les moyens mis en œuvre lui permettent d'atteindre ses objectifs.

Dans le cadre de la mise en œuvre des Baromètres de Santé publique France, dont les échantillons sont constitués par méthode aléatoire, l'Agence a recours depuis 2005 aux services d'un prestataire pour le suivi de terrain d'enquêtes.

La prestation de suivi de terrain d'enquêtes est également possible pour l'ensemble des autres types d'études réalisées par Santé publique France, qu'elles soient quantitatives (aléatoire ou par quotas) ou bien qualitatives (en dehors des études de sciences comportementales du lot 6). Toute enquête, qu'elle soit hétéro-administrée (téléphonique ou face-à-face), auto-administrée (internet ou papier) ou combinant plusieurs de ces modes d'interrogation (enquêtes « multimodes ») peut faire l'objet d'un suivi de terrain.

ARTICLE 2 - DEFINITION DES PRESTATIONS A REALISER

Le présent CCTP concerne le suivi de terrain des études et des enquêtes réalisées par les prestataires de Santé publique France, dans le cadre des lots 1, 2, 3 et 4 du marché de réalisation d'études qualitatives et quantitatives auprès de différents publics dans le domaine de la santé.

Les points ci-après précisent les prestations qui seront réalisées par le Titulaire. Les indications suivantes sont donc à prendre en compte pour l'établissement des différents bordereaux de prix figurant en annexe à l'acte d'engagement.

Afin de vérifier le bon déroulement des études, le Titulaire pourra selon les besoins de Santé publique France :

- assurer le suivi et la surveillance du terrain des études et des enquêtes hétéro-administrées, soit par une présence physique et/ou par écoute à distance auprès des enquêteurs et de leurs chefs d'équipe dans le cas d'une enquête téléphonique, soit en se rendant auprès des enquêteurs sur un nombre de points d'enquêtes définis conjointement avec Santé publique France dans le cas d'une étude en face-à-face, en focus-group ou d'études d'observation,
- contrôler la conformité de la mise en œuvre du protocole de l'enquête défini par Santé publique France, notamment le format des outils d'enquêtes (questionnaires, site internet, lettres, mails, SMS...), le respect du calendrier des envois de matériels ou des différentes sollicitations des personnes sélectionnées,
- vérifier la conformité des bases de données transmises (paradonnées et/ou données des questionnaires) avec les attendus.

2.1 - Supervision d'une enquête quantitative hétéro-administrée (téléphone ou face-à-face)

Dans le cadre d'une enquête qui serait menée tout ou partie par des enquêteurs, par téléphone et/ou par face-à-face, le titulaire peut être amené à superviser le contrôle du recueil des données de ces modes d'interrogation.

Le Titulaire s'engage à assurer une présence physique et/ou une écoute à distance auprès des enquêteurs et de leurs chefs d'équipe afin de vérifier le bon déroulement de l'étude faite pour le compte de Santé publique France, en particulier :

- Organiser le suivi du terrain de l'enquête en collaboration avec Santé publique France.
- Assister aux différentes formations des enquêteurs et intervenir le cas échéant.
- Suivre la qualité et la conformité du terrain d'enquête (nombre d'enquêteurs présents, taux d'encadrement, respect du calendrier...) et des entretiens téléphoniques (contact, respect du protocole d'enquête, classement des appels, qualité de l'argumentation, respect des consignes enquêteurs, professionnalisme dans les passations...).
- Vérifier la durée d'interview.
- Suivre les indicateurs d'avancée du terrain (nombre d'interviews, de rendez-vous, d'abandons, d'hors champ, taux de refus global et par enquêteur dans le cadre d'une enquête aléatoire, etc.) via les outils de suivi de collecte demandés par Santé publique France à l'institut audité.

Le Titulaire s'engage également à :

- Produire un compte rendu de chaque formation.
- En référer dans les 24 h après chaque écoute du terrain à l'équipe de Santé publique France par l'intermédiaire d'un rapport d'écoute.
- Organiser et assurer la correction des dysfonctionnements liés à l'exécution de l'étude et au respect du protocole par les instituts de sondage titulaires des lots 2 à 4.
- Rédiger un rapport final sur la qualité du terrain surveillé.

Le nombre de personnes impliquées sur le contrôle ainsi que le nombre de jours nécessaires à la bonne réalisation de la prestation d'audit seront définis avec Santé publique France en fonction de la complexité de l'enquête, la durée du terrain d'enquête, du nombre de journées de formation et du nombre d'enquêteurs à auditer. Concernant spécifiquement le suivi d'une enquête téléphonique, la présence du titulaire sera comprise entre une demi-journée et trois jours par semaine durant toute la phase de terrain d'enquête.

Dans le cadre d'une enquête menée tout ou partie par téléphone, le titulaire pourrait se voir confier sur demande de Santé publique France, le contrôle :

- de la mise en œuvre du protocole de l'enquête défini, notamment le format des outils d'enquêtes (questionnaires, site internet, lettres, mails, SMS...), le respect du calendrier des envois de matériels ou des différentes sollicitations des personnes sélectionnées ;
- des bases de données transmises (paradonnées et/ou données des questionnaires) avec les attendus.

Le nombre de personnes impliquées ainsi que le nombre de jours nécessaires à la bonne réalisation du contrôle du protocole et/ou des bases de données seront définis avec Santé publique France en fonction

de la complexité du protocole de l'enquête, notamment du nombre de matériels d'enquêtes, de la durée du terrain d'enquête ou encore du nombre de types de bases de données (résultats et suivis) attendues.

2.2 – Suivi d'une enquête quantitative auto-administrée (sans téléphone ni face-à-face)

Dans le cadre d'une enquête qui serait menée tout ou partie sans enquêteurs, soit par internet ou soit par courrier, le titulaire peut être amené à superviser le contrôle du recueil des données de l'un ou l'autre de ces modes d'interrogation.

Le contrôle porterait alors exclusivement sur :

- la mise en œuvre du protocole de l'enquête défini, notamment le format des outils d'enquêtes (questionnaires, site internet, lettres, mails, SMS...), le respect du calendrier des envois de matériels ou des différentes sollicitations des personnes sélectionnées ;
- et/ou les bases de données transmises (paradonnées et/ou données des questionnaires) avec les attendus.

Le nombre de personnes impliquées ainsi que le nombre de jours nécessaires à la bonne réalisation du contrôle du protocole et/ou des bases de données seront définis avec Santé publique France en fonction de la complexité du protocole de l'enquête, notamment du nombre de matériels d'enquêtes, de la durée du terrain d'enquête ou encore du nombre de types de bases de données (résultats et suivis) attendues.

2.3 – Suivi d'une enquête quantitative multimode (hétéro et/ou auto-administrée)

Dans le cadre d'une enquête qui serait menée à travers plusieurs modes d'interrogation (téléphone, face-à-face, internet et/ou papier), le titulaire pourrait être amené à superviser le contrôle du recueil des données de plusieurs de ces modes d'interrogation.

Le titulaire s'engage alors à respecter les points définis pour chacun des modes d'interrogation cités précédemment.

Le nombre de personnes impliquées ainsi que le nombre de jours nécessaires à la bonne réalisation du suivi de contrôle du protocole et/ou des bases de données seront définis avec Santé publique France en fonction de la complexité du protocole de l'enquête, notamment du nombre de matériels d'enquêtes, de la durée du terrain d'enquête ou encore du nombre de types de bases de données (résultats et suivis) attendues.

2.4 – Supervision des études qualitatives (recrutement, entretiens en face à face ou par téléphone, par visio conférence, focus groups, etc.)

Le Titulaire s'engage à se rendre sur les lieux d'entretiens définis conjointement avec Santé publique France, tant à Paris et région parisienne qu'en province, afin de vérifier le bon déroulement de l'enquête, en particulier :

- La conformité du profil socio-démographique des interviewés.
- La conformité des conditions de recrutement des interviewés.
- La conformité de l'animation des entretiens avec le guide d'entretien défini entre Santé publique France et l'institut d'études.

- La vérification de la durée de l'entretien.
- Dans le cas d'études utilisant la visio conférence la vérification d'une connexion internet de qualité permettant des entretiens fluides et le bon visionnage des supports à tester.

Le Titulaire s'engage également à :

- En référer dans les 24 h après chaque session d'entretiens supervisée à l'équipe de Santé publique France par l'intermédiaire d'un rapport d'étude.
- Organiser et assurer la correction des dysfonctionnements liés à l'exécution du cahier des charges.
- Rédiger un rapport final sur la qualité du terrain surveillé.

Le nombre de personnes impliquées sur le suivi ainsi que le nombre de jours nécessaires à la bonne réalisation du contrôle seront définis avec Santé publique France en fonction du nombre d'entretiens ou de focus group et du nombre de points d'enquêtes.

ARTICLE 3 - MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

Avant toute commande, Santé publique France précise au Titulaire les objectifs de l'enquête ou de l'étude, le public concerné, la durée estimée du recueil des données et les objectifs de l'audit (contrôle de la passation du questionnaire, du protocole ou des matériels d'enquêtes, des bases de données).

Le Titulaire établit, alors un protocole de surveillance de terrain argumenté et détaillé qu'il remet à Santé publique France.

Santé publique France donne son accord par écrit sur le protocole de surveillance de terrain proposé par le Titulaire après avoir obtenu le cas échéant les aménagements souhaités.

Santé publique France adresse au Titulaire avant le début de la prestation un bon de commande.

Le bon de commande est établi à partir des prix unitaires indiqués en annexe financière à l'acte d'engagement et conformément à l'article 6.1 du CCAP.

Le coût de la surveillance de terrain pourra être réajusté en fonction de la prestation réellement effectuée (si ajustement décidé en cours de terrain en accord avec Santé Publique France) à la fin de l'enquête ou de l'étude. Il fera, le cas échéant, l'objet d'un bon de commande rectificatif, conformément à l'article 6.2 du CCAP.

3.1 - Calendrier

Le calendrier de réalisation est établi par le Titulaire du lot ayant en charge la réalisation de l'enquête ou de l'étude. Le titulaire du présent lot doit prendre en compte cette contrainte et être en mesure de mettre en place le suivi de terrain correspondant selon le calendrier imposé.

3.2 - Remise des rapports

Le Titulaire s'engage à remettre à Santé publique France un compte-rendu de chaque formation suivie dans les 10 jours suivants, un rapport dans les 24 h après chaque contrôle de terrain, pendant toute la durée du terrain relatif à la réalisation de l'étude ou de l'enquête, ainsi qu'un rapport final sur la qualité du terrain surveillé dans les 6 semaines après la fin du terrain.

Les éléments à remettre à Santé publique France pour chaque type de supervision sont détaillés à l'article 2 du présent CCTP.

Ces documents seront validés par Santé publique France dans les conditions prévues à l'article 8.4 « Admission des prestations » du CCAP.

Annexe méthodologique

Note technique 1 remise par le candidat dans le cadre de son offre :

Les mesures envisagées pour contrôler le recueil de données dans le cas d'études téléphoniques, d'études en face à face en population générale et d'études qualitatives (entretiens individuels et focus-groups), et, en précisant pour chaque type d'enquête, les indicateurs indispensables pour évaluer la qualité et la conformité des terrains d'enquêtes et en proposant un rapport d'écoute type.

Note technique 2 remise par le candidat dans le cadre de son offre :

Les mesures envisagées pour contrôler, dans le cadre d'enquêtes auto-administrées par internet :

- la mise en œuvre du protocole, notamment le respect du contenu des matériels d'enquêtes (site internet d'information au norme RGAA, courriers et mails déclinés selon différents profils tels que le sexe, la connaissance de l'identité de la personne à interroger,...) et du calendrier du projet (envoi des courriers et mails d'annonce ou de relance, accessibilité du questionnaire, remise des bases).
- la conformité des bases de données transmises (bases de suivi en cours de terrain de l'enquête, données des questionnaires).