



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

5, Avenue du Stade de France - 93218 Saint-Denis La Plaine Cedex

Tél. 01.55.93.70.50

N°SIRET : 110 000 445 00020 – Code APE : 8411Z

**Accord-cadre n°2024-38**

**OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

**REALISATION D'ENQUETES ET D'ETUDES POUR LE COMPTE DE LA HAUTE  
AUTORITE DE SANTE**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES**

**Mode de passation :** La procédure de consultation utilisée est celle de la procédure d'appel d'offres ouvert conformément, aux articles L.2124-2 et R.2124-2 du code de la commande publique.

Le présent CCTP comprend 9 pages numérotées de 1 à 9.

## Table des matières

1	La Haute Autorité de santé .....	3
2	Objet de l'accord-cadre .....	3
3	Prescriptions générales .....	3
3.1	Préparation des enquêtes/études .....	3
3.2	Renseignements signalétiques .....	3
3.3	Traitement des résultats.....	4
3.4	Restitution des résultats.....	4
3.5	Remise des données brutes.....	4
3.6	Délais de réalisation.....	4
4	Prescriptions particulières .....	4
4.1	Déroulement des enquêtes/études.....	4
4.2	Publics concernés.....	5
4.2.1	Grand public.....	5
4.2.2	Populations spécifiques.....	6
4.3	Réalisation des études.....	6
4.3.1	Enquêtes/études qualitatives.....	6
4.3.2	Enquêtes/études quantitatives .....	7
4.3.3	Les interfaces délibératives.....	8
4.3.4	Analyse de données issues de consultations ou enquêtes en ligne par la HAS .	8
4.4	Restitution des résultats.....	9

# **1 La Haute Autorité de santé**

La Haute Autorité de santé (HAS) est une autorité publique indépendante à caractère scientifique, créée par la loi du 13 août 2004 relative à l'Assurance maladie.

Elle travaille aux côtés des pouvoirs publics dont elle éclaire les décisions, avec des professionnels et des usagers, pour optimiser leurs pratiques et leurs organisations, au bénéfice des usagers pour renforcer leurs capacités à faire leurs choix.

L'activité de la HAS s'organise autour de trois missions :

- Évaluer les médicaments, dispositifs médicaux et actes professionnels en vue de leur remboursement,
- Recommander les bonnes pratiques professionnelles, élaborer des recommandations vaccinales et de santé publique,
- Mesurer et améliorer la qualité dans les hôpitaux, cliniques, en médecine de ville, et dans les structures sociales et médico-sociales.

## **2 Objet de l'accord-cadre**

Le présent accord-cadre a pour objet la réalisation d'enquêtes et d'études pouvant être qualitatives et/ou quantitatives, auprès du grand public intégrant les sous-populations du grand public et de toutes populations spécifiques, afin d'éclairer certaines activités.

Différentes enquêtes et études pourront être demandées à l'occasion du présent accord-cadre :

- Des études qualitatives : par réunions de groupes ou par entretiens individuels ;
- Des enquêtes quantitatives : en ligne ou par téléphone, pouvant être omnibus ;
- Des analyses de données issues des consultations ou enquêtes en ligne réalisées par la HAS ;
- Des études à la fois qualitatives et quantitatives, pouvant être omnibus.

Les études concernant les sites Web et les réseaux sociaux sont exclus du présent accord-cadre.

## **3 Prescriptions générales**

### **3.1 Préparation des enquêtes/études**

Face à un besoin d'études, la HAS saisit le Titulaire de son projet, en exposant les objectifs de l'étude. Une ou plusieurs réunions, en visioconférence ou dans les locaux de la HAS, sont organisées pour préciser la commande.

Le Titulaire remet ensuite une note de cadrage comprenant :

- un rappel du contexte et des objectifs ;
- une proposition méthodologique ;
- une proposition de calendrier précisant les étapes de préparation et les délais de réalisation et de restitution des livrables ;
- une proposition financière établie conformément au Bordereau de Prix Unitaires (BPU) annexé à l'acte d'engagement.

Dans tous les cas, la HAS doit donner son accord sur le dispositif terrain proposé.

### **3.2 Renseignements signalétiques**

Les renseignements signalétiques suivants sont considérés comme standards et ne peuvent pas donner lieu à un coût supplémentaire :

- Genre ;
- Âge : les différentes catégories pourront être définies conjointement ;
- Profession de l'interviewé avec sous totaux (catégories supérieures/catégories populaires) ;
- Niveau de diplôme ;

- Niveau de revenu du foyer ;
- Catégorie d'agglomération ;
- Région ou département.

Le Titulaire s'engage à mentionner dans les tris croisés les effectifs bruts de ces différents critères.

### **3.3 Traitement des résultats**

Les résultats doivent comporter les sous-totaux nécessaires et, le cas échéant, les rappels des résultats antérieurs.

### **3.4 Restitution des résultats**

Le Titulaire s'engage à faire, à la demande de la HAS, des présentations orales problématisées sur la base de supports visuels. Ces présentations seront assurées par un interlocuteur expérimenté et qui peut être différent du correspondant désigné par le titulaire pour suivre le marché.

Le Titulaire doit accompagner obligatoirement toutes ses présentations sur Powerpoint par une note de synthèse transmis préalablement à la HAS.

Toutes les notes de synthèse et présentations s'efforceront de dégager des conclusions et/ou recommandations en termes d'action et de communication sur le sujet abordé.

Tous les documents sont remis sous forme de fichiers informatiques et éventuellement en exemplaires papier à la demande de la HAS.

Suite à la remise des éléments de l'étude, le Titulaire devra se rendre disponible pour répondre à certaines questions ou certaines demandes de précisions.

### **3.5 Remise des données brutes**

Lors de la restitution des résultats, le Titulaire s'engage également à transférer à la HAS les données brutes anonymisées. Le transfert doit être effectué par tout moyen permettant :

- d'assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données ;
- d'en accuser réception certaine.

### **3.6 Délais de réalisation**

Le délai de réalisation de la phase de préparation prévu à l'article 3.1 ci-dessus est de 12 jours dès la formulation de la commande, notamment pour la transmission de la note de cadrage. Les autres délais de réalisation sont définis dans le calendrier de la note de cadrage correspondant à la proposition ayant fait l'objet du bon de commande.

## **4 Prescriptions particulières**

### **4.1 Déroulement des enquêtes/études**

Suite à la remise de la note de cadrage telle que définie au paragraphe 3.1 du présent CCTP, les enquêtes se dérouleront, en fonction de leur nature selon la(les) méthodologie(s) détaillées ci-après :

- Pour les enquêtes/études qualitatives

Après accord sur la méthodologie de l'enquête présentée dans la note de cadrage, le Titulaire soumet à la HAS une proposition de guide d'animation et/ou de guide d'entretien, discuté et retravaillé conjointement jusqu'à validation par la HAS.

Le Titulaire procède au recrutement des participants aux réunions de groupe et aux entretiens individuels sur la base des critères définis dans la note de cadrage de l'étude. La HAS transmet en amont les critères de recrutement souhaités. Le Titulaire met dans sa proposition la justification de ses choix et précise les modalités de recrutement.

Le Titulaire fait son affaire de l'éventuel défraiement et/ou rémunération des participants, selon les besoins de recrutement pour l'étude, sans majoration du prix unitaire.

En amont, le Titulaire soumet le questionnaire de recrutement pour validation à la HAS. Pendant la phase de recrutement le Titulaire délivre un compte-rendu/bilan d'étape concernant le suivi du recrutement. La HAS valide les personnes recrutées sous format anonymisé (sexe, âge...).

Le Titulaire est chargé de la conduite des réunions de groupes et/ou des entretiens et s'engage à être présent aux réunions de groupe, y compris en province, lorsque cela est exigé par la HAS.

Les entretiens individuels sont réalisés par téléphone ou visioconférence. En cas de demande particulière de recueil qualitatif en face à face, le prix est déterminé sur devis.

Les focus groupe et les triades sont réalisés soit en face-à-face présentiel, soit en visioconférence.

Suite à la réalisation d'une enquête qualitative, la HAS se réserve la possibilité de demander au prestataire une phase d'approfondissement quantitatif, donnant lieu à une commande complémentaire. Le cas échéant, le questionnaire quantitatif sera basé sur les résultats de l'enquête qualitative. Le titulaire désigne parmi les membres de son équipe, un responsable assurant l'interface entre le volet qualitatif et le quantitatif.

- Pour les enquêtes/études quantitatives

Le Titulaire procède au recrutement des participants selon les préconisations et la méthodologie de la note de cadrage validée par la HAS. Il doit veiller au bon équilibre de la population ou de la sous-population selon l'objet de l'étude : taille de l'échantillon, degré de représentativité (quota éventuels et critères de redressement) Le Titulaire mettra dans sa proposition la justification de ses choix et précise les modalités de recrutement.

En principe, les enquêtes quantitatives ne donnent pas lieu à défraiement ni rémunération. Si besoin particulier, le Titulaire s'en charge sans majoration du prix unitaire.

Les questionnaires sont :

- soit élaborés par le Titulaire et soumis à l'approbation de la HAS ;
- soit élaborés par la HAS et expertisés par le Titulaire et retravaillés conjointement jusqu'à validation par la HAS.

La HAS peut demander au Titulaire de consolider ses travaux avec des résultats fournis par la HAS, issus d'enquêtes antérieures, sans que ces résultats nécessitent une analyse à part entière.

Suite à la réalisation d'une enquête quantitative, la HAS se réserve la possibilité de demander au prestataire une phase d'approfondissement qualitatif, donnant lieu à une commande complémentaire, afin d'approfondir ou illustrer les résultats quantitatifs. Le titulaire désigne parmi les membres de son équipe, un responsable assurant l'interface entre le volet qualitatif et le quantitatif.

## **4.2 Publics concernés**

Les études et enquêtes faisant l'objet du marché sont réalisées auprès de l'ensemble du grand public intégrant les sous populations du grand public et/ou de toutes populations spécifiques.

### **4.2.1 Grand public**

À titre indicatif, les principales sous-populations du grand public qui peuvent être interrogées sont :

- les hommes, les femmes, les transsexuels, les intersexes ;
- les personnes vulnérables (enfants, personnes âgées, personnes handicapées, personnes en grande précarité, etc.) ;
- les jeunes ;
- les actifs, les salariés, etc... ;
- les patients ;

- les usagers du système de santé ;
- les aidants ;
- etc.

Un coefficient de complexité pourra être appliqué lorsque les sous-populations ciblées nécessitent des modalités de recueil particulières.

Si le Titulaire n'est pas en capacité de réaliser une étude ou enquête demandée sur des sous-populations nécessitant des modalités de recueil qu'il ne peut mettre en place (notamment personnes souffrant de déficiences psychiques ou mentales... personnes sourdes, malentendantes, aveugles), la HAS se réserve la possibilité de faire appel à un autre prestataire extérieur au marché.

#### 4.2.2 Populations spécifiques

Les principales populations spécifiques qui peuvent être interrogées sont :

- les professions de santé (généralistes ; spécialistes, sage-femmes, pharmaciens, infirmiers, masseurs-kinésithérapeutes, orthophonistes... etc. ) ;
- les directeurs d'établissements de santé ou d'établissements et services sociaux et médico-sociaux (ESSMS) pour les secteurs handicap, personnes âgées, protection de l'enfance et inclusion ainsi que les professionnels de ces établissements
- les personnes en charge de la qualité au sein des établissements de santé (RAQ)
- les représentants des usagers au sein des établissements de santé ;
- les représentants des usagers au sein des structures sociales et médico-sociales
- le personnel médico-techniques des établissements de santé ;
- les experts visiteurs ;
- les évaluateurs des établissements et services sociaux et médico-sociaux
- les professionnels du travail social
- les représentants d'usagers, associations de patients
- les parties prenantes (institutions, instances, opérateurs locaux et nationaux)
- etc.

Ces listes de populations spécifiques et de sous populations du grand public ne sont pas exhaustives, d'autres populations non mentionnées pourront également être investiguées.

La HAS fournira si nécessaire des éléments d'identification d'autres catégories de populations autres que celles mentionnées dans le présent document.

Les exemples sont donnés à titre indicatif.

En fonction des études, la qualification des cibles fait l'objet d'une discussion entre la HAS et le Titulaire pour déterminer s'il y a lieu de faire usage du coefficient de complexité.

### 4.3 Réalisation des études

#### 4.3.1 Enquêtes/études qualitatives

##### *a) Méthodologie et prestations attendues*

Les enquêtes qualitatives peuvent être réalisées selon différentes méthodologies dont des réunions et focus groupes, des triades, des interfaces délibératives, des animations de communauté en ligne et des entretiens individuels. Ces différentes méthodologies peuvent être combinées pour la réalisation d'une même étude.

Les études qualitatives sont réalisées par le Titulaire avec ou sans fichier des participants fourni.

#### *b) Etudes qualitatives par réunions de groupe*

Les études sont réalisées par réunions, focus groupe classiques (face à face présentiel ou en visioconférence) ou triades (face à face présentiel ou en visioconférence).

Les entretiens individuels complémentaires sont réalisés en principe par téléphone ou en visioconférence.

#### *c) Etudes qualitatives par entretien individuel*

Il s'agit pour le titulaire de réaliser des études approfondies par entretiens individuels.

Les entretiens individuels peuvent être réalisés par téléphone ou en visioconférence.

### **4.3.2 Enquêtes/études quantitatives**

#### *a) Méthodologie et prestations attendues*

Les enquêtes quantitatives sont réalisées par téléphone, en ligne (questionnaire autoadministré), en visioconférence. Elles peuvent également être réalisées sous forme de baromètre annuel en ligne pour mesurer un impact, une évolution sur une période donnée ou sous forme de sondage express en ligne dans le cas où la HAS souhaite interroger rapidement une cible.

Les enquêtes grand public sont réalisées auprès d'un échantillon national de 1 000 personnes représentatif de la population française résidant en France et âgée de 18 ans et plus ou de 15 ans et plus. À la demande de la HAS, la taille de l'échantillon peut être modifiée.

Les échantillons sont constitués selon la méthode des quotas après stratification par régions et catégories d'agglomération. A la demande de la HAS, un quota supplémentaire peut exceptionnellement - selon la thématique abordée - être ajouté à ceux proposés par le titulaire et définis dans son offre sans que cela donne lieu à un coût supplémentaire.

Le Titulaire peut réaliser des enquêtes auprès d'une partie seulement de l'échantillon. Il peut s'agir, à titre indicatif, des femmes, des habitants d'Ile de France, des jeunes âgés de 18 à 24 ans, etc.

Les enquêtes auprès de sous populations du grand public ou de populations spécifiques peuvent être réalisées avec ou sans fichier des participants fourni. Les échantillons sont définis conjointement en fonction de la nature des cibles, des données disponibles et des délais de réalisation.

Les échantillons sont - pour chaque étude auprès de cibles spécifiques ou sous populations du grand public - définis conjointement en fonction de la nature des cibles, des données disponibles et des délais de réalisation.

#### *b) Spécificités pour les enquêtes réalisées par téléphone*

Le Titulaire informe la HAS de la localisation du ou des centres d'appels utilisés pour l'enquête. Pour que la HAS puisse se rendre sur place afin de :

- faire de l'écoute quand la HAS le juge nécessaire sur certaines enquêtes sensibles et compliquées ;
- assister aux briefings des enquêteurs lors du lancement des enquêtes afin d'explicitier au mieux les éléments de contexte ainsi que les objectifs de l'enquête en ayant la possibilité de répondre aux questions des enquêteurs ;

il est nécessaire que le Titulaire dispose de centres d'appel situés à moins de 2h en transports en commun (dans des conditions normales de fonctionnement) des locaux de la HAS et les utilise sur demande.

Pour les enquêtes par téléphone réalisées sur fichier fourni, le titulaire peut être amené à compléter un fichier fourni par la HAS et une analyse éventuelle des données de la HAS.

#### 4.3.3 Les interfaces délibératives

Dans le cadre d'une étude qualitative et quantitative, le titulaire doit également être en mesure de mettre en place des interfaces délibératives en ligne. Il procède au recrutement des participants sur la base de critères définis conjointement.

Les interfaces délibératives peuvent être :

- ouvertes, c'est-à-dire que toutes les personnes peuvent y participer si elles le souhaitent ;
- fermées, c'est-à-dire que seuls les participants recrutés pour y participer y auront accès.

Les interfaces délibératives sont mises en place pour **une durée déterminée** (en général entre 4 et 8 semaines) et doivent être suivies et animées durant toute cette période par un modérateur : réaction aux contributions, insertion de vidéos, visuels soumis à débat...

#### 4.3.4 Analyse de données issues de consultations ou enquêtes en ligne par la HAS

##### *a) Objet*

Il s'agit de traiter et/ou analyser de manière quantitative et/ou qualitative des données fournies par la HAS. Ces données sont issues de consultations ou enquêtes en ligne menées par la HAS via ses propres outils. Il s'agit plus précisément de fournir au cas par cas toutes les prestations relatives au traitement de questions fermées et de questions ouvertes dont la HAS a besoin.

##### *b) Prestations attendues*

À partir de fichiers de données ou de verbatim remis par la HAS, le titulaire doit réaliser le traitement des données, et en fonction des besoins de la HAS :

- réaliser une analyse statistique descriptive et/ou explicative selon les objectifs attendus ;
- remettre un rapport classique de tris à plat, voire de tris croisés si les données le permettent ;
- rédiger une note de synthèse des données collectées ;
- assurer une présentation orale des résultats sur la base d'un support PPT accompagné d'un texte écrit qui sera transmis au représentant de la HAS ;

En amont, le titulaire devra fournir les spécifications techniques (format de fichier attendu etc.) nécessaires à la bonne réalisation des traitements. Il devra se rendre disponible afin d'être associé à la construction du questionnaire en amont du traitement (participation à une ou plusieurs réunions incluses dans les prix proposés par le titulaire).

Pour les questions fermées, le coût est fixé sur la base d'un devis soumis par le Titulaire à la HAS.

Pour les questions ouvertes, le coût est calculé en fonction du nombre de verbatim, incluant les traitements suivants :

- pour les fichiers comprenant jusqu'à 3 000 verbatims :
  - o traitement quantitatif automatique ou manuel (au choix du titulaire) à partir d'un plan de code soumis à l'approbation de la HAS ;
  - analyse qualitative classique.
- pour les fichiers comprenant 3 001 verbatims ou plus :
  - o traitement quantitatif obligatoirement automatisé (par exemple codification et analyse statistique textuelle) ;



- analyse qualitative classique (par exemple analyse thématique ou analyse de contenu sur les idées).

La HAS se réserve le droit de demander le traitement des questions ouvertes sur un tirage aléatoire de verbatim et non sur l'exhaustivité.

Les personnes en charge de l'analyse des questions ouvertes doivent être suffisamment qualifiées pour pouvoir assimiler dans certains cas des éléments de contexte techniques et complexes relatifs à l'objet de la consultation, ceci afin d'éviter les contresens et les erreurs d'interprétation des verbatim.

Les fichiers fournis au titulaire pour traitement sont livrés pour être directement exploitables. De manière exceptionnelle, et sur accord de la HAS, un surcoût pourra être appliqué pour des fichiers difficilement exploitables, nécessitant d'être fortement retravaillés (fusion de fichiers, nettoyage massif, etc.).

#### **4.4 Restitution des résultats**

En complément des dispositions de l'article 3.4 du présent CCTP, les résultats sont restitués de la manière suivante :

- Pour les enquêtes qualitatives :

Les résultats font systématiquement l'objet d'un rapport d'analyse détaillé (avec des verbatim) et d'une note de synthèse.

- Pour les enquêtes quantitatives :

Les résultats des enquêtes quantitatives sont systématiquement remis sous la forme :

- de rapports de tris à plat et croisés ;
- d'un relevé exhaustif des verbatim recueillis dans les questions ouvertes.

Le Titulaire remet également à la demande de la HAS, dans le respect du RGPD et sans surcoût :

- une structure de l'échantillon (avec les coefficients de pondération en cas de redressement) ;
- un rapport au format PowerPoint accompagné d'un texte écrit reprenant les résultats sous forme graphique, avec l'analyse des résultats et la mise en évidence des enseignements-clés ;
- un fichier de données individuelles redressées et anonymisées, au format SPSS, ou au format CSV. Le dessin d'enregistrement et le dictionnaire de variables seront joints au fichier ;
- une note de synthèse de 5 pages maximum reprenant les résultats et enseignements-clés du rapport d'étude qui devra respecter un format court et compréhensible ;

Pour les enquêtes qualitatives et quantitatives, dans le cas où une phase d'approfondissement est demandée), les résultats croisés doivent être analysés dans une note de synthèse finale.

Le Titulaire accompagne sa production des résultats d'une présentation orale en distanciel ou en présentiel.