



MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE ET DE LA SOUVERAINETÉ ALIMENTAIRE

Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP)

Réalisation d'une enquête statistique sur l'utilisation des produits phytopharmaceutiques lors de la campagne culturale 2026

Numéro de consultation SSP-2025-019

Pendant les phases de consultation (candidatures/offres), les candidats peuvent faire parvenir leurs questions et les demandes de renseignements complémentaires sur la plate-forme des achats de l'État (PLACE) :

<https://www.marches-publics.gouv.fr>

Aucune question envoyée par mail aux services ou posée par téléphone ne sera traitée.

Sommaire

1	L'enquête PHYTO2026 : informations générales	4
1.1	Objectifs	4
1.2	Organisation	4
1.3	Champ et volumétrie.....	8
1.4	Calendrier	8
2	Objet de l'accord-cadre	8
3	Prestations attendues	9
3.1	<i>La phase préparatoire à la collecte</i>	<i>9</i>
3.1.1	Méthode et outil d'enrichissement ou correction des coordonnées de contact.....	9
3.1.2	Préparation des lettres-avis par courrier ou courriel.....	10
3.1.2.1	Les lettres-avis par courrier	10
3.1.2.2	Les lettres-avis électroniques.....	10
3.1.3	Mise en place du dispositif d'assistance aux enquêtés	11
3.1.4	Le site internet dédié à l'enquête.....	11
3.1.5	L'applicatif de collecte.....	12
3.1.5.1	Pré-remplissage du questionnaire.....	12
3.1.5.2	Charte graphique et ergonomie.....	12
3.1.5.3	Saisie guidée par le référentiel des PPP	13
3.1.5.4	Contrôles embarqués et filtres	14
3.1.5.5	L'API de collecte Prophyl.....	14
3.1.5.6	Impression, sauvegarde et validation du questionnaire	15
3.1.6	Infrastructures techniques	16
3.1.6.1	Hébergement de l'applicatif de saisie et du site dédié	16
3.1.6.2	Sécurisation des données	16
3.1.7	Phase de tests.....	16
3.1.7.1	Tests automatiques du questionnaire	16
3.1.7.2	Tests manuels du questionnaire	17
3.1.7.3	Tests de l'API	17
3.1.7.4	Tests du questionnaire en situation réelle	18
3.1.7.5	Tests du dispositif d'assistance.....	18
3.1.7.6	Tests de performance du site internet de collecte.....	18
3.1.7.7	Tests de sécurité et d'intrusion	18
3.1.8	Formation des gestionnaires et superviseurs.....	18
3.2	<i>La phase de collecte</i>	<i>19</i>
3.2.1	Enrichissement et corrections des coordonnées des exploitations de l'échantillon	19
3.2.2	Impression et envoi des courriers et envoi des courriels d'ouverture	19
3.2.3	Activation du dispositif d'assistance et du site internet	19
3.2.4	Initialisation des questionnaires électroniques	20
3.2.5	Le protocole de collecte multimode internet/Prophyl et téléphone.....	20

3.2.5.1	Phase 1 - Incitation à répondre par internet (yc via Prophyl) sans contact téléphonique (Cawi)	20
3.2.5.2	Phase 2 - Incitation à répondre par internet (y c via prophyl) lors du contact téléphonique (Cawi suite à relance par téléphone)	21
3.2.5.3	Phase 3 – Collecte par téléphone (Cati).....	22
3.2.5.4	Autres modalités de collecte.....	23
3.2.5.5	Qualification et suivi de l'avancement de la collecte.....	24
3.2.5.6	Taux de retour	25
3.2.6	Les modalités de relance	25
3.2.6.1	Les relances courriels.....	26
3.2.6.2	Les relances par SMS.....	26
3.2.6.3	Les relances par courrier	26
3.2.6.4	Les relances téléphoniques et messages sur répondeur	26
3.2.7	Les dispositifs de suivi de l'enquête	27
3.2.7.1	Suivi de l'activité du plateau téléphonique	27
3.2.7.2	Suivi de l'avancement de la collecte	27
3.3	Transmission des données à l'Acheteur et bilan de collecte.....	28
3.3.1	Apurement des questionnaires.....	28
3.3.2	Transmission des données à l'Acheteur.....	28
3.3.3	Bilan de la collecte	28
3.3.4	Destruction des données chez le Titulaire.....	29
4	Organisation et composition des équipes.....	29
5	Calendrier prévisionnel des opérations.....	29
6	Pilotage de l'opération	29
	Liste des documents annexés au CCTP.....	30

1 L'enquête PHYTO2026 : informations générales

1.1 Objectifs

Le service de la statistique et de la prospective (SSP) est un service du Secrétariat Général du Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté alimentaire (MASA), en charge de missions de statistique, d'études, d'évaluation et de prospective. À ce titre, le SSP assure en particulier la réalisation des enquêtes statistiques dans les domaines de l'agriculture et de la pêche, de l'agroalimentaire et de la forêt. Certaines enquêtes s'adressent aux exploitants agricoles et traitent de thèmes variés comme le suivi de la structure des exploitations, les pratiques culturales, les cheptels, etc. Elles sont menées selon plusieurs modes de collecte, en particulier l'internet, le téléphone mais aussi le face-à-face. Pour cela, le service s'appuie sur un réseau d'enquêteurs répartis sur tout le territoire.

L'enquête sur les pratiques phytosanitaires 2026 (Phyto2026) est une nouvelle enquête statistique placée sous la responsabilité du SSP. Elle a pour objectif de répondre au règlement (UE) 2022/2379 relatif aux statistiques sur les intrants et les produits agricoles¹ et au règlement d'exécution (UE) 2023/1537 concernant les statistiques des produits phytopharmaceutiques (PPP) utilisés lors de la campagne culturale 2026². L'enquête devra permettre d'établir des statistiques sur les quantités de substances actives utilisées et les superficies traitées par des PPP, au niveau national et pour 21 cultures, en agriculture conventionnelle d'une part et en agriculture biologique d'autre part. L'enquête concernera les exploitations agricoles cultivant les cultures suivantes : blé tendre et épeautre, blé dur, orge, maïs grain, maïs vert, colza, tournesol, pommes de terre, betteraves sucrières, pommes, raisins de cuve, raisins de table, oranges, olives, choux, carottes, oignons, tomates de plein champ, tomates sous serre ou abris hauts accessibles, fraises de plein champ, fraises sous serre ou abris hauts accessibles. Cette nouvelle enquête a vocation à être reconduite à une fréquence annuelle à compter de la campagne culturale 2028.

L'enquête Phyto2026 est une opération statistique d'intérêt général. A l'instar d'autres enquêtes du SSP, elle bénéficiera du label d'intérêt général et de qualité statistique, assorti d'un caractère obligatoire, qui sera délivré à l'issue d'une consultation du Conseil national de l'information statistique (CNIS). Cette consultation se fera à l'automne 2025 pour l'avis d'opportunité puis en avril 2026, auprès du comité du label du CNIS, pour l'avis de conformité.

1.2 Organisation

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières s'inscrit dans le cadre général d'un marché public passé par le SSP en qualité de pouvoir adjudicateur. Il sera désigné ci-après sous le terme d'Acheteur. L'opérateur économique qui conclut le marché public avec l'Acheteur pour l'exécution des prestations qui figurent dans le présent document est désigné ci-après par « le Titulaire ».

L'enquête Phyto2026 concerne des exploitations agricoles et vise à relever, pour une à deux parcelles ciblées par exploitation, l'ensemble des traitements PPP effectués au cours de la campagne agricole 2026.

Les exploitations interrogées devront répondre à l'enquête en ligne via un questionnaire accessible sur internet (collecte en Cawi). Afin d'alléger la charge de réponse, les exploitants équipés d'un logiciel de

1 <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2379/oj?locale=fr>

2 https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/ALL/?uri=uriserv:OJ.L_.2023.187.01.0026.01.FRA

gestion parcellaire pourront transférer automatiquement leurs données de traitements phytosanitaires grâce au dispositif « Prophyl », évitant ainsi une saisie manuelle fastidieuse.

Des contrôles de complétude et de cohérence des données devront être mis en place pour les deux modes de collecte, en ligne (Cawi) et via l'API Prophyl. Des relances par courrier et/ou courriels seront par ailleurs organisées afin de garantir un taux de réponse satisfaisant. Une interrogation par téléphone sera également à prévoir pour les exploitants ne pouvant pas répondre par internet. En cas d'anomalies dans les réponses, des vérifications par téléphone seront réalisées.

Le projet de questionnaire est fourni en annexe 1. Ce questionnaire fera l'objet de tests par l'Acheteur en septembre 2025. Ils seront réalisés sur la base de formulaires développés à partir de logiciels libres. Ils auront pour seul objectif de s'assurer de la clarté des questions et de leur bonne compréhension par l'enquêté.

Les unités interrogées sont des exploitations agricoles, dont la liste sera fournie par l'Acheteur. Le questionnaire vise à relever, pour une parcelle avec une culture donnée, le détail des traitements PPP appliqués dans le but de protéger la récolte, depuis la fin de la récolte précédente jusqu'à celle de la culture suivie. Le présent accord-cadre porte uniquement sur la campagne agricole 2026.

Les exploitations agricoles à interroger seront préalablement contactées par le titulaire, par courrier ou courriel, afin de les informer qu'elles ont été sélectionnées pour répondre à une enquête sous label d'intérêt général et de qualité statistique avec obligation de réponse. Des modèles de lettre-avis pourront être fournis.

Les exploitations interrogées devront répondre à l'enquête sur internet, avec un questionnaire à renseigner en ligne (collecte en Cawi).

Au démarrage du questionnaire, le répondant vérifiera/complètera en ligne des données, dont certaines seront préremplies, portant sur :

- 1) les variables d'identification de l'exploitation** : nom, adresse, numéro de téléphone, courriel, ...
- 2) les variables d'identification de la parcelle enquêtée** : culture(s), surface(s), type de conduite (agriculture conventionnelle ou biologique), données d'identification de la parcelle déclarées dans Telepac le cas échéant...

Il sera ensuite demandé à l'exploitant s'il est équipé d'un logiciel de gestion parcellaire reconnu compatible avec le dispositif « Prophyl », sur la base d'une étude de faisabilité menée par l'Acheteur. À ce jour, trois logiciels sont éligibles : Mes Parcelles, Geofolia et SMAG farmer. Si tel est le cas, l'exploitant pourra transférer ses données de traitements phytosanitaires via « Prophyl ». Cette modalité de collecte ne sera proposée qu'aux exploitants pour lesquels la parcelle enquêtée relève d'une grande culture³.

Ce mode de collecte « Prophyl » est déployé pour la première fois dans une enquête statistique de l'Acheteur à caractère obligatoire. Il repose sur une étude de faisabilité conduite en 2024 par l'Acheteur, incluant un test de transfert automatisé de données via une interface de programmation d'application

3 Les grandes cultures correspondent aux cultures de céréales , oléagineux, protéagineux, betteraves et pommes de terre. Les cultures concernées par Prophyl dans le périmètre du règlement (UE) 2023/1537 sont les suivantes : blé tendre et épeautre, blé dur, orge, maïs grain, maïs vert, colza, tournesol, pommes de terre, betteraves sucrières.

(API) depuis les logiciels de gestion parcellaire partenaires. Le détail des résultats de cette expérimentation est présenté en annexe 2.

Si l'exploitant ne souhaite pas utiliser « Prophyl », s'il n'est pas équipé d'un logiciel compatible, ou si la parcelle enquêtée ne relève pas d'une grande culture, il devra alors saisir en ligne l'intégralité des traitements PPP effectués sur la parcelle enquêtée pendant la campagne culturale 2026.

Collecte des données phytosanitaires par saisie en ligne (Cawi)

Pour chaque utilisation d'un PPP sur la parcelle enquêtée, les informations suivantes seront collectées : le nom commercial, le numéro d'autorisation de mise sur le marché (AMM) du produit, la dose appliquée, l'unité de la dose, la quantité de bouillie utilisée, la cible et la part de la surface de parcelle traitée.

Le temps de saisie des données de traitement PPP devrait être compris entre 15 et 30 minutes, selon la culture, le mode de conduite, les conditions climatiques et les pressions parasitaires connues au cours de la campagne agricole 2026. Certaines années, des cultures peuvent en effet nécessiter jusqu'à une cinquantaine de traitements. Pour cette raison, une attention particulière devra être portée à l'ergonomie du questionnaire et aux outils d'aide à la saisie en ligne. Un référentiel des PPP, incluant leurs cibles et leurs numéros AMM, devra être intégré pour faciliter leur saisie par l'enquêté. Ce référentiel correspond à celui utilisé par l'atelier de calcul de l'indicateur de fréquence de traitements phytopharmaceutiques (IFT) mis en place par le MASA (<https://alim.agriculture.gouv.fr/ift/>). Ce référentiel comprend environ 7 000 références de PPP, 200 cultures, 175 cibles, représentant environ 50 000 croisements « PPP x culture x cible » possibles. Un extrait de ce référentiel est placé en annexe 3.

Des contrôles embarqués dans l'appliquatif, permettant de vérifier la complétude et la cohérence des données saisies par l'enquêté, seront mis en place. Une liste indicative de contrôles à embarquer est reprise en annexe 4. Elle pourra être complétée suite au recettage de l'appliquatif. Aucun contrôle (sauf ceux portant sur le format d'une donnée) ne sera bloquant, il s'agira d'alerte permettant à l'exploitant de rester vigilant tout au long du questionnaire.

Collecte Prophyl : transfert de données depuis les logiciels de gestion parcellaire

Pour les exploitants qui choisiront de répondre via « Prophyl », des questions supplémentaires leur seront posées en plus du tronc commun de questions posées au début de l'enquête. Ces questions complémentaires permettront de vérifier les informations suivantes :

- l'interrogation porte bien sur une parcelle cultivée en grandes cultures ;
- l'exploitant est bien utilisateur d'un logiciel de gestion parcellaire partenaire du mode de collecte « Prophyl » ;
- la totalité des traitements phytosanitaires de la campagne 2026 de la parcelle enquêtée ont bien été saisies dans le logiciel.

Si toutes ces conditions sont réunies, l'exploitant devra alors donner son accord au transfert des données de traitements PPP depuis son logiciel vers l'appliquatif de collecte. Cet accord vaudra validation officielle de la transmission des données comme réponse au questionnaire dans le cadre de l'enquête Phyto2026.

La transmission des données de traitements PPP sera automatisée à travers une interface de programmation d'application (API). Elle sera déclenchée par l'exploitant via son logiciel de gestion parcellaire. La transmission comprendra différents types de données en provenance des logiciels de gestion parcellaires partenaires :

- les données d'identification de l'exploitation agricole ;
- les données d'identification du logiciel de gestion parcellaire utilisé ;
- les données d'identification de la parcelle culturale concernée par le transfert ;
- les données relatives à l'identification de la campagne culturale concernée par le transfert ;
- les données relatives aux traitements phytosanitaires mis en place sur la parcelle.

La liste de ces données et leur format ont été définis dans le cadre de l'expérimentation Prophyl conduite en 2024 par l'Acheteur avec les éditeurs de logiciels partenaires (cf. annexe 2).

Des filtres devront être mis en place à l'entrée de l'API afin de rejeter les envois pour lesquels :

- les données d'identification de l'exploitation sont absentes ou non conformes à celles de l'échantillon (contrôle sur les numéros SIRET et/ou PACAGE) ;
- les données d'identification de la culture de la parcelle ne correspondent pas à une culture concernée par l'enquête et présente dans l'échantillon pour cette exploitation ;
- les données ne sont pas attendues, l'enquêté n'a pas donné son accord pour une collecte via « Prophyl ».

Un retour synchrone devra être fait au logiciel en réponse à son envoi vers l'API : les réponses peuvent être fonctionnelles (OK ou rejet suite à contrôle) ou techniques (norme API REST). La liste des données à transférer et des filtres envisagés à l'entrée de l'API sont disponibles dans l'annexe 5 et l'annexe 6.

Après réception, les données transférées via l'API seront automatiquement intégrées au questionnaire en ligne, qui sera soumis aux mêmes contrôles de complétude et de cohérence que ceux saisis directement en ligne (Cawi). En cas d'anomalie ou d'informations manquantes identifiées comme majeures, les répondants devront être contactés par téléphone pour les corriger. Une liste indicative des contrôles appliqués, précisant leur niveau de gravité, figure en annexe 7 et pourra être complétée si nécessaire.

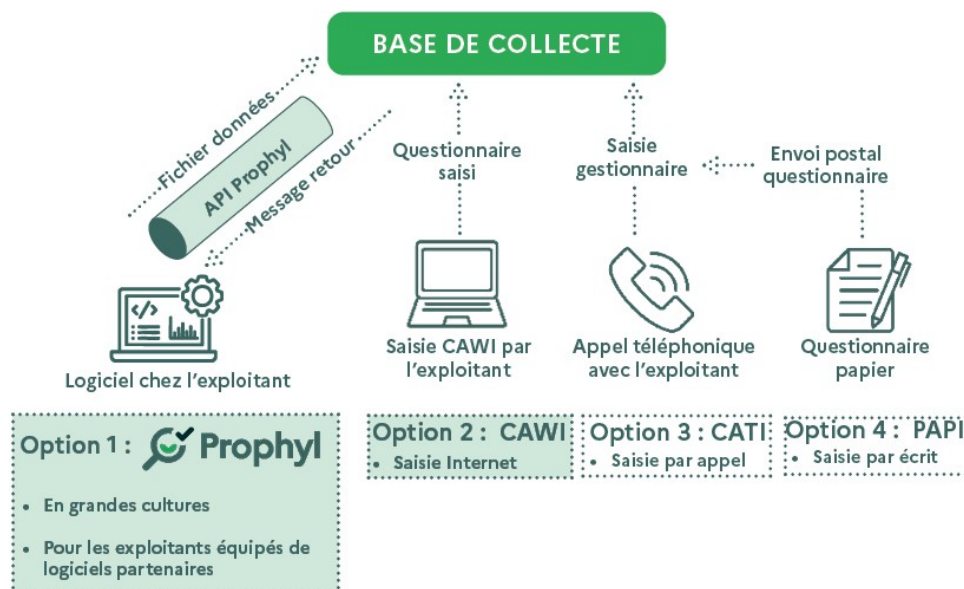
L'objectif de l'enquête est d'atteindre un taux de réponse de 85 % de questionnaires renseignés et validés (ce taux est calculé sur l'ensemble des unités à interroger) à l'aide d'un protocole de relance par courrier, mail, et téléphone.

Une interrogation par téléphone sera mise en place auprès des exploitants ne pouvant répondre ni en ligne, ni via « Prophyl ».

Chaque exploitant enquêté ne sera interrogé que sur un maximum de deux parcelles.

Schéma détaillant l'organisation de la collecte des données phytosanitaires pour l'enquête Phyto2026 :

Collecte des données phytos - Enquête Phyto2026



1.3 Champ et volumétrie

L'enquête Phyto2026 sera menée dans les principales régions françaises productrices pour chaque culture. Les exploitations seront tirées par le SSP à partir de plusieurs sources : fichiers de la PAC, casier viticole informatisé (CVI) et base de sondage Balsa du SSP. **La taille de l'échantillon, encore à définir selon le niveau de précision souhaité, est estimée entre 15 000 et 36 000 parcelles⁴.**

1.4 Calendrier

La durée du présent accord-cadre est fixé à 30 mois à compter du démarrage des prestations, prévu en janvier 2026.

La collecte de l'enquête Phyto2026, qui portera sur la campagne culturale 2026, se déroulera d'octobre 2026 à février 2027. Les données seront ensuite validées et traitées par l'Acheteur, avant leur transmission à Eurostat en décembre 2027. Elles resteront consultables par l'Acheteur via les outils de collecte du titulaire jusqu'en juillet 2028. Ce calendrier est conçu pour garantir l'exhaustivité de la collecte et un délai suffisant pour le traitement post-collecte.

2 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord-cadre porte sur la préparation de la collecte et la collecte elle-même de l'enquête sur l'usage des PPP en 2026. Cette collecte se déroulera entre octobre 2026 et février 2027, par internet (complétée par relances téléphoniques) et via l'API Prophyl permettant de récupérer des données de logiciels de gestion parcellaire destinées à compléter le questionnaire web associé.

⁴ Une parcelle au sens de l'enquête Phyto2026 est un ensemble de terres jointives cultivées en une espèce végétale donnée, ayant le même précédent cultural et conduite selon des pratiques homogènes. Elle ne correspond pas forcément au parcellaire du plan cadastral de l'exploitation.

La durée moyenne de réponse au questionnaire est estimée entre 15 et 30 minutes selon la culture, le mode de conduite, les conditions climatiques et les pressions parasites connues au cours de la campagne agricole 2026.

Le nombre total d'unités à contacter sera compris entre 15 000 et 36 000 selon la précision recherchée. Certaines de ces unités pourront se révéler hors champ (sans activité agricole...) ou injoignables (unités introuvables).

Le Titulaire sera en charge de :

1. Développer l'environnement préalable à la phase de collecte, dans les conditions détaillées en partie 3.1 du présent document ;
2. Tester le dispositif à partir de quelques cas fictifs, en collaboration avec l'Acheteur (partie 3.1.7) ;
3. Assurer une collecte multimode organisée selon les protocoles décrits en partie 3.2 du présent document ;
4. Transmettre à l'Acheteur, régulièrement et en fin de collecte, un jeu de données comportant l'historique des échanges avec les unités à contacter, les questionnaires complets et incomplets, les unités hors champ, les refus et les unités injoignables, tel que décrit en partie 3.3 du document.

L'ensemble des outils mis en place et développés dans le cadre du présent accord-cadre devront répondre à des exigences d'Écoconception, conformément aux bonnes pratiques émises dans le RGENS disponible sur le site : <https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/>

L'Acheteur transmettra au Titulaire :

- en janvier 2026, un échantillon et un référentiel fictifs pour développer et tester le dispositif de collecte
- avant le 14 juillet 2026, l'échantillon définitif et le référentiel à utiliser.
- La liste des contrôles à embarquer dans l'applicatif de collecte, les vérifications à développer avant l'intégration de données via l'API, les contrôles de cohérence destinés à améliorer la qualité des questionnaires, mais aussi les modèles de courriers, de courriels et d'argumentaires téléphoniques qui feront l'objet d'échanges avec le Titulaire afin qu'il puisse émettre des recommandations sur leurs formulations ou leurs utilisations.

3 Prestations attendues

Les prestations attendues du Titulaire sont détaillées ci-après pour chacune des trois grandes phases de l'opération : phase préparatoire à la collecte ; phase de collecte multimode ; transmission des données à l'Acheteur et bilan de collecte.

3.1 La phase préparatoire à la collecte

La phase dite « préparatoire à la collecte » inclut l'ensemble des opérations qui doivent être réalisées avant le lancement de l'enquête à proprement parler.

3.1.1 Méthode et outil d'enrichissement ou correction des coordonnées de contact

Au démarrage des prestations (janvier 2026), l'Acheteur fournira au Titulaire un fichier informatique d'un millier de lignes, avec des données fictives au même format que l'échantillon définitif. Ce fichier

comprendra les noms et coordonnées postales, et aussi des numéros de téléphone et courriel. Le fichier définitif de l'échantillon sera fourni par l'Acheteur au plus tard le 15 juillet 2026.

Le Titulaire prévoira un dispositif de mise à jour du fichier des coordonnées des individus (adresse postale, mail, téléphones) avec comptage du nombre de corrections d'une part et du nombre d'ajouts d'autre part.

Les mises à jour seront issues de recherches à la charge du Titulaire, réalisées avant le 31 août 2026. Le Titulaire devra rechercher les coordonnées manquantes pour les diverses unités concernées et corriger les coordonnées a priori fausses ou mal formatées. L'enrichissement sera reporté dans l'échantillon. Le coût de cette mise à jour sera fonction de la taille définitive de l'échantillon.

Seules les coordonnées corrigées ou complétées par le Titulaire grâce à ses recherches pourront faire l'objet d'une facturation à l'Acheteur.

À titre indicatif, voici un ordre d'idée de la présence des différentes coordonnées de contacts des exploitations dans les échantillons :

- Adresses postales : renseignées pour 100 % des exploitations
- Téléphone fixe : au moins un numéro renseigné pour 80 % des exploitations
- Téléphone portable : au moins un numéro renseigné pour 65 % des exploitations
- Courriel : au moins une adresse mail renseignée pour 70 % des exploitations

3.1.2 Préparation des lettres-avis par courrier ou courriel

3.1.2.1 Les lettres-avis par courrier

La première prise de contact avec les unités se fera par l'envoi d'une « lettre avis » à en-tête du ministère en charge de l'agriculture, avec les logos du ministère et de la statistique publique.

Rédigée et mise en forme par l'Acheteur, elle présentera le dispositif et les objectifs de l'enquête Phyto2026 et soulignera son caractère obligatoire. Elle informera les enquêtés sur la confidentialité des réponses et précisera la date limite à laquelle l'enquêté doit répondre, le lien vers le site internet et l'identifiant et mot de passe de connexion. La lettre indiquera également le numéro d'appel gratuit de l'assistance du Titulaire, l'adresse courriel et le site internet dédié à l'enquête, qui seront mis à sa disposition. Elle sera accompagnée d'une notice explicative sur l'organisation de l'enquête, réalisée par l'Acheteur (A4 recto/verso). En particulier, il s'agira de mettre en avant le mode de collecte innovant pour les exploitants équipés de logiciel de gestion parcellaire. Un QR-code pourrait aussi être utilisé pour alléger le texte en fournissant toutes les informations, il renverrait sur une FAQ (Foire Aux Questions), la notice explicative, des exemples d'utilisation des résultats de ce type d'enquêtes, etc...

Le Titulaire prendra en charge :

- d'imprimer en couleur le courrier et la notice ;
- de réaliser le publipostage, mettre sous pli et assurer le routage dans une enveloppe comportant les logos du ministère et de la statistique publique ;
- de fournir à l'Acheteur un état de réalisation de l'opération sous la forme d'un bordereau des envois de courrier.

3.1.2.2 Les lettres-avis électroniques

Pour les exploitations dont une adresse courriel est connue, l'envoi par courrier de la lettre-avis sera

doublé par un envoi par courriel adressé à l'enquêté 48 heures après l'expédition de la lettre-avis.

Le contenu du courriel sera personnalisé et permettra à l'enquêté d'accéder en un clic au questionnaire le concernant. Il fera référence au dispositif d'assistance mis en place pour l'enquête. Le modèle de courriel sera établi par l'Acheteur après échange avec le Titulaire. Le courriel aura un objet et un nom d'expéditeur permettant de reconnaître facilement l'opération Phyto2026. Un lien pourrait être indiqué pour renvoyer le lecteur vers une FAQ (Foire Aux Questions), la notice explicative, des exemples d'utilisation des résultats de ce type d'enquêtes, etc...

3.1.3 Mise en place du dispositif d'assistance aux enquêtes

Le Titulaire mettra en place un dispositif d'assistance aux enquêtes, constitué d'un numéro de téléphone gratuit (numéro vert) et d'une adresse courriel de contact créée spécialement pour l'opération, permettant aux enquêtés de contacter le Titulaire dès réception de la lettre-avis de l'enquête, pour :

- Obtenir des informations complémentaires sur les objectifs de l'enquête ou sur son déroulement ;
- Demander l'envoi d'un questionnaire papier ;
- Solliciter de l'aide pour le remplissage du questionnaire en ligne ;
- Solliciter de l'assistance pour le recours au mode de collecte « Prophyl » ;
- Demander un rendez-vous téléphonique pour une collecte CATI du questionnaire ;
- Mentionner les plages horaires souhaitées pour un contact téléphonique ultérieur ;
- Manifester leur refus de répondre à l'enquête ;
- Demander l'actualisation de leurs coordonnées de contact.

Le dispositif permettra à l'enquêté d'être dirigé vers un ou plusieurs gestionnaires formés par le Titulaire. Il conviendra de prévoir une large plage horaire, éventuellement plus limitée le samedi. En dehors de ces horaires, il faudra prévoir un répondeur.

3.1.4 Le site internet dédié à l'enquête

Le Titulaire mettra en place un site internet dédié respectant la charte graphique définie par l'Acheteur. Le site devra respecter le Système de Design de l'État (<https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>). Une charte graphique plus détaillée sera transmise au Titulaire avant le démarrage du développement du site.

Ce site comportera :

- Une partie en accès libre :
 - Présentation de l'enquête (objectifs, notice de remplissage, lien vers les pages dédiées à l'enquête sur Agreste) ;
 - Questions fréquentes (FAQ) ;
 - Demande d'assistance (numéro vert et adresse du courriel d'assistance) ;
 - Téléchargement du questionnaire vierge.
- Un espace personnel sécurisé protégé par un identifiant et un mot de passe :
 - Accès au questionnaire à renseigner ;
 - Téléchargement du questionnaire personnalisé.

Les mots de passe seront générés par le Titulaire avec une méthode qui évite tout risque de confusion de caractères (exemple entre la lettre o et le chiffre zéro).

En termes d'accessibilité, il devra respecter le minimum légal requis pour les sites de la fonction publique, à savoir le double A (AA) du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) (<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>).

Le site internet de collecte devra répondre aux recommandations du référentiel général

d'interopérabilité des systèmes d'information de l'Acheteur (<https://www.numerique.gouv.fr/offre-accompagnement/reference-interoperabilite-rgi/>).

L'appliquatif de collecte devra fonctionner sur différents supports : tablette, PC ou smartphone.

3.1.5 L'appliquatif de collecte

Le Titulaire prendra en charge le développement de l'appliquatif de collecte. La première semaine de janvier 2026, une réunion de lancement permettra à l'Acheteur de préciser le cahier des charges relatif à l'appliquatif.

Le questionnaire devra pouvoir être collecté selon plusieurs modes (internet, téléphone ou intégration de données via Prophyl) et devra être connecté à une plate-forme de gestion d'appels téléphoniques. L'interface de collecte internet devra être adaptée au mode Cati, dans le cas où la saisie des réponses serait effectuée par le Titulaire dans le cadre d'un entretien téléphonique avec le répondant.

À tout moment, le questionnaire doit pouvoir être interrompu et repris plus tard par le répondant.

La version définitive du questionnaire sera fournie au lancement des prestations en janvier 2026. Chaque question sera identifiée par un nom de chacune des variables et un numéro, éléments qui devront être dans l'appliquatif développé par le Titulaire afin de faciliter le suivi par l'Acheteur. Cet applicatif de collecte devra également tracer tous les changements d'état du questionnaire à travers un écran dédié, non accessible à l'enquêté, dont les données seront enregistrées dans la base des données collectées. Les différents statuts du questionnaire sont listés en paragraphe 3.2.5.5 et pourront être aménagés par le Titulaire après échanges avec l'Acheteur.

3.1.5.1 Pré-remplissage du questionnaire

En se basant sur les données du pseudo-échantillon fourni en janvier 2026 par l'Acheteur, le Titulaire développera un dispositif permettant de préremplir les questionnaires électroniques. Ce dispositif insérera dans les questionnaires électroniques les données individuelles d'identification des exploitations (raison sociale, adresse postale, coordonnées téléphoniques, courriel, n° Siret, numéro Pacage, statut juridique...) et, le cas échéant, les informations de la parcelle concernée (commune, culture, numéro d'îlot, ...), voire éventuellement des données relatives à certaines variables de l'enquête.

L'appliquatif devra offrir la possibilité à l'enquêté de modifier en ligne ces informations si jamais celles-ci s'avéraient erronées.

3.1.5.2 Charte graphique et ergonomie

La charte graphique du questionnaire devra, comme le site dédié, respecter le minimum légal requis pour les sites de la fonction publique, à savoir le double A (AA) du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) (<https://accessibilite.numerique.gouv.fr/>). Les personnes indiquant une déficience visuelle trop élevée pour être en mesure de répondre par internet seront invitées par le Titulaire à répondre au questionnaire par téléphone.

La charte graphique offrira une lecture et une navigation optimales pour l'utilisateur quel que soit le support utilisé pour la réponse à l'enquête (téléphones mobiles, tablettes, moniteurs d'ordinateur) et son outil de navigation web. Le design devra respecter le Système de Design de l'État (<https://www.systeme-de-design.gouv.fr/>).

La présentation et les messages devront être soignés, notamment sur la page d'accueil et sur la dernière page du questionnaire.

Le questionnaire devra :

- Afficher le caractère officiel de l'enquête (logo de la statistique publique et mention du

caractère obligatoire) sur la page d'accueil ainsi que les éléments d'identité du MASA ;

- Faire apparaître le numéro d'appel gratuit et l'adresse courriel de contact, accessible sur clic, sur tous les écrans.

Un soin particulier sera apporté dans l'ergonomie de l'outil de collecte:

- Homogénéisation des pages en termes de disposition des objets. Le remplissage du questionnaire devra être simple et intuitif pour l'enquêté. D'une page à l'autre, il devra retrouver les composants de la page au même endroit (bouton, menu, aide...);
- Le recours à l'ascenseur pour le déplacement dans chaque écran de saisie devra être évité ;
- Les lignes du tableau du questionnaire papier devront être transposées en écrans de saisie intuitifs ;
- La saisie par auto-complétions devra être mise en place au niveau de la saisie des traitements phytosanitaires (proposition à la volée d'une ou plusieurs modalités au fur et à mesure de la saisie). Ce mode de saisie permettra à l'utilisateur de limiter la quantité d'informations à saisir et ainsi améliorer la fluidité de la saisie (cf. paragraphe 3.1.5.3 'saisie guidée par le référentiel des PPP') ;
- Les boutons de fonctionnalités (« précédent », « suivant », « enregistrer », « valider le questionnaire ») devront être mis en évidence sur la page afin que l'enquêté n'oublie pas de les activer ;
- Les messages d'alerte ou d'information pourront être du type « pop-up » ou s'afficher au-dessus du libellé de la question ;
- Les zones obligatoires devront être repérables visuellement (* ou couleur) ;
- Certains termes présents dans les intitulés de question ou de modalité devront être définis pour une meilleure compréhension de l'enquêté. Ces définitions devront être intégrées à l'aide d'infobulles à proximité des termes en question. Ce système d'infobulles ne doit pas alourdir le questionnement ;
- Une matérialisation dynamique de l'avancement dans le questionnaire sera toujours visible : Questionnaire à renseigner, questionnaire en cours 10 %, ... questionnaire en cours 85 %, questionnaire terminé.

3.1.5.3 Saisie guidée par le référentiel des PPP

En janvier 2026, l'Acheteur fournira au Titulaire une version provisoire du référentiel des PPP (voir annexe 3). Ceci permettra au Titulaire le développement de l'appliquet de collecte au niveau de la saisie des traitements phytosanitaires. Un traitement sera caractérisé par moins de 10 variables dont la saisie devra être guidée par le référentiel. Par exemple :

- le nom du produit : par la saisie d'un mot ou début de mot ou série de 3 lettres consécutives (trigramme), l'appliquet proposera les produits contenant ce mot ou début de mot ou suite de lettres dans le référentiel, l'enquêté n'aura alors plus qu'à choisir dans la liste déroulante adaptative le produit souhaité ;
- le numéro AMM sera renseigné automatiquement grâce au référentiel dès que le libellé du PPP sera saisi. Il sera également possible de saisir un numéro AMM directement pour récupérer le libellé du PPP associé dans la zone Nom du produit ;
- la cible du traitement sera renseignée automatiquement grâce au référentiel dès que le libellé du PPP sera saisi, s'il existe une seule cible associée. Sinon une liste déroulante des cibles possibles sera proposée à l'enquêté ;

L'appliquet devra prévoir la possibilité de réaliser la saisie d'un traitement SANS l'aide du référentiel, par exemple pour le cas d'un traitement avec un produit non référencé (modalité 'autre' toujours possible

par exemple). Lorsque la saisie se fera sans le guidage du référentiel, via une modalité 'autre' par exemple, alors certaines zones devront être explicitées à la main (par exemple le libellé du produit ou la cible).

3.1.5.4 Contrôles embarqués et filtres

Les réponses apportées par l'enquête feront l'objet de contrôles embarqués simples pour garantir la qualité et alerter sur des risques d'erreur :

- Vérification de la saisie de champs obligatoires (contrôle bloquant) ;
- Vérification du format de saisie des champs (contrôle bloquant) ;
- Vérification de la cohérence des réponses au sein d'un questionnaire : par exemple aucun traitement et parcelle non bio (contrôle en fin de questionnaire non bloquant mais avec preuve de lecture) ;
- Contrôles sur des valeurs pour détecter des erreurs d'unités. Par exemple, pour une dose supérieure au double de la dose homologuée ou inférieure à la moitié de la dose homologuée (informatif non bloquant).

Des contrôles générant un message d'alerte seront privilégiés et feront l'objet d'un affichage simple et intuitif. Des zones de commentaires seront à prévoir pour permettre à l'enquête d'expliquer sa réponse. Néanmoins, pour éviter de décourager les répondants, les contrôles bloquants devront être limités.

Le questionnaire électronique devra intégrer de nombreux filtres conditionnant les questions. Par exemple :

- les questions d'identification de la parcelle sont différentes selon la culture ;
- Le mode de collecte Prophyl ne sera proposé que si la culture est une grande culture ;
- Le tableau des traitements phytosanitaires ne sera pas accessible si l'enquête choisi le mode de collecte Prophyl.

La liste détaillée des filtres et contrôles à intégrer dans l'applicatif de collecte sera précisée par l'Acheteur sur la base de l'ergonomie générale proposée par le Titulaire. L'annexe 4 fournit quelques exemples de contrôles embarqués.

3.1.5.5 L'API de collecte Prophyl

Le Titulaire sera en charge du déploiement de l'API de collecte Prophyl. Les éditeurs partenaires sont au nombre de 3 (Chambres d'Agriculture France, Isagri, SMAG). Les données à recueillir via Prophyl et leur format ont été établis par l'Acheteur avec les éditeurs partenaires de l'expérimentation (annexe 5). Le déclenchement de la transmission sera généré par l'exploitant via son logiciel. Dès réception d'un flux de données par l'API, des contrôles seront réalisés, un retour en mode instantané sera fait auprès du logiciel de l'exploitant à l'origine de la transmission et le statut du questionnaire sera mis à jour en conséquence dans la plate-forme de collecte.

L'API Prophyl devra répondre aux recommandations du référentiel général d'interopérabilité des systèmes d'information de l'Acheteur (<https://www.numerique.gouv.fr/offre-accompagnement/reference-interoperabilite-rgi/>).

La liste détaillée des contrôles, les retours via l'API et la mise à jour du questionnaire web associé seront précisés par l'Acheteur (cf. annexe 6 pour une information provisoire). Principalement, il s'agira de vérifier avec l'échantillon si ce dossier est attendu (contrôle sur SIRET ou PACAGE et sur la variable qui valide le choix par l'exploitant de la collecte via Prophyl), si les données semblent correctes (campagne 2026, culture attendue, présence de traitement phytosanitaire si parcelle non bio, surface de la parcelle renseignée). Si un contrôle est activé alors un retour vers l'exploitant via l'API lui indiquera le problème. Si plusieurs contrôles sont activés alors le retour indiquera l'ensemble des problèmes relevés. Si aucun

contrôle ne se déclenche alors un retour vers l'exploitant lui indiquera que sa réponse à l'enquête Phyto2026 est enregistrée et qu'aucune autre action est attendue de sa part.

Lorsqu'une collecte via Prophyl est prise en compte (aucun rejet via l'API) alors le statut du questionnaire web sera mis à jour et les données seront reformatées afin qu'elles puissent compléter le questionnaire web associé dans la base des données collectées. Cette intégration des données Prophyl doit permettre l'utilisation de toutes les fonctionnalités de l'appliquet sur ce questionnaire au même titre que sur un questionnaire saisi directement par l'enquêté, par exemple en cas de demande d'impression du questionnaire par l'enquêté (cf. paragraphe 3.1.5.6).

3.1.5.6 Impression, sauvegarde et validation du questionnaire

Le répondant devra pouvoir à tout moment imprimer le questionnaire à partir de la version électronique et l'enregistrer au format PDF sur son ordinateur personnel, y compris s'il a choisi la collecte via Prophyl. Il pourra ainsi éditer et imprimer :

- Soit une version vierge ; cette version sera préremplie avec les données initialisées comme indiqué au paragraphe 3.1.5.1 et sera imprimable au format A4 ;
- Soit une version partiellement ou entièrement remplie de manière à pouvoir en conserver un exemplaire après saisie (avec les données initialisées, éventuellement mises à jour par l'exploitant, les données saisies, les données apurées éventuellement, les données importées via l'API le cas échéant).

Durant la saisie, l'enquêté devra pouvoir sauvegarder ses réponses au questionnaire et terminer de le remplir en se reconnectant ultérieurement.

A la fin de la saisie, si l'interface l'autorise (pas de contrôles bloquants – zones obligatoires renseignées et formats respectés), l'enquêté validera son questionnaire (mode Cawi) ou son questionnaire sera validé par le Titulaire (mode Cati ou saisie d'un questionnaire papier ou enregistrement de données issues de l'API).

Le Titulaire devra donc gérer au minimum l'existence de 4 états du questionnaire : « vide », « en attente », « en cours » et « validé ». Un écran spécifique pour ces 4 états devra être affiché lors de la déconnexion de l'enquêté :

- Pour l'état « vide », il lui sera rappelé que (ou au gestionnaire) le questionnaire est vierge et qu'il devra revenir le compléter avant le ;
- Pour l'état « en attente », il lui sera rappelé que (ou au gestionnaire) le questionnaire est en attente d'une transmission via son logiciel de gestion parcellaire ;
- Pour l'état « en cours », il lui sera rappelé (ou au gestionnaire) que le questionnaire est incomplet et qu'il devra se reconnecter pour finir de le compléter en ligne ;
- Pour l'état « validé », il sera indiqué que le questionnaire est complet et que l'enquêté est remercié pour sa participation à l'enquête. Un courriel lui sera alors envoyé pour confirmer que la réponse à son questionnaire a bien été enregistrée. Idéalement, le courriel contiendra un lien vers le questionnaire validé au format PDF. Le passage à l'état « validé » du questionnaire sera automatiquement accompagné d'un enregistrement des horaires de saisie ou d'intégration des données Prophyl le cas échéant (date / heure début connexion / heure déconnexion / heure d'intégration).

L'infrastructure technique mise en œuvre par le Titulaire sera hébergée chez lui ou chez un fournisseur localisé sur le territoire national ou dans un des pays de l'Union européenne. Elle devra permettre d'assurer un haut niveau de disponibilité du site et de l'appliquet de saisie.

3.1.6 Infrastructures techniques

3.1.6.1 Hébergement de l'appliquatif de saisie et du site dédié

L'Acheteur attend du Titulaire un engagement de service (SLA) portant sur un site et une plate-forme de collecte surveillés et maintenus, disposant d'une plage de service garanti (PSG) en 24h/24 et 7j/7, un taux de disponibilité de 99,5 % et une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 8H maximum compte tenu de l'exposition de l'opération. En cas d'interruption de service, le Titulaire devra informer l'Acheteur et les éditeurs de la durée de l'indisponibilité (heure de début et de fin de l'incident) et des raisons de l'interruption.

L'infrastructure mise en œuvre devra garantir une bande passante et un niveau de performance permettant une navigation fluide sur le site et lors du remplissage des questionnaires, sans latence. Compte tenu du nombre d'exploitations agricoles qui seront à contacter, l'architecture informatique devra être en capacité de supporter sur la plate-forme de collecte jusqu'à 1000 connexions simultanées lors des pics de connexion.

Le sujet traité étant sensible, il faudra veiller à ne pas décourager le répondant. Aussi, des pénalités seront appliquées en cas de problème technique engendrant des interruptions de service du site de collecte et/ou de l'API.

3.1.6.2 Sécurisation des données

Les données transmises par l'Acheteur et les données collectées par le Titulaire sont des données individuelles relevant du secret statistique. Le Titulaire devra garantir la sécurité de leur hébergement à un niveau fort. Il s'engagera à veiller à ce que l'intégrité des données soit préservée. La modification illicite n'est pas tolérée et devra être détectée sous 24H.

La sécurité devra respecter les exigences du référentiel général de sécurité interministériel accessible à l'adresse suivante : <https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs>.

Les données collectées par le Titulaire (et leur sauvegarde) devront être stockées sur le territoire national ou dans un des pays de l'Union européenne et sécurisées lors de leur stockage et lors de leurs acheminements. La transmission des données d'une exploitation devra être certifiée par le contrôle de ses paramètres de connexion. Un mode de transfert sécurisé devra être mis en place par le Titulaire pour envoyer les données à l'Acheteur.

Les sauvegardes des données, au moins quotidiennes, devront être prévues par le Titulaire pour permettre la récupération de données perdues.

3.1.7 Phase de tests

Avant le démarrage de la collecte, des tests du questionnaire électronique et des tests techniques de performance et de sécurité devront être conduits. Les tests du questionnaire électronique viseront notamment à vérifier que l'ensemble des filtres, des contrôles, des infobulles ou notices fonctionnent parfaitement. L'Acheteur se réserve le droit de demander des modifications de l'appliquatif de collecte après la phase de tests.

Chaque type de tests fera l'objet d'un compte-rendu précis permettant de lister ce qui est vérifié et le résultat obtenu.

3.1.7.1 Tests automatiques du questionnaire

Des tests automatiques seront conduits afin de contrôler la mise en œuvre des différents filtres et déclencher les contrôles. Des valeurs aléatoires et des valeurs extrêmes seront injectées et des jeux de données exploitables en sortie seront générés afin de valider les différentes situations permises par le questionnaire. Le Titulaire et l'Acheteur analyseront les jeux de données générés afin de détecter

d'éventuels problèmes et de lister les corrections à apporter.

3.1.7.2 Tests manuels du questionnaire

Le Titulaire et l'Acheteur vérifieront le bon déroulement du développement du questionnaire, effectueront des contrôles sur le respect de l'intitulé des questions, des modalités, des filtres et de tout ce qui est relatif à la programmation du questionnaire mais également à l'ergonomie de l'outil.

Le protocole de transmission des fichiers à l'Acheteur ainsi que le format des fichiers devront être également testés pour s'assurer de leur parfaite intégration dans les outils de l'Acheteur.

Le Titulaire mettra en place un système permettant à l'Acheteur d'effectuer des tests à distance. Il mettra par ailleurs à disposition de l'Acheteur un terminal sur son plateau et dans ses locaux dans l'éventualité de tests effectués directement dans les locaux du Titulaire.

L'Acheteur sera en capacité de simuler l'utilisation d'un logiciel de gestion parcellaire par un exploitant et donc de simuler des envois de données.

L'objectif général de ces tests est de :

- Vérifier le bon déroulement du questionnaire en mode internet et téléphone ;
- Vérifier l'utilisation des contrôles garantissant la qualité des données collectées ;
- Estimer la durée du questionnaire à travers un minutage précis de quelques exemples ;
- Vérifier la possibilité de reprise d'un questionnaire interrompu en cours de collecte ;
- Vérifier l'enregistrement du statut d'un questionnaire lorsqu'il change d'état ;
- Vérifier le déclenchement des contrôles sur un questionnaire validé ;
- Vérifier les possibilités d'impression ou de génération du pdf selon l'état du questionnaire ;
- Vérifier le fonctionnement des dispositifs de suivi de collecte ;
- Vérifier l'intégration de données Prophyl dans le questionnaire associé ;
- Vérifier l'alimentation de la base des données collectées ;
- Vérifier l'alimentation des fichiers transmis à l'Acheteur.

Du fait de la complexité du questionnaire, cette phase de tests de conformité nécessitera de nombreux allers-retours entre l'Acheteur et le Titulaire avant d'aboutir à une version stabilisée. Une grande disponibilité du Titulaire dans cette phase est donc souhaitée. Chaque changement sur le questionnaire donnera lieu à une nouvelle phase de test et validation par l'Acheteur.

3.1.7.3 Tests de l'API

Ils comprendront des tests fonctionnels, des tests de performance et des tests de sécurité. Ces tests consisteront en particulier à :

- Effectuer des tests unitaires, d'intégration et de bout en bout ;
- S'assurer que l'API peut gérer toutes les erreurs et vérifier les contrôles et les messages retours déclenchés ;
- Mesurer le temps de réponse entre la transmission des données et le message retour dans le logiciel de l'exploitant ;
- Vérifier que l'API peut gérer la charge de multi-connexion attendue ;
- Effectuer des essais d'endurance pour s'assurer que l'API peut gérer la charge de multi-connexion attendue sur toute la durée de la collecte ;
- Vérifier la sécurisation de l'API contre des attaques potentielles.

A noter que ces tests de l'API devront respecter les contraintes éditeurs : ils seront réalisés courant mars 2026.

3.1.7.4 Tests du questionnaire en situation réelle

Ces tests seront pris en charge par l'Acheteur qui remontera au Titulaire toutes les remarques bloquantes, complétant ainsi la première série de tests en situation réelle qu'il aura mené en septembre 2025, afin de vérifier la bonne compréhension du questionnaire par les exploitants et de finaliser le questionnaire version papier.

Cette phase de tests en situation réelle du questionnaire sera organisée sur deux semaines auprès de quelques exploitants qui seront invités à remplir le questionnaire. Afin de se rapprocher d'une situation la plus réaliste possible, les tests seront réalisés en priorité avec l'équipement (ordinateur ou tablette) de l'exploitant.

Les anomalies rencontrées seront corrigées par le Titulaire. Si des possibilités d'améliorations sont détectées dans cette phase, elles devront également être prises en compte par le Titulaire.

3.1.7.5 Tests du dispositif d'assistance

Le Titulaire et l'Acheteur vérifieront le bon fonctionnement du site internet, du numéro vert et de l'adresse mail de contact.

3.1.7.6 Tests de performance du site internet de collecte

Le Titulaire devra réaliser des tests de performance avec les éléments de volumétrie fournis par l'Acheteur sur une plate-forme semblable à l'environnement de production pour garantir le niveau de service défini précédemment. Il s'agira ici de vérifier en particulier la saisie fluide des traitements, guidée par le référentiel. Le Titulaire devra fournir à l'issue de ces tests un compte rendu permettant de vérifier l'atteinte de ce niveau de service, qui sera présenté à l'Acheteur avant l'ouverture de l'appliquet aux enquêtes.

3.1.7.7 Tests de sécurité et d'intrusion

Le Titulaire devra posséder une politique de sécurité du système d'information (PSSI) conformément au guide d'élaboration fourni par l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) :

<https://www.ssi.gouv.fr/guide/pssi-guide-delaboration-de-politiques-de-securite-des-systemes-dinformation/>

Cette PSSI devra être conforme à la PSSI État et à la PSSI Agriculture.

Un audit de sécurité sera réalisé sur la solution informatique du Titulaire (locaux, matériels, développements) pour garantir que tous les moyens nécessaires sont mis en œuvre pour un maintien en conditions de sécurité.

Cet audit sera réalisé par un prestataire désigné par l'Acheteur.

Le Titulaire prévoira la rédaction d'un "Plan d'Assurance Sécurité", au début de la prestation, qui permettra de clarifier les détails relatifs aux référentiels sus cités.

3.1.8 Formation des gestionnaires et superviseurs

Sont appelés gestionnaires les personnels du Titulaire impliqués dans la collecte des questionnaires ou en charge de répondre au numéro d'appel gratuit, aux messages vocaux et électroniques reçus dans les dispositifs d'assistance mis en place.

Le Titulaire dispensera obligatoirement une formation à l'ensemble des gestionnaires. L'Acheteur devra pouvoir assister aux séances de formation assurées par le Titulaire.

En sus de la formation assurée par le Titulaire, les gestionnaires devront participer à une journée de formation animée par l'Acheteur dans les locaux du Titulaire, qui sera consacrée à présenter les

grandes lignes de l'enquête Phyto2026, les concepts à connaître et le contenu du questionnaire. L'Acheteur répondra aux questions des gestionnaires et leur fournira des exemples de cas concrets à saisir sur l'appliquet du Titulaire.

3.2 La phase de collecte

3.2.1 Enrichissement et corrections des coordonnées des exploitations de l'échantillon

A compter du 15 juillet 2026, le titulaire assurera une mise à jour des coordonnées des exploitations de l'échantillon (adresses, téléphones, mail). Si besoin, des priorités seront données par l'Acheteur afin de cibler les unités à mettre à jour sur un volume réalisable dans les délais. Le titulaire utilisera sa méthode et les outils décrits en 3.1.1.

Attention, les données de contact initialement fournies par l'Acheteur dans l'échantillon ne seront en aucun cas écrasées par de nouvelles données. Toute modification ou complément sera enregistré à part.

L'Acheteur se réserve un droit de regard sur toutes ces modifications et souhaite expressément être informé des cas de changement de commune (de l'exploitation, du répondant lorsqu'il est connu) par rapport à la commune initiale.

Le 1er septembre 2026, le Titulaire fournira à l'Acheteur le nombre de mises à jour effectuées, le nombre de coordonnées ajoutées, ainsi qu'un bilan de ces travaux de pré-collecte.

3.2.2 Impression et envoi des courriers et envoi des courriels d'ouverture

Le Titulaire assurera le lancement de la collecte le 1^{er} octobre 2026, par l'envoi des courriers et courriels de lancement d'enquête (respectivement envoyés avec 2 jours d'écart). La date limite de réponse sera fournie par l'Acheteur.

En cas de retour en NPAI (« n'habite pas à l'adresse indiquée »), le Titulaire recherchera les coordonnées postales de ces exploitations et en informera l'Acheteur.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire adressera à l'Acheteur, en fin d'enquête, la liste des exploitations dont, après retour de courrier en NPAI, les coordonnées ont été recherchées, avec le détail des modalités de recherche (internet, appel téléphonique...) et les nouvelles coordonnées pour celles qui ont été retrouvées. Seules les coordonnées retrouvées seront facturées.

En cas d'adresse courriel erronée et si le fichier transmis contient une seconde adresse courriel pour l'exploitation, un nouveau courriel sera adressé sur cette seconde adresse.

Le Titulaire informera l'Acheteur du nombre de courriels envoyés, du nombre de retours liés à des adresses courriels erronées et fournira la liste des exploitations concernées.

3.2.3 Activation du dispositif d'assistance et du site internet

Le numéro vert et l'adresse de contact devront être en service au minimum pendant la période allant du début de l'envoi des lettres-avis à la semaine suivant la fin totale de la collecte (1^{er} octobre 2026 au 26 février 2027).

Une permanence sera assurée pour répondre aux appels sur le numéro gratuit sur une large plage

horaire du lundi au vendredi et sur une plage éventuellement plus limitée le samedi, pendant tout le déroulement de l'enquête. Par exemple, du lundi au vendredi de 8h à 21h, et le samedi de 8h à 16h. L'Acheteur préconise de mettre en place un renforcement du nombre de gestionnaires de 11h30 à 14h et de 16h à 21h. En dehors des heures de présence des gestionnaires de ces dispositifs d'assistance, ou en cas de surcharge de la ligne téléphonique, un répondeur devra être activé et les messages vocaux traités dès que possible.

La boîte à lettres électronique sera gérée par le Titulaire qui devra réceptionner et traiter les courriels reçus quotidiennement.

Le Titulaire devra être en mesure d'apporter, par écrit ou oralement, une solution aux difficultés rencontrées par les enquêtés. Si nécessaire, le Titulaire reprendra contact ultérieurement par téléphone avec l'enquêté.

3.2.4 Initialisation des questionnaires électroniques

L'appliquet permettant d'initialiser les questionnaires électroniques (cf. 3.1.5.1) pour la mise en place sur le site sera exploité sur l'échantillon définitif, corrigé et complété lors de la phase décrite en 3.2.1. L'annexe 12 propose une initialisation du questionnaire basée sur le descriptif associé de l'échantillon.

3.2.5 Le protocole de collecte multimode internet/Prophyl et téléphone

Les données seront collectées principalement par saisie sur l'appliquet de collecte internet ou Prophyl, et de manière complémentaire par des entretiens téléphoniques. À titre exceptionnel, l'exploitation agricole enquêtée devra pouvoir demander à répondre par courrier à partir du remplissage d'un questionnaire papier.

L'Acheteur précisera les cas où un questionnaire collecté nécessite un retour vers l'enquêté pour lever des doutes ou obtenir des précisions (cf. paragraphe 3.3.1). Dans ces cas, le contact sera établi par mail ou téléphone.

Le protocole de collecte est construit autour de trois phases qui s'enchaînent dans le temps, avec l'objectif de privilégier une collecte par saisie Cawi ou Prophyl (cf. annexe 8). Il est rythmé par des transmissions hebdomadaires sécurisées.

Un protocole de relances sera proposé à titre indicatif, il pourra être revu en amont de la collecte sur propositions du Titulaire et en accord avec l'Acheteur. Il pourra par ailleurs être ajusté en fonction de l'avancée de la collecte dans les différentes phases, en accord avec l'Acheteur.

Le Titulaire procédera au lancement de la collecte en une seule vague d'enquêtes (une vague d'enquêtes concerne un ensemble d'unités contactées à la même date avec la lettre-avis).

Le Titulaire devra respecter les trois objectifs suivants :

1. Toutes les unités devront avoir été contactées par une lettre-avis expédiée avant le 15/10/2026 ;
2. Pour chaque unité enquêtée dont le questionnaire n'est pas rentré (sauf les unités pour lesquelles il n'est disposé que d'une adresse postale), le délai entre l'envoi de la lettre-avis et une relance ou entre deux relances ne devra pas excéder 4 semaines ;
3. Toute unité dont le questionnaire est en attente de données via l'API devra être relancé tous les 5 jours.

Des pénalités seront appliquées en cas de non-respect d'un de ces objectifs.

3.2.5.1 Phase 1 - Incitation à répondre par internet (yc via Prophyl) sans contact téléphonique (Cawi)

Après l'envoi des courriers et des courriels d'ouverture, la phase 1 sera enclenchée (1^{er} octobre 2026). Durant cette première phase, les incitations à répondre seront effectuées sans recourir à un contact par téléphone avec l'enquêté. Les enquêtés seront répartis en 4 groupes en fonction de la nature des coordonnées de contact connues dans la base des unités à contacter.

Le protocole de relance s'effectuera selon l'appartenance de l'enquêté à l'un des quatre groupes :

Groupe 1 : enquêtés pour lesquels toutes les coordonnées de contact (adresses postale et courriel, téléphones fixe ou mobile) sont connues ;

Groupe 2 : enquêtés pour lesquels seuls l'adresse postale et un numéro de téléphone (mobile ou fixe) sont connus, pas d'adresse courriel ;

Groupe 3 : enquêtés pour lesquels seules l'adresse postale et une adresse courriel sont connues, pas de numéro de téléphone (mobile ou fixe) ;

Groupe 4 : enquêtés pour lesquels seuls l'adresse postale est connue.

À titre d'information, la ventilation des exploitations agricoles métropolitaines selon la présence des informations de contact est estimée de la façon suivante :

Groupe 1 : environ 60 % / Groupe 2 : environ 10 % / Groupe 3 : environ 10 % / Groupe 4 : environ 20 %

Les relances devront respecter le protocole défini pour chacun de ces groupes. Ce protocole sera précisé au lancement de la collecte, notamment en termes de délai optimum à respecter entre chaque relance, et pourra être ajusté en cours de collecte. Il pourra se présenter sous la forme de relances successives comme indiqué ci-dessous :

Groupe 1 : un premier courriel, un SMS, un second courriel, un courrier de rappel ;

Groupe 2 : un SMS, un deuxième SMS, un courrier de rappel ;

Groupe 3 : un premier courriel, un second courriel, un courrier de rappel ;

Groupe 4 : plusieurs courriers de rappel.

À titre indicatif, le soumissionnaire trouvera en annexe 9 un protocole de relances envisageable.

L'Acheteur prévoira une durée d'environ 1,5 mois pour cette phase 1. À l'issue de cette phase, l'Acheteur anticipe un retour (avec questionnaires complets ou hors champ) pour au moins 30 % des unités à contacter.

3.2.5.2 Phase 2 - Incitation à répondre par internet (y c via prophyl) lors du contact téléphonique (Cawi suite à relance par téléphone)

Une seconde phase de collecte démarrera à l'issue de la fin de la phase précédente (à compter du 16 novembre 2026), au cours de laquelle l'enquêté sera encouragé, lors d'un contact téléphonique, à répondre par internet ou à finaliser sur internet son questionnaire incomplet.

Si l'enquêté n'a pas d'accès internet ou souhaite expressément répondre par téléphone, le remplissage du questionnaire se fera par téléphone. Ces cas devront rester marginaux et limités à 5 % des exploitations restant à interroger à l'issue de la phase 1.

Les personnes contactées et non répondantes après un laps de temps seront relancées selon un protocole de relance à déterminer en fonction des relances déjà effectuées durant la phase 1 (cf. annexe 9 protocole indicatif).

Les exploitants du groupe 4 non répondantes recevront un courrier de rappel comprenant la lettre de rappel et un coupon réponse leur permettant de renseigner leurs coordonnées de contact (téléphones et courriel) ou de mentionner leur refus de répondre à l'enquête, accompagné d'une enveloppe T permettant de renvoyer gratuitement ce coupon au Titulaire. À la suite de ce deuxième courrier, si l'unité à contacter renvoie le coupon réponse en fournissant un courriel de contact, elle rentrera de nouveau dans la phase 1 de collecte, avec le protocole de relances du groupe 3. Si elle fournit également un numéro de téléphone, elle rentrera directement dans la phase 2 de collecte avec les relances associées.

Les unités ayant renvoyé par écrit leur refus de répondre à l'enquête seront transmises au fil de l'eau à

l'Acheteur.

Un plan de dialogue sera conjointement conçu par l'Acheteur et le Titulaire pour ce premier contact téléphonique. Il devra comporter quelques questions préliminaires ayant pour objet de s'assurer que le répondant est bien l'exploitant qui doit être enquêté, puis sera suivi d'un rappel des objectifs et du caractère obligatoire de l'enquête, argument souvent déterminant pour inciter les exploitations enquêtées à répondre. Le dialogue s'achèvera avec un argumentaire visant à inciter à répondre par internet

À l'issue de ce contact téléphonique, un courriel contenant le lien direct au questionnaire sera de nouveau envoyé à l'enquêté. Pour ceux n'ayant pas d'adresse courriel, le gestionnaire devra s'assurer que l'enquêté dispose bien de ses identifiant et mot de passe de connexion et de l'adresse internet de l'application de collecte, et les lui rappeler si nécessaire. Il invitera également l'enquêté à vérifier ses coordonnées de contact et à les mettre à jour si nécessaire. De nouveaux numéros de téléphone ou adresses courriels pourront ainsi être collectés lors de cette phase.

En cas de confirmation de l'identité par l'individu lui-même, s'il exprime son refus de répondre, l'entretien sera terminé. L'unité sera classée en refus de réponse et aucun autre contact associé à cette unité ne sera utilisé ni aucune relance (courriel ou SMS) effectuée.

L'Acheteur prévoir une durée d'environ 6 semaines pour cette phase 2.

Pour information, à l'issue de cette seconde phase de collecte, l'Acheteur anticipe un retour de questionnaires complets ou hors champ validés comme tel par les enquêtés sur l'appliquatif Cawi pour au moins 60 % des unités à contacter.

3.2.5.3 Phase 3 – Collecte par téléphone (Cati)

La dernière phase de collecte proposera aux unités non répondantes de répondre au questionnaire par téléphone. Elle commencera le 4 janvier 2027.

Les unités ayant exprimé par téléphone leur refus de répondre à l'enquête ou qui restent injoignables après application de l'intégralité du protocole de contact défini pour cette phase seront communiquées à l'Acheteur.

Les unités du groupe 4 toujours non répondantes recevront un dernier courrier de rappel. Passé un certain délai et au maximum quatre mois après l'envoi du courrier d'ouverture, ces exploitations seront considérées comme non répondantes et communiquées à l'Acheteur.

Le plan de dialogue du gestionnaire sera adapté, par rapport à la phase 2, pour proposer aux enquêtés de répondre uniquement par téléphone. En cas de demande spontanée de l'enquêté pour répondre par saisie internet, l'enquêteur devra tout de même inciter à la collecte du questionnaire par téléphone. En cas de refus de réponse par téléphone, le lien du questionnaire sur internet sera envoyé après confirmation de l'adresse courriel de l'enquêté. Le plan de dialogue devra également permettre de gérer des prises de rendez-vous éventuelles pour un rappel ultérieur de l'enquêté.

Une fois le questionnaire démarré, le gestionnaire devra mettre tout en œuvre pour que l'interrogation soit dispensée entièrement et sans interruption (en particulier lors du changement d'équipes, des pauses méridiennes, etc.).

Si l'enquêté souhaite interrompre la passation, un rendez-vous sera fixé pour finir l'enquête. En cas de refus strict de continuer par téléphone et de prendre rendez-vous, le gestionnaire lui proposera de répondre par internet. Le système informatique devra prévoir la reprise du questionnement là où il s'est arrêté.

À l'issue de cette troisième phase, qui ne dépassera pas le 26 février 2027, l'Acheteur attend un retour de questionnaires complets ou hors champ validés pour au moins 85 % des unités à contacter.

L'annexe 8 permet de visualiser les 3 phases de collecte.

3.2.5.4 Autres modalités de collecte

Trois autres modalités de collecte décrites ci-dessous devront être mises en œuvre au cours des trois phases mentionnées ci-avant.

Collecte via Prophyl :

Il s'agit du mode de collecte à privilégier dès que le contexte le permet : interrogation sur une parcelle de grandes cultures (soit au moins la moitié de l'échantillon) et exploitant équipé avec l'un des 3 logiciels partenaires.

Les questionnaires en statut « en attente » (des données via Prophyl sont attendues) devront être relancés spécifiquement avec un plan de dialogue adapté.

Un questionnaire ne doit pas rester à l'état « en attente » plus de 5 jours sans avoir été relancé. Il sera relancé tous les 5 jours si nécessaire.

Le plan de dialogue téléphonique du gestionnaire devra inciter l'enquêté à répondre via Prophyl. Si la non-réponse persiste, le gestionnaire proposera de revenir à la réponse classique par internet avec saisie des traitements. Le lien internet et les coordonnées de connexion pourront être rappelés à l'enquêté. Enfin le gestionnaire proposera en dernier recours une réponse par téléphone, un rendez-vous téléphonique pourra être proposé.

Lorsqu'un premier envoi aura été accepté, il ne sera pas possible pour l'exploitant de transmettre plusieurs fois les données d'une parcelle. La seule possibilité que l'exploitant aura pour envoyer une deuxième fois les données de sa parcelle sera que cette action lui soit explicitement demandée par le gestionnaire de son dossier. Sans passage par l'assistance du Titulaire, l'exploitant ne pourra pas envoyer plusieurs fois les données de la parcelle.

Complément de collecte par téléphone auprès des répondants (cas des questionnaires validés mais présentant des anomalies à lever) :

Le Titulaire devra rappeler les unités interrogées pour lesquelles certains contrôles se déclenchent sur le questionnaire. Il s'agit de l'apurement des questionnaires. La liste des contrôles sera fournie par l'Acheteur (cf. annexe 7). Elle pourra être proche de celle des contrôles embarqués sur l'appli (cf. annexe 4) qui eux seront pour la plupart non-bloquants.

Ainsi pour les questionnaires incohérents ou incomplets, l'enquêté devra être contacté par un gestionnaire qui l'incitera à apporter des compléments ou précisions à ses réponses, afin de diminuer les contrôles qui se déclenchent.

La possibilité sera offerte à l'exploitant :

- Soit de transmettre les quelques données manquantes par courriel ou courrier ;
- Soit, à défaut, de compléter le questionnaire en direct avec le gestionnaire par téléphone ;
- Soit, dans le cas d'un questionnaire collecté via Prophyl uniquement, de transmettre à nouveau les données de la parcelle via le logiciel de gestion parcellaire. Dans ce cas précis, le gestionnaire devra modifier le statut du questionnaire et vider les données intégrées afin que le nouvel envoi par l'API soit accepté.

L'Acheteur demande au Titulaire d'assurer ces rappels au fur et à mesure de l'avancement de la collecte afin qu'en fin de collecte, le nombre de questionnaires incohérents ou incomplets soit le plus faible possible.

Attention, au niveau des données, il faut préciser que la donnée brute ne doit jamais être écrasée.

Toute modification du gestionnaire sur une donnée doit être sauvegardée à part (c'est un deuxième état de la donnée) et une zone observation doit être renseignée pour comprendre la raison de la modification.

Toute intervention du gestionnaire engendrant une modification du questionnaire donnera lieu à un mail vers le répondant lui précisant le nouvel état de son questionnaire et lui rappelant la possibilité de générer le pdf correspondant via le site de collecte.

Collecte des questionnaires papier :

Les unités à contacter auront la possibilité à tout moment de demander à recevoir par courrier le questionnaire papier vierge. Le Titulaire proposera alors à l'enquêté de l'imprimer lui-même à partir du site internet de l'enquête, puis, en cas de refus de l'enquêté, lui enverra le questionnaire, la notice explicative, une enveloppe T retour adaptée pour le format A4 du questionnaire, sans fenêtre, imprimée et adressée au Titulaire, avec une lettre d'accompagnement. Le Titulaire se chargera de l'impression et de l'envoi de ces documents.

Le Titulaire devra prendre en charge la saisie des questionnaires papier reçus par courrier. La saisie sera réalisée à l'aide de l'application qu'il aura développée afin de pouvoir bénéficier des contrôles embarqués en ligne.

La saisie des questionnaires papier retournés sera réalisée au fil de l'eau. Le Titulaire veillera à ce que la saisie des questionnaires papier soit d'une qualité équivalente à celle des questionnaires collectés par un autre mode : complétude du questionnaire, cohérence des réponses.

Un engagement de confidentialité conforme au modèle joint en annexe 10 du présent document devra être signé par les gestionnaires du Titulaire en charge de cette saisie et transmis à l'Acheteur.

Le recours aux questionnaires papier doit rester exceptionnel car ce mode de collecte ne permet pas aux enquêtés de valider en connaissant les contrôles embarqués dans l'appliquatif de collecte. En fin de collecte, ces questionnaires seront détruits.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire indiquera, dans la base de résultat, les questionnaires reçus par courrier qu'il aura saisi. Il adressera également en fin d'enquête à l'Acheteur les questionnaires papier reçus et saisis.

3.2.5.5 Qualification et suivi de l'avancement de la collecte

Le statut de chaque questionnaire retourné sera défini selon le processus de collecte mis en œuvre d'une part et selon la qualification de son contenu d'autre part. Toute intervention sur le questionnaire générant au moins une modification doit déclencher un enregistrement du statut :

Processus de collecte :

- P1=Cawi (renseigné par l'enquêté sur internet, processus de collecte par défaut) ;
- P2=Cati (renseigné par le gestionnaire en phase 2 ou 3 à l'issue du protocole de collecte et de relance validé par l'Acheteur). Un contact de l'enquêté par le gestionnaire pris par mail ou par téléphone à la même valeur et génère le même statut ;
- P3=Prophyl (questionnaire renseigné par les données prophyl) ;
- P4=Papi (questionnaire papier envoyé par courrier et saisi par le gestionnaire) ;
- P5=injoignable à l'issue du protocole de relance validé par l'Acheteur, prévu initialement ou ajusté en cours de collecte ;

Qualification du contenu d'un questionnaire :

- Q1=vide ou vierge : pour tout questionnaire au lancement de la collecte (questionnaire initialisé, aucune intervention) ;
- Q2=validé-ok : questionnaire validé avec aucun contrôle déclenché ;

- Q3=validé-nok : questionnaire validé avec au moins un contrôle déclenché ;
- Q4=en attente : questionnaire en attente de données Prophyl ;
- Q5=en cours : questionnaire en cours de traitement par l'enquête, mais non validé par l'interface ;
- Q6=en refus : questionnaire pour les exploitants ayant exprimé un refus définitif par téléphone ou par voie écrite au cours des phases 2 ou 3 de collecte ;
- Q7=hors champ : questionnaire qui sort de l'interrogation.

Le statut du questionnaire est révélateur de son état. Chaque changement d'état doit déclencher l'enregistrement du statut, de la date et de l'heure du changement afin de pouvoir se faire une idée du parcours de collecte du questionnaire.

Le Titulaire prévoiera une base annexe pour enregistrer tous les statuts rencontrés par chaque questionnaire durant la collecte. L'Acheteur pourra avoir accès à cette base.

Calendrier des remontées

L'état des questionnaires sera remonté à l'Acheteur selon un calendrier propre à ce statut :

- Remontée au fil de l'eau pour les questionnaires hors champ ou refus (P1Q7, P2Q6, P2Q7, P4Q6, P4Q7, P5Q1)
- remontée chaque semaine (à partir de 2eme semaine de collecte, jusqu'à la semaine du 26 février 2027) des indicateurs permettant de mesurer l'avancement et la qualité de la collecte, dont le calcul sera basé sur le contenu de la base annexe.

L'annexe 11 propose à titre indicatif un suivi des statuts des questionnaires avec des indicateurs qui pourront être revus en amont de la collecte avec le Titulaire.

3.2.5.6 Taux de retour

Le taux de retour est égal au nombre de questionnaires **retournés c'est à dire 'validés avec ou sans contrôle déclenché' ou 'hors champ' ou 'en refus' ou correspondant à des unités 'injoignables'**, rapporté au nombre total d'unités à contacter :

$$\text{Taux de retour} = \frac{\text{Nombre de questionnaires validés ou hors champ ou refus ou injoignables}}{\text{Nombre total d'unités à contacter}}$$

Le questionnaire d'une unité sera considéré comme « non retourné » si le protocole de relance validé par l'Acheteur, prévu initialement ou ajusté en cours de collecte, n'a pas été conduit intégralement par le Titulaire à la date du 19 février 2027.

Le Titulaire devra s'organiser pour réexaminer les questionnaires incomplets (statut Q3Px avec x variant de 1 à 4), en priorité ceux présentant une anomalie majeure, en recontactant si nécessaire les unités avec l'objectif de compléter le questionnaire avant le 26 février 2027.

Le taux de retour attendu par l'Acheteur à la date du 26 février 2027 est de 100 %. Le 26 février 2027, le nombre de questionnaires de statut Q3Px (x variant de 1 à 4) doit être inférieur à 300, le nombre de questionnaires de statut Q4Px (x variant de 1 à 2) ou de statut Q5Px (x valant 1, 2 ou 4) doit être nul . Si ce n'est pas le cas, des justifications devront être apportées et des pénalités pourront être appliquées.

3.2.6 Les modalités de relance

Les relances seront réalisées par courriel, par téléphone, par message laissé sur répondeur et/ou par SMS et leur contenu sera différent selon les phases de l'enquête.

3.2.6.1 Les relances courriels

Il sera demandé au Titulaire de créer des liens de connexion personnalisés (intégrant l'identifiant et le mot de passe de connexion), qui permettront à l'enquêté d'accéder directement au questionnaire en ligne qui le concerne. L'objet du message et le nom de l'expéditeur devront faire explicitement référence à l'Acheteur et à l'enquête.

La requête de sélection des unités concernées par une relance devra être effectuée juste avant l'envoi du message de relance (à titre d'exemple, si l'envoi d'un courriel est programmé le lundi matin mais que la requête a été effectuée le vendredi précédent en fin de journée, tous les enquêtés ayant répondu le week-end se feront relancer à tort).

3.2.6.2 Les relances par SMS

Des relances par SMS seront adressées aux unités dont on connaît un numéro de téléphone portable et qui n'ont pas encore répondu à l'enquête au moment des phases 1 et 2 de collecte. Le contenu du message sera fourni par l'Acheteur. Durant les phases 1 et 2, ce message contiendra un lien pour se connecter directement au questionnaire en ligne. A la fin de la phase 2, il indiquera seulement le numéro d'appel gratuit pour réaliser l'enquête.

3.2.6.3 Les relances par courrier

Pour les unités non répondantes et dont les coordonnées disponibles sont réduites à une adresse postale, le Titulaire enverra une lettre de relance par courrier dont le contenu sera fourni par l'Acheteur. Des relances par courrier seront également faites auprès des autres unités non répondantes, en complément des relances par SMS ou courriels. Le soumissionnaire se reportera à l'annexe 9 pour la fréquence de ces relances courrier.

3.2.6.4 Les relances téléphoniques et messages sur répondeur

Douze tentatives d'appels avec un minimum de 8 sonneries par appel seront effectuées avant de passer au numéro de téléphone suivant connu pour l'unité à contacter. Le système proposé par le Titulaire devra gérer automatiquement le passage à un autre numéro de téléphone pour un enquêté à partir du moment où le précédent numéro de téléphone a été tenté 12 fois, au moins une fois sur chacune des 4 plages horaires⁵, sur 3 jours différents dont une fois le samedi et sur deux semaines différentes. Chacun des numéros de téléphone connu pour un enquêté devra être exploité jusqu'au classement définitif de l'unité (questionnaire complet, refus, etc.). Les différents numéros de téléphone disponibles pour chaque unité (au maximum de 6) devront être essayés selon l'ordre établi par l'Acheteur.

Les règles de rappel seront définies par l'Acheteur en collaboration avec le Titulaire avant le lancement de la collecte. Le paramétrage des appels sera identique sur toute la période d'appel et pour tous les enquêtés (variant jours et heures d'appels), sauf indication contraire donnée par l'Acheteur en cours d'enquête.

Le Titulaire devra effectuer des appels avec un numéro de téléphone visible par l'appelé et ne pas procéder à des appels avec un numéro masqué.

Lors des tentatives d'appels, dès que le gestionnaire en aura la possibilité, il laissera un court message sur le répondeur de l'enquêté s'il en possède un. Le contenu de ce message vocal sera proposé par l'Acheteur. Il présentera l'enquête en quelques mots, rappellera l'envoi de courriel ou courrier avis et indiquera le numéro d'appel gratuit afin que l'enquêté puisse rappeler et prendre rendez-vous ou encore réaliser l'enquête. Un seul message sur le répondeur d'un enquêté devra être laissé sur une courte période.

5 Les 4 plages horaires sont : 8h30-11h30 / 11h30-14h00 / 14h00-18h00 / 18h00-21h00

A l'issue de l'ensemble de ces tentatives, si aucun contact n'a pu être établi, l'unité sera classée injoignable et le questionnaire considéré comme retourné, sauf demande spécifique de l'Acheteur. Une base de tous les appels passés par questionnaire avec date et heure sera créée.

3.2.7 Les dispositifs de suivi de l'enquête

3.2.7.1 Suivi de l'activité du plateau téléphonique

L'Acheteur pourra vérifier la qualité des contacts téléphoniques afin de contrôler la passation correcte du questionnaire et repérer éventuellement des incompréhensions ou erreurs d'interprétation dans les questions, afin d'y remédier autant que possible en cours de collecte.

Il affectera une personne spécialement dédiée au suivi de l'opération qui pourra ponctuellement se rendre sur le lieu de réalisation des enquêtes. Cette personne sera l'interlocutrice privilégiée du Titulaire pour tous les aspects concernant la collecte de l'information par téléphone ou par internet. Elle sera équipée du matériel nécessaire au suivi en direct et à la supervision de la passation des enquêtes, ainsi que d'un accès à l'interface de collecte.

La personne, représentant l'Acheteur, sera associée aux équipes du Titulaire lors des formations et briefings dispensés aux gestionnaires et à l'équipe encadrante. Elle participera à l'élaboration et à la diffusion des consignes et recommandations relatives à la passation des questionnaires. Le cas échéant, elle pourra être amenée à émettre des recommandations visant à améliorer la qualité ou la quantité des enquêtes réalisées.

3.2.7.2 Suivi de l'avancement de la collecte

Le Titulaire mettra à disposition de ses gestionnaires une application informatique de gestion de la collecte qui centralisera l'ensemble des questionnaires, collectés par internet ou par téléphone ainsi que les questionnaires papier éventuels qui auront été saisis dans l'appliquet de collecte par le Titulaire. Cette application permettra le suivi de la collecte quasiment en temps réel. Elle permettra la réception, l'enregistrement, la lecture et l'apurement des questionnaires par l'équipe gestionnaire mise en place par le Titulaire.

L'application permettra un suivi complet de la collecte selon les différents canaux permettant de faire avancer un questionnaire :

- l'assistance réalisée au travers du numéro vert sera suivie en enregistrant pour chaque contact établi, l'unité concernée, les jour et heure du contact ainsi que le motif du contact (problème de connexion, problème de compréhension du questionnaire, problème technique...);
- l'assistance réalisée au travers l'adresse courriel de contact sera suivie de façon similaire ;
- la collecte CATI sera suivie via les enregistrements des appels auprès des non-répondants en phase 3 de collecte ;
- la qualité des questionnaires (ou l'évolution de leur statut c'est-à-dire l'apurement) sera suivie également via les enregistrements des appels et des contrôles levés dans le cadre du traitement des questionnaires incomplets ou incohérents (cf. paragraphe 3.3.1).

Le Titulaire rendra compte à l'Acheteur de l'assistance réalisée au travers du numéro vert ou de l'adresse courriel de contact par des tableaux de suivis. Il informera l'Acheteur par des tableaux de bord indiquant le nombre d'appels téléphoniques entrants mais non aboutis, le nombre d'appels entrants ayant conduit au dépôt d'un message vocal sur répondeur et le nombre de rappels effectués dans la journée ainsi que les délais de réponse aux courriels reçus.

Ces tableaux seront accompagnés de calculs d'indicateurs permettant d'évaluer l'avancement et la qualité de la collecte. L'annexe 11 propose à titre indicatif un calcul de ces indicateurs qui pourra être aménagé en amont de la collecte avec le Titulaire.

Le suivi de la collecte CATI et plus globalement l'ensemble de ces données de suivi de collecte permettront de calculer le degré d'insistance pour pouvoir joindre un enquêté, de savoir quels sont les différents canaux empruntés par ces enquêtés pour obtenir de l'information sur l'enquête, de cerner leur mode de participation privilégié à l'enquête et, le cas échéant, la qualité de cette participation (partielle ou totale).

3.3 Transmission des données à l'Acheteur et bilan de collecte

3.3.1 Apurement des questionnaires

L'apurement des questionnaires se fera au fil de l'eau avec le traitement des questionnaires Q3Px avec x variant de 1 à 4, conformément à la liste des contrôles fournis par l'Acheteur.

Le Titulaire ne devra en aucun cas effectuer de corrections autres que celles permettant de lever des contrôles. Le contact de l'enquêté devra se faire au maximum dans les deux semaines qui suivent la rentrée du questionnaire. Le Titulaire sera vigilant sur ce point surtout à compter de février 2027. En fin de collecte, si les exploitations qui doivent être rappelées sont trop nombreuses, le Titulaire consultera l'Acheteur pour savoir quelles exploitations interroger en priorité.

Il sera par ailleurs nécessaire de vérifier tous les doublons (ou plus) de questionnaires sur les identifiants administratifs (SIRET, numéro PACAGE) : ceux qui sont apparus et ceux qui ont disparu, en cours de collecte, par rapport à l'échantillon de lancement suite aux mises à jour d'identifiants administratifs.

Le Titulaire rendra compte à l'Acheteur de l'avancée de l'apurement des questionnaires à l'aide des tableaux de suivi de l'avancement de la collecte.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire transmettra à l'Acheteur le fichier des réponses brutes avant le travail d'apurement et après la phase d'apurement.

3.3.2 Transmission des données à l'Acheteur

Les données collectées seront transmises à l'Acheteur à une fréquence hebdomadaire dans un format csv quel que soit le mode de collecte. L'Acheteur précisera au Titulaire le format détaillé attendu : structure des fichiers, noms et format des variables, ordre des variables dans les fichiers, type de séparateur. Le fichier contiendra tous les questionnaires collectés ou partiellement collectés, quel que soit le statut.

Le format de transfert des données sera testé avec le Titulaire pendant la phase de préparation de collecte. Il permettra d'intégrer les données collectées dans les outils de l'Acheteur. Les tableaux de suivi d'avancement de la collecte avec ses indicateurs sera fourni chaque semaine entre le 14 octobre 2026 et le 26 février 2027.

3.3.3 Bilan de la collecte

Une fois le fichier de collecte livré, l'Acheteur organisera une réunion avec le Titulaire afin de dresser un bilan de l'enquête, tant sur le plan quantitatif (nombre d'exploitations enquêtées, taux de retour, nombre de questionnaires apurés...) que qualitatif (problèmes rencontrés par les gestionnaires, qualité des formations dispensées, imprécision éventuelle de certaines questions...). Cette réunion se tiendra dans les locaux de l'Acheteur à Toulouse (site du MASA).

Le Titulaire rédigera un document synthétisant ce bilan (format word ou odt) et le transmettra à l'Acheteur dans les deux mois qui suivent la fin de la collecte (fin avril 2027). Le Titulaire transmettra à l'Acheteur tous les documents relatifs à l'enquête jugés utiles pour archivage.

À l'issue du travail de collecte sur le plateau du Titulaire, le questionnaire en ligne avec l'ensemble des données collectées devra rester accessible dans son intégralité pour l'Acheteur jusqu'à la fin de l'accord-cadre.

3.3.4 Destruction des données chez le Titulaire

À l'expiration de l'accord-cadre, après livraison définitive de la prestation et au terme de la durée de maintien des accès aux outils, le Titulaire remettra à l'Acheteur l'intégralité des informations en sa possession ainsi que leurs copies éventuelles. Elles devront être détruites chez le Titulaire qui devra le justifier auprès de l'Acheteur par une attestation de destruction datée et signée. Les procédés de destruction sont conformes aux réglementations en vigueur.

4 Organisation et composition des équipes

Le taux de renouvellement des équipes du Titulaire devra être limité afin d'assurer une qualité de collecte de l'information constante sur l'ensemble de l'opération. Le cas échéant, le Titulaire informera l'Acheteur lors de chaque évolution de ce taux. Une connaissance du monde agricole par les gestionnaires sera appréciée.

5 Calendrier prévisionnel des opérations

Attention le développement de la collecte via l'API Prophyl est prioritaire, elle doit être fonctionnelle fin mars 2026.

Calendrier prévisionnel des opérations sous la responsabilité du Titulaire	
Démarrage des prestations par Ordre de Service notifié par l'Acheteur	5 janvier 2026
Élaboration du questionnaire électronique et de l'API	Janvier - février 2026
Tests de la collecte web via l'API et prise en compte des modifications	Mars 2026
Tests de l'application de collecte dans son intégralité et prise en compte des modifications	Avril à juin 2026
Enrichissement et correction des coordonnées de contact	Du 15 juillet au 31 août 2026
Formation des gestionnaires à la collecte	Semaine 39 de septembre 2026
Collecte des questionnaires	1 ^{er} octobre 2026 – 26 février 2027
Fin de la collecte	Au plus tard le 26 février 2027
Apurement et transmission des données à l'Acheteur	Au fil de l'eau et au plus tard le 12 mars 2027
Transmission du bilan de collecte à l'Acheteur	16 avril 2027
Maintien de la mise à disposition des outils de collecte	Mars 2027 à juillet 2028
Destruction des données - Fin de l'exécution des prestations	4 juillet 2028

Ce calendrier prévisionnel pourra faire l'objet d'aménagements de la part de l'Acheteur.

6 Pilotage de l'opération

Les travaux du Titulaire seront suivis par un comité de pilotage composé par des représentants de

l'Acheteur et des représentants du Titulaire. Au sein du comité de pilotage, l'Acheteur décidera de la gouvernance de l'enquête.

Par ailleurs, le Titulaire devra participer dans les locaux de l'Acheteur à Toulouse à une réunion de lancement et à une réunion de bilan de l'opération. L'ordre de service qui prescrira le démarrage des prestations correspondra à la date de la réunion de lancement.

Entre ces deux réunions, le Titulaire devra participer à des réunions hebdomadaires (en visioconférence) avec l'Acheteur pour l'informer et l'associer au suivi de l'enquête. À l'issue de chaque réunion, il rédigera un rapide compte rendu qu'il transmettra à l'Acheteur sous 48h.

L'Acheteur se réserve également la possibilité de modifier les priorités de relance à opérer, ou de demander des opérations de relance ponctuelles dans le cadre prévu par le présent document : relances par courriel, SMS ou message téléphonique, envoi de courrier spécifique, relances téléphoniques ciblées. Par exemple, cette situation pourra se rencontrer si le taux de réponse pour une culture donnée est jugé trop faible.

L'Acheteur se réserve la possibilité d'alerter le Titulaire sur tout point susceptible d'entacher le bon déroulement ou la qualité de l'enquête.

Liste des documents annexés au CCTP

Le présent document comporte 13 annexes, détaillées dans le tableau ci-après.

Annexe 1	Questionnaire papier
Annexe 2	Étude de faisabilité Prophyl
Annexe 3	Extrait du référentiel PPP
Annexe 4	Liste indicative des contrôles à embarquer dans le site internet de collecte
Annexe 5	Liste indicative des variables transmises via l'API Prophyl depuis les logiciels de gestion parcellaire
Annexe 6	Liste indicative des contrôles de données envisagés en entrée de l'API Prophyl et intégration des données dans la base de collecte
Annexe 7	Liste indicative des contrôles de cohérence à effectuer par les gestionnaires d'enquête avec niveau de gravité (apurement)
Annexe 8	Logigramme du processus de collecte
Annexe 9	Protocole indicatif de relances
Annexe 10	Modèle d'engagement de confidentialité à remplir par les gestionnaires du Titulaire
Annexe 11	Liste des statuts des questionnaires et indicateurs de suivi de l'avancement de la collecte
Annexe 12	Version provisoire du descriptif de l'échantillon et guide pour l'initialisation d'un questionnaire
Annexe 13	Version provisoire du descriptif de la base de collecte