

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

AOO 2025 442

**Objet : Conseil, réalisation et présentation d'un baromètre annuel sur
« Les Franciliennes, les Franciliens et leur santé »**

Ce marché est passé selon la procédure d'appel d'offres ouvert conformément aux dispositions de l'art. L2124-2 de l'ordonnance 2018-1074 et des art. R2124-1 et R2124-2 du décret 2018-1075 relatif à la commande publique.

Préambule

L'Agence régionale de santé Île-de-France recherche l'institut de sondage ou l'institut d'études et d'opinions qui pourra conseiller, réaliser et présenter aux différents publics et partenaires de l'ARS Île-de-France un baromètre annuel sur les Franciliennes, les Franciliens et leur santé pour une durée de trois ans.

1 Présentation du Pouvoir Adjudicateur

L'Agence régionale de santé (ARS) Île-de-France pilote la politique de santé en région. Elle adapte la stratégie nationale de santé aux besoins spécifiques des 12 millions d'habitants de la région.

Sa compétence porte sur l'ensemble des champs de la santé : le pilotage de la politique de prévention, de veille sanitaire et de santé environnementale, l'organisation des soins (médecine de ville et hospitaliers) et la prise en charge dans les établissements médico-sociaux (personnes âgées, en situation de handicaps ou publics éloignés des soins (addictions, migrations, etc.).

L'ARS est l'interlocuteur des professionnels de santé et du secteur médico-social, des services de l'État, des collectivités territoriales, des élus et des organismes gestionnaires, sur tous les sujets de santé.

Elle dialogue avec l'ensemble des territoires et toutes ses actions sont conduites dans le respect des droits des usagers et des instances de la démocratie sanitaire.

1.1 Organisation de l'ARS Île-de-France

Son organisation s'appuie sur le Projet régional de santé 2023-2028 élaboré en concertation avec l'ensemble des professionnels et des usagers, avec un objectif de co-construction, d'efficacité et de transparence. L'ARS Île-de-France est structurée en directions et en pôles de compétences, autour de la direction générale et des services supports.

Installée à Saint-Denis, l'Agence compte 5 directions métier :

- La direction de la Santé publique
- La direction de l'offre de soins
- La direction de l'Autonomie
- La direction de la Veille et sécurité sanitaire
- La direction de l'Innovation, de la Recherche et de la Transformation numérique

Présente sur l'ensemble du territoire, l'Agence compte 8 délégations départementales

travaillant en lien étroit avec les acteurs de la santé, du médico-social, des élus, et de l'ensemble des services de l'État :

- La délégation départementale de Paris (75), installée Saint-Denis
- La délégation départementale de Seine-et-Marne (77), installée à Lieusaint
- La délégation départementale des Yvelines (78), installée à Versailles
- La délégation départementale de l'Essonne (91), installée à Evry
- La délégation départementale des Hauts-de-Seine (92), installée à Nanterre
- La délégation départementale de Seine-Saint-Denis (93), installée à Saint-Denis
- La délégation départementale du Val-de-Marne (94), installée à Créteil
- La délégation départementale du Val-d'Oise (95), installée à Cergy

L'ARS Île-de-France compte environ 1 100 agents au siège et dans les délégations départementales.

1.2 Ses missions

1 Les principales missions de l'ARS sont :

2 Le pilotage de la santé publique

- l'organisation de la veille et de la sécurité sanitaires, l'observation de la santé ;
- l'anticipation, la préparation et la gestion des crises sanitaires, en liaison avec les préfets ;
- la définition, le financement et l'évaluation des actions de prévention et de promotion de la santé.

3 La régulation de l'offre de santé

Elle s'exerce dans les secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social, pour mieux répondre aux besoins et garantir l'efficacité du système de santé :

- faciliter l'accès aux soins de premier recours ;
- autoriser et contractualiser avec les établissements sanitaires et médico-sociaux pour s'assurer de la bonne adéquation de l'offre aux besoins dans les territoires ;
- assurer la qualité, la sécurité des prises en charge et l'efficacité au meilleur coût.

L'Agence régionale de santé (ARS) est la clef de voûte de l'organisation prévue par la Loi « Hôpital Patients Santé Territoires » du 21 juillet 2009 (article 118). Elle est dirigée par un directeur général nommé en Conseil des Ministres.

L'Agence régionale de santé est un établissement public de l'Etat à caractère administratif. Elle est placée sous la tutelle des ministres chargés de la santé, de l'assurance maladie, des personnes âgées et des personnes handicapées.

Pour en savoir plus : www.idf.ars.sante.fr

2 La direction de la démocratie en santé et de la communication

La direction de la démocratie en santé et de la communication est composée de deux pôles.

Le pôle en charge de la démocratie en santé est composé de 4 agents sous la supervision d'une directrice-adjointe et a pour objectif de :

- Favoriser le débat, la concertation et la co-construction notamment dans le cadre de l'élaboration du projet régional de santé (PRS) et de sa mise en oeuvre ;
- Assurer le suivi et l'évaluation du Projet régional de santé (PRS)
- Animer et coordonner les instances de la démocratie sanitaire, à savoir la Conférence Régionale de Santé et de l'Autonomie (CRSA) et, en lien avec les délégations départementales, les 8 Conseils Territoriaux de Santé (CTS) ;
- Développer et promouvoir les droits et l'information des usagers et veiller au respect des droits individuels et collectifs des patients et des usagers ;
- Encourager la représentation des usagers et assurer leur désignation ;
- Favoriser l'exercice de la démocratie sanitaire au sein des structures de soins et médico-sociales ;
- Développer la démocratie participative et de nouvelles formes de représentation
- Promouvoir le programme « Culture et Santé » en partenariat avec la Direction Régionale des Affaires Culturelles (DRAC).

La direction-adjointe en charge de la démocratie en santé organise et coordonne le suivi des actions mises en œuvre dans le PRS et leur traduction dans les territoires. Dans ce cadre, elle organise annuellement une conférence de restitution (Forum « Territoires et Santé ») au cours de laquelle est notamment présenté le baromètre annuel sur « Les Franciliens et leur santé » devant les partenaires, les usagers et élus des communes et départements de la région Île-de-France.

Le pôle Communication, sous la responsabilité d'une directrice adjointe compte une dizaine d'agents et a pour mission de proposer, d'animer et de mettre en œuvre la politique de communication interne et externe de l'Agence auprès de l'ensemble de ses publics.

La direction a notamment pour mission de :

- Concevoir la stratégie et de plan de communication
- Mettre en œuvre les actions de communication
- Accompagner les projets des directions
- Gérer les communications de crise

- Assurer les relations presse
- Développer les réseaux sociaux

3 Caractéristiques du marché et modalités de recours aux prestations

3.1 Durée du marché

Le marché prend effet à compter de sa date de notification pour une durée d'un (1) an et sera reconductible trois (3) fois par période d'un (1) an, soit une durée maximale de quatre (4) ans.

En cas de non-reconduction, l'ARS IDF en avise le titulaire par lettre recommandée avec AR au plus tard un (1) mois avant l'expiration de la période en cours.

Il est prévu de faire 3 baromètres : en 2025, 2026 et 2027.

Les bons de commande pourront être émis à tout moment pendant la durée du marché.

Les bons de commande émis avant la date d'échéance du marché restent valables même si l'exécution de la prestation s'étend au-delà de la date de fin du marché.

3.2 Modalités de recours aux prestations

Dans le cadre de la parution annuelle du baromètre sur les Franciliens et leur santé, les prestations se déroulent selon les étapes de travail suivantes :

- Prise de contact pour préparer les modalités du baromètre dans les grandes lignes, définir le calendrier et convenir d'une date de réunion de brief ;
- Présentation du projet de baromètre lors de la réunion de brief et remise d'un brief consolidé ;
- Présentation par le titulaire de sa proposition incluant la présentation et attentes de l'équipe dédiée, un rétro planning et un devis (en s'appuyant sur le BPU et/ou devis pour prestations spécifiques) ;
- Échanges sur les ajustements du questionnaire du sondage (partie quantitative), les thèmes des focus groupes (partie qualitative), le nombre de questions, les modalités de réalisation, les modalités de présentation, les dates de rendu des livrables et des présentations à assurer, etc.;
- Émission du devis définitif sur la base du bordereau de prix unitaire ;
- Émission d'un bon de commande (et de bons de commande complémentaires, le cas échéant) ;
- Exécution des prestations, remise des livrables
- Réunion de bilan et remise des documents de finalisation des prestations (ou de l'étape) avec ajustement des présentations si besoin, échange sur les modalités de communication (relation presse et communiqué, etc...) ;
- Présentations des résultats devant les instances prévues ;
- Validation du service fait ;

- Facturation ;
- Paiement.

Pour la durée du marché à conclure, l'ARS Île-de-France a listé et défini un certain nombre de prestations susceptibles d'être commandées. **Cette liste ne doit pas être considérée comme exhaustive.** Cette liste est jointe en annexe 1 de l'acte d'engagement « bordereau de prix unitaires ».

Ce document complété et signé par les candidats constitue le support contractuel à partir duquel les commandes pourront être passées.

Les réalisations et productions complémentaires non inscrites aux bordereaux de prix unitaires (BPU), feront l'objet d'une demande spécifique et pourront faire l'objet d'un avenant au marché.

Les prix seront déterminés sur devis établis par le titulaire auprès de la direction de la démocratie en santé et de la communication de l'ARS Île-de-France et/ou service ordonnateur. Le devis sera réputé accepté lorsqu'il aura fait l'objet d'une commande établie par ce même service.

4 Périmètre du marché et nature des prestations attendues

Le présent marché couvre les prestations mentionnées aux articles 4.1 et 4.2 du présent CCTP.

4.1 Périmètre du marché :

Dans le cadre du Projet régional de santé (PRS) 2023-2028 et de la politique de territorialisation des actions de l'Agence régionale de santé Île-de-France, celle-ci souhaite faire réaliser chaque année, sur période de trois ans, un sondage auprès des Franciliens. Ce sondage, prévu pour une parution entre novembre et mi-décembre de l'année en cours, comprendra un questionnaire (partie quantitative) et des focus groupes visant à approfondir l'analyse de certaines thématiques du questionnaire (partie qualitative).

Les résultats de ce sondage sont communiqués au plus tard 2 semaines avant la date fixée pour le Forum annuel « Territoires et Santé » qui se tient généralement en fin d'année (période prévisionnelle : novembre ou début décembre) et au cours duquel seront présentés chaque année les résultats du baromètre. Le sondage abordera des thématiques clés liées au rapport des Franciliennes et des Franciliens à leur système de santé (prévention, accès aux soins dans la région, accès aux médecins traitants et spécialistes, ressources humaines en santé, santé mentale, personnes en situation de handicap, personnes âgées, participation citoyenne et pouvoir d'agir des usagers et citoyens, ...) et liées aux objectifs inscrits dans le Projet régional de santé (PRS) pour 2023-2028 (publié le 31 octobre 2023).

Outre l'analyse des résultats des enquêtes au niveau régional, le sondage doit également permettre l'analyse des spécificités des départements de la région Île-de-France et la réalisation de présentation des résultats par département.

Dans cette perspective, le titulaire doit :

- Conseiller et accompagner les équipes de l'ARS pour l'élaboration du questionnaire et l'enquête qualitative,
- Réaliser les enquêtes quantitatives et qualitatives et produire les résultats et livrables dans les conditions et délais fixés par l'ARS,
- Assurer la présentation des résultats, notamment au Comex de l'ARS, lors du Forum « territoires et santé », aux instances de démocratie en santé telles que la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA), ...

Le titulaire pourra éventuellement rechercher un partenariat média et accompagner l'ARS pour assurer les relations presse liées à la diffusion des résultats de ce baromètre. Dans ce cas, le titulaire est chargé de rédiger et mettre en forme les supports à diffuser en lien avec l'équipe de la DESCOM de l'ARS.

Ce sondage devra s'appuyer sur une méthode statistique rigoureuse, soucieuse de la représentativité des sondés de la région et dans les départements et devra être conduite de façon à ce que la perception des personnes éloignées de l'offre de soins ou en situation de fragilité sociale soit bien prise en compte. Le candidat est réputé connaître et accepter les contraintes liées à cet environnement.

4.2 Nature des prestations

Le candidat s'engage à la réalisation des prestations décrites ci-après :

- Réunions de préparation et de recueil des besoins et attentes de l'ARS pour établir le questionnaire annuel du sondage (partie quantitative) et préciser les thématiques et les profils des focus group visant à approfondir l'analyse de certaines thématiques du questionnaire (partie qualitative) ainsi que leur déroulé.
- Réalisation d'une enquête quantitative auprès d'un échantillon représentatif de la population francilienne âgée de 18 ans et plus :
 - o Le questionnaire sera élaboré en lien étroit avec l'ARS qui fournira au titulaire les questions et thématiques qu'elle souhaite aborder. Après échange avec l'ARS, le titulaire devra conseiller, reformuler et proposer une version aboutie du questionnaire. L'objectif sera également d'identifier un socle de questions à maintenir sur la durée du marché afin de pouvoir étudier l'évolution des résultats d'une année à l'autre. La prise en compte des précédents sondages de 2022 et 2024 est un prérequis nécessaire.

2024 - [74% des Franciliennes et des Franciliens sont satisfaits de la prise en charge de leur santé en Île-de-France selon un sondage ODOXA pour l'Agence régionale de santé Île-de-France | Agence régionale de santé Ile-de-France](#)

2022 - [Présentation PowerPoint](#)

- Le dispositif doit permettre de réaliser des analyses précises sur l'ensemble de la population régionale, y compris les plus vulnérables (personnes âgées, usagers du système de santé francilien, catégories socio-professionnelles les plus fragiles, etc.), et par département.
- Réalisation d'un benchmark national portant sur un nombre et un type de questions à déterminer avec l'ARS.
- Le cas échéant, l'ARS pourra éventuellement intégrer des questions complémentaires à la demande de ses partenaires. Ces questions feront l'objet d'un devis et d'un bon de commande spécifiques.
- Réalisation d'une enquête qualitative (focus groups) : les thématiques, les catégories sociales et profils des personnes interrogées ainsi que nombre de participants seront déterminés en lien avec le titulaire qui conseillera l'ARS et proposera une trame d'entretien.
- Réalisation de l'analyse des résultats des enquêtes quantitative et qualitative et de synthèses régionales et départementales. Dans le cadre de la territorialisation des actions de l'Agence, une analyse par département est en effet attendue en plus de l'analyse et de la synthèse régionales.
- Présentation des résultats devant le Comex de l'ARS Île-de-France ainsi que devant les partenaires et les instances, notamment devant la Conférence régionale de la santé et de l'autonomie (CRSA). De plus, les résultats seront présentés chaque année lors du Forum « Territoires et santé » organisé par l'ARS.

L'ARS souhaite faire de la publication des résultats de l'enquête un temps fort de communication : les résultats doivent être communicables aux médias, aux pouvoirs publics, aux citoyens ainsi qu'à l'ensemble des instances de démocratie sanitaire. L'ARS privilégiera donc un candidat ayant des relations avec la presse pour pouvoir relayer les résultats du sondage, après validation des éléments par l'ARS, aux médias.

Dans le respect d'un calendrier qui sera fixé annuellement par l'ARS, les livrables attendus sont les suivants :

- Un fichier excel de résultats (fichiers triés croisés) et la base de données brutes
- Un rapport global d'enquête avec une sélection des résultats clés, des graphiques, des verbatims etc. qui pourra être utilisé pour des présentations orales (sous forme de power-point)
- Des rapports par département avec une sélection des résultats clés, des graphiques, etc. qui pourra être utilisé pour des présentations orales (sous forme de power-point)
- Des infographies avec les résultats clés à des fins de communication
- Un appui à la production d'un communiqué de presse et de tout support de diffusion aux médias
- Une note d'analyse plus détaillée et problématisée présentant les principaux enseignements de l'étude sous forme rédigée

Le candidat est libre de proposer d'autres types de livrables sur devis.

