**ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE D'ORSAY ET DU MUSEE DE L’ORANGERIE-VALERY GISCARD D’ESTAING**

Objet du marché :

Mise en place, réalisation, exploitation et suivi du dispositif d’observatoire permanent des publics (OPP) DE L’EPMO-VGE

Cadre de réponse du mémoire technique et environnemental

Annexe 5 - au règlement de la consultation

Personne Publique :

ETABLISSEMENT PUBLIC DU MUSEE D'ORSAY ET DU MUSEE DE L’ORANGERIE VALERY GISCARD D’ESTAING (EPMO-VGE)

62, rue de Lille

75343 PARIS CEDEX 07

Ce document décrit le plan attendu pour le mémoire technique.

Le candidat doit impérativement respecter ce plan et ne doit pas renvoyer à un autre document. Les liens hypertextes ne sont pas autorisés.

Les éléments détaillés dans chaque partie constituent les attentes minimales de l’EPMO-VGE.

Le candidat peut, s’il le souhaite, ajouter tout élément qu’il juge nécessaire dans chacune des parties.

1. Valeur technique – 50%

1.

* 1. Méthodologie d’échantillonnage, moyens humains et matériels de collecte et garanties de représentativité – 20%
     1. **Echantillon**

En lien avec l’article 4.3.1 du CCTP, le candidat décrira la méthodologie de constitution des échantillons, d’administration des questionnaires sur place afin d’assurer la représentativité des interviewés.

Il décrira notamment :

* le mode de sélection des interviewés,
* le mode de traitement des non-réponses / refus de réponse
* le mode de contrôle de la fiabilité de l’échantillon.

En lien avec l’article 4.5 du CCTP, le candidat :

* précisera les marges d’erreur et intervalles de confiance correspondantes à l’échantillon de visiteurs interrogés sur place et à l’échantillon de visiteurs répondant au questionnaire en ligne pour chaque musée

Planning :

En lien avec l’article 4.3.2 du CCTP, le candidat :

* décrira la méthodologie pour établir un planning permettant une représentativité de l’échantillon interviewé,
* précisera le nombre de vacations par heure prévues pour chaque musée,
* précisera la répartition des vacations sur chaque musée et établit un planning prévisionnel de vacations pour chaque musée sur l’année à venir.

Langues :

En lien avec CCTP, le candidat précisera la méthodologie envisagée pour garantir la représentativité de l’échantillon au regard des provenances et langues parlées par les visiteurs du musée d’Orsay et du musée de l’Orangerie.

Le candidat détaillera le mode d’administration pour les langues dans lequel le questionnaire sera traduit : anglais, espagnol, allemand, italien, portugais, japonais, chinois, coréen et russe.

* + 1. **Matériel d’enquête sur place**

En lien avec l’article 4.3.3 du CCTP, le candidat présentera le matériel envisagé (hardware et software) pour équiper les enquêteurs.

Le candidat peut, s’il le souhaite, joindre des photographies ou captures d’écran du matériel.

* + 1. **Enquêteurs**

En lien avec les articles 4.3.6 et 4.3.7 du CCTP, le candidat :

* précisera le nombre d’enquêteurs pour chaque musée,
* décrira le profil des enquêteurs prévus, notamment les langues parlées,
* précisera la méthodologie envisagée pour que les langues parlées par les enquêteurs et/ou choisies pour le questionnaires n’aient pas d’incidence sur la représentativité de l’échantillon,
* décrira le mode de recrutement des enquêteurs et leur formation,
* décrira les modalités de suivi et de contrôle du travail des enquêteurs pour assurer la fiabilité de récolte des questionnaires.
  1. Méthodologie de mise en œuvre des enquêtes en ligne (test, personnalisation des questionnaires, routage de l’email, statistiques et conformité RGPD) – 20 %
     1. **Questionnaire**

En lien avec l’article 4.4 du CCTP, le candidat :

* décrira le matériel software utilisé pour la mise en ligne et l’hébergement des questionnaires,
* joindra des captures d’écran d’exemples de formulaires en ligne, notamment de la première page du formulaire (avec le texte de début d’incitation à remplir le questionnaire) et de la page de validation du formulaire (une fois que le questionnaire est entièrement renseigné et validé),
* décrira les tests réalisés pour s’assurer du bon fonctionnement des questionnaires,
* précisera si le matériel software envisagé permet la mise en responsive design des formulaires,
* précisera les types de questions qu’il peut mettre en œuvre pour faire en sorte que le questionnaire soit ergonomique et incitatif afin de maximiser le remplissage du questionnaire (le candidat peut, s’il le souhaite, joindre des captures d’écran des types de questions qu’il peut mettre en œuvre),
* présentera la méthode d’analyse sémantique utilisée pour les questions ouvertes.
  + 1. **Routage de l’email**

En lien avec les articles 4.4.2 et 4.4.3 du CCTP, le candidat :

* décrira la méthodologie et précise le délai d’envoi du questionnaire en ligne après la récolte de l’adresse email du visiteur sur place (premier envoi et relances)
* énoncera ses principales préconisations et décrit les bonnes pratiques pour garantir que les messages ne soient pas classés automatiquement dans la boite de spam du destinataire,
* précisera ses taux moyens de délivrabilité des courriels de ses clients,
* précisera les statistiques d’envoi courriels disponibles,
* énoncera les modalités d’hébergement, traitement, suppression des données personnelles des visiteurs interrogés, en conformité avec le RGPD.
  1. Méthodologie de redressement et analyse des données, accès et présentation des résultats – 30 %
     1. **Redressement des données**

En lien avec l’article 4.5.2 du CCTP, le candidat décrira la méthodologie de redressement des données pour assurer la significativité de réponse et la représentativité des publics des musées, des expositions et des événements ponctuels.

* + 1. **Analyse et interprétation des données**

En lien avec l’article 4.6 du CCTP, le candidat :

* décrira la méthodologie d’analyse et d’interprétation des données
* présentera les tris croisés envisagés au regard des objectifs de l’EPMO-VGE,
* indiquera les intervalles de confiance et marges d’erreur pour chaque sous-population étudiée par tris croisés.
  + 1. **Présentation des résultats**

En lien avec l’article 4.6.3 du CCTP, le candidat :

* présentera des exemples d’analyse**, de comparaison,** de modélisation de la satisfaction, de synthèse et de segmentation et présentera un exemple de support de présentation orale.
* précisera si l’EPMO-VGE aura accès ou non à une plateforme de consultation en ligne des résultats, et les analyses possibles sur cette plateforme (tris croisés, etc.)
  1. Composition et organisation de l’équipe projet et calendrier prévisionnel – 30 %
     1. **Composition de l’équipe projet dédiée aux prestations (hors enquêteurs/enquêtrices)**

Le candidat décrira, en lien avec l’article 6.1.1 du CCTP, l’équipe projet dédiée à l’exécution des prestations ainsi que le rôle de chaque intervenant. Le candidat décrira les profils, les compétences et les principales expériences des principaux intervenants en plus de celui du chef de projet.

Le candidat précisera si son équipe comprend un statisticien quantitativiste et des consultants ayant des compétences en marketing stratégique.

* + 1. **Calendrier prévisionnel**

Au regard de la méthodologie décrite, le candidat présentera un calendrier prévisionnel indiquant les délais proposés pour les principales étapes des prestations pour chaque musée.

1. ENJEUX EN MATIERE DE developpement durable DANS LE CADRE DE L’EXECUTION DES PRESTATIONS - 10%

Le candidat décrira les enjeux qu’il identifie en matière de développement durable pour l’exécution des prestations objets du marché.

Il décrira la méthode envisagée pour la bonne prise en compte des enjeux environnementaux ainsi que les mesures qu’il s’engage à prendre pour limiter l’impact environnemental dans le cadre de l’exécution des prestations du marché (mode de déplacement de ses enquêteurs, site d’hébergement des données, etc..).