

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

OBJET DU MARCHÉ : ENQUETE DE CONJONCTURE REGIONALE

N°2026/99/SC/02/025

Lot n°1 : Enquête de
conjoncture régionale :
impression et routage

MARCHE DE FOURNITURE ET
SERVICE

PROCÉDURE

- Appel d'offre ouvert au sens des articles L. 2124-2, R. 2124-2 et R. 2161-2 et suivants du Code de la commande publique.

ACHETEUR : La Chambre de commerce et d'industrie Nice Côte d'Azur
20, boulevard Carabacel, à Nice 06000

Prise en qualité de Pouvoir Adjudicateur

SOMMAIRE

1.	<i>Objet du marché</i>	3
2.	<i>Contexte</i>	3
3.	<i>Description de la prestation</i>	3
4.	<i>Description des questionnaires par vague</i>	4
5.	<i>Contrôle et validation des fichiers de diffusion postale</i>	5
6.	<i>Calendrier prévisionnel d'exécution des prestations</i>	5
7.	<i>Éléments fournis par le titulaire</i>	6
8.	<i>Éléments fournis par la CCINCA</i>	6
9.	<i>CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION</i>	6
9.1.	<i>Éléments variables</i>	6
9.2.	<i>Obligations de la CCI Nice Côte d'Azur</i>	6
9.3.	<i>Obligations du titulaire</i>	7
9.4.	<i>Réunion de lancement de la prestation</i>	7
10.	<i>Utilisation de l'intelligence artificielle</i>	7

1. Objet du marché

Ce marché porte sur la personnalisation, l'impression et l'envoi de questionnaires ayant pour objet la réalisation d'une enquête régionale de conjoncture, à périodicité trimestrielle, effectuée auprès d'un échantillon d'entreprises de la région PACA.

Nous entendons par personnalisation : l'impression du logo et de l'adresse des Chambres de Commerce et d'Industrie territoriales (CCIT). Il y a 7 modèles d'enveloppe porteuse, une par CCI territoriale (CCIT) de la Région Provence-Alpes-Côte d'Azur (CCIR PACA) :

- CCI Nice Côte d'Azur
- CCI Aix-Marseille-Provence
- CCI du Pays d'Arles
- CCI du Var
- CCI des Hautes-Alpes
- CCI des Alpes-de-Haute-Provence
- CCI du Vaucluse

L'envoi se compose de :

- Une lettre d'accompagnement : 1 page format A4, impression recto en quadrichromie,
- Un questionnaire format A4, impression recto ou recto-verso en quadrichromie,
- Pour une partie des envois, une enveloppe T Postréponse.

Chaque année, quatre vagues d'enquête sont concernées par la présente consultation pour chacun des quatre semestres suivants. Les vagues d'enquêtes sont nommées par le trimestre et l'année concernée :

- L'enquête mise en place en octobre et portant sur le troisième trimestre 2026 : **3T26**,
- L'enquête mise en place en janvier et portant sur le quatrième trimestre 2026 : **4T26**,
- L'enquête mise en place en avril et portant sur le premier trimestre 2027 : **1T27**,
- L'enquête mise en place en juillet et portant sur le second trimestre 2027 : **2T27**,

2. Contexte

La CCI Nice Côte d'Azur réalise depuis plus de 20 ans un suivi de la conjoncture des entreprises sur son territoire. Fort de cette expérience, la CCI Nice Côte d'Azur a été mandaté par les CCI territoriales (CCIT) de PACA et la CCIR PACA depuis 2013 pour étendre cette opération au plan régional. La production d'indicateurs conjoncturels s'appuie sur la réalisation d'une collecte trimestrielle de données qualitatives et/ou quantitatives auprès d'un échantillon d'entreprises représentatif de l'économie de la région PACA.

Ces enquêtes doivent permettre à l'Observatoire Economique des Alpes-Maritimes, d'élaborer des Tableaux de Bord Trimestriels par secteur d'activités, zones géographiques et tailles d'entreprises.

Les entreprises bénéficient en retour d'un tableau de bord individuel, ainsi que des publications économiques (au format papier ou numérique).

Ces produits sont élaborés à partir des indicateurs centralisés au travers de différents Questionnaires d'Enquêtes. Ces indicateurs sont quantitatifs (chiffre d'affaires total, chiffre d'affaires export, emploi), auxquels s'ajoutent des indicateurs qualitatifs portant essentiellement sur l'appréciation passée et future de l'activité et de la situation financière des entreprises.

3. Description de la prestation

Chaque trimestre, la CCI NCA décidera ou non d'actionner la prestation. Le volume des courriers sera communiqué 15 jours avant le début de l'opération. Le volume de courriers sera de 10 000 au maximum.

Le titulaire personnalisera les questionnaires et les lettres sur la base des fichiers d'entreprises mis à disposition par la CCI NCA au format Excel dans le cadre de l'enquête.

Pour rappel, nous entendons par personnalisation : l'impression du logo et de l'adresse de chaque Chambre de Commerce et d'Industrie :

- En noir sur les enveloppes
- En couleur sur les lettres (le « bleu CCI région PACA devra être respecté).

Cette impression devra être propre, nette, précise (absence de coulure, de flou, de pixélisation etc...).

La prestation inclut :

- Le traitement informatique du fichier (fourni sous format Excel par la CCI NCA) avec vérification des coordonnées,
- La personnalisation et l'impression des questionnaires et des lettres, c'est-à-dire l'impression du logo et de l'adresse de la Chambre de Commerce et d'Industrie Territoriale (impression couleur), ainsi que des champs variables (nom de l'entreprise, téléphone, etc) type publipostage
- L'impression des enveloppes T Postréponse,
- Le façonnage d'un volume à définir de courriers par vagues d'enquêtes avec assemblage des feuillets (un questionnaire et une lettre), mise sous plis et insertion de l'enveloppe T Postréponse,
- L'affranchissement en nombre (poids unitaire estimé à 20 gr) au tarif niveau 3 de La Poste, refacturé à la CCINCA,
- L'envoi par voie postale d'un volume de courriers à un ensemble d'entreprises préalablement identifiées à partir des fichiers des CCI de la région PACA.
- Le liassage et le dépôt postal,

NB :

- Le paiement à la Poste de l'affranchissement des enveloppes T est effectué directement par la CCINCA.
- Le coût d'insertion de l'enveloppe T dans l'enveloppe porteuse est inclus dans le prix unitaire de fourniture de l'enveloppe T
- Le prix d'un traitement dans le BPU correspond à une vague d'enquête (et non le prix par questionnaire envoyé).
- Le prix de l'affranchissement inclut le respect de la norme pour obtenir le tarif postal destineo niveau 3

4. Description des questionnaires par vague

Deux types de questionnaires seront utilisés, le questionnaire de base étant le plus fréquemment envoyé aux entreprises. Les informations concernant la répartition des questionnaires recto et recto/verso seront transmises en même temps que les fichiers d'entreprises. Ces fichiers contiendront une colonne indiquant le modèle de questionnaire à utiliser.

Les modèles de questionnaires sont joints en annexe du présent CCTP. Ils sont non contractuels et susceptibles d'adaptations à chacune des vagues d'enquête.

Questionnaire n°1 : questionnaire de base recto (projet de questionnaire en annexe 1 du lot 1) :

Il contient une vingtaine de questions fermées sur **1 page recto** et une signalétique de l'entreprise préremplie à valider par celle-ci. Les questions fermées appelleront soit des réponses chiffrées trimestrielles (chiffre d'affaires, effectif...) soit des appréciations qualitatives sur l'état ou l'évolution passée de certaines variables (trésorerie, marges, carnet de commandes...).

Ce questionnaire est décliné en deux types :

Le questionnaire est également fonction du secteur d'activité. Pour les entreprises des secteurs d'activités suivants : construction, commerce de détail et service HCR, les deux questions quantitatives et la question qualitative concernant le volume du chiffre d'Affaires trimestriel à l'export seront supprimées.

Les éléments variables à préremplir dans le questionnaire sont les suivants, sous réserve d'adaptation mineure :

- L'identification du territoire : logo et coordonnées de la CCIT,

- La signalétique de l'entreprise (la raison sociale, le n° de SIRET, l'enseigne, le site web, l'adresse complète, le téléphone de l'entreprise, le fax, l'email, le nom du dirigeant, le nom du répondant, le code NAF, l'activité de l'entreprise),
- Un numéro d'identification,
- Les données chiffrées des précédentes enquêtes pour les entreprises ayant déjà répondu à l'enquête (8 nombres maximum).

Questionnaire n°2 : questionnaire recto/verso spécificité locale (projet de questionnaire en annexe 2 du lot 1) :

Imprimé au verso du questionnaire 1, il contiendra environ 10 questions supplémentaires. Ces questions dépendront de la situation géographique de l'entreprise enquêtée (circonscription d'une des sept CCI territoriales) et de son secteur économique d'appartenance (industrie, construction...). Il tiendra en **une page recto-verso** maximum (questionnaire 1 + questionnaire 2). Ces questions différeront d'un territoire à l'autre et d'une enquête à l'autre.

Les lettres

Sur chaque courrier doit apparaître les coordonnées de l'entreprise, à formater selon l'enveloppe à fenêtre, ainsi que la civilité de la personne à contacter, la CCI d'appartenance et d'autres champs variables dans le corps de la lettre. Les informations concernant le courrier sont transmises en même temps que les fichiers d'entreprises.

L'enveloppe porteuse reprendra le logo de la CCIT concernée (Les CCIT sont au nombre de 7) avec l'adresse correspondante

5. Contrôle et validation des fichiers de diffusion postale

Avant toute opération d'impression et de mise sous pli, le titulaire procédera à un contrôle approfondi des fichiers d'adresses fournis par le pouvoir adjudicateur, afin de limiter au maximum les retours NPAI (N'habite Pas à l'Adresse Indiquée). Ce contrôle portera a minima sur : la présence et la cohérence des champs obligatoires (civilité, nom, prénom, adresse, code postal, commune, pays le cas échéant), la validité syntaxique des codes postaux et des communes, la détection des doublons, des adresses manifestement incomplètes ou incohérentes, ainsi que des enregistrements vides ou non distribuables. Le titulaire indiquera au pouvoir adjudicateur, sous forme de rapport ou de fichier annoté, la liste des enregistrements problématiques (doublons, adresses invalides, anomalies détectées) pour validation ou correction avant lancement de la production. Aucune impression ni diffusion ne devra être engagée sans retour de validation expresse du pouvoir adjudicateur sur le fichier nettoyé. Le titulaire pourra proposer, en tant que prestation optionnelle ou complémentaire, un service d'enrichissement ou de normalisation postale (mise au format postal, correction automatique de certaines anomalies, rapprochement avec des référentiels d'adresses) en vue de réduire encore le volume potentiel de NPAI.

Le prestataire pourra s'appuyer pour cela sur des référentiels postaux à jour et/ou des services de contrôle d'adresse proposés par des opérateurs spécialisés ou par le prestataire postal. Un reporting spécifique sur les adresses rejetées, corrigées ou jugées à risque de NPAI devra être fourni au pouvoir adjudicateur avant le lancement des envois.

6. Calendrier prévisionnel d'exécution des prestations

Le lot objet de la présente consultation est caractérisé par le calendrier suivant :

Enquête 3T26

- Deuxième semaine d'octobre : envoi des courriers
- 2 semaines de retours spontanés des questionnaires
- 3 semaines de relances téléphoniques et saisie des questionnaires
- A l'issue de cette période : remise des livrables définitifs

Enquête 4T26

- Deuxième semaine de janvier : envoi des courriers
- 2 semaines de retours spontanés des questionnaires
- 3 semaines de relances téléphoniques et saisie des questionnaires

- A l'issue de cette période : remise des livrables définitifs

Enquête 1T27

- Deuxième semaine d'avril : envoi des courriers
- 2 semaines de retours spontanés des questionnaires
- 3 semaines de relances téléphoniques et saisie des questionnaires
- A l'issue de cette période : remise des livrables définitifs

Enquête 2T27

- Deuxième semaine de juillet : envoi des courriers
- 2 semaines de retours spontanés des questionnaires
- 3 semaines de relances téléphoniques et saisie des questionnaires
- A l'issue de cette période : remise des livrables définitifs

Ce planning est donné à titre indicatif et pourra être adapté lors du lancement de chaque enquête.

Les délais en jours ouvrés sont mentionnés dans le tableau ci-dessous :

Réalisation du BAT par l'imprimeur :	Au plus tard 3 jours après réception des fichiers
Dépôt postal des courriers à destination des entreprises	Au plus tard 3 jours après validation du BAT par la CCI

7. Eléments fournis par le titulaire

Le titulaire fournit les enveloppes au format 162x229 blanches mécanisables à fenêtre selon le modèle transmis par la CCI NCA.

Le papier devra présenter les caractéristiques minimums suivantes :

- Poids : 80 gr/m² minimum
- Couleur : blanchie et opaque

8. Eléments fournis par la CCINCA

Avant tout commencement d'exécution, la CCI NCA adresse au fournisseur un bon de commande confirmant le lancement de l'opération trimestrielle, ainsi que :

- 1 fichier sous format Excel des entreprises et établissements destinataires du questionnaire,
- Les modèles de questionnaire d'enquête sous format Word,
- Les modèles des lettres d'accompagnement,
- Les modèles d'enveloppes et d'enveloppes T.

9. CONDITIONS PARTICULIERES D'EXECUTION

9.1. Eléments variables

Pour chaque vague d'enquête, la répartition du nombre de questionnaires recto et recto/verso est ajustée lors du lancement de l'opération. Le prestataire est averti 7 jours avant le début de l'opération.

L'insertion de l'enveloppe T ne sera pas systématique.

9.2. Obligations de la CCI Nice Côte d'Azur

Avant tout commencement d'exécution, la CCI NCA adresse au fournisseur un bon de commande confirmant le lancement de l'opération trimestrielle, établi sur son progiciel de gestion des achats ainsi que :

- 1 fichier sous format Excel des entreprises et établissements destinataires du questionnaire,
- Les modèles de questionnaire d'enquête sous format Word,
- Les modèles des lettres d'accompagnement,
- Les modèles d'enveloppes et d'enveloppes T

9.3. Obligations du titulaire

Le titulaire du marché devra s'engager sur :

- Une obligation de résultat
- La mise à disposition des moyens nécessaires à la bonne réalisation de la mission,
- Le respect des délais définis pour la réalisation de la mission et l'atteinte des objectifs,
- Un contrôle qualité des informations saisies et particulièrement du format de l'adresse du destinataire,
- La confidentialité des informations issues des fichiers d'entreprises,
- L'utilisation des fichiers fournis aux seules fins de l'enquête du présent contrat.

Le titulaire est tenu d'assurer l'exécution complète de toute la prestation aux conditions du marché.

9.4. Réunion de lancement de la prestation

Préalablement au lancement de l'exécution des prestations, une réunion sera initiée par la CCI Nice Côte d'Azur afin de préciser les éléments techniques du marché. Cette réunion se fera soit par téléphone, visioconférence ou en vis-à-vis sur le site de la CCI NCA.

10. Utilisation de l'intelligence artificielle

Le titulaire peut recourir à l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le but d'automatiser certaines tâches ou d'accélérer un traitement.

Dans tous les cas le titulaire informe la CCINCA du cadre d'utilisation de l'intelligence artificielle.