

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

OBJET DU MARCHÉ : ENQUETE
DE CONJONCTURE REGIONALE

N°2026/99/SC/02/025

Lot n°2 : Enquête de
conjoncture régionale :
enquête et prestations
associées

MARCHE DE FOURNITURE ET

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.	Objet du marché	3
2.	Contexte	3
3.	Description des prestations	4
3.1.	Description de la prestation régulière	4
3.1.1.	Les questionnaires	4
3.1.2.	Vérification et saisie des questionnaires reçus	5
3.1.3.	Relance des entreprises pour les questionnaires non reçus	5
3.1.4.	Coordonnées non à jour	6
3.1.5.	Atteinte de l'objectif	6
3.1.6.	Calendrier prévisionnel d'exécution des prestations régulières	6
3.2.	Description de la prestation annuelle : mission de collecte des données quantitatives	6
4.	Profil des enquêteurs	7
5.	Éléments fournis par le titulaire	8
5.1.	Numéros dédiés	8
5.2.	Documents attendus	8
5.2.1.	Documents de pilotage	8
5.2.2.	Les documents de bilan	9
6.	Éléments fournis par la CCINCA	9
7.	Obligations de la CCI Nice Côte d'Azur	9
8.	Obligations du titulaire	9
8.1.1.	Obligation de formation préalable	9
8.1.2.	Image de la CCI	10
9.	Réunion de lancement de la prestation	10
10.	Utilisation de l'intelligence artificielle	10

1. Objet du marché

Dans le cadre d'enquêtes de conjoncture sur la région Provence Alpes Côte d'Azur pilotées par la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur, le titulaire de ce marché a pour missions de consolider les résultats reçus de l'enquête papier des entreprises, et d'effectuer une relance par enquêtes téléphoniques auprès des entreprises qui n'ont pas répondu à l'enquête papier.

A ce jour, environ 2500 entreprises répondent régulièrement aux enquêtes trimestrielles.

La prestation objet de ce marché se décompose en plusieurs missions régulières :

- Saisie de questionnaires papiers reçus par le Titulaire sous la forme d'enveloppe T post-réponse,
- Vérification (complétude et cohérence des données) de questionnaires directement rempli sur une plateforme extranet CONJONCTURE-PACA. Rappels téléphoniques lorsque ceux-ci ne sont pas complets
- Enquête téléphonique auprès des entreprises n'ayant pas répondu à l'enquête papier
- Saisie et restitution des réponses obtenues à l'issue des enquêtes téléphoniques
- Maintien du nombre de répondants dans le panel

Ainsi qu'une mission annuelle :

- La collecte de l'historique des chiffres d'affaires et des effectifs trimestriels pour des entreprises n'ayant jamais participé à l'enquête de conjoncture (questionnaires type 2 ou 3)

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 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 quantitatives et qualitatives 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 numérique).

Ces produits sont élaborés à partir des indicateurs centralisés au travers de différents Questionnaires d'Enquêtes. Ces indicateurs peuvent être 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.

Chaque année, quatre vagues d'enquête sont concernées par la présente consultation pour chacun des quatre trimestres 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**,

Les questionnaires sont adressés aux entreprises existant dans le panel de l'observatoire économique de la CCI par courrier et/ou par email. Les questionnaires sont préremplis sur la partie signalétique et les données chiffrées lorsqu'elles sont déjà connues.

Les entreprises interrogées se voient proposer plusieurs modes de retour des questionnaires : un numéro de fax, une adresse postale, une adresse email, ainsi qu'un questionnaire en ligne sur le site extranet dédié et/ou sur la plateforme du titulaire.

Les Entreprises Partenaires ont la possibilité de saisir directement leurs données au travers d'un site extranet dédié. Cette plateforme est sécurisée. L'observatoire économique de la CCI a au préalable délivré aux Entreprises les modes opératoires et codes d'accès. L'adresse de la plateforme et les code d'accès sont fournis au titulaire du marché.

3. Description des prestations

3.1. Description de la prestation régulière

La cible de ces enquêtes sont les entreprises inscrites à la CCI sur les registres du commerce des CCI territoriales de la région PACA. La CCI fournit au titulaire un fichier d'entreprise avec un volume suffisant en fonction des quotas à atteindre.

Le taux moyen de retour spontané est variable, aux environs de 20 % des quotas (chiffre indicatif, non contractuel). Les modes de retours des questionnaires observés sur les 4 dernières enquêtes est le suivant :

Modes de retour / Trimestres	25T4	25T3	25T2	25T1
Téléphone	47%	61%	60%	62%
Emailing	26%	31%	14%	20%
Courrier	20%	5%	18%	17%
Mail	7%	2%	8%	1%

3.1.1. Les questionnaires

La collecte de données quantitatives couvre 8 trimestres au maximum (4 trimestres à centraliser pour l'année en cours à comparer à 4 trimestres de l'année précédente).

Le questionnaire se compose :

- d'un tronc commun concernant les indicateurs de conjoncture récurrents,
- d'une partie qui variera chaque trimestre en fonction d'un thème d'actualité commun à toutes les CCI (désignée ci-après « questions d'actualités »)
- et d'une partie facultative dédiée aux spécificités sectorielles et/ou locales des CCI.

Le questionnaire tiendra obligatoirement sur une page recto-verso au format A4. (Cf. 4 modèles de questionnaire non contractuel en annexe 1- LOT 2) :

Le tronc commun porte principalement sur les principaux indicateurs quantitatifs et qualitatifs conjoncturels. Il contient une quinzaine de questions fermées et une signalétique de l'entreprise préremplie à valider avec celle-ci. Les questions fermées appelleront soit des réponses quantitatives trimestrielles (montant du chiffre d'affaires, effectifs...) soit des indicateurs qualitatifs sur l'état ou l'évolution passée de certaines variables (trésorerie, marges, carnet de commandes, export (si concerné), confiance en l'économie...).

Les questions d'actualité se compose en général de 5 à 10 questions qualitatives plutôt de type fermées sur un sujet défini (ex. : la formation, la transmission des entreprises, l'investissement, la crise sanitaire...).

Enfin les questions concernant les spécificités locales ou sectorielles : elles seront environ 10 et majoritairement qualitatives fermées. Ces questions dépendront de la situation géographique de l'entreprise enquêtée (circonscription d'une des six CCI territoriales) ou de son secteur d'activité (parmi les 6 grands secteurs identifiés). Ces questions sont facultatives et dépendront de la volonté de chacune des CCI de PACA.

A titre d'exemple, sur les 4 dernières années, deux CCIT ont utilisés régulièrement cette spécificité locale.

Modèles de questionnaire

Type 1 : questionnaire **quantitatif et qualitatif** + les questions d'actualité

Type 2 : questionnaire **qualitatif** + les questions d'actualité

Type 3 : questionnaire **quantitatif et qualitatif** + les questions d'actualité + le questionnaire de spécificité locale et/ou sectorielle

Type 4 : questionnaire **qualitatif** + les questions d'actualité + le questionnaire de spécificité locale et/ou sectorielle

La CCI fait le choix des questionnaires à utiliser pour chaque campagne. Les campagnes sont des associations de différents type de questionnaires répondant aux besoins des CCI. L'association la plus fréquemment réalisée jusqu'à maintenant pour une campagne est la suivante :

- Type 1 (25%) + Type 2 (50%) + Type 4 (25%)

Cette répartition proposée ci-dessus par association de questionnaires n'est pas contractuelle et est à titre indicatif. La CCI peut envisager si nécessaire d'autres associations de types de questionnaires.

3.1.2. Vérification et saisie des questionnaires reçus

Les questionnaires reçus par La Poste et par la plateforme CONJONCTURE PACA doivent être vérifiés.

Ceux reçus par La Poste, après vérification, doivent être saisis sur un logiciel d'enquête ou sur CONJONCTURE PACA.

Les questionnaires incomplets et ceux non reçus font l'objet de relance téléphonique.

3.1.3. Relance des entreprises pour les questionnaires non reçus

A partir des fichiers fournis par l'observatoire économique, l'opération de relance par téléphone est effectuée auprès de l'interlocuteur identifié jusqu'à déclenchement de la réponse soit :

- Par saisie directe de l'entreprise sur le site extranet de la CCI ou du titulaire,
- Par fax, courrier, e-mail ou par recueil des données manquantes directement par téléphone.

Pour permettre aux entreprises de répondre, le titulaire peut être amené à renvoyer le questionnaire par fax ou par email ou communiquer au répondant les identifiants permettant la connexion au site extranet dédié.

Lors de la relance téléphonique, un soin particulier est apporté à la vérification et la mise à jour des informations relatives à l'entreprise et au répondant, en particulier **les chiffres d'affaires manquants des trimestres précédents, les effectifs manquants des trimestres précédents**, le numéro SIRET et l'adresse Email du répondant.

Le titulaire vérifie auprès des entreprises ayant répondu aux précédentes enquêtes, la validité des réponses antérieures fournies : cohérence des évolutions de chiffre d'affaires et effectifs, erreurs de saisie des données quantitatives, etc.

La saisie des questionnaires spontanés se fait sur le site extranet Conjoncture-PACA ou sur l'outil de saisie du titulaire. Cependant, si la saisie est faite en interne chez le titulaire, il devra récupérer les questionnaires saisis sur le site extranet Conjoncture-PACA au fil de la relance et les intégrer au fichier des résultats.

Le titulaire dispose des accès dédiés à l'extranet de conjoncture CCI. Il est demandé au titulaire d'assurer la promotion de ce site extranet auprès des entreprises participantes à chaque relance. La qualification des adresses Email des répondants a un rôle important dans le développement du nombre de répondants directs. Le titulaire met à jour, si nécessaire, les informations de signalétique de l'entreprise sur l'extranet de la CCI afin que les fichiers de contact restent à jour.

Le titulaire développe et propose un argumentaire adapté à chaque questionnaire avec l'observatoire économique de la CCI. Il utilise cet argumentaire auprès des responsables d'établissements contactés pour obtenir leur accord à la collaboration à l'enquête de conjoncture (recrutement, campagne trimestrielle et de rattrapage d'informations manquantes, les réponses à objections...).

L'observatoire économique de la CCI fournit l'argumentaire de fidélisation au titulaire (publications, tableaux de bords...).

La CCI veille à la qualité des échanges téléphoniques avec les chefs d'entreprise.

La CCI dispose aujourd'hui d'un historique et d'une relation privilégiée avec les entreprises au travers de ces enquêtes. De ce fait, ces enquêtes sont aussi pour la CCI un outil de fidélisation des panélistes. La CCI souhaite

maintenir et renforcer cette qualité de la relation. Une attention encore plus particulière est portée aux entreprises ayant répondu aux enquêtes des trimestres précédents.

3.1.4. Coordonnées non à jour

Les entreprises avec une adresse postale en NPAI sont signalées au titulaire qui doit valider lors de l'appel téléphonique la nouvelle adresse postale.

Si l'entreprise ne peut pas être jointe par téléphone, le titulaire doit valider par une recherche les nouvelles coordonnées. Sinon, le titulaire doit valider par cette même recherche que l'entreprise a cessé son activité. Ces informations sont par exemple disponibles sur les sites internet www.societe.com, avis-situation-sirene.insee.fr.

Si le titulaire reçoit des questionnaires hors délai, il devra les transmettre à la CCI.

3.1.5. Atteinte de l'objectif

Le titulaire met en œuvre des stratégies de fidélisation des répondants et de recrutement de nouveaux participants (hors collecte des données quantitatives historiques) afin de maintenir le panel existant et le développer selon les quotas fixés par la CCI.

Le titulaire saisit et communique les résultats des enquêtes qui lui parviennent entre deux vagues d'enquêtes. Ces questionnaires, préalablement validés par la CCI, sont rémunérés lors de la commande suivant ces retours.

3.1.6. Calendrier prévisionnel d'exécution des prestations régulières

Ce planning est donné à titre indicatif. Les dates effectives de lancement de chaque campagne sont précisées au cas par cas, d'un commun accord entre l'observatoire économique de la CCI et le titulaire, la période de relance et la durée de l'action étant déterminantes pour la réussite de cette opération.

Les relances sont à organiser, à l'issue de chaque trimestre. Ainsi pour les 1ères opérations :

- Sur les données du 3^{ème} trimestre 2026 : relance fin octobre 2026 / début novembre 2026
- Sur les données du 4^{ème} trimestre 2026 : relance fin janvier 2027 / début février 2027
- Sur les données du 1^{er} trimestre 2027 : relance fin avril 2027 / début mai 2027
- Sur les données du 2^{ème} trimestre 2027 : relance 2^{ème} quinzaine de juillet 2027 / dernière quinzaine d'août 2027

Ce schéma sera reconduit pour les autres années du marché.

Le lancement de chaque campagne est activé par l'observatoire économique de la CCI lors des réunions de préparation et de l'établissement du planning. La CCI transmet suite à cette réunion les éléments nécessaires à l'enquête.

- Envoi du courrier à l'initiative de l'observatoire économique de la CCI
- 15 jours de retours spontanés des questionnaires. Pour ceux reçus par l'observatoire économique de la CCI, ils sont transmis au fur et à mesure des arrivées que le titulaire devra saisir.
- 3 semaines de relances téléphoniques et de saisie des questionnaires par le titulaire sur l'extranet CCI dédié.
- A l'issue de cette période le titulaire remet l'ensemble des livrables (saisie en ligne, documents de pilotage au format Excel « xlsx »...)

Le planning ci-dessus est donné à titre indicatif. L'enquête devra être terminée au maximum 5 semaines après l'envoi des courriers.

Si les quotas ne sont pas atteints au bout de 3 semaines, le titulaire s'engage à poursuivre la collecte des données quantitatives durant 1 mois jusqu'à atteindre les quotas avant la campagne d'enquête suivante. La non atteinte des quotas donnera lieu à des pénalités prévues par le marché.

3.2. Description de la prestation annuelle : mission de collecte des données quantitatives

La prestation consiste en **la collecte des données quantitatives** de 250 entreprises maximum par an **avec l'historique** des données quantitatives sur 5 trimestres minimum.

Les plannings sont précisés par la CCI NCA et peuvent évoluer en fonction des besoins d'organisation du titulaire ou d'autres contraintes.

Pour que la collecte soit valide, le profil de l'entreprise devra comprendre les données économiques, mais aussi la signalétique de l'entreprise mise à jour.

Les informations économiques trimestrielles à renseigner sont les suivantes :

- Chiffre d'affaires de l'entreprise
- Chiffre d'affaires des exportations (si l'entreprise réalise des exportations)
- Les effectifs de l'entreprise

Les éléments de signalétique de l'entreprise à vérifier par le titulaire sont les suivants :

- Numéro Siret
- Nom de l'entreprise
- Nom et prénom du dirigeant
- Nom et prénom du répondant aux enquêtes
- Téléphone de l'entreprise
- Adresse mail du dirigeant ou du répondant de l'entreprise
- Adresse postale de l'entreprise
- Le code NAF
- L'activité principale déclarée par le dirigeant

Le titulaire se fait confirmer les informations ci-dessous par l'entreprise, ou actualise selon les données communiquées par l'entreprise ces informations.

Pour les coordonnées erronées, et pour réussir à joindre les entreprises, le titulaire recherche les informations de contact par ses propres moyens (internet, base de données entreprise...).

Concernant les entreprises contactées, le titulaire renseigne les 5 derniers trimestres.

Exemple : Le Titulaire renseigne les trimestres 2025 et 2026 des entreprises recrutées en 2026.

Les périodes de collecte sont fixés annuellement par l'observatoire économique de la CCI.

Seules les données répondant à l'ensemble des critères ci-dessus (signalétique de l'entreprise, données économiques chiffrées) sont considérées comme valides et sont rémunérées.

Ces nouvelles entreprises intègrent naturellement les campagnes de conjoncture de chacune des campagnes suivantes.

L'observatoire économique de la CCI fournit les fichiers de ciblage issus du RCS de la CCI avec les coordonnées des entreprises (numéro de téléphone, adresse e-mail, nom du gérant, taille de l'entreprise, secteur d'activité, zone d'implantation géographique...).

Ces collectes répondent à des critères de taille, de secteur d'activité et de situation géographique définis par la CCI.

Un tableau de bord de pilotage et de bilan de la collecte est fourni par le titulaire.

Les données économiques (les chiffres d'affaires et effectifs) ne peuvent être récupérées qu'auprès des entreprises directement, suite à un entretien. Les sources externes de données économiques invalident la collecte.

4. Profil des enquêteurs

Le titulaire s'engage à mettre à disposition du pouvoir adjudicateur des enquêteurs présentant des compétences relationnelles adaptées au démarchage téléphonique et au contact avec les publics concernés.

Le titulaire s'engage à affecter à l'exécution du présent marché des enquêteurs disposant d'une **maîtrise suffisante de la langue française** (vocabulaire, syntaxe, capacité à reformuler), garantissant une communication téléphonique **claire, fluide et aisément compréhensible** par les interlocuteurs du pouvoir adjudicateur.

À ce titre, les enquêteurs chargés des appels doivent respecter les exigences suivantes :

- Qualité de la communication orale

- Utiliser un langage clair, précis et compréhensible. Articulation suffisamment nette pour permettre une compréhension immédiate
- Adopter un ton professionnel, courtois et respectueux en toutes circonstances.
- Adapter le rythme et le niveau de vocabulaire au profil des interlocuteurs.
- Écoute active et adaptation
 - Faire preuve d'attention dans l'écoute des besoins, questions et objections.
 - Reformuler si nécessaire pour s'assurer de la bonne compréhension.
 - Adapter le discours aux caractéristiques de l'interlocuteur
- Gestion des situations sensibles
 - Faire preuve de patience
 - Ne pas faire preuve d'insistance
 - Respecter immédiatement la demande de non-poursuite de l'appel.
 - Maintenir un comportement irréprochable.
- Valorisation de l'image du pouvoir adjudicateur
 - Représenter les CCI de manière professionnelle et positive.
 - Veiller à ce que toute interaction téléphonique contribue à préserver la qualité de la relation institutionnelle avec les interlocuteurs.

Le pouvoir adjudicateur peut demander, avant ou pendant l'exécution du marché, une vérification de la qualité d'expression orale des agents ;

En cas de difficulté avérée et répétée de compréhension, le pouvoir adjudicateur peut exiger la substitution de l'enquêteur sans surcoût.

Les enquêteurs représentent la collectivité de manière professionnelle et positive.

Le Titulaire veille à ce que toute interaction téléphonique contribue à préserver la qualité de la relation institutionnelle avec les interlocuteurs.

5. Éléments fournis par le titulaire

5.1. Numéros dédiés

Le Titulaire met à disposition un numéro de fax et une ligne téléphonique dédiée entrante. Ils permettent au titulaire de recevoir directement les questionnaires complétés par les entreprises. Les numéros de fax et de téléphone devront être identiques pour toutes les vagues d'enquêtes.

5.2. Documents attendus

5.2.1. Documents de pilotage / suivi

Le titulaire met en place avec l'observatoire économique de la CCI un tableau de pilotage adapté à chaque campagne.

Ces tableaux de pilotages donnent les principaux indicateurs permettant de suivre les évolutions des campagnes. Ces indicateurs sont proposés par le titulaire et validés par l'observatoire économique de la CCI. L'observatoire économique de la CCI peut aussi proposer des indicateurs à suivre.

La périodicité des tableaux de pilotages est définie et adaptée en fonction des campagnes.

Un point de suivi régulier peut être demandé par l'observatoire économique de la CCI avec le titulaire pour échanger sur le pilotage des campagnes.

Le logiciel utilisé par le titulaire doit avoir une fonctionnalité de partage. Ainsi la CCINCA est en mesure de suivre l'avancement de l'enquête en permanence, de façon autonome, sans avoir à faire appel au titulaire.

5.2.2. Les documents de bilan

A la fin de chacune des opérations, un bilan sous format Excel est réalisé et fourni par le titulaire par voie électronique. Ce bilan est constitué des indicateurs nécessaires au suivi de chaque opération. Des indicateurs de suivi sont proposés par l'observatoire économique de la CCI ainsi que par le titulaire (exemples : volume de questionnaires valides, type de NPAI, volume de saisie en ligne, volume de réponses spontanées...).

Ce document est un compte rendu permettant de mesurer le niveau d'atteinte des objectifs des opérations.

Ces outils seront créés par le titulaire et mis à la disposition de l'observatoire économique de la CCI pour chaque opération.

Les indicateurs peuvent évoluer dans le temps en fonction des besoins et des opérations.

La vague d'enquête terminée, le titulaire envoie le bilan de la vague dans un délai de 48h.

6. Eléments fournis par la CCINCA

La CCI NCA adresse au Titulaire :

- Les modèles de questionnaire d'enquête sous format Word,
- La grille d'échantillonnage et les quotas à atteindre par segment, sous format Excel,
La grille des quotas est transmise avant chaque enquête au titulaire sous forme de fichier Excel.
Les quotas sont ventilés par territoire ou sous-territoire, par tranche d'effectif, par secteur d'activité. (cf. *modèle de grille de quotas non contractuel en annexe 2 – lot 2*).
- 1 fichier des entreprises à interroger (format Excel), en adéquation avec les objectifs de quotas, est transmis pour les relances téléphoniques,
- La date de remise des livrables
- **La mention d'information RGPD qui sera incluse à tout mail envoyé à une entreprise, ou formulée à l'oral lors des relances téléphoniques. Cette mention aura une longueur d'environ 10 lignes en taille de police qui ne pourra être inférieure à 9 avec une police « Arial ».**

Un contact CCI de l'observatoire économique est indiqué pour le suivi et l'accompagnement du titulaire durant les enquêtes.

7. 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, ainsi que :

- 1 fichier sous format Excel (xlsx) 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.

8. Obligations du titulaire

Le titulaire du marché s'engage sur :

- Une obligation de moyens pour la bonne réalisation de la mission,
- Le respect strict du script validé par le pouvoir adjudicateur,
- 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 et des informations recueillies
- L'utilisation des fichiers fournis aux seules fins de l'enquête du présent contrat,
- La conformité aux règles applicables en matière de protection des données personnelles (RGPD).

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

8.1.1. Obligation de formation préalable

Le titulaire garantit que les agents affectés à la prestation ont reçu une formation leur permettant :

- d'appliquer les pratiques professionnelles de communication téléphonique,
- de comprendre les valeurs et missions du pouvoir adjudicateur,
- de respecter les règles légales et contractuelles du présent marché.

8.1.2. Image de la CCI

Le titulaire préserve l'image de la CCI pour pérenniser le panel et favoriser la fidélisation des entreprises.

Une fois par an, une enquête de satisfaction sur la qualité des échanges téléphoniques est diligentée par la CCI auprès des panélistes contactés.

9. 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 recours à une intelligence artificielle dans le cadre des enquêtes (contact avec les entreprises par téléphone ou mail) est interdite.

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.