



## CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

### ACCORD-CADRE DE FOURNITURES COURANTES ET DE SERVICES












Groupement pour la réalisation d'enquêtes  
téléphoniques

Référence 26OCC05G

## Sommaire :

1 Objet et définition du groupement : .....	4
2 – Présentation du projet.....	4
3 – Description des prestations .....	4
4 – Étendue et limites des prestations .....	5
5-Normeset règlements.....	5
6 - Qualifications .....	5
7 – Organisation des prestations.....	6
7.1 Transmission de commandes .....	6
7.2 Livraison des commandes .....	6
7.3 Adresse et référent technique de chaque CCI membre du groupement .....	6
8- Description des prestations attendues.....	6
8.1 Enquêtes téléphoniques .....	6

## L'ESSENTIEL DU CONTRAT

	Objet	Groupeement enquêtes téléphoniques et enquêtes face à face
	Type de contrat	Accord-cadre
	Nombre de lots	Sans Le marché n'est pas alloti conformément à l'article L2113-11 du Code de la commande publique.
	Tranches optionnelles	Sans tranches optionnelles
	Clauses sociales	Sans
	Clauses environnementales	Sans
	Durée / Délai	L'accord-cadre est conclu pour une période initiale de 1 an. Durée maximale du contrat, toutes périodes confondues : 36 mois.
	Reconduction	Reconduction tacite jusqu'à son terme. Nombre de périodes de reconduction 2.
	Prix	Prix unitaires
	Variation des prix	Avec
	Avance	Avec

## 1 Objet et définition du groupement :

Les stipulations du présent Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) concernent :

Groupement de commande pour la réalisation d'enquêtes téléphoniques , d'études de saisies ; de prises de rendez-vous ou de contacts.

Cet accord-cadre fixe toutes les conditions d'exécution des prestations, il est exécuté au fur et à mesure de l'émission de bons de commande émis par le pouvoir adjudicateur.

Il suit les dispositions de l'article L. 2113-6 du Code de la commande publique concernant les groupements de commande.

Dans le cadre de ses activités, les membres du groupement font appel à des prestataires pour :

- la mise en œuvre d'enquêtes auprès des entreprises, des ménages, des touristes, pour effectuer des observations de terrain et pour intégrer des données recueillies dans leurs bases de données,
- la prise de rendez-vous pour l'accompagnement individuel ou de contacts pour l'accompagnement collectif lors d'événements et de manifestations qu'ils organisent.

Les membres du groupement souhaitent assurer une gestion homogénéisée des missions, mais aussi :

- diminuer le budget global du marché « enquêtes et études » tout en conservant une réactivité et une qualité de services en conformité du cahier des charges techniques.

Le coordonnateur du groupement est la CCI Occitanie. Il a en charge de la passation, la signature, la notification du marché et le suivi d'exécution administratif et juridique. Chaque membre doit suivre l'exécution du contrat.

Membre du groupement et lieu(x) d'exécution

L'accord cadre s'effectue dans le cadre d'un groupement de commandes avec les membres suivants :

MEMBRES DU GROUPEMENT	ADRESSE
CCI Occitanie siège social	5, rue Dieudonné Costes - 31700 BLAGNAC
CCI Gard	111 Chemin de la Tour de l'Evêque Bat A - 30000 NÎMES
CCI Toulouse HAUTE-GARONNE	Palais Consulaire -2 Rue Alsace Lorraine - 31000 TOULOUSE
CCI Pyrénées Orientales	Palais Consulaire –Quai-de-Lattre-de-Tassigny - BP 10941 66020 PERPIGNAN Cedex

## 2 – Présentation du projet

Dans le cadre de ses activités, la CCI Occitanie fait appel à des prestataires pour :

- l'appel pour des enquêtes de terrain,
- l'appel de contacts pour l'accompagnement collectif lors d'événements et de manifestations qu'elle organise.
- la prise de rendez-vous

## 3 – Description des prestations

Différents moyens sont mobilisés suivant les cas :

- des enquêtes téléphoniques, avec saisies, prise de rendez-vous ou de contacts éventuels.

Le titulaire précise les moyens mobilisables en cas de lancement simultané de plusieurs campagnes.

## 4 – Étendue et limites des prestations

Le titulaire ne peut être tenu responsable des insuffisances, erreurs ou obsolescences des fichiers transmis par l'acheteur.

Le titulaire devra prendre en compte et intégrer les éléments décrits dans le présent document, éléments techniques constituant la base contractuelle de l'opération.

Le présent cahier des charges donne les indications minimales. Le titulaire devra donc prévoir toutes les prestations indispensables dans l'ordre général et par analogie.

Il est entendu que le titulaire se sera rendu compte de l'ampleur des opérations à effectuer, de leur importance, de leur nature et qu'il aura suppléé, par ses connaissances professionnelles aux détails qui pourraient être omis sur les descriptifs et additifs éventuels du document de consultation. Aucune substitution des services attendus, ni modification des dispositions ne sera tolérée, sauf exception et après autorisation de la Personne Publique, après demande confirmée par écrit.

Le titulaire exécutera sans exception ni réserve, tous les compléments qui sont indispensables pour l'achèvement complet des prestations de son marché.

Toute divergence entre les capacités de la solution proposée et celles décrites au présent CCTP devront être clairement explicitées et des propositions, pour donner une solution technique au minimum équivalente, devront être décrites, quantifiées et intégrées dans l'offre.

Le titulaire s'engage à réaliser l'opération confiée telle que demandée au CCTP.

En cas d'impossibilité à réaliser ses engagements, le titulaire sera tenu de remplacer à ses frais les services par d'autres capables de répondre aux besoins exigés.

En conséquence, le titulaire ne pourra jamais arguer d'erreurs ou omissions au présent document pour se dispenser d'exécuter toutes les prestations de son lot ou justifier une demande d'augmentation de prix.

Toute prestation présentant des insuffisances sera refusée et toutes les conséquences de ce refus seront imputées à la charge du Titulaire.

## 5 - Normes et règlements

Les prestations devront être conformes à toutes les normes en vigueur au moment de la passation et de la réalisation de la commande. Les prix unitaires remis par l'entreprise s'entendront conformes à toutes les normes publiées au jour de la remise des prix.

Lorsque l'interprétation des textes officiels et du présent descriptif aboutit à une contradiction, la Personne Publique se réserve le droit de définir la solution qu'il jugera la plus appropriée sans modification de prix ou de délai.

## 6 - Qualifications

Les soumissionnaires devront être en possession des qualifications et certifications nécessaires à l'exécution des opérations qu'ils s'engagent à exécuter.

Le personnel employé par le titulaire devra être qualifié et habilité aux termes de la norme de référence et selon les exigences propres à chaque spécialité nécessaire à l'exécution de la prestation.

## 7 – Organisation des prestations

### 7.1 Transmission de commandes

Les bons de commande seront transmis au titulaire par le responsable désigné au sein de l'établissement. Le titulaire prévoira la présence d'un commercial autant de fois que nécessaire pour la transcription des commandes notamment en phase de démarrage de la prestation.

### 7.2 Livraison des commandes

Les livraisons s'effectueront aux adresses indiquées à l'article 7.3 ci-dessous

Les délais d'exécution se décomposent comme suit :

- à compter de la réception d'une demande, le titulaire devra dans un délai maximum de 3 jours prendre contact avec le représentant de la personne publique pour effectuer une mise au point de la mission et élaborer un devis,
- au cours de cette mise au point, le calendrier prévisionnel de la mission sera défini de façon contradictoire,
- la mission sera confirmée par un bon de commande émis par chaque CCI membre du groupement de commandes,
- le titulaire prendra les dispositions utiles pour mettre en place les moyens humains et matériels nécessaires au respect des délais fixés.

### 7.3 Adresse et référent technique de chaque CCI membre du groupement

CCI MEMBRES DU GROUPEMENT/ ADRESSE		Référent technique selon opération
CCI Occitanie siège social	5, rue Dieudonné Costes – 31700 Blagnac	Julien LECOEUCE <a href="mailto:j.lecoeuce@occitanie.cci.fr">j.lecoeuce@occitanie.cci.fr</a>
CCI Gard	111 Chemin de la Tour de l'Evêque Bat A - 30000 NÎMES	Fabrice MACHELARD <a href="mailto:f.machelard@gard.cci.fr">f.machelard@gard.cci.fr</a>
CCI Haute Garonne	2, rue Alsace Lorraine 31000 Toulouse	Marie-Anne MAGNAN <a href="mailto:ma.hugomagnan@toulouse.cci.fr">ma.hugomagnan@toulouse.cci.fr</a>
CCI Pyrénées Orientales	Palais Consulaire –Quai-de- Lattre-de-Tassigny - BP 10941 66020 PERPIGNAN Cedex	Fabienne DURAND <a href="mailto:f.durand@pyrenees-orientales.cci.fr">f.durand@pyrenees-orientales.cci.fr</a>

### 7.4 Livrables attendus

Les livrables attendus sont :

- base de données exploitable
- reporting d'avancement
- rapport de synthèse (le cas échéant)
- tableau d'indicateur de performance d'enquête

## 8- Description des prestations attendues

### 8.1 Enquêtes téléphoniques

Le prestataire pourrait se voir confier la réalisation de plusieurs opérations d'enquêtes au cours de l'année.

**Par exemple :**

des enquêtes de conjoncture annuelles ou trimestrielles,  
des enquêtes filières, de qualification de bases de données,  
d'enrichissement d'annuaire,  
ou tout autres types de support préalablement déterminé.

Le prestataire devra saisir l'ensemble des données dans un fichier dont la forme aura été déterminée en début de prestation.

Les enquêtes dont l'administration est supérieure à 9 minutes par interview pourront faire l'objet d'une prise de rendez-vous préalable. Il est à noter que plusieurs appels sont parfois nécessaires en raison des interlocuteurs recherchés qui sont la plupart du temps les dirigeants d'entreprise.

Pour chacune de ces opérations, chaque CCI membre du groupement de commandes fournira :

- un questionnaire (voir questionnaire joint donné à titre d'exemple de ce qui a été fait antérieurement en annexe 1),
- un masque de saisie selon le cas,
- un fichier des entreprises à contacter,

Pour chacune de ces opérations, chaque CCI membre du groupement de commandes définira :

- le mode opératoire,
- la durée et les dates de réalisation de l'opération,
- l'objectif en nombre de questionnaires exploitables, identifiés et entièrement renseignés. L'objectif porte sur les résultats (nombre de questionnaires renseignés) et non sur les moyens (nombre d'heures d'enquête).

L'objectif fixé en nombre de questionnaires constitue une cible à atteindre dans le cadre d'une obligation de moyens renforcée.

Il est précisé que certains facteurs (qualité des fichiers, disponibilité des interlocuteurs) peuvent affecter l'atteinte de ces objectifs sans engager la responsabilité du titulaire.

Le titulaire assure, pour chaque opération, la préparation et la présentation des consignes aux enquêteurs en coordination avec les équipes de la CCI concernée.

Il prend en charge l'administration des questionnaires, la collecte et la saisie des réponses, ainsi que la production d'un fichier de données exploitable sous format compatible Excel.

Le titulaire met à disposition un dispositif de suivi permettant de rendre compte, de manière régulière et au minimum quotidienne, de l'état d'avancement des enquêtes. Ce suivi peut prendre la forme d'un outil en ligne accessible à l'acheteur.

Lorsque plusieurs bons de commande sont exécutés concomitamment, le titulaire adapte le dimensionnement de ses équipes afin de garantir le respect des délais et des exigences de qualité fixés pour chaque prestation.

À la demande de l'acheteur ou lorsque cela est prévu dans le bon de commande, le titulaire fournit un rapport de synthèse présentant une analyse quantitative et qualitative des résultats de l'enquête.

#### En fin de mission, le titulaire :

- Restitue le fichier initial des contacts, enrichi :
  - du suivi des appels (date, statut, résultat),
  - de l'identification des interlocuteurs,
  - des coordonnées mises à jour, le cas échéant.
- Fournit les indicateurs de suivi comprennent notamment :
  - taux de réponse
  - taux de qualification
  - respect des quotas
  - délais de réalisation

Chaque membre du groupement de commandes se réserve le droit de procéder à des contrôles, notamment en vérifiant auprès des personnes contactées les conditions d'administration de l'enquête.

Les contrôles réalisés par l'acheteur respectent les règles relatives à la protection des données et sont réalisés de manière proportionnée.

Nom de la CCI et site concerné	Nombre d'enquêtes annuelles estimé à réaliser	Nombre de questionnaires estimés par enquêtes
CCI Occitanie siège social	4	2000
CCI Gard	Entre 1 et 4	Entre 100 à 800 selon les opérations
31-CCI Haute-Garonne	4	2310
66 Pyrénées Orientales	Entre 1 et 4	Entre 100 à 500 selon les opérations

Ces estimations sont données à titre indicatif, la forme et la typologie des enquêtes peuvent intervenir en cours de marché et ce quel que soit la CCI concernée.

Le prestataire pourrait se voir confier la réalisation de plusieurs opérations au cours de l'année.