MINISTÈRE
DE L'AGRICULTURE,
DE L'AGRO-ALIMENTAIRE
ET DE LA SOUVERAINETÉ
ALIMENTAIRE

Liberté
Égalité
Fraternité

MARCHE N°SSP-2026

Cahier des Clauses Techniques Particulière (CCTP)

Enquête Aquaculture 2027-2030

Service prescripteur technique	**Représentant du pouvoir adjudicateur**	**Service en charge de la passation de la procédure**
Secrétariat général Service de la Statistique et de la Prospective Sous-direction des Statistiques Agricoles, Forestières et Agroalimentaires Bureau des Statistiques sur les Structures agricoles, l'Aquaculture et la Forêt	Secrétariat général Service de la Statistique et de la Prospective	Secrétariat général Service des affaires financières, sociales et logistiques Sous-direction de la logistique et du patrimoine Bureau de la commande publique et des achats
BP 32688 31326 Castanet Tolosan cedex	3, rue Barbet de Jouy 75349 Paris cedex 07 SP	78, rue de Varenne 75007 Paris
Affaire suivie par : Faustin LAFAGE Tel : +33 5 61 28 93 15 Courriel : faustin.lafage@agriculture.gouv.fr	Chef de service : Vincent MARCUS Tel : + 33 1 49 55 85 06 Courriel : vincent.marcus@agriculture.gouv.fr	Affaire suivie par : Léo CHICOINEAU Courriel : leo.chicoineau@agriculture.gouv.fr

Sommaire

I. Objet du marché 4
II. Contexte du marché 4
A. Présentation de l'enquête annuelle Aquaculture 4
B. Champ et volumétrie de l'enquête « Aquaculture » 6
C. Calendrier indicatif de l'enquête « Aquaculture 2026 » 6
D. Questionnaires de l'enquête « Aquaculture » 7
E. Modalités de collecte 7
F. Objectifs visés 8
III. Contenu des prestations 9
A. En amont de la collecte 9
1. Gestion du projet 9
2. Programmation et hébergement du questionnaire électronique avec intégration du questionnaire papier 10
3. Mise en place d'outils de suivi de l'enquête 12
4. Mise en place d'un numéro vert, d'une adresse électronique et d'un site internet dédiés à l'enquête 13
5. Formation des gestionnaires 15
6. Préqualification : Recherche de coordonnées électroniques, téléphoniques, ou postales 15
7. Infrastructures techniques 16
B. Réalisation de la collecte 17
1. Généralités sur les courriers adressés aux entreprises 17
2. Impression et envoi par courrier et par courriel des lettres Avis 17
3. Envoi des lettres ou des courriels de rappel, envoi des SMS ou messages téléphoniques 18
4. Envoi de la mise en demeure pour toutes les entreprises non répondantes en lettre simple et en lettre recommandée avec accusé de réception 19
5. Envoi du constat de non réponse en lettre simple et en recommandé avec accusé de réception 19
6. Impression et envoi d'un questionnaire vierge prérempli à la demande des entreprises 20
7. Vagues de relances téléphoniques 20
8. Collecte en mode CATI des entreprises 21
9. Complément de collecte par téléphone auprès des répondants partiels 21
10. Saisie des questionnaires transmis par courrier 22

11. Transmission des bases de réponses intermédiaires 23
12. Envoi d'un courriel de confirmation et d'un PDF contenant la réponse validée 23
C. En aval de la collecte 24
1. Apurement des questionnaires 24
2. Fourniture des fichiers d'exploitation et des tables définitives 24
3. Transmission des questionnaires « Papier » 25
4. Bilan de la collecte 25
IV. Modalités d'exécution des prestations 25
A. Respect du secret statistique 25
B. Confidentialité 26
C. Sécurisation des données 26
Exigences de cybersécurité et d'hébergement des données 26
Propriétés des résultats 29
Destruction des données 29
V. Coordination et suivi 29
Responsable technique 29
VI. Développement durable 29
VII. Liste des annexes 30

I. Objet du marché

Le marché a pour objet de collecter annuellement des données auprès des aquaculteurs français, sur la période 2027 à 2030 inclus, portant sur les exercices comptables 2026 à 2029. La collecte est réalisée principalement par internet, et à la demande des enquêtés, par téléphone ou par voie postale.

Par convention, le millésime retenu pour l'enquête correspond à l'année de l'exercice comptable. Ainsi, l'enquête « Aquaculture 2026 » est collectée en 2027 et porte sur l'exercice clos en 2026.

L'enquête « Aquaculture » couvre le champ des aquaculteurs, en mer et en eau douce, situés en France y compris les DROM. Les secteurs concernés incluent la conchyliculture, l'élevage de crustacés, la pisciculture, la culture d'algues et de cyanobactéries.

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières s'inscrit dans le cadre général d'un marché public passé par le Service de la Statistique et de la Prospective (SSP) du ministère de l'Agriculture, de l'Agro-alimentaire et de la Souveraineté alimentaire (MAASA) en qualité de pouvoir adjudicateur. Il sera désigné ci-après sous le terme d' « Acheteur ». L'opérateur économique qui conclut le marché public avec l'Acheteur pour l'exécution des prestations qui figurent dans le présent document est désigné ci-après par « le Titulaire ».

Le présent marché porte sur une prestation annuelle reconductible tacitement, pour une durée totale de quatre ans.

II. Contexte du marché

A. Présentation de l'enquête annuelle Aquaculture

L'Acheteur est chargé de la mise en œuvre et de la réalisation annuelle de l'enquête « Aquaculture », qui permet de satisfaire aux obligations du règlement européen n°762/2008 du 9 juillet 2008 relatif à la transmission par les États membres de statistiques sur l'aquaculture.

L'enquête Aquaculture couvre les activités suivantes :

- La conchyliculture,
- La pisciculture en mer,
- La pisciculture en eau douce hors étang (notamment salmoniculture, élevage d'esturgeons, etc.),
- La pisciculture en étangs,
- La culture d'algues et de cyanobactéries.

Le périmètre précis de la collecte est défini chaque année lors du lancement de l'enquête. Il peut évoluer au cours de la période couverte par le marché. En effet, l'Acheteur est susceptible sur une partie du champ de l'enquête, de mobiliser des sources de données externes pour répondre aux exigences européennes en matière de statistiques. En cas de mise en place d'un dispositif de collecte de données externes opérationnel pendant la durée du marché, les données correspondantes ne seraient plus à collecter dans le cadre de l'enquête « Aquaculture ». Elles pourraient toutefois être remontées dans les questionnaires afin d'être vérifiées, et le cas échéant, corrigées par les enquêtés.

Opportunité et Labellisation

Au cours de sa réunion du 12 octobre 2018, la formation « Entreprise et stratégies de marché » du Conseil national de l'information statistique (CNIS) a émis un avis d'opportunité favorable à la réalisation de l'enquête « Aquaculture » pour la période de collecte 2019 à 2023.

En janvier 2019, le CNIS a attribué à cette enquête le label d'intérêt général et de qualité statistique, avec caractère obligatoire de réponse.

Un renouvellement de l'avis d'opportunité et une nouvelle labellisation ont été sollicités le 18 octobre 2023, et accordés pour la période 2024 à 2028.

Un nouveau renouvellement de l'avis d'opportunité et de la labellisation sera sollicité auprès du CNIS en 2028 pour couvrir les années de collecte 2029 à 2033.

Diffusion des résultats

Les résultats statistiques de l'enquête sont diffusés chaque année sur le site Agreste du SSP et envoyés aux institutions internationales qui en font la demande. Ils peuvent également être mis à disposition des organisations professionnelles dans le cadre de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 sur l'obligation, la coordination et le secret en matière de statistiques.

Les partenaires scientifiques de la DGAMPA, notamment le Laboratoire d'Économie et de Management de Nantes-Atlantique (Lemna) et l'Institut Français de Recherche pour l'Exploitation de la Mer (Ifremer), ont accès aux données individuelles via le centre d'accès sécurisé aux données (CASD), conformément aux règles en vigueur en matière de confidentialité statistique.

Évolutions du cadre européen (règlement EFAS)

La Commission européenne a présenté le 30 juillet 2025 une proposition de règlement relatif aux statistiques européennes de la pêche et de l'aquaculture (EFAS), visant à refondre et moderniser le cadre juridique existant, en remplacement de plusieurs règlements actuellement en vigueur.

Cette réforme s'inscrit dans une logique de simplification et d'harmonisation du système statistique européen. Elle prévoit notamment une extension du champ des données collectées, une amélioration de la cohérence des définitions et une évolution des règles de confidentialité statistique.

Elle introduit par ailleurs un recours accru aux données administratives européennes existantes, notamment celles produites par la DG MARE, afin de limiter les doubles collectes et de renforcer l'interopérabilité des sources.

Dans ce contexte, le futur dispositif est susceptible d'entraîner des évolutions du périmètre et du contenu de l'enquête « Aquaculture », notamment en matière de variables collectées et de modalités de production statistique. Il pourra conduire à des ajustements du questionnaire, de l'application de collecte et, le cas échéant, à une nouvelle saisine du CNIS en cas d'évolution substantielle du dispositif.

Pour plus de détails sur le contenu du règlement et ses implications, il convient de se référer à l'annexe I du présent document.

B. Champ et volumétrie de l'enquête « Aquaculture »

Champ de l'enquête

L'enquête est exhaustive pour les entreprises aquacoles situées en France. Sont exclues du champ les entreprises exerçant exclusivement une activité commerciale d'achat-revente de produits aquacoles, sans activité de production.

Volumétrie estimée de l'enquête par domaine : le champ de l'enquête représente actuellement environ 2 700 entreprises en conchyliculture, 40 en pisciculture en mer, 700 en pisciculture en eau douce dont 350 en étangs, et 250 en culture d'algues et de cyanobactéries, soit au total d'environ 3 690 entreprises.

Le secteur de l'aquaculture ne disposant pas de registre exhaustif des entreprises actives, la collecte ne peut se limiter strictement à cette base de 3 690 unités. Elle inclut également des entreprises déclarées en cessation ou dont la situation administrative est incertaine. En conséquence, les opérations d'envoi des courriers (lettres avis et relances) devront être dimensionnées pour un volume plus élevé, de l'ordre d'environ 5 000 entreprises.

Le nombre d'entreprises aquacoles est globalement stable depuis plusieurs années, avec des perspectives d'évolution limitées, pouvant toutefois conduire à une légère diminution.

En application du label d'intérêt général et de qualité statistique assorti du caractère « obligatoire », les entreprises enquêtées sont tenues de répondre à l'enquête « Aquaculture ». Toutes les unités entrant dans le champ de l'enquête doivent recevoir le questionnaire, sous forme électronique ou papier. Les non-répondants doivent faire par ailleurs l'objet d'une ou plusieurs relances, puis le cas échéant, d'une mise en demeure.

C. Calendrier indicatif de l'enquête « Aquaculture 2026 »

Formalités administratives	
Publication du marché	Octobre 2026
Préparation du questionnaire et de la collecte	
Réception des offres	Début Novembre 2026
Examen des offres et choix du Titulaire	Novembre 2026
Signature de l'acte d'engagement Notification du marché	Décembre 2026
Élaboration du questionnaire Internet par le Titulaire	Janvier-Février 2026
Test du questionnaire par l'Acheteur	Mars 2026
Collecte de l'enquête 2026, redressement et apurement des données collectées par le Titulaire	Avril 2026 – mi-juin 2026

Transmission des données de l'enquête aquaculture 2026 au SSP par le Titulaire	Fin juin 2026
Réunion de bilan de la collecte de l'enquête 2026	Juillet 2026
Premières valorisations de l'enquête 2026 par l'Acheteur (rapportages, publication, etc.)	Novembre 2026

Ce calendrier pourra faire l'objet d'aménagements à l'initiative de l'Acheteur, sous réserve que ces modifications ne remettent pas en cause l'échéance impérative de transmission des données au SSP, fixée au plus tard le **15 juillet de l'année N** pour les données relatives à l'année N-1.

D. Questionnaires de l'enquête « Aquaculture »

Un questionnaire accessible par internet (CAWI) devra être développé par le Titulaire à partir des modèles de questionnaires figurant en annexe VII et du guide de collecte (annexe VIII).

Le questionnaire papier varie selon l'activité de l'entreprise (conchyliculture et crustacés, pisciculture en eau douce hors étang, pisciculture en étang, pisciculture en eau de mer, culture d'algues et de cyanobactéries). L'application de collecte en ligne sera par contre unique, et devra permettre la saisie des données pour des entreprises exerçant plusieurs activités.

Les questions communes aux différents questionnaires ne seront posées qu'une seule fois en cas de multi-activité, notamment celles relatives à la situation administrative de l'entreprise, aux dirigeants, à la main d'œuvre et à la cessation d'activité.

Chaque année, les questionnaires peuvent évoluer en fonction des enseignements tirés du bilan de collecte de l'année précédente, par exemple par l'ajout ponctuel de questions relatives aux moyens de production ou à des enjeux conjoncturels (crises sanitaires, etc.). Ces évolutions seront transmises par l'Acheteur en amont du lancement de la prestation annuelle. Lors de la saisie, l'enquêté sera informé de l'ajout de toute question non présentée au Comité du Label, via une mention dédiée (info-bulle ou formatage spécifique du champ). Cette démarche sera également appliquée sur les questionnaires papiers, par le biais d'un encadré explicatif textuel.

Des exemples d'évolution de questionnaires sont présentés à la fin de l'annexe VII afin de permettre au Titulaire d'estimer le coût annuel des mises à jour potentielles de l'outil de collecte.

E. Modalités de collecte

Le Titulaire est chargé de la collecte des données de l'enquête. Celle-ci est réalisée principalement par internet. À titre exceptionnel, une entreprise enquêtée peut demander à répondre au questionnaire lors d'un entretien téléphonique ou par courrier, sur la base d'un questionnaire papier.

La saisie du questionnaire dans l'application de collecte par l'entreprise devra faire l'objet de contrôles tout au long du remplissage, afin de garantir la cohérence et la qualité des réponses. Les principaux contrôles envisagés sont présentés en annexe VIII. Dans un objectif

d'amélioration continue et de fluidification du parcours de réponse, le Titulaire pourra proposer des évolutions de ces contrôles.

Afin de ne pas décourager les répondants, les contrôles bloquants seront limités strictement aux seuls cas nécessaires. Les contrôles non bloquants, générant des messages d'alerte, seront à privilégier.

Des contrôles techniques devront néanmoins être intégrés afin de vérifier par exemple le format de saisie de certains champs : numéro Siren à 9 chiffres (contrôle bloquant), adresse électronique au format standard (xxxx@xxxx.xx), numéro de téléphone à 10 positions (contrôle bloquant), champ numérique pour les volumes, montants ou surfaces, etc.

Pour faciliter le remplissage du questionnaire sur internet, une notice explicative devra être accessible en début de questionnaire et/ou associée à certains items. Des informations complémentaires pourront également être fournies via des info-bulles activées au survol des zones concernées.

Le répondant devra pouvoir imprimer le questionnaire depuis la version électronique et l'enregistrer au format PDF. Il pourra ainsi éditer et imprimer :

- Une version vierge du questionnaire, permettant une préparation en amont et une circulation interne dans l'entreprise ; cette version sera préremplie avec les données de contact de l'entreprise et imprimable au format A4 ;
- Une version partiellement ou entièrement renseignée, afin d'en conserver un exemplaire après saisie.

F. Objectifs visés

Le Titulaire met en œuvre tous les moyens nécessaires à la collecte des données afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Un taux de collecte en nombre supérieur ou égal à 75 % ;
- Un taux de collecte supérieur à 70 % pour chacun des secteurs d'activité (conchyliculture, pisciculture en eau douce hors étang, pisciculture en étang, culture d'algues-cyanobactéries) ;
- Un taux de collecte supérieur à 85 % pour les grandes entreprises (employant plus de 10 personnes, soit environ 400 entreprises).

Tout questionnaire validé par une entreprise sur l'interface CAWI (internet), complété par un gestionnaire du Titulaire via l'interface CATI (téléphone), ou réceptionné dûment complété au format papier, est considéré comme retourné.

Le taux de retour est défini comme le rapport entre le nombre de questionnaires retournés (par internet, par voie postale ou renseignés par téléphone par le Titulaire dans le cadre de la phase CATI) et le nombre d'entreprises appartenant à la cible[1] de l'enquête.

[1] La cible est constituée de 3 690 entreprises en 2025, dont 2 700 entreprises pour la conchyliculture, 40 pour la pisciculture en eau de mer, 700 pour la pisciculture en eau douce dont étang, 250 pour la culture d'algues et la culture de cyanobactérie.

Le Titulaire assure un suivi particulier des questionnaires présentant des anomalies ayant généré des messages d'alerte et peut être amené à rappeler les entreprises concernées afin de lever les incohérences ou de compléter les informations manquantes.

III. Contenu des prestations

Le Titulaire est chargé de la collecte annuelle des données de l'enquête « Aquaculture » dans les domaines de la conchyliculture (et de l'élevage de crustacés), de la pisciculture en eau de mer et en eau douce, ainsi que de la culture d'algues et de cyanobactéries en France. La première collecte interviendra en 2027 et portera sur les données de l'exercice comptable 2026. Le marché sera reconduit tacitement afin de permettre les collectes relatives aux exercices 2027, 2028 et 2029.

L'Acheteur transmet chaque année au Titulaire la liste des entreprises à contacter, accompagnée de leurs coordonnées, ainsi que l'ensemble des documents à dématérialiser ou à imprimer, notamment le questionnaire, la lettre-avis et les courriers de relance. A cette fin, le Titulaire mettra à disposition une plateforme sécurisée de dépôt et de transfert des fichiers (la solution proposée devra être décrite dans l'offre du soumissionnaire).

Les prestations attendues du Titulaire sont détaillées ci-après. Certaines seront rémunérées au forfait, d'autres sur la base de coûts unitaires, appliqués aux volumes réalisés.

Les modalités de facturation ainsi que, le cas échéant, la définition des coûts unitaires sont précisées pour chacune des prestations concernées.

Il appartient au soumissionnaire de proposer et de présenter, dans son offre, les modalités de collecte les plus adaptées en termes de coût, d'efficacité et de qualité de la réponse des enquêtés.

A. En amont de la collecte

1. Gestion du projet

Prestation à montant forfaitaire

Le Titulaire met en place une équipe dédiée à la gestion du projet.

Cette équipe a en charge :

- Le recrutement des équipes nécessaires à la prestation (développement/hébergement des outils, relance téléphonique, support aux enquêtés)
- L'encadrement de ces équipes
- L'organisation de réunions régulières avec l'Acheteur (invitation, support si nécessaire, compte-rendu) :
    - Réunion de lancement en présentiel ou en visioconférence (janvier-février de l'année N)
    - Réunion de suivi hebdomadaires par téléphone ou visioconférence
    - Réunion de bilan en présentiel ou visioconférence (juillet de l'année N)

    - Toute autre réunion nécessaire au bon déroulement de la prestation
- Tous les échanges entre l'Acheteur et le Titulaire : l'équipe en charge du projet est l'interlocuteur unique de l'Acheteur pour toutes questions/échanges sur les outils, la collecte, le support aux enquêtés. Un référent dédié devra être désigné au sein de cette équipe projet.

2. Programmation et hébergement du questionnaire électronique avec intégration du questionnaire papier

Prestation à montant forfaitaire

L'Acheteur fournit au Titulaire les questionnaires de l'enquête « Aquaculture » au format PDF (voir Annexe VII) couvrant les domaines suivants :

- Conchyliculture et élevage de crustacés,
- Pisciculture en eau de mer,
- Pisciculture en eau douce incluant la salmoniculture et l'élevage d'esturgeons,
- Pisciculture en étang,
- Culture d'algues et de cyanobactéries.

A partir de ces questionnaires, le Titulaire réalise une opération de publipostage permettant d'intégrer les coordonnées postales de chaque entreprise, positionnées de manière à être lisibles dans une enveloppe à fenêtre. Les questionnaires doivent pouvoir être imprimés facilement au format A4 et être également disponibles sur le site de l'enquête au format PDF A4.

Chaque année, les questionnaires peuvent évoluer à la demande de l'Acheteur. Dans ce cas, l'Acheteur transmet au Titulaire une version actualisée des questionnaires accompagnée de la liste des modifications apportées.

La collecte étant majoritairement réalisée par internet, le Titulaire développe et met en œuvre l'application de collecte électronique pour l'ensemble des domaines aquacoles couvert par l'enquête, sur la base des questionnaires papier et du guide de collecte (annexe VIII). Ce développement fera l'objet d'itérations avec l'Acheteur, à partir des tests effectués par le Titulaire. L'Acheteur ne fournit pas de spécifications détaillées de programmation. Le soumissionnaire précise dans son offre les modalités d'organisation de ces travaux ainsi que les engagements respectifs des parties.

L'Acheteur assure un suivi régulier de l'avancement du développement de l'application de collecte. Le soumissionnaire précise dans son offre les modalités de reporting associées.

L'interface de collecte peut varier selon l'activité principale de l'entreprise interrogée (conchyliculture, pisciculture, culture d'algues). Des éléments graphiques (photos, illustrations, icônes, etc.) peuvent être proposés afin de faciliter l'identification du répondant au questionnaire.

Le soumissionnaire présente dans son offre ses recommandations en matière d'ergonomie de saisie (UX) et d'interface utilisateur (UI), avec pour objectif de minimiser le temps de saisie et

de sécuriser le parcours utilisateur. Des exemples d'écrans pourront être fournis, notamment pour la saisie des volumes de production (huîtres creuses et plates) en taille marchande ou des informations relatives aux dirigeants de l'entreprise (cf. annexe VII).

L'annexe VIII présente un logigramme de l'application de saisie envisagée par l'Acheteur, qui servira de base de d'échange lors de la phase de conception.

Un soin particulier est attendu sur :

- Les écrans de transition avec récapitulatif des informations saisies ;
- Les exports détaillés des données saisies par l'entreprise, idéalement avec une mise en forme adaptée ;
- La transposition des tableaux du questionnaire papier en interfaces de saisie ergonomiques.

La saisie en ligne doit être optimisée pour ordinateur, mais également compatible avec tablette et smartphone. Le soumissionnaire précise les modalités techniques et éventuelles contraintes liées à cette multi-compatibilité.

Certaines questions doivent être documentées via des info-bulles ou des aides contextuelles renvoyant à la notice ou aux définitions associées.

Le Titulaire transmet régulièrement à l'Acheteur les versions intermédiaires du questionnaire afin de permettre des tests précoces et la remontée d'anomalies. La version finale est transmise au moins trois semaines avant le lancement de la collecte. L'Acheteur dispose ensuite d'un délai de deux semaines pour validation, incluant la vérification des filtres et contrôles.

La plateforme de collecte par internet doit être sécurisée. Le soumissionnaire décrit dans son offre les dispositifs mis en œuvre pour garantir la sécurité des accès (identifiant/mot de passe, codes personnels, sécurisation des échanges, etc.).

Dès la première connexion, le questionnaire doit être prérempli avec les informations connues dans la base d'enquête (raison sociale, adresse postale, coordonnées téléphoniques, courriel, numéro Siren, etc.). Ces données sont fournies par l'Acheteur et intégrées par le Titulaire dans le questionnaire. L'enquêté doit pouvoir les modifier en cas d'erreur.

Une entreprise peut être déclarée hors champ dans les cas suivants :

- Hors aquaculture,
- Activité de pur négoce,
- Activité de recherche/formation sans production aquacole,
- Autres cas justifiés.

Ces entreprises complètent un questionnaire dédié indiquant le motif de hors champ. Le Titulaire transmet chaque semaine la liste des unités concernées à l'Acheteur, qui peut demander la réouverture de certains dossiers.

Un dispositif similaire s'applique aux cessations d'activité sans production sur l'exercice. L'entreprise renseigne son activité avant cessation ainsi que les éléments relatifs à la cessation, sous contrôle hebdomadaire de l'Acheteur.

Plusieurs utilisateurs d'une même entreprise doivent pouvoir saisir les réponses au questionnaire. Tant que celui-ci n'est pas validé, les réponses peuvent être modifiées ou complétées. Le soumissionnaire précise dans sa réponse les modalités de navigation et de correction (retour arrière, accès direct à une partie du questionnaire, etc.).

La saisie d'un questionnaire doit pouvoir être interrompue à tout moment et reprise ultérieurement sans perte de données déjà saisies.

L'infrastructure, sous responsabilité du Titulaire, doit garantir une haute disponibilité de l'application de saisie. La durée maximale d'interruption autorisée est fixée à 8 heures consécutives en jours ouvrées. Elle doit également garantir un haut niveau de sécurité, d'intégrité et de confidentialité des données collectées (SecNumCloud).

La transmission des données d'une entreprise doit être sécurisée et contrôlée par les paramètres de connexion. Le soumissionnaire précise ses engagements en matière de performance (temps de chargement, disponibilité).

Le Titulaire assure la sécurité des données hébergées, notamment en termes d'intégrité et de confidentialité.

Des sauvegardes quotidiennes au minimum doivent être réalisées afin de permettre la récupération des données en cas d'incident. Toute modification non autorisée doit pouvoir être détectée sous 24 heures et faire l'objet d'une notification à l'Acheteur.

3. Mise en place d'outils de suivi de l'enquête

Prestation à montant forfaitaire

Le Titulaire met à disposition de ses gestionnaires une application de gestion de la collecte centralisant l'ensemble des questionnaires collectés par internet (CAWI), par téléphone (CATI) ainsi que les éventuels questionnaires papiers saisis dans l'application.

Cette application permet un suivi de l'avancement de la collecte en temps réel et offre des fonctionnalités de consultation, de pilotage et d'extraction des données de suivi.

Elle doit notamment permettre :

- Le suivi de l'avancement de la collecte ;
- L'identification des questionnaires incomplets, en anomalie ou nécessitant une action complémentaire ;
- Le suivi des contacts réalisés après des entreprises ;
- La production de tableaux de bord et d'indicateurs de suivi ;
- L'export des données de suivi dans des formats standards.

L'Acheteur dispose d'un accès dédié lui permettant de suivre en temps réel l'avancement de la collecte. L'application met à disposition, a minima, les indicateurs suivants :

- Indicateurs généraux

- Nombre de questionnaires complets ;
- Nombre de questionnaires incomplets ;
- Nombre de questionnaires « Hors-cible » ;
- Nombre de questionnaires correspondant à des « Cessation » d'activité ;
- Taux de retour global ;
- Durée moyenne et médiane de remplissage des questionnaires, selon leur nature (complet, hors cible, CAWI, CATI, etc.)

- Déclinaisons territoriales et sectorielles

Les indicateurs précédents doivent pouvoir être ventilés selon différents critères, notamment :

- Activité principale de l'entreprise + Région administrative + Département ;
- Région conchylicole pour les entreprises conchylicoles.

- Indicateurs d'activité de collecte

L'application doit également permettre le suivi quotidien des opérations de collecte, notamment :

- Nombre de questionnaires complets reçus ;
- Nombre de questionnaires incomplets reçus ;
- Nombre de courriels envoyés ;
- Nombre de SMS envoyés ;
- Nombre d'appels et de relances téléphoniques effectués ;
- Nombre d'entreprises contactées.

Le soumissionnaire décrit dans sa réponse les outils de pilotage et de suivi qu'il propose, ainsi que les modalités d'accès pour l'Acheteur (accès direct à une plateforme sécurisée, tableaux de bord interactifs, exports automatisés, transmission périodique d'états de suivi, etc.). Des exemples de tableaux de bord devront être fournis à l'appui de l'offre.

4. Mise en place d'un numéro vert, d'une adresse électronique et d'un site internet dédiés à l'enquête

Prestation à montant forfaitaire

Le Titulaire met à disposition des entreprises enquêtées un numéro Vert ainsi qu'une adresse électronique dédiés, leur permettant de contacter gratuitement l'assistance dans les cas suivants :

- Demande d'informations sur les objectifs ou le déroulement de l'enquête ;
- Demande d'envoi d'un questionnaire papier ;
- Demande d'aide pour le remplissage du questionnaire ;
- Signalement d'une difficulté technique ou mise à jour des coordonnées de contact.

Le numéro vert et l'adresse électronique sont actifs, au minimum, entre la date d'envoi des lettres-avis et la semaine suivant la clôture de la collecte. Ils sont gérés par un ou plusieurs gestionnaires formés par le Titulaire aux spécificités de l'enquête.

Ces coordonnées figurent sur l'ensemble des supports destinés aux enquêtés, notamment la lettre-avis, les éventuels courriers de relance, les questionnaires papiers et l'application de collecte en ligne.

Le soumissionnaire précise dans son offre les engagements de service qu'il propose, notamment en matière de délai de réponse aux courriels, de taux de décroché téléphonique et de plages horaires d'ouverture de l'assistance. Celles-ci devront être au minimum assurées du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00.

Le Titulaire transmet chaque semaine à l'Acheteur un état de suivi des sollicitations reçues, comprenant à minima :

- Le nombre d'appels téléphoniques ;
- Le nombre de courriels reçus ;
- Les principaux motifs de contact ;
- Les difficultés récurrentes rencontrées par les enquêtés et les éventuelles recommandations d'amélioration.

Le Titulaire met également en place un site internet dédié à l'enquête, conforme à la charte graphique définie par l'Acheteur. Le site devra respecter le Système de Design de l'État (https://www.systeme-de-design.gouv.fr/). Une charte graphique plus détaillée sera transmise au Titulaire avant le démarrage du développement du site.

Le site, sécurisé et accessible 24h/24 et 7j/7, constitue le point d'accès principal des enquêtés. Il doit notamment permettre :

- L'accès au questionnaire en ligne ;
- La consultation d'informations générales sur l'enquête et ses objectifs ;
- L'accès aux résultats des éditions précédentes ;
- La consultation d'une foire aux questions (FAQ) ;
- La mise à jour des coordonnées de contact de l'entreprise ;
- La transmission de demandes d'assistance ;
- La prise de rendez-vous pour un entretien téléphonique, avec indication des disponibilités souhaitées et du numéro à contacter.

Le soumissionnaire décrit dans son offre les fonctionnalités proposées, l'architecture du site et les mesures mises en œuvre pour garantir sa sécurité, sa disponibilité et son accessibilité.

En termes d'accessibilité, le Titulaire devra respecter le minimum légal requis pour les sites de la fonction publique, à savoir le double A (AA) du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA) (https://accessibilite.numerique.gouv.fr/). Le site internet de collecte devra répondre aux recommandations du référentiel général d'interopérabilité des systèmes d'information de l'Acheteur

(https://www.numerique.gouv.fr/offreaccompagnement/reference-interoperabilite-rgi/).

5. Formation des gestionnaires

Prestation à montant forfaitaire

Dans sa proposition, le soumissionnaire précise le nombre total de gestionnaires qu'il juge nécessaire à la réalisation de la collecte de l'enquête « Aquaculture ».

Le Titulaire dispense la formation à l'ensemble des gestionnaires impliqués dans la collecte, selon des modalités qu'il définit et décrit dans son offre. L'organisation détaillée de la formation est à expliciter dans la réponse à l'appel d'offre.

La formation a pour objectif, d'une part, de présenter le dispositif de l'enquête « Aquaculture », son cadre juridique et ses finalités, et d'autre part de garantir l'homogénéité des pratiques de collecte en détaillant les spécificités du questionnaire et des procédures associées. Sa durée ne devra pas excéder deux demi-journées.

L'Acheteur est associé à la définition du contenu de la formation et se réserve le droit d'assister à une ou plusieurs sessions.

Les supports de formation sont transmis à l'Acheteur par le Titulaire au moins deux semaines avant le début des sessions. L'Acheteur procède à leur validation dans une délai de trois jours ouvrés suivant leur réception.

La participation à cette formation est obligatoire pour l'ensemble des gestionnaires intervenant sur l'enquête « Aquaculture », et doit être impérativement renouvelée chaque année de collecte pour tenir compte des éventuelles évolutions du questionnaire.

Le Titulaire met à disposition des gestionnaires les supports suivants :

- Un diaporama de présentation de l'enquête ;
- Les instructions générales de collecte.

6. Préqualification : Recherche de coordonnées électroniques, téléphoniques, ou postales

Prestation sur la base de coût unitaire

L'Acheteur fournit au Titulaire un fichier informatique comprenant les noms et coordonnées de contact de chacune des entreprises à enquêter.

Ce fichier est mis à jour chaque année par le Titulaire en amont du lancement de la collecte. A cette fin, le Titulaire procède, pour les entreprises dont les coordonnées sont incomplètes, à la recherche des informations manquantes, notamment les coordonnées postales, téléphoniques et, lorsque cela est possible, l'adresse électronique.

Le soumissionnaire présente dans son offre les modalités de recherche et de mise à jour des coordonnées (sources mobilisées, méthode de vérification, traçabilité des mises à jour, etc.).

Lorsque la recherche de coordonnées conduit à un contact avec l'entreprise, le Titulaire vérifie systématiquement que celle-ci relève bien du champ de l'enquête.

Pour les besoins de facturation, le Titulaire transmet à l'Acheteur, à l'issue de la collecte, un état récapitulatif des entreprises ayant fait l'objet d'une recherche de coordonnées, en précisant, le cas échéant, les informations retrouvées et mises à jour.

7. Infrastructures techniques

Hébergement de l'applicatif de saisie et du site dédié

L'Acheteur attend du Titulaire un engagement de service (SLA) portant sur un site et une plate-forme de collecte surveillés et maintenus, disposant d'une plage de service garanti (PSG) en 24h/24 et 7j/7, un taux de disponibilité de 99,5 % et une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 8h maximum compte tenu de l'exposition de l'opération. En cas d'interruption de service, le Titulaire devra informer l'Acheteur de la durée de l'indisponibilité (heure de début et de fin de l'incident) et des raisons de l'interruption.

L'infrastructure mise en œuvre devra garantir une bande passante et un niveau de performance permettant une navigation fluide sur le site et lors du remplissage des questionnaires, sans latence.

Compte tenu du nombre d'enquêtés qui seront à contacter, l'architecture informatique devra être en capacité de supporter sur la plate-forme de collecte jusqu'à 1000 connexions simultanées lors des pics de connexion.

Des pénalités seront appliquées en cas de problème technique engendrant des interruptions de service du site de collecte.

Sécurisation des données

Les données transmises par l'Acheteur et les données collectées par le Titulaire sont des données individuelles relevant du secret statistique. Le Titulaire devra garantir la sécurité de leur hébergement à un niveau fort. Il s'engagera à veiller à ce que l'intégrité des données soit préservée. La modification illicite n'est pas tolérée et devra être détectée sous 24H.

La sécurité devra respecter les exigences du référentiel général de sécurité interministériel accessible à l'adresse suivante : https://cyber.gouv.fr/le-referentiel-general-de-securite-rgs .

Les données collectées par le Titulaire (et leur sauvegarde) devront être stockées sur le territoire national ou dans un des pays de l'Union européenne et sécurisées lors de leur stockage et lors de leurs acheminements. La transmission des données d'une exploitation devra être certifiée par le contrôle de ses paramètres de connexion. Un mode de transfert sécurisé devra être mis en place par le Titulaire pour envoyer les données à l'Acheteur (SecNumCloud).

Les sauvegardes des données, au moins quotidiennes, devront être prévues par le Titulaire pour permettre la récupération de données perdues.

Conformément aux recommandations de l'ANSSI relatives à l'authentification multifacteur, l'application implémentée devra privilégier un mécanisme de double authentification (2FA) pour tous les utilisateurs (enquêtés, gestionnaires, etc.), conçu pour garantir un accès sécurisé

tout en restant intuitif et accessible, et reposant sur la combinaison d'un facteur de possession et d'un facteur de connaissance.

B. Réalisation de la collecte

La collecte de l'enquête est menée prioritairement par internet, et de manière complémentaire par téléphone ou par voie postale.

À la suite de l'envoi des lettres-avis (versions papier et électronique), l'application de collecte est ouverte. Tout au long de la période collecte, des relances sont effectuées par courrier électronique et par SMS. Une phase de relance par téléphone est également prévue peu avant la fin de la collecte en ligne.

La collecte se poursuit ensuite par une phase de saisie assistée par téléphone (CATI). L'application de collecte reste ouverte jusqu'à la fin de l'opération, y compris pendant la phase de collecte téléphonique.

1. Généralités sur les courriers adressés aux entreprises

L'ensemble des courriers adressés aux entreprises enquêtées est imprimé par le Titulaire, en couleur et en recto/verso, à partir d'une maquette fournie par l'Acheteur et personnalisée par le Titulaire avec les références de chaque unité enquêtée. Le Titulaire assure la mise sous pli, la personnalisation et l'envoi des courriers. Il fournit le papier (format A4, 80 g/m^2) ainsi que les enveloppes. L'affranchissement est réalisé au tarif en vigueur, y compris en Ecopli lorsque les délais de distribution le permettent.

A l'issue de la collecte, un état récapitulatif des courriers non distribués (NPAI) est transmis systématiquement à l'Acheteur.

2. Impression et envoi par courrier et par courriel des lettres Avis

Prestation sur la base de coût unitaire

Une première prise de contact avec les entreprises enquêtées est effectuée au moyen d'une lettre-avis comportant l'en-tête du SSP ainsi que les logos du MAASA et d'Agreste (cf. Annexe II – Lettre-avis de l'enquête « Aquaculture »).

Rédigée par l'Acheteur, cette lettre présente le dispositif et les objectifs de l'enquête « Aquaculture » et rappelle son caractère obligatoire. Elle précise les garanties relatives à la confidentialité des réponses ainsi que les droits d'accès et de rectification des données à caractère personnel. Elle indique la date limite de réponse et mentionne les modalités de contact mises à disposition des enquêtés : numéro vert, adresse électronique et site internet dédié à l'enquête.

Le Titulaire assure l'impression, la mise sous pli, l'affranchissement et l'envoi de la lettre-avis, expédiée le vendredi précédant le début de la collecte, à toutes les entreprises enquêtées. L'Acheteur peut décider d'y adjoindre un courrier complémentaire au format A4 couleur recto/verso (fournie par l'Acheteur et imprimé par le Titulaire), par exemple une notice explicative ou une information relative à l'utilisation des données.

Pour cet envoi initial, le Titulaire :

- Vérifie la cohérence des informations contenues dans le fichier d'adresses ;
- Fait valider par l'Acheteur la personnalisation des envois ;
- Réalise l'édition, la mise sous pli et le routage des lettres-avis, le cas échéant accompagnés du courrier complémentaire ;
- Fournit à l'Acheteur un bilan de l'opération sous forme de bordereau des envois.

Pour les entreprises disposant d'une adresse électronique, la lettre-avis est également transmise par courriel. Afin de tester la stabilité de la plateforme de collecte, un premier envoi électronique est réalisé auprès d'un échantillon de 250 entreprises tirées au sort. Trois jours plus tard, l'envoi est étendu à l'ensemble des autres entreprises concernées. Ce décalage permet, le cas échéant, d'ajuster la plateforme de collecte avant la montée en charge complète.

Le courriel de lancement est personnalisé et permet un accès direct, en un clic, à la page d'identification du site dédié à l'enquête afin d'accéder au questionnaire. Son contenu, inspiré de la lettre-avis, est adapté au format électronique et soumis à la validation préalable de l'Acheteur.

En cas de retour courrier en NPAI (« n'habite pas à l'adresse indiquée »), le Titulaire procède, après validation par l'Acheteur de la liste des entreprises concernées, à la recherche des coordonnées postales actualisées.

A des fins de facturation de cette prestation, le Titulaire adresse à l'Acheteur en fin de campagne de collecte un état récapitulatif des entreprises concernées par des retours NPAI ayant donné lieu à une recherche de coordonnées, précisant les modalités de recherche mobilisées (internet, appel téléphonique, etc.) ainsi que les nouvelles coordonnées retrouvées le cas échéant.

3. Envoi des lettres ou des courriels de rappel, envoi des SMS ou messages téléphoniques

Prestation sur la base d'un coût unitaire

Pour les entreprises non répondantes ne disposant pas d'adresse électronique valide, le Titulaire procède à l'envoi d'une lettre de relance par courrier postal (cf. Annexe III – exemple de lettres de rappel utilisées pour l'enquête « Aquaculture »).

Cette première lettre de rappel est envoyée au plus tard trois semaines après la réception par les enquêtés de la lettre avis initial. Une seconde lettre de rappel est adressée deux semaines plus tard, selon les mêmes modalités.

Pour les entreprises non répondantes disposant d'une adresse électronique valide, les relances par voie postale sont remplacées par des courriels. Le modèle de courriel est soumis à la validation de l'Acheteur. Ces relances électroniques sont réalisées à hauteur de cinq envois par entreprise concernée répartis sur l'ensemble de la période de collecte.

Le Titulaire complète ce dispositif de relance par des SMS ou des messages vocaux préenregistrés adressés aux entreprises pour lesquelles des coordonnées téléphoniques sont disponibles. Deux vagues de relance de ce type sont prévues.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire transmet à l'Acheteur, à l'issue de chaque phase de relance, un état récapitulatif des entreprises concernées, précisant la nature des relances effectuées (courrier postal, courriel, SMS ou message vocal).

4. Envoi de la mise en demeure pour toutes les entreprises non répondantes en lettre simple et en lettre recommandée avec accusé de réception

Prestation sur la base de coût unitaire

Cette phase comprend l'envoi d'une lettre de mise en demeure (cf. Annexe V – Lettre de mise en demeure). Cet envoi intervient au plus tard deux semaines après la réception, par les enquêtés, de la seconde lettre de rappel.

Le Titulaire envoie à l'Acheteur la liste des entreprises non répondantes. En retour l'Acheteur indique les entreprises devant faire l'objet d'un envoi en lettre simple ainsi que celles relevant d'un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception.

A des fins de facturation, le Titulaire adresse à l'Acheteur un état récapitulatif des entreprises ayant fait l'objet d'une mise en demeure, en distinguant les envois effectués en lettre simple et ceux réalisés en lettre recommandée avec accusé de réception.

5. Envoi du constat de non réponse en lettre simple et en recommandé avec accusé de réception

Prestation sur la base de coût unitaire

Cette phase comprend l'envoi d'une lettre de constat de non-réponse (cf. Annexe IV – Lettre de constat de non réponse à l'enquête « Aquaculture »). Cet envoi intervient au plus tard trois semaines après la réception, par les enquêtés, de la lettre de mise en demeure.

Le Titulaire envoie à l'Acheteur la liste des entreprises non répondantes. En retour, l'Acheteur précise les entreprises devant faire l'objet d'un envoi en lettre simple ainsi que celle relavant d'un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire adresse à l'Acheteur un état récapitulatif des entreprises ayant fait l'objet d'une lettre de constat de non-réponse, en distinguant les

envois effectués en lettre simple et ceux réalisés en lettre recommandée avec accusé de réception.

6. Impression et envoi d'un questionnaire vierge prérempli à la demande des entreprises

Prestation sur la base de coût unitaire

Les entreprises peuvent demander, par écrit, via le site internet ou lors d'un contact téléphonique, à recevoir par courrier le questionnaire papier vierge, éventuellement prérempli avec les données les concernant.

Compte tenu de la qualité généralement plus faible des réponses obtenus par voie papier, le Titulaire est tenu de privilégier l'utilisation du questionnaire en ligne, sinon de proposer un remplissage assisté par téléphone. En cas de refus de ces solutions, il propose à l'entreprise d'imprimer elle-même le questionnaire à partir du site internet.

A défaut, le Titulaire adresse par courrier le questionnaire papier, accompagné de la notice explicative, ainsi que d'une enveloppe retour T retour adaptée au format A4 (sans fenêtre), libellée à l'adresse du Titulaire, et d'une lettre d'accompagnement. Le Titulaire assure dans ce cas l'impression, l'affranchissement et l'envoi de l'ensemble de ces documents.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire transmet à l'Acheteur, en fin de collecte, la liste des entreprises auxquelles un questionnaire papier a été adressé.

7. Vagues de relances téléphoniques

Prestation sur la base de coût unitaire

Le candidat précise dans son offre la localisation des gestionnaires chargés des relances téléphoniques et des opérations de contrôle des données collectées.

Une première vague de relances téléphoniques des non-répondants totaux intervient dix jours après l'envoi de la lettre de rappel. Elle est réalisée par les gestionnaires du Titulaire. Ces relances sont effectuées en priorité selon un ordre décroissant de taille des entreprises, sur la base de l'effectif transmis annuellement par l'Acheteur. L'objectif est de favoriser la complétude des réponses par le canal internet.

Une seconde vague de relances téléphoniques est organisée dix jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure.

Le caractère obligatoire de l'enquête constitue un argument d'incitation à la réponse, de même que la menace du contentieux possible en cas de non-réponse persistante après relances successives.

Les coordonnées téléphoniques disponibles peuvent s'avérer inexactes ou obsolètes. Le Titulaire procède alors à la recherche des numéros de téléphone manquants ou erronés, en

priorité pour les entreprises de plus grande taille. La liste des entreprises concernées est soumise à la validation préalable de l'Acheteur.

L'Acheteur se réserve la possibilité de procéder à des écoutes des relances téléphoniques. Le soumissionnaire décrit dans sa réponse les modalités permettant d'assurer ce contrôle.

A des fins de facturation, le Titulaire transmet à l'Acheteur, à l'issue de chaque vague de relance, un état détaillé des entreprises contactées pour lesquelles un appel d'au moins 1 minute a été effectué, précisant pour chacune : la date et l'heure de l'appel ; la durée de l'échange ; le résultat du contact (refus / promesse de réponse à une date donnée / demande de rappel, etc.).

8. Collecte en mode CATI des entreprises

Prestation sur la base de coût unitaire

Les entreprises non répondantes font l'objet d'une phase de collecte par téléphone (CATI), débutant 15 jours après l'envoi de la lettre de mise en demeure. Cette phase est limitée dans le temps et doit permettre d'atteindre les objectifs de taux de réponse fixés par l'Acheteur. Les entreprises de grande taille sont priorisées à ce stade, sur la base de la liste fournie par l'Acheteur.

Les gestionnaires du Titulaire contactent les entreprises encore non répondantes afin de leur proposer de répondre à l'enquête par téléphone (CATI). La possibilité doit être offerte à l'entreprise de convenir d'un rendez-vous téléphonique, afin de lui permettre de rassembler les éléments nécessaires à la réponse. En cas de refus, le contact téléphonique est comptabilisé comme une relance.

La collecte par téléphone est réalisée par les gestionnaires du Titulaire avant l'envoi de la lettre de constat de non-réponse.

L'Acheteur se réserve la possibilité de procéder à des écoutes des entretiens téléphoniques. Le soumissionnaire décrit dans son offre les modalités permettant d'assurer ce dispositif de contrôle.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire adresse à l'Acheteur, à l'issue de la phase de collecte téléphonique : la liste des entreprises contactées au moins 1 minute, avec pour chacune la date et l'heure de l'appel, la durée de l'échange et le résultat du contact (acceptation du CATI / refus / promesse de réponse à une date donnée / demande de rappel), la liste des entreprises ayant fait l'objet d'un questionnaire complété intégralement par téléphone, assortie de la durée des appels correspondants.

9. Complément de collecte par téléphone auprès des répondants partiels

Prestation sur la base de coût unitaire

Le Titulaire assure le rappel des entreprises dont le questionnaire est considéré comme non exploitable.

Un questionnaire est qualifié d'« exploitable » lorsque l'ensemble des questions obligatoires est correctement renseigné, sans incohérence non résolue, ni alerte non traitée, et que l'unité enquêtée est bien dans le champ de l'enquête.

Un répondant est qualifié de « partiel » lorsqu'il a renseigné à minima les questions administratives ainsi que celles relatives aux activités exercées par l'entreprise. Une simple connexion au questionnaire sans saisie est considérée comme une non-réponse.

Le complément de collecte par téléphone auprès des non répondants partiels est réalisé au fil de l'eau par les gestionnaires du Titulaire, à partir du dixième jour après la dernière saisie enregistrée par l'entreprise.

Dans ce cadre, le gestionnaire propose à l'entreprise :

- Soit de finaliser le questionnaire en ligne, avec un accompagnement si nécessaire sur les points bloquants ;
- Soit de compléter le questionnaire par téléphone (CATI), si possible en direct ;
- Soit, en dernier recours, de transmettre les données manquantes par courriel ou courrier.

Lorsque les informations restant à renseigner relèvent de plusieurs interlocuteurs au sein de l'entreprise, un rendez-vous téléphonique est proposé afin de permettre la consolidation des réponses.

Des priorisations de relance peuvent être transmises par l'Acheteur en cours de collecte, sur la base des listes d'entreprises en réponse partielle fournies par le Titulaire.

L'Acheteur se réserve la possibilité de procéder à des écoutes des relances téléphoniques. Le soumissionnaire décrit dans son offre les modalités de mise en œuvre de ce dispositif de contrôle.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire adresse à l'Acheteur, à l'issue de la vague de relances, la liste des entreprises contactées pendant au moins 1 minute, en précisant pour chacune : la date et l'heure de l'appel, la durée de l'appel, le résultat du contact (refus / promesse de réponse à une date donnée / questionnaire complété par téléphone).

10. Saisie des questionnaires transmis par courrier

Prestation sur la base de coût unitaire

Le Titulaire assure la saisie des questionnaires papiers retournés par voie postale. Cette saisie est réalisée au fil de l'eau au moyen de l'application de collecte (module CATI) mise en place dans le cadre du marché. Lorsque certaines réponses apparaissent incomplètes, incohérentes ou ambiguës, le Titulaire prend contact avec le répondant afin de les compléter ou de les clarifier.

Pour les besoins de la facturation, le Titulaire marque dans la base de données les questionnaires reçus sous forme papier et ayant fait l'objet d'une saisie par ses soins.

11. Transmission des bases de réponses intermédiaires

Prestation à montant forfaitaire

Le Titulaire est responsable du pilotage opérationnel de la collecte et veille en permanence à la qualité des données recueillies ainsi qu'à l'atteinte des objectifs fixés par l'Acheteur, notamment en matière de taux de réponse, de complétude et de cohérence des questionnaires.

A cette fin, il met en œuvre des dispositifs de contrôle et de suivi conformes aux méthodes et procédures décrites dans sa proposition technique. Ces contrôles portent notamment sur l'avancement de la collecte, la qualité des réponses, le traitement des anomalies détectées et le respect du calendrier d'exécution.

L'avancement de la collecte est suivi au moyen de l'outil de pilotage décrit à l'article III.A.3. Le Titulaire informe régulièrement l'Acheteur de l'état d'avancement des travaux, des principaux indicateurs de suivi et des éventuelles difficultés rencontrées lors de réunions de suivi hebdomadaires organisées par visioconférence ou audioconférence.

Le Titulaire organise également une réunion de lancement avant le début de la collecte et une réunion de bilan à son issue. Ces réunions pourront se tenir dans les locaux du Titulaire, dans ceux de l'Acheteur à Toulouse ou par visioconférence.

Afin de permettre à l'Acheteur de suivre la collecte et d'effectuer, le cas échéant, des contrôles complémentaires, le Titulaire met à sa disposition des extractions intermédiaires de la base de collecte sur une plateforme sécurisée. Une première livraison interviendra au plus tard dix jours après le lancement de la collecte. Une seconde livraison sera réalisée dès lors que le taux de réponse atteindra 50 % des entreprises enquêtées. L'Acheteur pourra demander des extractions complémentaires en cas de besoin.

Pour les besoins du suivi contractuel et de la facturation, le Titulaire récapitulera dans le bilan annuel de collecte les dates des réunions de lancement, de suivi et de clôture, ainsi que les dates de transmission des bases intermédiaires et des éventuelles extractions complémentaires.

12. Envoi d'un courriel de confirmation et d'un PDF contenant la réponse validée

Prestation sur la base de coût unitaire

À chaque validation d'un questionnaire par une entreprise via le dispositif de collecte par internet (CAWI) ou par un gestionnaire du Titulaire dans le cadre d'un entretien téléphonique

(CATI) ou de la saisie d'un questionnaire papier, un courriel de confirmation sera adressé au répondant afin de l'informer de la bonne prise en compte de sa réponse.

Ce courriel comportera un lien permettant d'accéder à une version PDF du questionnaire renseigné. Ce document ne reprendra pas nécessairement la présentation des questionnaires papier utilisés pour la collecte. Il devra privilégier une restitution claire et synthétique des seules informations déclarées par l'entreprise.

Lorsque la génération du PDF ne peut être réalisée immédiatement après validation du questionnaire, le courriel de confirmation précisera les modalités et la date prévisionnelle de mise à disposition du document.

Le soumissionnaire décrira dans son offre les modalités techniques retenues pour la génération, l'hébergement éventuel et la transmission sécurisée de ces documents aux répondants.

Pour les besoins du suivi contractuel et de la facturation, le Titulaire transmettra à l'Acheteur le nombre de courriels de confirmation effectivement envoyés au cours de la collecte.

C. En aval de la collecte

1. Apurement des questionnaires

Prestation à montant forfaitaire

Le Titulaire effectue un apurement des questionnaires à partir de l'application informatique de gestion de l'enquête. Il s'agit de relire et de corriger les questionnaires pour lesquels :

1) Des contrôles automatiques ont révélé des incohérences entre différentes réponses ;
2) L'information est mal collectée et doit être replacée au bon endroit ;
3) Un commentaire général du gestionnaire est renseigné.

Le Titulaire doit également requalifier en non-répondant les questionnaires ouverts, mais ne contenant aucune donnée.

Le Titulaire devra rappeler les entreprises interrogées pour lesquelles les corrections envisagées devront être confirmées. Si le nombre d'entreprises à rappeler est trop élevé, le Titulaire consultera l'Acheteur pour savoir les entreprises à interroger en priorité.

Pour la facturation de cette prestation, le Titulaire transmet à l'Acheteur dans le bilan annuel de collecte les opérations d'apurement effectuées.

2. Fourniture des fichiers d'exploitation et des tables définitives

Le Titulaire fournit à l'Acheteur, trois semaines après la fin de la collecte de l'enquête « Aquaculture » au format PARQUET, XLSX, CSV, ou JSON, les tables définitives de données

pour lesquelles la structure définitive aura été adoptée. Le dépôt sera effectué sur une plateforme sécurisée et l'Acheteur sera notifié du dépôt. Le Titulaire fournit un dictionnaire des données indiquant le nom des variables, le format et le détail des clés / libellés pour les questions à choix.

L'Acheteur publie alors un procès-verbal de réception des fichiers d'exploitation et des tables définitives.

3. Transmission des questionnaires « Papier »

Prestation à montant forfaitaire

Tous les questionnaires papiers sont transmis à l'Acheteur (Toulouse) après le bilan annuel de collecte, par courrier sécurisé ou par livreur.

4. Bilan de la collecte

Prestation à montant forfaitaire

Une fois le fichier définitif de collecte livré, le Titulaire organise une réunion avec l'Acheteur afin de présenter un bilan complet de l'enquête, tant sur le plan quantitatif (nombre d'entreprises enquêtées, taux de réponse, nombre de questionnaires apurés, etc.) que qualitatif (difficultés rencontrées par les gestionnaires, qualité des formations dispensées, imprécision éventuelle de certaines questions, etc.). Cette réunion se tient dans les locaux de l'Acheteur (Toulouse), dans ceux du Titulaire, ou à distance par visioconférence.

Le Titulaire rédige un document de synthèse reprenant l'ensemble de ce bilan et le transmet à l'Acheteur dans un délai de trois semaines après la fin de la collecte, et au plus tard une semaine avant la réunion d'échange. Il adresse également à l'Acheteur tous les documents relatifs à l'enquête jugés utiles pour archivage.

IV. Modalités d'exécution des prestations

A. Respect du secret statistique

Le secret statistique est une forme particulière du **secret professionnel** applicable aux statisticiens publics ainsi qu'à leurs sous-traitants.

Son principe général est de garantir aux personnes transmettant à l'Acheteur, ou à toute entité chargée d'une mission de service public, des informations destinées à l'élaboration de statistiques publiques, que ces données ne seront jamais utilisées à d'autres fins.

Le secret statistique interdit ainsi à l'Acheteur :

- De communiquer à des tiers des renseignements individuels recueillis dans le cadre d'une enquête statistique ;

- De divulguer des informations transmises par des tiers à des fins exclusivement statistiques.

Ce cadre permet d'assurer :

- Aux personnes physiques la garantie de la confidentialité sur leur vie personnelle et familiale ;
- Aux entreprises le respect du secret commercial : les informations transmises ne peuvent être communiquées à leurs concurrents.

L'enquête « Aquaculture » est une enquête statistique, menée dans le cadre de la loi n°51-711 du 7 juin 1951 relative à l'obligation, à la coordination et au secret en matière de statistiques. Le Titulaire est tenu de respecter strictement les dispositions de cette loi pour l'ensemble des données collectées et de leurs traitements.

L'entreprise enquêtée est informée de l'application de ces règles via un encadré figurant en première page du questionnaire.

B. Confidentialité

Le Titulaire est tenu, à l'égard des tiers du marché, à une obligation stricte de confidentialité, portant à la fois sur les réponses individuelles recueillies dans le cadre des enquêtes « Aquaculture » réalisées pour le présent marché et sur les données agrégées ainsi que les analyses qui en résultent.

Il s'engage expressément à ne divulguer aucune de ces informations à d'autres personnes que celles désignées par l'Acheteur.

Le Titulaire s'engage notamment à respecter les obligations suivantes et à en assurer le respect par l'ensemble de son personnel :

- Faire signer un engagement de confidentialité à chaque gestionnaire, conformément au modèle figurant en Annexe VI – Engagement de confidentialité ;
- S'abstenir de réaliser des copies des documents et supports d'information fournis ou utilisés, à l'exception de celles strictement nécessaires à l'exécution de la prestation ;
- N'utiliser les documents et informations traités qu'aux seules fins prévues dans le cadre de la prestation ;
- Mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires, notamment matérielles et organisationnelles, pour garantir la sécurité, la transmission et la conservation des documents et informations traités pendant toute la durée de la prestation.

À l'expiration du marché, et après livraison définitive de la prestation, le titulaire remet à l'Acheteur l'intégralité des informations en sa possession ainsi que leurs éventuelles copies. Ces dernières devront être détruites par le Titulaire conformément aux modalités prévues à la partie IV.E.

C. Sécurisation des données

Exigences de cybersécurité et d'hébergement des données

L'hébergement de la solution devra répondre à des exigences élevées de sécurité, conformément aux référentiels en vigueur de l'État, notamment le **Référentiel Général de Sécurité (RGS)** dans sa version la plus récente.

Pour les données de production, et en particulier celles issues de la collecte, la solution devra être hébergée sur une infrastructure qualifiée **SecNumCloud** pour les services d'infrastructure (IaaS). Les couches de type PaaS, CaaS et SaaS devront, soit être couvertes par une qualification SecNumCloud, soit faire l'objet d'une homologation de sécurité par le MAASA, selon les procédures en vigueur.

Une **phase transitoire** pourra être admise uniquement pour les phases de conception, de paramétrage et de tests, en l'absence de données de production. Durant cette phase, la solution pourra être mise à disposition en mode SaaS sur l'infrastructure du titulaire, sous réserve de garanties de sécurité équivalentes et documentées. Cette phase transitoire est strictement limitée dans le temps et ne peut en aucun cas inclure le traitement de données de collecte réelles.

En tout état de cause, la solution devra être déployée sur une infrastructure conforme aux exigences de qualification précitées **au plus tard dans un délai de douze (12) mois à compter de la notification du marché**, et préalablement à toute utilisation en production. Néanmoins, la possibilité d'une dérogation transitoire pourrait être envisagée.

Le niveau de sécurité attendu de la solution est défini selon les quatre dimensions suivantes : disponibilité, intégrité, confidentialité et preuve (DICP), avec les niveaux cibles suivants : **D3, I2, C3, P1**. (cf. Annexe IX – Détail des critères et niveaux d'expression des besoins de sécurité).

Le Titulaire devra s'inscrire dans le dispositif d'intégration de la sécurité des projets (ISP) du ministère. À ce titre, il devra être en mesure de répondre à des exigences d'auditabilité, pouvant inclure des audits de sécurité réalisés par un prestataire mandaté par le pouvoir adjudicateur, en mode boîte noire et, le cas échéant, en mode boîte blanche (accès au code source et à la documentation technique).

Le Titulaire pourra également produire, en alternative, les résultats d'un audit de sécurité réalisé par un prestataire qualifié (PASSI ou équivalent), datant de moins de trois mois, ainsi que les plans de remédiation associés.

Le Titulaire devra démontrer une organisation robuste de gestion de la sécurité, incluant notamment :

- Un dispositif de veille et de gestion des vulnérabilités ;
- Un processus de traitement rapide des failles critiques (patch management) ;
- Une politique de mise à jour régulière des composants de sécurité selon un cycle adapté à la criticité des risques.

Les données collectées devront être hébergées et traitées sur le territoire de l'Union européenne. Elles devront être protégées lors de leur stockage, de leur traitement et de leur transfert. Un dispositif de transfert sécurisé devra garantir la confidentialité des données transmises à l'Acheteur, notamment dans le respect du secret statistique.

Le Titulaire devra fournir une description détaillée des mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour assurer la sécurité des traitements, incluant notamment :

- Les mécanismes garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes ;
- Les dispositifs de continuité et de reprise d'activité permettant la restauration des services et des données dans des délais compatibles avec les exigences opérationnelles ;
- Les procédures de tests, d'audit et d'évaluation régulière de l'efficacité des dispositifs de sécurité.

Protection des données personnelles

Le Titulaire communiquera à l'Acheteur, dès la notification du marché public, le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données (RGPD), ou, à défaut, l'identité et les coordonnées d'un point de contact dédié à ces questions.

Les données collectées par le Titulaire devront être soumises à un niveau de confidentialité élevé. Ce niveau de protection limite la diffusion des informations sensibles, notamment les données nominatives relatives aux chefs d'exploitations aquacoles, aux seuls personnels habilités à en connaître. La liste nominative de ces personnes devra être établie et tenue à jour.

Le Titulaire du marché s'engagera à notifier à l'Acheteur par courriel doublé d'un courrier en recommandé toute violation des données à caractère personnel dans un délai de 24 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Acheteur, si nécessaire, de notifier cette violation à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), 72 heures après en avoir pris connaissance.

La notification à la Cnil contiendra au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que l'Acheteur propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Propriétés des résultats

Les informations, documents et résultats produits dans le cadre de cette étude sont la propriété de l'Acheteur. Il sera fait mention du Service de la statistique et de la prospective (SSP) dans les documents produits. La diffusion des documents papier et électronique, ainsi que la valorisation de l'étude, seront à l'initiative exclusive de l'Acheteur.

Destruction des données

Une fois les résultats remis par le Titulaire à l'Acheteur et après validation par ce dernier de toutes les informations, les fichiers et les dossiers relatifs à cette enquête et se trouvant en possession du Titulaire seront détruits. Le Titulaire devra justifier par écrit de leur destruction.

V. Coordination et suivi

Responsable technique

Le responsable technique est le Service de la Statistique et de la Prospective (SSP) :

Faustin LAFAGE / faustin.lafage@agriculture.gouv.fr / +33 5 61 28 93 15

François SÉMÉCURBE / francois.semecurbe@agriculture.gouv.fr / +33 5 61 28 92 59

En plus des réunions de suivies hebdomadaires prévues, l'Acheteur pourra s'assurer à tout moment de la bonne exécution du marché par l'intermédiaire d'exports des données collectées et l'examen des indicateurs de suivi des retours (taux de retours, codes validation), ainsi que par l'écoute de quelques opérations téléphoniques au moment des relances, pour l'assistance des entreprises ou lors de la collecte par téléphone du questionnaire.

VI. Développement durable

L'ensemble des outils mis en place et développés dans le cadre du présent marché devront répondre à des exigences d'Ecoconception, conformément aux bonnes pratiques émises dans le RGESN disponible sur le site :

https://ecoresponsable.numerique.gouv.fr/publications/referentiel-general-ecoconception/

Par ailleurs, le titulaire s'engage à respecter les contraintes d'Accessibilité pour les personnes en situation de handicap conformément Référentiel Général d'amélioration de l'Accessibilité (version 4.1.2) :

https://accessibilite.numerique.gouv.fr/

VII. Liste des annexes

Annexe I	Projet de règlement européen EFAS
Annexe II	Lettre avis
Annexe III	Lettre de relance
Annexe IV	Lettre de mise en demeure
Annexe V	Lettre de constat de non-réponse
Annexe VI	Engagement de confidentialité
Annexe VII	Questionnaires
Annexe VIII	Guide de l'outil de collecte
Annexe IX	Détail des critères et niveaux d'expression des besoins de sécurité