RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

ANCOLS
Contrôle Évaluation Études
Agence nationale de contrôle du logement social

Département des études du parc social et de son occupation (DEPSO)
Marché n° 2026 - 008
Marché de prestations intellectuelles

MARCHE A PROCEDURE FORMALISEE

PRESTATIONS DE REALISATIONS D'ENQUÊTES TELEPHONIQUES

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Acheteur public :

Agence Nationale de Contrôle du Logement Social – ANCOLS
La Grande Arche - Paroi Sud
92055 Paris La Défense
N° SIRET 130 020 464 00090
https://www.ancols.fr

SOMMAIRE

ARTICLE 1 : ELEMENT DE CONTEXTE : PRESENTATION DE L'ANCOLS 3

1.1 Les missions de l'ANCOLS 3
1.2 L'organisation de l'ANCOLS 4
1.3 Site internet 5

ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE 5

2.1 Objet de l'accord-cadre 5
2.2 Type de d'accord-cadre 5

ARTICLE 3 : IDENTIFICATION DES BESOINS DE L'ACHETEUR PUBLIC 5

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES 6

ARTICLE 5 : MODALITES TECHNIQUES DE REALISATION DES PRESTATIONS 7

5.1 Livrables 7
5.1.1 Livrables attendus 7
5.1.2 Transmission des livrables 8
5.1.3 Correction des livrables 8
5.1.4 Validation des livrables 9
5.2 Réunions 9
5.3 Dispositions méthodologiques et organisationnelles 9
5.4 Phasage organisationnel des prestations 10

ARTICLE 6 : DELAIS 12

Le présent cahier des clauses techniques particulières (CCTP) a pour objet de définir les prescriptions techniques applicables à l'exécution des prestations. Il est complété par les stipulations du cahier des clauses administratives particulières (CCAP), qui fixe notamment les règles d'exécution administrative, financière et juridique du marché.

L'Agence nationale de contrôle du logement social est également désignée dans le présent CCTP sous l'appellation « l'acheteur public » ou « l'ANCOLS ».

L'attributaire du marché est également désigné dans le présent CCTP sous l'appellation « le titulaire ».

ARTICLE 1 : ELEMENT DE CONTEXTE : PRESENTATION DE L'ANCOLS

1.1 Les missions de l'ANCOLS

L'agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS) est un établissement public de l'Etat à caractère administratif (article L. 342-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation). Elle est chargée d'une mission de contrôle et d'évaluation relative au logement social et à la participation des employeurs à l'effort de la construction.

L'article L. 342-2 du code de la construction et de l'habitation précise les missions de l'ANCOLS, à savoir :

1 - Contrôler de manière individuelle et thématique :

L'ANCOLS a une mission de contrôle (qui se décline selon une approche globale, ciblée ou thématique selon le cas) des organismes d'HLM et de toute entité ou personne construisant et gérant des logements sociaux ainsi que des organismes agréés aux fins de collecter ou bénéficiant de la participation des employeurs à l'effort de construction (PEEC).

Cette mission inclut notamment la vérification :

- ✓ du respect des dispositions législatives et réglementaires applicables aux organismes contrôlés ;
- ✓ de l'emploi conforme à leur objet des subventions, prêts ou avantages consentis par l'Etat ou par ses établissements publics et par les collectivités territoriales ou leurs établissements publics ;
- ✓ du respect de la décision du 20 décembre 2011 de la Commission européenne, relative au contrôle des aides d'Etat sous forme de compensations de service public octroyées pour la gestion de services d'intérêt économique général ;
- ✓ de la bonne application des conventions ouvrant droit à l'aide personnalisée au logement.

Elle recouvre également l'évaluation :

- ✓ de la gouvernance, de l'organisation territoriale et du fonctionnement général des organismes contrôlés ;
- ✓ des procédures de contrôle interne et d'audit interne mises en place par ces organismes ;
- ✓ de l'efficience de leur gestion ;
- ✓ de l'efficacité avec laquelle ils s'acquittent de leur mission d'intérêt général.

2 - Gérer toutes les suites de ses contrôles. L'ANCOLS a également pour missions de gérer toutes les suites de ses contrôles, pour assurer une traduction effective des mesures correctives demandées à l'organisme contrôlé avec la possibilité de faire des mises en demeure, de prononcer des astreintes et de proposer des sanctions au ministre chargé du logement.

3 - Evaluer par des études transversales ou ciblées :

- ✓ La contribution de la participation des employeurs à l'effort de construction aux différentes catégories d'emplois de la PEEC, dans le respect de la mise en œuvre de la convention quinquennale prévue par la loi ;
- ✓ L'efficacité avec laquelle les organismes HLM et les SEM de logements sociaux s'acquittent de la mission d'intérêt général qui leur est confiée ;
- ✓ Pour tous les organismes cités (HLM, SEM et sphère Action Logement), la gouvernance, l'efficience de la gestion, l'organisation territoriale et l'ensemble de l'activité consacrée à la mission de construction et de gestion du logement social ;
- ✓ Pour les personnes morales et physiques exerçant une activité de construction ou de gestion d'un ou plusieurs logements locatifs sociaux, la capacité technique et financière à assurer l'entretien de leur patrimoine locatif et, le cas échéant, le montage d'opérations nouvelles et leur capacité de gestion locative lorsqu'elles gèrent elles-mêmes les logements.

4 - Assurer la production annuelle de données statistiques et financières relatives à la PEEC à partir des éléments notamment transmis par Action Logement.

En outre, le Décret n° 2014-1596 du 23 décembre 2014 fixant les règles d'organisation, de fonctionnement et les modalités des contrôles de l'ANCOLS précise les principales règles de fonctionnement quotidien de l'acheteur public.

Les organismes contrôlés et évalués sont notamment :

- Les organismes HLM mentionnés à l'article L. 411-2 du code de la construction et de l'habitation (OPH, SA d'HLM, SCP HLM, SCIC HLM, fondations d'HLM, sociétés de coordination et sociétés de vente d'HLM) ;
- Les sociétés d'économie mixte (SEM) de logement social ;
- Les organismes bénéficiant de l'agrément pour la maîtrise d'ouvrage d'insertion ainsi que toute personne construisant ou gérant des logements sociaux autres que des logements conventionnés ANAH ;
- Les entités du groupe Action Logement (Action Logement Groupe, Action Logement Services, Action Logement immobilier, l'APAGL et l'association Foncière Logement) ;
- Les organismes bénéficiant directement ou indirectement de concours financiers de la PEEC (à l'exception de l'ANRU, de l'ANIL et des ADIL) ;
- Les GIE et autres structures de coopération comprenant au moins un organisme contrôlé par l'ANCOLS.

1.2 L'organisation de l'ANCOLS

L'ANCOLS rassemble plus d'une centaine de collaborateurs. Le siège social de l'ANCOLS est situé à La Défense.

L'ANCOLS se compose notamment de :

- La Direction générale ;
- La Direction générale adjointe chargée du contrôle et des suites (DGA CS) ;
- La Direction générale adjointe chargée des études et de l'évaluation (DGA EE) ;
- Le Secrétariat général ;
- La Direction des affaires juridiques (DAJ) ;
- L'Agence comptable.

En l'occurrence, le présent accord-cadre concerne la direction générale adjointe chargée des études et de l'évaluation.

La Direction générale adjointe chargée des études et de l'évaluation se compose de :

- ✓ La Direction de l'évaluation de la PEEC, composée d'un département unique en charge de l'élaboration du rapport annuel statistique et financier.

- ✓ La Direction des études, organisée en trois départements :
  - Le département des études sur la demande du logement social et des attributions (DEDA) ;
  - Le département des études du parc social et de son occupation (DEPSO) ;
  - Le département des études économiques (DEE).

Plus précisément, le département concerné par le présent accord-cadre est le département des études du parc social et de son occupation (DEPSO).

1.3 Site internet

Afin de mieux appréhender le contexte d'intervention, les missions, l'organisation et les domaines d'activité de l'Ancols, les candidats sont invités à consulter le site internet de l'agence à l'adresse suivante : https://www.ancols.fr

ARTICLE 2 : OBJET DE L'ACCORD-CADRE

2.1 Objet de l'accord-cadre

Le présent accord cadre a pour objet la réalisation d'enquêtes téléphoniques dans le cadre d'études réalisées par la Direction des Études (DE) de l'ANCOLS, rattachée à la Direction Générale Adjointe Etudes et Evaluations (DGA EE).

2.2 Type de d'accord-cadre

Il s'agit d'un accord-cadre de services portant sur des prestations intellectuelles.

ARTICLE 3 : IDENTIFICATION DES BESOINS DE L'ACHETEUR PUBLIC

Depuis 2021, l'ANCOLS réalise chaque année une enquête téléphonique auprès des ménages locataires du parc social, visant à mieux connaitre leur situation. Pour la période 2027-2030, l'agence cherche un prestataire pour réaliser cette enquête.

La préparation de l'enquête et l'analyse des résultats sont assurées par l'ANCOLS. Seule l'enquête téléphonique à proprement parler est prestée.

Il est attendu du prestataire retenu :

- une aide quant à la construction du questionnaire, en particulier dans la bonne formulation des questions afin qu'elles soient bien comprises des personnes interrogées et dans l'estimation de la durée de passation du questionnaire avant le pilote,

- la passation effective du questionnaire auprès des ménages interrogés d'enquête téléphonique, avec une phase pilote,

- l'atteinte du nombre de réponses attendues, tant globalement que par sous catégories telles que définies par l'agence,

- l'enregistrement du consentement des ménages à répondre à l'enquête, avec potentiellement en cas de travaux complémentaires ou de collaboration avec des entités extérieures, un enregistrement d'un second consentement.

- le traitement des réponses dont la requalification,

- la mise en forme et la transmission de bases de données en fonction des besoins de l'Agence données (réponses à l'enquête, coordonnées des ménages ne voulant pas être interrogées), avec potentiellement en cas de travaux complémentaires ou de collaboration avec des entités extérieures, d'autres bases de données à transmettre.

- un reporting régulier de la réalisation de l'enquête.

ARTICLE 4 : DESCRIPTION DES PRESTATIONS ATTENDUES

L'objet de cet appel d'offres consiste en la réalisation d'une enquête téléphonique annuelle auprès d'un panel de ménages locataires du parc social. Cette enquête sera effectuée chaque année, durant quatre années consécutives : en 2027, 2028, 2029 et 2030. Sont attendus environ 3 800 ménages effectivement répondants pour une durée moyenne d'entretien d'environ 12 minutes.

Avant le début des missions de chaque bon de commande, le nombre maximal de minutes qui pourra être facturé sera indiqué. La facturation du bon de commande sera établie au réel pour la facturation des minutes d'appel, à la fin de la mission, sur la base du nombre de minutes effectivement enregistrées.

La réalisation d'un baromètre annuel auprès des ménages du parc social poursuit un double objectif : suivre l'évolution d'un certain nombre d'indicateurs relatifs aux ménages locataires au sein du parc social et traiter des problématiques ponctuelles.

Ainsi, le questionnaire est composé de trois modules, un premier, identique sur les quatre années de l'enquête, un deuxième portant sur des thématiques récurrentes mais non annuelles (comme l'impact de la hausse des prix de l'énergie, les impayés, etc.), et un troisième, portant sur des problématiques conjoncturelles (l'adaptation du logement au vieillissement, le télétravail, etc.).

L'Agence fournira chaque année le questionnaire d'enquête ainsi que la base de contacts au prestataire retenu. Les différentes sous-populations et le nombre de ménages répondants attendus pour chacune d'elles seront déterminées par l'Agence.

Le prestataire retenu aura la charge du terrain d'enquête quantitatif auprès d'environ 3 800 ménages, effectivement répondants chaque année, phase pilote précédant la phase terrain comprise. Il sera force de proposition pour améliorer le questionnaire et s'assurera que la durée moyenne de passation du questionnaire ne dépasse pas de la cible maximale (12 minutes).

Par ailleurs, le prestataire retenu devra prévoir la possibilité pour l'ANCOLS d'écouter les entretiens en direct réalisés lors du pilote et lors de la première demi-journée du terrain, afin qu'un contrôle de la fluidité de la passation, des filtres et du questionnaire puisse être réalisé. Des enregistrements d'entretiens supplémentaires devront également être fournis.

Le titulaire s'assurera de la qualité des données en effectuant un travail de requalification des réponses si besoin. Il fournira chaque année la base de données regroupant l'ensemble des réponses de la campagne annuelle, requalifiées le cas échéant. Le modèle de la mise en forme de la base de données sera fourni par l'Agence. Le prestataire doit prévoir l'enregistrement du consentement des ménages à répondre à l'enquête.

L'analyse des résultats et la rédaction des conclusions seront assurées par l'ANCOLS.

Au plus tard 6 mois après la transmission à l'Agence des résultats, l'ensemble des bases de données devront être détruites par le prestataire, seule la structure du questionnaire pourra éventuellement être conservée dans le système informatique du prestataire.

Les prestations décrites au présent article constituent un socle minimal pouvant être complété, précisé ou adapté par les bons de commande.

Chaque bon de commande pourra ainsi notamment préciser, en tant que de besoin :

- le périmètre exact de la prestation ;
- le détail des prestations attendues ;
- les livrables attendus ;
- les délais d'exécution ;
- le lieu d'exécution des prestations ;
- les conditions et modalités d'intervention du titulaire ;
- le phasage éventuel des prestations ;
- les éventuelles contraintes spécifiques.

ARTICLE 5 : MODALITES TECHNIQUES DE REALISATION DES PRESTATIONS

5.1 Livrables

5.1.1 Livrables attendus

Après chaque réunion, le titulaire aura la charge de rédiger un relevé de décision.

Chaque année, le titulaire retenu fournira à la fin de la phase de test/pilote :

- ✓ La base de données regroupant les réponses des ménages effectivement répondants contactés lors de la phase de test ;
- ✓ Un rapport résumant les enseignements issus du test sous format Word ou PowerPoint ;
- ✓ La version du questionnaire amendée à la suite de la phase pilote.

En plus de l'écoute en direct lors du démarrage du pilote et du terrain, l'agence demande la mise à disposition des écoutes des entretiens téléphoniques réalisés dans le cadre du pilote et du terrain (environ 10 entretiens pour chacune des étapes).

Chaque année, le titulaire fournira en milieu de terrain une base des réponses intermédiaire, afin de s'accorder avec l'agence sur la requalification des réponses et la mise en forme attendue de la base finale, notamment l'intitulé des modalités et des questions.

Chaque année, le titulaire fournira à la fin du terrain :

- ✓ La base de données retraitée à la suite de la requalification des réponses, regroupant l'ensemble des informations sur les ménages contactés, lors de la phase pilote et terrain. La base de données devra être en format csv ou xlsx et suivre le modèle de mise en forme fourni par l'Agence.
- ✓ Un rapport synthétisant la réalisation du terrain d'enquête (calendrier, difficultés rencontrées, principales constatations, qualification des non-répondants, etc.) sous format Word ou PowerPoint.
- ✓ La base de données regroupant les coordonnées des personnes contactées au cours de l'enquête ayant indiqué ne pas vouloir être contactées par l'Ancols. La mise en forme de ce fichier sera définie en amont de l'envoi.

Les demandes de l'ensemble des personnes souhaitant exercer leur droit d'accès à leurs données à caractère personnel devront être notifiées au fil de l'eau à l'Agence, directement au DPO de l'Agence : dpo-ancols@ancols.fr.

Au-delà de la fourniture des livrables détaillés ci-dessus, le titulaire doit tenir informé de façon régulière l'acheteur public de l'état d'avancement de ses travaux ou prestations.

5.1.2 Transmission des livrables

Les livrables, tels que les différentes versions du questionnaire ou les rapports, seront transmis, sauf indication contraire de l'acheteur public en cours de marché, par courriel, aux personnes en charge de l'étude. Les bases de données seront déposées, quant à elles, sur un espace de partage sécurisé dédié (ex : FTP ou SharePoint).

Les livrables sont remis dans un format exploitable et modifiable par l'acheteur public (Word, Excel, PowerPoint ou équivalent) ainsi qu'au format PDF.

5.1.3 Correction des livrables

Le titulaire est tenu de corriger, compléter ou reprendre, sans surcoût pour l'acheteur public, tout livrable présentant des erreurs, incohérences, insuffisances ou non-conformités au regard des stipulations du présent CCTP et des exigences du marché.

5.1.4 Validation des livrables

La version finale du livrable est celle expressément validée par l'acheteur public dans les conditions prévues au CCAP.

5.2 Réunions

Trois réunions au minimum seront organisées :

- Une réunion préparatoire sera organisée afin d'échanger sur la prestation attendue lors de la campagne. Lors de cette réunion seront présentés par l'Agence, entre autres, le questionnaire et l'échantillon. Une série d'échanges auront lieu par la suite afin d'améliorer conjointement le questionnaire, en s'appuyant sur l'expertise terrain du prestataire pour calibrer au mieux la formulation des questions. La version finale du questionnaire sera fournie par l'Agence sous format Word, charge au prestataire de l'informatiser. De son côté, le prestataire retenu devra présenter un plan de travail. Le temps approximatif du questionnaire devra par ailleurs être évalué par le prestataire dès cette phase pour calibrer le plus en amont possible le questionnaire.
- Après l'informatisation du questionnaire, une phase pilote visant à tester le questionnaire sera prévue. Elle sera suivie d'une réunion dont l'objectif sera de réaliser un retour d'expérience pouvant amener à des modifications dans le questionnaire (en particulier en termes de bonne compréhension des questions posées). La phase terrain sera lancée quand la rédaction du questionnaire sera définitivement validée par l'Agence, le questionnaire programmé dans sa version définitive par le prestataire et testé pour sa mise en production.
- Après réception de la base de données annuelle exploitable retraitée après requalification des données, une réunion de fin de campagne sera organisée lors de laquelle le prestataire présentera une synthèse de la réalisation du terrain. Un document écrit sera remis à cette occasion à l'Agence.

D'autres réunions présentielles ou téléphoniques pourront être organisées à la demande de l'Agence ou du prestataire retenu.

Ces réunions donneront lieu à un compte rendu rédigé par le titulaire et transmis à l'acheteur dans un délai de 7 jours ouvrés. L'acheteur dispose d'un délai de 7 jours ouvrés pour formuler ses observations. À défaut d'observations dans ce délai, le compte rendu est réputé validé.

Les réunions se tiendront en principe en distanciel par visioconférence. Certaines réunions pourront toutefois se tenir de manière exceptionnelle en présentiel, à l'initiative de l'acheteur public.

5.3 Dispositions méthodologiques et organisationnelles

Chaque enquête téléphonique portera sur les ménages locataires du parc social. Seules les personnes physiques sont étudiées. Le périmètre géographique des ménages enquêtés sera la France entière, y compris les départements et régions d'Outre-mer (DROM). Le prestataire devra donc être en mesure de pouvoir réaliser des entretiens dans ces derniers.

Toutes les étapes de réflexion et de production doivent être réalisées dans un cadre coopératif entre le titulaire et l'ANCOLS, qui valide l'ensemble des méthodes et des travaux, intermédiaires et définitifs.

Le prestataire s'engage à informer régulièrement l'Agence de l'avancée du terrain (notamment sur le nombre de ménages répondants) ainsi que de toute autre information jugée pertinente. Les difficultés rencontrées lors de l'administration du questionnaire feront l'objet d'échanges réguliers avec l'ANCOLS, en particulier les besoins de requalification des réponses.

5.4 Phasage organisationnel des prestations

Les prestations sont réparties en 4 phases organisationnelles décrites ci-dessous :

Phase 1 Structure du questionnaire

Le questionnaire sera composé par l'ANCOLS. Il est attendu du prestataire d'avoir un regard critique et constructeur sur le questionnaire et d'être, le cas échéant, force de proposition, en particulier dans la formulation des questions et leur enchainement pour en permettre la meilleure compréhension possible par les ménages interrogés. Le prestataire doit s'assurer que la durée de passation du questionnaire correspond à la cible de l'agence.

Phase 2 Tests du questionnaire

Chaque année, deux phases de tests du questionnaire seront prévues :

- Après sa programmation par le prestataire, le questionnaire sera testé par l'Agence en vue de sa mise en production sur l'interface électronique du prestataire ;
- Puis, avant l'enquête téléphonique, un pilote sera mené chaque année auprès d'un certain nombre de ménages effectivement répondants, sur la base du questionnaire téléphonique pressenti. Ce test aura pour objectif de qualifier la nature des réponses apportées par les ménages, d'approximer la durée moyenne de passation du questionnaire, d'identifier les éventuelles problématiques et limites des questions ainsi que les difficultés de compréhension. Le cas échéant, le questionnaire pourra être ajusté et la version informatisée modifiée par le prestataire.

L'Agence demande à pouvoir être présente ou à pouvoir écouter à distance la réalisation des pilotes du terrain d'étude et du briefing des enquêteurs. Le prestataire doit prévoir un délai minimum dans son offre afin que cette phase de test se déroule dans de bonnes conditions, notamment afin de laisser le temps à l'Agence d'ajuster le questionnaire le cas échéant.

L'enregistrement du consentement des ménages effectivement répondant lors de la phase pilote devra être enregistré.

Phase 3 Enquête terrain

L'objectif de ménages répondants, pour lesquels le questionnaire sera complété, validé et exploitable, sera fixé au début de la prestation.

La base de contacts sera communiquée par l'Agence au titulaire. Elle aura été construite de sorte à pouvoir tenir compte des différents profils qui composent le parc social. Les coordonnées des ménages demandeurs seront transmises au titulaire au fur et à mesure de la réalisation du terrain téléphonique, par lots. Ces coordonnées seront, *a minima,* les noms, prénoms, civilité, nom de la rue, commune, numéros de téléphone fixe et/ou de mobile, et si disponible le courriel. Une colonne comprenant la sous-population à laquelle chaque ménage est rattaché figurera aussi.

Le titulaire devra détruire cette base de contact chaque année après la campagne de l'enquête. La représentativité de la base de sondage sera assurée par l'Agence.

Les candidats doivent prévoir dans leur offre les moyens pour l'Agence de suivre le cours de la réalisation du terrain et les moyens pour atteindre l'ensemble des profils. Ils doivent également prévoir les moyens pour identifier et traiter les besoins en requalification des réponses fournies par les répondants.

Le mode d'administration sera téléphonique et le temps d'administration par questionnaire est estimé à entre 8 et 15 minutes selon le profil des ménages interrogés, avec une moyenne globale de 10 à 12 minutes, 12 minutes constituant une moyenne maximum à ne pas dépasser.

L'outil d'enquête utilisé par le prestataire doit permettre la mise en place d'un système de filtrage des questions et des items de réponse, toutes les questions n'étant amenées à être présentées à tous les ménages interrogés. Le filtrage doit pouvoir s'effectuer par question individuelle.

L'Agence demande à pouvoir être présente où écouter à distance le briefing des enquêteurs. La possibilité pour l'ANCOLS d'écouter les entretiens à distance constitue un atout.

Les plages horaires d'appels devront être adaptées à la cible et diversifiées, et la possibilité de laisser un message en cas d'absence ou de planifier un rendez-vous devra être envisagée. Le prestataire devra prendre en compte le fait que certains ménages résidents dans les Départements et Région d'Outre-Mer (DROM).

Un contact *ex-ante* par courriel sera réalisé par le prestataire auprès des ménages sélectionnés et pour lesquels une adresse email est renseignée, dans l'objectif de les prévenir en amont de la réalisation de l'enquête. Pendant la durée de l'enquête, l'agence informera en parallèle sur son site Internet sur la réalisation de l'enquête.

Lors de la passation de l'enquête, le prestataire demandera à chaque ménage une adresse email. Il devra adresser à chaque ménage un message électronique relatif aux données personnelles précisant l'objet du recueil d'informations, les possibilités d'accès et de rectification à ces informations, ainsi que les conditions de conservation et de suppression de ces informations. Autant que faire se peut, cet envoi sera réalisé au fil du terrain.

L'enregistrement du consentement des ménages effectivement répondant devra être réalisé en début de la passation.

Phase 4 Fin de la mission

A la fin du terrain, les réponses des ménages sélectionnés feront l'objet, si besoin, d'une requalification. L'attention du titulaire devra être forte sur la modalité « autre » de certaines questions. La mise en forme, dont les intitulés des modalités et des questions, décidée au préalable, devra être appliquée. Le titulaire transmettra ensuite les bases de données à l'Agence ainsi que le rapport synthétisant la réalisation du terrain d'enquête.

Toutes les données brutes, communiquées par l'ANCOLS et recueillies dans le cadre de la mission, et toutes les données traitées devront être détruites par le titulaire au plus tard six mois après la transmission des bases de données à l'Agence.

Un PV de destruction devra alors être fourni.

ARTICLE 6 : DELAIS

- **Délais d'exécution impératifs**

Les délais d'exécution du marché sont précisés à l'article 10.1 du CCAP.

Le titulaire est tenu de respecter l'ensemble des délais contractuels ainsi définis. Les modalités de computation des délais, les éventuelles prolongations ainsi que les conséquences attachées à leur dépassement sont définies dans le CCAP.

- **Durée et planning prévisionnels**

La durée prévisionnelle de chaque enquête annuelle faisant l'objet d'un bon de commande est estimée à environ 5 mois.

Pour les besoins de l'organisation et du suivi de l'opération, les prestations relatives à l'enquête annuelle seront réalisées selon le planning prévisionnel suivant :

- la réunion préparatoire de la campagne annuelle se fera en mars chaque année,
- la préparation du terrain avec la phase des tests du questionnaire : échange sur le questionnaire, implémentation, test dont le pilote (4 semaines pour la première année, 3 semaines pour les trois années suivantes) ;
- l'enquête terrain (5 à 6 semaines) qui s'étalera de la deuxième quinzaine de mai à la fin juin. Pour indication, en 2026, le pilote a eu lieu le 4 et 5 mai, le terrain du 18 mai au 4 juillet ;
- la constitution des bases de données et réception des livrables (de l'ordre de 10 jours). La réception de ces bases de données par l'Agence devra avoir lieu avant le 14 juillet de chaque année.
- La suppression de la base de contact des ménages et de l'ensemble des bases de données six mois après transmission à l'Agence des résultats, et envoi du PV de destruction.

Ces échéances ont une valeur indicative et organisationnelle et constituent des objectifs de pilotage de l'opération. En tant que délais prévisionnels, ils ne pourront fonder l'application de pénalités de retard. Le titulaire essayera toutefois de les respecter dans la mesure du possible. Il demeure par ailleurs, quoi qu'il en soit, tenu au respect des délais impératifs fixés à l'article 10.1 du CCAP.