**CMA NOUVELLE-AQUITAINE**

# CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**Accord-cadre multi-attributaire à marchés subséquents**
**Réalisation d'études qualitatives**

## Table des matières

1. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE GÉNÉRAL ..... 4
1.1. Présentation de la CMA Nouvelle-Aquitaine ..... 4
1.2. Contexte du besoin ..... 4
2. OBJET, OBJECTIFS ET PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE ..... 4
2.1. Objet ..... 4
2.2. Finalités des études qualitatives ..... 4
2.3. Périmètre territorial ..... 5
2.4. Périmètre sectoriel et métiers ..... 5
2.5. Publics et étapes de parcours ..... 5
3. PRESTATIONS ATTENDUES – EXIGENCES FONCTIONNELLES ..... 5
3.1. Cadrage et appropriation du besoin ..... 5
3.2. Conseil et conception méthodologique ..... 6
3.3. Constitution du panel et critères de recrutement ..... 6
3.4. Recrutement et sécurisation du terrain ..... 6
3.5. Préparation des outils et du terrain ..... 7
3.6. Réalisation du terrain ..... 7
3.7. Traitement et analyse du matériau qualitatif ..... 7
3.8. Formulation des recommandations ..... 7
3.9. Restitution et livrables ..... 8
3.10. Étapes de validation et échanges avec la CMA ..... 8
4. CONDITIONS ET MOYENS D'EXÉCUTION – EXIGENCES TECHNIQUES MINIMALES ..... 8
4.1. Organisation et pilotage ..... 9
4.2. Équipe dédiée et continuité des intervenants ..... 9
4.3. Moyens matériels et locaux ..... 9
4.4. Dispositifs distanciels et hybrides ..... 9
4.5. Enregistrement, observation et transcription ..... 9
4.6. Indemnisation des participants ..... 9
4.7. Publics mineurs ..... 9
4.8. Accessibilité et inclusion ..... 10
4.9. Gestion des aléas, report ou annulation ..... 10
5. CONFIDENTIALITÉ, DONNÉES PERSONNELLES ET SÉCURISATION DES MATÉRIAUX ..... 10
5.1. Confidentialité ..... 10
5.2. Données utilisées pour le recrutement ..... 10
5.3. Information, accords et autorisations ..... 10
5.4. Sécurisation, anonymisation, transmission et conservation ..... 10
6. DÉVELOPPEMENT DURABLE ..... 10
9. CONTENU ATTENDU DE LA PROPOSITION POUR CHAQUE MARCHÉ SUBSÉQUENT ..... 11
9.1. Proposition méthodologique ..... 11
9.2. Équipe et organisation proposées ..... 11
9.3. Rétroplanning détaillé ..... 11
9.4. Devis détaillé et cadre minimum de décomposition financière ..... 11

10. REMISE ET EXPLOITABILITÉ ..... 12

# 1. ÉLÉMENTS DE CONTEXTE GÉNÉRAL

## 1.1. Présentation de la CMA Nouvelle-Aquitaine

La Chambre de Métiers et de l'Artisanat Nouvelle-Aquitaine (CMA Nouvelle-Aquitaine) accompagne les publics de l'artisanat sur l'ensemble du territoire régional. Son action couvre notamment l'orientation et la découverte des métiers, la création et la reprise d'entreprise, l'accompagnement au développement et à la gestion des entreprises artisanales, les enjeux commerciaux et numériques, les obligations réglementaires et métiers, la formation, l'apprentissage, la transmission et la cessation d'activité.

Elle intervient sur les 12 départements de Nouvelle-Aquitaine auprès de publics variés : porteurs de projet, créateurs et repreneurs, chefs d'entreprise artisanale, salariés, apprentis, maîtres d'apprentissage, personnes en formation ou en reconversion, cédants, prospects, anciens clients et, selon les sujets, autres acteurs de l'écosystème artisanal.

## 1.2. Contexte du besoin

La CMA Nouvelle-Aquitaine souhaite renforcer sa capacité à comprendre en profondeur les besoins, attentes, perceptions, usages, motivations, freins et comportements de ses différents publics afin d'éclairer ses décisions stratégiques et opérationnelles.

Une première démarche qualitative conduite en 2026 a confirmé l'intérêt de ce type d'approche pour compléter les données disponibles, approfondir la compréhension d'une problématique, confronter différents profils et transformer les enseignements recueillis en recommandations opérationnelles.

Les besoins en études qualitatives pouvant porter sur des problématiques, des publics et des champs d'intervention variés, la CMA Nouvelle-Aquitaine souhaite disposer d'un accord-cadre lui permettant de mobiliser des compétences spécialisées en études qualitatives.

Chaque besoin fera l'objet d'un marché subséquent précisant notamment le contexte, les objectifs, les publics concernés, les prestations attendues, les livrables et le calendrier de l'étude. Les titulaires de l'accord-cadre seront remis en concurrence selon les modalités définies dans les pièces du marché.

Le présent accord-cadre a vocation à répondre aux besoins d'études qualitatives des différentes directions et services de la CMA Nouvelle-Aquitaine, sur l'ensemble de son champ d'intervention.

# 2. OBJET, OBJECTIFS ET PÉRIMÈTRE DE L'ACCORD-CADRE

## 2.1. Objet

Le présent CCTP définit les exigences techniques et fonctionnelles minimales applicables aux prestations d'études qualitatives susceptibles d'être commandées par la CMA Nouvelle-Aquitaine dans le cadre de marchés subséquents.

Les études qualitatives ont vocation à recueillir et analyser de manière approfondie la parole, les perceptions, attentes, besoins, usages, motivations, freins, comportements ou préoccupations des publics concernés. Elles pourront être conduites auprès d'un nombre limité de participants, interrogés individuellement ou collectivement, au moyen notamment d'entretiens individuels, de réunions de groupe ou de toute autre méthodologie qualitative adaptée aux objectifs poursuivis.

Elles pourront être réalisées de manière autonome ou venir compléter, approfondir ou éclairer d'autres travaux, études, données quantitatives ou informations disponibles au sein de la CMA Nouvelle-Aquitaine.

## 2.2. Finalités des études qualitatives

Selon la problématique confiée, les études pourront notamment permettre de :

- comprendre et diagnostiquer les besoins, attentes, perceptions, usages, comportements, motivations, freins et irritants des publics concernés ;
- identifier des besoins actuels, émergents ou non couverts, analyser les parcours et comparer les situations selon les publics, territoires, secteurs, métiers ou étapes de vie ;
- explorer, tester ou évaluer des concepts, offres, services, dispositifs, marques, propositions de valeur, positionnements, messages, outils ou parcours ;
- faire émerger des typologies, profils, signaux faibles, opportunités, leviers et facteurs clés de réussite ;
- identifier des axes d'évolution et formuler des recommandations opérationnelles, restituées sous une forme claire, pédagogique et facilement appropriable.

Ces finalités trouvent leur traduction opérationnelle dans les prestations décrites au chapitre 3, notamment en matière de conception méthodologique, constitution du panel, analyse, recommandations et restitution. Cette liste est indicative et non exhaustive ; les objectifs précis seront définis pour chaque marché subséquent.

### 2.3. Périmètre territorial

Les études pourront concerner tout ou partie de la Nouvelle-Aquitaine. Selon le besoin, le titulaire devra être capable de rechercher une représentation des 12 départements ou de cibler certains départements, bassins de vie ou typologies de territoires. Une attention pourra être portée à la diversité entre zones urbaines, périurbaines et rurales.

### 2.4. Périmètre sectoriel et métiers

Les études pourront porter sur l'ensemble des secteurs de l'artisanat ou cibler un ou plusieurs secteurs, familles d'activités ou métiers particuliers.

À titre de repère, les activités artisanales couvrent quatre grands secteurs :

- l'alimentation ;
- le bâtiment ;
- la fabrication ;
- les services.

Ces secteurs regroupent une grande diversité de métiers, de profils d'entreprises, de modèles économiques et de réalités professionnelles. Selon les objectifs de l'étude, le périmètre pourra ainsi concerner l'ensemble de l'artisanat ou être circonscrit à certains secteurs, activités ou métiers.

Le titulaire devra être en capacité d'adapter son approche méthodologique, son recrutement et son analyse aux spécificités des secteurs et métiers concernés par chaque étude.

### 2.5. Publics et étapes de parcours

Selon la problématique, les études pourront notamment concerner :

- les porteurs de projet, créateurs et repreneurs d'entreprise ;
- les chefs d'entreprise artisanale, avec ou sans salariés, entreprises récentes ou installées ;
- les salariés d'entreprises artisanales lorsque la problématique le justifie ;
- les apprentis, jeunes en formation et maîtres d'apprentissage ;
- les personnes en orientation, en formation ou en reconversion ;
- les cédants et repreneurs ;
- les clients, anciens clients, prospects, non-clients, bénéficiaires ou non-bénéficiaires d'un dispositif ;
- les adhérents, anciens adhérents ou non-adhérents à une marque, un réseau ou une démarche ;
- plus largement, tout public ou acteur de l'écosystème artisanal pertinent au regard de la problématique.

Les études pourront intervenir aux différentes étapes de vie et de relation avec la CMA : orientation et découverte, création/reprise, installation, développement, gestion, commercialisation et numérique, réglementation, acquisition et développement des compétences, apprentissage, formation continue, transmission, cessation ou reconversion.

## 3. PRESTATIONS ATTENDUES – EXIGENCES FONCTIONNELLES

Le contenu exact de chaque mission sera précisé dans le marché subséquent. Le titulaire est attendu dans un rôle de conseil et de force de proposition : il devra recommander et justifier le dispositif le plus adapté au besoin exprimé, et non appliquer de manière automatique une méthode standardisée.

### 3.1. Cadrage et appropriation du besoin

Chaque mission débutera par une phase de cadrage permettant au titulaire de s'approprier le contexte, les objectifs, les connaissances déjà disponibles, les publics concernés, les contraintes, les délais et les usages attendus des résultats.

À ce titre, le titulaire devra notamment :

- prendre connaissance des documents, données, études antérieures, supports, offres ou éléments de contexte transmis par la CMA ;
- participer à une réunion de lancement ou de cadrage lorsque celle-ci est prévue ;
- reformuler, si nécessaire, la problématique et les objectifs opérationnels de l'étude ;
- identifier les hypothèses, thèmes ou questions prioritaires à investiguer ;

- identifier les contraintes et points de vigilance susceptibles d'influer sur la méthode, le recrutement ou le calendrier ;
- proposer les éventuels compléments ou arbitrages nécessaires avant le lancement du terrain.

Le titulaire signalera toute incohérence, information manquante ou difficulté méthodologique susceptible d'affecter la qualité ou l'exploitabilité de l'étude, lors de la remise de son offre.

### 3.2. Conseil et conception méthodologique

Sur la base du cadrage, le titulaire proposera le dispositif méthodologique qu'il estime le plus pertinent et justifiera ses choix au regard des objectifs, des publics à investiguer, des contraintes et du niveau d'analyse attendu.

Les méthodes mobilisées pourront notamment comprendre :

- entretiens individuels semi-directifs ou approfondis ;
- focus groups, mini-groupes ou réunions collectives ;
- ateliers exploratoires, d'idéation, de test ou de co-construction ;
- observation, immersion ou approches ethnographiques ;
- tests de concepts, d'offres, de messages, de supports, de parcours ou d'usages ;
- toute autre approche qualitative pertinente, ainsi que la combinaison ou le séquençage de plusieurs méthodes.

Lors de la remise de leur offre au marché subséquent, les titulaires préciseront notamment le nombre et le type de terrains, leur durée indicative, le dimensionnement du panel, le séquençage éventuel des phases, les modalités de recueil, la méthode d'analyse et les modalités de restitution envisagées.

Le dimensionnement et le nombre de participants seront définis en fonction des objectifs, des segments à investiguer et de la méthode retenue. Le titulaire devra justifier ce dimensionnement. La pertinence et la diversité des profils priment sur la recherche d'une représentativité statistique, sauf exigence spécifique définie dans le marché subséquent.

### 3.3. Constitution du panel et critères de recrutement

Le titulaire proposera la composition du panel au regard des objectifs de l'étude. Les critères seront arrêtés avec la CMA Nouvelle-Aquitaine et pourront notamment porter sur :

- le territoire : un ou plusieurs départements, zones urbaines/rurales, bassins de vie ;
- le secteur, la famille d'activité ou le métier artisanal ;
- le profil de l'entreprise : ancienneté, taille, présence de salariés, stade de développement ;
- le profil individuel : statut, situation professionnelle ou autre caractéristique utile à la problématique ;
- l'étape de parcours : orientation, création, développement, formation, apprentissage, transmission, reconversion, etc. ;
- la relation à la CMA ou au dispositif étudié : client, ancien client, prospect, non-client, bénéficiaire/non-bénéficiaire, adhérent/non-adhérent, etc.

Le titulaire devra identifier les éventuels risques de biais ou de sous-représentation et proposer les ajustements permettant de garantir la diversité, la pertinence et la richesse des points de vue.

### 3.4. Recrutement et sécurisation du terrain

Le recrutement pourra être réalisé à partir de fichiers transmis par la CMA Nouvelle-Aquitaine et/ou par les propres moyens de sourcing du titulaire.

Le titulaire devra notamment :

- élaborer un questionnaire ou screener de recrutement et le soumettre à validation de la CMA ;
- vérifier l'éligibilité et l'adéquation des profils aux critères convenus ;
- assurer un suivi régulier de l'avancement du recrutement et signaler rapidement toute difficulté ;
- mettre en œuvre les confirmations et relances nécessaires ;
- anticiper les désistements par un sur-recrutement raisonné, des profils de remplacement ou toute autre mesure adaptée ;
- garantir le nombre de participants convenu, sous réserve des aléas dûment signalés et traités avec la CMA.

Lorsque le recrutement s'appuie sur des fichiers CMA, le titulaire devra respecter strictement les finalités et règles de traitement prévues au présent CCTP et dans les pièces du marché.

Le titulaire s'engage au respect du volume de recrutement et nombre de participants exigés par la CMA NA. En cas de non-respect de ces exigences, des pénalités seront appliquées conformément à l'article 14 du CCAP. Dans ce cas, les prestations seront facturées au prorata des participants effectivement mobilisés.

### 3.5. Préparation des outils et du terrain

Le titulaire élaborera l'ensemble des outils nécessaires à la réalisation de l'étude : guides d'entretien ou d'animation, grilles d'observation, supports de stimulation, concepts ou maquettes à tester, consignes, documents d'information des participants ou tout autre outil utile.

Ces éléments seront soumis à validation préalable de la CMA Nouvelle-Aquitaine selon le calendrier convenu. Le titulaire veillera à la neutralité des formulations, à leur compréhension par les publics concernés, à la cohérence du déroulé et à l'adéquation des outils avec les objectifs.

Lorsque la complexité du sujet ou du public le justifie, le titulaire pourra proposer un test préalable ou un ajustement du guide à l'issue des premiers entretiens, sous réserve de validation par la CMA.

Le titulaire s'assurera également que les animateurs, enquêteurs ou recruteurs mobilisés disposent du briefing et des informations nécessaires à une conduite homogène et qualitative du terrain.

### 3.6. Réalisation du terrain

Le titulaire assurera la conduite et l'animation des terrains selon les modalités validées. Il garantira la qualité de l'accueil, la confidentialité des échanges, l'équilibre de la parole, la neutralité de l'animation, la qualité de l'écoute et des relances ainsi que l'adaptation du dispositif aux caractéristiques des participants.

Les terrains pourront être réalisés en présentiel, en distanciel ou en format hybride selon les besoins de la mission.

Lorsque le terrain est réalisé à distance, le titulaire devra s'assurer en amont que les participants disposent des conditions techniques nécessaires et sont en mesure d'utiliser l'outil retenu. Lorsque cela est pertinent, il vérifiera préalablement la connexion, l'accès à la solution de visioconférence et le bon fonctionnement du matériel utilisé : son, microphone et caméra le cas échéant.

Le titulaire communiquera suffisamment en amont les informations nécessaires à la connexion et prévoira une assistance ou une solution adaptée en cas de difficulté technique afin de limiter les risques de non-participation ou de dégradation de la qualité des échanges.

Lorsque cela est prévu, les représentants de la CMA pourront assister ou observer les terrains dans les conditions définies avec le titulaire et portées à la connaissance des participants.

### 3.7. Traitement et analyse du matériau qualitatif

L'analyse ne devra pas se limiter à une restitution descriptive ou à une juxtaposition de verbatims. Elle devra être structurée, argumentée, transversale et directement reliée aux objectifs de l'étude.

Selon la mission, elle pourra notamment :

- faire ressortir les enseignements majeurs, convergences, divergences et signaux faibles ;
- identifier motivations, représentations, freins, attentes, irritants, besoins et leviers ;
- croiser les enseignements selon les profils, secteurs, métiers, territoires, statuts ou étapes de parcours ;
- mettre en évidence les différences ou similitudes entre segments ;
- faire émerger des typologies, profils ou logiques de comportement lorsque cela est pertinent ;
- hiérarchiser les enseignements en fonction de leur importance ou de leur portée opérationnelle ;
- mobiliser des verbatims sélectionnés et contextualisés pour illustrer les analyses sans se substituer à celles-ci.

Le titulaire devra rendre intelligible la démarche d'analyse mise en œuvre et distinguer clairement les constats issus du terrain, leur interprétation et les recommandations proposées.

### 3.8. Formulation des recommandations

Lorsque la mission le prévoit, le titulaire traduira les enseignements de l'étude en axes d'évolution et recommandations concrètes, opérationnelles et directement exploitables par la CMA Nouvelle-Aquitaine.

Selon la nature de l'étude, ces recommandations pourront notamment prendre la forme :

- de pistes d'amélioration ou d'évolution d'une offre, d'un service, d'un dispositif ou d'un parcours ;
- de leviers d'action ou facteurs clés de réussite ;
- de scénarios ou orientations possibles ;
- d'une hiérarchisation ou priorisation des actions selon leur importance, leur impact, leur faisabilité ou tout autre critère pertinent ;

- d'un plan d'actions à court, moyen ou plus long terme ;
- de recommandations différenciées selon les profils, segments, secteurs, métiers, territoires ou étapes de parcours ;
- de points de vigilance, conditions de réussite ou risques à anticiper.

Le titulaire devra assurer une traçabilité claire entre les enseignements issus du terrain et les recommandations formulées.

### 3.9. Restitution et livrables

Le titulaire proposera les modalités et supports de restitution les plus adaptés aux objectifs de l'étude, à la nature et à la richesse des résultats ainsi qu'aux destinataires concernés.

À titre indicatif et non exhaustif, les restitutions et livrables pourront notamment comprendre :

- une restitution orale, en présentiel ou à distance ;
- une synthèse exécutive des principaux enseignements ;
- un rapport d'étude détaillé ou un support de présentation de type PowerPoint ou équivalent ;
- une synthèse thématique ou visuelle, illustrée de verbatims contextualisés, d'infographies, de datavisualisations ou de représentations graphiques ;
- des typologies, profils, personas, cartographies ou représentations de parcours et d'expérience ;
- une représentation des enseignements, irritants, attentes, besoins, leviers ou opportunités identifiés ;
- des diagnostics, axes d'évolution, recommandations, matrices de priorisation, plans d'actions ou feuilles de route ;
- les guides d'entretien, guides d'animation ou autres outils méthodologiques ;
- les transcriptions des entretiens et/ou réunions de groupe ainsi que la remise des fichiers audio et/ou vidéo
- un atelier de restitution, d'appropriation ou de co-construction.

Ces livrables ne présentent aucun caractère systématique ou cumulatif. Leur nature, leur niveau de détail et leur format seront précisés dans chaque marché subséquent. Plusieurs formats pourront être combinés lorsque cela est pertinent.

Le titulaire est attendu en force de proposition afin de recommander les formats permettant la meilleure compréhension et appropriation des résultats par les destinataires concernés, notamment les équipes opérationnelles, directions, élus ou instances de gouvernance de la CMA Nouvelle-Aquitaine. Lorsque cela est utile, il pourra proposer des niveaux de restitution différenciés selon les destinataires.

Lorsqu'ils sont demandés, les supports devront être clairs, pédagogiques, argumentés, impactants, facilement appropriables et fournis dans des formats numériques courants et exploitables.

### 3.10. Étapes de validation et échanges avec la CMA

Le déroulement de chaque mission devra intégrer les étapes de validation nécessaires à la sécurisation de l'étude. Selon le dispositif, pourront notamment faire l'objet d'une validation ou d'un échange avec la CMA :

- le cadrage final de la problématique et des objectifs ;
- la méthodologie et le dimensionnement définitifs ;
- la composition du panel et les critères de recrutement ;
- le screener ou questionnaire de recrutement ;
- les guides, grilles, supports ou stimuli utilisés pendant le terrain ;
- un point d'avancement sur le recrutement avant le lancement du terrain ;
- les éventuels ajustements méthodologiques intervenant en cours de mission ;
- les modalités et supports de restitution.

Le titulaire intégrera ces validations à son rétroplanning et anticipera les délais nécessaires aux retours de la CMA.

## 4. CONDITIONS ET MOYENS D'EXÉCUTION – EXIGENCES TECHNIQUES MINIMALES

Les exigences du présent chapitre constituent le socle technique minimal attendu pour l'exécution des prestations. Elles ont vocation à être mises en cohérence avec les éléments appréciés lors de la sélection des titulaires et, lorsque cela est pertinent, lors des marchés subséquents.

### 4.1. Organisation et pilotage

Le titulaire désignera un interlocuteur principal chargé du pilotage de la mission. Il participera aux réunions de cadrage, de suivi, de validation et de restitution nécessaires à la bonne réalisation de l'étude. Il devra respecter le calendrier convenu, assurer la coordination des intervenants et partenaires mobilisés et maintenir une communication régulière avec la CMA.

### 4.2. Équipe dédiée et continuité des intervenants

Pour chaque mission, le titulaire précisera l'équipe effectivement mobilisée, le rôle de chaque intervenant et son niveau de séniorité. Les profils devront être adaptés à la nature de la mission et aux publics concernés.

Les intervenants proposés devront être effectivement mobilisés, sauf circonstance justifiée. Tout remplacement devra être signalé et proposé avec un profil présentant un niveau de qualification et d'expérience au moins équivalent, sous réserve de validation par la CMA Nouvelle-Aquitaine.

### 4.3. Moyens matériels et locaux

Pour les réunions organisées en présentiel, le titulaire devra disposer ou être en mesure de mettre à disposition des locaux adaptés aux études qualitatives, garantissant de bonnes conditions d'accueil, de confort, de confidentialité et d'observation.

Les locaux devront permettre l'observation des groupes par les représentants de la CMA au moyen d'une vitre sans tain ou d'un dispositif offrant des fonctionnalités équivalentes.

### 4.4. Dispositifs distanciels et hybrides

Le titulaire devra être en capacité de proposer des solutions fiables, simples d'accès et adaptées aux publics pour la conduite d'entretiens, groupes ou ateliers à distance ou en format hybride. Il veillera à ce que le choix des outils et les modalités d'accompagnement ne conduisent pas à exclure certains profils du fait d'un équipement, d'une maîtrise numérique ou d'une qualité de connexion insuffisante.

### 4.5. Enregistrement, observation et transcription

Lorsque la CMA le demande et sous réserve du respect des obligations réglementaires applicables, les dispositifs devront permettre l'enregistrement audio et/ou vidéo des entretiens, groupes ou ateliers.

La CMA devra pouvoir, lorsque cela est prévu, observer les séances en direct et/ou les visionner en différé. Les fichiers d'enregistrement et les transcriptions devront pouvoir être remis à la CMA dans des formats exploitables.

Le titulaire précisera les moyens techniques mobilisés ainsi que les modalités d'accès, de stockage, de sécurisation, de transfert et, le cas échéant, de suppression des fichiers. Ces modalités doivent répondre aux exigences de l'article 4 du CCAP, relatives à la gestion et conservation des données.

### 4.6. Indemnisation des participants

Lorsque la participation à une étude donne lieu à indemnisation, celle-ci sera intégralement prise en charge par le titulaire et intégrée à son devis.

Le titulaire proposera, le cas échéant, un niveau d'indemnisation adapté à la cible, à la durée de participation, au niveau de sollicitation et à la difficulté de recrutement. Le montant total consacré aux indemnisations devra apparaître distinctement dans la proposition financière.

Le titulaire assurera directement le versement des indemnités aux participants, sans intervention financière de la CMA Nouvelle-Aquitaine. Il devra être en capacité de remettre à chaque participant qui en fait la demande un justificatif ou une attestation de règlement mentionnant a minima le montant versé et l'objet de l'indemnisation.

### 4.7. Publics mineurs

Certaines études pourront concerner des apprentis, jeunes en formation ou autres participants mineurs. Dans ce cas, le titulaire devra adapter le recrutement, l'information, la participation, l'animation, l'enregistrement éventuel et le traitement des données aux obligations applicables et à l'âge des participants.

- prévoir une information claire et adaptée au niveau de compréhension du mineur ;
- mettre en œuvre et tracer les autorisations ou accords requis, notamment ceux des titulaires de l'autorité parentale lorsque nécessaires ;
- adapter les modalités d'entretien, de groupe, d'enregistrement et de restitution ;
- prendre toute précaution nécessaire pour préserver les droits, l'intérêt, la sécurité et la confidentialité de la parole des mineurs.

Les études qui impliqueront la participation de mineures, devront être accompagnés des autorisations nécessaires et respecter la règlementation légale applicables, en matière de protection des données personnelles notamment (Article 4 CCAP).

### 4.8. Accessibilité et inclusion

Le titulaire adaptera les modalités de recrutement, de participation, d'animation et les supports aux caractéristiques des publics concernés. Il veillera notamment aux contraintes horaires, à l'éloignement géographique, à l'accessibilité, au niveau de compréhension et à la maîtrise des outils numériques.

Il signalera tout risque de biais de recrutement ou d'exclusion de fait d'une catégorie de public et proposera les mesures correctives appropriées.

### 4.9. Gestion des aléas, report ou annulation

Le titulaire devra alerter sans délai la CMA de toute difficulté susceptible d'affecter la composition du panel, le nombre de participants, la qualité du terrain, le calendrier ou les résultats et proposer simultanément les mesures correctives adaptées.

Lorsqu'un événement ou un niveau de désistement est susceptible d'altérer significativement la qualité du terrain, le titulaire conseillera la CMA sur l'opportunité de maintenir, adapter ou reporter la séance.

*Les modalités financières applicables en cas de report ou d'annulation, notamment lorsque des participants ont déjà été recrutés ou indemnisés, devront être précisées dans les pièces contractuelles ou le marché subséquent. À VALIDER avec le service Marchés publics.*

## 5. CONFIDENTIALITÉ, DONNÉES PERSONNELLES ET SÉCURISATION DES MATÉRIAUX

### 5.1. Confidentialité

Le titulaire est tenu à une obligation de confidentialité concernant l'ensemble des informations, documents, données, fichiers, échanges et résultats dont il pourrait avoir connaissance dans le cadre de l'exécution des prestations. Cette obligation s'applique à ses collaborateurs, partenaires et sous-traitants.

### 5.2. Données utilisées pour le recrutement

Lorsque la CMA met à disposition un fichier de contacts ou des données de profil, leur utilisation devra être strictement limitée aux finalités de l'étude concernée. Le titulaire ne pourra utiliser, conserver, enrichir, céder ou réutiliser ces données pour son propre compte ou pour une autre finalité.

### 5.3. Information, accords et autorisations

Le titulaire devra assurer, préalablement à la participation, l'information des personnes concernées sur les conditions de leur participation et sur le traitement des données les concernant. Il devra mettre en œuvre et conserver la traçabilité des accords, consentements ou autorisations nécessaires au regard du dispositif retenu et de la réglementation applicable.

Lorsque les prestations comprennent des enregistrements audio et/ou vidéo, leur conservation, leur transmission à la CMA ou leur mise à disposition en direct ou en différé, le titulaire devra informer explicitement les participants de ces modalités et recueillir les autorisations nécessaires.

### 5.4. Sécurisation, anonymisation, transmission et conservation

Les enregistrements, transcriptions et autres matériaux issus des terrains devront être stockés et transmis selon des modalités garantissant leur confidentialité et leur sécurité, et ce dans le respect de la règlementation relative à la protection des données personnelles. Les résultats et livrables devront être anonymisés sauf disposition contraire expressément prévue et juridiquement autorisée.

## 6. DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de l'exécution des prestations, le titulaire devra veiller à limiter les impacts environnementaux et sociaux liés à la réalisation des études et présenter des mesures concrètes, proportionnées et directement applicables aux missions confiées.

- limitation et optimisation des déplacements, notamment par un recours raisonné au distanciel ou à l'hybride lorsque cela est pertinent ;

- organisation territoriale des terrains permettant de limiter les déplacements des participants et intervenants ;
- dématérialisation des supports et limitation des impressions ;
- limitation des consommables et déchets liés aux terrains ;
- prise en compte de l'accessibilité et des conditions de participation des différents publics ;
- pratiques favorisant l'égalité de traitement, la diversité et la non-discrimination dans le recrutement et la conduite des études.

## 9. CONTENU ATTENDU DE LA PROPOSITION POUR CHAQUE MARCHÉ SUBSÉQUENT

Les éléments ci-dessous constituent le socle de réponse attendu lors de chaque remise en concurrence. Ils pourront être précisés ou complétés dans la lettre de consultation du marché subséquent.

En réponse à chaque consultation, le titulaire remettra une proposition permettant à la CMA Nouvelle-Aquitaine d'apprécier la cohérence globale entre la problématique, la méthodologie, le panel, les moyens mobilisés, l'équipe proposée, le calendrier, les livrables et le prix.

### 9.1. Proposition méthodologique

- compréhension et, si nécessaire, reformulation de la problématique et des objectifs ;
- méthodologie recommandée et justification des choix ;
- dimensionnement et composition du panel, critères et modalités de recrutement ;
- modalités de préparation et de conduite du terrain ;
- méthode d'analyse, modalités de restitution et livrables recommandés ;
- principaux risques, limites ou biais identifiés et mesures proposées.

### 9.2. Équipe et organisation proposées

La réponse précisera les moyens réellement affectés à la mission, afin de permettre à la CMA d'apprécier leur adéquation avec le besoin et avec les engagements présentés au stade de l'accord-cadre.

- équipe effectivement mobilisée, rôle, niveau de séniorité et temps d'intervention des principaux profils ;
- CV ou présentation actualisée des intervenants clés lorsque demandé dans la lettre de consultation ;
- expériences ou références directement utiles à la problématique, aux publics ou aux méthodes proposées ;
- moyens humains, matériels et techniques mobilisés ;
- éventuels partenaires, cotraitants ou sous-traitants et leur rôle ;
- modalités de pilotage et d'échange avec la CMA.

### 9.3. Rétroplanning détaillé

Le rétroplanning fera apparaître a minima les étapes de cadrage, préparation, recrutement, validation des outils, terrain, analyse, production des livrables et restitution, ainsi que les jalons nécessitant une validation de la CMA. Il identifiera les dépendances et délais nécessaires au respect de la date de restitution.

### 9.4. Devis détaillé et cadre minimum de décomposition financière

Afin de permettre une comparaison homogène des offres, le devis devra présenter de manière lisible le prix global de la mission et une décomposition des principaux postes de coût. Pour chaque poste applicable, seront précisés autant que possible la quantité, l'unité, le prix unitaire HT et le total HT.

Selon le dispositif proposé, le devis fera apparaître distinctement les postes suivants :

- cadrage et conception méthodologique ;
- recrutement et gestion du panel, avec distinction des différents types de publics ou de terrains lorsque cela est pertinent ;
- indemnisation des participants, en précisant le nombre de participants et le montant unitaire ou le forfait retenu ;
- préparation des guides, outils, supports ou stimuli ;
- réalisation des terrains, distinguée par type de prestation : entretiens, groupes, ateliers, observation, tests ou autres méthodes ;
- organisation matérielle et logistique : salles, dispositifs d'observation, accueil, collations ou autres moyens nécessaires ;
- moyens techniques d'enregistrement, de visioconférence, d'observation en direct ou en différé et, le cas échéant, transcription ;

- déplacements et frais associés ;
- traitement et analyse des résultats ;
- préparation des recommandations et production des livrables ;
- restitution(s), atelier(s) d'appropriation ou de co-construction ;
- tout autre coût nécessaire à la bonne exécution de la mission, clairement identifié.

Lorsque certains postes sont inclus dans un forfait ou offerts, le devis devra le préciser explicitement. Les coûts de recrutement et d'indemnisation des participants devront dans tous les cas être identifiables distinctement.

Le candidat devra indiquer précisément les points ci-dessous dans sa réponse.

- Objet de la prestation
- Planning prévisionnel
- Phase de construction du projet
- Phase de recrutement : détails du recrutement
- Phase d'interview : détails des interview (individuel/collectif, présentiel/distanciel, etc...)
- Restitution
- Matériel
- Logistique
- Déplacements
- Autres frais (détails)
- Dédommagement des participants
- Conditions de règlement

La lettre de consultation pourra imposer un cadre de réponse financière ou demander des informations complémentaires afin de garantir la comparabilité des offres. Les conséquences d'une réponse financière incomplète ou ne respectant pas le cadre demandé devront être précisées et sécurisées dans les pièces de consultation avec le service Marchés publics.

## 10. REMISE ET EXPLOITABILITÉ

À l'issue de chaque mission, le titulaire remettra à la CMA Nouvelle-Aquitaine l'ensemble des livrables et matériaux prévus au marché subséquent.

Les livrables devront être fournis dans des formats numériques courants, lisibles et, lorsque leur nature le permet, modifiables et réutilisables par la CMA Nouvelle-Aquitaine.