

## MARCHE PUBLIC DE FOURNITURES COURANTES ET SERVICES

### Procédure adaptée

# Enquête de conjoncture auprès des chefs d'entreprise de Nouvelle-Aquitaine

*Prestation de « centre d'appels sortants »*

**Janvier et juillet**

**Cahier des clauses techniques particulières**

## 1. CONTEXTE

---

La CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCI territoriales réalisent **deux fois par an** une enquête auprès des chefs d'entreprises afin de recueillir leur perception de la conjoncture économique.

Cette enquête permet de mieux connaître sur le court et moyen terme les besoins et attentes des dirigeants aquitains, et de mettre en évidence les axes sur lesquels ils ont besoin d'être appuyés.

L'analyse de cette enquête permet de disposer d'éléments de prospective et de comparaison aux plans régional et local.

Un seul prestataire réalisera l'enquête téléphonique pour l'ensemble des CCI aux mois de janvier et juillet.

Il réalisera également deux enquêtes supplémentaires pour le compte de la CCI Bordeaux Gironde (fin mars et fin septembre).

## 2. OBJECTIF

---

La CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCIT de la région Nouvelle-Aquitaine suivantes :

- Bayonne Pays Basque,
- Bordeaux Gironde,
- Dordogne,
- Lot-et-Garonne,
- Pau Béarn,
- Charente,
- La Rochelle et Rochefort Saintonge, regroupées pour leur service Information Economique sous le nom de Charente-Maritime,
- Vienne,

souhaitent **engager une campagne d'appels téléphoniques** destinée à recueillir le ressenti des chefs d'entreprise de Nouvelle-Aquitaine sur la conjoncture économique.

### 3. ORGANISATION PREVUE

---

L'opération consiste à contacter par téléphone des chefs d'entreprise afin de renseigner et de qualifier un questionnaire communiqué par la CCI Nouvelle-Aquitaine.

#### 3.1. Les éléments fournis par la CCI Nouvelle-Nouvelle-Aquitaine

##### 3.1.1 Les fichiers d'appels

Issus des données préparées par chacune des CCIT de Nouvelle-Aquitaine, les fichiers d'appels seront fournis par la CCI Nouvelle-Aquitaine (8 fichiers sous format EXCEL).

Nombre de contacts estimés sur l'ensemble des fichiers : environ 25 000 représentant 10 fois la quantité souhaitée par critère (volume estimé à titre indicatif sans engagement contractuel de la part de la CCI NA et des CCIT).

Les fichiers comportent les données suivantes :

- Raison sociale
- Enseigne
- SIRET
- NAF
- ICS
- Effectif
- E-mail
- Civilité
- Prénom
- Nom
- Fonction
- Téléphone

Les CCI ne sont pas en mesure de garantir le caractère parfaitement à jour des données de ces fichiers, bien qu'ils résultent d'une sélection attentive.

##### 3.1.2 Le questionnaire d'appel

Elaboré par la CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCIT, il sera fourni par la CCI Nouvelle-Aquitaine. Il pourra faire l'objet d'ajustements de la part de la CCI Nouvelle-Aquitaine avant la mise en œuvre de la campagne mais demeurera sur le même nombre de questions que décrit en annexe du CCTP.

La période effective d'appels ou période dite de « terrain » ne devra pas dépasser deux semaines et demie, pour une livraison des données brutes au plus tard la troisième semaine. (cf. annexe).

### *3.1.3 L'assistance au démarrage du chantier d'appel et le suivi de chantier*

Le chef de projet désigné par les CCI pour cette opération sera présent (ou entretien téléphonique selon la région du prestataire choisi) lors de la réunion de démarrage avec l'équipe de téléopérateurs.

Il assurera plus généralement un suivi de chantier en relation avec le chef de projet désigné par le prestataire.

## **3.2. Le détail des prestations attendues**

### ***3.2.1 Les attentes générales***

Le Centre d'appels a en charge :

- le paramétrage informatique de l'opération (traitement des fichiers, création et évolution éventuelle du masque de saisie, paramétrage des quotas)
- le briefing des téléopérateurs
- la mise en forme et la qualification des fichiers
- les appels aux chefs d'entreprise
- la passation du questionnaire
- le reporting de l'activité du centre d'appels et la transmission par mail des réponses à l'enquête aux CCIT concernées ainsi qu'à la CCI Nouvelle-Aquitaine.
- le traitement des réponses (cf. 3.2.3.2)

### ***3.2.2 La période de réalisation***

Cette opération sera réalisée deux fois dans l'année :

- Début janvier
- Fin juin / début juillet

La période effective d'appels ou période dite de « terrain » ne devra pas dépasser deux semaines et demie et la remise des livrables sous 8 jours maximum après enquête.

Pour la CCI Bordeaux Gironde, en plus des deux dates d'interrogation mentionnées ci-dessus, cette enquête sera réalisée :

- Fin mars
- Fin septembre

Dans ce cas, la période effective d'appels ou période dite de « terrain » ne devra pas dépasser sept jours.

### 3.2.3 Les livrables et objectifs quantitatifs de réalisation

#### 3.2.3.1 Réponses à l'enquête / Quotas

La CCI Nouvelle-Aquitaine attend une production de **2 468 réponses** issues de la réalisation des appels.

La volumétrie indiquée est par campagne.

Répartition des quotas de réponses à l'enquête par critère :

CCI BAYONNE Pays Basque	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	129	8	2	139
Construction	35	4	1	40
Industrie	25	4	1	30
Services	177	11	3	191
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>27</b>	<b>7</b>	<b>400</b>

CCI BORDEAUX GIRONDE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	145	12	2	159
Construction	61	5	1	67
Industrie	42	7	2	51
Services	292	25	6	323
<b>TOTAL</b>	<b>540</b>	<b>49</b>	<b>11</b>	<b>600</b>

CCI PAU BEARN	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	75	6	1	82
Construction	24	3	1	28
Industrie	18	4	3	25
Services	105	7	3	115
<b>TOTAL</b>	<b>222</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>250</b>

CCI LOT-ET- GARONNE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	61	16	6	<b>83</b>
Construction	18	12	2	<b>32</b>
Industrie	16	13	4	<b>33</b>
Services	72	15	5	<b>92</b>
<b>TOTAL</b>	<b>167</b>	<b>56</b>	<b>17</b>	<b>240</b>

CCI CHARENTE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	45	3	0	48
Construction	13	1	1	15
Industrie	23	3	1	27
Services	58	3	0	61
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>151</b>

CCI DORDOGNE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	150	15	10	175
Construction	90	10	5	105
Industrie	20	20	20	60
Services	140	40	12	192
<b>TOTAL</b>	<b>400</b>	<b>85</b>	<b>47</b>	<b>532</b>

CCI LA ROCHELLE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	36	2	1	39
Construction	12	1	0	13
Industrie	11	1	1	13
Services	64	3	0	67
<b>TOTAL</b>	<b>123</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>132</b>

CCI ROCHEFORT SAINTONGE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	50	2	1	53
Construction	15	1	1	17
Industrie	21	2	0	23
Services	67	3	0	70
<b>TOTAL</b>	<b>153</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>163</b>

Les CCI de Nouvelle-Aquitaine disposent d'un panel d'entreprises ayant déjà répondu aux enquêtes de conjoncture précédentes à interroger en priorité. Ce panel sera fourni au prestataire par la CCI Nouvelle-Aquitaine.

De plus, une représentativité par sous secteur ou par territoire infra départemental sera demandée pour certaines CCIT. Un sur échantillonnage sera, dans ce cas, à opérer. Le nombre de contacts potentiels dans le fichier sera augmenté en conséquence.

### 3.2.3.2 Les livrables

Les réponses brutes à l'enquête doivent être fournies :

- sur fichier au format Excel, à l'attention de chaque CCIT pour la population qui la concerne,
- de manière compilée, sur fichier au format Excel, à l'attention de la CCI Nouvelle-Aquitaine

Contenu du fichier de réponses brutes :

- tous les champs fournis dans le fichier d'appel (cf. p.3)
- auxquels s'ajoutent les champs correspondant aux réponses des chefs d'entreprise.

Plusieurs options de livrables seront possibles :

- OPTION 1 : Données brutes sur format Excel (cf. ci-dessus)
- OPTION 2 : Données brutes sur format Excel + données consolidées par secteur d'activité (documents « Masque option 2 » fournis par les CCIT)
- OPTION 3 : Données brutes sur format Excel + analyse détaillée des soldes d'opinion (documents « Masque option 3 » fournis par les CCIT)
  - OPTION 3a : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité
  - OPTION 3b : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité et territoire
  - OPTION 3c : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité, sous secteur d'activité et territoire

### 3.2.3.3 : Le reporting de réalisation

Une restitution à mi-parcours du nombre de questionnaires traités par CCIT devra être fournie à la CCI Nouvelle-Aquitaine.

### 3.2.3.4 Les devis

La réponse au présent appel d'offre devra faire l'objet de la décomposition suivante :

- Le coût global pour la CCI Nouvelle-Aquitaine de l'option 3, tenant compte du fait d'intégrer dans cette base d'appels, les données des CCIT qui ont internalisé la passation du questionnaire. Ces données sont fournies par la CCI NA, dans un seul fichier excel au même format que celui utilisé par le prestataire externe.
- Coûts détaillés par territoire (8 CCIT) avec les options 1, 2, 3a, 3b ou 3c pour chaque territoire.
- Un devis complémentaire selon les différentes options de livrables devra être proposé dans le cadre des deux enquêtes trimestrielles réalisées pour la CCI

Bordeaux Gironde (en plus des deux dates d'interrogation mentionnées ci-dessus),  
telles que décrites au paragraphe 3.2.2

#### **4. UTILISATION DES INFORMATIONS**

---

Tous les fichiers et informations, fournis par la CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCIT ou constitués pour le prestataire à l'occasion de cette opération restent la propriété exclusive de la CCI Nouvelle-Aquitaine et des CCIT.

#### **5. INTERLOCUTEUR A LA CCI NOUVELLE-AQUITAINE**

---

Martine DOMECCQ

Téléphone : 05 56 11 94 85

Courriel : [martine.domecq@nouvelle-aquitaine.cci.fr](mailto:martine.domecq@nouvelle-aquitaine.cci.fr)





# ANNEXE

## QUESTIONNAIRE : BAROMETRE CCI NOUVELLE-AQUITAINE

**S1 : Raison sociale de l'établissement**

**Confirmer la donnée fichier**

**S2 : Secteur d'activité QUOTAS :**

**Confirmer la donnée fichier**

1. Industrie → S2b
2. BTP → S2e
3. Commerce → S2c
4. Services → S2d

**FILTRE : si S2 = 1 ou 2 (industrie / construction)**

**S2b : Secteur INDUSTRIE/CONSTRUCTION**

1. Industrie : Industrie agroalimentaire
2. Industrie de biens de consommation (habillement, édition, imprimerie, Pharmacie, équipements du foyer...)
3. Industrie de biens d'équipement (construction navale, aéronautique, ferroviaire, équipements, mécaniques, électriques et électroniques...)
4. Industrie de biens intermédiaires (produits minéraux, textile, bois, papier, chimie, métallurgie, composants électriques, électroniques...)
5. NSP-RR

**FILTRE : si S2 = 3 (commerce)**

**S2c : Secteur COMMERCE**

1. Commerce de détail
2. Commerce de gros
3. NSP-RR

**FILTRE : si S2 = 4 (services)**

**S2d : Secteur SERVICES**

1. Services aux entreprises
2. Services aux personnes
3. NSP-RR

**FILTRE : si S2 = 2 (BTP)**

**S2e : Secteur BTP**

1. Construction bâtiments
2. Travaux de construction spécialisés
3. Génie civil
4. NSP-RR

**S4 : Votre activité est-elle en lien avec le tourisme ?**

- Oui / Non

**S4 : Quel est l'effectif actuel de votre établissement, sur votre site, vous y compris ?**

**S5 : Nom prénom du répondant**

**Confirmer donnée fichier**

**S6 : Fonction du répondant**

**Confirmer donnée fichier**

**S7 : Adresse mail du répondant**

**Confirmer donnée fichier**

**Q1 : Concernant les indicateurs suivants, pouvez-vous me dire comment ils ont évolué sur les 3 à 6 derniers mois au sein de votre établissement, et comment anticipez-vous leur évolution sur les 3 à 6 prochains mois ? (3 mois pour les CCIT dont les baromètres sont trimestriels, 6 mois pour les CCIT dont les baromètres sont semestriels).**

	Q1 : Au cours des 3 à 6 derniers mois						Q2 : Dans les 3 à 6 prochains mois					
	Amélioration	Sans changement	Détérioration	Non concerné	NSP	RR	Amélioration	Sans changement	Détérioration	Non concerné	NSP	RR
Votre chiffre d'affaires												
Votre carnet de commande FILTRE : à tous les secteurs sauf « services à la personne » et « commerce de détail »												
Le nombre de vos clients FILTRE : aux secteurs « services à la personne » et « commerce de détail »												
Votre trésorerie												
Vos marges												
Vos effectifs salariés												
Vos prix d'achat												
Délais de paiement												

**Q3 : Avez-vous investi au cours des 3 à 6 derniers mois ... ?**

1. Oui → Q4
2. Non → Q5
3. NSP-RR → Q5

**FILTRE : si Q3 = Oui**

**Q4 : Quelle est la tendance de vos investissements au cours des 3 à 6 derniers mois... ? Sont-ils en ... ?**

1. Amélioration
2. Sans changement
3. Détérioration
4. NSP-RR

**Q4 bis : De quelle nature était ces investissements :**

1. Renouvellement d'outils de production
2. Acquisition, développement, innovation
3. Immobilier
4. Autre
5. NSP-RR

**Q5 : Et envisagez-vous d'investir au cours des 3 à 6 prochains mois ... ?**

1. Oui
2. Non
3. NSP-RR

**Q5 bis : De quelle nature seront ces investissements :**

1. Renouvellement d'outils de production
2. Acquisition, développement, innovation
3. Immobilier
4. Autre
5. NSP-RR

**Q6 : Et concernant les perspectives d'avenir, diriez-vous que vous êtes... ?**

**ENQ : CITER chaque item – Une réponse par ligne**

	Très confiant	Assez confiant	Peu confiant	Pas du tout confiant	NSP-RR
Q6.1...pour votre entreprise					
Q6.2...pour l'économie française					