

Cahier des Clauses Techniques Particulières
--

**PROCEDURE ADAPTEE
Marché Public N°20191109**

**Objet : Enquête téléphonique de conjoncture auprès de chefs
d'entreprises de Nouvelle-Aquitaine et analyse des résultats**

ARTICLE 1 – PRESENTATION DE LA CCI NOUVELLE-AQUITAINE

Les CCI sont des établissements publics, placés sous la tutelle de l'Etat, et qualifiés par la loi de « corps intermédiaires de l'Etat ». La loi précise les missions des différents échelons que sont CCI France, les CCI de Région et les CCI territoriales et départementales d'Île-de-France. La loi n° 2010-853 du 23 juillet 2010 relative au commerce, à l'artisanat et aux services, porte réforme du réseau consulaire.

Depuis le 1er janvier 2013, le réseau des CCI est composé de CCI France (établissement national fédérateur et animateur des Chambres de Commerce et d'Industrie), de CCI de Région et de CCI territoriales.

La CCI Nouvelle-Aquitaine est la CCI de la région Nouvelle-Aquitaine, région qui compte 14 CCI Territoriales (Bayonne Pays Basque, Bordeaux Gironde, Charente, Corrèze, Creuse, Deux-Sèvres, Dordogne, La Rochelle, Landes, Limoges et Haute-Vienne, Lot-et-Garonne, Pau Béarn, Rochefort et Saintonge, Vienne), qui sont rattachées à la CCI Nouvelle-Aquitaine.

Les CCI de Région encadrent et soutiennent les activités des CCIT. A ce titre :

- elles définissent une stratégie pour l'activité du réseau,
- elles adoptent des schémas sectoriels destinés à encadrer les projets des CCIT dans des domaines tels que la gestion des équipements aéroportuaires et portuaires, la formation et enseignement, l'aide à la création, à la transmission et au développement d'entreprises, le développement durable, le développement international, l'intelligence économique,
- elles recrutent les personnels de droit public, les mettent à disposition des CCIT et gèrent leur situation statutaire,
- elles assurent au bénéfice des CCIT des fonctions d'appui juridique et d'audit ainsi que de soutien administratif dans la gestion de leurs ressources humaines, de leur comptabilité, de leur communication et de leurs systèmes d'information,
- elles élaborent en cohérence avec le contrat de plan régional de développement des formations professionnelles, un schéma régional en matière de formation professionnelle.

ARTICLE 2 – CONTEXTE DE LA PRESTATION

La CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCI territoriales réalisent **deux fois par an** une enquête auprès des chefs d'entreprises de Nouvelle-Aquitaine 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 néo-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.

ARTICLE 3 – OBJET ET ETENDUE DU MARCHE

3.1 Objet

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.

Les 5 autres CCIT de la Nouvelle-Aquitaine réalisent l'enquête en interne.

3.2 Durée du marché

La durée du marché est de 1 an à compter de la date de notification.

Le marché peut être renouvelé 1 fois par reconduction expresse notifiée au plus tard le 1^{er} novembre de l'année n+1.

ARTICLE 4 – CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES DU MARCHÉ

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. Puis il s'agira de trier et analyser les informations récoltées et enfin proposer des livrables selon les options décrites au point 5.2.3.2.

ARTICLE 5 – DESCRIPTION DE LA MISSION

5.1. Les éléments fournis par la CCI Nouvelle-Aquitaine

5.1.1 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 au minimum 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.

5.1.2 Le questionnaire d'appel

Elaboré par la CCI Nouvelle-Aquitaine et les CCIT, il sera fourni par la CCI Nouvelle-Aquitaine (cf Annexe 1 à titre indicatif). 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.

5.1.3 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.

5.2. Le détail des prestations attendues

5.2.1 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. 5.2.3.2)

5.2.2 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.

5.2.3 Les livrables et objectifs quantitatifs de réalisation

5.2.3.1 Réponses à l'enquête / Quotas

La CCI Nouvelle-Aquitaine attend une production de **2 343 réponses** issues de la réalisation des appels.

La volumétrie indiquée est par campagne. Elle est donnée à titre indicatif et est susceptible d'évoluer.

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

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
TOTAL	540	49	11	600

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
TOTAL	222	20	8	250

CCI LOT-ET- GARONNE	0 à 9	10 à 49	50 et +	TOTAL
Commerce	37	9	2	48
Construction	17	10	3	30
Industrie	15	11	4	30
Services	44	10	3	57
TOTAL	113	40	12	165

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
TOTAL	139	10	2	151

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
TOTAL	400	85	47	532

Cf **Annexe 2** pour le détail de l'échantillonnage pour la CCI Dordogne

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
TOTAL	123	7	1	132

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
TOTAL	153	8	2	163

CCI Vienne	0 à 9	10 à 49	50 à 99	100 et +	TOTAL
Commerce	45	4	0	0	49
Construction	12	2	0	0	14
Industrie	10	2	0	1	13
Services	59	4	1	0	64
TOTAL	126	12	1	1	140

CCI BAYONNE	Nb de réponses attendues
Construction	30
Industrie	30
Commerce	90
<i>Commerce détail urbain</i>	30
<i>Commerce détail périphérique</i>	30
<i>Commerce de gros et auto-moto</i>	30
Services	60
<i>Hébergement / restauration</i>	30
<i>Autres services</i>	30
TOTAL	210

Pour les CCI de Bayonne (voir ci-dessus) et Dordogne (cf annexe 2), des sous-échantillonnages sont demandés selon des critères spécifiques (sous-territoires, sous-secteurs) avec nécessité de procéder à un redressement des données en fonction de la réalité du tissu économique de ces territoires (le tableau des clés de redressement sera fourni au prestataire retenu).

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.

5.2.3.2 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. En plus des données des CCIT récoltées par le centre d'appel, la compilation du fichier au plan régional devra comprendre les données des 5 CCIT qui réalisent l'enquête en interne. La CCI Nouvelle-Aquitaine fournira les fichiers des réponses à compiler au prestataire retenu.

La prestation de base consiste à la fourniture du fichier de réponses brutes au format Excel :

- tous les champs fournis dans le fichier d'appel de chaque CCIT (cf. 5.1.1 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 + données consolidées par secteur d'activité
- OPTION 2 : Données brutes sur format Excel + analyse détaillée des soldes d'opinion
 - OPTION 2a : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité
 - OPTION 2b : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité et territoire
 - OPTION 2c : Analyse détaillée des soldes d'opinion globale et par secteur d'activité, sous-secteur d'activité et territoire

5.2.3.3 : Le reporting de réalisation

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

5.2.3.4 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 2, tenant compte du fait d'intégrer dans cette base d'appels, les données des CCIT qui ont internalisé la passation du questionnaire en interne. Ces données sont fournies par la CCI NA au même format que celui utilisé par le prestataire externe.
- Coûts détaillés par territoire (8 CCIT) avec les options 1, 2a, 2b ou 2c 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 4.2.2. Cette prestation sera commandée directement par la CCI Bordeaux Gironde si nécessaire et sera hors marché.

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE - BAROMETRE CCI de NOUVELLE-AQUITAINE **(à titre indicatif)**

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. Fabrication d'équipements (électriques, électroniques, informatiques, machines, matériels de transport...)
3. Fabrication d'autres produits industriels
4. Industries extractives, énergie, eau, gestion des déchets et dépollution
5. NSP-RR

FILTRE : si S2 = 3 (commerce)

S2c : Secteur COMMERCE

1. Commerce de détail alimentaire
2. Commerce de détail non alimentaire
3. Commerce de gros
4. NSP-RR

FILTRE : si S2 = 4 (services)

S2d : Secteur SERVICES

1. Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien ; information et communication
2. Activités immobilières, financières et d'assurance
3. Transports et entreposage
4. Hébergement et restauration
5. Autres activités de services (administration, enseignement, santé, services personnels)
6. NSP-RR

FILTRE : si S2 = 2 (BTP)

S2e : Secteur BTP

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

S3 : 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 : Votre entreprise est-elle détenue à plus de 25 % par des capitaux étrangers (situés hors de France) ? »

Pour les entreprises de

7. Industrie
8. construction
9. services : seuls les sous secteurs ci-dessous :
 - a. Activités scientifiques et techniques ; services administratifs et de soutien ; information et communication
 - b. Activités immobilières, financières et d'assurance
 - c. Transports et entreposage

S6 : Nom prénom du répondant [Confirmer donnée fichier](#)

S7 : Fonction du répondant [Confirmer donnée fichier](#)

S8 : Adresse mail du répondant [Confirmer donnée fichier](#)

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					

ANNEXE 2 : Quotas détaillés pour la CCI Dordogne

SECTEUR	SECTEUR	Nbr
COMMERCE	Commerce de détail alimentaire Alimentation traditionnelle - Moins de 10 salariés	75
COMMERCE	Commerce de détail alimentaire Alimentation traditionnelle - 10-49 salariés	5
COMMERCE	Commerce de détail alimentaire Moyennes ou grandes surfaces - Moins de 10 salariés	6
COMMERCE	Commerce de détail alimentaire Moyennes ou grandes surfaces - 10-49 salariés	4
COMMERCE	Commerce de détail alimentaire Moyennes ou grandes surfaces - 100 et +	2
COMMERCE	Commerce de détail non alimentaire - Moins de 10 salariés	63
COMMERCE	Commerce de détail non alimentaire - 10-49 salariés	8
COMMERCE	Commerce de détail non alimentaire - 50-99 salariés	2
COMMERCE	Commerce de gros - Moins de 10 salariés	12
COMMERCE	Commerce de gros - 10-49 salariés	3
PROD. ARTISANALE	Production artisanale - Moins de 10 salariés	20
INDUSTRIE	Industrie : Industrie agroalimentaire - 10-49 salariés	3
INDUSTRIE	Industrie : Industrie agroalimentaire - 50-99 salariés	2
INDUSTRIE	Industrie : Industrie agroalimentaire - 100 et +	2
INDUSTRIE	Industrie de biens de consommation (habillement, édition, imprimerie, Pharmacie, équipements du foyer...) - 10-49 salariés	5
INDUSTRIE	Industrie de biens de consommation (habillement, édition, imprimerie, Pharmacie, équipements du foyer...) - 50-99 salariés	1
INDUSTRIE	Industrie de biens de consommation (habillement, édition, imprimerie, Pharmacie, équipements du foyer...) - 100 et +	1
INDUSTRIE	Industrie de biens d'équipement (construction navale, aéronautique, ferroviaire, équipements, mécaniques, électriques et électroniques...) - Moins de 10 salariés	1
INDUSTRIE	Industrie de biens d'équipement (construction navale, aéronautique, ferroviaire, équipements, mécaniques, électriques et électroniques...) - 10-49 salariés	3
INDUSTRIE	Industrie de biens d'équipement (construction navale, aéronautique, ferroviaire, équipements, mécaniques, électriques et électroniques...) - 50-99 salariés	2
INDUSTRIE	Industrie de biens d'équipement (construction navale, aéronautique, ferroviaire, équipements, mécaniques, électriques et électroniques...) - 100 et +	1
INDUSTRIE	Industrie de biens intermédiaires (produits minéraux, textile, bois, papier, chimie, métallurgie, composants électriques, électroniques...) - Moins de 10 salariés	1
INDUSTRIE	Industrie de biens intermédiaires (produits minéraux, textile, bois, papier, chimie, métallurgie, composants électriques, électroniques...) - 10-49 salariés	3
INDUSTRIE	Industrie de biens intermédiaires (produits minéraux, textile, bois, papier, chimie, métallurgie, composants électriques, électroniques...) - 50-99 salariés	5
INDUSTRIE	Industrie de biens intermédiaires (produits minéraux, textile, bois, papier, chimie, métallurgie, composants électriques, électroniques...) - 100 et +	2
CONSTRUCTION	Construction bâtiments - Moins de 10 salariés	34
CONSTRUCTION	Génie civil - Moins de 10 salariés	2
CONSTRUCTION	Travaux de construction spécialisés - Moins de 10 salariés	53

CONSTRUCTION	Construction bâtiments - 10-49 salariés	9
CONSTRUCTION	Génie civil - 10-49 salariés	1
CONSTRUCTION	Travaux de construction spécialisés - 10-49 salariés	2
CONSTRUCTION	Travaux de construction spécialisés - 50-99 salariés	1
SERVICES	Services aux personnes - Moins de 10 salariés	41
SERVICES	Services aux personnes - 10-49 salariés	15
SERVICES	Services aux entreprises - Moins de 10 salariés	31
SERVICES	Services aux entreprises - 10-49 salariés	10
SERVICES	Services aux entreprises - 100 et +	1
CHR / CAMPING	CHR / Hôtellerie de plein air - Moins de 10 salariés	90
CHR / CAMPING	CHR / Hôtellerie de plein air - 10-49 salariés	10
AGRITOURISME	Agritourisme - Moins de 10 salariés	40
TOTAL		572