

POINTS CLEFS À ABORDER DANS UN CCTP

Origine et objectif de la fiche

Cette fiche aborde les points clefs à détailler dans un CCTP pour que les cabinets professionnels puissent être en possession des éléments qui leur permettent de répondre à l'appel d'offre.

Les aspects juridiques et administratifs ne sont pas mentionnés, mais ils sont généralement bien maîtrisés par les services des marchés publics des collectivités.

Les éléments indiqués dans cette fiche sont ciblés pour la rédaction d'un appel d'offre en vue d'une enquête en direction des CITOYENS.

La fiche méthodologie M6 sur le déroulement d'une enquête réalisée par un prestataire extérieur est complémentaire et permet au chargé de mission d'avoir une vision d'ensemble des étapes à réaliser.

Cette fiche a pour objectif de faciliter la rédaction d'un CCTP et par conséquent l'analyse des offres pour le chargé de mission prévention déchets à travers les éléments clefs à mentionner afin de standardiser les éléments de réponses.

Contexte de la mission

Pour le prestataire, il est important d'indiquer dans quel cadre s'inscrit la demande (réglementation, stratégie...) et de préciser le découpage territorial pouvant induire des différences notables.

Porteur du projet : suivi de l'étude

Description du comité de pilotage

Exemple : Le pilotage de l'étude sera assuré par un comité technique comprenant et le prestataire. Ce comité aura pour rôle de suivre et de valider les différentes phases de l'étude.

Mesures attendues

Comportements, pratiques, attentes des habitants, actions déjà mises en œuvre ou test d'hypothèses. Mesure initiale en vue de la construction d'un baromètre ou d'une deuxième enquête. Qu'est-ce que la collectivité souhaite mesurer ?

Exemple : « Les objectifs de l'enquête seront de :

- ✓ Mesurer la connaissance des particuliers sur la réduction des déchets ;
- ✓ Évaluer les pratiques et comportements des usagers en matière de gestion des déchets, déterminer leur fréquence de mise en œuvre et le niveau d'implication actuel des habitants à l'égard de cette problématique ;
- ✓ Recenser les besoins, attentes et propositions des habitants
- ✓ Mesurer les actions déjà mises en œuvre ou identifier celles à mettre en œuvre

Autre exemple plus descriptif :

Les objectifs de cette enquête seront de :

- ✓ Mesurer la connaissance des particuliers sur leur production de déchets,
- ✓ Mesurer la connaissance et la perception du système actuel de gestion des déchets par les usagers (quelle communication ?), connaître l'appréciation des usagers sur les dispositifs en place de gestion des déchets ménagers (actions techniques et/ou de communication menées en faveur du tri, en faveur de la prévention des déchets...) ; établir le niveau de satisfaction des usagers à

l'égard des différents services/actions mis en place et identifier les points forts et faiblesses dans chaque domaine ;

- ✓ Comprendre la nature des jugements, freins ou obstacles, pour trouver les bons leviers en direction des usagers, sur lesquels le « nom de la collectivité » pourra s'appuyer pour agir et communiquer ;
- ✓ Évaluer les pratiques et comportements des usagers en matière de gestion des déchets : prévention. Il s'agit notamment de mesurer l'appropriation des différents gestes tels que la réduction à la source (dans les actes d'achat-consommation, mais aussi d'utilisation du produit et de son élimination) et de déterminer leur fréquence de mise en œuvre ;
- ✓ Recenser les besoins, attentes et propositions des habitants. Les problèmes ou les difficultés rencontrés au quotidien par les habitants en la matière seront identifiés....

Exploitation des résultats

Préciser la nature des traitements que vous souhaitez obtenir :

- ✓ Sur l'ensemble du territoire
- ✓ Par EPCI
- ✓ Par groupement de territoire (à définir)

ATTENTION : plus le nombre de sous-populations est important, plus la taille de l'échantillon va devoir être conséquente. Variables qui impactent sur le coût de l'étude. (Cf. M5 : Échantillonnage & marge d'erreur / M6 : Faire appel à un prestataire extérieur)

Type d'enquête

Enquête en ligne. Demander le cas échéant le descriptif de la méthode proposée.

Entretiens téléphoniques. Demander le cas échéant le descriptif des équipements qui permettent au cabinet de réaliser les enquêtes téléphoniques ou indication de sous-traitance.

Questionnaire

Donner éventuellement la trame du questionnaire type ou le nombre de questions prévisionnel.

Indiquer une durée de passation : moins de 10 minutes ou entre 10 et 15 minutes.

Exemple : « L'enquête devra s'appuyer sur le questionnaire fourni par « nom de la collectivité » que le titulaire devra adapter en fonction des objectifs précités. Ce questionnaire devra être validé à l'issue d'une première réunion et testé par un agent de « nom de la collectivité », et le cas échéant des autres partenaires. La durée du questionnaire ne devra pas excéder « 15 minutes au total ».

Échantillon

Demander la construction d'un échantillon représentatif et indiquer les variables qui vous paraissent importantes à prendre en compte comme le type d'habitat et de territoire.

Indiquer si possible une taille d'échantillon total (plus facile pour comparer les prix).

La taille de l'échantillon souhaité doit être cohérente avec le budget prévu.

Exemple : « L'échantillon sélectionné devra être représentatif de la population du « nom de la collectivité » et permettre une analyse des données aux échelles de territoires souhaitées. La taille de l'échantillon a été estimée à x personnes »

La segmentation de l'échantillon d'étude devra répondre aux spécificités du territoire notamment en terme de :

- ✓ répartition de la population selon le territoire urbain, semi-urbain et rural
- ✓ répartition selon le type d'habitat (collectif ou individuel)

Analyses attendues

Indiquer la nature des traitements attendus : tris à plats, tris croisés avec les variables sociologiques de catégories socioprofessionnelles, d'âge, de sexe et les variables clefs telles que le type l'habitat ou la nature du territoire (si variables pertinentes).

Exemple : Le prestataire devra collecter, traiter statistiquement, et analyser les données en tenant compte des différentes échelles de territoire et en effectuant différents croisements. Les statistiques devront être détaillées, illustrées et commentées. Le candidat explicitera les types de traitement réalisés ainsi que les outils qui le lui permettent.

Le pouvoir adjudicateur souhaite analyser les résultats par :

- ✓ Tranche d'âge
- ✓ Profession de la personne de référence dans le foyer
- ✓ Type de lieu de résidence (urbain / rural, modalités à définir ...) ou zone géographique.

Présentation du planning prévisionnel & réunions

Indiquer les délais souhaités en structurant selon 3 grandes phases comme : la phase de préparation (questionnaire et plan d'échantillonnage), la phase de recueil de données (terrain téléphonique ou en ligne), la phase de restitution (analyse et traitement)

Préciser votre besoin en organisation de réunions :

- ✓ Réunion de lancement de la démarche
- ✓ Réunion(s) intermédiaire(s) à l'issue du terrain ou pour une présentation d'un pré-rapport
- ✓ Réunion(s) de présentation des résultats

Attention, le nombre de réunions a un impact sur le coût de la prestation : vérifier la cohérence avec le budget prévu.

Exemple : « L'étude se déroulera de la façon suivante :

- première phase : élaboration du questionnaire et du plan d'échantillonnage (3 semaines),
- deuxième phase : réalisation des interviews téléphoniques (4 semaines),
- troisième phase : restitution des résultats, analyse et synthèse des entretiens (3 semaines).

Chaque phase fera l'objet d'une validation par « nom de la collectivité ». Cette validation conditionnera les paiements.

Trois réunions seront organisées :

- Réunion 1 : démarrage du marché, validation des attentes de la collectivité, validation du questionnaire (thématiques, nombre de questions par thème), du plan d'échantillonnage et des modalités précises d'enquête.
- Réunion 2 : présentation des premiers résultats bruts après les entretiens téléphoniques, synthèse globale, définition des données détaillées finales.
- Réunion 3 : présentation et validation des résultats détaillés et des éléments de communication.

Des réunions téléphoniques seront effectuées chaque semaine entre le prestataire et « nom de la collectivité » afin d'évaluer l'avancement de chaque phase.

Livrables attendus

Le titulaire fournira les fichiers bruts et les fichiers analysés, ainsi qu'une analyse – bilan (incluant les biais).

Exemple :

A l'issue de la prestation, le prestataire remettra un dossier comprenant les livrables cités au chapitre 2 et notamment :

- ✓ L'ensemble des données brutes et des résultats obtenus au cours de l'enquête, y compris les tableaux statistiques complets (tris à plat et tris croisés) avec la signalétique complète et les verbatims. Ces données seront remises sous format SPSS et sous format lisible par les logiciels courants.
- ✓ Le récapitulatif du plan d'enquête : caractéristiques du panel on-line.
- ✓ La méthodologie de redressement des échantillons.
- ✓ Le questionnaire utilisé mentionnant l'historique des questions s'il s'agit d'un baromètre.
- ✓ L'ensemble des rapports synthèses et présentations.

Sauf mention contraire, ces différents documents seront remis en version électronique lisible par les logiciels courant (MS Word, MS Power point).