



# RÉALISATION D'ENQUÊTES ET D'ÉTUDES CONSOMMATEURS POUR L'INC

Lot n°1 : Réalisation d'enquêtes sur panels simples

Lot n°2 : Réalisation d'enquêtes sur panels  
spécifiques

Lot n°3 : Visites de clients mystère

---

## Cahier des clauses Techniques Générales

## Table des matières

I.	Présentation de l'Institut national de la consommation .....	3
II.	Objet de l'accord-cadre .....	3
A.	Allotissement .....	3
B.	Présentation simplifiée de l'ensemble de la démarche .....	3
III.	Publication des études .....	3
IV.	Etudes de consommateurs.....	4
A.	Historique.....	4
B.	Nature des prestations à réaliser dans le cadre du présent accord cadre.....	4
1.	Nature des prestations du lot n°1 – enquêtes sur panels simples .....	4
2.	Nature des prestations du lot n°2– enquêtes sur panels spécifiques .....	5
3.	Nature des prestations du lot n°3 - Visites en client mystère.....	5
V.	Exigences .....	5

## **I. PRESENTATION DE L'INSTITUT NATIONAL DE LA CONSOMMATION**

L'Institut national de la consommation (INC) est un établissement public à caractère industriel et commercial.

Il est placé sous la tutelle du ministre délégué auprès du ministre de l'Économie, des Finances et de la Relance chargé des Petites et Moyennes Entreprises. Il est soumis au code de la commande publique.

L'INC regroupe un centre d'essais comparatifs de produits et de services, des départements d'études juridiques et économiques. L'INC édite le magazine 60 Millions de consommateurs, les sites 60millions-mag.com et inc-conso.fr et produit les émissions ConsoMag.

Il s'attache à fournir aux consommateurs les clés de leurs choix, à traduire les impacts du droit dans leur vie quotidienne et à promouvoir une consommation responsable. Il veille également à anticiper les enjeux liés à la consommation.

## **II. OBJET DE L'ACCORD-CADRE**

Le présent accord cadre multi-attributaire a pour objet la réalisation d'enquêtes auprès de panels de répondants et d'études ou de visites par clients mystères.

### **A. Allotissement**

Le présent accord cadre est décomposé en 2 lots séparés :

Lot n°1 : Réalisation d'enquêtes auprès de panels de répondants simples

Lot n°2 : Réalisation d'enquêtes auprès de panels de répondants spécifiques

Lot n°3 : Réalisation d'études ou de visites par des panels de clients mystères

### **B. Présentation simplifiée de l'ensemble de la démarche**

Ce CCTP a pour objet de présenter aux titulaires de l'accord cadre, qui seront remis en concurrence de manière simplifiée au cours de la durée du présent accord cadre, les exigences standards, le contexte et les contraintes pour réaliser des tests de produits ménagers au profit de l'INC.

À chaque nouveau besoin de test, l'INC procède entre les titulaires du lot concerné à une mise en concurrence simplifiée pour la contractualisation de marchés subséquents.

Lors de ces mises en concurrence, l'INC transmet aux titulaires du présent accord cadre un cahier des charges comprenant un acte d'engagement et un Cahier des Clauses Techniques Particulier détaillés.

## **III. PUBLICATION DES ETUDES**

Les tests sont susceptibles de faire l'objet de publications dans les journaux de l'INC à savoir :

- Le mensuel 60 Millions de consommateurs
- Les hors-séries de 60 Millions de consommateurs
- Les publications audiovisuelles (ConsoMag)
- Le site internet de l'INC (inc-conso.fr)

Ces tests peuvent également être réalisés en partenariat avec des institutions ou des organismes gouvernementaux ou des acteurs associatifs.

## **IV. ETUDES DE CONSOMMATEURS**

### **A. Historique**

Le type de prestation dépend de la catégorie concernée.

Sur les 4 dernières années, l'INC a réalisé les types de enquêtes et études suivantes :

- Enquêtes auprès de panels de répondants :
  - o Fiabilité des marques d'électroménager
  - o Fiabilité des marques d'électronique
  - o Qualité de l'alimentation en EHPAD
  - o Services clients des fournisseurs d'accès à internet
  - o Sites de vente d'occasion en ligne
  - o Service de VOD
  - o Syndics de copropriété
  - o Salles de sport
  - o Ateliers de réparation vélo
- Études ou visites en client mystère :
  - o Vente d'alcool aux mineurs
  - o Service d'installation de salles d'eau chez les personnes âgées
  - o Disponibilité des pièces d'occasion
  - o Bruit dans les cinémas
  - o Sites de rencontre
  - o Livraison de repas à domicile
  - o Magasins de vrac alimentaire (étude sur les prix)
  - o Audioprothésistes
  - o Accès aux services publics par téléphone
  - o Installateurs de pompe à chaleur
  - o Diagnostics de performance énergétique

### **B. Nature des prestations à réaliser dans le cadre du présent accord cadre**

#### **1. Nature des prestations du lot n°1 – enquêtes sur panels simples**

La nature des prestations à réaliser dans le cadre du lot n°1 sont des enquêtes à réaliser sur des panels de répondants dits simples, c'est-à-dire des panels représentatifs de la population de 18 ans et plus. La taille et la composition de ces panels sera précisée dans le cahier des clauses particulières du marché subséquent qui sera déclenché. Il pourra être demandé au titulaire de prendre en charge la programmation du questionnaire ainsi que de réaliser une première analyse des résultats (tris à plats, voire tris croisés avec fiabilité statistique).

## **2. Nature des prestations du lot n°2 – enquêtes sur panels spécifiques**

La nature des prestations à réaliser dans le cadre du lot n°2 sont des enquêtes à réaliser sur des panels spécifiques. Il est entendu par panel spécifique des répondants qui répondent à certaines caractéristiques qui vont au-delà des simples critères socio-démographique (par exemple client d'une enseigne, possesseur d'un bien particulier, usager d'un service identifié, etc.). La taille et la composition de ces panels sera précisée dans le cahier des clauses particulières du marché subséquent qui sera déclenché. Il pourra être demandé au titulaire de prendre en charge la programmation du questionnaire ainsi que de réaliser une première analyse des résultats (tris à plats, voire tris croisés avec fiabilité statistique).

## **3. Nature des prestations du lot n°3 - Visites en client mystère**

La nature des prestations à réaliser dans le cadre du lot n°3 sont des visites en client mystère. Il sera demandé au titulaire de prendre en charge le recrutement et le dédommagement des clients mystères, ainsi que de restituer les données issues de l'enquête sous format type Excel. La nature des clients mystère sera précisée dans le cahier des clauses particulières du marché subséquent qui sera déclenché.

## **V. EXIGENCES**

Pour tous les lots, les bases de données transmises doivent être compatibles avec SPHYNX iQ3.

Les exigences détaillées des études seront transmises au fur et à mesure des besoins, lors des consultations des marchés subséquents.

Le titulaire respecte l'ensemble des exigences ou indique les exigences qu'il ne peut pas respecter dans un tableau ad hoc.

Il s'assure mettre en œuvre les moyens pour être en mesure d'atteindre le niveau demandé pour chaque critère détaillant l'exigence.