



## **MARCHES PUBLICS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES**

Agence de Mobilité du Nord Isère  
22 rue de l'hôtel de ville  
38110 La Tour du Pin  
Tel : 04.74.96.79.35

**Réalisation d'une enquête téléphonique et en ligne**

### **CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES**

## CAHIER DES CLAUSES PARTICULIERES

### Table des matières

I.	CONTEXTE GENERAL.....	3
1.1.	L'Agence de Mobilité du Nord-Isère .....	3
1.2.	Contexte territorial et institutionnel .....	3
II.	ELABORATION DE L'ENQUETE TELEPHONIQUE.....	4
2.1.	Objectifs.....	4
2.2.	La base de données et les questionnaires utilisés pour l'enquête .....	4
2.3.	Réalisation de l'enquête.....	4
III.	MAITRISE D'OUVRAGE.....	6
IV.	MODALITES D'EXECUTION.....	6
V.	CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES .....	6
VI.	CONDITIONS ET REMISE DES OFFRES.....	7
VII.	CONTACT ET RENSEIGNEMENTS .....	7
	Annexe : exemple de questionnaire.....	8

## I. CONTEXTE GENERAL

### 1.1. L'Agence de Mobilité du Nord-Isère

Créée en février 2012 à l'initiative des collectivités locales, soutenue actuellement par les 3 Communautés de Communes et d'Agglomération du territoire, le Conseil Départemental et la Région Auvergne Rhône-Alpes, l'Agence de Mobilité du Nord-Isère vise à initier et faire perdurer les changements de comportements en termes de déplacements.

Sous statut associatif, l'Agence mène depuis 5 ans des actions de sensibilisation, d'animation et d'accompagnement autour de la promotion du covoiturage, des modes doux et des transports en commun. Son action cible les écoles et les collèges, les entreprises, les acteurs associatifs, les collectivités, et plus largement l'ensemble des habitants du Nord-Isère.

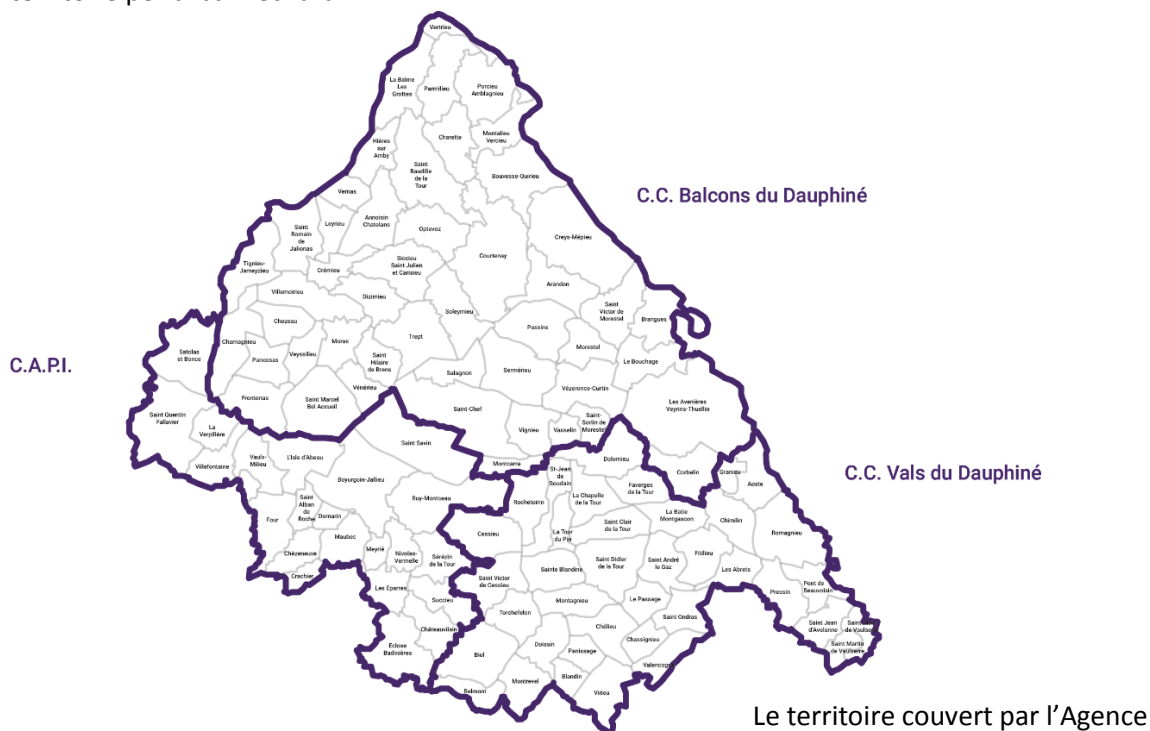
Les financeurs de l'Agence demandent de plus en plus qu'elle démontre l'efficacité de ses actions. Cette mesure d'efficacité passe par la réalisation d'une enquête auprès des personnes ayant bénéficié d'actions de l'Agence, afin de mesurer l'impact de ces actions sur leurs modes de déplacements.

### 1.2. Contexte territorial et institutionnel

Le périmètre de l'Agence de Mobilité du Nord-Isère couvre un vaste territoire, compris entre les villes de Lyon, Chambéry et Grenoble, comprenant 3 intercommunalités :

- La Communauté d'Agglomération Porte de l'Isère (CAPI)
- La Communauté de Communes des Balcons du Dauphiné
- La Communauté de Communes des Vals du Dauphiné

Ces 3 EPCI regroupent 106 communes, pour une population de 240 000 habitants. Il s'agit d'un territoire périurbain et rural.



## II. ELABORATION DE L'ENQUETE TELEPHONIQUE

### 2.1. Objectifs

L'Agence de Mobilité du Nord-Isère souhaite réaliser une enquête téléphonique et en ligne auprès des personnes qui ont bénéficié de ses actions, afin de mesurer l'impact de ces actions sur leurs modes de déplacements et évaluer leur report modal.

Cette enquête pourra être réitérée chaque année pendant 2 ans auprès d'un volume de personnes réduit, afin d'interroger de nouvelles personnes ayant bénéficié de ses actions les mois précédents.

### 2.2. La base de données et les questionnaires utilisés pour l'enquête

- L'Agence de Mobilité dispose d'une base de données contenant les coordonnées de quelques centaines de personnes, classées par type d'action dont elles ont bénéficié. Les coordonnées peuvent contenir selon les cas : 1) une adresse mail et un numéro de téléphone ; 2) une adresse mail uniquement.
- L'Agence de Mobilité a réalisé 14 questionnaires, qui seront ceux utilisés lors des entretiens téléphoniques :
  - o Les questionnaires sont rédigés sous format Word. Certaines questions sont communes à l'ensemble des questionnaires. Certaines des questions posées peuvent être répondues par « oui » ou « non » et déclenchent une suite de questions différentes en fonction de la réponse. Un exemple de questionnaire est joint en annexe au présent CCP.
  - o Chaque questionnaire concerne un type d'action particulier et sera donc adressé aux personnes qui ont bénéficié de ce type d'actions. Dans quelques cas, une personne peut avoir bénéficié de deux voire trois types d'actions de l'Agence ; il peut donc lui être demandé de répondre à plusieurs questionnaires. Dans ce cas, le nombre total de questionnaires sera considéré comme le nombre de répondants (1 questionnaire = 1 répondant).
  - o Chaque entretien mené par téléphone (correspondant à un questionnaire) est prévu pour durer une dizaine de minutes.
  - o L'Agence de Mobilité fournit les coordonnées des personnes à contacter sous forme d'un fichier Excel (1 feuille par questionnaire).

### 2.3. Réalisation de l'enquête

Etant donné la nature des coordonnées fournies par l'Agence de Mobilité (mail et/ou téléphone), l'enquête comprendra 2 volets : 1) des entretiens par téléphone ; 2) des questionnaires auxquels répondre en ligne (en option). La réalisation de l'enquête comprendra les phases suivantes :

#### 1) L'enquête téléphonique

- Phase 1 : la programmation : il s'agit d'intégrer les 14 questionnaires fournis par l'Agence de Mobilité dans le logiciel utilisé par le prestataire. Les résultats de l'enquête seront à terme gérés par l'Agence de Mobilité sur le logiciel Access.

- Phase 2 : L'enquête année 1

L'objectif est d'obtenir 100 répondants à l'enquête téléphonique, couvrant les 14 questionnaires (pas nécessairement répartis de manière égale). Le prestataire réalisera les entretiens par téléphone.

Le prestataire doit fournir une description détaillée de sa méthodologie pour réaliser l'enquête téléphonique et en ligne : réalisation des entretiens téléphoniques, horaires et durée, relances, profil des enquêteurs... Le prestataire indiquera également le nombre de réunions avec l'Agence de Mobilité qu'il juge nécessaire, ainsi que sa connaissance et son expérience des sujets liés à la mobilité/transports/déplacements.

Le prestataire indiquera le coût unitaire supplémentaire par répondant en sus des 100 répondants visés.

Les résultats du sondage devront pouvoir être transférés vers la base de données de l'Agence de Mobilité qui est gérée sous Access. Le prestataire devra fournir un fichier compatible avec Excel qui servira à effectuer ce transfert et précisera dans son offre le format retenu pour ce fichier (Excel 2007 ou plus récent, fichier CSV...).

## **2) L'enquête en ligne – Option**

- Phase 1 : la programmation : il s'agit de mettre les 14 questionnaires sur un support accessible en ligne par les personnes pour lesquelles nous n'avons qu'une adresse mail.
- Phase 2 : l'enquête année 1 : quand le numéro de téléphone n'est pas fourni, le prestataire contactera les personnes concernées par mail afin qu'elles lui fournissent un numéro de téléphone ou répondent au questionnaire via un questionnaire en ligne. L'objectif est d'obtenir une cinquantaine de répondants aux questionnaires en ligne.

## **3) Enquête téléphonique et enquête en ligne - Option**

- Phase 3 : L'enquête années 2 et 3

L'Agence de Mobilité réalise des actions tout au long de l'année ; sa base de données de personnes touchées par ses actions est donc en perpétuelle augmentation. L'enquête téléphonique et en ligne pourra par conséquent être répétée (sur la base des mêmes questionnaires) chaque année pendant 2 ans, afin d'interroger de nouvelles personnes ayant bénéficié de ses actions les mois précédents. L'objectif est d'interroger une cinquantaine de nouvelles personnes chaque année. Il est donc demandé au prestataire d'indiquer également le coût d'une telle enquête, détaillant le coût pour l'enquête téléphonique et le coût pour l'enquête en ligne, réalisée 2 fois pendant 2 ans (1 fois par an).

- Phase 4 : L'analyse des résultats de l'enquête

Le prestataire présentera la réalisation de l'analyse des résultats de l'enquête, pour les années 1, 2 et 3. Etant donné les volumes de personnes enquêtées, il s'agira d'une analyse qualitative et non quantitative.

### III. MAITRISE D'OUVRAGE

L'Agence de Mobilité du Nord-Isère est maître d'ouvrage. A ce titre, elle sera signataire du marché et effectuera le paiement de la prestation.

### IV. MODALITES D'EXECUTION

#### Echéancier :

- Remise des plis avant le 19 décembre 2017 à 12h00
- Lancement de la mission : janvier 2018
- Calendrier prévisionnel d'exécution de l'enquête :
  - Programmation : janvier 2018
  - Enquête téléphonique (et en ligne, en option) 1<sup>ère</sup> année : février 2018
  - Analyse (en option) : février 2018
  - Enquête téléphonique et en ligne 2<sup>e</sup> année (en option) : décembre 2018
  - Analyse (en option) : janvier 2019
  - Enquête téléphonique 3<sup>e</sup> année (en option) : décembre 2019
  - Analyse (en option) : janvier 2020

### V. CRITERES DE JUGEMENT DES OFFRES

Sous réserve d'avoir produit toutes les pièces de candidatures et de ne pas faire l'objet d'une interdiction de soumissionner, les offres seront jugées en fonction des critères avec la pondération suivante :

#### ▪ Prix : 60 %

Le prix des prestations doit tenir compte de tous les frais administratifs, de gestion de logiciel(s) et de matériel nécessaires à la réalisation de l'enquête.

L'ensemble de l'enquête sera rémunéré par application d'un prix global et forfaitaire comme indiqué dans l'Acte d'Engagement. Il appartient à chaque candidat d'établir un devis détaillé comprenant chaque phase établie dans le présent document.

#### ▪ Valeur technique : 40 %

La valeur technique de l'offre sera jugée au regard de la note technique et méthodologique rédigée par le candidat.

Selon les offres remises, l'Agence de Mobilité se réserve la possibilité :

- soit d'attribuer directement le marché à l'un des candidats,
- soit d'entamer des négociations avec le ou les 2 candidats les mieux classés.

La phase de négociation aura pour modalité un entretien avec le ou les candidats le(s) mieux classé(s) et la remise d'une nouvelle offre suite à cet entretien.

## VI. CONDITIONS ET REMISE DES OFFRES

### Documents à fournir dans l'offre :

- Une description de l'offre
- Quelques références
- L'Acte d'Engagement daté et signé

Votre offre devra être envoyée :

- Par courrier électronique à : [mathilde.dioudonnat@mobilite-nord-isere.fr](mailto:mathilde.dioudonnat@mobilite-nord-isere.fr)
- Et éventuellement en format papier, avec avis de réception postale ou être remise contre accusé de réception à l'adresse suivante :

Agence de Mobilité du Nord Isère  
22 rue de l'Hôtel de ville  
38 110 LA TOUR DU PIN

L'offre devra parvenir avant le **19 décembre 2017 à 12h**.

## VII. CONTACT ET RENSEIGNEMENTS

Pour tout renseignement complémentaire, les candidats devront solliciter le contact suivant :

Agence de Mobilité Nord-Isère : Mathilde DIOUDONNAT

Tél : 04.74.96.79.35

Mail : [mathilde.dioudonnat@mobilite-nord-isere.fr](mailto:mathilde.dioudonnat@mobilite-nord-isere.fr)

## Annexe : exemple de questionnaire

THEME : MULTIMODAL

ACTION : Animation PIT et formation collectives

PUBLIC / ENTITE : Grand public

### Structure du questionnaire :

#### *Profil :*

- A- Profil
- B - L'Agence de Mobilité du Nord-Isère

#### *Indicateurs :*

- C- Réalisation (action-court terme) : Volonté de trouver d'autres solutions de se déplacer
- D- Résultat (moyen terme) : Essais d'autres solutions
- E- Impact (long terme) : Pérennisation de l'utilisation d'alternatives à la voiture individuelle pour les trajets quotidiens

#### *Evaluation :*

- F- Pertinence de l'action de l'Agence
- G- Evaluation
  - environnementale : kms économisés => CO2 économisés
  - économique : coûts économisés

## ENQUÊTE

### A- Profil (questions à poser à la fin du questionnaire)

1. Age : .....ans
2. Sexe :
  - Femme
  - Homme
3. CSP :
 

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ agriculteur</li> <li>▪ retraité</li> <li>▪ employé</li> <li>▪ ouvrier</li> <li>▪ commerçant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ chômeur</li> <li>▪ élève / étudiant</li> <li>▪ professions intermédiaires</li> <li>▪ cadres, professions intellectuelles</li> <li>▪ autre</li> </ul>
---	---
4. Commune de résidence : .....
5. Distance de votre entreprise à votre lieu de travail



**B- L'Agence de Mobilité du Nord-Isère (début du questionnaire)**

1. Connaissez-vous l'Agence de Mobilité du Nord-Isère ?
  - Oui
  - Non
2. Si oui, comment l'avez-vous connue ? (*plusieurs réponses possibles*)
  - Journaux locaux/ bulletins municipaux/ sites internet des communes
  - Dépliants Agence, lettre d'information, site Internet de l'Agence de Mobilité
  - Stand de l'Agence de Mobilité sur un lieu public
  - Stand/ action de l'Agence de Mobilité dans votre organisation (entreprise, école...)
  - Via un prescripteur (assistante sociale, référent pôle emploi, animatrice d'association d'insertion...)
  - Via une communication directe de l'Agence
  - Bouche à oreille
  - Autre...

Intro : Vous avez participé à une animation d'information sur les déplacements, organisée par l'Agence de Mobilité du Nord-Isère.

**C- Indicateurs de réalisation (action-court terme) : Volonté de trouver d'autres solutions pour se déplacer**

1. Suite à cette animation, avez-vous été sensibilisé pour trouver des solutions alternatives à la voiture individuelle pour vous déplacer ?
  - oui
  - non

SI OUI	SI NON
<p>2. Qu'est-ce qui vous a incité à envisager d'autres solutions pour vous déplacer ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Des arguments convaincants sur les avantages des autres modes de transport</li> <li>▪ La présentation de solutions de transport expliquées et détaillées</li> <li>▪ Autre : ...</li> </ul> <p>3. Quelle a été votre motivation principale ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gain financier</li> <li>▪ Bénéfice santé</li> <li>▪ Environnement</li> <li>▪ Autre : ...</li> </ul>	<p>2. Pour quelle raison n'avez-vous pas trouvé d'autres solutions ? (1 seule réponse possible, la plus importante)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il n'y pas de solution assez satisfaisante par rapport à la voiture</li> <li>▪ Vous avez trop de contraintes (familiales ou professionnelles)</li> <li>▪ Vous n'avez pas pris le temps de vous organiser</li> <li>▪ Il vous manquait des informations</li> <li>▪ Autre : ...</li> </ul> <p>3. Quel mode de déplacement utilisez-vous actuellement ? (2 réponses max. possibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ voiture comme conducteur</li> <li>▪ voiture comme passager</li> <li>▪ 2 roues motorisées</li> <li>▪ transports en commun</li> </ul>

- marche
- vélo classique
- vélo à assistance électrique
- autre

**Si oui à Question C.1 (sinon, passage directement à la section F)**

**D- Indicateurs de résultat (moyen terme) : Essais de solutions alternatives de déplacement**

1. Avez-vous essayé d'autres solutions de transport pour vous déplacer sur certains trajets ?

- oui
- non

SI OUI	SI NON
<p>2. Quelles sont ces nouvelles solutions de déplacement que vous avez essayées ? (2 réponses max. possibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> covoiturage</li> <li><input type="checkbox"/> transports en commun</li> <li><input type="checkbox"/> marche</li> <li><input type="checkbox"/> vélo classique</li> <li><input type="checkbox"/> vélo à assistance électrique</li> <li><input type="checkbox"/> autre</li> </ul> <p>3. 1<sup>er</sup> choix : cet essai a-t-il été satisfaisant ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui</li> <li><input type="checkbox"/> Non</li> </ul> <p>4. Si non, pourquoi n'avez-vous a pas été satisfait ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Problème de retard</li> <li><input type="checkbox"/> Mauvaise météo</li> <li><input type="checkbox"/> Temps de trajet trop long</li> <li><input type="checkbox"/> Manque de souplesse</li> <li><input type="checkbox"/> Autre : ...</li> </ul> <p>5. 2<sup>e</sup> choix (s'il y a lieu) : cet essai a-t-il été satisfaisant ?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Oui</li> <li><input type="checkbox"/> Non</li> </ul> <p>6. Si non, pourquoi n'avez-vous a pas été satisfait ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Problème de retard</li> <li><input type="checkbox"/> Mauvaise météo</li> <li><input type="checkbox"/> Temps de trajet trop long</li> <li><input type="checkbox"/> Manque de souplesse</li> </ul>	<p>4. Pour quelle raison n'avez-vous pas trouvé d'autres solutions ? (1 seule réponse possible, la plus importante)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il n'y pas de solution assez satisfaisante par rapport à la voiture</li> <li>▪ Vous avez trop de contraintes (familiales ou professionnelles)</li> <li>▪ Vous n'avez pas pris le temps de vous organiser</li> <li>▪ Il vous manquait des informations</li> <li>▪ Autre : ...</li> </ul>

Autre : ...

**Si oui à Question D.1 (sinon, passage directement à la section F)**

**E- Indicateurs d'impact (long terme) : Pérennisation de l'utilisation d'alternatives à la voiture individuelle pour les trajets quotidiens**

1. Continuez-vous à utiliser ce(s) mode(s) de déplacement ?

- Oui
- Non

SI OUI	SI NON
<p>Sur le mode de transport que vous utilisez le plus fréquemment :</p> <p>2. Pouvez-vous estimer la fréquence d'utilisation de ce mode de transport ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tous les jours</li> <li>▪ 2 à 3 fois par semaine</li> <li>▪ 2 à 3 fois par mois</li> <li>▪ moins souvent</li> </ul> <p>3. Combien de kilomètres parcourez-vous avec ce mode de transport <b>par semaine ?</b> (Réponse libre)</p> <p>4. Pour quels motifs ? (2 réponses max. possibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ loisirs</li> <li>▪ achat</li> <li>▪ déplacement domicile / travail</li> <li>▪ activité associative / élective</li> <li>▪ visite famille / amis</li> <li>▪ autre :</li> </ul> <p>5. Quel mode de déplacement auriez-vous pris auparavant pour les déplacements que vous faites maintenant avec ce mode de transport ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ voiture comme conducteur</li> <li>▪ voiture comme passager</li> <li>▪ 2 roues motorisées</li> <li>▪ transports en commun</li> <li>▪ marche</li> <li>▪ vélo classique</li> <li>▪ vélo à assistance électrique</li> </ul>	<p>2. Pourquoi ? (1 seule réponse possible)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. La solution ne vous convient pas</li> <li>b. Vous avez changé d'organisation (travail /famille)</li> <li>c. Autre : ...</li> </ul> <p>3. Quel mode de déplacement utilisez-vous actuellement ? (2 réponses max. possibles)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ voiture comme conducteur</li> <li>▪ voiture comme passager</li> <li>▪ 2 roues motorisées</li> <li>▪ transports en commun</li> <li>▪ marche</li> <li>▪ vélo classique</li> <li>▪ vélo à assistance électrique</li> <li>▪ autre</li> </ul>

- autre
- je n'aurais pas fait ce déplacement

#### **F- Pertinence de l'action de l'Agence**

1. Qu'avez-vous pensé de l'intervention de l'Agence ? (1 seule réponse possible)
  - Pertinente et suffisante
  - Pertinente mais pas suffisante
  - Non pertinente
  
2. Qu'attendez-vous de l'accompagnement de l'Agence ? (2 réponses max. possibles)
  - Davantage d'informations et conseils sur les solutions de déplacement
  - Un accompagnement sur les premiers pas (aide à l'inscription sur les sites de covoiturage, prêt de vélos à assistance électrique, conseils d'organisation...)
  - Un accompagnement sur le terrain pour les premiers essais (premier trajet en vélo, VAP ou covoiturage...)
  - Autre : ...
  
3. Avez-vous des remarques particulières ? ...

#### **Questions du profil (section A) à poser**

#### **G- Evaluation (à remplir par l'Agence)**

- Environnementale : conversion des kms réalisés par semaine (Q. E3) en émissions de GES économisées
- Economique : coûts moyens kms en voiture (théoriques) – coûts moyens kms avec le nouveau transport utilisé (Q. E3)