

RÉALISATION D'ENQUÊTES TÉLÉPHONIQUES DANS LE CADRE D'UNE SURCOLLECTE POUR UN OBSERVATOIRE LOCAL DES LOYERS

Cahier des clauses techniques particulières

Observatoire local des loyers de la région nantaise

Novembre 2024

Cahier des clauses techniques particulières

Objet :	Réalisation d'enquêtes téléphoniques dans le cadre d'une surcollecte pour un observatoire local des loyers
Date :	Novembre 2024
Date et heure limites de réception des offres :	Lundi 2 décembre 2024 à 12:00

Désignation et coordonnées de la personne habilitée à donner les renseignements prévus par l'article 109 du Code des marchés publics

Marion Robriquet, chargée d'études à l'Auran

Tél : 02 40 84 55 68

Mail : marion.robriquet@auran.org

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – Présentation de l’Auran.....	4
1.1 – Présentation générale.....	4
ARTICLE 2 – Contexte et objet du marché	4
2.1 – Contexte	4
2.2 – Objet du marché	4
2.3 – Durée de l’exécution.....	5
ARTICLE 3 – Définitions de la mission	5
3.1 – La mission	5
3.2 – Objectifs de la collecte 2024	5
3.3 – Le zonage de l’enquête	6
3.4 – Les cibles de l’enquête	6
3.5 – Les modalités d’intervention.....	7
3.6 – Les fichiers mis à disposition	7
3.7 – Les livrables	8
3.8 – Les contrôles et les validations.....	8
ARTICLE 4 – Calendrier	8
ARTICLE 5 – Confidentialité et propriété	8
Annexe 1 : Listes des variables à renseigner	9
Annexe 2 : Liste des communes de la zone d’étude	10

ARTICLE 1 – Présentation de l’Auran

1.1 – Présentation générale

L’Agence d’Urbanisme de la région nantaise (Auran) est une association loi 1901.

Elle comprend une équipe de 37 collaborateurs aux métiers et aux compétences variés : urbaniste, architecte, sociologue, géographe, économiste, ingénieur, géomaticien, infographiste, cartographe.

L’équipe se répartit aujourd’hui en 3 pôles d’expertises :

- Innovation et transitions,
- Stratégie et planification territoriale,
- Projet et services urbains.

Cette organisation matricielle est complétée par les fonctions de communication traitement des données, environnement numérique-logistique et ressources humaines, administratives et financières.

L’Agence d’urbanisme de la région nantaise (Auran), créée en 1978, produit des analyses, décrypte les tendances et actualise des données pour les collectivités (Nantes Métropole, Conseil Départemental, Conseil Régional, intercommunalités, communes...). C’est un outil partenarial d’aide à la décision pour les élus et une ressource pour la compréhension et la mémoire des territoires. L’Agence observe et apporte son expertise dans les domaines de la démographie, l’économie, l’urbanisme, l’habitat, l’environnement, les mobilités, et la mise en cohérence des politiques publiques entre territoires.

L’Auran regroupe Nantes métropole, l’État, la Région des Pays de la Loire, le Département de Loire-Atlantique, la majorité des établissements publics de coopération intercommunale du Département, les établissements publics en charge de l’élaboration de schémas de cohérence territoriale (SCoT), les communes de Nantes Métropole, les communes intéressées à l’objet de l’Association, ainsi qu’au titre de membre associé, toute personne morale publique ou privée intéressée à l’objet de l’Association.

ARTICLE 2 – Contexte et objet du marché

2.1 – Contexte

L’Observatoire Local des Loyers de la région nantaise est engagé depuis 2012 dans un dispositif national, suite à un appel à candidature lancé par le Ministère du Logement. Cette démarche vise à améliorer la connaissance du marché locatif privé sur le territoire de l’aire urbaine nantaise, afin d’élaborer, de mettre en œuvre et d’évaluer les politiques publiques du logement.

Dans le cadre de ce dispositif, en 2024, une première collecte de données a déjà été réalisée par un prestataire. Dans le cadre d’une demande de Nantes Métropole, les objectifs de l’étude ont été réhaussés sur la ville de Nantes (zone 1 à 3) et les communes à proximité (zone 4). Il est désormais nécessaire d’effectuer une collecte supplémentaire, appelée surcollecte, afin de compléter et d’enrichir les résultats obtenus. Ce marché porte sur cette surcollecte.

2.2 – Objet du marché

Le présent marché a pour objet la collecte par voie téléphonique des informations sur **1 564 logements** gérés en direct par leur propriétaire (dont 760 meublés), afin d’alimenter la démarche d’observation des loyers de la région nantaise (cf. liste des communes en annexe 2). Ces enquêtes devront être réalisées sur une durée maximale de 2 mois.

2.3 – Durée de l'exécution

La durée du contrat durera le temps de la collecte (enquête, restitution des données, bilan). La fin de l'enquête se termine lorsque l'Auran valide la dernière saisie, après validation des erronés. La collecte devra prendre fin au plus tard le **31 janvier 2025**.

ARTICLE 3 – Définitions de la mission

3.1 – La mission

Les enquêtes devront respecter des quotas en fonction de la nature du logement (individuel ou collectif, meublé ou vide), le nombre de pièces, (du T1 au T5 et plus) et leur localisation géographique (7 zones).
cf. tableaux paragraphe 3.2 et carte paragraphe 3.3.

La passation de l'enquête se fera au moyen d'entretiens, réalisés exclusivement par téléphone et directement auprès des cibles définies ci-après.

Pour chaque logement enquêté, une base de données devra être renseignée, qui comprend différents niveaux de variables (*cf. Annexe 1*) : des variables dites obligatoires (la typologie du logement, sa surface, son loyer, sa date de construction...), des variables dites obligatoires à terme (lettre du DPE, ...) et des variables optionnelles (équipements du logement...).

Toutes les variables du questionnaire, qu'elles soient obligatoires ou non, devront être renseignées.

Il sera également demandé à chaque personne enquêtée si elle accepte d'être contactée l'année suivante pour participer de nouveau à cette enquête. Si elle donne son accord, le fichier devra être complété et enrichi par ses coordonnées (nom, prénom, téléphone).

L'enquête se termine lorsque l'Auran valide la dernière saisie, après correction des erronés.

Un exemplaire des consignes d'enquêtes (élaboré au niveau national par les partenaires du ministère en charge du logement, l'ANIL et l'OLAP) sera transmis au prestataire retenu, pour que la méthode prescrite puisse être suivie de façon rigoureuse.

3.2 – Objectifs de la collecte 2024

La collecte auprès de particuliers en gestion directe représente **1 564** enquêtes valides qui se répartissent de la façon suivante :

Gestion directe

Tableau 1 : Nombre de logements loués vide à collecter en gestion directe par zone et par nombre de pièces

Zone	1 pièce	2 pièces	3 pièces	4 pièces	5 pièces	Total	Dont maisons
1	61	91	45	19	9	225	6
2	49	86	50	19	10	214	10
3	30	85	64	20	11	210	17
4	12	54	51	24	14	155	36

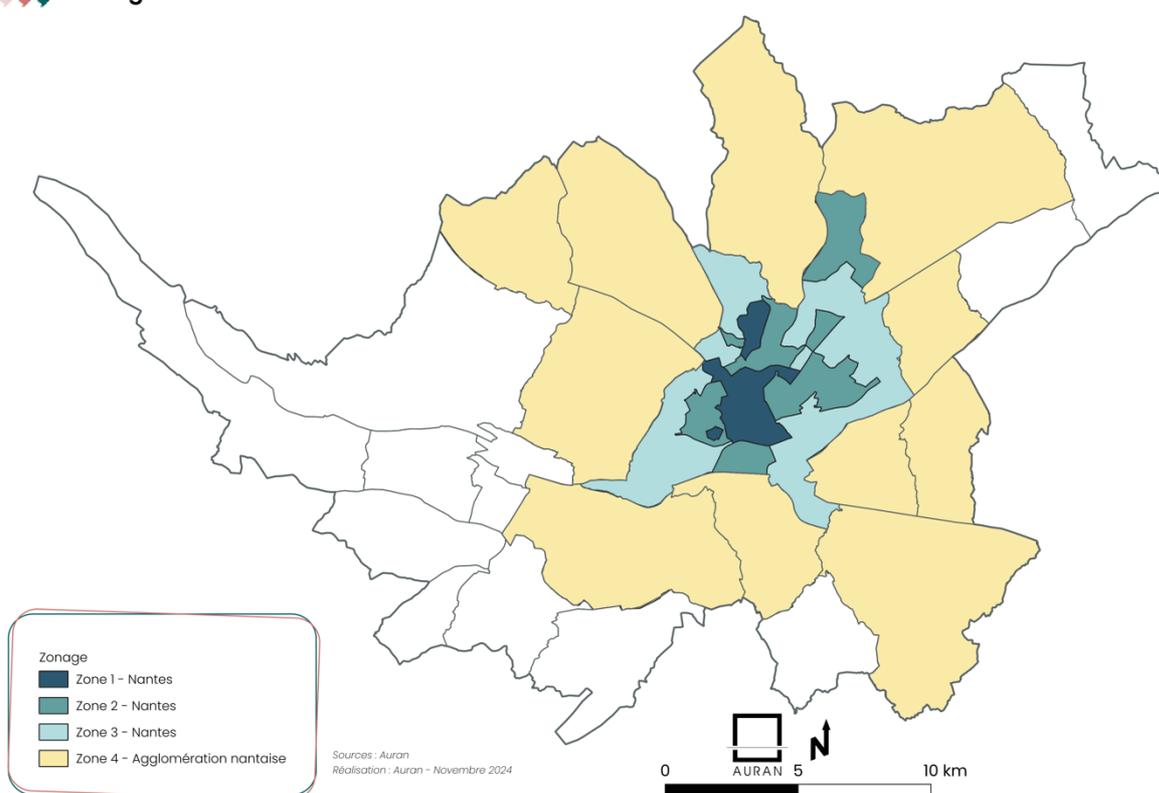
Tableau 2 : Nombre de logements loués meublés à collecter par zone

Zone	nombre de logements
1	166
2	236
3	211
4	147

3.3 – Le zonage de l'enquête

La collecte s'effectuera sur le périmètre des communes de Nantes (zone 1, 2 et 3) et les communes jouxtant la ville de Nantes (zone 4). **La collecte sur la zone 4 sera présentée comme une option et devra apparaître comme telle dans la proposition budgétaire.**

Zonage OLL



(Cf : Annexe 2 : liste des communes)

3.4 – Les cibles de l'enquête

Les questionnaires ne pourront être validés que pour des enquêtes réalisées directement auprès des deux types de personnes suivants (personnes cibles) :

- **Auprès de propriétaires privés** (y compris via une petite SCI familiale) **qui louent en direct** (sans passer par l'intermédiaire d'une agence immobilière ou d'un gestionnaire de biens) **un ou des logements utilisés par leurs locataires comme résidence principale,**
- **ou auprès de locataires** (ou de colocataires, du référent du ménage ou son/sa conjoint.e) **habitant en tant que résidence principale dans ce même parc de logements** (parc locatif

hors HLM ou SEM, géré directement par le propriétaire bailleur).

Le prestataire retenu devra s'assurer de la fiabilité tant des réponses obtenues (en étant tout particulièrement attentif à la surface habitable du logement et au montant du loyer et de ces charges) que de la retranscription de celles-ci dans les questionnaires.

3.5 – Les modalités d'intervention

L'intervention s'effectuera dans les locaux du prestataire retenu.

Le prestataire devra constituer une équipe d'enquêteurs chargée de passer par téléphone le questionnaire auprès de la population cible.

La mission sera réalisée en étroite collaboration avec l'Auran. Le prestataire désignera un ou une responsable d'enquête qui s'assurera en son sein du suivi de l'enquête et sera l'interlocuteur.trice de l'Auran tout au long de l'opération de manière étroite.

Une réunion de lancement en présentiel dans les locaux de l'Auran ou en visio est à prévoir au démarrage de l'enquête. Il s'agira d'organiser et cadrer la mission en liaison avec le ou la responsable d'enquête au sein de l'entreprise prestataire retenue.

Le ou la responsable d'enquête désigné.e par le prestataire s'assurera de la formation de l'équipe d'enquêteurs pour réaliser une enquête de qualité et garantira que cette équipe soit efficacement supervisée. Il ou elle fera les relances nécessaires. Enfin le ou la responsable d'enquête gèrera et centralisera les informations, procèdera à la relecture et la codification des questionnaires d'enquête avant leur retour à intervalles réguliers à l'Auran.

Une information hebdomadaire, à la personne référente de l'Auran, sur l'avancée de l'enquête devra être restituée par le ou la responsable désigné.e au sein de l'entreprise enquêtrice retenue.

L'Auran veillera directement au respect des quotas définis, et validera la qualité des enquêtes réalisées.

3.6 – Les fichiers mis à disposition

Pour faciliter la mission du candidat retenu, l'Auran fournira au prestataire :

- **Un fichier avec les noms et les adresses de propriétaires bailleurs (Fichier Majic propriétaires)** qui n'ont pas été utilisés lors de l'enquête initiale sur le périmètre d'étude (non enrichi par des numéros de téléphone). L'utilisation de ce fichier est soumise à la signature par le prestataire d'un engagement de confidentialité et de protection des données fournies. Ce fichier devra être enrichi avec les coordonnées téléphoniques par le prestataire. L'institut retenu devra effacer ce fichier à l'issue de l'enquête.
- **Un fichier d'adresses de logements locatifs** ou d'immeubles présentant un taux élevé de locataire (**Fichier Majic locataires**) qui n'ont pas été utilisés lors de l'enquête initiale sur le périmètre d'étude (non enrichi par des numéros de téléphone). Ce fichier devra être enrichi avec les numéros de téléphone portable par le prestataire. L'utilisation de ce fichier est également soumise à la signature par le prestataire d'un engagement de confidentialité et de protection des données fournies. L'institut retenu devra effacer ce fichier à l'issue de l'enquête.

(Taux de réponses pour les deux fichiers MAJIC : 2,4% en 2018 / 5% en 2019/ 1,8% en 2020/ 3,8% en 2021/ 6,4% en 2022)

- Le contexte de la mission implique qu'une collecte a déjà été réalisé dans un premier temps. Pour éviter les doublons, sera fourni la base des logements déjà enquêtés dans les zones d'étude.
- Un fichier avec les adresses de la ville de Nantes et des zones correspondantes liées aux objectifs
- Un exemplaire des consignes d'enquêtes (élaboré au niveau national par les partenaires du

ministère en charge du logement, l'ANIL et l'OLAP)

3.7 – Les livrables

Il est attendu du prestataire retenu la remise **d'une seule base de données** (un logement = une ligne) renseignée à l'adresse en format numérique en format électronique (fichier .csv), sous la forme d'une base de données dont le format est imposé.

Un bilan succinct de l'enquête sera demandé, avec entre autres le taux de réponse lié à la mobilisation des fichiers précédemment cités.

3.8 – Les contrôles et les validations

Un tableau sur l'état d'avancement de la collecte (croisement par zone et typologie) sera transmis chaque semaine à l'Auran afin de vérifier et valider l'ensemble des questionnaires réalisés. L'Auran se réserve le droit de demander la transmission des questionnaires déjà réalisés au cours de la période d'enquête pour effectuer des vérifications.

ARTICLE 4 – Calendrier

La collecte (enquête, restitution des données et bilan) devra prendre fin au plus tard le 31 janvier 2025 lorsque tous les fichiers de l'étude seront transmis à l'Auran. Dans leur offre, les candidats préciseront le calendrier prévisionnel de l'enquête.

Une attention particulière sera portée au respect des délais impartis et aux ressources mobilisées pour atteindre les objectifs fixés. Le prestataire s'engage à respecter les plannings définis et à déployer toutes les mesures nécessaires pour la réalisation des prestations dans les délais convenus.

ARTICLE 5 – Confidentialité et propriété

L'institut retenu fournira un engagement écrit de respect du RGPD entré en vigueur le 25/05/2018. Il s'engage à conserver la confidentialité de l'ensemble des informations échangées, des documents transmis et des données collectées.

Le prestataire retenu ne sera en aucun cas propriétaire des documents qui lui auront été remis pour faciliter la réalisation de sa mission, ni des documents qu'il aura produits, ni des données récoltées au titre de sa mission. Il s'engage à ne pas les utiliser pour aucune autre mission, à des fins commerciales ou non, que celles faisant l'objet du contrat. Il s'engage par ailleurs à les détruire de manière sécurisée à l'issue de la mission. Il s'engage également à ne les transmettre à aucun tiers.

L'Auran sera pleinement propriétaire des données et des documents produits.

Annexe 1 : Listes des variables à renseigner

Réseau des OLL - questionnaire 2024

1. Identifiant logement de l'OLL -----	2. Source 1. Administrateurs de biens 2. Agences immobilières 3. Personnes morales 4. Autres professionnels (notaires...) 5. Bailleurs en gestion directe 6. Locataires en gestion directe 7. Autres sources	3. Mode de collecte 1. Transfert de fichiers 2. Classique (rendez-vous, téléphone, mail...) 3. Internet 4. Données centralisées
4. Date d'enquête ____ 24 Enquête précédente	5. Adresse du logement N° _____ B/T/Q _ Type de rue _____ Nom de rue _____ Compl. Adresse _____ CP _____ Commune _____	6. Insee Zone Iris Sec. Cadas. Parcelle _____ - _____ - _____ - _____
7. Date de référence si autre que le 1 ^{er} janvier ____ 24	8. Si enquête auprès d'un professionnel N° de carte G (ou T) _____ N° de gestion du logement _____ Raison sociale _____	
21. Remarques pour le centre national de traitement -----		

Description de l'immeuble				
31. Type d'habitat 1. individuel 2. collectif	32. Epoque de construction 1. avt 1919 2. 1919-1945 3. avt 1946 (à défaut) 4. 1946-1970 5. 1971-1990 6. 1991-2005 7. après 2005	33. Année de construction -----	34. Type de propriété 1. mono 2. copropriété	35. Equipement 1. oui, 2. non Asc. Interphone Vidéophone Gardien Digicode

Description du logement						
41. Nombre de pièces --	42. Surface ____ m ²	43. Etage --	44. Annexes 1. oui, 2. non Parking, Balcon si inclus dans loyer Jardin	45. Nombre de WC SdB	46. Type de chauffage 1. individuel 2. collectif	47. Type de propriétaire 1. particulier 2. personne morale

Informations relatives au bail						
50. DPE consommation énergétique lettre -	51. Type de location 1. vide 2. meublé	52. Type de gestion 1. déléguée 2. directe	53. Catégorie de location 1. libre 2. conventionnée 3. défiscalisée	53b. Bail mobilité 0. nsp 1. oui 2. non	54. Date d'entrée du locataire -----	54c. Date de sortie du précédent locataire -----
55. Première location 1. oui, 2. non	56. Loyer mensuel hors charges à la date d'enquête 1 an avant _____, ___ € 2024 _____, ___ € dont complément de loyer en 2024 _____, ___ €		57. Loyer mensuel hors charges à la date de référence (1^{er} janvier en général) 1 an avant _____, ___ € 2024 _____, ___ € dont complément de loyer en 2024 ... _____, ___ €		58. Provisions mensuelles pour charges à la date d'enquête 1 an avant _____, ___ € 2024 _____, ___ €	
90. Accord pour transmission aux chercheurs (uniquement OLL non agréés) 1. oui, 2. Non						

- 1) En gras : indispensable en 2024, en normal non gras : indispensable à terme, en italique : optionnel
2) Concernant la longueur et les formats des variables, se référer au fichier de saisie

Annexe 2 : Liste des communes de la zone d'étude

codgeo	libgeo	libepci	Zones
44009	Basse-Goulaine	Nantes Métropole	4
44020	Bouguenais	Nantes Métropole	4
44026	Carquefou	Nantes Métropole	4
44035	La Chapelle-sur-Erdre	Nantes Métropole	4
44109	Nantes	Nantes Métropole	123
44114	Orvault	Nantes Métropole	4
44143	Rezé	Nantes Métropole	4
44162	Saint-Herblain	Nantes Métropole	4
44190	Saint-Sébastien-sur-Loire	Nantes Métropole	4
44172	Sainte-Luce-sur-Loire	Nantes Métropole	4
44194	Sautron	Nantes Métropole	4
44215	Vertou	Nantes Métropole	4