



**MINISTÈRE
DE LA TRANSFORMATION
ET DE LA FONCTION
PUBLIQUES**

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction interministérielle
de la transformation publique**

**Accord-cadre de prestations en design de services et
parcours utilisateurs, sciences comportementales,
simplification des communications, intelligence collective
et facilitation, recrutement d'utilisateurs**

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : ACIM_Innovation_2023

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières comporte 40 pages, numérotées de 1 à 40.

Table des matières

CHAPITRE I – PRESENTATION GENERALE	6
ARTICLE 1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE.....	6
ARTICLE 2 - DESCRIPTION SYNTHETIQUE DES LOTS	6
ARTICLE 3 - PRESENTATION DES BENEFICIAIRES	9
3.1 PRESENTATION DE LA DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP)	9
3.2 PRESENTATION DES AUTRES BENEFICIAIRES DE L'ACCORD-CADRE	10
CHAPITRE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES	10
ARTICLE 1 - LOT 1 – DESIGN DE SERVICES, POUR AMELIORER LES PARCOURS UTILISATEURS (AGENTS ET USAGERS).....	11
1.1 OBJET DU LOT 1.....	11
1.2 EXPERTISES ATTENDUES	11
1.3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 1.....	12
1.3.1 UO 1 <i>Cadrage</i>	12
1.3.2 UO 2 <i>Diagnostic</i>	12
1.3.2.1 UO 2.1 Parangonnage / veille / analyse de l'existant / littérature.....	12
1.3.2.2 UO 2.2 Immersion : enquête de terrain / entretiens	13
1.3.2.2.1 UO 2.2.1 Entretiens d'investigation.....	13
1.3.2.2.2 UO 2.2.2 Enquête de terrain qualitative.....	13
1.3.2.2.3 UO 2.2.3 Observations terrains	13
1.3.2.2.4 UO 2.2.4 Atelier d'analyse	14
1.3.2.2.5 UO 2.2.5 Questionnaire rapide.....	14
1.3.2.2.6 UO 2.2.5.1 Questionnaire rapide ne comprenant que des questions fermées.....	14
1.3.2.2.7 UO 2.2.5.2 Questionnaire rapide comprenant des questions ouvertes.	14
1.3.2.3 UO 2.3 Formalisation de l'analyse	14
1.3.2.3.1 UO 2.3.1 Analyse et représentation des parcours utilisateurs (usagers et agents).....	14
1.3.2.3.2 UO 2.3.2 Cartographie / visualisation de données des acteurs, du contexte et des parcours utilisateurs	15
1.3.3 UO 3 <i>Conception de solution</i>	15
1.3.3.1 UO 3.1 Idéation : recherche de solutions, d'idées, de scénarios réels ou fictionnels	15
1.3.3.2 UO 3.2 Idéation : recherche de solutions, d'idées, de scénarios réels ou fictionnel sous format d'atelier de conception	16
1.3.3.3 UO 3.3 Phase de conception de solution avec une maquette et une phase de test,.....	16
1.3.3.1 UO 3.4 Phase de conception de solution avec un prototype et une phase de test, permettant de valider le scénario retenu (hors prototype exclusivement numérique)	16

1.3.3.2 UO 3.5 Consolidation de la solution.....	17
1.3.4 UO 4 Accompagnement au déploiement et capitalisation	17
1.3.4.1 UO 4.1 : Accompagnement au déploiement pour garantir la bonne prise en compte des usages.....	17
1.3.4.2 UO 4.2 : Documentation et capitalisation sur la démarche	17
ARTICLE 2 - LOT 2 – SCIENCES COMPORTEMENTALES APPLIQUEES A L’OPTIMISATION DES POLITIQUES PUBLIQUES.....	18
2.1 OBJET DU LOT 2.....	18
2.2 EXPERTISES ATTENDUES.....	19
2.3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 2.....	19
2.3.1 UO 1 Cadrage	19
2.3.1.1 UO 1.1 Cadrage simple.....	19
2.3.1.2 UO 1.2 Cadrage complexe.....	19
2.3.2 UO2 Diagnostic comportemental	19
2.3.2.1 UO 2.1 Etat de l’art	19
2.3.2.2 UO 2.2 Analyse globale d’un enjeu comportemental	20
2.3.2.2.1 UO 2.2.1 Analyse comprenant dix entretiens qualitatifs en présentiel ou à distance. 20	
2.3.2.2.2 UO 2.2.2 Analyse entre onze et vingt entretiens qualitatifs en présentiel ou à distance.....	20
2.3.2.2.3 UO 2.2.3 Analyse comprenant cinq-cents entretiens quantitatifs en ligne	20
2.3.2.2.4 UO 2.2.4 Analyse au-delà de cinq-cents entretiens quantitatifs en ligne jusqu’à mille	20
2.3.3 UO 3 Prototypage d’intervention	20
2.3.4 UO 4 Evaluation d’impact.....	20
2.3.5 UO 5 Projet comportemental global complexe	21
2.3.6 UO 6 Projet comportemental global dit simplifié.....	21
2.3.7 UO 7 Documentation et capitalisation sur la démarche	21
ARTICLE 3 - LOT 3 – SIMPLIFICATION DES COMMUNICATIONS ADMINISTRATIVES.....	21
3.1 OBJET DU LOT 3.....	21
3.2 EXPERTISES ATTENDUES.....	22
3.3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 3.....	23
3.3.1 UO 1 Cadrage	23
3.3.2 UO 2 Diagnostic sur des enjeux de simplification de documents / démarches administratifs	23
3.3.2.1 UO 2.1 Diagnostic de niveau 1	23
3.3.2.2 UO 2.2 Diagnostic de niveau 2 : niveau 1 et recherche terrain.....	24
3.3.2.3 UO 2.3 Diagnostic de niveau 3 : niveau 2 et parangonage.	24
3.3.3 UO3.1 Prestation de simplification du langage (documents administratifs génériques)	24

3.3.3.1 UO 3.1.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant	24
3.3.3.2 UO 3.1.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.	24
3.3.4 UO3.2 Prestation de simplification du langage (documents à dominante juridique et réglementaire)	24
3.3.4.1 UO 3.2.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant	25
3.3.4.2 UO 3.2.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.	25
3.3.5 UO3.3 Prestation de simplification du langage (documents destinés à des personnes en situation de handicap)	25
3.3.5.1 3.3.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant	26
3.3.5.2 3.3.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.	26
3.3.6 UO4 Prestation de design graphique / visualisation de données	26
3.3.6.1 UO 4.1 Prestation de design graphique/visualisation de données de niveau 1 : avec support existant.....	27
3.3.6.2 UO 4.2 Prestation de design graphique / visualisation de données de niveau 2 : avec création de support. 27	
3.3.7 UO 5 Documentation et capitalisation sur la démarche	27
ARTICLE 4 - LOT 4 – INTELLIGENCE COLLECTIVE ET FACILITATION	27
4.1 OBJET DU LOT 4.....	27
4.2 EXPERTISES ATTENDUES.....	28
4.3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 4.....	28
4.3.1 UO 1 Cadrage d'une démarche d'intelligence collective.....	28
4.3.2 UO 2.1 – Préparation d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants en présentiel ou en mode hybride (en présentiel et à distance).....	28
4.3.3 UO 2.2 - Animation et restitution d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants en présentiel ou en mode hybride (en présentiel et à distance).....	29
4.3.4 UO 2.3 Préparation d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants à distance.....	29
4.3.5 UO 2.4 Animation et restitution d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants à distance	30
4.3.6 UO 3. Conception de supports de restitution complémentaires	30
4.3.6.1 UO 3.1 Elaboration de supports simples	30
4.3.6.2 UO 3.2 Elaboration de supports de difficulté moyenne.....	31
4.3.6.3 UO 3.3 Elaboration de supports complexes	31
4.3.7 UO 4. Facilitation graphique	31
4.3.8 UO 5 Documentation et capitalisation sur la démarche	32
ARTICLE 5 - LOT 5 – RECRUTEMENT D'UTILISATEURS POUR ENQUETES QUALITATIVES ET EXPERIMENTATIONS	32
5.1 OBJET DU LOT	32
5.2 EXPERTISE ATTENDUE	32

5.3 DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 5.....	32
5.3.1 UO1 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques) ..	33
5.3.2 UO 2 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires).....	34
5.3.3 UO 3 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (cibles spécifiques dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française).....	34
5.3.4 UO 4 Dédommagement des recrutés – Sur devis.....	35
5.3.5 UO 5 Indemnisation des recrutés.....	36
CHAPITRE III – CLAUSES COMMUNES A TOUS LES LOTS.....	36
ARTICLE 1 - FRAIS ANNEXES.....	36
1.1 FRAIS DE DEPLACEMENT.....	36
1.2 FRAIS DE FOURNITURE D'EQUIPEMENTS TECHNIQUES OU D'OUTILS INFORMATIQUES SUR JUSTIFICATIF (DEVIS).....	36
ARTICLE 2 - OUTILS A UTILISER DANS LE CADRE DES PRESTATIONS.....	37
ARTICLE 3 - DEROULEMENT DE LA PRESTATION.....	37
ARTICLE 4 - FONCTIONNEMENT EN EQUIPE INTEGREE.....	38
ARTICLE 5 - GESTION DE LA CONNAISSANCE.....	39
ARTICLE 6 - RESPECT DE LA METHODOLOGIE.....	39
ARTICLE 7 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE.....	40
ARTICLE 8 - CLAUSE INNOVATION.....	40

CHAPITRE I – PRESENTATION GENERALE

ARTICLE 1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE

Le présent accord-cadre a pour objet d'assister l'administration dans sa mission de conception, d'amélioration et de simplification de l'action publique. Il permet ainsi de mobiliser des méthodes centrées sur les usages (design de service, sciences comportementales, intelligence collective...) et de contribuer à développer la culture de l'innovation dans le secteur public. Ces différentes méthodes, le plus souvent complémentaires, sont décrites dans chacun des lots du présent accord cadre. En fonction des sujets abordés et des phases de projet, il peut être utile voire nécessaire de mobiliser plusieurs de ces méthodes de manière simultanée ou consécutive.

L'utilisation des méthodes peut être effectuée de manière complémentaire à d'autres, non couvertes par cet accord-cadre (conseil en organisation, efficacité opérationnelle, coaching, etc.).

Le recours aux prestations intellectuelles de cet accord-cadre doit être réservé à des cas précisément identifiés dans la circulaire du Premier Ministre du 19 janvier 2022 relative à l'encadrement du recours par les administrations et les établissements publics de l'Etat aux prestations intellectuelles pour :

- acquérir des compétences et expertises dont l'administration ne dispose pas à un instant donné pour lui permettre d'atteindre ses objectifs et mettre en œuvre les transformations attendues de nos concitoyens ; une attention particulière sera portée dans la conduite des prestations au transfert de ces compétences et expertises vers les agents publics concernés par le projet et à la capitalisation des connaissances au bénéfice de l'administration ;
- faire face à un besoin ponctuel en compétences et expertises complémentaires dans la conduite d'un projet lorsque les capacités des services ne permettent pas d'absorber la charge nécessaire à sa mise en œuvre dans les délais impartis ; néanmoins, il sera systématiquement fait appel prioritairement à des agents publics pour réaliser tout ou partie d'un projet avant de solliciter des titulaires externes ;
- éclairer les décideurs publics d'un regard extérieur afin d'intégrer les innovations ou bonnes pratiques, identifiées dans d'autres pays ou dans le secteur privé, qui pourraient être utiles à la bonne mise en œuvre de l'action et des services publics.

Dans son rôle de conseil aux prescripteurs, le pôle interministériel d'achat de prestations intellectuelles de la DITP sera amené à contrôler le respect de ces dispositions ainsi que les conditions d'engagement et de suivi des prestations.

Chaque projet doit être l'occasion de capitaliser sur les méthodes et les résultats, dans une logique de transfert de compétences. Chaque lot comporte donc des UO sensibilisation et capitalisation à cet effet (hors lot 5).

ARTICLE 2 - DESCRIPTION SYNTHETIQUE DES LOTS

Les différentes méthodes d'innovation attendues dans cet accord-cadre sont les suivantes :

Le design de service est une approche créative qui se focalise sur les besoins des utilisateurs (usagers et agents) pour améliorer leurs **parcours et expériences**. Lorsqu'il est présent tout au

long du projet, le design permet de proposer différents scénarios, de prototyper les nouveaux services, c'est-à-dire de rendre tangibles et concrètes les solutions nouvelles imaginées.

Le design se met au service d'utilisateurs multiples et puise pour cela dans les fondements de différentes disciplines comme d'une part les sciences humaines (anthropologie, sociologie, philosophie...) pour analyser finement et avec empathie les besoins et usages des utilisateurs, et d'autre part la création industrielle (design de services, produits, espaces ou interfaces) pour la conception de solutions adaptées aux besoins réels et répliquables à grande échelle.

Un des points de départ d'une démarche de design est d'adopter de manière systématique le point de vue des utilisateurs (usagers et/ou agents), les associer au diagnostic des situations afin d'identifier les irritants pour pouvoir enfin mettre en œuvre des actions concrètes d'amélioration. Ceci implique par conséquent de ne plus se focaliser sur les seules contraintes internes (organisationnelles, fonctionnelles).

Recourir aux méthodes de design induit différentes activités, par exemple : séances d'immersion auprès d'utilisateurs (usagers et/ou agents) pour prendre en compte la diversité de leurs attentes, ateliers de co-construction impliquant les parties prenantes, développement de prototypes de services en mode agile...

L'approche consiste à écouter et itérer avec les utilisateurs (usagers et/ou agents) pour améliorer la qualité du service public, avec une attention toute particulière pour l'expérience vécue par les usagers (parcours et démarches administratives).

La représentation du parcours utilisateurs (usagers et/ou agents) est un outil incontournable pour identifier précisément, pour chaque événement, pour chaque démarche considérée, où et pourquoi surviennent des motifs d'insatisfaction, faisant apparaître les phases critiques, et permettant d'identifier des pistes de solutions.

L'un des aspects fondamentaux de cette approche est qu'elle doit prendre en compte l'intégralité du parcours administratif, soit l'ensemble des démarches que doit remplir l'usager. Ainsi, très souvent, la complexité ressentie ne peut pas être cantonnée à tel ou tel « contact administratif », mais est la conséquence de leur accumulation, laquelle peut s'accompagner de redondances, voire de demandes contradictoires. Il s'agit d'aligner les standards de qualité de services sur ce qui est réellement attendu et perçu par les usagers en ne les abordant plus par les structures prises isolément, mais par le quotidien des usagers.

La cartographie du parcours utilisateurs (usagers et/ou agents) est le fruit d'entretiens individuels ou collectifs avec un échantillon d'individus, chacun étant invité à commenter chacune des phases de son parcours pour décrire les motifs de sa satisfaction ou de son insatisfaction. Ces cartographies de parcours donnent très souvent lieu à des représentations graphiques permettant de visualiser plus aisément la complexité. Pour aller plus loin les utilisateurs (usagers et/ou agents) peuvent être amenés à participer à la conception même des solutions.

Dans une logique d'homogénéisation, de lisibilité et de compréhension commune, la DITP pourra concevoir avec les titulaires du présent accord cadre, un modèle de cartographie type répondant à un principe de charte qui sera partagée avec l'ensemble des administrations.

Les sciences comportementales permettent d'améliorer l'efficacité des politiques publiques en y intégrant le facteur humain. Les politiques publiques doivent systématiquement prendre en compte la réalité et la complexité des situations des individus auxquels elles s'adressent. Les sciences comportementales permettent de mieux appréhender les mécanismes de prise de

décision individuelle dans leurs contextes. Ceci constitue un levier puissant au service de la transformation publique et permet :

- d'identifier des freins comportementaux
- de mettre en place des solutions concrètes utilisant des leviers incitatifs
- d'évaluer l'impact de l'action publique via une mesure rigoureuse des changements de comportements.

Cette approche est également de plus en plus mobilisée pour traiter de problématiques de transformations internes et managériales des organisations. Les enseignements de la recherche en la matière permettent d'éclairer certains mécanismes sous-jacents des enjeux professionnels, en lien notamment avec les biais cognitifs, la prise de décision, ou encore la collaboration. Ils recommandent des comportements et pratiques de travail en accord avec le fonctionnement cognitif humain pour améliorer les environnements de travail pour favoriser le développement de pratiques plus adaptées, efficaces et ce faisant renforcer le bien-être des individus et collectifs de travail.

Ce type de démarche s'appuie sur plusieurs dizaines d'années de recherche académique et a fait l'objet d'une diffusion progressive dans les administrations publiques.

La simplification des communications administratives est un enjeu stratégique pour optimiser l'impact de l'action publique. Elle ne peut être dissociée d'autres formes de simplification (normative, procédurale), mais la réalité et la perception des relations entre les administrations et les citoyens-usagers se jouent bien souvent dans la qualité et la clarté des supports de communication administratifs. Ce constat a conduit à mobiliser depuis plusieurs années différentes méthodologies (sciences comportementales, simplification du langage, graphisme, design appliqué aux textes juridiques, etc.) ayant en commun la prise en compte des besoins et des pratiques des usagers. En complément d'approches traitant plus spécifiquement des outils numériques, cette démarche nécessite de mobiliser des expertises pour améliorer la qualité des formulaires, notices, courriers, courriels, etc., qui sont autant de contacts entre les administrations et leurs publics.

L'intelligence collective regroupe l'ensemble des méthodes et approches pour mobiliser et engager les parties prenantes et acteurs d'un projet. Depuis plusieurs années, les ministères et leurs services déconcentrés ainsi que les établissements publics cherchent à associer des parties prenantes (usagers, agents publics, associations, entreprises,...) à la conception et à l'amélioration des politiques publiques par l'utilisation de ces méthodes qui peuvent notamment se traduire par l'organisation d'ateliers d'intelligence collective, de séances de co-construction, de hackathons, etc. Le présent accord-cadre vise à développer et permettre l'utilisation de ces méthodes au sein des administrations.

En complément de ces déclinaisons de méthodes innovantes, cet accord-cadre prévoit aussi des prestations de **recrutement** d'usagers des services publics particuliers et professionnels ainsi que d'agents publics pour constituer des panels destinés à des études qualitatives et des expérimentations. Il s'agit de recrutement sans autre forme de prestation que la sélection d'utilisateurs selon des critères donnés. L'administration doit pouvoir sélectionner de manière réactive et fine des utilisateurs (usagers et/ou agents) pour les mobiliser dans le cadre de

travaux précis de co-construction, pour les besoins de projets de conception ou d'amélioration de politiques et services publics.

Les missions de cet accord-cadre peuvent être réalisées partout en France, y compris DROM-COM, et auprès d'administrations très diverses (ministères, préfetures, laboratoires d'innovation...).

ARTICLE 3 - PRESENTATION DES BENEFICIAIRES

3.1 Présentation de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP)

La direction interministérielle de la transformation publique (DITP) est instituée par le décret n° 2015-1165 du 21 septembre 2015 modifié. La DITP coordonne et accompagne l'action des administrations pour la mise en œuvre du programme de transformation publique décidé par le Gouvernement dans le cadre des comités interministériels de la transformation publique (CITP).

L'objectif : une action publique plus proche, plus simple et plus efficace pour améliorer concrètement la vie des Français et des agents publics.

Les équipes de la DITP ont 4 missions principales :

- assurer la mise en œuvre des politiques prioritaires du Gouvernement sur tout le territoire,
- coordonner l'action des administrations pour simplifier les démarches et améliorer la qualité du service pour les usagers,
- porter, avec ses partenaires ministériels, l'innovation, la transformation des organisations et des pratiques managériales et, plus généralement, de la gestion publique,
- accélérer les projets à fort impact des administrations avec l'appui de ses équipes d'experts et de consultants internes ainsi que du Fonds pour la transformation de l'action publique (FTAP).

En savoir plus sur la DITP : <https://www.modernisation.gouv.fr/>

La DITP accompagne le déploiement des expertises décrites dans le présent accord-cadre pour concevoir et améliorer l'efficacité et l'impact des politiques publiques et la qualité des services rendus aux usagers.

Les démarches de co-construction avec les usagers et les agents sont au cœur des principes de transformation pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. La DITP promeut une implication systématique des utilisateurs (usagers et agents) tout au long des projets :

- au moment de leur émergence : partir des réalités vécues et perçues par les usagers et les agents ;
- au moment de leur conception : co-concevoir les solutions avec les usagers et les agents en tant qu'experts de leur propre expérience ;
- au moment de leur déploiement : expérimenter et tester auprès des usagers et des agents avant tout déploiement de politique publique.

La DITP diffuse les méthodes et les bonnes pratiques en la matière. Elle soutient le développement d'un ensemble de ressources mutualisées via l'animation de réseaux comme :

- les formations conçues au sein du Campus de la transformation publique ;

- les communautés interministérielles engagées dans la transformation publique ;
- le Lieu de la Transformation Publique qui accompagne les porteurs de projets dans une logique de co-développement et mise en réseau ;
- les laboratoires d'innovation publique, et notamment les laboratoires d'innovation territoriale répartis au sein des préfectures de région, pour certains en gouvernance partagée avec les collectivités territoriales ;
- le Mois de l'Innovation Publique.

3.2 Présentation des autres bénéficiaires de l'accord-cadre

L'ensemble des administrations d'Etat (hors ministère des Armées), y compris les services déconcentrés de l'Etat (dont DROM-COM) et les établissements publics listés en annexe du CCAP sont bénéficiaires du présent accord-cadre.

Parmi les bénéficiaires, les laboratoires d'innovation publique¹ ont un rôle central dans le recours aux expertises du présent accord-cadre dès lors qu'ils sont rattachés à une administration de l'Etat qui en bénéficie. Ces laboratoires sont, au sein des administrations, les dispositifs et équipes dédiés à l'accompagnement de projets d'innovation. Ils mènent ou appuient les agents publics dans des démarches de co-construction, d'expérimentation, de design... Ainsi ils ont l'habitude de recourir aux expertises des différents lots de ce marché, ils sont des acteurs-clés pour conseiller les agents publics dans l'achat, le cadrage et le pilotage des prestations.

CHAPITRE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les cinq lots du présent accord-cadre correspondent chacun à une méthode qu'il est possible, voire dans certains cas fortement recommandé, de combiner. Les différentes UO de ces cinq lots sont conçues de façon à constituer une « boîte à outils ». Les lots pourront être mobilisés pour accompagner les administrations tout au long d'un projet ou au contraire seulement pour certaines de ses phases. Pour un même projet, il est donc possible de mobiliser différentes UO au sein de différents lots. Les titulaires des différents lots pourront ainsi être amenés à travailler ensemble sous le pilotage du chef de projet et l'administration commanditaire – notamment s'agissant du lot n°5 pour tout projet nécessitant de mobiliser des utilisateurs (usagers et/ou agents) dans la mesure où c'est un point déterminant pour la réussite du diagnostic amont. Une collaboration transparente et entière est attendue de la part des titulaires entre eux et avec potentiellement les titulaires d'autres marchés qui pourraient être sollicités.

Le niveau de complexité de certaines prestations doit être défini, en accord avec l'administration, en fonction de plusieurs critères qui sont énumérés à l'article 3 du chapitre III. En cas de désaccord sur le niveau de complexité, le choix du niveau revient toujours à l'administration.

Les durées des prestations précisées dans les UO sont indicatives et constituent une durée maximale d'exécution de la prestation. Pour chaque UO, les délais courent à compter de la réception du bon de commande et conformément au devis accepté par l'administration. Ils sont indiqués en jours ouvrés. Chaque jour ouvré correspond à une journée de travail de 8 heures. Pour les prestations d'une durée supérieure ou égale à 5 jours ouvrés, les délais peuvent varier de plus ou moins 10%. Par exemple, pour une prestation de 5 jours ouvrés, une demi-journée en plus ou en moins est acceptée.

¹ <https://www.modernisation.gouv.fr/diffuser-linnovation-publique/les-laboratoires-dinnovation-publique>

Dans le cas où la prestation est réalisée en équipe intégrée, se reporter à l'article 4 du chapitre III.

Pour les frais de déplacement, de transport, de fournitures d'équipements techniques et d'outils informatique spécifiques, se reporter à l'article 1^{er} du chapitre III.

ARTICLE 1 - LOT 1 – DESIGN DE SERVICES, POUR AMELIORER LES PARCOURS UTILISATEURS (AGENTS ET USAGERS)

1.1 Objet du lot 1

Le design de services et politiques publiques est une discipline permettant d'accompagner les administrations pour améliorer l'expérience des usagers et/ou des agents, par une approche créative prenant en compte les besoins et les usages réels, explicites ou non, observés sur le terrain.

Le design renvoie ici à la conception au sens large : conception ou amélioration de services, d'expériences et parcours utilisateurs (usagers et agents), d'organisation ou processus.

L'intérêt majeur de la méthode du design de services réside dans deux principes-clés : se centrer sur les utilisateurs (usagers et agents), concevoir et prototyper des solutions pour pouvoir les tester rapidement et les améliorer de façon itérative avant de les déployer plus largement.

La méthode s'adapte aux problématiques rencontrées et peut s'appliquer aussi bien à des réflexions sur l'organisation interne des services des administrations qu'à un ensemble plus large d'enjeux de politiques publiques : politiques sociales, lutte contre le non recours, développement territorial et économique, mobilités, dialogue citoyen, éducation, habitat et urbanisme, santé, environnement, etc.

Le design de services sait solliciter au besoin des compétences complémentaires : sociologie, sciences comportementales, graphisme, etc. Il se caractérise par une « culture du faire » et de la recherche-action basée sur une logique d'expérimentation et d'essai-erreur pour affiner les propositions.

La méthode implique des phases successives de cadrage, diagnostic, immersion, investigation sur les lieux d'usage et auprès des usagers/utilisateurs, idéation, conception, réalisation de prototypes et tests de solutions innovantes. Elle inclut nécessairement des usagers et/ou des agents.

1.2 Expertises attendues

Le titulaire doit, conformément à son offre, mettre à disposition de l'administration des profils disposant de compétences avérées dans le domaine du design de services, disposant d'une connaissance du secteur public (fonctionnement et enjeux) et d'aptitudes au pilotage de projets pouvant inclure différents partenaires (compétences organisationnelles et logistiques).

Le titulaire doit disposer d'une compétence et d'une attention particulière sur la formalisation des livrables et productions (maîtrise des enjeux d'accessibilité, qualité des visuels, graphisme, facilitation graphique, prototypes, maquettage 2D, 3D).

Le titulaire doit mettre à disposition de l'administration des profils disposant de compétences complémentaires obligatoires en sociologie ainsi qu'en design d'interfaces (notamment UX/UI pour la réalisation de maquettes numériques cliquables, sachant que les solutions

exclusivement numériques relèvent de l'accord cadre interministériel relatif à des prestations de design de services numériques porté par la Direction des achats de l'Etat et sont exclues du présent marché).

D'autres compétences complémentaires pourront être mobilisées, telle qu'une expertise technique spécifique en développement durable, en innovation managériale, en ethnologie ou encore en psychologie. La mobilisation de ces compétences, si elles ne sont pas requises au stade de la notification de l'accord-cadre pourront être déclarées en cours d'exécution (mobilisation interne du titulaire ou déclaration de sous-traitance conformément au CCAP de l'accord-cadre).

Le titulaire devra être en capacité de bien articuler la méthode avec les compétences spécifiques en sciences comportementales et simplification des communications administratives, mobilisables via les autres lots du présent accord-cadre.

1.3 Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 1

1.3.1 UO 1 Cadrage

Cette UO permet de définir finement la problématique, le cadre d'intervention, ainsi que les relations entre les différentes parties prenantes, en lien avec l'équipe pilote du projet pour dresser le panorama des contraintes et leviers potentiels, et proposer la méthode à mobiliser afin de répondre au mieux aux objectifs de l'équipe pilote. Se reporter à l'article 3 du chapitre III qui précise les modalités d'activation de cette UO.

Pour cela il est possible de mobiliser différents moyens comme des réunions, des ateliers de cadrage, des entretiens, une veille, à combiner selon le contexte.

Le livrable attendu est une note de cadrage comprenant :

- des synthèses d'entretien ou d'atelier
- une feuille de route
- la définition de la stratégie proposée
- les compétences et ressources à solliciter pour réaliser le projet
- le déroulé et planning prévisionnel

La durée de la prestation varie de 10 à 15 jours maximum.

1.3.2 UO 2 Diagnostic

1.3.2.1 UO 2.1 Parangonnage / veille / analyse de l'existant / littérature

Cette UO correspond à une phase de recueil et d'analyse d'études, de revue de littérature, de projets ou initiatives existants sur le sujet ou des sujets connexes, en France et à l'étranger.

Les méthodes utilisées sont les suivantes : travail de recherches avec possibilité d'ateliers ou de réunions. Il est possible de réaliser des diagnostics comparés et d'entrevoir des pistes de solutions et émettre des préconisations lors de cette étape.

Exemples de livrables attendus : états des lieux, analyse de l'existant et tout document ou support de présentation permettant la restitution des informations traitées.

Cette UO est déclinée en trois niveaux de complexité :

- UO 2.1.1 analyse simple (inférieure à 15 jours maximum)
- UO 2.1.2 analyse moyennement complexe (entre 15 et 29 jours maximum)

- UO 2.1.3 analyse complexe (entre 30 jours et 45 jours maximum)

1.3.2.2 UO.2.2 Immersion : enquête de terrain / entretiens

Cette UO vise à fournir un travail d'immersion permettant d'établir une analyse du terrain et d'identifier des opportunités de nouveaux services ou d'amélioration de parcours ou services existants.

Exemple 1 : rencontre d'agents et de citoyens sur le site d'une collectivité (mairie) afin de diagnostiquer les façons de mieux communiquer autour de la mise en place d'une usine de méthanisation.

Exemple 2 : enquête auprès d'un panel de 40 personnes âgées, avec des niveaux de handicap et d'isolement variés, réparties en milieu rural et urbain, réalisée par des sociologues et designers pour capter leur expérience, leur vécu au regard des démarches à réaliser pour l'obtention d'aides lors de la perte d'autonomie.

Pour cette UO (et les sous-UO suivantes) sont compris : définition du cadre et de périmètre d'intervention, préparation, grille d'intervention, identification et constitution des panels/terrains/intervenants (hors recrutement), ainsi que la restitution du travail d'immersion.

Les livrables attendus pour les UO 2.2.1 à 2.2.5 sont les suivants : un rapport d'immersion rédigé comprenant :

- la livraison de la matière brute recueillie
- des documents et/ou autres supports de synthèse et analyse (panel d'entretiens, étude terrain, diagnostic qualitatif, synthèse d'entretiens, rapport d'atelier(s), reportage photo/vidéo)
- des conclusions rédigées sous forme de recommandations et/ou de premières pistes de solutions.

Cinq typologies de méthodes d'immersion peuvent être utilisées pour interroger et/ou observer les utilisateurs (usagers et/ou agents) :

1.3.2.2.1 UO 2.2.1 Entretiens d'investigation

Entretien bilatéral en présentiel, téléphone ou visioconférence visant à investiguer ou approfondir la connaissance du sujet auprès d'experts, agents ou usagers spécifiques.

La prestation, hors frais de déplacement, comprend 5 entretiens durant de 1h30 à 2h.

1.3.2.2.2 UO 2.2.2 Enquête de terrain qualitative

Il s'agit de réaliser une enquête qualitative, de préférence sous forme de rencontres physiques, auprès d'un panel d'utilisateurs (usagers et/ou agents).

La prestation, hors frais de déplacement, correspond à un panel de 10 personnes, rencontrée in situ, ou à domicile pour une durée de 1h30 à 2h.

1.3.2.2.3 UO 2.2.3 Observations terrains

Cette UO comprend un déplacement, une visite et observation sur site en vue de recueillir une bonne compréhension des usages, problèmes et leviers en présence.

Cette prestation est prévue pour 1 site pendant 4h. Le déplacement est indemnisé conformément à l'article 1 du chapitre 3.

1.3.2.2.4 UO 2.2.4 Atelier d'analyse

Cette UO vise à la préparation, l'animation et la restitution d'une séance d'atelier pouvant réunir différentes parties prenantes (experts, agents, utilisateurs, usagers, bénéficiaires) en vue de mettre en commun les informations issues d'autres étapes d'immersion et d'en tirer une analyse co-construite et partagée. Cette séance peut avoir lieu sur un site issu du terrain.

La prestation correspond à un atelier d'une demi-journée pour 10 personnes maximum.

1.3.2.2.5 UO 2.2.5 Questionnaire rapide

Ces questionnaires sont des outils destinés à mesurer de manière récurrente la perception qu'ont les usagers sur un service ou une démarche identifiée dans le cadre d'un parcours. Cette UO vise la réalisation de questionnaires rapides comportant des questions fermées et des questions ouvertes. Ils peuvent être réalisés « à chaud » suite à une action isolée, « à tiède » suite à la réalisation d'un parcours, ou « à froid » pour mieux cerner un niveau de satisfaction globale par rapport à une organisation.

Ce questionnaire se fait en ligne et comprend 10 questions maximum.

1.3.2.2.6 UO 2.2.5.1 Questionnaire rapide ne comprenant que des questions fermées.

1.3.2.2.7 UO 2.2.5.2 Questionnaire rapide comprenant des questions ouvertes.

La mise en ligne se fait via les outils du titulaire ou de l'administration, ces outils devront respecter le RGPD et être conformes aux obligations indiquées dans le CCAP du présent accord-cadre.

1.3.2.3 UO 2.3 Formalisation de l'analyse

Il s'agit de mettre en forme ou modéliser les analyses et états des lieux issus de l'UO 3.1 (parangonnage / veille / littérature scientifique) et de l'UO 3.2 (immersion : enquête de terrain / entretiens). Il s'agit ici d'un rapport d'immersion augmenté englobant le traitement croisé enrichi de tous les éléments d'immersion et d'analyse réalisées en vue d'alimenter le travail de conception et/ou de production d'éléments en vue d'une publication.

1.3.2.3.1 UO 2.3.1 Analyse et représentation des parcours utilisateurs (usagers et agents)

Cette UO vise à analyser des parcours d'usages pour des services ou politique publiques existants :

- Parcours présentant les interaction(s)/interface(s) entre les usagers et les services administratifs
- Protocoles ou processus techniques internes à l'administration.

La modélisation et la visualisation de ces parcours globaux se fera par une mise en forme innovante (graphique, numérique, 2D ou 3D) facilitant la compréhension.

Les livrables attendus sont les suivants : formalisation du parcours utilisateurs (usagers et/ou agents), modélisation commune des parcours utilisateurs (usager et/ou agent) et du parcours interne au service.

Exemples de types d'analyses pouvant être réalisées

- Analyse croisée de parcours utilisateurs

Exemple : représentation de la succession des étapes vécues par une personne lors de sa déclaration d'impôts auprès d'une maison France Services. A chaque étape, on y trouvera les lieux/personnes/interfaces rencontrés et les actions ou demandes réalisées.

- Analyse de parcours commun utilisateurs / services administratifs

Exemple : représentation commune (en parallèle, en miroir ou de toute autre manière) du parcours demandeur d'asile, avec celui des différents acteurs rencontrés lors de la démarche.

- Analyse de parcours interne au service

Exemple : parcours d'un dossier en traitement, d'une note de frais d'agent.

La durée estimée de la prestation varie de 10 à 15 jours maximum.

1.3.2.3.2 UO 2.3.2 Cartographie / visualisation de données des acteurs, du contexte et des parcours utilisateurs

Cette UO vise la représentation d'analyse du terrain, du contexte et des acteurs en présence sur des supports 2D ou 3D, physique ou numérique. Ces représentations permettront d'identifier les opportunités de création de nouveaux services ou d'amélioration de parcours utilisateurs ou services existants. Il s'agit d'identifier, représenter et expliciter les éléments de contexte, les acteurs en présence, les différents parcours usagers possibles (internes ou externes), par une mise en forme innovante (graphique, 2D ou 3D) facilitant la compréhension.

Exemples de livrables attendus : formes de visualisation, formalisation créative (cartographies d'acteurs et cartographies contextuelles).

Exemple : Représentation schématique visuelle de l'ensemble des acteurs en présence du point de vue de l'utilisateur final lors de la recherche d'aide suite à la perte d'autonomie. Cette représentation est réalisée sous forme de diagramme concentrique autour de l'usager (voir exemple en annexe).

Exemple : Représentation permettant de répertorier l'ensemble des parcours des usagers de l'accueil d'une préfecture.

Cette UO est déclinée en deux niveaux de complexité :

1.3.2.3.2.1 UO 2.3.2.1 Cartographie simple (inférieure à 10 jours maximum)

1.3.2.3.2.2 UO 2.3.2.2 Cartographie complexe (entre 10 et 21 jours maximum)

1.3.3 UO 3 Conception de solution

1.3.3.1 UO 3.1 Idéation : recherche de solutions, d'idées, de scénarios réels ou fictionnels

Cette UO correspond à la conception et à la proposition de scénarios d'usages de solutions permettant de résoudre la problématique identifiée. Ces scénarios doivent être choisis par l'administration et présentés de manière objective et non orientée. Les scénarios peuvent présenter des temps de réalisation et d'impact plus ou moins immédiats selon les projets, et avoir recours à une démarche prospective dans certains cas (scénarios fictionnels).

Les méthodes utilisées sont les suivantes : réunion, veille, entretiens, travail de recherche d'idées, production d'un cahier d'idées et/ou d'esquisses en volume.

Les livrables attendus sont les suivants :

- Un rapport d'avancement
- Un recueil des pistes d'opportunités identifiées
- 3 à 5 esquisses comprenant des scénarios d'usages

- Des illustrations et/ou des textes illustratifs.

La durée de la prestation est de 15 jours maximum.

1.3.3.2 UO 3.2 Idéation : recherche de solutions, d'idées, de scénarios réels ou fictionnel sous format d'atelier de conception

Cette UO vise la réalisation d'un atelier de co-conception avec les utilisateurs (usagers et/ou agents) pour faire émerger les pistes créatives et propositions de scénarios permettant de résoudre la problématique. Les scénarios peuvent présenter des temps de réalisation et d'impact plus ou moins immédiats selon les projets et avoir recours à une démarche prospective dans certains cas (scénarios fictionnels).

Nota bene : atelier à associer à une ou plusieurs des UO 2 et 3 présentées ci-dessus.

La méthode doit inclure les phases de cadrage, de préparation, d'organisation et d'animation de l'atelier. Il est possible de produire un cahier d'idées, et/ou d'esquisses en volume.

Les livrables attendus sont les suivants : un rapport d'atelier, un recueil des pistes d'opportunités identifiées, trois à cinq esquisses comprenant des scénarios d'usages, des dessins et textes illustratifs.

Cette UO correspond à un atelier de 5 à 10 personnes pour 3 ou 4 heures.

1.3.3.3 UO 3.3 Phase de conception de solution avec une maquette et une phase de test.

Cette UO correspond à la phase de conception ou co-conception d'une solution maquettée et son test sur le terrain auprès des « familles » d'utilisateurs concernés (usagers et/ou agents).

La méthode utilisée inclut la conception de la solution qui peut nécessiter la réalisation d'ateliers, de réunions de travail ainsi que la réalisation d'une maquette : mise en forme légère projetée de la solution destinée à définir la structure d'une solution, son scénario d'usage ou sa mise en forme.

Cette UO est indissociable de l'UO 2.1 et/ou 2.2

Les livrables attendus sont les suivants: maquette, maquette numérique cliquable, protocole de test, test, retours de test, recommandations rédigées.

La durée estimée de la prestation est de 35 jours maximum.

Nota bene : une maquette est une version schématique et non fonctionnelle de la solution.

1.3.3.1 UO 3.4 Phase de conception de solution avec un prototype et une phase de test, permettant de valider le scénario retenu (hors prototype exclusivement numérique)

Cette UO comprend une phase de conception ou co-conception d'une solution prototypée et son test sur le terrain auprès des familles d'utilisateurs concernés (usagers et/ou agents).

La méthode utilisée inclut la conception de la solution qui peut nécessiter la réalisation d'ateliers, de réunions de travail ainsi que la réalisation d'un prototype : premier exemplaire construit de manière réaliste d'une solution ou d'un service destiné à en expérimenter, en situation réelle d'usage, les qualités avant son développement à plus grande échelle.

Cette UO est indissociable de l'UO 2.1 et/ou 2.2

Les livrables attendus sont les suivants: prototype, protocole de test, test, retours de test, recommandations rédigées.

La durée estimée de la prestation est de 60 jours maximum.

Nota bene : Cet accord cadre ne s'applique pas aux projets de conception de services exclusivement numérique, qui sont couverts par l'accord-cadre interministériel relatif à des prestations de design de services numérique porté par la direction des achats de l'Etat. Le recours au présent accord cadre doit s'effectuer sans préjudice de cet autre support et, dans le cas de solutions incluant du numérique, il permet uniquement de réaliser des maquettes cliquables et non des prototypes ou services fonctionnels.

1.3.3.2 UO 3.5 Consolidation de la solution

Cette UO vise la consolidation de la ou des solution(s) choisie(s) par l'administration et testée(s) en vue d'une livraison pour une expérimentation à grande échelle.

Les méthodes utilisées sont les suivantes : travail de conception, possibles réunions de travail.

Les livrables attendus sont les suivants : un prototype finalisé et un document de recommandations rédigé en vue d'un déploiement.

La durée de la prestation est de 15 jours maximum.

1.3.4 UO 4 Accompagnement au déploiement et capitalisation

1.3.4.1 UO 4.1 : Accompagnement au déploiement pour garantir la bonne prise en compte des usages.

Cette UO correspond à l'accompagnement au démarrage et à l'intégration des compétences en design de services pour les phases de déploiement de la solution consolidée, suite à la finalisation du projet. A cette étape, l'enjeu est d'assurer une continuité de compétences centrées « utilisateurs », afin que les bénéfices des travaux réalisés en amont soient réellement intégrés dans les phases de déploiement suivantes, notamment dans l'application des recommandations vers une maîtrise des usages et de l'expérience « utilisateurs » (usagers et agents) de bout en bout.

Les livrables attendus sont les suivants : note de passation et recommandations sur l'intégration des compétences en design pour le déploiement, incluant la mention des compétences requises aux différentes étapes et des propositions d'organisation afférentes.

La durée de la prestation est de 5 jours maximum pour la conception de la note et des recommandations et comprend la participation à un maximum de trois réunions de suivi lors des étapes suivantes du projet.

1.3.4.2 UO 4.2 : Documentation et capitalisation sur la démarche

Cette UO vise à identifier ce qui est répliquable dans la démarche effectuée (méthode, résultats, étapes par exemple), à produire de la documentation, un guide de répliquabilité (et/ou tout autre support adapté) permettant la mise en œuvre de ces éléments et qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit aussi de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et la démarche mises en œuvre. Il convient de se reporter au chapitre III du CCTP (article 5 Gestion de la connaissance).

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Les livrables attendus sont les suivants : outils utilisés, mode d'emploi, guide de répliquabilité
La durée de la prestation est de 21 jours maximum.

ARTICLE 2 - LOT 2 – SCIENCES COMPORTEMENTALES APPLIQUEES A L'OPTIMISATION DES POLITIQUES PUBLIQUES

2.1 Objet du lot 2

Les sciences comportementales permettent d'améliorer l'efficacité des politiques publiques en y intégrant le facteur humain. Les politiques publiques doivent systématiquement prendre en compte la réalité et la complexité des situations des individus auxquels elles s'adressent. Les enseignements des sciences comportementales permettent de mieux appréhender les mécanismes de prise de décision individuelle dans leurs contextes. Ceci constitue un levier puissant au service de la transformation publique et permet :

- d'identifier des freins comportementaux
- de mettre en place des solutions concrètes utilisant des leviers incitatifs
- d'évaluer l'impact de l'action publique via une mesure rigoureuse des changements de comportements.

Cette démarche participe d'une dynamique internationale marquée par la création de nombreux organismes publics dédiés, soit à l'échelon national (en particulier, Etats-Unis, Royaume-Uni, Canada, Australie, mais aussi bien d'autres), soit au sein d'institutions multilatérales (OCDE, Banque Mondiale, Union Européenne, etc.). Elle a été notamment reconnue par l'attribution de plusieurs prix Nobel (Kahneman, Thaler, Duflo). Elle vise à mobiliser un ensemble de disciplines, connaissances et méthodes scientifiques (psychologie sociale, économie comportementale, neurosciences, psychologie évolutionniste, etc.) traitant principalement des mécanismes de prise de décision.

Elle intéresse fondamentalement l'action publique dans la mesure où celle-ci est largement fonction d'enjeux comportementaux, que ce soit dans ses missions (politiques publiques) ou dans son organisation (fonctionnements internes).

Elle s'inscrit dans plusieurs tendances fortes de la transformation publique en cours: volonté d'associer plus étroitement les parties prenantes des politiques publiques (usagers et agents), démarche expérimentale et évaluative (avec notamment la mise en place d'essais randomisés contrôlés). L'approche comportementale est une démarche globale : elle vise moins à se pencher strictement sur les comportements individuels qu'à penser des environnements (juridiques, financiers, techniques, etc.) optimaux par rapport à ces comportements. Les sciences comportementales peuvent être mobilisées de manière séquencée, mais il est fortement recommandé de mobiliser ce type d'expertise de manière globale et intégrée, en associant compréhension d'une problématique, identification de solutions et dispositifs d'évaluation robuste (avant mise à l'échelle).

Cette approche a été mobilisée ces dernières années pour traiter des problématiques variées : développement de démarches en ligne, prévention en matière de santé, promotion de pratiques écoresponsables, lutte contre les discriminations, insertion professionnelle, protection du consommateur, etc.

Les travaux menés sont particulièrement empreints d'une forme de vigilance éthique : ils visent à mettre en place des interventions respectueuses de l'autonomie des personnes, privilégiant

une meilleure prise en compte de leur psychologie et une transparence quant à leurs modalités opérationnelles et résultats.

2.2 Expertises attendues

Le titulaire doit, conformément à son offre, mettre à disposition de l'administration des profils disposant de compétences scientifiques avérées dans le domaine des sciences comportementales (psychologie sociale, sciences cognitives, neurosciences, économie comportementale, économétrie etc.), disposant d'une connaissance du secteur public (fonctionnement et enjeux) et des aptitudes au pilotage de projets pouvant inclure différents partenaires (compétences organisationnelles et logistiques).

2.3 Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 2

2.3.1 UO 1 Cadrage

Cette UO vise à la définition de la problématique, des objectifs, de la méthodologie et du cadre d'intervention. Il s'agit de concevoir un dispositif pertinent et en mettre en œuvre la préparation dans ses différentes dimensions. Se reporter à l'article 3 du chapitre III qui précise les modalités d'activation de cette UO.

Les méthodes mobilisées sont des réunions de cadrage pour définir les objectifs et attendus méthodologiques. Ceci nécessite une appropriation de la problématique métiers et une maîtrise des méthodologies mobilisées.

Le livrable attendu est une note stratégique et méthodologique comprenant les actions à mener, les objectifs à atteindre et le calendrier prévisionnel.

Le niveau de complexité est décidé par l'administration après échange avec le prestataire à partir de la grille de complexité indiquée dans le chapitre 3.

2.3.1.1 UO 1.1 Cadrage simple.

La durée de cette prestation varie de 5 à 10 jours maximum.

2.3.1.2 UO 1.2 Cadrage complexe.

La durée de cette prestation est de 21 jours maximum.

2.3.2 UO2 Diagnostic comportemental

2.3.2.1 UO 2.1 Etat de l'art

Cette UO correspond à une analyse théorique d'un enjeu comportemental.

Les méthodes mobilisées sont : une revue de littérature scientifique, potentiellement complétée par d'autres ressources documentaire ad hoc.

Le livrable attendu est un rapport de diagnostic.

La durée de cette prestation est de 21 jours maximum de la fin de la phase de cadrage à la présentation des résultats.

2.3.2.2 UO 2.2 Analyse globale d'un enjeu comportemental

Les méthodes mobilisées sont les suivantes : dispositif ad hoc associant analyse documentaire et de données autour d'une problématique, état de l'art incluant une revue de littérature scientifique, parangonnage, enquêtes qualitatives et / ou quantitatives.

Le livrable attendu est un rapport de diagnostic.

2.3.2.2.1 UO 2.2.1 Analyse comprenant dix entretiens qualitatifs en présentiel ou à distance

2.3.2.2.2 UO 2.2.2 Analyse entre onze et vingt entretiens qualitatifs en présentiel ou à distance

Sur devis au-delà de vingt entretiens qualitatifs

2.3.2.2.3 UO 2.2.3 Analyse comprenant cinq-cents entretiens quantitatifs en ligne

2.3.2.2.4 UO 2.2.4 Analyse au-delà de cinq-cents entretiens quantitatifs en ligne jusqu'à mille

Sur devis au-delà de mille entretiens qualitatifs en ligne.

La durée varie de un mois à trois mois maximum selon les sujets, de la fin de la phase de cadrage à la présentation finale des conclusions, avec des points intermédiaires de suivi hebdomadaires ou bimensuels.

2.3.3 UO 3 Prototypage d'intervention

La phase de prototypage est nécessairement conditionnée à la réalisation préalable d'une phase de diagnostic comportemental approfondi tel que décrit dans l'UO 3.

Cette UO permet l'identification de solutions à l'issue d'un diagnostic comportemental. Les solutions doivent être présentées de manière non orientée et le choix final est fait par l'administration.

Les méthodes mobilisées sont les suivantes : ateliers d'idéation et de co-conception, utilisation et vulgarisation de connaissances en sciences comportementales, appropriation des contraintes sectorielles et/ou métiers, prototypage de solutions (de natures diverses : environnements physiques, communications, piste réglementaire, etc.).

Le livrable attendu est un rapport de préconisations avec prototypes. Un prototype est le premier exemplaire construit de manière réaliste d'une solution ou d'un service destiné à être expérimenté, en situation réelle d'usage, les qualités avant son développement à plus grande échelle

La durée varie de 5 à 21 jours maximum, avec outre la tenue d'une ou plusieurs séquences présentiels, la finalisation des recommandations.

2.3.4 UO 4 Evaluation d'impact

Cette UO vise à la mise en place d'un dispositif d'évaluation scientifique à forte volumétrie (selon les thématiques pouvant atteindre quelques centaines voire quelques milliers d'individus).

Les méthodes mobilisées sont des connaissances expérimentales et économétriques permettant de mettre en œuvre diverses techniques, des essais randomisés contrôlés ou à défaut d'autres dispositifs quantitatifs (sondages, analyse de données), voire qualitatifs (entretiens, focus groupes). La mise en œuvre opérationnelle de cette phase d'évaluation incombe au commanditaire qui l'assurera en mobilisant ses ressources et moyens habituels.

Les types de livrables attendus sont les suivants: protocoles expérimentaux, données brutes, rapport d'évaluation.

La durée estimée varie de trois à douze mois, selon l'objet de l'évaluation. Cette durée dépend moins de niveaux de complexité que de temporalités propres aux comportements cibles (avec par exemple des enjeux de saisonnalité). La mise en place de rendez-vous intermédiaires de suivi de cette phase est à déterminer au cas par cas. Il peut en fait surtout s'agir de points d'alertes en cas de difficultés particulières.

2.3.5 UO 5 Projet comportemental global complexe

La complexité peut venir de la complexité de l'écosystème d'acteurs (en fonction de la diversité géographique ou organisationnelle des acteurs impliqués) et de la complexité de l'accessibilité des données et de leur analyse.

Son champ recouvre les UO 1, 2.1, 2.2.2, 2.2.4, 3 et 4. Il permet, outre des économies d'échelle, de s'assurer de la qualité méthodologique d'ensemble d'une intervention.

2.3.6 UO 6 Projet comportemental global dit simplifié

Son champ recouvre les UO 1, 2.1 3 et 4. Il se caractérise cependant par des besoins simplifiés en phase de diagnostic (absence de besoin d'étude ad hoc) et en phase d'évaluation (dispositif préexistant à l'intervention). Il permet, outre des économies d'échelle, de s'assurer de la qualité méthodologique d'ensemble d'une intervention.

2.3.7 UO 7 Documentation et capitalisation sur la démarche

Cette UO vise à identifier ce qui est répliquable dans la démarche effectuée (méthode, résultats, étapes par exemple), à produire de la documentation, un guide de répliquabilité (et/ou tout autre support adapté) permettant la mise en œuvre de ces éléments et qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit aussi de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et la démarche mises en œuvre. Il convient de se reporter au chapitre III du CCTP (article 5 Gestion de la connaissance).

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Les livrables attendus sont les suivants : outils utilisés, mode d'emploi, guide de répliquabilité

La durée est de 21 jours maximum.

ARTICLE 3 - LOT 3 – SIMPLIFICATION DES COMMUNICATIONS ADMINISTRATIVES

3.1 Objet du lot 3

La démarche de simplification des communications administratives s'inscrit dans la filiation du recours aux connaissances et méthodes des sciences comportementales. Celles-ci s'intéressent à la manière dont l'impact des politiques publiques est conditionné par les mécanismes de prises de décision humaines. Or, ces dernières sont largement fonctions de la manière dont les individus comprennent l'information, c'est-à-dire la perçoivent, la traitent et lui donnent du poids dans leur décision.

La qualité des supports de communication adressés aux usagers est donc déterminante, comme le démontrent les savoirs disponibles en matière de cognition humaine, de linguistique et de design graphique.

La méthode de simplification des communications se fixe comme objectifs :

- En phase de diagnostic : d'identifier les freins à la compréhension des usagers (par exemple : ambiguïté des mots, incompréhension, différentiel dans l'interprétation du texte, texte juridique très complexe, liste de documents justificatifs non complète, texte non traduit et donc non compréhensible pour un public allophone, texte non adapté à un public en situation de handicap, absence de notice, etc.)
- En phase de prototypage : de créer ou modifier le document administratif en simplifiant le langage et en utilisant des leviers incitatifs. Cela nécessite de travailler avec les utilisateurs (agents et usagers) et potentiellement de réaliser plusieurs prototypes.
- En phase d'évaluation : de mesurer rigoureusement l'impact du document sur les changements de comportements (exemples de variables testées : compréhension, confiance, sentiment d'auto efficacité, nombre d'erreurs, complexité du document, facilité du traitement de la demande par l'agent.)

Les différentes phases de la méthodologie peuvent être mobilisées de manière séquencée, mais il est fortement recommandé de les mobiliser de manière globale et intégrée, en associant cadrage, diagnostic, travaux linguistiques et graphiques et évaluation (avant mise à l'échelle).

L'analyse des différents processus d'apprentissage et de compréhension des individus permet de faire avancer les techniques de communication et la manière dont on écrit à un usager. Voici quelques exemples de techniques mobilisables :

- Le langage clair est une technique rédactionnelle qui permet de rédiger un texte précis, juste et simple à comprendre pour le grand public.
- Le facile à lire et à comprendre (FALC) est une méthode de rédaction de textes adressés aux et réalisés avec les personnes en situation de handicap. Elle est utile aussi pour les publics maîtrisant difficilement la langue française.
- L'usage de pictogrammes ou symboles permet de communiquer et de se faire comprendre autrement que par l'écrit.

Les types de communication visés par le présent lot sont notamment : courrier, démarche en ligne, affiche, formulaire, courriel, guide, article, discours, prospectus, notice, support de formation.

3.2 Expertises attendues

Le titulaire doit, conformément à son offre, mettre à disposition de l'administration des profils disposant de compétences avérées dans le domaine de la simplification de documents administratifs, disposant d'une connaissance du secteur public (fonctionnement et enjeux) et d'aptitudes au pilotage de projets pouvant inclure différents partenaires (compétences organisationnelles et logistiques).

Ces missions impliquent des savoir-faire techniques précis.

Compétences requises :

- Connaissance des fondamentaux du langage administratif
- Connaissances des fondamentaux cognitifs et de leurs spécificités selon les publics (grand public, handicap, personne protégée, enfant, personne âgée) ;

- Maîtrise du français et capacités rédactionnelles, compétences en langage clair ;
- Maîtrise de la charte graphique de l'Etat et des règles d'accessibilité².
- Expertise juridique avérée notamment en droit public : capacité à analyser, lire, comprendre et rédiger des textes juridiques et réglementaires;
- Expertise de la méthode FALC (Facile à lire et à comprendre) ;
- Compétences en design, notamment en design graphique (ergonomie de document, conception ou refonte de document, conception d'outils de capitalisation et de prise en main par les agents).

3.3 Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 3

3.3.1 UO 1 Cadrage

Cette UO vise à la définition de la problématique, des objectifs, de la méthodologie et du cadre d'intervention. Il s'agit de concevoir un dispositif pertinent et de mettre en œuvre sa préparation dans ses différentes dimensions. Se reporter à l'article 3 du chapitre III qui précise les modalités d'activation de cette UO.

Les méthodes mobilisées sont les suivantes : réunion(s) de cadrage pour définir les objectifs, attendus méthodologiques et évaluation des risques. Ceci nécessite une appropriation de la problématique « métier » et une maîtrise des méthodologies mobilisées.

Le type de livrable attendu est une note stratégique et méthodologique comprenant les actions à mener, les objectifs à atteindre et le calendrier prévisionnel.

La durée de la prestation varie de 10 à 15 jours maximum.

3.3.2 UO 2 Diagnostic sur des enjeux de simplification de documents / démarches administratifs

Cette UO correspond à la réalisation du diagnostic d'un document et à l'appréhension de la démarche associée. Sont ciblés des documents de type courrier, démarche en ligne, formulaire, courriel, guide, article, discours, prospectus, notice, support de formation, etc.

Les méthodes mobilisées sont les suivantes : interviews des parties prenantes, analyse documentaire, analyse potentielle de données et de la démarche concernée, parangonnage de dispositifs similaires (en France et à l'international), recherche terrain, pré-tests usagers, notation selon un barème de complexité aux fins de priorisation des travaux.

Les frais de déplacement sont pris en charge conformément à l'article 1 du chapitre III.

Les livrables attendus sont un rapport d'analyse et de recommandations de simplification de documents et/ou de rationalisation de l'information autour de démarches.

3.3.2.1 UO 2.1 Diagnostic de niveau 1

Notation selon un barème de complexité, interviews des parties prenantes, pré-tests usagers, analyse des documents et de la démarche (et des données si existantes)

La durée de la prestation est de 21 jours maximum.

² Pour la charte graphique d'Etat: [La marque de l'État : la charte graphique, les fondamentaux | Gouvernement.fr](#) ; pour la charte d'accessibilité des communications d'Etat : [Les grands principes d'une communication accessible | Gouvernement.fr](#)

3.3.2.2 UO 2.2 Diagnostic de niveau 2 : niveau 1 et recherche terrain.

La durée de la prestation est de 42 jours maximum.

3.3.2.3 UO 2.3 Diagnostic de niveau 3 : niveau 2 et parangonnage.

La durée de la prestation est de 42 jours maximum.

3.3.3 UO3.1 Prestation de simplification du langage (documents administratifs génériques)

Cette UO vise à fournir des conseils en matière de langage clair et de simplification du langage d'un document administratif. La prestation peut se faire sur la base d'un support d'information ou d'un texte existant ou donner lieu à sa création.

Les méthodes utilisées sont une analyse de la complexité et un commentaire de documents, une proposition linguistique de reformulation du document, un travail itératif d'écriture avec les utilisateurs (agents et usagers) et de mesurer la complexité du texte auprès du public cible.

Exemples de livrables attendus:

- rapports d'analyse et de recommandations
- prototypes de documents reformulés

3.3.3.1 UO 3.1.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant

La durée est de 21 jours maximum.

UO 3.1.1.1 comprenant 5 itérations, soit 5 reprises du document sur la base d'échanges entre le commanditaire et le prestataire.

UO 3.1.1.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.1.1.3. Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.3.2 UO 3.1.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.

La durée est de 42 jours maximum.

UO 3.1.2.1 comprenant 5 itérations

UO 3.1.2.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.1.2.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.4 UO3.2 Prestation de simplification du langage (documents à dominante juridique et réglementaire)

Il s'agit de mettre en place une démarche pédagogique autour de contenus juridiquement complexes. La prestation peut se faire sur la base d'un support d'information ou d'un texte existant ou donner lieu à sa création.

L'analyse de la complexité du support / texte pour les utilisateurs (usagers, agents) conduit à un commentaire sur les sources de sa complexité.

La méthode nécessite d'identifier les freins à la compréhension du support pour son public cible, à le modifier et le traduire dans un langage juridique simple.

Il peut être envisagé de réaliser des éléments visuels pédagogiques ad hoc (par exemple illustrations, infographies, cartographies, arbres de décision, notice dessinée).

La prestation nécessite d'itérer avec des utilisateurs (agents et usagers) de l'administration et de mesurer la complexité du texte auprès du public cible. Exemples de livrables attendus :

- rapports d'analyse, recommandations
- création de prototypes (fichiers sources) du support d'information
- création ou refonte (linguistique et graphique) du support

Le format du fichier source est à définir avec l'administration.

3.3.4.1 UO 3.2.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant

La durée est de 21 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 3.2.1.1 comprenant 5 itérations, soit 5 reprises du document sur la base d'échanges entre le commanditaire et le prestataire.

UO 3.2.1.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.2.1.3. Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.4.2 UO 3.2.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.

La durée est de 42 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 3.2.2.1 comprenant 5 itérations

UO 3.2.2.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.2.2.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.5 UO3.3 Prestation de simplification du langage (documents destinés à des personnes en situation de handicap)

Il s'agit de mettre en place une démarche pédagogique autour de contenus destinés à un public de personnes en situation de handicap. La prestation peut se faire sur la base d'un support d'information ou d'un texte existant ou donner lieu à sa création.

L'analyse de la complexité du support / texte pour les utilisateurs (usagers, agents) conduit à un commentaire sur les sources de sa complexité.

La méthode nécessite d'identifier les freins à la compréhension du support pour les personnes en situation de handicap, de traduire le texte en langage Facile à Lire et à Comprendre (FALC) en associant les usagers.

Il peut être envisagé de réaliser des éléments visuels pédagogiques ad hoc (par exemple illustrations, infographies, cartographies, arbres de décision, notice dessinée).

La prestation nécessite d'itérer avec des agents et usagers de l'administration et de mesurer la complexité du texte auprès du public cible.

Exemples de livrables attendus :

- rapports d'analyse, incluant un score de complexité du texte, et de recommandations
- création de prototypes (fichiers sources) du support d'information

- création ou refonte (linguistique et graphique) du support. Le format du fichier source est à définir avec l'administration

Les livrables doivent être conformes pour un audit RGAA³.

Le format du livrable doit être ouvert et réutilisable. Il est à définir avec l'administration.

3.3.5.1 3.3.1 Simplification de niveau 1 : sur la base d'un support existant

La durée est de 21 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 3.3.1.1 comprenant 5 itérations

UO 3.3.1.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.2.1.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.5.2 3.3.2 Simplification de niveau 2 : avec création de support.

La durée est de 42 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 3.3.2.1 comprenant 5 itérations

UO 3.3.2.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 3.3.2.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.6 UO4 Prestation de design graphique / visualisation de données

Cette UO vise à la conception visuelle et graphique de documents/supports pour permettre la compréhension de jeux de données ou de contenus éditoriaux. Ces contenus peuvent varier en complexité.

La prestation peut se faire sur la base d'un support d'information ou d'un texte existant, de jeux de données ou donner lieu à la création d'un support.

Les méthodes utilisées sont l'analyse de la problématique et du besoin des utilisateurs (agents, usagers), l'analyse et le commentaire de documents et supports, la conception graphique de documents et supports.

La prestation nécessite d'itérer avec des utilisateurs (agents et usagers) de l'administration et de mesurer la complexité du texte auprès du public cible.

Exemples de livrables attendus :

- rapports d'analyse et de recommandations
- prototypes finaux (fichiers sources) de supports d'information et / ou chartes graphiques

³ dans le cadre d'un support papier : charte de la communication accessible de l'Etat - [Les grands principes d'une communication accessible | Gouvernement.fr](#) . dans le cadre d'un support numérique (pdf par exemple) : [Accueil - RGAA | numerique.gouv.fr](#)

Le format du livrable et du fichier source doivent être définis avec l'administration, être ouverts et réutilisables.

3.3.6.1 UO 4.1 Prestation de design graphique/visualisation de données de niveau 1 : avec support existant.

La durée est de 21 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 4.1.1 comprenant 5 itérations

UO 4.1.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 4.1.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.6.2 UO 4.2 Prestation de design graphique/visualisation de données de niveau 2 : avec création de support.

La durée est de 42 jours maximum.

La prestation affiche une amélioration de la compréhension du public cible.

UO 4.2.1 comprenant 5 itérations

UO 4.2.2 comprenant entre 6 et 10 itérations

UO 4.2.3 Sur devis au-delà de 10 itérations

3.3.7 UO 5 Documentation et capitalisation sur la démarche

Cette UO vise à identifier ce qui est répliquable dans la démarche effectuée (méthode, résultats, étapes par exemple), à produire de la documentation, un guide de répliquabilité (et/ou tout autre support adapté) permettant la mise en œuvre de ces éléments et qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit aussi de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et de la démarche mises en œuvre. Il convient de se reporter au chapitre III du CCTP (article 5 Gestion de la connaissance).

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Les livrables attendus sont les suivants : outils utilisés, mode d'emploi, guide de répliquabilité

La durée est de 21 jours.

ARTICLE 4 - LOT 4 – INTELLIGENCE COLLECTIVE ET FACILITATION

4.1 Objet du lot 4

L'objet de ce lot est d'appuyer les bénéficiaires de l'accord-cadre dans le cadrage, l'organisation et l'animation de sessions d'intelligence collective. Ces sessions pourront se dérouler selon 3 modalités qui nécessitent des modes de facilitation différenciés : en présentiel, en mode hybride (en présentiel et à distance) ou à distance.

Ces sessions sont susceptibles de réunir un nombre variable de participants, allant de groupes restreints (20 personnes) jusqu'à une centaine de participants. Les méthodes utilisées tout

comme les formats s'adaptent à différents contextes : kiosques, hackathons, forums ouverts, etc.

Les sessions visent à stimuler l'échange, la créativité et la génération d'idées parmi les participants. L'administration peut avoir besoin de les organiser pour cadrer une problématique complexe, en amorcer la résolution, générer l'appropriation d'une thématique, etc.

Selon les sujets traités, ces sessions peuvent réunir des parties prenantes très variées : agents publics, usagers, partenaires (publics ou privés), chercheurs, etc.

Le cadrage des sessions et les accompagnements sont conçus et réalisés par le titulaire, en lien étroit avec le bénéficiaire pour adapter le format et le contenu des sessions aux besoins de ce dernier.

4.2 Expertises attendues

Le titulaire doit, conformément à son offre, mettre à disposition de l'administration des profils disposant de compétences avérées dans la maîtrise des méthodes et outils de facilitation (y compris graphiques), disposant d'une connaissance de la sphère publique (fonctionnement et enjeux) et d'aptitudes au pilotage de projets pouvant inclure différents partenaires (compétences organisationnelles et logistiques).

4.3 Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 4

4.3.1 UO 1 Cadrage d'une démarche d'intelligence collective

Cette UO permet de comprendre le sujet, l'écosystème d'acteurs et les différents enjeux de complexité à prendre en compte. Elle vise à la définition de la problématique, des objectifs, de la méthodologie et du cadre d'intervention et à la conception d'un dispositif pertinent, ainsi qu'à la mise en œuvre de la préparation dans ses différentes dimensions. Se reporter à l'article 3 du chapitre III qui précise les modalités d'activation de cette UO.

Une réunion de cadrage permet de définir avec précision les différents enjeux et les objectifs détaillés du (des) bénéficiaire (s)

Livrable attendu : note de cadrage

La durée de cette prestation est de 5 jours maximum. Un même cadrage peut servir pour préparer plusieurs sessions

Si un diagnostic plus approfondi est nécessaire, le lot 1 ou le lot 2 pourront être mobilisés.

4.3.2 UO 2.1 – Préparation d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants en présentiel ou en mode hybride (en présentiel et à distance)

Cette unité d'œuvre intègre la préparation du temps d'atelier, et comprend la production des supports utilisés pendant l'animation (diapositives, canevas, posters, supports de vote, etc.).

La préparation est réalisée en concertation avec le commanditaire ou des facilitateurs d'administrations partenaires.

Cette unité d'œuvre est mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.

La durée de la préparation est d'une journée maximum pour une animation d'une demi-journée. .

Les livrables attendus sont :

- La gestion logistique des invitations
- Une présentation de l'outil susceptible de permettre de tenir la session en mode hybride (le cas échéant), y compris les informations relatives à sa sécurité (SSI) ;
- Un déroulé de la session et un descriptif détaillé des modalités d'animation en fonction du niveau d'intervention du titulaire (animation seule ou en co-animation)
- Des supports de sensibilisation destinés aux participants à jour de l'état de l'art

4.3.3 UO 2.2 - Animation et restitution d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants en présentiel ou en mode hybride (en présentiel et à distance)

Cette unité d'œuvre intègre la fourniture des supports d'animation et du matériel d'animation pour des sessions correspondant à la production des livrables de l'atelier. Elle inclut également :

- L'animation, la facilitation du temps d'atelier ;
- La restitution : consolidation des scénarii, des prototypes, des plans d'action ou tout autre livrable produit avec les participants ;
- Un travail limité (pouvant inclure une partie de rédaction de texte) pour rendre les livrables diffusables à toutes les parties prenantes du projet ;
- Le cas échéant un outil numérique pour la participation en mode hybride, qui soit adapté aux contraintes de Sécurité des Systèmes d'Information (SSI) du commanditaire et respectueux du RGPD.
- L'évaluation de la session.

L'animation sera réalisée soit exclusivement par le titulaire, soit en co-animation avec le commanditaire ou des facilitateurs d'administrations partenaires.

Le titulaire doit mettre à disposition des participants les compétences et l'équipement nécessaire à la réalisation des livrables.

4.3.4 UO 2.3 Préparation d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants à distance

Cette unité d'œuvre intègre la préparation du temps d'atelier, y compris la production des supports utilisés pendant l'animation (diapositives, canevas, posters, support de vote, etc.).

La préparation est réalisée en concertation avec le commanditaire ou des facilitateurs d'administrations partenaires.

Cette unité d'œuvre est mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.

La durée de la préparation est d'une journée maximum pour une animation d'une demi-journée. .

Les livrables attendus sont :

- La gestion logistique des invitations et des participants
- Une présentation de l'outil (qui devra être conforme aux exigences du CCAP) susceptible de permettre de tenir la session en mode distanciel
- Un déroulé de la session et un descriptif détaillé des modalités d'animation en fonction du niveau d'intervention du titulaire (animation seule ou en co-animation)
- Des supports de sensibilisation destinés aux participants à jour de l'état de l'art

4.3.5 UO 2.4 Animation et restitution d'une session d'intelligence collective d'une demi-journée allant jusqu'à 15 participants à distance

Cette unité d'œuvre intègre l'animation et la facilitation du temps d'atelier, et également :

- La mobilisation par le titulaire des collaborateurs dédiés pour l'animation effective de la session
- La prise en main de la solution technique et son installation
- Le suivi de la présence des participants inscrits et l'aide technique éventuelle
- La diffusion des supports pédagogiques nécessaires aux travaux de la session
- La restitution des travaux de la session : consolidation des scénarii, des prototypes, des plans d'action ou tout autre livrable produit avec les participants ;
- Un travail limité (pouvant inclure une partie de rédaction de texte) pour rendre les livrables diffusables à toutes les parties prenantes du projet ;
- L'évaluation de la session.

L'animation sera réalisée soit exclusivement par le titulaire, soit en co-animation avec le commanditaire ou des facilitateurs d'administrations partenaires.

Le titulaire doit par ailleurs mettre à disposition des participants les compétences et l'équipement nécessaire à la réalisation des livrables.

Cette unité d'œuvre est mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.

La durée de la préparation est d'une journée maximum pour une animation d'une demi-journée

4.3.6 UO 3. Conception de supports de restitution complémentaires

Cette UO correspond à l'élaboration de supports renforcés permettant la restitution et la diffusion des produits des sessions d'intelligence collective à des agents publics et /ou au grand public.

Ces supports renforcés ont vocation à être diffusés à différents publics à des fins de pédagogie et de communication. Ces supports doivent notamment permettre une bonne compréhension par le grand public et peuvent prendre différentes formes. Le choix de la formalisation de ces supports sera réalisé par l'administration sur la base des recommandations du titulaire.

Afin de pouvoir répondre au besoin de restitution de manière adaptée, le titulaire pourra proposer à l'administration plusieurs formats de restitution sur la base des produits de la session :

- Conception graphique (supports de facilitation graphiques, visualisation de la donnée) ;
- Réalisation d'un reportage vidéo (interviews, reportage illustrant en images les sessions) ;
- Réalisation d'un reportage photographique illustrant les sessions (participants, ambiance, supports visuels produits lors des sessions) ;
- Rédaction d'article (s) à des fins de diffusion (article (s) web illustré (s), article (s) de blog, plaquette de restitution des échanges).

4.3.6.1 UO 3.1 Elaboration de supports simples

Sont entendus comme supports simples, une restitution sous le format suivant :

- Livret de recueil des scénarii d'usages

- Note de décision
- Support graphique formalisant et illustrant les scénarii d'usages proposés et les recommandations issues de la session ;
- Production graphique formalisant et illustrant les idées émises par les participants ;
- Photos de la session de créativité ;
- Support de restitution des échanges.

Si plusieurs livrables simples sont attendus, l'UO est commandée autant de fois que nécessaire.

La durée de la prestation est d'une journée maximum.

4.3.6.2 UO 3.2 Elaboration de supports de difficulté moyenne

Sont entendus comme supports de difficulté moyenne, une restitution sous le format suivant :

- Reportage photo de la session d'innovation collaborative en vue d'une diffusion ;
- Mini-film illustrant la session de créativité ;
- Cahier broché de restitution de l'immersion ;
- Article à des fins de publication web ;
- Maquettes.

Si plusieurs livrables de difficulté moyenne sont attendus, l'UO est commandée autant de fois que nécessaire.

La durée de la prestation est de 4 jours maximum.

4.3.6.3 UO 3.3 Elaboration de supports complexes

Sont entendus comme supports complexes, une restitution sous le format suivant :

- Supports d'une mini-exposition dédiée (entre 3 et 7 planches)
- Consolidation des maquettes pour pouvoir les exposer.
- Réalisation d'un blog dédié;
- Court-métrage illustrant la session.

Si plusieurs livrables complexes sont attendus, l'UO est commandée autant de fois que nécessaire.

La durée de la prestation est de 10 jours maximum.

4.3.7 UO 4. Facilitation graphique

Cette UO correspond à la production d'éléments en séance permettant de faciliter les échanges et la communication entre les participants et d'améliorer la production collective. Il s'agit de réaliser des représentations visuelles des échanges et des idées issues des interactions entre les participants, de représenter sous forme visuelle les idées et les échanges tenus au sein du groupe, afin d'en faciliter la compréhension et la mémorisation. L'objectif sera de rendre la réflexion dynamique et de favoriser l'émergence de solutions permettant au groupe d'avancer collectivement.

La méthode utilisée est la suivante : production d'éléments graphiques au cours de la session.

Exemples de livrables attendus : scribing (facilitation graphique), sketchnoting (prise de notes visuelle) illustration courtes, frises, BD, série d'illustrations, panneau illustré.

La durée de la prestation correspond à la durée de la session, soit une demi-journée.

4.3.8 UO 5 Documentation et capitalisation sur la démarche

Cette UO vise à identifier ce qui est répliquable dans la démarche effectuée (méthode, résultats, étapes par exemple), à produire de la documentation, un guide de répliquabilité (et/ou tout autre support adapté) permettant la mise en œuvre de ces éléments et qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit aussi de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et de la démarche mises en œuvre. Il convient de se reporter au chapitre III du CCTP (article 5 Gestion de la connaissance).

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Les livrables attendus sont les suivants :

- outils utilisés
- mode d'emploi
- guide de répliquabilité

La durée de la prestation est de 21 jours maximum.

ARTICLE 5 - LOT 5 – RECRUTEMENT D'UTILISATEURS POUR ENQUETES QUALITATIVES ET EXPERIMENTATIONS

5.1 Objet du lot

L'objet du lot 5 est de réaliser des prestations de recrutement d'utilisateurs des services publics particuliers et professionnels ainsi que des agents de l'administration pour constituer un groupe, un panel pour réaliser des études qualitatives et des expérimentations. L'administration doit pouvoir disposer de possibilités de recrutements réactives et fines pour répondre à des besoins précis, que ceux-ci soient liés aux prestations de cet accord cadre ou non. Ces usagers/agents seront mobilisés dans le cadre de travaux de co-construction organisés et animés par les administrations.

5.2 Expertise attendue

Le titulaire devra être en mesure, à partir d'un brief initial, d'assurer l'ensemble des étapes de recherche et de sélection des participants pour un format donné. Elle devra être complétée par une capacité à tenir compte de délais parfois particulièrement contraignants. Une attention particulière sera portée aux moyens mis en œuvre pour assurer la qualité du recrutement : le titulaire doit assurer la bonne information des participants et leur ponctualité si un déplacement est nécessaire.

5.3 Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 5

Pour mettre en place ces dispositifs de recrutement, il est nécessaire :

1. De procéder au recrutement d'utilisateurs (échantillon représentatif de la diversité de la population française) à partir de critères d'éligibilité fournis par l'administration.
2. D'être en mesure de dédommager les frais des utilisateurs pour leur participation si besoin, en accord avec le commanditaire.
3. D'indemniser les utilisateurs pour leur participation.

Les critères de recrutement suivants sont considérés comme standards et ne peuvent pas donner lieu à un coût supplémentaire :

- sexe
- âge : les différentes catégories d'âge seront définies conjointement
- profession avec sous totaux catégories supérieures / catégories populaires
- profession de la personne contactée avec sous totaux catégories supérieures /catégories populaires, élèves ou étudiants
- niveau de diplôme
- niveau de revenu du foyer
- statut de la personne contactée (avec distinction entre salariés du privé / salariés du public)
- catégorie d'agglomération
- région
- proximité partisane

Les autres critères occasionnent des coûts supplémentaires, il peut s'agir de critères sociodémographiques complémentaires ou de quotas relatifs à des comportements, des attitudes ou des opinions discriminants par rapport au sujet traité.

Le taux de pénétration (ou taux d'incidence) qui définit la rareté d'une cible spécifique (proportion de la population présentant des caractéristiques particulières) dans la population française pourra également occasionner des coûts complémentaires.

Le titulaire s'engage à mentionner dans les rapports de recrutement les effectifs de ces différents critères (ceux avec surcoût inclus).

Le titulaire devra garantir que les participants qu'il recrute respectent la confidentialité des informations et des documents qui leur sont remis, de même que la confidentialité des tous les entretiens et les échanges auxquels ils assistent lors des réunions.

Pour chaque commande, les livrables attendus sont les suivants :

- Guide de recrutement
- Contenu des messages communiqués aux participants potentiels
- Document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi
- Liste des participants

En cas de dédommagement et/ou d'indemnisation des participants, le titulaire doit être en mesure de fournir la preuve de la bonne application de cette/ces UO.

5.3.1 UO1 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques)

	Paris/région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
UO 1.1 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques) avec fichier fourni par l'administration	UO 1.1.A	UO 1.1.B	UO 1.1.C

UO 1.2 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques) sans fichier fourni par l'administration	UO 1.2.A	UO 1.2.B	UO 1.2.C
---	----------	----------	----------

5.3.2 UO 2 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires)

	Paris/région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
UO 2.1 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) avec fichier fourni par l'administration	UO 2.1.A	UO 2.1.B	UO 2.1.C
UO 2.2 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (critères sociodémographiques classiques plus 5 critères supplémentaires) sans fichier fourni par l'administration	UO 2.2.A	UO 2.2.B	U.O 2.2.C

5.3.3 UO 3 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (cibles spécifiques dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)

	Paris/région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
UO 3.1 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (Cibles spécifiques (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française) avec fichier fourni par l'administration Taux de pénétration			
Moins de 5%	UO 3.1.1.A	UO 3.1.1.B	UO 3.1.1 C
Au-delà de 5% jusqu'à 20%	UO 3.1.2.A	UO 3.1.2.B	UO 3.1.2 C
Au-delà de 20% jusqu'à 50%	UO 3.1.3.A	UO 3.1.3.B	UO 3.1.3.C
Au-delà de 50% jusqu'à 70%	UO 3.1.4.A	UO 3.1.4.B	UO 3.1.4.C

UO 3.2 Recrutement jusqu'à 10 utilisateurs (Cibles spécifiques (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française) sans fichier fourni par l'administration)			
Taux de pénétration			
Moins de 5%	UO 3.2.1.A	UO 3.2.1.B	UO 3.2.1.C
Au-delà de 5% jusqu'à 20%	UO 3.2.2 A	UO 3.2.2.B	UO 3.2.2.C
Au-delà de 20% jusqu'à 50%	UO 3.2.3.A	UO 3.2.3.B	UO 3.2.3.C
Au-delà de 50% jusqu'à 70%	UO 3.2.4.A	UO 3.2.4.B	UO 3.2.4.C

Le titulaire s'engage à respecter le coût et les délais de recrutement indiqués dans son annexe financière.

5.3.4 UO 4 Dédommagement des recrutés – Sur devis

Lorsque l'administration en fera la demande, le titulaire doit être en mesure de dédommager les recrutés des frais liés à leur participations aux ateliers, réunion ou autre mis en place par l'administration dans le cadre de son projet. Ce dédommagement est supposé couvrir l'ensemble des dépenses journalières relatives au transport et à l'hébergement du recruté ainsi que les frais occasionnés par la garde d'enfants par exemple.

Les montants de dédommagement des frais sont plafonnés. Ils sont soumis à un accord préalable de l'administration. Le taux de TVA en vigueur s'applique.

Le dédommagement peut également être effectué directement par l'administration auprès des recrutés, selon ses propres règles internes.

Les conditions de prise en charge des frais de déplacement sont les suivantes :

- UO 4.1 : Pour les frais de déplacement survenant en dehors de la région de résidence du recruté, le prix est librement défini par le titulaire dans la limite d'un plafond fixé à 150€HT par jour. Ce forfait journalier s'applique en fonction du nombre de jours sollicités et non en fonction du nombre de nuitées passées sur place. Ainsi, un aller-retour sans nuitée donne lieu à la tarification du forfait ;
- UO 4.2 : Pour les frais de déplacement survenant en dehors de la métropole, le Titulaire communique un devis soumis à la validation de l'administration commanditaire. Les frais de déplacement seront réglés sur la base des éléments suivants :
 - Des justificatifs communiqués par le Titulaire sur la base des éléments fournis par le recruté ;
 - Pour les titres de transport (billet), des frais réellement engagés ;
 - Pour l'hébergement et le transport local sur place, le forfait de l'UO 4.1 s'applique en complément ;
 - Sur la base des textes fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage de l'État.

5.3.5 UO 5 Indemnisation des recrutés

Lorsque l'administration en fera la demande, le titulaire devra être en mesure d'indemniser les recrutés pour leur participation au projet de l'administration. Cette indemnisation est indépendante du dédommagement. Elle prend en compte la participation des usagers aux ateliers.

Les montants de l'indemnisation sont plafonnés et forfaitaires.

- Montant forfaitaire par demi-journée : 30 € HT
- Montant forfaitaire par journée : 50 € HT

CHAPITRE III – CLAUSES COMMUNES A TOUS LES LOTS

ARTICLE 1 - FRAIS ANNEXES

1.1 Frais de déplacement

Les frais de déplacement tiennent compte de l'ensemble des dépenses journalières relatives aux transports et à l'hébergement d'un intervenant du Titulaire.

Les conditions de prise en charge, par l'administration commanditaire, des frais de déplacement sont les suivantes :

- UO Annexe-1 : Pour les frais de déplacement survenant en dehors de la région de résidence de l'intervenant, le prix est librement défini par le titulaire dans la limite d'un plafond fixé à 150€HT par jour. Ce forfait journalier s'applique en fonction du nombre de jours travaillés et non en fonction du nombre de nuitées passées sur place. Ainsi, un aller-retour sans nuitée donne lieu à la tarification du forfait ;
- UO Annexe-2 : Pour les frais de déplacement survenant en dehors de la métropole, le Titulaire communique un devis soumis à la validation de l'administration commanditaire. Les frais de déplacement seront réglés sur la base des éléments suivants :
 - Des justificatifs communiqués par le Titulaire ;
 - Pour les titres de transport (billet), des frais réellement engagés ;
 - Pour l'hébergement et le transport local sur place, le forfait de l'UO 4.1 s'applique en complément ;
 - Sur la base des textes fixant les conditions et les modalités de règlement des frais occasionnés par les déplacements temporaires des personnels civils de l'État - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage de l'État.

1.2 Frais de fourniture d'équipements techniques ou d'outils informatiques sur justificatif (devis)

La fourniture et le prix des outils de base nécessaires à la réalisation des UO du marché sont inclus dans les prestations du marché.

Toutefois, la fourniture d'outils particuliers, sera réglée sur la base des justificatifs des frais réellement engagés. Ceci concerne par exemple l'usage de logiciels informatiques dont la spécificité est telle qu'ils ne pourraient être considérés dans l'offre générique. La facturation de frais annexes, sur justificatifs, sera marginale et ponctuelle. Elle est soumise à un accord préalable de l'administration, sur présentation d'un devis détaillé.

ARTICLE 2 - OUTILS A UTILISER DANS LE CADRE DES PRESTATIONS

En conformité avec la circulaire du Premier Ministre n° 5608 / SG du 19 septembre 2012, les outils utilisés par les administrations bénéficiaires sont :

- pour les présentations : LibreOffice Impress (5.0), Microsoft Powerpoint
- pour les documents d'analyse et d'étude : LibreOffice Writer et Calc (5.0), Microsoft Office (Word, Excel).

Le titulaire devra s'adapter le cas échéant aux évolutions des outils utilisés par les bénéficiaires.

L'ensemble des outils utilisés pour la réalisation des prestations sont conformes aux règles de sécurité mentionnées au CCAP.

Pour les livrables de type vidéos ou infographie, le titulaire est amené à présenter une à deux pistes créatives au moins. La finalisation de la piste créative retenue inclut les différents allers et retours nécessaires à la validation finale de la création. L'exécution et la livraison des visuels s'effectue dans toutes ses déclinaisons, ainsi que dans plusieurs formats de fichiers tels que demandés par le commanditaire (maximum 5, par exemple : pdf, jpeg, eps, rvb, cmj, noir et blanc) et inclut la livraison d'une épreuve de contrôle des couleurs en cas d'impression ainsi que tous les éléments en fichier natif ou fichier source.

Les livrables sont communiqués de manière dématérialisée. L'impression des livrables doit rester exceptionnelle.

ARTICLE 3 - DEROULEMENT DE LA PRESTATION

Les prestations sont menées par une équipe projet du titulaire disposant d'une expérience importante et d'une capacité à l'appliquer au contexte du secteur public. La composition de l'équipe est soumise au respect de l'article 9 du CCAP.

L'administration bénéficiaire assure la direction des projets et le contrôle de toute action de communication externe sur ces projets.

Le titulaire n'est pas autorisé à communiquer sur les missions qu'il réalise dans le cadre de ce marché sans l'autorisation expresse et écrite du commanditaire. Les éléments utilisés pour de telles communications doivent par ailleurs être soumis pour validation au commanditaire, conformément au CCAP.

Le titulaire peut être amené à réaliser les travaux au sein d'une équipe intégrée composée d'une équipe projet de l'administration concernée (cf. chapitre « fonctionnement en équipe intégrée »).

Un dispositif ad hoc de pilotage est défini en fonction de l'organisation projet mise en place au sein de l'administration commanditaire. En tout état de cause, le pilotage et la direction de mission relèvent de l'administration et l'appui fourni par le titulaire respecte les principes d'association des agents ou des usagers, de recherche d'impact à travers les démarches conduites et d'organisation du transfert de compétences aux équipes internes de l'administration concernée.

Le titulaire peut demander à l'administration la transmission de documents et informations supplémentaires. Toutefois, celle-ci se réserve le droit d'en demander les motifs ou de refuser cette communication.

Le titulaire ne peut se prévaloir d'une insuffisance d'informations pour se décharger de sa responsabilité, sauf à démontrer un lien suffisamment direct entre un refus de communication et un manquement de sa part.

Le titulaire répond à toute demande d'information ou de transmission de documents en rapport avec l'exécution du présent accord-cadre.

Lors de la commande d'une mission, une ou plusieurs réunions de cadrage ont lieu avec le responsable désigné au sein de l'administration commanditaire, qui assure alors le suivi opérationnel de la prestation, qui fournit la documentation initiale liée à la réflexion demandée (ébauches internes de réflexion, comptes rendus de réunions, documentation technique, courriers), qui fixe le calendrier cible pour la restitution et pour le rapport final. Le coût de ces réunions est inclus dans les prix du marché. **Les UO « cadrage » ne sont activées que lorsqu'il existe un besoin important de cadrage de la problématique que quelques réunions de prise de commande ne suffiraient pas à couvrir. Ces UO peuvent être mobilisées lorsque le commanditaire a besoin d'un travail supplémentaire pour accompagner le cadrage d'un projet en vue d'une qualification opérationnelle nécessitant plus de trois réunions initiales.**

Le titulaire adapte à chaque mission ses méthodes pour aider les administrations à se moderniser en s'inspirant des meilleures pratiques et en développant des méthodes innovantes dès le cadrage du projet. Il veille à prendre en compte l'environnement de la mission, en particulier les contraintes de service, et à s'adapter aux démarches des différentes cultures métiers. La conception et la conduite du projet doivent également prendre en compte les facteurs liés au développement durable.

Au cours de la mission le niveau de complexité doit être défini, en accord avec l'administration, en fonction de plusieurs critères :

- La complexité de l'écosystème d'acteurs : en fonction de la dispersion géographique ou organisationnelle des acteurs impliqués
- La complexité de l'accessibilité des données et de leur analyse
- Le calendrier attendu pour l'exécution de la prestation

En cas de désaccord sur le niveau de complexité, le choix du niveau revient à l'administration.

Une évaluation est établie à la fin de chaque mission par l'administration commanditaire conformément au modèle d'évaluation fourni en annexe au présent document. Cette évaluation est envoyée à la DITP.

Le titulaire peut élaborer au fil du projet des versions de travail du livrable final qu'il partage avec le responsable en charge du suivi opérationnel de la prestation, afin de recueillir des avis intermédiaires et permettre des réajustements, si besoin.

Les droits de propriété intellectuelle applicables au présent accord-cadre sont détaillés dans le CCAP du présent accord-cadre.

ARTICLE 4 - FONCTIONNEMENT EN EQUIPE INTEGREE

Dans le cas où la prestation est réalisée en équipe intégrée, l'administration commanditaire pourra fournir un cadrage précis de l'objet de la prestation, de la démarche envisagée et des besoins en termes de méthodologies et de compétences à mobiliser, du dispositif d'équipe à mettre en place. Ce dispositif tiendra compte des intervenants de l'administration commanditaire affectés au pilotage et à la réalisation de la mission, les ressources mises en place par le titulaire venant compléter les ressources internes de l'administration.

Ce mode de travail fortement intégré, dans lequel les titulaires viennent en appui de l'administration, doit favoriser le transfert de compétence, de méthodologies et d'expertises du titulaire vers l'administration.

Il doit également garantir dans tous les cas l'association des agents ou des usagers et le développement de la capacité d'amélioration des services.

Le fonctionnement en équipe intégrée suppose de mettre en œuvre et de respecter des règles particulières en matière :

- d'organisation de l'équipe et de répartition des rôles entre l'administration et les intervenants du titulaire ;
- de principes de fonctionnement ;
- de règles de travail en groupe et de conduite de réunion ;
- de confidentialité.

Ces règles sont définies conjointement lors du lancement de chaque projet. Elles permettent de tirer parti des bénéfices du fonctionnement intégré ayant trait notamment au transfert de compétences méthodologiques, à la réactivité, à la facilité et au caractère instantané de la communication et de la coordination et à la synergie du travail en équipe.

Les plans de charge et les profils cibles pour chaque partie prenante sont validés en amont du lancement de chacune des phases de la mission, avec le responsable de l'administration commanditaire, et formalisés par un bon de commande.

Un dispositif de communication de données périodique (hebdomadaire a priori) sur l'avancement, la qualité et les risques est mis en place entre, d'une part l'administration commanditaire, et d'autre part le titulaire pour assurer le pilotage et le suivi du projet.

ARTICLE 5 - GESTION DE LA CONNAISSANCE

Le titulaire définit et assure tout au long de l'exécution de l'accord-cadre la gestion documentaire des études qu'il réalise. Cette dernière comprend l'ensemble de la documentation recensée et produite ainsi que les procédures de son organisation.

Tout au long de l'exécution des prestations, le titulaire met en place un dispositif de capitalisation des documents (intermédiaires et finaux) qui alimente une base de connaissances restituée à l'administration commanditaire. Ce dispositif favorise l'appropriation par l'administration des contenus produits et des méthodes employées.

Ces documents sont stockés sur les outils utilisés par l'administration

ARTICLE 6 - RESPECT DE LA MÉTHODOLOGIE

L'administration et le titulaire s'engagent à respecter la méthodologie arrêtée en phase de lancement de chaque mission.

Le titulaire apporte son expertise en matière de méthodologie, qu'il soumet à l'administration pour validation.

Un transfert de compétences du titulaire aux intervenants de l'administration des méthodes, outils, meilleures pratiques et procédures s'applique dès la notification de l'accord-cadre et tout au long de son exécution.

ARTICLE 7 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

Soucieuse de limiter l'impact environnemental de ses achats, l'administration intègre dans le présent CCTP des dispositions environnementales visant à favoriser le caractère écoresponsable des prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre. Dans une perspective de réduction des impacts environnementaux, il est fortement recommandé aux titulaires, quand cela est possible, de disposer des relais locaux.

En amont de chaque projet, le titulaire doit être force de proposition pour améliorer la performance environnementale des prestations mobilisées. Durant l'exécution des prestations, il s'assure du respect de ces obligations environnementales et communique, sur demande de l'administration, les éléments de preuve associés. Il est attendu que le titulaire :

- intègre dans ses rapports des recommandations liées au développement durable (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux) dès que ces éléments sont opportuns,
- favorise les déplacements en transport en commun, notamment en train. Les déplacements en avion doivent être exceptionnels,
- privilégie les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence),
- assure la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques,
- prévoit une extinction complète des systèmes d'éclairage dans les bureaux aux horaires non travaillés,
- met en place une politique de Green IT (par exemple : tri des données, alimentation des serveurs, stockage sur les réseaux, gestion des mails et envois raisonnés)

ARTICLE 8 - CLAUSE INNOVATION

L'article R. 2124-3 du code de la commande publique dispose que : « Sont innovants les travaux, fournitures ou services nouveaux ou sensiblement améliorés. Le caractère innovant peut consister dans la mise en œuvre de nouveaux procédés de production ou de construction, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle, dans les pratiques, l'organisation du lieu de travail ou les relations extérieures de l'entreprise. »

Le titulaire met en œuvre les prestations en proposant à l'administration chaque fois que cela est possible des solutions innovantes. Une prestation innovante est donc une prestation qui n'est pas généralisée et qui n'est pas entrée dans l'usage courant. Ces solutions peuvent être intégrées à n'importe quelle composante des prestations mises en œuvre pour la réalisation des prestations de l'accord-cadre. Il appartient au titulaire d'être force de proposition vis-à-vis de l'administration. En cas de surcoût de la solution innovante par rapport à la solution standard, le titulaire présente un devis à l'administration. Ces prestations de solutions innovantes sont achetées sur devis et précisées dans l'annexe financière en UO Annexe 4-Innovation.

Si l'innovation apparue devient le nouveau standard, celle-ci est intégrée autant que possible dans le marché via un avenant afin de définir un nouveau standard à l'exécution des prestations plus innovant que celui décrit dans le présent CCTP.