GOUVERNEMENT
Liberté
Égalité
Fraternité

Direction interministérielle
de la transformation publique

Accord-cadre relatif à des prestations de participation et de consultation citoyennes

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Numéro de consultation : ACIM_Participation_2025

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières comporte 70 pages, numérotées de 1 à 70.

Table des matières

CHAPITRE I – PRÉSENTATION GÉNÉRALE 6
ARTICLE 1 - CONTEXTE ET OBJECTIFS DE L'ACCORD-CADRE 6
ARTICLE 2 - DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES LOTS 7
ARTICLE 3 - PRÉSENTATION LA DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP) . 8
ARTICLE 4 - MODALITÉS DE TRAVAIL AVEC LES COMMANDITAIRES 9
4.1 L'EMISSION DU BON DE COMMANDE 9
4.2 FONCTIONNEMENT EN EQUIPE INTEGREE 9
4.3 DEROULEMENT DE LA PRESTATION 10
4.4 PRECISION SUR LES DELAIS 11
4.5 RESPECT DE LA METHODOLOGIE 12
4.6 COLLABORATION AVEC D'AUTRES TITULAIRES DU MARCHE ET D'AUTRES MARCHES 12
CHAPITRE II - DÉTAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES 13
LOT 1 – CONDUIRE DES DISPOSITIFS EN PRÉSENTIEL 13
ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 1 13
ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES 14
ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 1 15
3.1 UO 1 APPUI AU CADRAGE METHODOLOGIQUE DU DISPOSITIF 15
3.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet 15
3.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc 16
3.1.3 UO. 1.3 Coordination (forfait mensuel) 16
3.1.4 UO 1.4 Note de cadrage méthodologique 16
3.1.5 UO 1.5 Note de conducteur détaillé d'animation 17
3.1.6 UO. 1.6 Conception de supports d'animation 17
3.1.7 UO 1.7 brief des facilitateurs (par un intervenant) 18
3.2 UO 2 ANIMATION ET FACILITATION DU DISPOSITIF 18
3.2.1 UO 2.1. Animation standard par un animateur 18
3.2.2 UO 2.2 Animation d'une session en ligne (1h30 à 2h) 19
3.2.3 UO 2.3 Facilitation (1 facilitateur) 19
3.3 UO 3 SYNTHESE DU DISPOSITIF ET PRESENTATION 19
3.3.1 UO 3.1 Analyse et synthèse 19
3.3.2 UO 3.2 Synthèse de plusieurs modalités 20
3.3.3 UO 3.3 Présentation de la synthèse 21
3.3.4 UO 3.4 - Documentation et capitalisation sur la démarche 21
LOT 2 – CONDUIRE DES DISPOSITIFS EN LIGNE 22
ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 2 22
ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES 22

2.1 FONCTIONNALITES RELATIVES A LA PLATEFORME DE CONSULTATION 22
2.1.1 Fonctionnalités de base 22
2.1.2 Fonctionnalités avancées 23
2.1.3 Développements complémentaires et mises à jour de la plateforme 23
2.1.4 Infrastructure et qualité de service 23
2.1.5 Sécurité et transparence 24
2.1.6 Autonomie de la plateforme 25
2.2 EXPERTISES RELATIVES AU BON DEROULEMENT DES CONSULTATIONS CITOYENNES EN LIGNE 25
2.3 EXPERTISES RELATIVES A L'ANALYSE ET A LA SYNTHESE DES CONSULTATIONS CITOYENNES EN LIGNE 26
ARTICLE 3 - PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LES TITULAIRES DU LOT 2 ET DU LOT 4 26
ARTICLE 4 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 2 26
4.1 UO 1 - APPUI AU CADRAGE METHODOLOGIQUE DE LA CONSULTATION 26
4.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet 26
4.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc 26
4.1.3 UO 1.3 Coordination (forfait mensuel) 27
4.1.4 UO 1.4 Note de cadrage méthodologique 27
4.2 UO 2 – INSTALLATION, UTILISATION ET PARAMETRAGE DE LA PLATEFORME DE CONSULTATION 28
4.2.1 UO 2.1 - Mise à disposition de la plateforme 28
4.2.2 UO 2.2 - Paramétrage des contenus (forfait) 28
4.2.3 UO 2.3 – Mise à disposition des fonctionnalités avancées ne nécessitant pas de développements complémentaires 28
4.2.4 UO 2.4 – Mise à disposition de fonctionnalités nécessitant un ou des développements complémentaires – sur devis 29
4.2.5 UO 2.5 - Formation des équipes de l'administration commanditaire à l'utilisation de la plateforme 29
4.2.6 UO 2.6 – Suivi de la consultation (forfait mensuel) 29
4.2.7 UO 2.7 – Forfait d'homologation renforcée de la plateforme 29
4.3 UO 3 - MODERATION ET ANIMATION DE LA PLATEFORME 30
4.3.1 UO 3.1 - Assistance utilisateurs (forfait hebdomadaire) 30
4.3.2 UO.3.2 - Modération de la plateforme 30
4.3.3 UO 3.3 - Animation de la plateforme (forfait hebdomadaire) 31
4.4 UO 4 TRAITEMENT, ANALYSE ET SYNTHESE DES CONTRIBUTIONS 32
4.4.1 UO 4.1 - Tri à plat des questions fermées (forfait) 32
4.4.2 UO 4.2 - Tri croisé d'une question fermée 32
4.4.3 UO 4.3 - Traitement par nombre de contributions (pour une question ouverte) 33
4.4.4 UO.4.4 – Synthèse d'une consultation 35
4.4.5 UO.4.5 - Présentation d'une synthèse de consultation 35
4.4.6 UO 4.6 - Documentation et capitalisation sur la démarche 35
LOT 3 – RECRUTER LES CITOYENS 36

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 3 36
ARTICLE 2 - CRITERES DE RECRUTEMENT ET EXPERTISES ATTENDUES 36
ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 3 37
3.1 UO 1 CADRAGE METHODOLOGIQUE 37
3.2 UO 2 RECRUTEMENT DE CITOYENS PAR TIRAGE AU SORT 37
3.2.1 UO 2.1 Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens 38
3.2.2 UO. 2.2 Tirage au sort jusqu'à 50 citoyens 39
3.2.3 UO. 2.3 Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens 39
3.2.4 UO. 2.4 Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens 40
3.3 UO 3 RECRUTEMENT DE CITOYENS PAR LA CONSTITUTION D'UN PANEL 41
3.3.1 UO 3.1 Constitution d'un panel jusqu'à 15 citoyens 41
3.3.2 UO.3.2 Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens 42
3.3.3 UO.3.3 Constitution d'un panel jusqu'à 100 citoyens 43
3.3.4 UO. 3.4 Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens 43
3.4 UO 4 RECRUTEMENT DE CITOYENS PAR CALIBRAGE 44
3.4.1 UO 4.1 Calibrage de 15 citoyens 45
3.4.2 UO.4.2 Calibrage de 50 citoyens 46
3.4.3 UO.4.3 calibrage de 100 citoyens 47
3.4.4 UO. 4.4 Calibrage de 150 citoyens 47
3.5 UO 5 DEFRAIEMENT 48
3.6 UO 6 DEDOMMAGEMENT 49
LOT 4 – CONCEVOIR LES SUPPORTS D'INFORMATION POUR ÉCLAIRER LE DÉBAT AVEC LES CITOYENS 50
ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 4 50
ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES 50
ARTICLE 3 - PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LES TITULAIRES DU LOT 4, DU LOT 1 ET DU LOT 2 51
3.1 PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LE TITULAIRE DU LOT 1 ET LE TITULAIRE DU LOT 4 51
3.2 PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LE TITULAIRE DU LOT 2 ET LE TITULAIRE DU LOT 4 51
ARTICLE 4 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 4 51
4.1 UO 1 FORFAIT DE SUIVI DE PROJET 51
4.2 UO 2 REUNION AD HOC 52
4.3 UO 3 NOTE DE CADRAGE METHODOLOGIQUE 52
4.4 UO 4 ÉTUDE DE CONTEXTE 52
4.5 UO 5 CARTOGRAPHIE DES CONTROVERSES 53
4.6 UO 6 FICHE PEDAGOGIQUE 53
4.7 UO 7 DOSSIER D'INFORMATIONS PEDAGOGIQUE 54
4.8 UO 8 INFOGRAPHIE OU DATA VISUALISATION – SUR DEVIS 54
4.9 UO 9 ANIMATION POUR ASSURER LA MONTEE EN COMPETENCES DES CITOYENS (2H AU MAXIMUM) 55
4.10 UO 10 – DOCUMENTATION ET CAPITALISATION SUR LA DEMARCHE 55

LOT 5 – APPUI À L'ÉVALUATION DE DISPOSITIFS DE PARTICIPATION CITOYENNE 56
ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 5 56
ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES 56
2.1 CONCEPTION ET MISE EN ŒUVRE DES OUTILS D'EVALUATION 56
2.2 TRAITEMENT ET ANALYSE DE DONNEES 57
ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 5 57
3.1 UO 1 APPUI METHODOLOGIQUE AU CADRAGE DE L'EVALUATION 57
3.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet 57
3.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc 58
3.1.3 UO. 1.3 Note de cadrage méthodologique 58
3.2 UO 2 CONCEPTION D'OUTILS D'EVALUATION 58
3.2.1 UO 2.1 Questionnaire d'évaluation 59
3.2.2 UO 2.2 Guide d'entretien 60
3.2.3 UO 2.3 Guide pour un atelier d'évaluation 60
3.2.4 UO 2.4 Conception d'un outil d'évaluation ad hoc – sur devis 61
3.3 UO 3 COLLECTE DES DONNEES 61
3.3.1 UO 3.1 suivi des réponses au questionnaire d'évaluation (forfait mensuel) 62
3.3.2 UO 3.2 Conduite d'un entretien 62
3.3.3 UO 3.3 Animation d'un atelier d'évaluation 62
3.3.4 UO 3.4 Observation de terrain 63
3.3.5 UO 3.5 Collecte de données de l'outil d'évaluation ad hoc – sur devis 63
3.4 UO 4 ANALYSE DES DONNEES 63
3.5 UO 5 PRESENTATION DE L'ANALYSE 65
3.6 UO 6 – DOCUMENTATION ET CAPITALISATION SUR LA DEMARCHE 65
CHAPITRE III – CLAUSES COMMUNES A TOUS LES LOTS 66
ARTICLE 1 - FRAIS ANNEXES 66
1.1 FRAIS DE DEPLACEMENT 66
1.2 FRAIS DE FOURNITURE D'EQUIPEMENTS TECHNIQUES OU D'OUTILS INFORMATIQUES SUR JUSTIFICATIF – DONT IMPRESSION (DEVIS) 66
1.3 PRESTATIONS REALISEES LE DIMANCHE ET LES JOURS FERIES 67
1.4 PRESTATION A REALISER EN URGENCE 67
ARTICLE 2 - OUTILS A UTILISER DANS LE CADRE DES PRESTATIONS 67
ARTICLE 3 - GESTION DE LA CONNAISSANCE 68
ARTICLE 4 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE 68

CHAPITRE I – PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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

Conformément à la circulaire du 19 janvier 2022 relative à l'encadrement du recours par les administrations et les établissements publics de l'État aux prestations intellectuelles, la DITP doit conclure, sur mandat de la DAE, un accord-cadre interministériel relatif à des prestations de participation et de consultation citoyennes.

Le présent accord-cadre a pour objet les prestations nécessaires à l'appui à la mise en œuvre et à l'évaluation des démarches de participation citoyenne destinées à associer les citoyens au processus de décision politique, en dehors des rendez-vous électoraux.

Ces démarches peuvent être mises en œuvre par l'État (administrations centrales et déconcentrées) ainsi que les établissements publics volontaires et les autorités administratives indépendantes qui ont souhaité bénéficier de l'accord-cadre.

Elles peuvent être, d'une part, **organisées volontairement par l'État** et permettent à des citoyens non experts de donner un avis et de formuler des propositions sur des projets de réforme, des politiques publiques ou encore des sujets de controverse qui appellent la construction d'un compromis. Elles sont un moyen d'impliquer les citoyens dans la construction des politiques publiques, en tenant compte de la diversité de leurs opinions et de leurs attentes.

Note Bene : Le CESE n'est pas bénéficiaire de ce marché, dont les modalités de saisine pour organiser des dispositifs de participation sont définies par la législation.

Elles peuvent d'autre part être **organisées en application des dispositions de textes règlementaires** tels que le code de l'énergie, le code de l'environnement, le code de l'urbanisme et ou encore le code minier.

Les missions de cet accord-cadre peuvent être réalisées partout en France, y compris dans les territoires ultramarins, et auprès d'administrations très diverses. La liste complète des bénéficiaires est précisée au CCAP.

Le recours aux prestations intellectuelles de cet accord-cadre est 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'État 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 et les secrétaires généraux de chaque ministère sont amenés à contrôler le respect de ces dispositions ainsi que les conditions d'engagement et de suivi des prestations.

Le recours aux prestations de cet accord-cadre doit répondre aux exigences fixées par l'article L131-1 du code des relations entre le public et l'administration : « lorsque l'administration décide, en dehors des cas régis par des dispositions législatives ou réglementaires, d'associer le public à la conception d'une réforme ou à l'élaboration d'un projet ou d'un acte, elle rend publiques les modalités de cette procédure, met à disposition des personnes concernées les informations utiles, leur assure un délai raisonnable pour y participer et veille à ce que les résultats ou les suites envisagées soient, au moment approprié, rendus publics ».

ARTICLE 2 - DESCRIPTION SYNTHÉTIQUE DES LOTS

Le présent marché doit permettre d'appuyer l'administration commanditaire dans sa réponse aux enjeux suivants :

- Aider au cadrage méthodologique et accompagner la mise en œuvre des démarches de participation avec les citoyens ;
- Permettre aux citoyens d'être informés de manière plurielle et contradictoire sur un sujet de sorte à pouvoir s'exprimer sur une politique publique ;
- Outiller pour évaluer les démarches de participation citoyenne.

Cet accord-cadre est composé de 5 lots.

Lot 1 : conduire des dispositifs en présentiel. Ce lot comprend des prestations liées au cadrage méthodologique des démarches de concertation, l'animation et la facilitation de dispositifs en présentiel, et le cas échéant à distance (en visioconférence), ainsi que la synthèse des résultats obtenus.

Lot 2 : conduire des consultations en ligne. Ce lot comprend des prestations liées au cadrage méthodologique des consultations en ligne, à la mise en œuvre de celles-ci ainsi qu'à l'analyse et à la synthèse des résultats obtenus.

Lot 3 : recruter les citoyens. Ce lot comprend des prestations de recrutement des citoyens sur la base de critères définis par l'administration commanditaire. Celui-ci peut se faire selon plusieurs méthodes : le tirage au sort, la réalisation d'un panel et le calibrage. Il est également prévu des UO de défraiement et de dédommagement des participants.

Lot 4 : concevoir les supports d'information pour éclairer le débat avec les citoyens. Ce lot comprend des prestations de vulgarisation et de synthétisation de documents techniques ; de recherche et d'analyse de données ; de conception et de mise en œuvre de méthodes pédagogiques innovantes.

Lot 5 : appui à l'évaluation de dispositifs de participation citoyenne. Ce lot comprend des prestations d'appui au cadrage de l'évaluation de la démarche de participation citoyenne (propositions d'outils de collecte de données en fonction des facteurs à évaluer), d'appui à la collecte et à l'analyse de ces données.

ARTICLE 3 - PRÉSENTATION 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).

La DITP pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace, avec cinq objectifs :

- Assurer le déploiement effectif des priorités de l'action gouvernementale ;
- Territorialiser l'action publique ;
- Améliorer l'efficacité, la qualité et l'accessibilité des services publics ;
- Simplifier la vie des Français et des agents publics ;
- Aider les administrations à réussir leurs transformations.

Découvrir l'action de la DITP : modernisation.gouv.fr

Le centre interministériel de la participation citoyenne (CIPC), intégré à la DITP, est un centre d'expertise sur le sujet de la participation citoyenne créé le 25 novembre 2019. Le CIPC agit au niveau interministériel et a pour missions de :

- Nourrir et mettre en œuvre la feuille de route du Gouvernement en matière de participation citoyenne et de renouveau démocratique ;
- Développer le réflexe de la participation citoyenne au sein de l'État en accompagnant les ministères et les laboratoires interministériels d'innovation territoriale dans la conception et le pilotage de dispositifs participatifs robustes ;
- Veiller à la sincérité et la qualité des démarches de participation citoyenne, en conformité avec les meilleurs standards en la matière ;
- Développer l'expertise publique dans ce domaine et diffuser les bonnes pratiques (à travers des formations, la conception et la diffusion de guides d'aide au cadrage et d'évaluation, d'animation de réseaux de référents, etc.) ;
- Piloter l'application Agora ;
- Piloter le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert (PGO).

Le 3ème comité interministériel de la transformation publique (CITP) a entériné le fait qu'« aucune réforme d'ampleur, qu'elle ait un volet législatif ou non, ne pourra être lancée sans avoir garanti les conditions d'une participation réelle et sincère des citoyens à sa conception […]. Pour appuyer les administrations dans leurs démarches participatives, un dispositif d'accompagnement interministériel sera mis en place ».

Les missions du CIPC ont été renforcées lors du 6ème CITP du 5 février 2021 en ce que **le ministère ayant autorité sur le CIPC doit être systématiquement consulté par les administrations en amont d'une démarche participative** afin de garantir la qualité et la cohérence des exercices participatifs.

Le CIPC est compétent pour accompagner les démarches de participation mises en œuvre volontairement par l'État. Il peut être saisi par les décideurs et les administrations (centrales et déconcentrées) souhaitant associer les citoyens à l'élaboration de leurs politiques publiques.

La DITP est sous l'autorité du ministre en charge de la réforme de l'État. Le ministre en charge de la participation citoyenne dispose du CIPC.

ARTICLE 4 - MODALITÉS DE TRAVAIL AVEC LES COMMANDITAIRES

4.1 L'émission du bon de commande

Afin de disposer des éléments nécessaires à l'émission d'un bon de commande, il est organisé, au maximum 3 réunions de pré-cadrage d'une heure chacune. Elles se tiennent 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 livrable final. Le coût de ces réunions est inclus dans les prix du marché.

À l'issue de cette ou de ces réunions de pré-cadrage, le titulaire remet une proposition commerciale à l'administration bénéficiaire, comprenant :

- Un rappel du contexte et des objectifs ;
- Un argumentaire justifiant la bonne compréhension des enjeux de la démarche avec des premières illustrations méthodologiques ;
- Une proposition de jalons et de livrables associés sur la base du calendrier fourni ;
- Un devis établi conformément au bordereau des prix et des délais ;
- Une présentation des profils de l'équipe mobilisée sur la mission.

Pour ce qui concerne les titulaires du lot 2, la proposition permet également de convenir :

- De la bonne traduction des besoins et des choix éditoriaux dans la structuration future de la plateforme ;
- Des modalités d'exécution des prestations et des modalités d'utilisation de la maintenance.

Ces éléments sont étudiés par l'administration commanditaire qui s'assure que le dispositif recommandé et que les orientations proposées correspondent bien à ses attentes. L'administration émet un bon de commande sur cette base, complétée des éléments attendus à l'article 15.3 du CCAP (annexe RGPD, déclaration de conflits d'intérêt notamment).

Les UO « cadrage » des différents lots sont activées lorsque les 3 réunions de pré-cadrage sont consommées.

4.2 Fonctionnement en équipe intégrée

On entend par équipe intégrée **le fait pour l'administration de piloter le projet sur lequel il y a un besoin de prestation.**

La prestation est réalisée en équipe intégrée. Cela implique que l'administration commanditaire fournira un cadrage précis de l'objet de la prestation, de la démarche envisagée et du dispositif d'équipe à mettre en place.

Le cadrage stratégique d'un projet (définition des sujets, formulation des problématiques, gouvernance du projet, public cible, choix des informations à délivrer aux citoyens …) est toujours réalisé par l'administration commanditaire, qui peut être accompagnée par le CIPC. Les titulaires des différents lots sont eux compétents pour réaliser, le cas échéant, le cadrage méthodologique d'un projet (identifier la meilleure méthodologie d'animation, pour servir les objectifs de la démarche, concevoir un déroulé, mobiliser les moyens nécessaires pour mener à bien les travaux avec les citoyens, synthétiser les contributions ou encore la mise à disposition de fonctionnalités pour une plateforme en ligne).

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 compétences, de bonnes pratiques et d'expertises du titulaire vers l'administration. Chaque lot, à l'exception du lot 3, comporte donc une unité d'œuvre (UO) capitalisation à cet effet.

Il doit également garantir dans tous les cas l'association des agents 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 et conformément aux clauses de l'accord-cadre. Elles permettent de tirer parti des bénéfices du fonctionnement intégré ayant trait notamment au transfert de compétences méthodologiques, à la réactivité, à la facilité 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 l'administration commanditaire et le titulaire pour assurer le pilotage et le suivi du projet.

La participation des titulaires du marché à des réunions institutionnelles est décidée par l'administration commanditaire.

4.3 Déroulement 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 11.2 du CCAP.

L'administration commanditaire 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.

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, 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.

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 des critères énoncées dans chaque UO.

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.

Le titulaire doit 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.

4.4 Précision sur les délais

Les délais des prestations pour la réalisation des UO sont indicatifs. Pour chaque UO, ils courent à compter de la réception du bon de commande et conformément au devis et à la proposition commerciale acceptée par l'administration. **Les délais ne correspondent pas au nombre de jour/homme de l'UO** mais au temps estimé nécessaire pour réaliser la prestation.

Les délais d'exécution des prestations sont suspendus lorsque les titulaires sont en attente de retours et arbitrages de la part de l'administration commanditaire.

Ils sont indiqués en **jours ouvrés, sauf précisions contraires** dans la description des unités d'œuvre. Chaque jour ouvré correspond à une journée de travail de 8 heures. Pour les prestations d'un délai supérieur ou égal à 5 jours ouvrés, les délais peuvent varier de plus ou moins 20%. Par exemple, pour une prestation de 5 jour ouvrée, une journée en plus ou en moins est acceptée (voir chapitre 3 pour les délais d'urgence).

Pour les frais de déplacement, de transport, de fournitures d'équipements techniques et d'outils informatique spécifiques, se reporter au chapitre 3.

4.5 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.

Les livrables à destination du grand public fournis par les titulaires doivent être accessibles aux personnes en situation de handicap (en application de la directive 2019/882 (European Disability Act).

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.

Le titulaire fournit à l'administration commanditaire les résultats bruts des dispositifs de participation citoyenne.

4.6 Collaboration avec d'autres titulaires du marché et d'autres marchés

Le titulaire d'un lot de l'accord-cadre pourra être amené à travailler en collaboration avec un titulaire d'un autre lot de l'accord-cadre. Cette affirmation reste vraie même lorsqu'un prestataire est titulaire de plusieurs lots de l'accord-cadre, puisque les règles d'attribution des bons de commande ne permettent pas aux bénéficiaires du marché de choisir les prestataires mobilisés. Cette collaboration prend la forme de réunions mutualisées, lorsque les présentations et arbitrages concernent plusieurs prestataires. 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.

La coordination entre les différents prestataires est réalisée par l'administration en priorité, et peut :

- Mobiliser l'appui du prestataire du lot 1 en cas de collaboration entre plusieurs titulaires (par exemple entre les titulaires du lot 1, du lot 2, du lot 3 et du lot 4) ;
- Mobiliser l'appui du prestataire du lot 2 en cas de collaboration entre plusieurs titulaires dont ne fait pas partie le lot 1 (par exemple entre les titulaires du lot 3 et du lot 4).

Les administrations bénéficiaires de cet accord-cadre disposent de marchés conclus avec des prestataires, détenteurs d'une exclusivité pour les prestations qui leur sont confiées. Les titulaires du présent accord-cadre peuvent être amenés à se coordonner avec ces titulaires dans le cadre de la réalisation des prestations.

Par exemple, la DITP est utilisatrice de l'accord-cadre interministériel relatif à la conception, l'organisation et la réalisation d'évènements. Sont considérés comme événements, au titre de ces marchés, des événements de mobilisation citoyenne ou encore des colloques/débats nationaux tels qu'ils peuvent être organisés dans le cadre du présent marché. Ainsi, il pourrait être demandé aux titulaires du présent accord-cadre de se coordonner avec les entreprises en charge des prestations liées au transport, à l'hébergement, aux repas, aux équipements techniques commandées pour l'événement ou encore à la réservation de salles.

Aussi, l'impression et la livraison des documents nécessaires au bon déroulement des ateliers en présentiel sont effectuées par le titulaire de l'accord-cadre interministériel d'impression dite « de labeur » (ou par les titulaires des marchés conclus par les services régionaux PFRA).

Les impressions et livraisons nécessaires à l'épreuvage de ces documents, à des documents internes liés à la chefferie de projet ou qui doivent être effectuées dans des délais contraints (moins de 48h entre le BAT et la livraison) peuvent être réalisées par le titulaire du présent marché. C'est au titulaire du lot 1 qu'incombe la diffusion de ces livrables auprès des citoyens, sauf décision contraire de l'administration commanditaire. Dans le cas d'un atelier en visioconférence, le titulaire du lot 4 transmet au titulaire du lot 1 les livrables réalisés dans une version numérique.

CHAPITRE II - DÉTAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES

Les cinq lots du présent accord-cadre correspondent chacun à une méthode qu'il est possible, voire dans certain cas fortement recommandé, de combiner. 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.

LOT 1 – CONDUIRE DES DISPOSITIFS EN PRÉSENTIEL

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 1

Ce lot vise des prestations d'animation et de facilitation de dispositifs de concertation en France métropolitaine et dans les territoires ultramarins. Sont visées toutes concertations comprenant des citoyens, mais aussi des citoyens et d'autres typologie de public (comme des élus, des professionnels ou des représentants de la société civile par exemple).

Pour ce faire, le titulaire pourra proposer des méthodes d'animation, briefer des facilitateurs internes à l'État, produire des documents d'animation et animer des ateliers citoyens (dont des ateliers en visioconférence si besoin), ou encore rédiger une synthèse de ces ateliers.

L'objectif des prestations attendues est d'amener les citoyens à passer d'avis individuels à un avis collectif et argumenté. Il est obtenu grâce au débat entre les citoyens. Les résultats doivent apporter au commanditaire des éléments d'aide à la décision sur un sujet pouvant être complexe et/ou controversé.

L'animation devra être adaptée à la finalité de la concertation, il peut par exemple s'agir de définir les finalités d'une politique publique, de réformer et d'améliorer une politique publique ou encore d'évaluer une politique publique avec les citoyens.

Ainsi, le titulaire doit être en capacité, en fonction de la finalité de la concertation et des objectifs de l'administration commanditaire, de diffuser des supports permettant la montée en compétence des citoyens (ou de prévoir du temps dans le déroulé d'animation pour intégrer cette montée en compétences), d'amener les citoyens à confronter des points de vue, de faire émerger les consensus et les dissensus sur un sujet donné, de construire des propositions collectives, de prioriser des propositions, de permettre aux citoyens de rédiger eux-mêmes le livrable final, etc.

Dans un dispositif en présentiel, la qualité des contributions et/ou de l'avis collectif des citoyens dépend en très grande partie de la compétence de(s) l'animateur(s) pour fédérer le groupe de citoyens, assurer la qualité des échanges au sein du groupe, veiller à la participation équilibrée de tous les membres, créer un climat d'écoute et de confrontation constructive et enfin pour faciliter la formalisation des positions individuelles et collectives.

L'impression et la livraison des documents nécessaires au bon déroulement de l'atelier sont effectuées par le titulaire de l'accord-cadre interministériel d'impression dite « de labeur » (ou par les titulaires des marchés conclus par les services régionaux PFRA). Les impressions nécessaires à l'épreuvage de ces documents, à des documents internes liés à la chefferie de projet ou qui doivent être effectuées dans des délais contraints (moins de 48h entre le BAT et la livraison) peuvent être réalisées par les titulaires du présent marché.

En cas de dispositif comprenant des modalités en présentiel et une consultation en ligne (hors ateliers à distance), c'est au titulaire du lot 1 de réaliser la synthèse de l'ensemble du dispositif sur la base de données fournies par l'administration, sauf indication contraire de l'administration commanditaire.

Par exemple :

- *Si le dispositif est composé d'un atelier de 150 citoyens de 2 jours à Paris et de 2 demi-journées d'atelier en visioconférence, seul le prestataire du lot 1 est mobilisé et devra être amené à réaliser la synthèse du dispositif si cette UO est activée.*
- *Si le dispositif est composé d'un atelier de 150 citoyens de 2 jours à Paris et d'une plateforme en ligne comprenant par exemple un questionnaire en ligne et une boite à idées, les prestataires du lot 1 et 2 seront mobilisés, et la synthèse du dispositif devra être réalisée par le prestataire du lot 1 si cette UO est activée.*

ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES

Le titulaire doit :

- Disposer d'une connaissance de la sphère publique ;
- Posséder ou acquérir une compréhension minimale des politiques publiques du bénéficiaire ou de l'administration commanditaire qu'il accompagne ;
- Disposer de solides connaissances en matière de participation citoyenne ;
- Disposer d'aptitudes au pilotage de projets (et ainsi utiliser des outils de gestion de projet) ;
- Maîtriser des méthodes d'animation et de facilitation ;
- Comprendre sa posture dans l'équipe projet en communiquant exclusivement avec l'administration commanditaire de la prestation, et éventuellement les autres prestataires mobilisés ;
- Être en capacité d'animer et de faciliter des groupes de citoyens supérieurs à 150 participants, et des groupes mixtes comprenant des citoyens mais aussi des parties prenantes ou des élus par exemple ;
- Réaliser des animations d'ateliers aussi bien en visioconférence qu'en présentiel dans toute la France, y compris dans les territoires ultramarins ;
- Être en mesure de coanimer ou d'intégrer à son équipe de facilitation des animateurs et des facilitateurs internes à l'administration ;
- Proposer des méthodes d'animation permettant d'obtenir des résultats de qualité et utiles à la prise de décision pour le commanditaire. Il s'agit de proposer des méthodes adaptées aux besoins du commanditaire et de la finalité de la démarche : prioriser des mesures, faire émerger des propositions, formuler un avis etc.

L'équipe projet est proposée à l'administration commanditaire lors des réunions de cadrage : le titulaire propose un ou des CV, qui devront être validés par l'administration commanditaire pour chaque commande, conformément aux dispositions du CCAP.

Cette équipe projet est composée à minima d'une personne ayant une forte expertise dans la préparation et la mise en œuvre de dispositifs participatifs (a minima 5 ans d'expérience).

La qualité des résultats résulte d'une animation et d'une facilitation neutre, permettant aux citoyens de librement débattre sur la base d'informations plurielles et contradictoires et dans les délais impartis. Autrement dit, les animateurs et les facilitateurs n'expriment pas leurs points de vue personnels et ne participent pas aux débats.

L'animateur a pour rôle d'assurer la qualité des échanges au sein du groupe de citoyens, de veiller à la qualité, à la neutralité et à l'objectivité de l'information donnée et de faciliter les temps de réappropriation des contenus par les citoyens afin qu'ils puissent contribuer. Ces prestations sont assurées par des animateurs confirmés (a minima 5 ans d'expérience), ayant de l'expérience dans l'animation de concertation ou de dialogue participatif.

On entend par **facilitateur** une personne à disposition des citoyens lors des ateliers (a minima un an d'expérience). Son rôle est d'expliquer la consigne de l'atelier, répondre aux questions si besoin, prendre des notes, veiller à la bonne circulation de la parole entre les différentes personnes à la table, et veille au respect du délai. Il a une posture neutre c'est-à-dire qu'il n'exprime pas son avis pour ne pas orienter les débats. On compte en moyenne un facilitateur pour 8 citoyens.

Les prestations de facilitation de cet accord-cadre s'inscrivent dans des démarches de concertation citoyenne, ce qui les différencient des prestations de facilitation prévues par le lot 4 « intelligence collective et facilitation » de l'accord-cadre de « prestations en design de services et parcours utilisateurs, sciences comportementales, simplification des communications, intelligence collective et facilitation, recrutement d'utilisateurs ». Cet autre lot couvre des prestations de facilitation hors démarche de participation ou de concertation citoyenne.

ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 1

3.1 UO 1 Appui au cadrage méthodologique du dispositif

Le titulaire sera associé au cadrage méthodologique de la concertation. Les unités d'œuvre (UO) comprennent les prestations suivantes :

- UO 1.1 Forfaits de suivi de projet
- UO 1.2 Réunions *ad hoc*
- UO 1.3 Coordination (forfait mensuel)
- UO 1.4 Note de cadrage méthodologique
- UO 1.5 Note de conducteur détaillé d'animation
- UO 1.6 Conception de supports d'animation
- UO 1.7 Brief des facilitateurs (par un intervenant)

3.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet

Périmètre de l'UO : ce forfait comprend des réunions hebdomadaires (à distance ou en présentiel), comprises entre une heure et demi et deux heures, ainsi que la préparation et le bilan de ces réunions :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Ces réunions hebdomadaires peuvent être complétées par des appels téléphoniques si besoin.

- UO 1.1.A : Forfait de 4 réunions, équivalent à 1 réunion par semaine
- UO 1.1.B : Forfait de 8 réunions, équivalent à 2 réunions par semaine

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion, le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

3.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc

Périmètre de l'UO : cette UO vise toutes les réunions complémentaires et non comprises dans l'UO 1.1 – forfait de suivi de projet. Elle dure entre une heure et demi et deux heures et comprend la préparation et le bilan de cette réunion :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

3.1.3 UO. 1.3 Coordination (forfait mensuel)

Périmètre de l'UO : cette UO vise la coordination entre différents titulaires en cas de mobilisation de plusieurs prestataires de cet accord-cadre (par exemple entre le titulaire du lot 1, le titulaire du lot 2 et le titulaire du lot 4) ou avec le titulaire d'un autre marché pertinent pour l'organisation d'une démarche de participation citoyenne (titulaire en charge de la logistique par exemple).

Lorsque le titulaire du lot 2 est mobilisé, c'est au lot 1 qu'incombe cette coordination.

Pour rappel, **cette coordination doit être réalisée en priorité par l'administration commanditaire**. Cette UO pourra être mobilisée lorsque les capacités des services de l'administration commanditaire ne permettent pas d'absorber la charge nécessaire à la mise en œuvre de cette coordination.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 1.3.A : coordination avec un titulaire supplémentaire (en dehors du titulaire du lot 1) ;
- Niveau intermédiaire UO 1.3.B : coordination avec 2 titulaires supplémentaires (en dehors du titulaire du lot 1) ;
- Niveau complexe UO 1.3.C : coordination avec plus de 2 titulaires supplémentaires (en dehors du titulaire du lot 1).

3.1.4 UO 1.4 Note de cadrage méthodologique

Périmètre de l'UO : cette UO vise à proposer des méthodes d'animation en lien avec les problématiques et les thématiques traitées, ainsi que les contraintes temporelles de l'administration commanditaire.

Cette note peut prendre la forme de scénarios d'animation, comprenant les avantages et les inconvénients de chacun afin d'aider l'administration commanditaire à arbitrer.

Cette note doit aussi prendre en compte un temps de montée en compétences des citoyens qui peut être réalisé par le titulaire du lot 4.

Livrable attendu : une note de cadrage méthodologique entre 3 et 7 pages comprenant notamment :

- Le rappel des objectifs de la concertation citoyenne ;
- Le calendrier de la concertation citoyenne précisant les différentes étapes de participation, du lancement à la fin de la démarche ;
- Des propositions de méthodes d'animation en lien avec les problématiques et les thématiques traitées sous forme de scénarios (présentant les avantages et les inconvénients de chaque méthode) ;
- Un rétroplanning des actions à mener.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.1.5 UO 1.5 Note de conducteur détaillé d'animation

Périmètre de l'UO : cette UO vise la rédaction d'une note qui comprend un tableau découpant les objectifs de chaque séquence de l'atelier, la méthode d'animation utilisée, le temps imparti, et les ressources permettant de mettre en œuvre cette séquence.

Cette note est évolutive et fait l'objet de versions intermédiaires pour que l'administration puisse valider les éléments structurants.

Le titulaire du lot 4 doit être associé, si ce lot est activé, à la conception du conducteur détaillé d'animation, pour prévoir les éléments d'informations à apporter aux citoyens.

Livrable attendu : une note de déroulé d'animation comprise entre 10 et 20 pages.

Délai indicatif de réalisation : 10 jours.

3.1.6 UO. 1.6 Conception de supports d'animation

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la production de tous les supports nécessaires à la mise en œuvre du conducteur détaillé d'animation validé entre le titulaire et l'administration commanditaire, comme :

- Les supports de présentation pour chaque journée d'atelier ;
- Les documents d'animation, et supports de séquences ;
- Le programme ;
- Les listes d'émargement etc.

Les livrables visés ici sont différents de ceux du lot 4, qui ne concernent que les supports aidant à l'information des citoyens sur la thématique et les enjeux de la concertation.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 1.6.A : une journée d'atelier (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau intermédiaire UO 1.6.B : deux journées d'atelier (délai indicatif de réalisation : 7 jours) ;
- Niveau complexe 1.6.C : plus de deux journées d'atelier (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrables attendus : tous supports utilisés lors de la concertation (support de présentation pour les journées d'ateliers, documents d'animation contenant les consignes et les supports à remplir par les participants, programmes, liste d'émargement etc.).

3.1.7 UO 1.7 brief des facilitateurs (par un intervenant)

Le titulaire met en place un brief auprès des facilitateurs internes à l'administration d'une durée de deux heures. Cette réunion est suivie par 20 facilitateurs internes à l'administration au maximum.

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la conception et la diffusion d'un kit de facilitateurs, composé a minima :

- Du fil conducteur détaillé d'animation ;
- Des consignes à transmettre ;
- Du programme de l'atelier.

Livrables attendus : un kit de facilitateur, un support de présentation pour le brief si besoin et la liste d'émargement.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.2 UO 2 Animation et facilitation du dispositif

Cette UO comprend les prestations suivantes :

- UO 2.1 Animation standard par un animateur
- UO 2.2 Animation d'une session en ligne (entre 1h30 et 2h)
- UO 2.3 Facilitation (1 facilitateur)

Une concertation de quinze citoyens nécessite à minima une équipe d'animation composée de deux personnes. En revanche, il est possible d'aller jusqu'à 200 participants et plus, l'équipe d'animation devra dans ce cas être ajustée selon le besoin de l'administration. Le nombre d'UO commandé sera multiplié par le nombre d'animateurs et/ou facilitateurs du titulaire nécessaires au bon encadrement. **L'administration peut mobiliser des facilitateurs et des animateurs internes à l'État.**

Dans le cas où des prestations de captation vidéo ou de montage vidéo seraient nécessaires, ces dernières sont assurées via l'accord-cadre interministériel « production de contenus graphiques, audiovisuels et numériques ». Pour les administrations non bénéficiaires de cet accord-cadre, le recours à un marché propre est nécessaire.

Pour des prestations de facilitation graphique, l'UO 4. Facilitation graphique du lot 4 – intelligence collective et facilitation de l'accord-cadre interministériel de prestations en design de services et parcours utilisateurs, sciences comportementales, simplification des communications, intelligence collective et facilitation, recrutement d'utilisateurs permet de commander cette prestation. Pour les administrations non bénéficiaires de cet accord-cadre, le recours à un marché propre est nécessaire.

3.2.1 UO 2.1. Animation standard par un animateur

Périmètre de l'UO : cette UO consiste dans l'animation d'une journée d'atelier avec des citoyens par un animateur.

L'animateur s'assure en amont de l'atelier de la bonne compréhension des enjeux de ce dernier avec les citoyens.

Livrables attendus :

- Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique ;
- Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 2.1.A : animation par un animateur pour une demi-journée ;
- Niveau complexe UO 2.1.B : animation par un animateur pour une journée.

3.2.2 UO 2.2 Animation d'une session en ligne (1h30 à 2h)

Périmètre de l'UO : cette UO vise l'animation d'un atelier en ligne avec des citoyens par un animateur.

Livrables attendus :

- Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique ;
- Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.

3.2.3 UO 2.3 Facilitation (1 facilitateur)

Périmètre de l'UO : cette UO consiste à faciliter le déroulement d'un atelier avec des citoyens par un facilitateur.

Le facilitateur s'assure de prendre en notes les réflexions des participants. Cette prise de note doit comprendre des verbatims de citoyens et doit permettre de comprendre les dynamiques argumentatives des débats. Ces notes font partie du matériau brut transmis à l'administration commanditaire.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 2.3.A : facilitation par un facilitateur pour une demi-journée ;
- Niveau complexe UO 2.3.B : facilitation par un facilitateur pour une journée.

Livrables attendus :

- Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique, dont les prises de notes ;
- Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.

3.3 UO 3 Synthèse du dispositif et présentation

3.3.1 UO 3.1 Analyse et synthèse

Périmètre de l'UO : cette UO vise la production d'une synthèse de la concertation. L'analyse des contributions citoyennes doit être neutre, autrement dit il ne s'agit pas d'interpréter les contributions citoyennes mais de les retranscrire fidèlement.

On entend par synthèse un document unique d'aide à la décision comprenant :

- Un rappel du contexte de la démarche et des différentes modalités de participation mises en œuvre ;
- Une synthèse des enseignements du dispositif de participation citoyenne ainsi que le détail de ce que les citoyens ont produit ;
- Des verbatims de citoyens peuvent être insérés directement à la synthèse ;
- Une analyse permettant de relever : les points saillants, les consensus, dissensus et les principales trames argumentatives des citoyens ;

- Les compromis trouvés après l'expression de points de vue divergents et les changements de position après avoir échangé.

En revanche, elle peut prendre plusieurs formats comme un avis, un rapport, des illustrations etc.

Ce document fait l'objet de **versions intermédiaires** présentées à l'administration commanditaire, qui valide des éléments structurants comme le sommaire par exemple.

	Entre 15 et 50 citoyens	Entre 51 et 100 citoyens	Entre 101 et 150 citoyens	Par tranche de 50 citoyens supplémentaires
Pour 1 journée d'atelier	UO3.1.1.A	UO3.1.1.B	UO3.1.1.C	UO3.1.1.D
Pour 2 journées d'atelier	UO3.1.2.A	UO3.1.2.B	UO3.1.2.C	UO3.1.2.D
Pour 3 journées d'atelier	UO3.1.3.A	UO3.1.3.B	UO3.1.3.C	UO3.1.3.D
Pour 4 journées d'atelier	UO3.1.4.A	UO3.1.4.B	UO3.1.4.C	UO3.1.4.D
Par tranche d'une journée d'atelier supplémentaire	UO3.1.5.A	UO3.1.5.B	UO3.1.5.C	UO3.1.5.D

Livrable attendu : la synthèse finale d'une concertation.

Délai indicatif de réalisation : entre 5 et 20 jours en fonction du niveau de complexité mobilisé.

3.3.2 UO 3.2 Synthèse de plusieurs modalités

Périmètre de l'UO : cette UO vise la production d'une synthèse d'une démarche de participation citoyenne dans son ensemble. Une démarche de participation citoyenne peut être composée de plusieurs modalités, comme des ateliers délibératifs et une consultation en ligne par exemple. Il s'agit uniquement de réaliser une synthèse croisée de ces modalités, le traitement et l'analyse de la consultation en ligne sera fournie au titulaire du lot 1. Pour cela, le titulaire se base sur les données fournies par l'administration commanditaire.

Pour rappel, en cas de dispositif comprenant des modalités en présentiel et en ligne (hors ateliers à distance), c'est au titulaire du lot 1 de réaliser la synthèse de l'ensemble du dispositif sur la base de données fournies par l'administration.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 3.2.A : données fournies par l'administration comprises entre 1 et 20 pages (hors synthèse du lot 1) ;
- Niveau intermédiaire UO 3.2.B : données fournies par l'administration comprises entre 21 et 40 pages (hors synthèse du lot 1) ;
- Niveau complexe UO 3.2.C : données fournies par l'administration comprises de plus de 41 pages (hors synthèse du lot 1).

Livrable attendu : la synthèse finale d'une démarche de participation citoyenne.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.3.3 UO 3.3 Présentation de la synthèse

Périmètre de l'UO : cette UO vise la présentation de la synthèse à l'administration commanditaire. Cette présentation prend la forme d'une réunion de deux heures dans laquelle le titulaire présente de façon pédagogique les grands enseignements de sa mission et les points saillants du dispositif de participation citoyenne.

Livrable attendu : le document de support de la présentation synthétique.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

3.3.4 UO 3.4 - Documentation et capitalisation sur la démarche

Périmètre de l'UO : cette UO vise à identifier les bonnes pratiques identifiées dans la démarche effectuée sur le périmètre des prestations commandées par l'administration commanditaire, à produire de la documentation, un guide de capitalisation (et/ou tout autre support adapté) qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et la démarche mises en œuvre.

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur les bonnes pratiques de l'animation d'un dispositif de concertation, afin d'être en capacité de répliquer des solutions identifiées dans un projet.

Livrables attendus : les outils utilisés, le mode d'emploi, un guide de capitalisation.

Délai indicatif de réalisation : 10 jours.

LOT 2 – CONDUIRE DES DISPOSITIFS EN LIGNE

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 2

Ce lot a pour objet d'appuyer l'administration dans l'organisation de consultations citoyennes en ligne.

Il comprend les prestations techniques relatives à la plateforme de consultation (mise à disposition des fonctionnalités de base et avancées, maintenance corrective et évolutive, hébergement des données, etc.), ainsi que les besoins en accompagnement pour le bon déroulement de la consultation citoyenne en ligne (cadrage méthodologique, modération, animation, synthèse des contributions citoyennes, etc.).

Les administrations commanditaires peuvent sélectionner les UO du lot 2 indépendamment les unes des autres.

Dans le cas où un dispositif en présentiel (lot 1) est associé à une consultation citoyenne en ligne (lot 2), le prestataire du lot 1 est responsable de la compilation des synthèses des deux dispositifs.

Par exemple :

- *Si le dispositif est composé d'un atelier de 150 citoyens de 2 jours à Paris et de 2 demi-journées d'atelier en visioconférence, seul le prestataire du lot 1 est mobilisé et devra réaliser la synthèse du dispositif si l'UO est commandée.*
- *Si le dispositif est composé d'un atelier de 150 citoyens de 2 jours à Paris et d'une plateforme en ligne comprenant par exemple un questionnaire en ligne et une boite à idées, les prestataires du lot 1 et 2 seront mobilisés, et la synthèse du dispositif devra être réalisé par le prestataire du lot 1 si l'UO est commandée.*

ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES ET SPECIFICATIONS TECHNIQUES

2.1 Fonctionnalités relatives à la plateforme de consultation

2.1.1 Fonctionnalités de base

La plateforme offre a minima la possibilité :

- D'administrer, de créer et d'intégrer **un ou plusieurs questionnaires** comprenant des **questions fermées à choix unique ou multiple** et des **questions ouvertes**.
- De paramétrer une **page d'accueil** présentant le contexte et les objectifs de la consultation en ligne.
- De proposer aux utilisateurs un **centre de ressources documentaires** renvoyant vers des documents ou des liens externes leur permettant de mieux comprendre le sujet de la consultation en ligne.
- De créer un lien avec une démarche en présentiel, en particulier, proposer aux utilisateurs de s'inscrire à des ateliers participatifs
- De proposer un **service d'assistance** aux utilisateurs en cas de difficulté ou de blocage dans l'utilisation de l'outil

La plateforme offre également la possibilité d'intégrer des **filtres** de participation et d'authentification pour accéder à la consultation en ligne. Elle doit permettre une facilité d'utilisation et de prise en main.

La solution bénéficie d'un important niveau de personnalisation : graphisme, possibilité d'injecter des données directement, etc. La personnalisation et l'éditorialisation de la plateforme sont effectuées par le titulaire via les UO dédiées.

L'intégration de la **charte graphique de l'administration commanditaire** dans la plateforme doit être possible, incluse dans les prix du marché et sans faire l'objet de développement supplémentaire.

Le prestataire s'engage à ce que toutes les consultations soient **adaptées aux différents supports numériques** de consultation existants sur le marché (à une consultation sur ordinateur, mobile et/ou tablette).

Le titulaire initialise la plateforme dès le lancement d'une consultation, créé les instances et paramètre les serveurs, en lien avec les équipes de l'administration commanditaire. Une réunion de lancement est organisée pour définir les éléments nécessaires au bon paramétrage de l'outil. Le titulaire met à disposition du commanditaire une version bêta de la plateforme en amont du lancement de la démarche afin de pouvoir tester l'outil avant son ouverture au public. Dans ce cadre, le prestataire détaille les éléments nécessaires à ce paramétrage. Le prestataire s'engage à livrer une plateforme répondant aux exigences techniques et opérationnelles pour le lancement de la consultation.

2.1.2 Fonctionnalités avancées

L'offre du titulaire précise les autres fonctionnalités proposées sur la plateforme qu'il met à disposition des administrations commanditaires et qui ne font pas partie des fonctionnalités de base précisées en 2.1.1 de ce CCTP.

2.1.3 Développements complémentaires et mises à jour de la plateforme

L'offre du titulaire précise ses capacités de développement pour des fonctionnalités supplémentaires permettant d'adapter la plateforme aux évolutions méthodologiques et technologiques pendant l'exécution du marché.

2.1.4 Infrastructure et qualité de service

Le titulaire doit respecter les infrastructures et niveaux de qualité minimum de service suivantes :

- Tenue en charge : tenir 100 000 utilisateurs non simultanés par consultation ;
- SLA : avoir un SLA (Service Levels Agreement) de 99,90%. Le SLA ou « accord de niveau de service » définit la qualité de service et la qualité de prestation prescrite entre un fournisseur de service et un client ;
- Plan de Reprise d'activité (PRA) : fournir, au dépôt de l'offre, un PRA pour qualifier le plan d'action prévu en cas d'indisponibilité de la plateforme et assurer un niveau de perte acceptable de données ;
- Hébergement : la plateforme doit être hébergée conformément aux exigences de l'article 11.3-Obligation du titulaire du CCAP.
- Exploitation des données :
    - Proposer un accès public aux données des consultations à des fins statistiques (seules les données anonymisées sur les votes et commentaires sont concernées) ;
    - Offrir un accès à la demande de l'administration via, soit un export des données, soit via une API (Application Programming Interface) ;

- À tout instant, les données brutes de la consultation, et en particulier les données de connexion anonymisées, sont mises à la disposition de l'administration qui organise la consultation ;

- Juridique :
  - Proposer une page « Mentions Légales » comprenant : les données d'identité de la plateforme, les données d'identité de l'hébergeur, les conditions générales d'utilisation de la plateforme et le niveau d'accessibilité RGAA ;
  - Proposer une page « Données personnelles » conforme à la réglementation.

En cas d'anomalies relevées par l'administration et transmises auprès de l'assistance technique par e-mail, ticket numérique ou téléphone, le titulaire est tenu de traiter les demandes de correction en respectant les délais de réactivité définis ci-après.

Les différents délais se réfèrent tous au T0 initial, relatif au moment de l'envoi du signalement de l'anomalie auprès de l'assistance technique du titulaire. Les jours et heures sont indiqué en temps calendaires.

		Support	**Analyse et correction**			
Type d'anomalie	T0	Prise en compte	Diagnostic	Contournement	Résolution	Rattrapage
Bloquante	T0	15 min	4h	8h	24h	48h
Majeure	T0	30 min	8h	12h	36h	72h
Mineure	T0	4h	5j	10j	20j	30j

Les anomalies détectées sont classées en trois catégories, en fonction de leur gravité :

- Anomalies bloquantes : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de la plateforme ;
- Anomalies majeures : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de la plateforme tout en permettant l'obtention du résultat par une manipulation de contournement simple. Entrent également dans cette catégorie les anomalies entraînant une gêne significative bien que non bloquante pour l'utilisateur.
- Anomalies mineures : anomalie qui n'empêche pas l'usage normal des fonctionnalités de la plateforme et de la navigation.

La classification est réalisée par l'administration lors du signalement de l'anomalie auprès de l'assistance technique du titulaire.

2.1.5 Sécurité et transparence

Le titulaire doit proposer une plateforme qui permet aux utilisateurs de participer avec ou sans compte utilisateur, en fonction du choix de l'administration commanditaire.

- Si l'utilisateur se crée un compte pour accéder à la plateforme :
  - Offrir la possibilité d'enregistrer ce compte sur un mode déclaratif avec une adresse e-mail valide, l'utilisation d'un pseudonyme devra être accepté ;

- Pouvoir vérifier l'intégrité du compte en cours d'enregistrement sur la plateforme pour éviter l'intrusion de robots ou les procédures de multi-inscription.
- Si l'utilisateur ne se crée pas un compte pour accéder à la plateforme :
  - Pouvoir vérifier l'intégrité de la connexion sur la plateforme pour éviter l'intrusion de robots ou les procédures de multi-connexion.

La plateforme doit respecter les prérequis suivants :

- Respect de la politique de sécurité des systèmes d'information telle que décrite au CCAP, complétée du PAS et du PRA du titulaire.
- Sincérité, loyauté de la plateforme :
  - Permettre la mise à disposition et l'accès à tout instant aux contributions citoyennes comme prérequis essentiel pour qu'un acteur tiers puisse vérifier informatiquement la transparence et la sincérité de la plateforme de consultation (affichage en temps réel (ou assimilés) des contributions anonymisées sur les sites de consultation et par la mise à disposition d'une API disposant d'une fonction export permettant de récupérer ces mêmes éléments par l'intermédiaire d'une application tiers) ;
  - Mettre à disposition les données sous licence ouverte (LO).
  - Permettre la mise en Open Data par l'affichage en temps réel (ou assimilés) des votes et commentaires anonymisés sur les sites de consultation et par la mise à disposition d'une API offrant une fonction export permettant de récupérer ces mêmes éléments par l'intermédiaire d'une application tiers.

2.1.6 Autonomie de la plateforme

- Documentation d'usage : avoir une documentation d'usage et d'administration de la plateforme de la consultation en français ;
- Administration des plateformes : avoir accès à une interface d'administration de la plateforme pour l'administration commanditaire ;
- Hébergement : proposer une solution logicielle de consultation qui fonctionne sans installation ou téléchargement nécessaire :
  - Proposer un modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que sur la machine de l'utilisateur ;
  - Offrir la possibilité aux administrations de l'utiliser librement.

Le titulaire doit respecter la réglementation en vigueur en matière de protection des données personnelles, en matière d'accessibilité et en matière de sécurité des systèmes d'informations. Ces règles sont indiquées au CCAP du marché.

2.2 Expertises relatives au bon déroulement des consultations citoyennes en ligne

Le titulaire assure le cadrage méthodologique de la consultation citoyenne en ligne (chefferie de projet, paramétrage des contenus, proposition de fonctionnalités adaptées au besoin de l'administration commanditaire, participation au plan de mobilisation, calendrier de la démarche, etc.).

Le titulaire doit proposer une modération (a priori ou a posteriori) permettant de respecter les obligations légales en matière d'expressions en ligne, notamment la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse et la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN).

2.3 Expertises relatives à l'analyse et à la synthèse des consultations citoyennes en ligne

Le titulaire doit proposer une méthode d'analyse, manuelle ou automatique, permettant de synthétiser jusqu'à plusieurs milliers de contributions citoyennes tout en bénéficiant d'une vérification humaine. Cette méthode doit permettre de suivre les résultats au fil de l'eau et présenter des synthèses intermédiaires. Elle doit être traçable et transparente pour l'administration commanditaire.

ARTICLE 3 - PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LES TITULAIRES DU LOT 2 ET DU LOT 4

Le titulaire du lot 4 doit être informé des prérequis de la plateforme afin de prévoir l'intégration des éléments d'informations à apporter aux citoyens.

ARTICLE 4 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 2

4.1 UO 1 - Appui au cadrage méthodologique de la consultation

Le titulaire est associé au cadrage méthodologique de la consultation. Cette unité d'œuvre (UO) comprend les prestations suivantes :

- UO 1.1 Forfait de suivi de projet
- UO 1.2 Réunion ad hoc
- UO. 1.3 Coordination (forfait mensuel)
- UO 1.4 Note de cadrage méthodologique

4.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet

Périmètre de l'UO : ce forfait comprend des réunions hebdomadaires (à distance ou en présentiel), comprises entre une heure et demi et deux heures, ainsi que la préparation et le bilan de ces réunions :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Ces réunions hebdomadaires peuvent être complétées par des appels téléphoniques si besoin.

- UO 1.1.A : Forfait de 4 réunions, équivalent à 1 réunion par semaine
- UO 1.1.B : Forfait de 8 réunions, équivalent à 2 réunions par semaine

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion, le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

4.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc

Périmètre de l'UO : cette UO vise toutes les réunions complémentaires et non comprises dans l'UO 1.1 – forfait de suivi de projet. Elle dure entre une heure et demi et deux heures et comprend la préparation et le bilan de cette réunion :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

4.1.3 UO 1.3 Coordination (forfait mensuel)

Périmètre de l'UO : cette UO vise la coordination entre différents titulaires en cas de mobilisation de plusieurs prestataires de cet accord-cadre, hors le titulaire du lot 1, (par exemple entre le titulaire du lot 2 et le titulaire du lot 4) ou avec le titulaire d'un marché pertinent pour l'organisation d'une démarche de participation citoyenne (titulaire en charge de la logistique par exemple).

Lorsque le titulaire du lot 1 est mobilisé, c'est à lui qu'incombe cette coordination.

Pour rappel, cette coordination doit être réalisée en priorité par l'administration commanditaire. Cette UO pourra être mobilisée lorsque les capacités des services de l'administration commanditaire ne permettent pas d'absorber la charge nécessaire à la mise en œuvre de cette coordination.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 1.3.A : coordination avec un titulaire supplémentaire (en dehors des titulaires des lots 1 et 2) ;
- Niveau intermédiaire UO 1.3.B : coordination avec 2 titulaires supplémentaires (en dehors des titulaires des lots 1 et 2) ;
- Niveau complexe UO 1.3.C : coordination avec plus de 2 titulaires supplémentaires (en dehors du titulaire du lot des titulaires des lots 1 et 2).

4.1.4 UO 1.4 Note de cadrage méthodologique

Périmètre de l'UO : cette UO correspond à la production d'une note de cadrage méthodologique d'une consultation citoyenne. Elle présente différents scénarios de consultation en précisant les avantages et les inconvénients de chacun afin d'aider l'administration commanditaire à arbitrer. Elle peut contenir des éléments permettant de maintenir le trafic sur la plateforme et augmenter l'audience de la consultation.

Livrable attendu : une note de cadrage de 3 à 7 pages comprenant notamment :

- Le rappel des objectifs de la consultation citoyenne ;
- Le calendrier de la consultation citoyenne précisant les différentes étapes de participation, du lancement à la fin de la démarche ;
- Les différentes fonctionnalités associées à la plateforme ;
- Des propositions pour maintenir le trafic sur la plateforme ;
- Des propositions pour crédibiliser la démarche auprès du public cible : modalités pour mobiliser les acteurs clés autour de la thématique de la consultation ; modalités pour faire passer les informations en lien avec l'actualité liée à la thématique ;
- Des propositions de contenu d'animation (ex : contenu d'une infolettre) en lien avec le service communication de l'administration commanditaire.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

4.2 UO 2 – Installation, utilisation et paramétrage de la plateforme de consultation

Le titulaire met en place l'outil technique de consultation, appelé plateforme. Cette unité d'œuvre (UO) comprend les prestations suivantes :

- UO 2.1 : mise à disposition de la plateforme
- UO 2.2 : paramétrage des contenus (forfait)
- UO 2.3 : mise à disposition des fonctionnalités avancées ne nécessitant pas de développements complémentaires
- UO 2.4 : mise à disposition de fonctionnalités nécessitant un ou des développements complémentaires – sur devis
- UO 2.5 : formation des équipes de l'administration commanditaire à l'utilisation de la plateforme
- UO 2.6 : suivi de la consultation (forfait mensuel)
- UO 2.7 : forfait d'homologation renforcée de la plateforme

4.2.1 UO 2.1 - Mise à disposition de la plateforme

Périmètre de l'UO : cette UO comprend l'accès à la plateforme de consultation avec les fonctionnalités de base et spécifications techniques détaillées dans le présent document et au CCAP.

Cette mise à disposition prévoit un accès à une interface d'administration de la plateforme à l'administration commanditaire tout au long de la consultation citoyenne.

Livrables attendus : mise à disposition d'un lien URL vers une plateforme fonctionnelle avec une licence d'accès à une interface administration.

Niveau de complexité :

- UO 2.1.A : mise à disposition de la plateforme pendant 1 mois ;
- UO 2.1.B : mise à disposition de la plateforme pendant 6 mois ;
- UO 2.1.C : mise à disposition de la plateforme pendant 12 mois ;
- UO 2.1.D : mise à disposition de la plateforme pendant 1 semaine ;
- UO 2.1.E : mise à disposition d'une licence d'accès supplémentaire à une interface d'administration

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.2.2 UO 2.2 - Paramétrage des contenus (forfait)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend l'intégration des contenus sur la plateforme de consultation, à savoir les contenus interactifs (questions) et d'informations nécessaires au bon déroulement de la consultation en ligne. Elle comprend également les modifications de contenus tout au long de la consultation en ligne.

Livrables attendus : paramétrage des contenus demandés sur la plateforme.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.2.3 UO 2.3 – Mise à disposition des fonctionnalités avancées ne nécessitant pas de développements complémentaires

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la mise à disposition des fonctionnalités avancées de la plateforme, précisées dans l'offre du titulaire, qui ne font pas partie des fonctionnalités de base mais qui ne nécessitent pas de développements complémentaires.

Livrable attendu : mise à disposition d'une fonctionnalité avancée sur la plateforme.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.2.4 UO 2.4 – Mise à disposition de fonctionnalités nécessitant un ou des développements complémentaires – sur devis

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la mise à disposition d'une nouvelle fonctionnalité qui ne fait pas partie des fonctionnalités initiales de la plateforme et qui nécessite un ou des développements complémentaires.

Le prix de cette UO se fait sur devis du prestataire à la demande de l'administration commanditaire.

Livrable attendu : mise à disposition d'une nouvelle fonctionnalité nécessitant des développements complémentaires.

4.2.5 UO 2.5 - Formation des équipes de l'administration commanditaire à l'utilisation de la plateforme

Périmètre de l'UO : cette UO correspond à la formation des équipes de l'administration pour l'utilisation de la plateforme et de son interface d'administration pour qu'elles puissent elles-mêmes modifier les contenus de la plateforme, modérer les contenus des utilisateurs et, le cas échéant, répondre et animer les échanges sur la plateforme.

La durée de cette formation est d'une demi-journée à 2 jours. Le prestataire propose dans son offre le format qui lui semble le plus efficace pour permettre aux équipes de l'administration commanditaire d'être pleinement autonomes.

Livrable attendu : le support de formation et la liste d'émargement.

4.2.6 UO 2.6 – Suivi de la consultation (forfait mensuel)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend les actions permettant de suivre l'audience de la plateforme en cours de consultation et de réaliser des rapports d'audience hebdomadaires des contributions citoyennes.

Le rapport d'audience doit présenter l'évolution du nombre de visites et de connexion sur la plateforme, l'évolution du nombre de participants, l'évolution du nombre de contributions, ainsi que l'évolution de la participation en fonction des informations socio-démographiques des participants.

Livrable attendu : un rapport d'audience hebdomadaire de la consultation.

4.2.7 UO 2.7 – Forfait d'homologation renforcée de la plateforme

Périmètre de l'UO : cette UO permet au titulaire de se mettre en conformité des règles d'homologation supplémentaires qui s'imposent aux services numériques de l'administration commanditaire au-delà des règles précisées dans le CCAP. Cette UO n'est activée qu'en cas de démarche renforcée, nécessitant une implication forte du titulaire, au-delà des éléments attendus dans le CCAP et mentionnés au PAS et au PRA du titulaire.

La démarche d'homologation prévue dans le cadre de cette UO nécessite au maximum 6 réunions de travail et une analyse de l'existant incluant une étude documentaire pour une durée maximale de deux mois.

Livrable attendu : l'ensemble de la documentation nécessaire à la démarche d'homologation renforcée.

4.3 UO 3 - Modération et animation de la plateforme

Cette UO permet de couvrir, le temps de la consultation, les besoins en matière d'animation et de modération des contributions sur la plateforme. Elle recouvre les prestations suivantes :

- UO 3.1 : assistance utilisateur (forfait hebdomadaire)
- UO 3.2 : modération de la plateforme
- UO 3.3 : animation de la plateforme (forfait hebdomadaire)

4.3.1 UO 3.1 - Assistance utilisateurs (forfait hebdomadaire)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend toutes les actions relatives à l'assistance des utilisateurs qui rencontrent des difficultés d'inscription, de connexion, de navigation ou de contribution, pendant 1 semaine (7 jours calendaires).

Pour ce faire, le titulaire prévoit un moyen pour les utilisateurs de contacter le responsable de la plateforme pour obtenir cette assistance (e-mail, téléphone, etc.).

Cette UO pourra être désengagée s'il s'avère que le prestataire n'a reçu aucune demande de la part des utilisateurs tout au long de la consultation.

Le titulaire est en capacité de mobiliser ses équipes en weekend et jours fériés pour répondre aux problèmes techniques des utilisateurs.

Livrable attendu : la liste des utilisateurs ayant bénéficié d'une assistance de la part du prestataire.

4.3.2 UO.3.2 - Modération de la plateforme

Périmètre de l'UO : cette UO comprend les actions permettant de modérer les contributions des utilisateurs qui contreviennent aux dispositions légales en vigueur, à savoir :

- Propos à caractère injurieux, discriminatoire, raciste, sexistes, xénophobe, obscène ou diffamatoire ;
- Attaques ad personam d'un individu ou portant atteinte à sa vie privée ;
- Spams et contenus de nature commerciale ou faisant la promotion d'un service ou d'une organisation ;
- Divulgation de données personnelles sans l'accord de la personne concernée.

D'autres règles peuvent être fixées par l'administration commanditaire pour modérer les contributions des utilisateurs, par exemple la diffusion de fausses informations ou encore des contributions hors sujet.

Le titulaire est en capacité de mobiliser ses équipes en weekend et jours fériés pour répondre aux problèmes techniques des utilisateurs.

UO 3.2 modération	Moins de 1 000 contributions	De 1 000 à 5 000 contributions incluses	De 5 001 à 25 000 contributions incluses	De 25 001 à 100 000 contributions incluses	Tranche de 10 000 contributions supplémentaires
Simple (ne nécessitant pas de connaissances techniques liées à la thématique de la consultation)	UO 3.2.1.A	UO 3.2.1.B	UO 3.2.1.C	UO 3.2.1.D	UO 3.2.1.E
Complexe (pour une consultation dont la thématique est clivante et nécessite la vérification de fausses informations)	UO 3.2.2.A	UO 3.2.2.B	UO 3.2.2.C	UO 3.2.2.D	UO 3.2.2.E

Livrable attendu : rapport des contributions modérées (taux de refus, motif des refus, liste des contributions refusées).

Délai indicatif de réponse : 24h à partir de la publication de la contribution.

4.3.3 UO 3.3 - Animation de la plateforme (forfait hebdomadaire)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend l'ensemble des actions servant à interagir avec le public cible de la consultation ou les utilisateurs de la plateforme (ex : réponse à des messages sur la plateforme, relance par e-mail ou infolettre, appel téléphonique auprès des parties-prenantes, etc.).

Niveaux de complexité :

- UO 3.3.A – Animation pendant 5 jours ouvrés (notamment du lundi au vendredi) ;
- UO 3.3.B – Animation 7 jours sur 7.

Livrables attendus : le rapport d'activités de l'animation sur la semaine écoulée présentant la liste des personnes contactées, le nombre de messages transmis, etc.

4.4 UO 4 Traitement, analyse et synthèse des contributions

Périmètre de l'UO : cette UO permet de traiter et de synthétiser de manière quantitative et qualitative les contributions que les utilisateurs ont publiées dans la plateforme de consultation. Elle comprend les prestations suivantes :

- UO 4.1 : tri à plat des questions fermées (forfait)
- UO 4.2 : tir croisé d'une question fermée
- UO 4.3 : traitement par nombre de contributions (pour une question ouverte)
- UO 4.4 : synthèse d'une consultation
- UO 4.5 : présentation d'une synthèse de consultation
- UO 4.6 : documentation et capitalisation sur la démarche

Le « **traitement** » correspond au regroupement statistique et/ou lexicologique des idées et des sujets qui résultent de la consultation citoyenne.

La « **synthèse** » correspond à l'analyse des contributions après traitement afin d'en tirer les messages clés par question et les enseignements sur l'ensemble de la consultation citoyenne.

4.4.1 UO 4.1 - Tri à plat des questions fermées (forfait)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend le traitement statistique des questions fermées sans réaliser de tri par catégorie de participants, appelé « tri à plat ».

Le titulaire respecte la réglementation en matière de protection des données personnelles pendant la collecte et le traitement de ces informations.

Cette UO doit être utilisée une seule fois pour toutes les questions fermées d'une consultation.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 4.1.A : traitement comprenant le tri à plat des résultats d'une question fermée à partir des fichiers du titulaire (délai indicatif de réalisation : 1 jour) ;
- Niveau complexe UO 4.1.B : traitement comprenant le tri à plat des résultats d'une question fermée à partir des fichiers remis par l'administration commanditaire (délai indicatif de réalisation : 2 jours).

Livrable attendu : le traitement quantitatif présentant le tri à plat des questions fermées.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.4.2 UO 4.2 - Tri croisé d'une question fermée

Périmètre de l'UO : cette UO comprend le traitement statistique d'une question fermée pour obtenir les résultats par catégorie de participants (ex : âge, catégorie socio-professionnelle, résidence, etc.) en fonction des données disponibles, appelé « tri croisé ».

Avec cette UO, l'administration commanditaire doit être en mesure de filtrer les résultats en fonction des informations socio-démographiques des participants qu'elle juge nécessaires. L'administration commanditaire et le titulaire s'accordent sur les informations socio-démographiques utiles pour les résultats de la consultation citoyenne.

Le titulaire respecte la réglementation en matière de protection des données personnelles pendant la collecte et le traitement de ces informations.

Cette UO doit être utilisée autant de fois que de questions fermées.

- Niveau simple UO 4.2.A : traitement comprenant le tri croisé des résultats d'une question fermée à partir des fichiers du titulaire (délai indicatif de réalisation : 1 jour) ;
- Niveau complexe UO 4.2.B : traitement comprenant le tri croisé des résultats d'une question fermée à partir des fichiers remis par l'administration commanditaire (délai indicatif de réalisation : 2 jours).

Livrable attendu : le traitement quantitatif présentant le tri croisé de la question fermée.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.4.3 UO 4.3 - Traitement par nombre de contributions (pour une question ouverte)

Périmètre de l'UO : cette UO comprend le traitement d'une question ouverte (réponse en « champ libre » sur la plateforme).

L'administration commanditaire définit une « contribution » comme un message publié par un utilisateur sur la plateforme. La contribution peut être plus ou moins longue et demande un effort de traitement différent pour le titulaire. Trois niveaux de complexité prennent en compte cette distinction dans cette UO.

Le traitement doit permettre de regrouper les réponses des participants par thématique (« tri à plat ») et de filtrer les résultats en fonction des informations socio-démographiques collectées sur les participants (« tri croisé »).

L'administration commanditaire et le titulaire s'accordent sur les informations socio-démographiques utiles pour les résultats de la consultation citoyenne.

Le titulaire veille à respecter la réglementation en matière de protection des données personnelles pendant la collecte et le traitement de ces informations.

Le traitement doit proposer des titres de regroupement explicites. Le titulaire doit être en capacité de réaliser, si besoin, un traitement à plusieurs niveaux, c'est-à-dire un regroupement de plusieurs thématiques à l'intérieur d'une thématique chapeau.

Le titulaire propose une réunion de travail intermédiaire avec l'administration commanditaire pour vérifier que le traitement proposé correspond à ses besoins.

Le coût de traitement de la question ouverte se calcule à l'exclusion des sans-réponses ou similaires, l'expérience montrant que ce taux de sans-réponse peut être très élevé.

Cette UO doit être utilisée autant de fois que de questions ouvertes.

Le titulaire adapte le prix du traitement en fonction du nombre de contributions prévu dans le tableau ci-dessous et en fonction du niveau de complexité du traitement (simple pour des contributions courtes de moins de 50 caractères - espaces non compris ou complexe pour des contributions longues de plus de 50 caractères). Les contributions à analyser peuvent être issues de la plateforme du titulaire ou fournies par l'administration / provenant d'un autre outil de consultation.

UO 4.3 traitement d'une question ouverte	Moins de 1 000 contributions	De 1 001 à 5 000 contributions incluses	De 5 001 à 25 000 contributions incluses	De 25 001 à 100 000 contributions incluses	Tranche de 2 000 contributions supplémentaires
Données obtenues par le titulaire et moins de 50 caractères par contribution (simple)	UO 4.3.1.A	UO 4.3.1.B	UO 4.3.1.C	UO 4.3.1.D	UO 4.3.1.E
Données obtenues par le titulaire et plus de 50 caractères par contribution (complexe)	UO 4.3.2.A	UO 4.3.2.B	UO 4.3.2.C	UO 4.3.2.D	UO 4.3.2.E
Contributions fournies par l'administration commanditaire / provenant d'un autre outil de consultation et moins de 50 caractères par contribution (simple)	UO 4.3.3.A	UO 4.3.3.B	UO 4.3.3.C	UO 4.3.3.D	UO 4.3.3.E
Contributions fournies par l'administration commanditaire / provenant d'un autre outil de consultation et plus de 50 caractères par contribution (simple)	UO 4.3.4.A	UO 4.3.4.B	UO 4.3.4.C	UO 4.3.4.D	UO 4.3.4.E

Livrables attendus : le traitement qualitatif automatique ou manuel (au choix du titulaire conformément à son offre) présentant :

- La liste des contributions citoyennes regroupées par thématique ;
- Le poids correspondant de chaque thématique sur l'ensemble des réponses, à l'exclusion des sans-réponses ;
- Le filtrage des réponses et des thématiques en fonction des informations socio-démographiques des participants.

Délai indicatif de réalisation : entre 5 et 10 jours en fonction du niveau de complexité.

4.4.4 UO.4.4 – Synthèse d'une consultation

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la réalisation d'un rapport de synthèse d'une consultation citoyenne.

La synthèse doit présenter, d'une part les résultats du traitement de l'ensemble des questions de la consultation citoyenne (tris à plat et tris croisés) et, d'autre part les enseignements clés sur chaque question.

La synthèse doit également comporter un résumé des enseignements de la consultation citoyenne dans sa globalité.

L'enjeu est de mettre en avant ce qui fait consensus, ce qui fait débat et d'être sélectif dans la synthèse tout en rendant compte de la diversité des contributions.

Cette UO doit être utilisée en complément des UO de traitement des questions fermées et/ou ouvertes.

Niveau de complexité :

- Niveau simple UO 4.3.A : synthèse pour des questions fermées et/ou 2 questions ouvertes au maximum (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau complexe UO 4.3.B : synthèse des questions fermées et au-delà 2 questions ouvertes (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrables attendus : le rapport de synthèse de la consultation citoyenne présentant :

- Un résumé des enseignements (la synthèse de la consultation en quelques points) ;
- Les résultats du traitement de chaque question (tris à plat et tris croisés) ;
- Les enseignements clés par question.

4.4.5 UO.4.5 - Présentation d'une synthèse de consultation

Périmètre de l'UO : cette UO comprend la présentation orale de la synthèse de consultation à un ou plusieurs acteurs tiers (administrations, décideurs publics, citoyens, etc.). Le titulaire produit un support dédié à cette présentation qui résume les enseignements clés de la synthèse de consultation.

Livrables attendus : le support de présentation synthétique du rapport de synthèse de consultation.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

4.4.6 UO 4.6 - Documentation et capitalisation sur la démarche

Cette UO vise à identifier les bonnes pratiques identifiées dans la démarche effectuée sur le périmètre des prestations commandées par l'administration commanditaire, à produire de la documentation, un guide de capitalisation (et/ou tout autre support adapté) qui pourra servir à l'administration commanditaire mais aussi à d'autres administrations par la suite. Il s'agit de documenter les retours d'expériences sur la méthodologie et la démarche mises en œuvre.

L'objectif est la montée en compétences des administrations sur les bonnes pratiques de l'animation d'un dispositif de consultation en ligne, afin d'être en capacité de répliquer des solutions identifiées dans un projet.

Livrables attendus : les outils utilisés, le mode d'emploi, un guide de capitalisation.

Délai indicatif de réalisation : 10 jours.

LOT 3 – RECRUTER LES CITOYENS

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 3

Le lot 3 a pour objet :

- Le recrutement de citoyens (échantillon présentant une diversité de profils et d'opinions) selon plusieurs modalités :
  - Constitution d'un groupe de citoyens par tirage au sort (fichiers non fournis par l'administration commanditaire) ;
  - La constitution d'un panel, qui renvoie à la constitution d'un échantillon de citoyens dont le nombre peut varier à partir de critères de recrutement fournis par l'administration commanditaire, à partir de fichiers fournis ou non par l'administration ;
  - Calibrage d'un groupe de citoyens qui se portent volontaires pour participer (fichiers fournis par l'administration commanditaire) : il s'agit de s'assurer que l'échantillon est bien diversifié (âge, sexe, CSP, etc.).
- Le cas échéant, défrayer et dédommager les citoyens pour leur participation.

L'administration commanditaire met en œuvre des concertations pouvant réunir de 15 à plus de 150 citoyens. Le recrutement des citoyens peut aussi intervenir en cas d'ateliers en visioconférence.

ARTICLE 2 - CRITERES DE RECRUTEMENT ET EXPERTISES ATTENDUES

Quelle que soit la concertation en présentiel mise en place, 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 ;
- 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, des opinions discriminantes par rapport au sujet de la concertation.

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 documents hebdomadaires de suivi de recrutement le suivi des quotas associés aux critères de recrutement validés avec l'administration commanditaire.

Le titulaire doit :

- Disposer d'une connaissance de la sphère publique ;
- Disposer d'aptitudes au pilotage de projets ;
- Être en capacité de recruter des citoyens selon les 3 méthodes identifiées en France métropolitaine et dans les territoires ultramarins ;
- Être en capacité de recruter un volume important de citoyens ;
- Être en capacité de recruter des citoyens présentant une diversité d'opinions et de profils ;
- Être en capacité de défrayer ou de dédommager les citoyens à la demande de l'administration commanditaire ;
- Transmettre les fichiers comprenant des données personnelles via des outils sécurisés.
- Être en mesure d'apporter la preuve du consentement explicite et éclairé des personnes recrutées pour la participation à la démarche de participation citoyenne et, si l'administration commanditaire le demande, pour lui fournir les données de prendre contact avec les citoyens recrutés.
- S'assurer de la présence effective des citoyens mobilisés au dispositif participatif et de leur ponctualité.

Pour assurer la présence du nombre exact de citoyens demandés, le titulaire prend en compte le « taux de chute » en prévoyant une réserve de citoyens recrutés sans que cela n'induise de coûts supplémentaires pour l'administration commanditaire. Pour cela, le prestataire constitue une liste d'attente pour éviter qu'un nombre supérieur de citoyens soit présent le jour de l'atelier. Le titulaire peut être amené à échanger avec l'équipe assurant la logistique du projet pour s'assurer que les besoins des citoyens conditionnant leur présence effective soient couverts.

ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 3

3.1 UO 1 Cadrage méthodologique

Périmètre de l'UO : cette UO est mobilisée lorsque le prestataire 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 de prise de commande.

Cette UO de cadrage comprend de la part du prestataire des conseils en matière de critères de recrutement (dont les critères d'exclusion) et de méthodes de recrutement.

Il revient à l'administration commanditaire de choisir in fine les critères de recrutement et les méthodes de recrutement.

Cette UO ne comprend pas le questionnaire de recrutement, qui est compris dans les UO de recrutement par tirage au sort, par constitution d'un panel et par calibrage.

Livrable attendu : note de cadrage méthodologique de 3 à 7 pages.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.2 UO 2 Recrutement de citoyens par tirage au sort

Périmètre de l'UO : cette UO vise le recrutement par tirage au sort de citoyens (en région parisienne, dans les autres régions de France métropolitaine, et dans les territoires ultramarins).

Avant cela, l'administration commanditaire valide le questionnaire de recrutement et les messages communiqués aux potentiels participants proposés par le titulaire.

Les délais de réalisation du recrutement indiqués dans l'annexe financière par le titulaire.

Cette UO est composée des prestations suivantes :

- UO 2.1 : Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens
- UO 2.2 : Tirage au sort jusqu'à 50 citoyens
- UO 2.3 : Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens
- UO 2.4 : Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens

3.2.1 UO 2.1 Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 2.1.1.A	UO 2.1.1.B	UO 2.1.1.C
Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 2.1.2.A	UO 2.1.2.B	UO 2.1.2.C
Tirage au sort jusqu'à 15 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 2.1.3.A	UO 2.1.3.B	UO 2.1.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 2.1.4.A	UO 2.1.4.B	UO 2.1.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 2.1.5.A	UO 2.1.5.B	UO 2.1.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 2.1.6.A	UO 2.1.6.B	UO 2.1.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.2.2 UO. 2.2 Tirage au sort jusqu'à 50 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Tirage au sort jusqu'à 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 2.2.1.A	UO 2.2.1.B	UO 2.2.1.C
Tirage au sort jusqu'à 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 2.2.2.A	UO 2.2.2.B	UO 2.2.2.C
Tirage au sort 50 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 2.2.3.A	UO 2.2.3.B	UO 2.2.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 2.2.4.A	UO 2.2.4.B	UO 2.2.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 2.2.5.A	UO 2.2.5.B	UO 2.2.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 2.2.6.A	UO 2.2.6.B	UO 2.2.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.2.3 UO. 2.3 Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 2.3.1.A	UO 2.3.1.B	UO 2.3.1.C

Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 2.3.2.A	UO 2.3.2.B	UO 2.3.2.C
Tirage au sort jusqu'à 100 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 2.3.3.A	UO 2.3.3.B	UO 2.3.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 2.3.4.A	UO 2.3.4.B	UO 2.3.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 2.3.5.A	UO 2.3.5.B	UO 2.3.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 2.3.6.A	UO 2.3.6.B	UO 2.3.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.2.4 UO. 2.4 Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 2.4.1.A	UO 2.4.1.B	UO 2.4.1.C
Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 2.4.2.A	UO 2.4.2.B	UO 2.4.2.C
Tirage au sort jusqu'à 150 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			

Moins de 5 %	UO 2.4.3.A	UO 2.4.3.B	UO 2.4.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 2.4.4.A	UO 2.4.4.B	UO 2.4.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 2.4.5.A	UO 2.4.5.B	UO 2.4.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 2.4.6.A	UO 2.4.6.B	UO 2.4.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.3 UO 3 Recrutement de citoyens par la constitution d'un panel

Périmètre de l'UO : cette UO vise le recrutement par la constitution d'un panel de citoyens (en région parisienne, dans les autres régions de France métropolitaine, et dans les territoires ultramarins). Avant cela, l'administration commanditaire valide le questionnaire de recrutement et les messages communiqués aux potentiels participants proposés par le titulaire.

Les délais de réalisation du recrutement indiqués dans l'annexe financière par le titulaire.

Cette UO est composée des prestations suivantes :

- UO 3.1 : Constitution d'un panel jusqu'à 15 citoyens
- UO 3.2 : Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens
- UO 3.3 : Constitution d'un panel jusqu'à 100 citoyens
- UO 3.4 : Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens

3.3.1 UO 3.1 Constitution d'un panel jusqu'à 15 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Constitution d'un panel jusqu'à 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.1.1.A	UO 3.1.1.B	UO 3.1.1.C
Constitution d'un panel jusqu'à 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.1.2.A	UO 3.1.2.B	UO 3.1.2.C

Constitution d'un panel de 15 citoyens (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 3.1.3.A	UO 3.1.3.B	UO 3.1.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 3.1.4.A	UO 3.1.4.B	UO 3.1.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.1.5.A	UO 3.1.5.B	UO 3.1.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.1.6.A	UO 3.1.6.B	UO 3.1.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.3.2 UO.3.2 Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.2.1.A	UO 3.2.1.B	UO 3.2.1.C
Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.2.2.A	UO 3.2.2.B	UO 3.2.2.C
Constitution d'un panel jusqu'à 50 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 3.2.3.A	UO 3.2.3.B	UO 3.2.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 3.2.4.A	UO 3.2.4.B	UO 3.2.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.2.5.A	UO 3.2.5.B	UO 3.2.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.2.6.A	UO 3.2.6.B	UO 3.2.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.3.3 UO.3.3 Constitution d'un panel jusqu'à 100 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Constitution d'un panel jusqu'à 100 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.3.1.A	UO 3.3.1.B	UO 3.3.1.C
Constitution d'un panel jusqu'à 100 citoyens au maximums (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.3.2.A	UO 3.3.2.B	UO 3.3.2.C
Constitution d'un panel de 100 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 3.3.3.A	UO 3.3.3.B	UO 3.3.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 3.3.4.A	UO 3.3.4.B	UO 3.3.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.3.5.A	UO 3.3.5.B	UO 3.3.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.3.6.A	UO 3.3.6.B	UO 3.3.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.3.4 UO. 3.4 Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.4.1.A	UO 3.4.1.B	UO 3.4.1.C
Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.4.2.A	UO 3.4.2.B	UO 3.4.2.C
Constitution d'un panel jusqu'à 150 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 3.4.3.A	UO 3.4.3.B	UO 3.4.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 3.4.4.A	UO 3.4.4.B	UO 3.4.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.4.5.A	UO 3.4.5.B	UO 3.4.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.4.6.A	UO 3.4.6.B	UO 3.4.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.4 UO 4 Recrutement de citoyens par calibrage

Périmètre de l'UO : cette UO vise le recrutement par calibrage de citoyens (en région parisienne, dans les autres régions de France métropolitaine, et dans les territoires ultramarins). Avant cela, l'administration commanditaire valide le questionnaire de recrutement et les messages communiqués aux potentiels participants proposés par le titulaire.

Les délais de réalisation du recrutement indiqués dans l'annexe financière par le titulaire.

Cette UO est composée des prestations suivantes :

- UO 4.1 : Calibrage de 15 citoyens
- UO 4.2 : Calibrage de 50 citoyens
- UO 4.3 : Calibrage de 100 citoyens
- UO 4.4 : Calibrage de 150 citoyens

3.4.1 UO 4.1 Calibrage de 15 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Calibrage de 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 4.1.1.A	UO 4.1.1.B	UO 4.1.1.C
Calibrage de 15 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 4.1.2.A	UO 4.1.2.B	UO 4.1.2.C
Recrutement par calibrage de 15 citoyens au maximum (Cibles spécifiques (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 4.1.3.A	UO 4.1.3.B	UO 4.1.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 4.1.4.A	UO 4.1.4.B	UO 4.1.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 4.1.5.A	UO 4.1.5.B	UO 4.1.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 4.1.6.A	UO 4.1.6.B	UO 4.1.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.4.2 UO.4.2 Calibrage de 50 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Calibrage de 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 4.2.1.A	UO 4.2.1.B	UO 4.2.1.C
Calibrage de 50 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 4.2.2.A	UO 4.2.2.B	UO 4.2.2.C
Calibrage de 50 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 4.2.3.A	UO 4.2.3.B	UO 4.2.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 4.2.4.A	UO 4.2.4.B	UO 4.2.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 4.2.5.A	UO 4.2.5.B	UO 4.2.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 4.2.6.A	UO 4.2.6.B	UO 4.2.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.4.3 UO.4.3 calibrage de 100 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Calibrage de 100 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 4.3.1.A	UO 4.3.1.B	UO 4.3.1.C
Calibrage de 100 citoyens au maximums (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 4.3.2.A	UO 4.3.2.B	UO 4.3.2.C
Calibrage de 100 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 4.3.3.A	UO 4.3.3.B	UO 4.3.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 4.3.4.A	UO 4.3.4.B	UO 4.3.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 4.3.5.A	UO 4.3.5.B	UO 4.3.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 4.3.6.A	UO 4.3.6.B	UO 4.3.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.4.4 UO. 4.4 Calibrage de 150 citoyens

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	Territoires ultramarins
Calibrage de 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 4.4.1.A	UO 4.4.1.B	UO 4.4.1.C

Calibrage de 150 citoyens au maximum (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) - (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 4.4.2.A	UO 4.4.2.B	UO 4.4.2.C
Calibrage de 150 citoyens au maximum (Cibles spécifiques, dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
Moins de 5 %	UO 4.4.3.A	UO 4.4.3.B	UO 4.4.3.C
Au-delà de 5 % et jusqu'à 20 %	UO 4.4.4.A	UO 4.4.4.B	UO 4.4.4.C
Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 4.4.5.A	UO 4.4.5.B	UO 4.4.5.C
Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 4.4.6.A	UO 4.4.6.B	UO 4.4.6.C

Livrables attendus :

- Le questionnaire de recrutement ;
- Le contenu des messages communiqués aux participants potentiels ;
- Un document hebdomadaire de suivi du recrutement, tableau de quota et indicateurs de suivi ;
- La liste des participants.

3.5 UO 5 Défraiement

Périmètre de l'UO : lorsque l'administration commanditaire en fera la demande, le titulaire doit être en mesure de défrayer les citoyens recrutés des frais liés à leur participation aux ateliers, réunion ou autre mis en place par l'administration dans le cadre de son projet.

Ce défraiement 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 défraiement sont plafonnés. Ils sont soumis à un accord préalable de l'administration. Le taux de T.V.A. en vigueur s'applique.

Le défraiement 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 et d'hébergement sont les suivantes :

- Pour les frais survenant en dehors de la région de résidence du recruté, le titulaire peut défrayer au maximum dans 150 euros 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 ;
- Pour les frais survenant en dehors des déplacements internes à la France métropolitaine, le titulaire communique un devis soumis à la validation de l'administration commanditaire.

Les frais 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 Frais annexes du chapitre 3 du CCTP s'applique en complément.

Livrables attendus : la liste de suivi, le montant et les justificatifs des défraiements effectués.

Le prix de l'UO comprend uniquement le remboursement des frais nécessaires aux défraiements réellement effectués.

3.6 UO 6 Dédommagement

Périmètre de l'UO : le prestataire doit, à la demande de l'administration commanditaire, dédommager les citoyens recrutés suite à leur participation au dispositif de concertation. Ce dédommagement se fait sur la base des listes d'émargement réalisée chaque demi-journée par l'équipe projet d'animation ou de logistique.

Ce dédommagement est indépendant du défraiement. Elle prend en compte la participation des citoyens aux ateliers.

Le dédommagement des citoyens repose sur un montant forfaitaire et plafonné, selon les modalités suivantes :

- UO 6.1 : Application d'un pourcentage de marge appliqué sur un montant forfaitaire de 30 € HT par demi-journée et par participant ;
- UO 6.2 : Application d'un pourcentage de marge appliqué sur un montant forfaitaire de 50 € HT par journée et par participant.

En cas de montant de dédommagement spécifique (différent des tarifs des UO 6.1 et 6.2), le montant du dédommagement ainsi que le taux de marge appliqué par le titulaire font l'objet d'un devis préalable validé par l'administration commanditaire :

- UO 6.3 : Dédommagement citoyen sur devis (hors UO 6.1 et UO 6.2) et pourcentage de marge du titulaire.

.**Livrables attendus** : la liste de suivi, le montant et les justificatifs des dédommagements effectués.

Le prix de l'UO comprend uniquement le remboursement des frais nécessaires aux indemnisations réellement versées.

LOT 4 – CONCEVOIR LES SUPPORTS D'INFORMATION POUR ÉCLAIRER LE DÉBAT AVEC LES CITOYENS

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 4

Ce lot vise à concevoir et mettre en œuvre la phase de montée en compétences et d'information des citoyens lors d'une démarche de participation citoyenne.

Cette information doit être plurielle et contradictoire, afin d'éclairer les citoyens et leur permettre de se forger leur propre opinion et d'être dans les bonnes conditions pour débattre par la suite. Cela permet aussi aux citoyens d'avoir le même niveau d'information sur un sujet de politique publique, qui peut être complexe ou controversé.

Dans le cadre d'un dispositif de consultation en ligne, ce temps d'information peut prendre la forme de documents mis en ligne sur la plateforme dédiée au dispositif de participation citoyenne.

En amont du lancement d'un dispositif de participation citoyenne, ce lot peut aussi être utilisé pour aider à la formulation des questions posées aux citoyens. À titre d'exemple, cela peut prendre la forme de prestations de revue de littérature ou de cartographie des controverses sur un sujet de politique publique.

De manière générale, les supports d'information doivent être synthétiques et pédagogiques. Ils peuvent prendre plusieurs formes : une infographie, un motion design, une vidéo, etc. Il peut aussi y avoir des temps de présentation d'informations aux citoyens, en visioconférence ou en présentiel. Ces présentations doivent être innovantes dans leurs formats, et ne pas se limiter à la présentation d'un support écrit.

Ce lot ne peut être mobilisé que pour un projet de participation citoyenne.

ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES

Le titulaire doit être en mesure de :

- Posséder ou acquérir une compréhension minimale des politiques publiques du ministère qu'il accompagne ;
- Identifier et collecter des informations pointues sur une politique publique
- Proposer des modalités de montée en compétences innovantes (en dehors d'une présentation descendante ou de la lecture d'un dossier) ;
- Sélectionner les informations principales permettant de comprendre une politique publique et ses enjeux ;
- Vulgariser des thématiques techniques ;
- Fournir un document de traçabilité des informations collectées et justifier ses sources ;
- Réaliser de la data visualisation / mettre en forme des supports d'informations de façon pédagogique.

Les profils visés par ce lot sont des profils journalistiques, d'universitaires, d'experts des politiques publiques, des personnes ayant une expérience dans la vulgarisation d'enjeux et des experts de la data visualisation.

ARTICLE 3 - PRECISIONS SUR LA COORDINATION ENTRE LES TITULAIRES DU LOT 4, DU LOT 1 ET DU LOT 2

3.1 Précisions sur la coordination entre le titulaire du lot 1 et le titulaire du lot 4

Le titulaire du lot 4 doit prendre en compte que le temps d'information des citoyens est limité dans le cadre d'un atelier en présentiel, et qu'il s'inscrit dans un conducteur détaillé d'animation réalisé par le titulaire du lot 1. Le titulaire du lot 4 est donc associé à sa conception.

Le lot 4 assure l'impression et la livraison des livrables qu'il produit uniquement dans les cas suivants : les impressions nécessaires à l'épreuvage de ces documents, des documents internes liés à la chefferie de projet ou qui doivent être effectuées dans des délais contraints (moins de 48h entre le BAT et la livraison). Il doit, le cas échéant, se coordonner avec le titulaire du lot 1 sur la date de livraison de ces livrables sur le lieu de l'atelier. Dans le cas d'un atelier en visioconférence, le titulaire du lot 4 transmet au titulaire du lot 1 les livrables réalisés dans une version numérique.

3.2 Précisions sur la coordination entre le titulaire du lot 2 et le titulaire du lot 4

Le titulaire du lot 4 doit s'adapter aux prérequis de la plateforme afin de prévoir l'intégration des éléments d'informations à apporter aux citoyens dans les formats qu'il convient.

ARTICLE 4 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 4

Ce lot comprend les prestations suivantes :

- UO 1 Forfait de suivi de projet
- UO 2 Réunions ad hoc
- UO 3 Note de cadrage méthodologique
- UO 4 Étude de contexte
- UO 5 Cartographie des controverses
- UO 6 Fiche pédagogique
- UO 7 Dossier d'informations pédagogique
- UO 8 Infographie ou data visualisation – sur devis
- UO 9 Animation pour assurer la montée en compétences des citoyens (2h au maximum)

4.1 UO 1 Forfait de suivi de projet

Périmètre de l'UO : ce forfait comprend des réunions hebdomadaires (à distance ou en présentiel), comprises entre une heure et demi et deux heures, ainsi que la préparation et le bilan de ces réunions :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

En cas de mobilisation de plusieurs prestataires pouvant être impliqués dans le déroulé d'animation, l'effort de coordination est assuré par le titulaire du lot 1. Pour le titulaire du lot 4, ces temps peuvent permettre de s'accorder sur les informations nécessaires à transmettre aux citoyens, les formats des supports d'informations à prévoir ainsi que les délais de réalisation, et la présentation des différents livrables produits à l'ensemble de l'équipe projet.

Ces réunions hebdomadaires peuvent être complétées par des appels téléphoniques si besoin.

- UO 1.A : Forfait de 4 réunions, équivalent à 1 réunion par semaine ;
- UO 1.B : Forfait de 8 réunions, équivalent à 2 réunions par semaine.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion, le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

4.2 UO 2 Réunion ad hoc

Périmètre de l'UO : cette UO vise toutes les réunions complémentaires et non comprises dans l'UO 1.1 – forfait de suivi de projet. Elle dure entre une heure et demi et deux heures et comprend la préparation et le bilan de cette réunion :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

4.3 UO 3 Note de cadrage méthodologique

Périmètre de l'UO : cette note propose des méthodes et outils d'information des citoyens en vue d'une démarche de participation citoyenne.

Cette note porte sur :

- Les éléments d'informations à porter à connaissance des citoyens pour s'exprimer sur les problématiques sui lui seront posées, dont les principales controverses et enjeux de la politique publique mise en discussion ;
- Les formes que peuvent prendre cette information : animation d'un temps en présentiel et/ou des supports d'information ;
- Des recommandations sur la temporalité dans laquelle les transmettre aux citoyens ;
- Le rétroplanning des actions à mener.

Pour rappel, l'information transmise aux citoyens doit permettre d'éclairer le débat. Cette information est dite plurielle et contradictoire pour permettre aux citoyens de se forger leur propre avis.

Cette note peut prendre la forme de scénarios de formats de montée en compétences des citoyens, comprenant les avantages et les inconvénients de chacun afin d'aider l'administration commanditaire à arbitrer.

Livrable attendu : une note de cadrage comprise entre 3 et 7 pages.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

4.4 UO 4 Étude de contexte

Périmètre de l'UO : cette UO permet :

- D'aider à sélectionner les thématiques ou concept devant être présentés aux citoyens sur une politique publique (sur la base de documents scientifiques, d'études quantitatives ou qualitatives, des rapports d'experts, des textes juridiques ou d'autres ressources documentaires ad hoc). L'analyse porte sur les éléments d'information existants au jour de la consultation, et les thématiques ou concept sur lesquels un effort de vulgarisation ou de pédagogie est à apporter. Le prestataire s'assure de proposer des informations plurielles et contradictoires ;
- De réaliser une étude de contexte ou un rapport de diagnostic sur une thématique ou une problématique ;
- Si nécessaire, d'identifier d'autres démarches de participation citoyenne sur le même sujet ou sur un sujet connexe, et le cas échéant résumer les résultats de ces démarches de participation citoyenne (sur la base de projets ou initiatives existants sur le sujet ou des sujets connexes en France (au niveau national et territorial) et à l'étranger.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 4.A : les ressources documentaires sont fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau intermédiaire UO 4.B : les ressources documentaires sont partiellement fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 7 jours) ;
- Niveau complexe UO 4.C : les ressources documentaires ne sont pas fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrable attendu : une note comprise entre 10 et 20 pages.

4.5 UO 5 Cartographie des controverses

Périmètre de l'UO : cette UO vise la présentation synthétique de l'état de l'opinion sur un sujet, une thématique ou une problématique prédéterminée avec l'administration commanditaire. L'objectif est d'identifier, d'analyser et de visualiser synthétiquement les arguments, opinions et oppositions, et la pluralité des parties prenantes qui les portent. Cette cartographie peut être à destination de l'équipe projet (administration commanditaire et titulaire du lot 1 par exemple) ou à destination des citoyens participants.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 5.A : les ressources documentaires sont fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau intermédiaire UO 5.B : les ressources documentaires sont partiellement fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 7 jours) ;
- Niveau complexe UO 5.C : les ressources documentaires ne sont pas fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrable attendu : une cartographie des controverses.

4.6 UO 6 Fiche pédagogique

Périmètre de l'UO : cette UO consiste pour le titulaire à présenter les enjeux de la démarche de participation citoyenne. Il s'agit de synthétiser et de vulgariser des ressources documentaires sur une thématique précise définie en amont avec l'administration commanditaire.

Le titulaire présente une première version du support attendu. Cette version doit être revue par l'administration commanditaire et pourra, le cas échéant, faire l'objet d'un nouveau travail par le titulaire.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 6.A : les ressources documentaires sont fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau intermédiaire UO 6.B : les ressources documentaires sont partiellement fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 7 jours) ;
- Niveau complexe UO 6.C : les ressources documentaires ne sont pas fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrable attendu : une fiche pédagogique d'une à 2 pages au maximum.

4.7 UO 7 Dossier d'informations pédagogique

Périmètre de l'UO : cette UO correspond au dossier d'informations à destination des citoyens que le titulaire doit constituer. Ce dossier doit être synthétique, pédagogique et présenter des informations plurielles et contradictoires.

Il peut être communiqué aux citoyens :

- En ligne, via une page ressources dédiées en cas de consultation en ligne ou en amont d'une concertation ;
- Sous format papier, lors des ateliers en présentiel d'une concertation. Le titulaire présente une première version du support attendu. Cette version doit être revue par l'administration commanditaire et pourra, le cas échéant, faire l'objet d'un nouveau travail par le titulaire.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 7.A : ressources documentaires fournies par l'administration commanditaire (délai indicatif de réalisation : 5 jours) ;
- Niveau intermédiaire UO 7.B : les ressources documentaires sont partiellement fournies par l'administration (délai indicatif de réalisation : 7 jours) ;
- Niveau complexe UO 7.C : ressources documentaires non fournies par l'administration commanditaire (délai indicatif de réalisation : 10 jours).

Livrables attendus :

- Un dossier pédagogique de 5 à 10 pages ;
- Les résultats bruts de ces analyses et de ces synthèses (avant transformation en matériau pédagogique).

4.8 UO 8 Infographie ou data visualisation – sur devis

Périmètre de l'UO : cette UO permet d'illustrer la ou les thématiques de la concertation. Le titulaire présente une première version du support attendu. Cette version doit être revue par l'administration commanditaire et pourra, le cas échéant, faire l'objet d'un nouveau travail par le titulaire.

Pour les livrables de type vidéo ou infographie, le titulaire est amené à présenter 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 doit pouvoir s'effectuer dans toutes ses déclinaisons (A4, A5 etc.), ainsi que dans plusieurs formats de fichiers tels que demandés par le commanditaire (par exemple : PDF, jpeg, EPS, rvb, cmjn, 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.

Livrable attendu : une infographie ou data visualisation.

4.9 UO 9 Animation pour assurer la montée en compétences des citoyens (2h au maximum)

Périmètre de l'UO : cette UO vise la mise à disposition d'un animateur pour assurer la montée en compétences des citoyens, sur une durée de 2h maximum, via des méthodes pédagogiques, et/ou interactives.

Niveaux de complexité :

- Niveau simple UO 9.A : animation à distance ;
- Niveau complexe UO 9.B : animation en présentiel.

Livrable attendu : les supports nécessaires à l'animation.

4.10 UO 10 – Documentation et capitalisation sur la démarche

Périmètre de l'UO : cette unité d'œuvre vise à identifier ce qui peut être répliqué dans la démarche et la façon dont l'administration commanditaire, mais aussi d'autres administrations par la suite, pourraient bénéficier de cette capitalisation. L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode d'évaluation, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Cette capitalisation prend la forme d'un retour d'expérience entre le titulaire du lot et l'administration commanditaire. L'objectif est de distinguer les méthodes qui ont fonctionné, les éventuels points de difficulté et la façon dont ils pourraient être corrigés à l'avenir.

Au-delà de l'identification des difficultés rencontrés, l'enjeu de ce lot consiste à concevoir une transmission de compétence efficace afin que les différentes administrations puissent se saisir facilement et rapidement de cette capitalisation. Il s'agit d'assurer une forme de continuité et de cohérence entre l'ensemble des démarches d'évaluation.

Livrables attendus : les outils utilisés, le mode d'emploi, un guide de capitalisation.

Délai indicatif de réalisation : 10 jours.

LOT 5 – APPUI À L'ÉVALUATION DE DISPOSITIFS DE PARTICIPATION CITOYENNE

ARTICLE 1 - OBJET DU LOT 5

Ce lot a pour objet de fournir un appui méthodologique et opérationnel à l'évaluation d'un dispositif de participation citoyenne mis en œuvre par l'administration commanditaire.

Le titulaire est chargé d'accompagner l'administration commanditaire de façon à concevoir, déployer et analyser les résultats produits par les outils d'évaluation. À ce titre, le titulaire est associé autant que possible dès le cadrage de la démarche de participation citoyenne.

Le titulaire doit :

- **Accompagner l'administration commanditaire dans le cadrage méthodologique** de l'évaluation des démarches de participation. Cela implique d'accompagner la conception des évaluations, d'assurer l'élaboration et le suivi des indicateurs pertinents et de fournir une assistance tout au long du processus pour garantir la robustesse des résultats.
- **Mettre en œuvre des outils d'évaluation adaptés** pour mesurer l'impact des démarches de participation citoyenne sur l'ensemble des acteurs mobilisés (citoyens, administrations, commanditaire, etc.) et des actions mises en œuvre.

Le titulaire doit être en mesure de s'approprier les outils d'évaluation construits préalablement par l'administration (par exemple les questionnaires d'évaluation produits par le CIPC) et, le cas échéant, de les compléter ou de proposer des outils venant les enrichir.

Les processus d'évaluation sur lesquels le titulaire accompagne l'administration commanditaire doivent permettre de mesurer la qualité méthodologique des dispositifs de participation, leurs effets sur les politiques publiques (plus précisément la conception et sur le processus décisionnel) et, plus largement, leurs impacts sur les participants et sur l'administration à court et long terme. L'objectif global est de disposer de données fiables permettant de jauger la qualité et l'impact d'une ou de plusieurs démarches de participation citoyenne.

Il revient à l'administration d'utiliser les données issues de l'évaluation ainsi que les analyses effectuées par le titulaire du lot ou par ses soins, de façon à pouvoir produire des recommandations visant à améliorer la qualité et l'impact des démarches de participation citoyenne dans la conception des politiques publiques. Il ne revient pas au titulaire du lot de produire ces recommandations.

À noter que les titulaires de ce lot ne pourront pas être titulaires d'un ou plusieurs autres lots de l'accord-cadre.

ARTICLE 2 - EXPERTISES ATTENDUES

2.1 Conception et mise en œuvre des outils d'évaluation

Le titulaire doit être en capacité d'appuyer l'administration commanditaire dans la conception de méthodes d'évaluation spécifiques aux démarches de participation citoyenne.

Le titulaire doit être en capacité de créer des indicateurs de suivi et d'évaluation des démarches de participation, combinant des données quantitatives et qualitatives.

Le titulaire doit être en capacité de proposer de nouvelles méthodes d'analyse, notamment sur les données à collecter pour mesurer tant l'efficacité (effets produits sur la politique publique) que la qualité de la participation (inclusivité, diversité, pertinence des contributions).

2.2 Traitement et analyse de données

Le titulaire doit être en capacité de traiter et d'analyser plusieurs milliers de données quantitatives et qualitatives issues des citoyens ayant participé aux démarches de participation ou des administrations commanditaires.

Il doit également être en mesure d'effectuer des analyses croisées en mobilisant plusieurs bases de données spécifiques. En effet, une évaluation de plusieurs modalités de participation conjointes peut être menée (par exemple, une consultation en ligne et un atelier en présentiel).

De manière générale, le titulaire doit :

- Posséder ou acquérir une compréhension minimale des politiques publiques du ministère qu'il accompagne ;
- Disposer d'une très bonne connaissance des institutions, des administrations, de l'élaboration et la conduite des politiques publiques, de l'environnement politique Détail des prestations attendues dans le cadre du lot 5

ARTICLE 3 - DETAIL DES PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 5

3.1 UO 1 Appui méthodologique au cadrage de l'évaluation

Cette unité d'œuvre correspond à la phase de cadrage méthodologique de l'évaluation. Idéalement, elle intervient en amont de la démarche de participation citoyenne. Dans ce cas de figure, le titulaire du lot 5 est associé aux travaux des titulaires des autres lots mobilisés.

L'objectif de cette phase est de définir de manière claire l'impact attendu de la démarche de participation concernée par l'évaluation et de garantir l'alignement avec les objectifs stratégiques de l'administration commanditaire.

Cette UO comprend les prestations suivantes :

- UO 1.1 Forfait de suivi de projet
- UO 1.2 Réunion ad hoc
- UO 1.3 Note de cadrage méthodologique

Dans le cas où l'évaluation est sollicitée en amont de la démarche de participation citoyenne, le titulaire du lot assiste à la réunion de cadrage générale du projet (avec les titulaires des autres lots).

Dans le cas contraire, une réunion spécifique est organisée. Cette réunion est l'occasion pour l'administration commanditaire de présenter ses propres outils et méthodologies d'évaluation afin que le titulaire du lot se les approprie et les complète au besoin.

Cette phase de cadrage permet également d'ajuster les indicateurs d'évaluation en fonction de la spécificité de la démarche de participation citoyenne.

3.1.1 UO 1.1 Forfait de suivi de projet

Périmètre de l'UO : ce forfait comprend des réunions hebdomadaires (à distance ou en présentiel), comprises entre une heure et demi et deux heures, ainsi que la préparation et le bilan de ces réunions :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Ces réunions hebdomadaires peuvent être complétées par des appels téléphoniques si besoin.

- UO 1.1.1 : Forfait de 4 réunions, équivalent à 1 réunion par semaine ;
- UO 1.1.B : Forfait de 8 réunions, équivalent à 2 réunions par semaine.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion, le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

3.1.2 UO 1.2 Réunion ad hoc

Périmètre de l'UO : cette UO vise toutes les réunions complémentaires et non comprises dans l'UO 1.1 – forfait de suivi de projet. Elle dure entre une heure et demi et deux heures et comprend la préparation et le bilan de cette réunion :

- Proposition d'un ordre du jour la veille de la réunion ;
- Production d'un support si nécessaire ;
- Production d'un compte-rendu.

Livrables attendus :

- Ordre du jour (à transmettre au plus tard la veille de la réunion) ;
- Support de réunion le cas échéant ;
- Compte-rendu de réunion (à transmettre au plus tard 1 jour après la réunion).

3.1.3 UO. 1.3 Note de cadrage méthodologique

Périmètre de l'UO : cette UO vise la production d'une note de cadrage méthodologique reposant sur les indicateurs d'évaluation proposés par l'administration commanditaire et comprend notamment :

- L'identification des objectifs poursuivis ;
- Le périmètre retenu ;
- Les axes d'analyse (incluant les questions précises auxquelles il faudra répondre) ;
- La méthode de travail, incluant les indicateurs d'activité, de contrôle, de résultats et d'impact qui permettront de formuler une évaluation, la description des sources des données qui devront être mobilisées, les méthodes de collecte et de production de ces données, ainsi que les outils de traitement des données qui devront être mobilisés afin de répondre aux questions ci-dessus ;
- Une description et analyse d'éventuels effets de rebond (positifs comme négatifs).

Livrable attendu : une note de cadrage méthodologique comprise entre 3 et 7 pages.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.2 UO 2 Conception d'outils d'évaluation

Le titulaire conçoit les outils spécifiques qui seront utilisés pour évaluer les démarches de participation citoyenne.

Les outils d'évaluation doivent être adaptés au contexte spécifique des dispositifs étudiés, tout en respectant les exigences méthodologiques définies lors du cadrage. Le titulaire doit aussi

prévoir des ajustements en fonction des retours d'expérience lors des premières collectes de données afin d'affiner leur pertinence et leur efficacité.

Le titulaire du lot peut être amené à concevoir des outils d'évaluation prenant appui sur des outils déjà existants, construits par l'administration. Le titulaire du lot doit alors, le cas échéant, amender ces outils de façon à les améliorer ou à les adapter plus finement à la démarche participative évaluée. Dans ce cas de figure, l'administration partage avec le titulaire du lot l'ensemble des outils.

Les outils proposés doivent pouvoir être déployés dans le cadre de démarches participatives passées ou en cours. Ces outils peuvent inclure (cf. infra) :

- Des questionnaires comprenant des questions ouvertes et fermés ;
- Des protocoles d'entretien pour obtenir des données qualitatives ;
- Des méthodes de recueil de données quantitatives ;
- Des méthodes d'animation pour les travaux en groupes, en présentiel des ateliers d'évaluation
- Des grilles d'observation pour évaluer le déroulement des dispositifs sur le terrain.

Le titulaire du lot doit également être en mesure de proposer et de créer des outils non-existants, notamment en tenant compte de l'évolution des pratiques scientifiques ou des technologies. Dans ce cas de figure, le titulaire propose un devis à l'administration commanditaire.

Ces outils doivent pouvoir être utilisés aussi bien par le titulaire du lot que par l'administration commanditaire. Ainsi, pour chacun des outils proposés, le titulaire doit présenter les objectifs, la plus-value attendue, la méthodologie de passation ainsi que la façon dont les résultats pourront être exploités.

Cette UO comprend les prestations suivantes :

- UO 2.1 Questionnaire d'évaluation
- UO 2.2 Guide d'entretien
- UO 2.3 Guide pour un atelier d'évaluation
- UO 2.4 Conception d'un outil d'évaluation ad hoc

3.2.1 UO 2.1 Questionnaire d'évaluation

Périmètre de l'UO : cette UO doit permette de produire des questionnaires d'évaluation à destination des administrations et des citoyens ayant participé à la démarche de participation.

Les questionnaires d'évaluation doivent permettre d'obtenir des données quantitatives et qualitatives sur la rigueur méthodologique du dispositif de participation citoyenne, sur la perception qu'ont eu les citoyens du dispositif et sur l'impact de ce dernier. Pour cela, les questionnaires d'évaluation peuvent contenir des réponses ouvertes ou fermées.

Dans la construction des questionnaires, le titulaire doit veiller à ce que le langage utilisé soit clair et que la durée globale de réponse du questionnaire n'excède pas 10 minutes.

Le titulaire doit être en mesure de construire ces questionnaires d'évaluation sur la base d'un premier socle de travail proposé par l'administration. Il peut s'agir par exemple des questionnaires d'évaluation construits par l'administration, de façon à les adapter.

Au-delà de la construction du questionnaire, le titulaire du lot doit également détailler la méthode de « transmission », c'est-à-dire la distribution du questionnaire aux personnes

concernées (ex : e-mail, téléphone, etc.), et fournir les ressources techniques (Cf. chapitre 3) permettant son bon déploiement.

Livrable attendu : un questionnaire d'évaluation.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.2.2 UO 2.2 Guide d'entretien

Périmètre de l'UO : cette UO permet de réaliser un guide des entretiens qui peut être organisé avec des citoyens ou des administrations afin de compléter les questionnaires ou d'explorer plus spécifiquement un enjeu lié à la démarche de participation citoyenne (par exemple, entretiens dédiés à la perception qu'ont les citoyens des suites données à la démarche de participation).

Pour cadrer ces entretiens, le titulaire doit produire un guide qui servira de fil conducteur durant toute la durée de l'échange.

Le guide contient :

- Une brève introduction de la démarche et du contexte de l'entretien qui sera oralement partagé à la personne interrogée ;
- Une trame de questions adaptées à la fois au public cible, mais aussi à la thématique à approfondie. Cette trame évolue au fil des entretiens.
- Des questions de relance ;
- Une grille d'évaluation qualitative, un espace pour noter les impressions clés ou les éléments saillants pendant l'entretien ;
- Un modèle d'autorisation pour enregistrer les échanges (audio ou vidéo) qui devra être signé par la personne interrogée conformément à la règlementation RGPD notamment ;
- Des indications méthodologiques pour la personne en charge de la passation. En effet, afin que les entretiens puissent être réalisés de façon autonome, les guides doivent distinguer le type de posture que doit prendre la personne en charge de la passation de l'entretien (ton employé, bonnes pratiques d'échange etc.).

Livrable attendu : un guide d'entretien entre 5 et 20 pages.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

3.2.3 UO 2.3 Guide pour un atelier d'évaluation

Périmètre de l'UO : cette UO doit permettre de réaliser un guide d'animation pour un atelier d'évaluation.

Un atelier d'évaluation est une méthode qualitative qui permet de confronter les perceptions, expériences et opinions d'un groupe de personne (une demi-douzaine de participants en général) sur un sujet donné. La préparation d'un atelier d'évaluation nécessite un guide détaillé pour structurer les échanges tout en favorisant une discussion ouverte et riche.

Ce guide doit contenir :

- Des indications sur la posture que doivent adopter l'ensemble des personnes en charge de la réalisation de l'atelier d'évaluation (animateur principal, facilitateur etc.) ;

- Des indications méthodologiques et des partis pris sur la façon de cadrer les échanges entre les participants (à quel degré les participants sont libres d'échanger entre eux, à quel moment l'animateur doit intervenir etc.) ;
- Une brève introduction de la démarche et du contexte de l'atelier d'évaluation ;
- Un rappel du contexte et des objectifs de l'atelier d'évaluation ;
- Une trame de questions adaptées à la fois au public cible, mais aussi à la thématique à approfondir. Cette trame évolue en fonction des réponses des participants.
- Des questions de relance.

Livrable attendu : un guide pour un atelier d'évaluation.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.2.4 UO 2.4 Conception d'un outil d'évaluation ad hoc – sur devis

Périmètre de l'UO : cette UO vise à concevoir un outil d'évaluation non prévus dans les UO ci-dessus. Cette UO ne peut être commandée que si l'outil d'évaluation est indispensable à l'atteinte des objectifs d'évaluation fixés par l'administration commanditaire. Le titulaire devra ainsi expliquer en quoi la création de son outil répond mieux aux besoins de l'administration que les outils existants en interne à l'administration ou prévu au marché.

Le titulaire s'assure du déploiement et de la collecte de la donnée issue de cet outil d'évaluation ad hoc.

Livrables attendus :

- Une note proposant un nouvel outil d'évaluation et sa pertinence au regard des objectifs recherchés ;
- Un guide, une note ou tout autre support explicatif de l'outil ;

3.3 UO 3 Collecte des données

Cette unité d'œuvre concerne la réalisation effective de la collecte et de la production des données sur le terrain. Elle correspond à l'étape durant laquelle le titulaire déploie les outils conçus dans le cadre du lot 2.

Le titulaire doit assurer l'ensemble de la collecte et de la production des données, de la passation des outils à la récolte des données obtenues. À ce titre, il est amené à assurer la passation des outils d'évaluation à destination des cibles identifiés (citoyens, administrations etc.). Il est responsable de la qualité des données recueillies, de leur fiabilité, de leur traçabilité et de l'exhaustivité de la collecte.

Quelle que soit la méthode de production, de collecte et d'analyse des données, l'administration commanditaire doit être associée au processus, soit de façon directe (en participant, en qualité d'observateur, aux ateliers d'évaluations par exemple) soit par le biais de présentations régulières sur l'avancée de ces travaux.

Cette UO comprend les prestations suivantes :

- UO 3.1 Suivi des réponses au questionnaire d'évaluation (forfait mensuel)
- UO 3.2 Conduite d'un entretien
- UO 3.3 Animation d'un atelier d'évaluation
- UO 3.4 Observation de terrain
- UO 3.5 Collecte de données de l'outil d'évaluation ad hoc – sur devis

Le titulaire du lot doit s'assurer de collecter suffisamment de données (quantité, qualité et diversité) pour que l'évaluation des dispositifs de participation citoyenne soit possible et ne présente pas de biais statistiques, méthodologiques ou comportementaux. Le titulaire doit à ce titre effectuer les relances nécessaires pour compléter la collecte des données sur la base des contacts transmis par l'administration.

Le titulaire est garant de la qualité et de l'exhaustivité des données recueillies. Il doit à ce titre vérifier la complétude des réponses et, le cas échéant, nettoyer les corpus de données afin d'éliminer les doublons et les anomalies. Il communique à l'administration commanditaire toute difficulté ou toute anomalie dans la collecte des données afin d'ajuster les objectifs et/ou le calendrier de l'évaluation.

Le titulaire veille à respecter la réglementation en matière de protection des données personnelles pendant la collecte et le traitement de ces données.

3.3.1 UO 3.1 suivi des réponses au questionnaire d'évaluation (forfait mensuel)

Périmètre de l'UO : cette UO consiste à déployer un questionnaire d'évaluation préalablement conçu. Cela consiste à transmettre le questionnaire (sur la base d'un fichier de contact constitué par l'administration commanditaire), réaliser des relances si nécessaires et collecter les données.

Livrables attendus :

- Les réponses anonymisées au questionnaire ;
- Le rapport statistique afin de suivre l'avancée des réponses (diversité des répondants, taux de réponse par semaine, etc.).

3.3.2 UO 3.2 Conduite d'un entretien

Périmètre de l'UO : cette UO consiste pour le titulaire à conduire à un entretien (jusqu'à 2h) sur la base d'un guide d'entretien préalablement conçu (soit via l'UO 2.2, soit par l'administration).

Pour garantir la robustesse des résultats (éviter les biais et assurer une diversité de réponse), il est recommandé de conduire à minima 30 entretiens.

Livrables attendus : une synthèse de l'entretien comprenant :

- Les transcriptions de l'entretien avec des notes d'observation ;
- Les verbatims issus de l'entretien.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

3.3.3 UO 3.3 Animation d'un atelier d'évaluation

Périmètre de l'UO : cette UO consiste pour le titulaire à conduire un atelier d'évaluation (d'une demi-journée maximum) auprès d'une demi-douzaine de participants sur la base d'un guide méthodologique préalablement construit (soit via l'UO 2.3, soit par l'administration). Cet atelier permet de débattre collectivement de la qualité et de l'impact d'une démarche de participation.

Livrable attendu : synthèse de l'atelier d'évaluation comprenant :

- Les transcriptions de l'atelier d'évaluation, notes d'observation etc. ;
- Les verbatims issus de l'atelier d'évaluation.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.3.4 UO 3.4 Observation de terrain

Périmètre de l'UO : cette UO consiste pour le titulaire à réaliser une observation de terrain, lors d'une démarche de participation.

Avant cela, le prestataire fait valider à l'administration commanditaire une grille d'observation complète permettant de récolter des données, sur :

- La participation : nombre de participants présents, types de contributions (questions, propositions, critiques), niveau d'engagement (actif, passif, absent) ;
- Les interactions : types d'échanges (collaboratifs, conflictuels, consensuels), la prise de parole (répartition entre participants, dominance éventuelle d'un individu ou groupe), comportements non-verbaux (gestes, postures) etc. ;
- L'organisation de la démarche : qualité de l'animation (clarté, gestion du temps, équité dans la distribution de la parole), qualité de la logistique (espace adapté, matériel disponible).

Livrables attendus :

- Le protocole d'entretien
- Une note d'observation comprenant le compte-rendu détaillé de l'observation entre 5 et 10 pages.

Délai indicatif de réalisation : 5 jours.

3.3.5 UO 3.5 Collecte de données de l'outil d'évaluation ad hoc – sur devis

Périmètre de l'UO : cette UO vise le déploiement et la collecte de la donnée issue de l'outil d'évaluation ad hoc prévu à l'UO 2.4.

Livrables attendus : une note de collecte de données.

3.4 UO 4 Analyse des données

Une fois la collecte de données réalisée, le titulaire doit analyser les données quantitatives et qualitatives. Cette étape consiste à croiser les différentes données obtenues de façon à produire une évaluation globale du dispositif de participation citoyenne. Cette analyse permet de jauger l'impact de la démarche de participation citoyenne ainsi que sa rigueur méthodologique.

Au-delà de l'analyse globale d'une démarche de participation, le titulaire peut être sollicité pour réaliser une analyse thématique sur un enjeu spécifique. Il peut, par exemple, être amené à analyser de façon détaillée l'impact d'une démarche de participation sur l'élaboration et la mise en œuvre d'une politique publique, notamment sur le point de savoir si les propositions citoyennes ont influencé la décision ou d'adapter la conception d'une politique publique.

Le titulaire doit utiliser des outils de visualisation qui permettent à la fois de comprendre facilement les résultats obtenus aux différents destinataires de cette évaluation.

Périmètre de l'UO : cette UO consiste à produire une analyse en croisant les différentes données collectées. Cette analyse permet de nourrir et d'appuyer la démarche d'évaluation globale de l'administration.

L'analyse comprend une première phase de préparation et de codification des données. Ensuite, l'analyse comprend (en fonction des objectifs et des indicateurs définis en phase de cadrage) une approche qualitative et quantitative. Le titulaire doit identifier des tendances

et/ou des corrélations significatives, réaliser des analyses qualitatives comparées (AQC) et proposer des pistes d'interprétation.

L'analyse ne se borne pas à une interprétation des données propres à chaque indicateur. Le titulaire doit être en mesure de croiser les différentes données recueillies et de proposer à l'administration commanditaire une analyse transversale de la démarche évaluée.

Le titulaire peut être mobilisé pour analyser des données produites directement par l'administration ou par des sources tierces à travers des questionnaires d'évaluation. Dans ce cas de figure, l'administration transmet au titulaire le corpus de données.

L'administration commanditaire choisit l'UO en fonction du nombre de réponses à analyser dans le tableau ci-dessous. Elle se réfère aux informations ci-dessous :

- Un questionnaire d'évaluation rempli correspond à une réponse ;
- Une note d'entretien correspond à une réponse ;
- Une synthèse d'atelier d'évaluation correspond au nombre de participants à cet atelier d'évaluation (si la note synthétise un atelier d'évaluation de 6 personnes, le nombre de réponses à analyser est de 6) ;
- Une note d'observation correspond au nombre de participants à la démarche observée (si l'observation est réalisée sur une concertation de 50 citoyens, le nombre de réponses à analyser est de 50).

L'administration choisit aussi l'UO en fonction du niveau de complexité de l'analyse (simple pour des réponses courtes de moins de 50 caractères - espaces non compris ou complexe pour des réponses longues de plus de 50 caractères). Les réponses à analyser peuvent être issues des données récoltées par le titulaire ou fournies par l'administration.

Au-delà de 150 réponses, il convient d'additionner les tranches nécessaires pour arriver au nombre de réponses à analyser.

UO 4 Analyse des données	Moins de 20 réponses	Entre 20 et 50 réponses	Entre 51 et 100 réponses	Entre 101 et 150 réponses
Données obtenues par le titulaire et moins de 50 caractères par réponse (simple)	UO 4.1.A	UO 4.1.B	UO 4.1.C	UO 4.1.D
Données obtenues par le titulaire et plus de 50 caractères par réponse (complexe)	UO 4.2.A	UO 4.2.B	UO 4.2.C	UO 4.2.D
Contributions fournies par l'administration commanditaire / provenant d'un autre outil de consultation et moins de 50 caractères par réponse (simple)	UO 4.3.A	UO 4.3.B	UO 4.3.C	UO 4.3.D

Contributions fournies par l'administration commanditaire / provenant d'un autre outil de consultation et plus de 50 caractères par réponse (simple)	UO 4.4.A	UO 4.4.B	UO 4.4.C	UO 4.4.D

Livrable attendu : rapport d'analyse.

Délai indicatif de réalisation : entre 5 et 20 jours.

3.5 UO 5 Présentation de l'analyse

Périmètre de l'UO : cette UO vise la présentation des résultats de la collecte de données et son analyse à l'administration commanditaire. Cette présentation prend la forme d'une réunion où le titulaire présente de façon pédagogique les grands enseignements de sa mission et les points saillants de l'évaluation.

Livrable attendu : un document de support de la présentation synthétique.

Délai indicatif de réalisation : 2 jours.

3.6 UO 6 – Documentation et capitalisation sur la démarche

Périmètre de l'UO : cette unité d'œuvre vise à identifier ce qui peut être répliqué dans la démarche et la façon dont l'administration commanditaire, mais aussi d'autres administrations par la suite, pourraient bénéficier de cette capitalisation. L'objectif est la montée en compétences des administrations sur l'utilisation de la méthode d'évaluation, afin d'être en capacité de répliquer des méthodes ou des solutions identifiées dans un projet.

Cette capitalisation prend la forme d'un retour d'expérience entre le titulaire du lot et l'administration commanditaire. L'objectif est de distinguer les méthodes qui ont fonctionné, les éventuels points de difficulté et la façon dont ils pourraient être corrigés à l'avenir.

Au-delà de l'identification des difficultés rencontrés, l'enjeu de ce lot consiste à concevoir une transmission de compétence efficace afin que les différentes administrations puissent se saisir facilement et rapidement de cette capitalisation. Il s'agit d'assurer une forme de continuité et de cohérence entre l'ensemble des démarches d'évaluation.

Livrables attendus : les outils utilisés, le mode d'emploi, un guide de capitalisation.

Délai indicatif de réalisation : 10 jours.

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 euros 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-Annexe 1 ci-dessus, 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 – dont impression (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.

L'impression des documents nécessaires au bon déroulement des prestations est effectuée par le titulaire de l'accord-cadre interministériel d'impression dite « de labeur » (ou par les titulaires des marchés conclus par les services régionaux PFRA). Les impressions nécessaires à l'épreuvage de ces documents, à des documents internes liés à la chefferie de projet ou qui doivent être effectuées dans des délais contraints (moins de 48h entre le BAT et la livraison) peuvent être réalisées par les titulaires du présent marché. Les frais d'impression et de livraison seront réglés sur la base des frais réellement engagés.

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.

1.3 Prestations réalisées le dimanche et les jours fériés

Pour les prestations mentionnées dans l'annexe financière (cellules à fond jaune), un pourcentage d'évolution du prix sera fixé par le prestataire afin de prendre en compte les prestations réalisées le dimanche et les jours fériés à la demande de l'administration (exemple : dispositif à conduire et animer sur un week-end). Les lots 2, 3 et 5 ne sont pas concernés par cette clause.

1.4 Prestation à réaliser en urgence

De façon exceptionnelle, notamment pour des raisons liées à l'actualité, les bénéficiaires peuvent avoir besoin de faire réaliser les prestations dans des délais contraints pendant les heures de travail de jour voire en dehors de ces heures (le soir, le weekend et les jours fériés), avec une forte attente de réactivité de la part du titulaire.

Pour les prestations mentionnées dans l'annexe financière comme éligibles à ce dispositif (cellule sur fond jaune), un pourcentage d'évolution du prix initial de l'UO sera fixé par le titulaire dans son annexe financière. Ce délai d'urgence est activé si la prestation doit être réalisée dans un délai divisé par deux par rapport au délai de l'UO indiqué au CCTP ou dans l'offre du titulaire pour le lot 3.

L'activation des prestations en délai contraint se fait à l'initiative de l'administration et ne saurait résulter d'une mauvaise gestion du planning du projet par le titulaire.

Cette activation n'est applicable qu'après demande expresse de l'administration pour que le titulaire travaille dans des délais contraints.

ARTICLE 2 - OUTILS A UTILISER DANS LE CADRE DES PRESTATIONS

En conformité avec les orientations interministérielles d'usage des logiciels libres, des suites bureautiques collaboratives de l'État et de la circulaire du Premier ministre du 28 janvier 2026 relative à la souveraineté numérique, les livrables et outils utilisés par le titulaire doivent être pleinement compatibles avec l'environnement en vigueur au sein des administrations bénéficiaires au moment de l'exécution de la prestation.

Sauf demande contraire expresse du commanditaire, les formats attendus sont :

Pour les présentations, documents d'analyse, d'étude et de calcul : Les formats ouverts et interopérables (ODF : .odt, .ods, .odp) ou, à défaut, les formats de la suite bureautique en vigueur (type LibreOffice ou la solution souveraine mutualisée LaSuite de l'État). Les formats propriétaires (Microsoft Office) ne seront tolérés que si l'administration bénéficiaire en maintient l'usage exprès ;

Pour les livrables finaux non destinés à être modifiés : Le format sécurisé PDF (Portable Document Format) ;

Pour les visioconférences et échanges à distance : Conformément aux exigences de souveraineté et de sécurité de l'État, le titulaire s'engage à utiliser en priorité la solution interministérielle « Visio » (visio.numerique.gouv.fr) fournie par l'administration ou, à défaut, toute autre solution souveraine validée par l'ANSSI et expressément validée par le commanditaire. Les outils tiers non souverains soumis à des lois extra-européennes sont proscrits.

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

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

ARTICLE 3 - 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 4 - CLAUSE ENVIRONNEMENTALE

L'administration intègre dans le présent CCTP des obligations 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 de relais locaux.

Dans son devis ou lors du cadrage méthodologique, 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 ;
- Pour le déplacement des collaborateurs du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations, en dehors des cas où seuls les déplacements en avion sont possibles (outre-mer), le recours aux transports en commun (y compris train) doit être privilégié.
- Le titulaire limitera l'usage des véhicules personnels notamment lorsqu'une alternative d'accès au(x) site(s) en transports en commun existe. Dans les cas exceptionnels où le recours à la voiture est retenu, le Titulaire incitera ses collaborateurs à en faire un usage mutualisé ou à opter pour le co-voiturage.
- le titulaire s'engage à mettre en place, une politique veillant à réduire son impact numérique par les actions suivantes (à titre d'exemple) :
    - Réduction du poids des contenus hébergés sur les serveurs ;
    - Mise en cache des données ;
    - Compression des données ;
    - Réduction du volume de données stockées ;
    - Rationalisation dans l'usage des mails : réduction du nombre d'e-mail, limitation de la taille des pièces jointes en privilégiant le partage de liens, diminution du temps de conservation des messages ;
    - Limitation des images ;

    - Utilisation du bon format d'image (par ex : jpg pour une photo) ou de fichier (PDF, format web) ;
    - Recours à des outils éco-conçus (limitation du nombre de pages, de la taille des documents, des vidéos et animations, des fonctionnalités, optimisation de la taille des images, des logos…, compression des fichiers, mise en cache navigateur…), notamment, pour l'organisation de réunions ;
    - Formation du personnel au numérique responsable.
- Le titulaire du marché devra prioritairement mettre à disposition sous format dématérialisé les documents et livrables liés au marché. Dans le cas où les supports nécessitent d'être imprimés, assure la qualité environnementale de l'impression des livrables lorsque celle-ci est nécessaire : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé écolabel 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 travaillées ;
- 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) dans le cadre du présent marché.