

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES (CCTP)

Marché n° 2026-01

Evaluation du porter à connaissance des productions techniques de l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse

Service responsable de la passation du marché
Technique : Département de la Connaissance et de la Planification / Service Méthodes Etudes et Prospectives
Administratif : Secrétariat général / Service Achats et Affaires Juridiques 2-4, allée de Lodz 69363 LYON cedex 07

Le présent CCTP contient **8** pages, **4** articles et **2** annexes

1 - OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet l'évaluation du porter à connaissance des productions techniques de l'Agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse. L'objectif est d'améliorer la valorisation des productions techniques de l'Agence à partir d'entretiens et de questionnaires auprès des cibles de ces documents.

Ce marché est découpé en 3 missions qui se déroulent de manière chronologique et/ou concomitante :

- **Mission 1** – Préparation et entretiens exploratoires : réunion de lancement, préparation et réalisation d'entretiens préalables auprès de quelques cibles et d'autres organismes similaires à l'Agence, en termes de publication (3 mois) ;
- **Mission 2** – Enquête et approfondissements qualitatifs : réalisation d'un questionnaire, identification détaillée des cibles, envoi du questionnaire et analyse des retours, réalisation d'entretiens complémentaires ciblés et focus groupes (5 mois) ;
- **Mission 3** – Analyse globale et recommandations : rédaction d'un rapport final complet contenant un ensemble de recommandations à partir de l'analyse des retours, de l'expertise du titulaire et d'échanges avec le comité de pilotage (COPIL) (3 mois).

2 - CONTEXTE DU MARCHÉ

2.1 Présentation de l'objet du marché dans son contexte

L'agence produit différents types de documents techniques en régie, en complément des produits réalisés hors régie, pour lesquels l'agence apporte une subvention (rapports d'études ou de recherche notamment). Le porter à connaissance constitue un enjeu important. Or, si la qualité scientifique et technique de ces productions est reconnue, leur visibilité, leur accessibilité et leur appropriation par les publics cibles demeurent variables.

Le présent marché porte uniquement sur les productions techniques réalisées par l'Agence ou le secrétariat technique de bassin (voir liste en annexe 2 - Typologie et liste des productions techniques de l'Agence) et a pour objet de réaliser une évaluation approfondie du dispositif actuel de valorisation et de diffusion, en particulier des guides et notes techniques du SDAGE, livrets argumentaires, fiches REX (retours d'expériences), films pédagogiques ¹ et autres documents de connaissance listés, afin d'identifier les leviers d'amélioration à mettre en œuvre. Cette évaluation s'appuiera sur une démarche d'enquête qualitative et d'entretiens ciblés, conduite auprès des différentes catégories de publics concernés.

2.2 Objectifs et enjeux du marché

Le titulaire aura pour mission de :

- Mesurer l'efficacité du dispositif actuel de communication des productions techniques de l'Agence, de valorisation des connaissances et de diffusion de celles-ci, à partir des publications de ces 15 dernières années (depuis 2010) ;

¹ Des exemples de tels documents sont accessibles aux liens suivants :

- https://www.eaurmc.fr/jcms/pro_109949/fr/livrets-argumentaires
- https://www.eaurmc.fr/jcms/gbr_5509/fr/mediatheque
- <https://www.youtube.com/@Sauvonsleau/playlists>

- Identifier les publics cibles à partir des listes actuelles de diffusion de l'agence et analyser leurs usages, attentes et perceptions vis-à-vis de ces productions ;
- Repérer les obstacles à une diffusion et une appropriation efficace (formats, canaux, temporalités, technicité, accessibilité, etc.) ;
- Comparer les pratiques de l'Agence avec celles d'autres organismes (benchmark) institutionnels (par exemple l'OFB, l'ADEME, ...) ou associatifs (GRAIE, ARRA, ...) ;
- Formuler des recommandations opérationnelles, hiérarchisées et argumentées, pour renforcer la portée et la valorisation des productions techniques.

Pour ce faire, le titulaire met en œuvre les missions détaillées à l'article 3.1 du présent document.

2.3 Planning prévisionnel, et livrables

Le délai d'exécution du présent marché est de 11 mois, décomposé en 3 missions, décrites ci-après et qui se déroulent successivement et/ou de manière concomitante.

	MISSIONS	LIVRABLES
		Chacun des livrables est transmis par mail à l'Agence de l'eau RMC selon les cas en fichier Word, en tableur (Excel ou Acces) et en fichier PDF et sera validé par le COPIL sous 15 jours à compter de leur réception
Mission 1 : Préparation et entretiens exploratoires 3 mois	Établir une compréhension fine du contexte et des pratiques de diffusion actuelles.	1 compte-rendu de la réunion de lancement (R1) à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables après la date de tenue de celle-ci. 1 trame (guide) pour les entretiens exploratoires préalables à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables avant la réunion de fin de mission 1 1 note de cadrage (objectifs, périmètre, méthode, calendrier) à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables avant la réunion de fin de mission 1 1 compte-rendu de la réunion de fin de mission 1 (R2) à transmettre au plus tard 15 jours ouvrables après la date de tenue de celle-ci.
Mission 2 : Enquête et approfondissements qualitatifs 5 mois	Consolider le diagnostic à travers une enquête élargie et des échanges ciblés.	1 ou plusieurs questionnaires validés et mis en ligne au plus tard 3 mois après le début de la mission 2 1 base de données des réponses sous forme de tableur (Excel, Acces...) à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables avant la réunion de fin de mission 2 1 note d'analyse intermédiaire présentant les principaux résultats et pistes d'interprétation à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables avant la réunion de fin de mission 2 1 compte-rendu de la réunion de fin de mission 2 (R3) au plus tard 15 jours ouvrables après la date de tenue de celle-ci
Mission 3 :	Produire une synthèse opérationnelle et des	1 rapport final complet (diagnostic, analyse, recommandations hiérarchisées),

Analyse globale et recommandations 3 mois	préconisations argumentées.	1 synthèse (5 à 10 pages), 1 support de présentation pour restitution orale Ces 3 livrables sont à transmettre au plus tard 8 jours ouvrables avant la réunion (R4) de fin de mission 1 compte-rendu de la réunion d'échanges de fin de mission 3 (R4), accompagné du rapport final et de la synthèse, éventuellement ajustés suite à la réunion R4, au plus tard 15 jours ouvrables après la date de tenue de celle-ci.
--	------------------------------------	---

Le titulaire doit fournir à l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, une version numérique des documents de présentations qu'il aura élaborés pour les réunions (documents PowerPoint et autres).

Tous les documents produits sont remis à l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse au format électronique d'origine Word, PDF et Tableurs.

Tous les documents doivent comporter le logo de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse.

3 - DESCRIPTION DU BESOIN

La démarche proposée doit être **participative, rigoureuse et adaptée aux contraintes** de l'Agence. Elle repose sur une **combinaison d'entretiens, d'enquêtes par questionnaires, d'analyses documentaires et d'ateliers d'échanges**, afin de croiser les points de vue et d'obtenir un diagnostic complet.

Le projet se déroule en **trois missions successives et/ou concomitantes**, articulées de manière fluide, avec validation intermédiaire des livrables par le COPIL.

3.1 Description détaillée des prestations

3.1.1 Mission 1 : Préparation et entretiens exploratoires (3 mois)

Objectif : établir une compréhension fine du contexte et des pratiques de diffusion actuelles.

Travaux attendus :

Réunion de lancement (R1) avec le comité de pilotage (COPIL) pour préciser les objectifs, le périmètre et le calendrier :

Le titulaire et le groupe de pilotage du projet au sein de l'agence de l'eau se réunissent pour lancer le projet et planifier son déroulement, ses différentes missions, décider des organismes à interviewer. Cette réunion de lancement a lieu dans les locaux du siège de l'agence de l'eau à Lyon (2-4, allée de Lodz – 69007 Lyon), permet d'ajuster le calendrier et de partager les premières hypothèses de travail.

Analyse documentaire du corpus de productions techniques récentes (formats, canaux de diffusion, visibilité, retours connus) :

Le titulaire prend connaissance des publications de l'agence des 15 dernières années (depuis 2010) et identifie les modes actuels de publication et de communication associés. Il mène une première analyse de cette diffusion et de la visibilité de ces documents.

Réalisation d'un benchmark auprès d'organismes similaires :

Une comparaison (benchmark) sera menée avec les pratiques d'autres agences de l'eau, d'autres organismes institutionnels (par exemple l'OFB, l'ADEME, ...) ou associatifs (GRAIE, ARRA, ...) produisant des contenus techniques équivalents. L'objectif est d'identifier les bonnes pratiques en matière de diffusion, de valorisation et de suivi d'usage, ainsi que les leviers susceptibles d'être transposés à l'Agence.

Conception d'un guide d'entretien et réalisation d'entretiens exploratoires :

L'agence de l'eau fournit au titulaire la liste et les coordonnées des organismes (éventuellement des personnes) à interviewer, liste que le titulaire pourra utilement compléter par suite de sa première analyse. Le titulaire contacte chaque organisme et définit, avec l'agence, les personnes qui seront interviewées de sorte qu'il y ait un panel représentatif d'utilisateurs externes (institutionnels, partenaires, experts, collectivités, bureaux d'études, élus, etc.) et des représentants d'organismes similaires à l'Agence, afin d'identifier des pratiques inspirantes. Ce panel est complété par des interviews de chargé d'études ou d'interventions des agences (RMC comprise) en tant que relais de ces publications.

Le titulaire conçoit un guide d'entretiens, à faire valider par le chef de projet de l'agence, puis réalise les entretiens préalables (une vingtaine).

Rédaction d'une note de cadrage :

À la suite des entretiens préalables, le titulaire rédige une note de cadrage, à faire valider par le comité de pilotage, précisant la méthodologie, les hypothèses de travail et les premières pistes d'analyse.

Une réunion de fin de mission (R2) est organisée dans les locaux du siège de l'agence de l'eau, à Lyon 7^e, pour valider la note et organiser les missions 2 et 3.

Les livrables attendus pour cette mission sont définis à l'article 2.3 du présent document.

3.1.2 Mission 2 : Enquête et approfondissements qualitatifs (5 mois)

Objectif : consolider le diagnostic à travers une enquête élargie et des échanges ciblés.

Travaux attendus :

Conception du questionnaire :

Le titulaire élabore un ou plusieurs questionnaires structurés pour recueillir des données sur le degré d'appropriation (notoriété), la perception (satisfaction) et les usages des productions techniques, en veillant à une formulation claire et accessible. Le(s) questionnaire(s) peu(ven)t être décliné(s) en « sous-questionnaires » si cela est jugé pertinent selon la typologie des documents et/ou des cibles.

Des données seront aussi recueillies sur les souhaits de thèmes à couvrir (en formulant le besoin vis-à-vis de ce thème) et sur les connaissances qu'ont les enquêtés de l'existence de documents de référence (de niveau bassin ou national) déjà disponibles, notamment les rapports d'études ou de recherche issus des projets subventionnés par l'agence.

Ce(s) questionnaire(s) doi(ven)t également aborder le format des publications (dématérialisée ou papier), son mode de diffusion/communication et sera soumis à validation par le comité de pilotage.

Identification et qualification détaillée des cibles (segmentation des publics : partenaires, utilisateurs finaux, relais, etc.) :

Les publics potentiels seront segmentés selon leur profil (institutionnels, techniques, académiques, partenaires opérationnels, etc.) afin de garantir la pertinence de l'échantillon et la représentativité des retours.

Diffusion du questionnaire, relances et suivi des réponses :

Le titulaire assure la mise en ligne du questionnaire, la gestion logistique des envois et relances, et le suivi du taux de réponse jusqu'à atteindre un volume exploitable de retours (minimum 100 retours exploitables).

Analyse statistique (si pertinente) et qualitative des retours (typologie des usages, taux de connaissance, satisfaction, attentes, suggestions) :

Les données recueillies seront traitées et analysées pour dégager des tendances, identifier les points forts et les points d'amélioration (suggestions), et produire une typologie des profils répondants et de leurs attentes. Elles seront restituées dans un fichier Excel ou tout autre format utilisable (de type Access) par l'Agence.

Entretiens complémentaires ciblés et/ou focus groupes pour approfondir certains points sensibles ou récurrents :

Des échanges qualitatifs approfondis permettront d'explorer plus finement certains constats issus du questionnaire (motifs d'usage, perception de la valeur technique, suggestions concrètes d'amélioration) sous forme d'entretiens ciblés ou de focus groupe (15 personnes). A l'issue, une note d'analyse intermédiaire présentant les résultats et premières pistes d'interprétation, sera soumise au comité de pilotage lors d'une réunion de fin de mission (R3) dans les locaux du siège de l'agence de l'eau, à Lyon 7^e, pour valider la note et organiser la mission 3.

Les livrables attendus pour cette mission sont définis à l'article 2.3 du présent document.

3.1.3 Mission 3 : Analyse globale et recommandations (3 mois)

Objectif : produire une synthèse opérationnelle et des préconisations argumentées.

Travaux attendus :

Analyse croisée de l'ensemble des données collectées :

Le titulaire combine les enseignements des entretiens, des questionnaires et du benchmark pour construire un diagnostic structuré et étayé sur les pratiques actuelles.

Élaboration d'un diagnostic global du dispositif actuel :

Ce diagnostic mettra en lumière les forces et faiblesses du dispositif de diffusion, les conditions de réussite, les attentes non couvertes et les zones d'amélioration prioritaires.

Formulation de recommandations pratiques et atelier de restitution :

À partir du diagnostic, un ensemble de propositions concrètes sera formulé, classé par horizon de mise en œuvre (court, moyen, long terme) et par niveau d'impact, en prenant soin de rester réaliste et opérationnel. Ces propositions concerneront :

- les formats et supports de diffusion ;
- les souhaits de thèmes techniques à traiter ;
- les publics cibles ;
- les canaux et temporalités de communication.

Un atelier de restitution sera organisé à cette occasion afin de rendre les recommandations concrètes et tangibles pour s'assurer de leur déploiement.

Comité de pilotage final :

Une réunion d'échange (R4), avec le comité de pilotage, permettra de présenter les résultats finaux, de discuter les recommandations et de les ajuster collectivement avant la remise du rapport final complet.

Le rapport final complet est mis en page et livré dans une version Word et dans une version PDF prête à l'impression.

Les livrables attendus pour cette mission sont définis à l'article 2.3 du présent document.

3.2 Conditions d'exécution

Les modalités d'exécution des missions sont conformes à la proposition du titulaire remise à l'appui de son offre.

Le titulaire peut être amené à se déplacer sur l'ensemble du bassin Rhône-Méditerranée sous la compétence de l'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse.

Les réunions du comité de pilotage seront organisées dans les locaux de l'agence de l'eau, qui se situent au 2-4 allée de Lodz - 69363 LYON cedex 07. Le titulaire sera chargé d'établir un projet de compte rendu de chaque réunion, envoyé à l'Agence selon les modalités fixées à l'article 2.3 du présent document.

3.3 Présentation des intervenants

Le titulaire communique à l'Agence, dès notification, le nom de l'interlocuteur attitré qu'il désigne pour l'exécution du présent marché. Il communique également le nom de son remplaçant en cas d'absence (congrès, maladie, etc...). L'Agence doit disposer de leurs courriels nominatifs et de leurs lignes téléphoniques directes.

Le service en charge du suivi du présent marché à l'agence de l'eau RMC est le service méthodes études et prospective. Le nom et les coordonnées du référent du marché seront communiqués au titulaire à la notification du marché.

3.4 Modification de l'équipe intervenante

Toute modification de l'équipe intervenante par rapport à celle prévue dans l'offre du titulaire est soumise à accord express préalable de l'agence et doit faire l'objet d'une note d'information à l'agence de l'eau. Cette note précise la qualification du nouvel intervenant (CV ou équivalent). Le titulaire s'engage à maintenir dans sa structure une équipe au moins équivalente en nombre et en compétence à celle présentée dans son offre.

4 - DEMARCHE ENVIRONNEMENTALE

L'agence de l'eau Rhône Méditerranée Corse, établissement public de l'Etat placé sous la tutelle du Ministère de la Transition écologique se doit de soutenir la mise en œuvre de démarches environnementales dans le cadre de l'exécution de ses marchés.

À ce titre, afin de limiter l'émission de CO2 en lien avec les prestations du présent marché, il est demandé au titulaire de se déplacer par le biais de transport en commun et / ou mode doux chaque fois que cela sera possible et par la mise en place de visio-conférences ou échanges téléphoniques pour certains entretiens.

ANNEXES au CCTP

Annexe 1 – Présentation générale de l'Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse

Annexe 2 – Typologie et liste des productions techniques de l'Agence