



**GOUVERNEMENT**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**Direction interministérielle  
de la transformation publique**

**Accord cadre relatif à l'accompagnement du Centre  
de la participation citoyenne de la DITP dans la  
conception, la mise en œuvre et le suivi de  
dispositifs de participation citoyenne**

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES  
PARTICULIERES (CCTP)**

Numéro de consultation : DITP2021\_Participation\_citoyenne

Procédure de passation : Procédure avec négociation (articles L. 2124-3 et R. 2124-3 du code de la commande publique)

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières comporte 48 pages, numérotées de 1 à 48.

# Table des matières

<b>CHAPITRE 1 – PRESENTATION GENERALE .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DE LA DITP .....</b>	<b>5</b>
<b>ARTICLE 2 - UN CENTRE INTERMINISTERIEL DE LA PARTICIPATION CITOYENNE (CIPC) AU SEIN DE L'ÉTAT.....</b>	<b>6</b>
2.1 UN ENJEU DE PRISE EN COMPTE DE LA PAROLE DES CITOYENS POUR AMELIORER L'ELABORATION ET LA PERTINENCE DES POLITIQUES PUBLIQUES .....	6
2.2 UN CENTRE DE LA PARTICIPATION POUR PROPOSER DES DEMARCHES PROFESSIONNELLES ET SINCERES D'ASSOCIATION DES CITOYENS .....	7
<b>ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHÉ .....</b>	<b>8</b>
<b>ARTICLE 4 - DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS : MODALITES DE TRAVAIL AVEC LE TITULAIRE .....</b>	<b>9</b>
4.1 REUNIONS TOUT AU LONG DU PROJET .....	9
4.1.1 <i>Participation des titulaires aux réunions en amont de la commande .....</i>	<i>9</i>
4.1.2 <i>Participation aux réunions tout au long du projet.....</i>	<i>10</i>
4.2 PRECISIONS SUR LES LIVRABLES .....	10
4.3 COORDINATION AVEC LES MARCHES PREEXISTANTS .....	11
4.4 MODALITE DE REMBOURSEMENT DES FRAIS DE DEPLACEMENT .....	11
4.4.1 <i>Forfait : frais de déplacements métropolitains et hébergement en dehors de la région d'exercice de l'intervenant. ....</i>	<i>11</i>
4.4.2 <i>Frais de transport hors métropole sur justificatif .....</i>	<i>11</i>
4.4.3 <i>Frais de fourniture d'équipements techniques ou d'outils informatiques sur justificatif .....</i>	<i>11</i>
4.5 MODALITES DE REALISATION DES TRAVAUX.....	11
4.5.1 <i>Notifications et échanges d'information .....</i>	<i>11</i>
4.5.2 <i>Outils à utiliser dans le cadre des prestations .....</i>	<i>12</i>
4.5.3 <i>Plan assurance qualité (PAQ) .....</i>	<i>12</i>
4.6 CLAUSE ENVIRONNEMENTALE .....	12
<b>CHAPITRE 2 - LOT 1   ANIMATION DE DISPOSITIFS EN PRESENTIEL .....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET.....</b>	<b>13</b>
<b>ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 1 .....</b>	<b>14</b>
2.1 UO 1.1 PARTICIPATION AU CADRAGE DE LA CONCERTATION .....	14
2.2 UO 1.2 ANIMATION D'UN DISPOSITIF DE CONCERTATION STANDARD.....	14
2.3 UO 1.3 ANIMATION D'UNE SESSION EN LIGNE .....	15
2.4 UO 1.4 APPUI A LA CONCEPTION DU MATERIAU D'INFORMATION A DESTINATION DES CITOYENS .....	16
2.5 UO 1.5 ANALYSE, SYNTHESE ET RESTITUTION DES RESULTATS .....	17
2.6 UO 1.6 REUNION DE CAPITALISATION, VALORISATION DES RESULTATS D'UN DISPOSITIF DE CONCERTATION : DEVOIR DE SUITE .....	19
2.7 UO 1.7 FORMATION DE FACILITATEURS INTERNES A L'ADMINISTRATION .....	20

2.8 UO 1.8 ANIMATION DU DISPOSITIF D'ATELIER CITOYEN .....	20
<b>CHAPITRE 3 - LOT 2   ORGANISATION D'UNE CONSULTATION EN LIGNE .....</b>	<b>24</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET .....</b>	<b>24</b>
1.1 PRESENTATION .....	24
1.2 PREREQUIS DE LA PLATEFORME DE CONSULTATION (VERSION DE BASE) .....	24
1.2.1 Réalisation et options de réalisation de la consultation .....	24
1.2.2 Collecte et traitement des données .....	25
1.2.3 Gestion des comptes et des droits d'accès .....	25
1.2.4 Respect de la réglementation en vigueur .....	25
1.3 PREALABLE A LA PASSATION DES COMMANDES .....	26
<b>ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 2 .....</b>	<b>26</b>
2.1 UO 2.1 : INSTALLATION ET PARAMETRAGE DE LA PLATEFORME DE CONSULTATION ET FORMATION DES EQUIPES A L'USAGE DE LA PLATEFORME.....	26
2.2 UO 2.2 MODERATION ET ANIMATION DE LA PLATEFORME .....	28
2.3 UO 2.3 APPUI A LA CONCEPTION DU MATERIAU D'INFORMATION A DESTINATION DES CITOYENS .....	29
2.4 UO 2.4 TRAITEMENT, SYNTHESE ET ANALYSE DES CONTRIBUTIONS .....	31
2.5 UO 2.5 REUNION DE CAPITALISATION, VALORISATION DES RESULTATS D'UN DISPOSITIF DE CONCERTATION : DEVOIR DE SUITE .....	34
<b>CHAPITRE 4 - LOT 3   RECRUTEMENT .....</b>	<b>36</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET .....</b>	<b>36</b>
1.1 PRESENTATION .....	36
1.2 PRECISIONS SUR LES COMMANDES .....	36
<b>ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 3 .....</b>	<b>37</b>
2.1 UO 3.1 RECRUTEMENT JUSQU'A 15 PARTICIPANTS.....	37
2.2 UO 3.2 RECRUTEMENT DE 50 PARTICIPANTS .....	37
2.3 UO 3.3 RECRUTEMENT DE 100 PARTICIPANTS.....	38
2.4 UO 3.4 RECRUTEMENT PAR TIRAGE AU SORT DE 50 PARTICIPANTS .....	38
2.5 UO 3.5 RECRUTEMENT PAR TIRAGE AU SORT DE 100 PARTICIPANTS .....	39
2.6 UO 3.6 CALIBRAGE POUR UN GROUPE DE 50 PARTICIPANTS.....	40
2.7 UO 3.7 CALIBRAGE POUR UN GROUPE DE DE 100 PARTICIPANTS .....	40
2.8 UO 3.8 DEFRAIEMENTS .....	41
<b>CHAPITRE 5 - LOT 4 – PILOTAGE DES DISPOSITIFS DE CONCERTATION, CAPITALISATION ET VALORISATION DES RESULTATS .....</b>	<b>42</b>
<b>ARTICLE 1 - OBJET .....</b>	<b>42</b>
<b>ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 4 .....</b>	<b>42</b>
2.1 U.O. 4.1 APPUI A LA COORDINATION D'EQUIPES EN CHARGE D'UNE CONCERTATION .....	42
2.2 U.O. 4.2 CAPITALISATION – EVALUATION DES DISPOSITIFS DE CONCERTATION .....	43
<b>CHAPITRE 6 – ANNEXES .....</b>	<b>45</b>
<b>ANNEXE 1 - LE CAS PARTICULIER DE L'ATELIER CITOYEN.....</b>	<b>45</b>

<b>ANNEXE 2 – LES CRITERES POUR ASSURER TRANSPARENCE, INCLUSION ET LOYAUTE DES CONSULTATIONS EN</b>	
<b>LIGNE .....</b>	<b>47</b>

## CHAPITRE 1 – PRESENTATION GENERALE

### ARTICLE 1 - PRÉSENTATION DE LA DITP

Sous l'autorité du délégué interministériel à la transformation publique, la DITP s'organise ainsi :

- **Département Pilotage et déploiement du programme de transformation**

Ce département **anime le programme de transformation de l'action publique** et prépare les temps forts de la communication gouvernementale.

**Il suit l'exécution des plans de transformation ministériels et des réformes prioritaires** du Gouvernement, en lien avec les ministères, et pilote le Fonds pour la transformation de l'action publique. Il porte la transformation interne de l'Etat pour donner de l'autonomie aux acteurs de terrain et libérer les organisations (gestion budgétaire et comptable, organisation territoriale de l'Etat, déconcentration, simplification, etc.).

**Il déploie les programmes interministériels pour mettre les usagers au cœur de nos services publics** : transparence des résultats, droit à l'erreur, Vox usagers, engagements Marianne, France expérimentation.

- **Service Accélération des transformations**

Ce service **accélère les transformations en accompagnant les ministères dans la conception et le déploiement des réformes prioritaires du gouvernement**. Il couvre toutes les grandes thématiques qui peuvent être associées à un projet : définition de la stratégie "métier" ou du plan de déploiement, efficacité opérationnelle, réorganisation, expérience usager, transformation numérique, conduite du changement, mise en place d'un dispositif de pilotage.

Il conduit des projets interministériels clés pour la transformation publique.

- **Mission Expérience Usagers**

Nouvellement créée, cette mission incarne et met en œuvre le mandat de la Direction dans le domaine de **l'expérience usagers des services publics**. Elle met en œuvre le nouveau programme Expérience usagers qui s'appuie sur 3 éléments clefs : la promesse faite aux usagers (les engagements communs à tous les services publics), la preuve du respect de la promesse (les résultats de qualité de service), et la participation des agents et des usagers à l'amélioration continue du service public pour libérer l'énergie publique et développer une relation de confiance entre les usagers et l'administration.

- **Département Innovation publique**

**Ce département innove, teste et conçoit** autrement les politiques et services publics, avec l'apport des sciences comportementales, de l'intelligence artificielle, de l'écoute usagers, des méthodes de design et de conception associant usagers et agents. Il accompagne la transformation managériale avec le Campus de la transformation.

**Il diffuse** ces méthodes et l'envie de transformer et d'innover par l'animation du Hub des communautés de la transformation, des lab. d'innovation dans les territoires et coordonne la Semaine annuelle de l'innovation publique.

- **Mission Communication**

Elle a pour rôle de **communiquer auprès des managers et agents publics** afin de partager la stratégie de transformation de l'action publique, le sens, les objectifs et son avancement. Elle réalise interview, reportages en immersion et portraits de transformateurs afin de valoriser

la transformation publique. **Elle veille à amplifier le rayonnement des actions menées**, via la presse et les réseaux sociaux.

- **Mission Soutien**

Elle a pour rôle de **soutenir les projets portés par la DITP** en assurant la disponibilité des ressources humaines, financières et techniques utiles à la direction, ses agents et leurs partenaires. Elle outille la transformation publique en coordonnant budgets et marchés qu'elle prépare et met à disposition de l'ensemble des administrations.

## **ARTICLE 2 - UN CENTRE INTERMINISTÉRIEL DE LA PARTICIPATION CITOYENNE (CIPC) AU SEIN DE L'ÉTAT**

**La DITP accompagne et conseille les administrations dans leur démarche de concertation citoyenne depuis 2016** (avec, entre autres, la mise en œuvre pour le compte d'administrations bénéficiaires d'une méthode robuste et sincère fondée sur le principe de délibération collective : les ateliers citoyens). Elle a déjà réalisé plusieurs ateliers citoyens pour des bénéficiaires différents (l'un sur le rôle de l'école dans la prévention des conduites addictives pour le compte de la Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives, ou encore le rôle des applications numériques et objets connectés sur les inégalités en santé pour la conférence nationale de santé...). La DITP a accompagné, en 2018, le Haut-Commissaire à la réforme des retraites sur l'ensemble des dispositifs de concertation qu'il a mis en place et a accompagné, en 2019, le délégué interministériel à la prévention et à la lutte contre la pauvreté sur la mise en place du revenu universel d'activité.

Avec le centre interministériel de la participation citoyenne, qui a été inauguré le 25 novembre dernier dans le cadre de la semaine de l'innovation publique, l'enjeu est de renforcer la qualité, la robustesse et le professionnalisme des démarches entreprises par les administrations (centrales et services de l'Etat).

**Le centre interministériel de la participation citoyenne est à présent rattaché au service « accélération des transformations » dans la mesure où le conseil et l'appui à la mise en œuvre sont au cœur de sa mission. La participation citoyenne était jusque-là intégrée au département innovation publique. Toujours empreint de méthodes innovantes, l'enjeu est aujourd'hui d'accélérer le passage à l'échelle de la participation citoyenne dans l'ensemble des administrations.**

**Le CIPC travaille pour le compte du ministère en charge des Relations avec le Parlement et de la participation citoyenne dont l'ambition est le développement d'une politique publique de la participation. La création du CIPC en charge du développement d'une ingénierie de la participation au sein de l'Etat y concourt.** En premier lieu, parce qu'il y a un enjeu de lisibilité et de cohérence dans le pilotage des dispositifs participatifs menés par l'Etat. Mais aussi parce que mener un dialogue avec les citoyens nécessite, pour être sincère et professionnel, de respecter des critères de qualité. La diversité du panel de citoyens, le temps accordé pour se saisir des sujets, la pluralité de l'information portée à leur connaissance, la présence de garants indépendants, l'effort fait pour rendre explicites et transparentes les suites données à une concertation, les complémentarités entre les concertations citoyennes et institutionnelles sont autant de prérequis indispensables à une démarche robuste.

### **2.1 Un enjeu de prise en compte de la parole des citoyens pour améliorer l'élaboration et la pertinence des politiques publiques**

Aujourd'hui, l'une des préoccupations fortes des administrations est de savoir associer les citoyens à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques pour gagner en pertinence et en efficacité. Il s'agit aussi de poser les bases d'une relation de confiance entre les différentes parties où la transparence et la lisibilité des processus de décision est au

cœur. Elles mobilisent pour cela des démarches participatives sur un nombre toujours plus grand de sujets, à toutes les échelles et à tous les moments de la vie d'un projet.

Ce recours à la concertation citoyenne s'inscrit dans une société où les préférences, les modes de vie et les expressions d'opinions s'individualisent, ce qui rend parfois difficile la convergence des intérêts catégoriels vers l'intérêt général.

Comme le montre l'accélération du rythme de consultations des citoyens, il y a un alignement des acteurs (citoyens, administrations, exécutif, société civile, etc.) pour considérer que l'association des citoyens et des parties prenantes, dont les agents eux-mêmes est un moteur essentiel de la transformation publique.

Cela permet de :

- Améliorer la pertinence et l'efficacité des politiques publiques: associer les citoyens permet de définir les finalités de l'action publique en fonction de leurs besoins, parce qu'ils en sont les bénéficiaires directs et qu'ils en perçoivent la complexité et les incohérences.
- Renouer la confiance et le dialogue entre les citoyens et le politique
- Les décideurs publics ont la responsabilité d'assurer la qualité et l'irréprochabilité des démarches de concertation pour faire la preuve de la sincérité du dialogue.
- Transformer l'administration dans sa manière d'élaborer des politiques publiques en partageant les différentes étapes de la décision: le diagnostic, l'identification d'actions, les conditions de mise en œuvre, l'évaluation de la politique publique, etc.
- Confronter les citoyens à la complexité de la décision et de l'intérêt général pour que s'en dégagent des zones de compromis, souhaitables et acceptables pour le plus grand nombre, élaborés par les citoyens eux-mêmes.

## **2.2 Un centre de la participation pour proposer des démarches professionnelles et sincères d'association des citoyens**

---

Le 3<sup>ème</sup> Comité interministériel de la transformation publique 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 ».

Si ces dernières années, une dynamique, des méthodes et des compétences se sont développées au sein de l'État pour associer les citoyens à la décision publique, il faut aujourd'hui donner à ce mouvement un caractère plus systématique et pérenne.

Une circulaire du Premier ministre a été adressée à l'ensemble des administrations, identifiant la DITP comme le point d'entrée de l'ensemble des concertations menées par l'Etat. Si l'accompagnement de nos services n'est pas obligatoire, les ministères sont invités à nous transmettre les résultats de leurs démarches ainsi qu'une évaluation continue de leurs impacts.

**Le centre interministériel de la participation citoyenne (CIPC)** aide les ministères qui ont besoin d'améliorer la pertinence et la robustesse de leurs décisions grâce à du conseil, de l'expertise et de l'appui à la mise en œuvre de dispositifs de participation sincères, robustes et professionnels.

Le CIPC, c'est :

- Une équipe pour conseiller et accompagner les administrations dans le cadrage stratégique et méthodologique de leur concertation
- Des outils et des méthodes pour mettre en place des dispositifs de participation
- Un espace en ligne dédié qui :

- met à disposition les ressources méthodologiques et des éléments d'aide au cadrage stratégique pour organiser son dispositif participatif (on y trouve kit méthodologique, canevas d'engagements, recommandations de dispositifs à engager selon les objectifs de la concertation, recensement de prestataires spécialisés dans la mise en œuvre de démarches de participation...)
- recense et documente les dispositifs de participation (dans une optique de capitalisation des savoir-faire)

Le CIPC a également pour vocation de travailler de manière rapprochée avec l'écosystème de la participation (praticiens, chercheurs, Civic Tech, etc.) et de partager ces travaux avec l'ensemble de ses partenaires.

Le CIPC, c'est, enfin, un espace dédié aux citoyens leur permettant d'être informés des démarches en cours, de suivre et comprendre la manière dont leurs contributions ont été intégrées à la décision publique. Cet espace leur permet également de rejoindre une communauté pour être associés de manière régulière à la conception des politiques publiques.

### **Les enjeux du CIPC au service d'une transformation publique réussie, sont :**

- Assurer la crédibilité de la décision et de rompre avec la participation alibi, la participation de confirmation de choix politiques déjà définis : l'objectif étant de ne pas décevoir la promesse ;
- Répondre au besoin de proximité entre les citoyens, les administrations et les décideurs ;
- Transformer l'administration : la parole citoyenne nécessite une réponse transversale qui force à revoir les modes de collaboration entre les services ;
- Améliorer la pertinence et la robustesse de la décision publique : être plus efficace ;
- L'opportunité de tester des évolutions institutionnelles avec pour boussole la confiance, la modernisation de la prise de décision, mieux intégrer la société civile organisée et non organisée ;
- Intégrer la compétence de la délibération citoyenne au sein de l'administration et au service des décideurs ;
- Normaliser/systématiser un ensemble de pratiques vertueuses : professionnaliser le processus de participation citoyenne.

### **Notre offre destinée aux décideurs et aux agents des ministères**

- Appui à la conception du bon dispositif en fonction des objectifs du bénéficiaire : cadrage politique et stratégique ;
- Ingénierie du dispositif (animation, recrutement des citoyens, analyse des résultats, etc.) ;
- Exploitation et valorisation des résultats (rédaction de recommandations politiques à l'issue de la concertation, propositions sur le meilleur usage à faire des résultats, etc.) ;
- Réussir son devoir de suite (accompagnement sur la manière de revenir vers les citoyens après la concertation et mise à disposition de moyens pour la rédaction de contenus, le fléchage des propos citoyens dans le livrable final, etc.) ;
- Capitalisation sur les dispositifs : mise en place de séminaire de capitalisation pour sédimer les enseignements tirés d'une concertation ;
- Diffusion de la culture de la participation : faire de la pédagogie sur ce que c'est, ce que ce n'est pas, les méthodes et outils, les standards de qualité, effectuer une veille des dispositifs innovants en France et à l'international, etc.

## **ARTICLE 3 - OBJET DU MARCHÉ**

Le présent marché a pour objet d'assister le centre interministériel de la participation citoyenne (CIPC) au sein de la DITP dans la conception, la mise en œuvre et le suivi de dispositifs



participatifs destinés à prendre en compte la parole des citoyens dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.

Pour cela, le présent marché doit permettre d'appuyer le CIPC et les autres administrations bénéficiaires dans sa réponse aux enjeux suivants :

- Aider à la définition de la stratégie et au cadrage des démarches de concertation avec les citoyens ;
- Accompagner les démarches de participation des citoyens dans le cadre de la mise en œuvre des grands projets de transformation et outiller les administrations dans leurs démarches ;
- Instituer un « devoir de suite », quel que soit le format du dispositif choisi, et notamment rendre compte aux citoyens, contribuer à améliorer le traitement des avis et contributions ;
- Diffuser la culture de la participation, informer et former.

Si sa doctrine d'intervention privilégie des dispositifs ad hoc correspondant aux besoins des administrations bénéficiaires (administrations centrales et services de l'Etat), le centre interministériel de la participation dispose d'un outil, l'atelier citoyen, dont le protocole doit être scrupuleusement respecté (cf. annexes : dispositif, protocole et charte de l'atelier citoyen).

La mission expérience usagers peut être amenée à mobiliser le titulaire du lot n°3 pour ses besoins de recrutement dans le cadre d'enquêtes et sondages.

## **ARTICLE 4 - DISPOSITIONS COMMUNES À L'ENSEMBLE DES LOTS : MODALITES DE TRAVAIL AVEC LE TITULAIRE**

### **4.1 Réunions tout au long du projet**

A chaque commande, la DITP expose les objectifs de la concertation au titulaire du lot mobilisé, conformément aux modalités d'attribution des bons de commande précisés dans le CCAP du présent marché. Dans ce cadre, la DITP transmet au titulaire sa recommandation stratégique et opérationnelle initiale que le titulaire doit pouvoir mettre en œuvre. Un échange est alors organisé avec le titulaire à partir de cette recommandation. Cet échange peut notamment avoir lieu par téléphone, par visioconférence, ou dans les locaux de l'administration. Chaque dispositif s'organise autour de plusieurs réunions (réunion de cadrage, réunion finale avec présentation des conclusions au Ministère). En tant que de besoin, des réunions intermédiaires pourront être organisées.

#### ***4.1.1 Participation des titulaires aux réunions en amont de la commande***

Deux réunions maximum en amont de la mise en œuvre opérationnelle des prestations sont prévues. Le titulaire remet ensuite une note de cadrage, établie à partir de la recommandation du CIPC, comprenant :

- un rappel du contexte et des objectifs ;
- une proposition méthodologique ;
- une proposition de calendrier (jalons et livrables associés) ;
- un devis établi conformément au bordereau des prix et des délais.

Pour ce qui concerne les titulaires du lot 2, la note de cadrage 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 la DITP qui s'assure que le dispositif recommandé et que les orientations proposées correspondent bien à ses attentes. La DITP fait part de ses observations et remarques au titulaire qui ajuste sa proposition en conséquence.

#### 4.1.2 Participation aux réunions tout au long du projet

Le titulaire doit participer en présentiel (ou si besoin, par visioconférence ou téléphone) à la réunion de lancement du projet ainsi qu'aux réunions de l'équipe projet dans son format comité de pilotage (réunion institutionnelle avec le bénéficiaire, etc.) et aux réunions concernant les temps de retours d'expérience et de restitution.

Chaque titulaire s'engage à fournir au CIPC, en amont des réunions de suivi, l'ensemble des éléments et documents nécessaires à l'avancée du projet : éléments de calendrier, supports, livrables partiels (brief recrutement, animation...), etc.

#### **4.2 Précisions sur les livrables**

---

**Les titulaires s'engagent à faire part de leurs travaux au CIPC et non à l'administration bénéficiaire en direct, sauf si accord explicite entre les parties.**

**Les livrables sont communiqués à la DITP sans référence à la charte du prestataire. Le prestataire ne peut pas se prévaloir des projets menés pour le compte de la DITP à des fins de mise en valeur de son activité ou de prospection commerciale.**

Lors d'une concertation, un point hebdomadaire par téléphone avec le CIPC doit être prévu pour chaque titulaire retenu dans le projet.

Les livrables doivent être validés par le CIPC avant d'être communiqués à l'administration bénéficiaire.

Les titulaires s'engagent à fournir, pour la DITP seulement, les résultats bruts des dispositifs de participation.

Pour les dispositifs en présentiel comme pour les consultations en ligne, la DITP devient propriétaire des données brutes transmises en fin de mission. La DITP attend la mise à disposition des données brutes, en accès libre, en format Excel ou autre compatible avec une exploitation facile.

En vue des travaux de capitalisation et notamment l'alimentation d'une bibliothèque de la plateforme du centre interministériel de la participation citoyenne (CIPC), recensant les différentes concertations et leurs résultats, les titulaires fourniront également les résultats anonymisés permettant leur mise en ligne.

Les droits de propriété intellectuelle applicables au présent marché sont détaillés dans le CCAP du présent marché.

Dans des délais compatibles avec les délais afférents au dispositif confié, l'administration communique au Titulaire l'ensemble des éléments qu'elle estime utiles à la bonne exécution des prestations ou lui transmet toute information permettant d'y accéder (coffre-fort électronique,...), à charge pour ce dernier de matérialiser, si nécessaire, les documents remis.

Le titulaire peut requérir de 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, par une décision motivée, notamment pour des raisons de confidentialité ou si elle considère que cette demande n'est pas en rapport ou n'est pas nécessaire à la réalisation de la prestation commandée.

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 contrat.

#### **4.3 Coordination avec les marchés préexistants**

---

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

Ainsi, la DITP est notamment utilisatrice de marchés ministériels relatifs à la conception, l'organisation et la réalisation d'événements. 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, les prestations liées au transport, à l'hébergement, au repas, aux équipements techniques liés à l'événement ou encore à la réservation de salles sont réalisées par les prestataires de ces marchés événementiels.

#### **4.4 Modalité de remboursement des frais de déplacement**

---

##### **4.4.1 Forfait : frais de déplacements métropolitains et hébergement en dehors de la région d'exercice de l'intervenant.**

Un montant forfaitaire journalier couvrira les frais de déplacement en dehors de la région d'exercice de l'intervenant. Ce forfait est supposé couvrir l'ensemble des dépenses journalières relatives au transport et à l'hébergement d'un intervenant. Le prix est librement fixé par le titulaire dans la limite d'un plafond fixé à 150€HT. Ce forfait journalier s'applique en fonction du nombre de jours travaillés hors de la région d'exercice de l'intervenant et non en fonction du nombre de nuits passées sur place. Un aller-retour effectué sur une journée donne ainsi lieu à tarification du forfait.

##### **4.4.2 Frais de transport hors métropole sur justificatif**

La facturation de frais annexes sur justificatifs sera marginale et ponctuelle.

Les frais de transport hors métropole seront réglés sur la base des justificatifs des frais réellement engagés (billets) et 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'Etat - tarifs appliqués dans le cadre de la politique voyage de l'Etat.

##### **4.4.3 Frais de fourniture d'équipements techniques ou d'outils informatiques sur justificatif**

La facturation de frais annexes, sur justificatifs, sera marginale et ponctuelle.

La fourniture de prestations ou d'usage d'outils particuliers, spécifiques à une prestation donnée, seront réglés sur la base des justificatifs des frais réellement engagés. Ceci concerne par exemple des outils d'animation de séminaire, l'usage de plateformes informatiques dont la spécificité est telle qu'ils ne pourraient être considérés dans l'offre générique.

#### **4.5 Modalités de réalisation des travaux**

---

##### **4.5.1 Notifications et échanges d'information**

Par dérogation à l'article 3.1 du CCAG-PI, les notifications, qu'elles fassent ou non courir un délai, et les échanges d'informations s'effectuent par voie dématérialisée.

Une transmission physique (électronique ou papier) est cependant admise lorsque le volume des documents ou le secret s'y attachant rend impossible toute transmission dématérialisée, lorsque la procédure contentieuse le requiert, ou sur décision de l'Administration. Cette transmission physique est faite par tout moyen permettant d'attester la date de réception.

En cas de groupement, la transmission se fait au mandataire pour l'ensemble du groupement.

#### 4.5.2 Outils à utiliser dans le cadre des prestations

Les outils utilisés par l'administration commanditaire sont :

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

Le titulaire devra s'adapter le cas échéant aux évolutions des outils utilisés par l'administration et privilégier les documents au format PDF ou équivalent.

#### 4.5.3 Plan assurance qualité (PAQ)

Dès la notification du marché, les titulaires émettent une proposition de plan d'assurance qualité (PAQ) qui fixe notamment les modalités détaillées de réalisation et de suivi des prestations. Le PAQ est un document unique qui décrit l'ensemble des dispositions qualité, de management projet et de maîtrise des risques devant être mises en œuvre dans la réalisation des activités par le titulaire.

### **4.6 Clause environnementale**

---

Soucieuse de limiter l'impact environnemental de ses achats, l'administration intègre dans le présent CCTP des dispositions environnementales visant à favoriser le caractère écoresponsable des prestations réalisées dans le cadre du présent accord-cadre.

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

- intègre dans ses rapports des recommandations liées au développement durable (aspects sociaux, sociétaux et environnementaux) dès que ces éléments sont opportuns,
- favorise les déplacements en transport en commun, notamment en train. Les déplacements en avion doivent être exceptionnels,
- privilégie les échanges par voie dématérialisée (courriel, vidéoconférence, audioconférence, etc.),
- assure la qualité environnementale de l'impression : papier écoresponsable (par ordre de priorité : papier recyclé, papier éco-labellisé ecolabel européen, NF Environnement, Ange bleu ou équivalent, papier certifié issu de forêts gérées durablement labellisé PEFC, FSC ou équivalent, grammage le plus fin possible), encres végétales, réduction des substances toxiques, etc.

## CHAPITRE 2 - LOT 1 | ANIMATION DE DISPOSITIFS EN PRESENTIEL

### ARTICLE 1 - OBJET

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'animateur a pour rôle d'assurer la qualité des échanges au sein du panel 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.

En lien étroit avec la DITP, le titulaire co-construit l'information dispensée aux citoyens, le programme de formation (dans le cas particulier de l'atelier citoyen, ce travail est mené avec les membres du comité de pilotage) et identifie les intervenants potentiels. Il propose le déroulé détaillé de l'animation.

Ce lot est composé de plusieurs UO :

- UO 1.1 - Participation au cadrage de la concertation
- UO 1.2 - Animation d'un dispositif de concertation standard
- UO 1.3 - Animation d'une session en ligne
- UO 1.4 - Appui à la conception du matériel d'information à destination des citoyens
- UO 1.5 - Analyse, synthèse et restitution des résultats
- UO 1.6 - Réunion de capitalisation, valorisation des résultats d'un dispositif de concertation : devoir de suite
- UO 1.7 - Formation de facilitateurs internes à l'administration
- UO 1.8 - Animation du dispositif d'atelier citoyen

Chaque UO est découpée, si nécessaire, en niveaux de complexité. Le choix de ce niveau est indiqué dans le bon de commande.

La DITP et le titulaire déterminent ensemble, pour chaque dispositif, le nombre d'UO à commander pour produire ces éléments en fonction de la technicité, de la complexité voire de la conflictualité du projet.

#### **Pour les UO 1.2 à 1.6**

Les dispositifs participatifs pilotés par la DITP seront des dispositifs ad hoc élaborés selon les objectifs de la concertation.

Ce lot se décompose donc en unités d'œuvre qui servent de base à l'élaboration d'un dispositif de concertation : journée ou demi-journée complémentaire d'animation, animation de session en ligne à l'unité, formation de facilitateurs, appui à la conception de contenu, travail de synthèse et d'élaboration des préconisations issues de ce dispositif.

Pour les UO avec forfait journalier, une journée est égale à 8 heures et une demi-journée à 4 heures.

## ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 1

### 2.1 UO 1.1 Participation au cadrage de la concertation

Le titulaire sera associé au cadrage de la concertation. Cette unité d'œuvre (UO) comprend les éléments de cadrage à fournir précisant la compréhension du contexte et des enjeux de la concertation : note de synthèse, note de cadrage et de problématique. La DITP peut également commander un rapport complet d'analyse comprenant notamment une étude sur des dispositifs connexes, l'analyse de la presse et/ou des réseaux sociaux, une cartographie d'acteurs, une revue de la littérature.

Cette unité d'œuvre se décline en deux niveaux qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordé(e)s.

- Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté).
- Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique.

En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert, en fonction de la complexité du ou des sujets de la concertation. Un travail de prospective nécessitant une expertise spécifique est jugé plus complexe qu'une veille sur un sujet bien documenté ne nécessitant pas d'expertise pointue.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Note de cadrage	UO 1.1.1.A	UO 1.1.1.B
Note de problématique	UO 1.1.2.A	UO 1.1.2.B
Note de synthèse	UO 1.1.3.A	UO 1.1.3.B
Rapport complet d'analyse en amont du dispositif de concertation	UO 1.1.4.A	UO 1.1.4.B

- Livrables attendus :

- Note de cadrage
- Note de problématique
- Note de synthèse
- Rapport complet d'analyse

### 2.2 UO 1.2 Animation d'un dispositif de concertation standard

Le parti-pris de la DITP est de considérer que le temps minimum consacré à un dispositif en présentiel ne peut être inférieur à une journée. Le nombre de participant à un dispositif de concertation standard est de 15 personnes environ, nécessitant a minima deux animateurs par session afin de faciliter les travaux en sous-groupe. En cas de besoin, notamment en cas de crise sanitaire, les dispositifs prévus en présentiel doivent pouvoir être organisés en ligne, sans surcoût pour l'administration.

L'unité d'œuvre décrite ici est donc le socle sur lequel se construiront tous les dispositifs.

Cette UO correspond à l'animation de session et se décompose ainsi :

	Animation de session en présentiel
Animation standard avec deux animateurs (une journée)	UO 1.2.1
Animation standard avec deux animateurs (une journée supplémentaire)	UO 1.2.2
Animation standard avec deux animateurs (une demi-journée supplémentaire)	UO 1.2.3
Animateur complémentaire (une journée)	UO 1.2.4
Animateur complémentaire (une demi-journée)	UO 1.2.5
Facilitateur graphique (une demi-journée)	UO 1.2.6
Transcription de l'intégralité des supports de travail du dispositif en version numérique	UO 1.2.7

Ces unités d'œuvre seront commandées de une à plusieurs fois pour chaque dispositif, selon la complexité et la volumétrie des participants de chaque animation.

Le(s) animateur(s) doit(ent) connaître et maîtriser les enjeux de la concertation ainsi que les documents conçus pour l'animation de la session. Un compte-rendu de la journée de participation et un retour d'expérience de l'atelier est réalisé.

Les prestations sont assurées par des animateurs confirmés, ayant au minimum 5 ans d'expérience dans l'animation de session de concertation ou de dialogue participatif. Le titulaire propose un ou des CV d'animateurs, qui devront être validés par la DITP pour chaque commande.

- Livrables attendus
  - Guide d'animation (visuel synthétique des différentes séquences et les modalités détaillées d'animation de chaque séquence)
  - Tout support d'animation : livret participant, grille de questionnements et les éléments pédagogiques destinés à faciliter l'expression des participants et les grilles ou cadres de saisie de la participation pour en permettre l'analyse
  - Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique
  - Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.

### 2.3 UO 1.3 Animation d'une session en ligne

Pour certains dispositifs, il se peut que la tenue d'un atelier en présentiel soit complété par une ou plusieurs sessions en ligne dont la durée peut varier de 1h30 à 2h. Il s'agit de poursuivre, à distance, l'animation du même groupe de citoyens dans le cadre du même dispositif que le dispositif en présentiel qu'il vient compléter. Il s'agit d'utiliser l'offre existante sur le marché pour faire des réunions en webinaire.

	Organisation d'une session en ligne
--	-------------------------------------

Animation d'une session en ligne (1h30 à 2h)	UO 1.3.1
Transcription de l'intégralité des supports de travail du dispositif en version numérique	UO 1.3.2

Ces UO peuvent être commandées une ou plusieurs fois, selon les dispositifs.

- Livrables attendus
  - Guide d'animation (visuel synthétique des différentes séquences et les modalités détaillées d'animation)
  - Tout support d'animation : livret participant, grille de questionnements et les éléments pédagogiques destinés à faciliter l'expression des participants et les grilles ou cadres de saisie de la participation pour en permettre l'analyse
  - Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique
  - Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.

#### **2.4 UO 1.4 Appui à la conception du matériel d'information à destination des citoyens**

L'un des enjeux des dispositifs de participation est la mise à disposition des citoyens d'une information accessible, transparente et dont le caractère pluriel et contradictoire doit être privilégié pour que les contributions citoyennes soient les plus informées possibles.

C'est pourtant parfois l'une des étapes les moins anticipées par les administrations.

La DITP propose un accompagnement destiné à l'élaboration des contenus utiles à la concertation et est garante auprès de l'administration bénéficiaire de la qualité de l'information mise à disposition des citoyens.

Pour cela, il est nécessaire de rendre accessible des sujets souvent très techniques et complexes sans pour autant en simplifier les enjeux pour éclairer la décision publique.

Le titulaire appuiera la DITP dans la production de ce matériel qui pourra prendre de multiples formes : fiches pédagogiques, vidéos, infographies....

Ces unités d'œuvre se déclinent en deux niveaux qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordé(e)s :

- Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté).
- Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique.

En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une fiche pédagogique	UO 1.4.1.A	UO 1.4.1.B
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une infographie	UO 1.4.2.A	UO 1.4.2.B



Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une note d'environ 5 pages	UO 1.4.3.A	UO 1.4.3.B
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'un rapport d'environ 20 pages	UO 1.4.4.A	UO 1.4.4.B

Le ou les dispositifs de concertation repose(nt) sur l'information et la formation des citoyens qui participent au processus. Cette information peut prendre plusieurs formes. Rédigée à partir du matériau fourni par l'administration bénéficiaire, il s'agit d'adapter le format de cette information à celui du dispositif de concertation dont, au choix :

- Une fiche pédagogique : qui vient éclairer l'un des enjeux de la concertation ;
- Une infographie : pour illustrer la ou les thématiques de la concertation
- Une note ou un rapport pour synthétiser des éléments de contexte liés à la thématique de la concertation.

Le titulaire présente une première version du support attendu. Cette version doit être revue par la DITP et pourra, le cas échéant, faire l'objet d'un retravail par le titulaire.

Le titulaire formulera également une proposition en chiffrant le coût d'analyse et de synthèse d'éléments émanant de trois sources différentes :

- Analyse et synthèse d'études quantitatives et qualitatives existantes sur des sujets similaires ou connexes dans la perspective de prendre le pouls de l'opinion ;
- Investigation, analyse et synthèse à grande échelle des réseaux sociaux et du web pour mesurer l'état d'esprit de l'opinion sur la ou les thématiques de la concertation ;
- Analyse et synthèse des documents type rapports d'experts, textes réglementaires, etc.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Analyse et synthèse d'études qualitatives ou quantitatives	UO 1.4.5.A	UO 1.4.5.B
Investigation, analyse et la synthèse à grande échelle des réseaux sociaux et du web	UO 1.4.6.A	UO 1.4.6.B
Analyse et synthèse de rapports d'experts ou textes juridiques	UO 1.4.7.A	UO 1.4.7.B

- Livrables attendus

- Proposition de supports utiles à la concertation : fiches pédagogiques, infographies, facilitation visuelle sur les thématiques de chaque concertation (études, analyse de l'état de l'opinion, textes réglementaires, rapports techniques)
- Note méthodologique : le titulaire indique de quelle manière il compte procéder à ces analyses et synthèses
- Résultats bruts de ces analyses et synthèses (avant transformation en matériau pédagogique)

## 2.5 UO 1.5 Analyse, synthèse et restitution des résultats

Ces UO doivent permettre de produire l'analyse et la synthèse du dispositif de concertation et de proposer à la DITP les éléments utiles à la restitution. La synthèse et les documents de restitution feront apparaître les principaux enseignements, les points de consensus et de

désaccords. Elle doit permettre également de faire à la DITP des recommandations sur les suites à donner à la concertation.

Ce document de restitution se fera sous plusieurs formats en fonction de la destination (à l'administration bénéficiaire, au niveau politique, retour vers les participants...)

Ces UO se déclinent en deux niveaux de complexité qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordée(s). Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté). Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique.

Le niveau de restitution sera apprécié en fonction du nombre d'atelier et de leur durée, par exemple : un atelier d'une journée requiert une restitution simple.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Analyse, synthèse et restitution simple	UO 1.5.1.A	UO 1.5.1.B
Analyse, synthèse et restitution moyenne	UO 1.5.2.A	UO 1.5.2.B
Analyse, synthèse et restitution complexe	UO 1.5.3.A	UO 1.5.3.B

Ces UO peuvent être commandées une à plusieurs fois selon la complexité, le nombre d'atelier et leur durée.

- Livrables attendus
  - Analyse et synthèse du dispositif de concertation
  - Points saillants, consensus / dissensus / principales trames argumentatives / compromis trouvé après l'expression de points de vue divergents / changements de position après avoir échangé
  - Document présentant les premières recommandations sur les suites à donner

La DITP appréciera des modalités de restitution permettant une meilleure visualisation des résultats (data visualisation, restitution visuelle, captation vidéo).

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Forfait pour une page d'infographie ou de data visualisation	UO 1.5.4.A	UO 1.5.4.B
Forfait pour une demi-journée de captation vidéo	UO 1.5.5.A	UO 1.5.5.B
Forfait pour un montage d'une vidéo de deux minutes	UO 1.5.6.A	UO 1.5.6.B
Forfait pour un podcast de dix minutes	UO 1.5.7.A	UO 1.5.7.B

Ces UO peuvent être commandée une ou plusieurs fois, selon les dispositifs.

- Livrables attendus
  - la présentation de 2 pistes créatives au moins,

- la finalisation de la piste créative retenue par la DITP, incluant les différents allers et retours nécessaires à la validation finale de la création,
- l'exécution et la livraison des visuels dans ses déclinaisons, ainsi que dans plusieurs formats de fichiers (maximum 5, par exemple : pdf, jpeg, eps, rvb, cmjrn, noir et blanc) et la livraison d'une épreuve de contrôle des couleurs,
- la livraison de tous les éléments en fichier natif ou fichier source.

## **2.6 UO 1.6 Réunion de capitalisation, valorisation des résultats d'un dispositif de concertation : devoir de suite**

La crédibilité d'une démarche de participation dépend en grande partie de la transparence des résultats et de l'impact de la concertation sur le pilotage des politiques publiques.

Ces unités d'œuvre doivent permettre d'évaluer la démarche, son impact sur la décision publique et de travailler à l'analyse de l'ensemble des résultats des dispositifs d'une même concertation. L'enjeu est de produire les recommandations (policy brief) utiles à l'administration bénéficiaire de la concertation pour garantir et optimiser l'usage qui sera fait du travail de concertation réalisé. Elle permet enfin de récolter l'ensemble du matériel d'information utilisé : un dossier comprenant toutes les synthèses, l'analyse des questionnaires de satisfaction, les matériaux bruts, etc, qui permet d'impulser le devoir de suite.

Ces unités d'œuvre se déclinent en deux niveaux qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordée(s). Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté). Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique. En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

Réunion de capitalisation, valorisation des résultats d'un dispositif de concertation	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Forfait pour une réunion d'environ 3h (préparation et participation)	UO 1.6.1.A	UO 1.6.1.B

Ces UO peuvent être commandées une à plusieurs fois selon la complexité, le nombre d'atelier et leur durée.

- Livrables attendus
  - En concertation avec la DITP, le titulaire prépare un support en vue de la tenue de cette ou ces réunions ;
  - un dossier comprenant toutes les synthèses, l'analyse des questionnaires de satisfaction, les matériaux bruts, et autres pièces recueillies ou constituées durant le dispositif qui permet d'impulser le devoir de suite.

Lors de la remise du dossier final du titulaire, la DITP est chargée de compiler, d'analyser et de comparer les résultats soumis par les titulaires des différents lots (si différents lots ont été activés dans le cadre du dispositif). Les titulaires ayant été amenés à travailler sur un même dispositif pourront être conviés à une réunion de consolidation des résultats.

## 2.7 UO 1.7 Formation de facilitateurs internes à l'administration

La DITP peut, dans le cadre de certains dispositifs en présentiel, avoir besoin de former des agents du ministère bénéficiaire aux techniques d'animation, de sessions d'intelligence collective ou de facilitation, en vue de leur permettre de participer par la suite à l'animation d'une session.

Ces unités d'œuvre se décomposent :

- en conception de kits de formation de facilitateur. La conception de kits de formation se fera en co-construction avec l'administration et fera l'objet d'échanges, de réunions de travail et de validations itératives de travaux intermédiaires ;
- en animation d'une formation de facilitateurs par un intervenant, sur une journée ou sur ½ journée.

Le titulaire propose un ou des CV d'animateurs, qui devront être validés par la DITP pour chaque commande.

Conception d'un kit de formation de facilitateur	UO 1.7.1
Animation d'une formation pour 10 et 15 facilitateurs sur ½ journée (par un intervenant)	UO 1.7.2
Animation d'une formation pour 10 et 15 facilitateurs sur 1 journée (par un intervenant)	UO 1.7.3
Animation d'une formation pour 10 et 15 facilitateurs à distance (webinaire d'une durée de deux heures)	UO 1.7.4

Ces unités d'œuvre peuvent être commandées plusieurs fois dans le cadre d'une même action de formation, pour disposer de plusieurs intervenants et/ou pour des formations de plusieurs journées.

- Livrables attendus
  - les supports de formation ;
  - modèle de fiche d'évaluation.
  - guide d'animation (schéma des grandes séquences et déroulé détaillé)

## 2.8 UO 1.8 Animation du dispositif d'atelier citoyen

L'atelier citoyen est un dispositif de participation élaboré par la DITP qui permet de questionner de manière crédible et sincère un groupe de citoyens représentatifs de la diversité de la population française sur une thématique mise en débat en amont d'une décision, d'un programme de travail ou d'un projet de loi.

Le dispositif garantit l'indépendance de la démarche, la transparence des résultats et de la méthode employée. En effet, ce dispositif est piloté par la DITP avec deux particularités :

- Il repose sur la mobilisation d'un comité de pilotage indépendant du bénéficiaire, composé d'experts de la thématique de la concertation. C'est le comité de pilotage qui définit, avec la DITP et ses partenaires (les titulaires), la question posée aux citoyens, choisit les critères de sélection du panel de citoyens (qui doit assurer cependant la représentation de la diversité de la population française), établit le programme de formation dont il s'assure du caractère pluriel et contradictoire et aide la DITP à contacter les bons intervenants.

- Ce comité est placé sous le regard vigilant d'un garant dont le rôle est de veiller à ce que les citoyens bénéficient d'une information objective leur permettant de rendre un avis éclairé. Il veille également au respect de l'expression et de la prise en compte de tous les avis.

Ce dispositif se déroule pendant deux week-ends (du samedi matin au dimanche soir) et est complété par deux sessions en ligne.

La construction d'un atelier citoyen comprend nécessairement 4 réunions avec le comité de pilotage dont l'une est consacrée à l'élaboration de la trame de formation et à l'identification des intervenants potentiels.

Qu'elles se déroulent en présentiel ou en ligne, ces sessions de formation ont pour objectif d'apporter des connaissances et de l'information aux citoyens qui doivent se forger collectivement un avis sur la question qui leur a été posée.

Les ateliers-citoyens se déroulent donc selon le schéma suivant :

1 regroupement week-end Samedi matin - dimanche soir	2 Sessions de travail en ligne (d'1h30 chacune) outil de travail en ligne	1 regroupement week-end Samedi matin - dimanche au rendu de l'avis
Constitution de la dynamique de groupe, formations, moments de réappropriation de contenus	Poursuite des formations, échanges avec les experts, moments de réappropriation de contenus	Audience de personnes ressources, moments de réappropriation de contenus et rédaction de l'avis

Le but des deux week-ends de formation et des sessions en ligne est de fournir les formations et les éléments d'information permettant au panel de rédiger un avis à l'issue de l'atelier.

L'animateur n'intervient pas sur le fond des thématiques abordées, qui est de la responsabilité des experts, mais il doit veiller à la qualité pédagogique de leur prestation et animer les débats du groupe de citoyens durant toutes les sessions de formation.

L'animateur est chargé de veiller à ce que les formateurs respectent les exigences d'objectivité et de neutralité qui s'appliquent également à lui-même.

Le titulaire proposera un découpage possible du déroulement d'un week-end de formation ainsi qu'un guide d'animation, faisant apparaître les sessions de formation proprement dite (avec intervention d'un expert) et les plages de temps réservées à la discussion du groupe en présence du seul animateur.

Pour les sessions en ligne, il est attendu du titulaire qu'il :

- conçoive l'ingénierie pédagogique spécifique et le recours si besoin à de la réalisation audiovisuelle de contenus de formation. Sur ce point, il s'agit de concevoir, piloter et animer un dispositif pédagogique en ligne c'est-à-dire déterminer et mettre en œuvre les méthodes, moyens et outils pédagogiques selon la formation à dispenser et les objectifs visés et proposer un séquençage des contenus.
- prévoit l'animation du panel de citoyens en montrant la continuité avec l'animation des sessions en présentiel.

Si l'animateur des réunions en présentiel reste le référent des citoyens, le dispositif d'atelier citoyen repose sur la capacité à maintenir le collectif et donc à fédérer **en ligne le panel de citoyens. Il s'agit donc de proposer une plateforme adéquate, de l'alimenter avec les contenus produits, d'animer les échanges et de relancer les débats entre les citoyens.**

Ces sessions de formation en ligne concerneront deux ou quatre intervenants (à définir selon le programme de formation déterminé par le comité de pilotage de l'atelier citoyen).

- Livrables attendus

- Guide d'animation (visuel synthétique des différentes séquences et les modalités détaillées d'animation)
- Tout support d'animation : livret participant, grille de questionnements et les éléments pédagogiques destinés à faciliter l'expression des participants et les grilles ou cadres de saisie de la participation pour en permettre l'analyse
- Transcription de l'intégralité des supports de travail en version numérique
- Synthèse de l'atelier, comprenant l'ensemble des contributions produites.
- Mise à disposition d'un outil en ligne

L'atelier citoyen de la DITP est un dispositif qui concerne 15 citoyens recrutés spécifiquement.

Il est tout à fait envisageable d'imaginer ce même dispositif pour un plus grand nombre de citoyens (entre 15 et 30, entre 30 et 60 participants, au-delà de 60 participants).

Cette unité d'œuvre se décline pour l'atelier citoyen dans sa version initiale (pour 15 citoyens) et doit permettre de tenir compte de la volumétrie des participants et de la nécessité de mobiliser plusieurs intervenants / facilitateurs professionnels. Au-delà de 30 participants par atelier, la DITP souhaite commander un facilitateur supplémentaire pour chaque tranche de 15 participants supplémentaire.

Cette unité d'œuvre doit également permettre de prendre en compte la nécessité d'un temps complémentaire d'animation et de validation dans les cas où la délibération entre les citoyens et la validation finale de l'avis prendrait plus de temps que celui initialement compté.

	Niveau intermédiaire	Niveaux expert
Forfait pour la participation aux 4 réunions avec le comité de pilotage	UO 1.8.1.A	UO 1.8.1.B
Forfait pour l'animation : deux week-ends et deux sessions en ligne (ce forfait comprend deux animateurs)	UO 1.8.2.A	UO 1.8.2.B
Forfait pour une journée d'animation supplémentaire / délibération des citoyens (ce forfait comprend deux animateurs)	UO1.8.3.A	UO 1.8.3.B
Forfait pour une demi-journée d'animation supplémentaire /délibération des citoyens (ce forfait comprend deux animateurs)	UO 1.8.4.A	UO 1.8.4.B
Forfait pour une journée d'un facilitateur	UO 1.8.5.A	UO 1.8.5.B
Forfait pour une demi-journée d'un facilitateur	UO 1.8.6.A	UO 1.8.6.B

Lors du deuxième week-end, en particulier au moment du travail sur le plan de l'avis citoyen et des premiers temps de rédaction, il est à envisager la présence de facilitateurs aux tables

en plus des deux animateurs. Le rôle de ces facilitateurs est de prendre en note l'ensemble des discussions des citoyens. Le parti pris de la DITP est de considérer qu'il faut deux facilitateurs pour un groupe allant jusqu'à 30 citoyens.

Forfait pour deux facilitateurs lors du deuxième week-end : lorsqu'il s'agit d'un groupe allant jusqu'à 30 participants	UO 1.8.7
Forfait pour une journée d'un facilitateur	UO 1.8.8
Forfait pour une demi-journée d'un facilitateur	UO 1.8.9

L'UO peut être mobilisée autant de fois que nécessaire en fonction de la volumétrie.

### ARTICLE 1 - OBJET

#### 1.1 Présentation

Une partie des dispositifs de concertations que la DITP accompagne peut consister à proposer une consultation en ligne. Ces consultations en ligne peuvent viser le grand public ou un public spécifique, selon la thématique de la concertation.

Ce lot permet à la DITP d'offrir aux administrations bénéficiaires la possibilité d'obtenir une plateforme de consultation auprès des prestataires, de mises à jour, de supports d'installation, de maintenances et de prestations du type :

- **installation, paramétrage simple** de la plateforme dans sa version basique (site dédié clé en main qui permet aux citoyens de faire remonter leurs propositions et idées) permettant un fonctionnement sans développement spécifique
- **prestations ou modules propres à chaque titulaire** qui font la particularité de leur offre: possibilité, par exemple, par du code personnalisé d'aller plus loin dans la personnalisation des interfaces.
- Si le besoin est exprimé par l'administration bénéficiaire, la possibilité de demander des développements spécifiques pour permettre la mise en place d'une fonctionnalité spécifique

Ce lot prend également en compte les besoins en accompagnement pour un bon déroulement de la consultation en ligne : participation à l'élaboration de contenus, animation et modération, synthèse des contributions.

Si la DITP peut faire des recommandations aux ministères bénéficiaires concernant la solution technique à adopter selon les objectifs de la concertation, le choix final n'appartient pas exclusivement à la DITP.

#### 1.2 PREREQUIS DE LA PLATEFORME DE CONSULTATION (version de base)

La plateforme de consultation ne doit nécessiter aucun pré requis technique. Elle ne nécessite pas de maîtrise d'un langage informatique de la part de l'administration. Plus particulièrement, la solution « de base » proposée répond aux éléments décrits ci-dessous.

Le titulaire mettra à disposition de l'Administration une plateforme pour :

- la création de consultation à grande échelle
- la gestion des données issues des consultations ;
- l'hébergement des bases de contacts.

##### 1.2.1 Réalisation et options de réalisation de la consultation

La solution offre a minima la possibilité de d'administrer, créer et intégrer des consultations personnalisées, ludiques et interactives. La plateforme doit proposer la possibilité d'intégrer des paramètres et des filtres. 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. La personnalisation et l'éditorialisation de la plateforme sont effectuées par le titulaire.



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

Le prestataire initialise la plateforme dès le lancement d'une consultation, crée les instances et paramètre les serveurs, en lien avec les équipes de l'Administration. Une réunion de « setup » est organisée pour définir les éléments nécessaires au bon paramétrage de l'outil.

Dans ce cadre, le prestataire détaille les éléments nécessaires à ce paramétrage.

Le prestataire s'engage à effectuer une recette de bon fonctionnement de la plateforme pour l'ensemble des instances créées.

#### 1.2.2 Collecte et traitement des données

La solution proposée doit répondre aux attentes suivantes :

- Collecte et restitution des données (suivi des contributions en temps réel, mode de restitution des données et de leurs exports en plusieurs formats...) ;
- Suivi des résultats au fil de l'eau ;
- Des modules de la solution devront en outre permettre d'analyser et traiter les données, de concevoir des rapports d'analyse et de les diffuser.

#### 1.2.3 Gestion des comptes et des droits d'accès

La DITP dispose d'un accès à l'outil permettant de gérer sa ou ses consultations(s) et ses bases de données.

Le prestataire administre les droits d'accès selon les consignes données par l'Administration. Il tient, à cet effet, un tableau de suivi qu'il utilise et qu'il transmet à l'Administration lors de chaque mise à jour.

#### 1.2.4 Respect de la réglementation en vigueur

**La DITP souhaite que les titulaires s'engagent, dans le cadre du présent marché, à respecter une série de critères pour assurer transparence, inclusion et loyauté des consultations en ligne. Ces critères sont listés en annexe 2 du présent document.**

En outre, le prestataire s'engage à fournir un outil qui respecte la réglementation en vigueur, notamment en ce qui concerne la protection des données en application :

- du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE
- et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les modalités d'application de ces dispositions sont expliquées dans le CCAP du présent marché.

La politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE) définit les principes généraux applicables aux systèmes d'information des différents ministères. L'ANSSI et les FSSI des ministères ont produit une politique permettant d'affiner le niveau de détail et de mieux harmoniser les pratiques de sécurité des ministères. Ce texte est applicable à tout système ministériel non-classifié.

Il est demandé au titulaire de se conformer aux règles et recommandations tirées de la PSSI-E, consultable ici : [https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2014/11/pssie\\_anssi.pdf](https://www.ssi.gouv.fr/uploads/2014/11/pssie_anssi.pdf)

De plus, en application de la circulaire du Premier ministre du 17 juillet 2014 portant la politique de sécurité des systèmes d'information de l'Etat (PSSIE) et de sa déclinaison pour les

ministères économiques et financiers approuvée par l'arrêté du 1er août 2016, **l'hébergement et le traitement des données sont effectués de préférence sur le territoire national, ou a minima sur le territoire de l'Union européenne.**

Le cahier des clauses simplifiées de cybersécurité comporte les mesures de sécurité minimales que doit prendre un prestataire afin de garantir que son niveau de cybersécurité soit conforme à l'état de l'art. Il indique également la documentation à réaliser, la communication à effectuer en cas de problème de sécurité et les conseils techniques attendus de la part du prestataire.

Il a été approuvé par l'arrêté publié au journal officiel de la république française n°223 du 27 septembre 2018. Il est consultable ici : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2018/9/18/ECOP1825228A/jo/texte>

L'Arrêté du 1er août 2016 portant approbation de la politique générale de sécurité des MEF a été publié au Journal Officiel de la République Française n°195 du 23 août 2016, consultable ici : <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/arrete/2016/8/1/FCPP1622039A/jo/texte>

### 1.3 Préalable à la passation des commandes

Conformément aux dispositions communes à tous les lots, avant toute passation de commande de prestations, la DITP et l'administration bénéficiaire rencontrent le titulaire pour une réunion de cadrage permettant de déterminer au plus juste l'expression des besoins.

Le titulaire choisi élabore une note de cadrage et un dossier technique, en liaison avec la DITP et l'administration bénéficiaire de la concertation, sur la base des besoins exprimés. Ces deux documents définissent le périmètre et le contenu des prestations exprimées qualitativement et quantitativement à partir de la liste des prestations et des livrables.

## ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 2

### 2.1 UO 2.1 : Installation et paramétrage de la plateforme de consultation et formation des équipes à l'usage de la plateforme

Les réunions de cadrage permettent de préciser les besoins côté administration bénéficiaire en lien avec la DITP. Elles permettent d'établir les choix éditoriaux et de la structuration de la plateforme.

Ces UO permettent la mise en place de l'outil technique appelé plateforme dont le droit d'usage appelé licence couvre :

- le droit d'accès à la plateforme (coût annuel / mensuel / par consultation et par nombre d'utilisateur), mises à jour incluses
- l'installation et le paramétrage de la plateforme prenant en compte les choix de structuration de la plateforme et les choix éditoriaux décidés avec le ministère bénéficiaire et la DITP à l'issue du cadrage de la consultation (types de contenus, identité graphique, etc.)
- l'intégration des contenus fournis par l'administration
- la formation, si besoin, au-delà du transfert de compétences initiales pour une prise en main de la plateforme (groupe de 10 personnes maximum, pour une formation de prise en main de 2h00 environ).

Ces UO doivent également permettre d'envisager le développement de nouvelles fonctionnalités : intégration de nouveaux modes de contributions et la possibilité de modifier, en cours de consultation, les choix initialement effectués sur la plateforme.

Mise en place de l'outil technique dans sa version éditorialisée et personnalisée	
---	--

1 licence d'accès à la plateforme (accès annuel)	UO 2.1.1
1 licence d'accès à la plateforme (accès semestriel)	UO 2.1.2
1 licence d'accès à la plateforme (accès mensuel)	UO 2.1.3
Licence de la plateforme par consultation	UO 2.1.4
Intégration des contenus (type éléments d'information)	UO 2.1.5
Formation des équipes du bénéficiaire aux outils (si besoin, au-delà d'une réunion permettant la prise en main de l'outil)	UO 2.1.6
Installation de nouvelles fonctionnalités	
fonctionnalités <b>simples</b> ne nécessitant pas de développement complémentaire	UO 2.1.7
fonctionnalités nécessitant un ou des développements complémentaires	UO 2.1.8
Forfait mensuel pour le suivi du projet, pour prendre en compte la gestion des changements éditoriaux qui peuvent intervenir au cours de la consultation	UO 2.1.9

- Livrables attendus

- Livraison de la plateforme avec les contenus intégrés et/ou les fonctionnalités supplémentaires le cas échéant
- Guide d'administration destiné aux équipes du bénéficiaire et de la DITP en charge du suivi de la consultation
- 

### **Précisions sur les exigences de disponibilité et de sécurité :**

Le titulaire du marché doit répondre aux exigences de disponibilité et de sécurité de service suivantes :

- la plateforme doit être disponible et accessible 24h/24 et 7j/7 ;
- le titulaire devra garantir au commanditaire l'intégrité des données indexées ;
- Les données hébergées sur les serveurs du prestataire doivent être protégées de toute intrusion. Le prestataire est à ce titre garant de la protection et de l'intégrité des données.
- Les échanges de données entre le prestataire et l'administration seront intégralement chiffrés (protocole https).

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

		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 différents délais se réfèrent tous au T0 initial, relatif à l'heure de signalement de l'anomalie auprès de l'assistance technique du titulaire. Les jours et heures sont calendaires.

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 l'outil
- anomalies majeures : anomalie ou incident qui empêche l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités de l'outil 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 et de la navigation.

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

## 2.2 UO 2.2 Modération et animation de la plateforme

Cette unité d'œuvre doit permettre de couvrir, le temps de la consultation, les besoins en termes d'animation et de modération des échanges sur la plateforme.

Elle recouvre :

- la modération de la plateforme (*a posteriori* ou, pour des sujets complexes, clivés) ainsi que les modalités d'assistance technique aux utilisateurs (question concernant leur inscription, leur participation, etc.).
- l'animation de la plateforme dont :
  - la formulation de propositions et recommandations sur les modalités et le rythme de l'animation : points d'actualité à prévoir, sous quelle forme, quel émetteur, etc.
  - le conseil sur la communication autour de la consultation en vue de maintenir le trafic sur la plateforme et de l'alimenter avec les informations liées à l'actualité de la concertation
  - des recommandations pour crédibiliser la consultation en formulant des propositions pour mobiliser d'autres acteurs clés (partenaires institutionnels par exemple) et pour alimenter la plateforme avec les informations liées à l'actualité de la concertation
  - l'animation collective de groupes de travail sur la plateforme

Modération de la plateforme	
Modération de la plateforme - Assistance utilisateurs (par exemple, aide à l'inscription sur la plateforme, aide pour déposer sa contribution)	UO 2.2.1
Modération de la plateforme - simple : modération a posteriori ne nécessitant pas de connaissances techniques liées à la thématique de la consultation	UO 2.2.2

Modération de la plateforme - complexe : modération pour une consultation dont la thématique est clivante	UO 2.2.3
Animation de la plateforme (pour une consultation de 5 semaines)	
Animation de la plateforme (pour une consultation de 5 semaines) - Intégration des éléments d'actualité et les contenus liés	UO 2.2.4
Animation de la plateforme (pour une consultation de 5 semaines) - Dont préparation de contenus en lien avec la direction de la communication de l'administration bénéficiaire	UO 2.2.5
Animation de la plateforme (pour une consultation de 5 semaines) - -Animation collective de groupes de travail	UO 2.2.6
Animation de la plateforme pour une semaine supplémentaire - Intégration des éléments d'actualité et les contenus liés	UO 2.2.7
Animation de la plateforme pour une semaine supplémentaire - Dont préparation de contenus en lien avec la direction de la communication de l'administration bénéficiaire	UO 2.2.8
Animation de la plateforme pour une semaine supplémentaire - - Animation collective de groupes de travail	UO 2.2.9

- Livrables attendus

- Note méthodologique comprenant les propositions suivantes :
  - Proposition sur le rythme d'animation (points d'actualités, newsletters) et recommandation sur l'émetteur de ces informations
  - Proposition pour maintenir le trafic sur la plateforme
  - Proposition pour crédibiliser la démarche : comment mobiliser les acteurs clés autour de la thématique de la concertation ? Comment faire passer les informations en lien avec l'actualité liée à la thématique ?
  - Proposition de contenus en lien avec le bénéficiaire et la DITP
- Présentation des modalités d'animation des groupes de travail
- Compte-rendu des animations menées

### **2.3 UO 2.3 Appui à la conception du matériau d'information à destination des citoyens**

L'un des enjeux des dispositifs de participation est la mise à disposition des citoyens d'une information accessible, transparente et dont le caractère pluriel et contradictoire doit être privilégié pour que les contributions citoyennes soient les plus informées possibles.

C'est pourtant parfois l'une des étapes les moins anticipées par les administrations.

La DITP propose un accompagnement destiné à l'élaboration des contenus utiles à la concertation et est garante auprès de l'administration bénéficiaire de la qualité de l'information mise à disposition des citoyens.

Pour cela, il est nécessaire de rendre accessible des sujets souvent très techniques et complexes sans pour autant en simplifier les enjeux pour éclairer la décision publique.

Le titulaire appuiera la DITP dans la production de ce matériau qui pourra prendre de multiples formes : fiches pédagogiques, vidéos, infographies....

Ces unités d'œuvre se déclinent en deux niveaux qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordé(e)s :

- Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté).
- Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique.

En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une fiche pédagogique	U0 2.3.1.A	U0 2.3.1.B
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une infographie	U0 2.3.2.A	U0 2.3.2.B
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'une note d'environ 5 pages	U0 2.3.3.A	U0 2.3.3.B
Conception de supports utiles à la concertation : réalisation d'un rapport d'environ 20 pages	U0 2.3.4.A	U0 2.3.4.B

Le ou les dispositifs de concertation repose(nt) sur l'information et la formation des citoyens qui participent au processus. Cette information peut prendre plusieurs formes. Rédigée à partir du matériau fourni par l'administration bénéficiaire, il s'agit d'adapter le format de cette information à celui du dispositif de concertation dont, au choix :

- Une fiche pédagogique : qui vient éclairer l'un des enjeux de la concertation ;
- Une infographie : pour illustrer la ou les thématiques de la concertation
- Une note ou un rapport pour synthétiser des éléments de contexte liés à la thématique de la concertation.

Le titulaire formulera également une proposition en chiffrant le coût d'analyse et de synthèse d'éléments émanant de trois sources différentes :

- Analyse et synthèse d'études quantitatives et qualitatives existantes sur des sujets similaires ou connexes dans la perspective de prendre le pouls de l'opinion ;
- Investigation, analyse et synthèse à grande échelle des réseaux sociaux et du web pour mesurer l'état d'esprit de l'opinion sur la ou les thématiques de la concertation ;
- Analyse et synthèse des documents type rapports d'experts, textes réglementaires, etc.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Analyse et synthèse d'études qualitatives ou quantitatives	U0 2.3.5.A	U0 2.3.5.B
Investigation, analyse et la synthèse à grande échelle des réseaux sociaux et du web	U0 2.3.6.A	U0 2.3.6.B
Analyse et synthèse de rapports d'experts ou textes juridiques	U0 2.3.7.A	U0 2.3.7.B

- Livrables attendus
  - Proposition de supports utiles à la concertation : fiches pédagogiques, infographies, facilitation visuelle sur les thématiques de chaque concertation (études, analyse de l'état de l'opinion, textes réglementaires, rapports techniques)
  - Note méthodologique : le titulaire indique de quelle manière il compte procéder à ces analyses et synthèses
  - Résultats bruts de ces analyses et synthèses (avant transformation en matériau pédagogique)

En fonction de l'ampleur des travaux à mener, le bon de commande précise le nombre d'unités d'œuvre de base nécessaires à l'exécution de la prestation.

## 2.4 UO 2.4 Traitement, synthèse et analyse des contributions

Il s'agit de traiter et d'analyser de manière quantitative et qualitative des données issues de la consultation : traitement de questions fermées et ouvertes, cartographies des arguments, analyse sémantique.

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

À partir de fichiers de données (contributions, votes, etc.) issus de la consultation en ligne, le titulaire doit réaliser le traitement des données, et en fonction des besoins du bénéficiaire et de la DITP :

- remettre un rapport classique de tris à plat, voire de tris croisés si les données le permettent ;
- rédiger une note de synthèse des données collectées ;
- assurer une présentation orale des résultats sur la base d'un support PPT ;
- proposer, avec surcoût, des documents de data visualisation des résultats et tout autre modalité de restitution.

**Tout au long de la consultation, à la demande du bénéficiaire et de la DITP, le titulaire devra pouvoir fournir des bilans statistiques de fréquentation de la plateforme.**

### Bilan et reporting statistique de fréquentation de la plateforme

Un bilan hebdomadaire - Reporting de statistiques et fréquentation de la plateforme (forfait)	UO 2.4.1
Surcoût pour une demande de bilan quotidien dans les premiers jours de la consultation	UO 2.4.2

- Livrables attendus
  - Note présentant les statistiques de fréquentation de la plateforme assortie de recommandations pour une mobilisation continue sur la plateforme de consultation

**Pour les questions fermées, le coût est forfaitaire quelle que soit la taille de l'échantillon.**

Traitement quantitatif de questions fermées (forfaitaire)	UO 2.4.3
---	----------

- Livrables attendus
  - Résultats du traitement quantitatif du questionnaire

Pour les questions ouvertes, les UO se déclinent, en fonction du nombre de propositions, incluant les traitements suivants :

Traitement des contributions pour des fichiers comprenant moins de 1 000 contributions (pour des consultations auprès d'une population spécifique, par exemple)	UO 2.4.4
Traitement des contributions pour des fichiers comprenant jusqu'à 5 000 contributions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitement quantitatif automatique ou manuel (au choix du titulaire) à partir d'un « plan de codification »/lexicologie soumis à l'approbation de la DITP et de l'administration bénéficiaire</li> <li>• analyse qualitative classique</li> </ul>	UO 2.4.5
Traitement des contributions pour des fichiers comprenant jusqu'à 10 000 contributions : <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitement quantitatif obligatoirement automatisé (analyse lexicologique et sémantique, analyse statistique textuelles...)</li> <li>• analyse qualitative classique</li> </ul>	UO 2.4.6
Traitement des contributions pour des fichiers à très gros volume – au-delà de 50 000 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• traitement quantitatif obligatoirement automatisé (analyse lexicologique et sémantique, analyse statistique textuelles...)</li> <li>• analyse qualitative classique</li> </ul>	UO 2.4.7
Traitement des contributions complémentaires par tranche de 2 000 contributions	UO 2.4.8

- Livrables attendus
  - traitement quantitatif automatique ou manuel (au choix du titulaire) à partir d'un « plan de codification »/lexicologie soumis à l'approbation de la DITP et de l'administration bénéficiaire
  - analyse qualitative classique

Le coût des traitements des questions ouvertes se calcule à l'exclusion des sans-réponses, l'expérience montrant que ce taux de sans-réponse peut être très élevé.

Les UO peuvent être mobilisées autant de fois que nécessaire en fonction de la volumétrie.

### **Synthèse globale et propositions de recommandations issues de la consultation**

La synthèse et les documents de restitution feront apparaître les principaux enseignements, les points de consensus et de désaccords. Elle doit permettre également de faire à la DITP des recommandations sur les suites à donner à la concertation.

Ce document de restitution se fera sous plusieurs formats en fonction de la destination (au bénéficiaire, au niveau politique, retour vers les participants, etc.).



Les personnes en charge de l'analyse des questions ouvertes doivent être suffisamment qualifiées pour pouvoir assimiler dans certains cas des éléments de contexte techniques et complexes relatifs à l'objet de la consultation, ceci afin d'éviter les contresens et les erreurs d'interprétation des propositions. Ils doivent avoir suivi les réunions du comité de pilotage pour une bonne connaissance technique du sujet et être en capacité de pouvoir interpréter finement les propositions.

Cette UO se décline en deux niveaux de complexité qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordé(e)s. Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté). Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique. En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

Elle doit aussi prendre en compte le fait que le référentiel d'analyse est déjà établi ou non :

	Niveau intermédiaire		Niveau expert	
	Avec un référentiel d'analyse déjà établi	Sans référentiel d'analyse établi	Avec un référentiel d'analyse déjà établi	Sans référentiel d'analyse établi
Synthèse et restitution jusqu'à 5 000 contributions	UO 2.4.9.1.A	UO 2.4.9.1.B	UO 2.4.9.1.C	UO 2.4.9.1.D
Synthèse et restitution entre 5 001 et 10 000 contributions	UO 2.4.9.2.A	UO 2.4.9.2.B	UO 2.4.9.2.C	UO 2.4.9.2.D
Synthèse et restitution entre 10 001 et 50 000 contributions	UO 2.4.9.3.A	UO 2.4.9.3.B	UO 2.4.9.3.C	UO 2.4.9.3 D
Synthèse et restitution au-delà de 50 001 contributions	UO 2.4.9.4.A	UO 2.4.9.4.B	UO 2.4.9.4.C	UO 2.4.94.D
Synthèse et restitution d'une tranche supplémentaire de contributions (par tranche de 2000 contributions)	UO 2.4.9.5.A	UO 2.4.9.5.B	UO 2.4.9.5.C	UO 2.4.9.5.D

- Livrables attendus

- Note de synthèse et supports de présentation des résultats
- Points saillants, consensus / dissensus / principales trames argumentatives / compromis trouvé après l'expression de points de vue divergents / changements de position après avoir échangé
- Document présentant les premières recommandations sur les suites à donner

La DITP appréciera des modalités de restitution permettant une meilleure visualisation des résultats (data visualisation, restitution visuelle, captation vidéo).

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Forfait pour une page d'infographie ou de data visualisation	UO 2.4.9.6.A	UO 2.4.9.6.B
Forfait pour une demi-journée de captation vidéo	UO 2.4.9.7.A	UO 2.4.9.7.B
Forfait pour un montage d'une vidéo de deux minutes	UO 2.4.9.8.A	UO 2.4.9.8.B
Forfait pour un podcast de dix minutes	UO 2.4.9.9.A	UO 2.4.9.9.B

Ces UO peuvent être commandée une ou plusieurs fois, selon les dispositifs.

- Livrables attendus
  - la présentation de 2 pistes créatives au moins,
  - la finalisation de la piste créative retenue par la DITP, incluant les différents allers et retours nécessaires à la validation finale de la création,
  - l'exécution et la livraison des visuels dans ses déclinaisons, ainsi que dans plusieurs formats de fichiers (maximum 5, par exemple : pdf, jpeg, eps, rvb, cmjrn, noir et blanc) et la livraison d'une épreuve de contrôle des couleurs,
  - la livraison de tous les éléments en fichier natif ou fichier source.

Enfin, il est à envisager qu'à la demande du bénéficiaire et/ou de la DITP, le titulaire doit réaliser à l'issue de la consultation une enquête de satisfaction auprès des contributeurs.

Administration d'une enquête de satisfaction	UO 2.4.9.10
--	-------------

- Livrables attendus
  - Questionnaire d'enquête
  - Note et support présentant les résultats de l'enquête de satisfaction
  - Les résultats de l'enquête sont aussi remis sous la forme de rapports de tris à plat et croisés et font l'objet d'un relevé exhaustif des verbatim recueillis dans les questions ouvertes.

## **2.5 UO 2.5 Réunion de capitalisation, valorisation des résultats d'un dispositif de concertation : devoir de suite**

La crédibilité d'une démarche de participation dépend en grande partie de la transparence des résultats et de l'impact de la concertation sur le pilotage des politiques publiques.

Cette unité d'œuvre doit permettre d'évaluer la démarche, son impact sur la décision publique et de travailler à l'analyse de l'ensemble des résultats des dispositifs d'une même concertation. L'enjeu est de produire les recommandations (policy brief) utiles au bénéficiaire de la concertation pour garantir et optimiser l'usage qui sera fait du travail de concertation réalisé. Elle permet enfin de récolter l'ensemble du matériau d'information utilisé : un dossier comprenant toutes les synthèses, l'analyse des questionnaires de satisfaction, les matériaux bruts, etc. qui permet d'impulser le devoir de suite.

Cette UO se décline en deux niveaux de complexité qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordée(s). Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté). Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique

controversée, complexe et technique. En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

Cette unité d'œuvre se décline en deux niveaux qui doivent rendre compte de la complexité de la ou des thématique(s) abordée(s). Le niveau intermédiaire correspond à une concertation sur un sujet peu complexe et peu controversé (prospective et/ou bien documenté). Le niveau expert correspond quant à lui à une concertation sur une thématique controversée, complexe et technique. En conséquence le niveau de séniorité attendue pour l'exécution de cette prestation peut différer entre le niveau intermédiaire et le niveau expert.

Réunion de capitalisation, valorisation des résultats d'un dispositif de concertation	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Forfait pour une réunion d'environ 3h (préparation et participation)	UO 2.5.1.A	UO 2.5.1.B

Ces UO peuvent être commandées une à plusieurs fois selon la complexité, le nombre d'atelier et leur durée.

- Livrables attendus
  - En concertation avec la DITP, le titulaire prépare un support en vue de la tenue de cette ou ces réunions ;
  - un dossier comprenant toutes les synthèses, l'analyse des questionnaires de satisfaction, les matériaux bruts, et autres pièces recueillies ou constituées durant le dispositif qui permet d'impulser le devoir de suite.

Lors de la remise du dossier final du titulaire, la DITP est chargée de compiler, d'analyser et de comparer les résultats soumis par les titulaires des différents lots (si différents lots ont été activés dans le cadre du dispositif). Les titulaires ayant été amenés à travailler sur un même dispositif pourront être conviés à une réunion de consolidation des résultats.

### **Respect des critères de transparence, d'inclusion et de loyauté et participation à l'acculturation des administrations :**

La DITP a repris, depuis juillet 2019, le projet [consultation.etalab.gouv.fr](http://consultation.etalab.gouv.fr), jusqu'alors piloté par le service ETALAB de la DINUM, qui consistait à outiller et accompagner les administrations dans leurs projets de mise en place de consultations en ligne.

Dans le cadre de ce marché, la DITP souhaite que les titulaires s'engagent à respecter les critères de transparence, d'inclusion et de loyauté initialement précisés dans le partenariat entre Etalab et les éditeurs de plateforme de consultation en ligne (cf. annexe 2).

Par ailleurs, l'un des enjeux du centre de la participation citoyenne est d'inciter les administrations à s'engager dans des démarches de participation, en leur permettant notamment d'expérimenter à petite échelle le déroulement d'une consultation en ligne.

La DITP souhaite que les titulaires proposent une version gratuite (première brique gratuite) pour les utilisateurs ainsi qu'une assistance technique en ligne.

### ARTICLE 1 - OBJET

#### 1.1 Présentation

La DITP met en œuvre pour le compte des ministères des dispositifs de concertation qui peuvent concerner de 15 à plus de 100 participants. Pour ce faire, elle a besoin :

1. De procéder **au recrutement de citoyens** (échantillon représentatif de la diversité de la population française) selon plusieurs modalités :
  - Constitution d'un échantillon de citoyens dont le nombre peut varier à partir de critères d'éligibilité fournis par la DITP ;
  - Constitution d'un groupe de citoyens par tirage au sort ;
  - Calibrage d'un groupe de citoyens qui se portent volontaires pour participer : il s'agit de s'assurer que l'échantillon est bien diversifié (âge, sexe, CSP...).
2. **D'être en mesure de dédommager** les citoyens pour leur participation.

#### 1.2 Précisions sur les commandes

Quel que soit le dispositif de concertation en présentiel mis 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 discriminants 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 reporting de recrutement les effectifs de ces différents critères (ceux avec surcoût inclus).

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

La DITP se réserve la possibilité de refuser certains participants qui ne doivent en aucun cas figurer dans le fichier SYNTEC.

Ce lot pourra être mobilisé par l'équipe « Expérience Usagers » de la DITP pour procéder à des recrutements secs.

## ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 3

Cette partie du lot se découpe en UO suivantes :

### 2.1 UO 3.1 Recrutement jusqu'à 15 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM- COM
Recrutement jusqu'à 15 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.1.1.A	UO 3.1.1.B	UO 3.1.1.C
Recrutement jusqu'à 15 participants (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
Recrutement jusqu'à 15 participants (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

### 2.2 UO 3.2 Recrutement de 50 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM- COM
Recrutement de 50 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.2.1.A	UO 3.2.1.B	UO 3.2.1.C
Recrutement de 50 participants (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) (comportements, attitudes, opinions	UO 3.2.2.	UO 3.2.2.B	UO 3.2.2.C

discriminantes au regard de la thématique de la concertation			
Recrutement de 50 participants (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

### 2.3 UO 3.3 Recrutement de 100 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
Recrutement de 100 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.3.1.A	UO 3.3.1.B	UO 3.3.1.C
Recrutement de 100 participants (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
Recrutement de 100 participants (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

Pour ces trois UO, l'annexe financière permettra au titulaire de mentionner des prix différents pour le recrutement selon qu'un fichier lui est, ou non, fourni.

### 2.4 UO 3.4 Recrutement par tirage au sort de 50 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM

Recrutement par tirage au sort de 50 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.4.1.A	UO 3.4.1.B	UO 3.4.1.C
Recrutement par tirage au sort de 50 participants (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
Recrutement par tirage au sort de 50 participants (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

## 2.5 UO 3.5 Recrutement par tirage au sort de 100 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
Recrutement par tirage au sort de 100 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.5.1.A	UO 3.5.1.B	UO 3.5.1.C
Recrutement par tirage au sort de 100 participants (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.5.2.A	UO 3.5.2.B	UO 3.5.2.C
Recrutement par tirage au sort de 100 participants (Cibles spécifiques) (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
- Moins de 5 %	UO 3.5.3.A	UO 3.5.3.B	UO 3.5.3.C
- Au-delà de 5% et jusqu'à 20 %	UO 3.5.4.A	UO 3.5.4.B	UO 3.5.4.C
- Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.5.5.A	UO 3.5.5.B	UO 3.5.5.C
- Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.5.6.A	UO 3.5.6.B	UO 3.5.6.C

## 2.6 UO 3.6 Calibrage pour un groupe de 50 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
Calibrage pour un groupe de 50 (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.6.1.A	UO 3.6.1.B	UO 3.6.1.C
Calibrage pour un groupe de 50 participants (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.6.2.A	UO 3.6.2.B	UO 3.6.2.C
Calibrage pour un groupe de 50 participants (Cibles spécifiques) (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
- Moins de 5 %	UO 3.6.3.A	UO 3.6.3.B	UO 3.6.3.C
- Au-delà de 5% et jusqu'à 20 %	UO 3.6.4.A	UO 3.6.4.B	UO 3.6.4.C
- Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.6.5.A	UO 3.6.5.B	UO 3.6.5.C
- Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.6.6.A	UO 3.6.6.B	UO 3.6.6.C

## 2.7 UO 3.7 Calibrage pour un groupe de de 100 participants

	Paris / région parisienne	Autres régions en France métropolitaine (Corse comprise)	DROM-COM
Calibrage pour un groupe de 100 participants (Quotas sociodémographiques classiques)	UO 3.7.1.A	UO 3.7.1.B	UO 3.7.1.C
Calibrage pour un groupe de 100 participants (Quotas sociodémographiques classiques plus 5 quotas supplémentaires) (comportements, attitudes, opinions discriminantes au regard de la thématique de la concertation)	UO 3.7.2.A	UO 3.7.2.B	UO 3.7.2.C
Calibrage pour un groupe de 100 participants (Cibles spécifiques) (dont le coût est calculé en fonction du taux de pénétration dans la population française)			
- Moins de 5 %	UO 3.7.3.A	UO 3.7.3.B	UO 3.7.3.C
- Au-delà de 5% et jusqu'à 20 %	UO 3.7.4.A	UO 3.7.4.B	UO 3.7.4.C
- Au-delà de 20 % et jusqu'à 50 %	UO 3.7.5.A	UO 3.7.5.B	UO 3.7.5.C



- Au-delà de 50 % et jusqu'à 70 %	UO 3.7.6.A	UO 3.7.6.B	UO 3.7.6.C
-----------------------------------	------------	------------	------------

Le titulaire s'engage à respecter le coût et les délais de recrutement indiqués son annexe financière pour la cible grand public et pour des cibles spécifiques (CSP, profession ou secteur d'activité, âge...).

Dans le cas de recrutement d'un groupe de taille intermédiaire dont le prix et les délais n'apparaissent pas dans le bordereau des prix, le coût de la prestation est calculé au prorata du coût du calibre le plus proche. Par exemple, le recrutement d'un échantillon de 40 personnes sera calculé sur la base du prix d'un recrutement d'un groupe de 50 personnes.

## 2.8 UO 3.8 Défraiements

Lorsque la DITP en fera la demande, selon le dispositif choisi, le titulaire devra être en mesure de défrayer les participants, au titre de la DITP (en dehors des trajets A/R pour rejoindre l'atelier). Il s'agit, par exemple, de défrayer les frais occasionnés par une garde d'enfants... Les montants de défraiements sont plafonnés. Le titulaire peut appliquer une marge calculée sur le prix du défraiement à laquelle s'applique le taux de TVA en vigueur.

		Montant plafonné en euro HT
Défraiement d'un participant pour une demi-journée	UO 3.8.1	25
Défraiement d'un participant pour une journée	UO 3.8.2	50
Défraiement d'un participant pour la participation à l'atelier pour deux week-ends et deux sessions en ligne	UO 3.8.3	250
Marge sur frais de gestion	UO 3.8.4	En pourcentage du montant de défraiement

Le cas particulier de l'atelier citoyen : le protocole prévoit un dédommagement d'un montant de 250€ pour leur participation à l'atelier, soit deux week-ends et deux sessions en ligne.

## **CHAPITRE 5 - LOT 4 – PILOTAGE DES DISPOSITIFS DE CONCERTATION, CAPITALISATION ET VALORISATION DES RESULTATS**

### **ARTICLE 1 - OBJET**

Le centre interministériel de la participation citoyenne de la DITP a pour objectif le déploiement, au sein des ministères et services de l'Etat, de démarches de concertation avec les citoyens au moment de l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation des politiques publiques.

Le CIPC souhaite que le titulaire puisse l'appuyer dans le cadrage de certains dispositifs, le pilotage et la coordination d'une ou plusieurs équipes en charge de ces concertations. Le CIPC peut également réaliser ces prestations en interne.

Le titulaire intervient également dans la phase de capitalisation en aidant le CIPC dans l'animation des retours d'expérience des dispositifs mis en place, en l'appuyant dans la formalisation et l'exploitation de ces retours d'expérience. Il peut s'agir par exemple d'amender des dispositifs existants, d'en créer d'autres ou encore de travailler à rendre opérationnel le devoir de suite.

Ce travail de capitalisation et d'évaluation est à construire en étroite collaboration avec les instances de direction et de réflexion liées au CIPC et au ministère en charge des relations avec le Parlement et de la participation citoyenne (groupes de travail avec des experts et chercheurs dans le champ de la participation, plateforme dédiée aux citoyens, etc.).

La circulaire du Premier ministre assoit le rôle du CIPC dans le conseil stratégique et l'accompagnement des ministères et des administrations, ce qui peut conduire à la multiplication du nombre de concertations à mener en parallèle. Ces concertations :

- peuvent être menées à l'échelle nationale et/ou à l'échelle des territoires (métropole et Outre-mer),
- peuvent être à réaliser dans des délais contraints,
- peuvent concerner un périmètre restreint à une thématique ou être très ouvertes,
- peuvent combiner plusieurs dispositifs de participation en présentiel et / ou en ligne.

Le titulaire appuie le CIPC dans les missions de cadrage des concertations dans la mesure où les modalités d'évaluation des dispositifs, les engagements pris par le commanditaire et l'usage des contributions et avis seront définis dès le cadrage des dispositifs de concertation.

### **ARTICLE 2 - DETAIL DES PRESTATIONS DU LOT 4**

#### **2.1 U.O. 4.1 Appui à la coordination d'équipes en charge d'une concertation**

Le titulaire assure, en lien avec le CIPC, le pilotage des dispositifs et la coordination entre les différents prestataires de certains des dispositifs.

Le pilotage du dispositif vise à assurer le bon déroulement des différentes actions concourant à la réalisation de la concertation, et notamment la préparation des différents arbitrages entre le CIPC et l'administration bénéficiaire.

Le titulaire doit définir, avec le CIPC, les jalons clés des différents projets. Il organise et participe aux réunions de travail hebdomadaire (organisation de réunions et préparation des ordres du jour et des documents nécessaires à la bonne tenue des réunions, rédaction des comptes rendus...). Il apporte un appui à la gestion du projet dans sa globalité.

L'UO correspond au travail de suivi, pilotage et coordination réalisé par le titulaire. Elle pourra être commandée plusieurs fois, pour mobiliser plusieurs personnes sur un dispositif et/ou couvrir plusieurs dispositifs de concertation.

Elle se décompose ainsi :

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Appui au pilotage du projet et coordination du projet (forfait demi-journée)	UO 4.4.1. A	UO 4.4.1. B
Préparation, animation et restitution des réunions de suivi (forfait demi-journée)	UO 4.4.2. A	UO 4.1.2. B
Préparation, animation et restitution des réunions de retours d'expériences (forfait demi-journée)	UO 4.2.3. A	UO 4.1.3. B

En fonction de l'ampleur des travaux à mener, le bon de commande précise le nombre d'unités d'œuvre de base nécessaires à l'exécution de la prestation.

- Livrables attendus
  - Calendrier général du projet et identification des jalons clés
  - Support des réunions
  - Compte-rendu des réunions
  - Formalisation des retours d'expérience

## 2.2 U.O. 4.2 Capitalisation – évaluation des dispositifs de concertation

La crédibilité d'une démarche de participation dépend en grande partie de la transparence des résultats et de l'impact de la concertation sur le pilotage des politiques publiques.

Tout comme les UO dédiées à la capitalisation dans les différents lots, cette unité d'œuvre doit permettre de tirer les enseignements des différents temps de capitalisation (évaluation des démarches, mesure de leur impact sur la décision publique), d'analyser l'ensemble des résultats des différents dispositifs de concertation.

L'enjeu est de faire des préconisations sur la manière d'intégrer au mieux la participation dans la décision publique (travail sur le devoir de suite, la complémentarité entre société civile organisée, acteurs institutionnels et citoyens...). Pour ce faire, le titulaire appuie le CIPC dans l'animation des retours d'expérience de tous les dispositifs qui seront mis en place. L'animation des retours d'expérience permet de dégager des points de consolidation et les points d'amélioration des dispositifs proposés par le CIPC. Il s'agit notamment de proposer d'amender les dispositifs proposés dans l'offre de service du centre interministériel de la participation citoyenne.

Cette unité d'œuvre se décline en deux niveaux qui doivent traduire à la fois la nécessité de mobiliser un ou plusieurs intervenants, leur niveau de séniorité ainsi que la complexité du ou des sujets de la concertation.

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Proposition de grilles d'évaluation et d'analyse de la ou des concertations	UO 4.2.1.A	UO 4.2.1.B

Propositions d'une trame de rapport d'évaluation	UO 4.2.2.A	UO 4.2.2.B
Rédaction de préconisations sur l'évolution de l'offre de service du CIPC	UO 4.2.3.A	UO 4.2.3.B

La charge indicative est estimée à 5 j/h. Elle peut être commandée plusieurs fois pour un même dispositif. C'est le CIPC et le titulaire qui déterminent ensemble, pour chaque dispositif, le nombre d'UO à commander pour produire ces éléments en fonction de la technicité, de la complexité voire de la conflictualité du projet.

- Livrables attendus

- Elaboration de grille d'évaluation et d'analyse des concertations et projets
- Participation à l'élaboration des rapports d'évaluation des dispositifs
- Participation à des travaux d'études en vue de faire évoluer les dispositifs existants ou d'élaborer des dispositifs nouveaux
- Note de recommandations au CIPC concernant l'évolution de l'offre de service

Par son travail de capitalisation, le titulaire peut également être amené à appuyer le CIPC dans l'élaboration de dispositifs robustes, crédibles et de qualité répondant au mieux au besoin des administrations bénéficiaires, des instances de travail et groupes experts. Cet appui comprend également l'aide à la rédaction de documentation, de synthèse et de recherche.

Cette unité d'œuvre se décline en deux niveaux qui doivent traduire à la fois la nécessité de mobiliser un ou plusieurs intervenants, leur niveau de séniorité ainsi que la complexité du ou des sujets de la concertation (un travail de prospective nécessitant une expertise spécifique est jugé plus complexe qu'une veille sur un sujet bien documenté ne nécessitant pas d'expertise pointue).

	Niveau intermédiaire	Niveau expert
Rédaction de notes de cadrage	UO 4.2.4 A	UO 4.2.4.B
Elaboration d'une cartographie des acteurs	UO 4.2.5.A	UO 4.2.5.B
Rédaction de synthèse d'études, de veille	UO 4.2.6. A	UO 4.2.6. B
Réalisation d'une revue de la littérature	UO 4.2.7.A	UO 4.2.7.B

Les prestations comprennent le travail de recherche, d'analyse, de synthèse nécessaire au recueil d'information et le travail de rédaction.

- Livrables attendus

- Notes de cadrage
- Cartographie des acteurs pour chaque concertation
- Notes d'études et de veille en amont d'une concertation
- Revue de « littérature » sur la thématique de la concertation (études déjà menées, résultats d'autres concertations sur des sujets connexes, analyse de l'état de l'opinion...)

### ANNEXE 1 - LE CAS PARTICULIER DE L'ATELIER CITOYEN

L'atelier citoyen est un dispositif de participation élaboré par la DITP qui permet de questionner de manière crédible et sincère un groupe de citoyens représentatifs de la diversité de la population française sur une thématique mise en débat en amont d'une décision, d'un programme de travail ou d'un projet de loi.

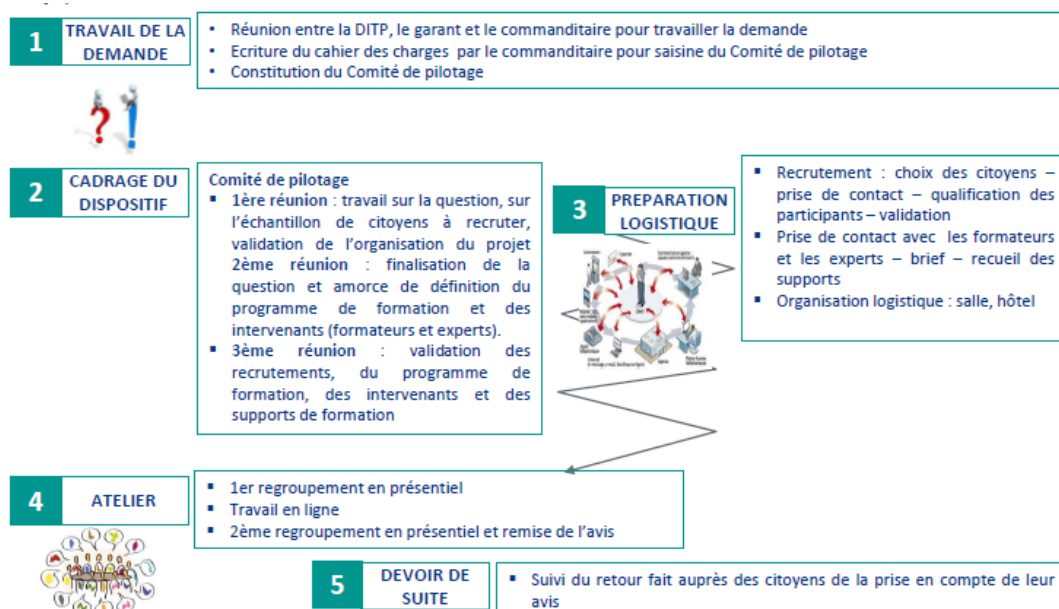
#### **Une démarche pilotée par la DITP avec un comité de pilotage composé d'experts indépendants du bénéficiaire et placé sous le regard d'un garant**

Le dispositif garantit l'indépendance de la démarche, la transparence des résultats et de la méthode employée. En effet, ce dispositif est piloté par la DITP avec deux particularités :

- Il repose sur la mobilisation d'un comité de pilotage indépendant du bénéficiaire, composé d'experts de la thématique de la concertation. C'est le comité de pilotage qui définit, avec la DITP et ses partenaires (les titulaires), la question posée aux citoyens, choisit les critères de sélection du panel de citoyens (qui doit assurer cependant la représentation de la diversité de la population française), établit le programme de formation dont il s'assure du caractère pluriel et contradictoire et aide la DITP à contacter les bons intervenants.
- Il est placé sous le regard vigilant d'un garant dont le rôle est de veiller à ce que les citoyens bénéficient d'une information objective leur permettant de rendre un avis éclairé. Elles veillent également au respect de l'expression et de la prise en compte de tous les avis.

Ce dispositif se déroule pendant deux week-ends (du samedi matin au dimanche soir) et est complété par deux sessions en ligne.

Le dispositif d'atelier citoyen :



Ce dispositif propose, deux week-ends de formation en présentiel ainsi que 2 sessions de travail en ligne de 1h30 à 2h (pour 2 à 4 intervenants).

Qu'elles se déroulent en présentiel ou en ligne, ces sessions de formation ont pour objectif d'apporter des connaissances et de l'information aux citoyens qui doivent se forger collectivement un avis sur la question qui leur a été posée.

Les ateliers-citoyens se déroulent donc selon le schéma suivant :

<b>1 regroupement week-end</b> Samedi matin - dimanche soir	<b>2 Sessions de travail en ligne (d'1h30 chacune)</b> Plateforme collaborative	<b>1 regroupement week-end</b> Samedi matin - dimanche au rendu de l'avis
Objectifs : Constitution de la dynamique de groupe, formations, moments de réappropriation de contenus	Objectifs : Poursuite des formations, échanges avec les experts, moments de réappropriation de contenus	Objectifs : Audience de personnes ressources, moments de réappropriation de contenus et rédaction de l'avis

Le but des deux week-ends de formation et des sessions en ligne est de fournir les formations et les éléments d'information permettant au panel de rédiger un avis à l'issue de l'atelier.

L'animateur n'intervient pas sur le fond des thématiques abordées, qui est de la responsabilité des experts, mais il doit veiller à la qualité pédagogique de leur prestation et animer les débats du groupe de citoyens durant toutes les sessions de formation.

L'animateur est chargé de veiller à ce que les formateurs respectent les exigences d'objectivité et de neutralité qui s'appliquent également à lui-même.

Le titulaire proposera un découpage possible du déroulement d'un week-end de formation ainsi qu'un guide d'animation, faisant apparaître les sessions de formation proprement dite (avec intervention d'un expert) et les plages de temps réservées à la discussion du groupe en présence du seul animateur.

Pour les sessions en ligne, il est attendu du titulaire qu'il indique la manière dont il :

- conçoit l'ingénierie pédagogique spécifique et le recours si besoin à de la réalisation audiovisuelle de contenus de formation. Sur ce point, il s'agit de concevoir, piloter et animer un dispositif pédagogique en ligne c'est-à-dire déterminer et mettre en œuvre les méthodes, moyens et outils pédagogiques selon la formation à dispenser et les objectifs visés et proposer un séquençage des contenus.
- prévoit l'animation du panel de citoyens en montrant la continuité avec l'animation des sessions en présentiel.

Si l'animateur des réunions en présentiel reste le référent des citoyens, le dispositif d'atelier citoyen repose sur la capacité à maintenir le collectif et donc à fédérer **en ligne le panel de citoyens. Il s'agit donc de proposer une plateforme adéquate, de l'alimenter avec les contenus produits, d'animer les échanges et de relancer les débats entre les citoyens**

Ces sessions de formation en ligne concerneront deux ou quatre intervenants (à définir selon le programme de formation déterminé par le comité de pilotage de l'atelier citoyen).

## **ANNEXE 2 – LES CRITERES POUR ASSURER TRANSPARENCE, INCLUSION ET LOYAUTE DES CONSULTATIONS EN LIGNE**

**La DITP souhaite que les titulaires s'engagent, dans le cadre du présent marché, à respecter une série de critères.**

### **Accessibilité**

1. Interface utilisateur : Avoir une interface utilisateur en français
2. Compatibilité RGAA : Avoir une vision du niveau de compatibilité vis-à-vis du RGAA (référentiel général d'accessibilité des administrations). Construire une feuille de route clarifiant la trajectoire de la plateforme vis-à-vis d'une mise à niveau en termes d'accessibilité.

### **Autonomie**

3. Documentation d'usage : Avoir une documentation d'usage et d'administration de la plateforme de la consultation en français
4. Administration des plateformes : Avoir une interface d'administration pour le backoffice de la plateforme
5. Hébergement SaaS : Proposer une solution logicielle de consultation qui fonctionne en mode SaaS (Software as a Service).
  - 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 (Saas)
  - Offrir la possibilité aux administrations de l'utiliser librement

### **Droit & Liberté**

6. CNIL : Etre en conformité avec la CNIL (fournir son numéro de déclaration et le récépissé associé)
7. Garantie de non utilisation commerciale des données récoltées : Rendre l'utilisation commerciale des données par l'éditeur impossible
8. Non indexation des données de consultation (contributions) par les moteurs de recherche : Proposer une solution logicielle de consultation qui fonctionne en mode SaaS (Software as a Service).

### **Expérience utilisateur**

9. Bug free : Garantir une version stable
10. Interface web : Offrir une interface utilisateur web
11. Référencement des cas d'usages : Saisir le référencement des cas d'usages et du partenaire associé dans la partie de la plateforme dédiée
12. Tutoriel / présentation : Avoir un film qui présente l'offre de la plateforme, ainsi qu'un tutoriel / démo permettant une prise en main de la plateforme et saisir la description de la plateforme sur le site

### **Infrastructure et qualité de service**

13. Tenue en charge : Tenir 100 000 utilisateurs non simultanés par consultation
14. SLA : Avoir un SLA (Service Level 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.

15. **DRP (Disaster Recovery Plan)** : Fournir un **DRP** pour qualifier le plan d'action prévu en cas de crash de la plateforme et assurer un niveau de perte acceptable en termes de données
16. **Hébergement dans l'U.E** : Les consultations doivent être hébergées sur des serveurs en résidence au sein de l'Union Européenne.

### **Mentions légales**

17. **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.

### **Sécurité & Transparence**

18. **Compte utilisateur** : Permettre aux participants de pouvoir se créer un compte pour participer à la consultation :
  - Offrir la possibilité d'enregistrer ce compte sur un mode déclaratif, l'utilisation d'un pseudonyme devra être accepté ;
  - S'appuyer sur [Social Share Privacy](#) recommandée par la CNIL pour l'utilisation des réseaux sociaux ;
  - Pouvoir vérifier l'identité de la personne en cours d'enregistrement sur la plateforme pour éviter l'intrusion de robots
19. **OWASP (Open Web Application Security Project)** : Avoir vérifié les critères de sécurité OWASP et communiquer une roadmap correctrice si besoin :  
[https://www.owasp.org/index.php/File:OWASP\\_SCP\\_Quick\\_Reference\\_Guide\\_v2.pdf](https://www.owasp.org/index.php/File:OWASP_SCP_Quick_Reference_Guide_v2.pdf)
20. **Reproductibilité, sincérité, loyauté de la plateforme**
  - Garantir la reproductibilité, sincérité, loyauté de la plateforme
  - Permettre la mise à disposition et l'accès à tout instant aux votes et/ou avis des citoyens 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 votes et commentaires anonymisés 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 la 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
21. **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).
  - Les données brutes de la consultation, et en particulier les données d'inscription, sont mises à disposition à tout instant de l'administration qui organise la consultation
22. **Tracker** : Utiliser Matomo (recommandé par la CNIL) qui dispense l'affichage du bandeau de collecte des cookies / Désactivation de tout tracker et offrir de la transparence vis-à-vis de l'usage des services tiers utilisés