



MINISTÈRE DE L'ACTION ET DES COMPTES PUBLICS

**CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)
commun aux 5 lots**

**Innovation publique :
démarches de co-conception, de design de services, de sciences comportementales,
d'expérimentation et de formation à ces méthodes**

001_2018_DITP

V2

**DIRECTION INTERMINISTÉRIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE
20 AVENUE DE SEGUR
75334 PARIS CEDEX 07**

Sommaire

1	PRESENTATION DE LA DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP)	3
2	OBJET DU MARCHÉ	4
3	PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 1 – ORGANISATION ET ANIMATION D’ATELIERS OU D’ÉVÉNEMENTS DE CO-CONCEPTION	4
4	PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 2 – APPUI A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS MOBILISANT DES MÉTHODES DE DESIGN DE SERVICES (IMMERSION ET PROTOTYPAGE)	11
5	PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 3 – FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PORTEURS DE PROJETS DANS LEURS DÉMARCHES D’INNOVATION.....	17
6	PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 4 – ACCOMPAGNEMENT A L’EXPERIMENTATION, EVALUATION ET MESURE DE L’IMPACT	21
7	PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 5 – APPUI A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS D’APPLICATION DES ENSEIGNEMENTS DES SCIENCES COMPORTEMENTALES AUX POLITIQUES PUBLIQUES	25
8	FRAIS ANNEXES	28
9	DEVELOPPEMENT DURABLE	28

1 PRESENTATION DE LA DIRECTION INTERMINISTERIELLE DE LA TRANSFORMATION PUBLIQUE (DITP)

1.1 Missions de la DITP

La DITP est une administration de mission, en charge du pilotage de la réforme de l'Etat, aux côtés des ministères et des autres institutions publiques. Elle est, au sein de l'Etat, le lieu d'expertise interministérielle en matière de transformation des politiques publiques et des administrations. La DITP a pour missions :

- **un rôle de conseil** auprès du gouvernement dans l'élaboration, la conduite et le suivi du programme global de transformation publique. A ce titre la DITP est à la fois «assembleur» de ce programme, garant de sa cohérence, du respect de l'ambition fixée par le gouvernement, de sa lisibilité et de son impact tangible pour nos concitoyens ;
- **un rôle de « partenaire stratégique »** vis-à-vis des administrations dans la conduite de leurs réformes, dans une posture d'animation, d'accompagnement et d'expertise dans les différents domaines de la transformation, mais aussi d'aiguillon bienveillant et dans le respect des contraintes propres à chaque administration.

1.2 Présentation de l'activité de la DITP en matière d'innovation, de design de services et de formation à ces méthodes

L'innovation publique recouvre de nombreuses initiatives d'administrations, françaises et étrangères (services de l'Etat, opérateurs publics, collectivités) qui mobilisent des méthodes innovantes (design de services, innovation ouverte, co-construction...) pour améliorer la conception et la mise en œuvre des politiques publiques. La DITP a notamment formulé sa vision de l'innovation publique dans un document publié en mars 2017, le « Manifeste de l'innovation publique », intitulé « Concevoir autrement les politiques publiques. »¹

L'activité de la DITP dans ce domaine se décline en plusieurs axes principaux² :

- La conduite de projets innovants, dans le cadre de politiques publiques ou de stratégies du gouvernement ou d'administrations (ex : co-conception du projet de loi PACTE, application de technologies émergentes dans les métiers des agents publics...)
- L'accompagnement de démarches d'innovation portées par des administrations (ex : création et suivi de 12 laboratoires d'innovation régionale, démarche de transformation numérique d'un ministère...)
- L'animation d'une communauté professionnelle de l'innovation dans le secteur public (« Futurs publics »), la diffusion d'outils et de ressources auprès des agents (via la boîte à outils en ligne « Comment faire », le MOOC « Comment faire un laboratoire d'innovation publique », ...) et plus largement la promotion de l'innovation publique (semaine de l'innovation publique, autres événements...).

Le SGMAP, puis la DITP, ont développé des activités en matière de formation des agents publics aux méthodes innovantes de conception et de mise en œuvre de l'action publique. En complément de l'offre de formation proposée par l'école de la modernisation de l'Etat, des

¹ Document accessible notamment à cette adresse :

<http://www.modernisation.gouv.fr/les-services-publics-se-simplifient-et-innovent-par-la-co-construction/concevoir-autrement-les-politiques-publiques-un-manifeste-pour-linnovation-publique>

² Des exemples en sont présentés sur le site internet de la DITP, regroupés en partie à cette adresse : <http://www.modernisation.gouv.fr/suchergebnis?keys=futurs+publics>

actions ont été engagées pour répondre à un besoin croissant d'appropriation de ces méthodes de travail. Par exemple, l'accompagnement réalisé pour les équipes porteuses des 12 laboratoires régionaux soutenus depuis janvier 2017 s'est notamment traduit par un programme de formation en 7 modules d'une journée à Paris. Suite à une très forte demande d'agents de diverses administrations de participer à ces formations, l'équipe innovation du SGMAP a conçu un MOOC, actuellement suivi par 3500 agents publics. D'autres actions ont également eu lieu en matière de formation, et la DITP souhaite aujourd'hui aller plus loin en la matière, enrichir son offre sur le plan qualitatif et quantitatif sur les sujets d'innovation et de transformation managériale et numérique.

1.3 Présentation de l'activité de la DITP en matière d'évaluation et d'expérimentation

Au sein de la DITP se trouve notamment l'équipe qui a coordonné la réalisation, durant le quinquennat 2012-2017, du programme d'évaluations de politiques publiques réalisé dans le cadre de la modernisation de l'action publique. Outre cette activité classique, un nombre croissant d'administrations souhaite disposer de protocoles d'expérimentation robustes, que la DITP compte mettre en œuvre et diffuser dans les prochains mois et années.

1.4 Présentation de l'activité de la DITP en matière de sciences comportementales

Les sciences comportementales comptent parmi les leviers identifiés par la DITP comme susceptibles de permettre à l'action publique de gagner en efficacité et en légitimité. L'objectif est aujourd'hui de faire passer un cap à ce type d'approche avec une double ambition : développer la capacité des administrations en matière d'expertise comportementale et mobiliser directement ces savoirs dans le cadre de projets emblématiques et structurants de l'action gouvernementale.

2 OBJET DU MARCHE

Le présent marché a pour objet d'assister la DITP dans l'émergence et la mise en œuvre de démarches de co-conception, de design de services, de sciences comportementales appliquées aux politiques publiques, d'expérimentation et de formation à ces méthodes. La DITP étant une direction interministérielle, ces démarches pourront concerner diverses administrations.

Ce marché est composé de 5 lots :

- **Lot n°1** : organisation et animation d'ateliers et d'évènements de co-conception ;
- **Lot n°2** : appui à la mise en œuvre de projets mobilisant des méthodes de design de services (immersion et prototypage) ;
- **Lot n°3** : formation et accompagnement de porteurs de projets dans leurs démarches d'innovation ;
- **Lot n°4** : accompagnement à l'expérimentation, évaluation et mesure de l'impact ;
- **Lot n°5** : appui à la mise en œuvre de projets d'application des enseignements des sciences comportementales aux politiques publiques.

3 PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 1 – ORGANISATION ET ANIMATION D'ATELIERS OU D'EVENEMENTS DE CO-CONCEPTION

3.1 Contexte

Depuis plusieurs années, la DITP promeut et accompagne ses partenaires (ministères, opérateurs, collectivités territoriales) dans l'association des parties prenantes (usagers, agents publics, associations, entreprises,...) à la conception et à l'amélioration des politiques publiques. La DITP a expérimenté avec succès différentes méthodes et instruments de mobilisation des acteurs d'un projet (hackathon, sprint design, ateliers de facilitation,..) d'action publique.

3.2 Présentation du lot 1

L'objet du lot 1 est d'appuyer la DITP et ses partenaires (administrations centrales et déconcentrées, opérateurs publics, collectivités territoriales) dans l'organisation et l'animation de sessions d'innovation collaborative.

Ces sessions sont susceptibles de réunir un nombre variable de participants, allant de groupes restreints d'une dizaine de personnes jusqu'à une centaine de participants. Les méthodes et outils mobilisés pour animer ces sessions devront être modulaires pour s'adapter au nombre de participants. Ils viseront à stimuler la créativité et la génération d'idées des participants, autant qu'à obtenir leur adhésion. Ils pourront concourir à la résolution de problèmes ou à proposer des pistes d'amélioration dans le cas de services et politiques existants, autant qu'à concevoir de nouvelles solutions en réponse à des défis.

L'organisation de ces sessions s'inscrit dans des délais courts, n'excédant pas généralement deux mois entre le cadrage d'une session et la restitution des produits qui en sont issus.

Selon le défi auquel une session doit répondre, elle pourra réunir des agents publics, des citoyens, des acteurs privés ou associatifs, des chercheurs, ou plusieurs de ces acteurs.

La méthodologie d'animation sera chaque fois définie conjointement par la DITP et l'attributaire du marché. Les méthodes d'animation et de facilitation proposées par l'attributaire devront permettre d'aboutir à des solutions innovantes, matérialisées sous la forme de scénarii d'usages, de prototypes vidéo, ou d'autres supports. L'attributaire du marché est libre de proposer d'autres formats permettant de promouvoir les concepts issus des ateliers et événements organisés.

Parmi les méthodes d'animation proposées, l'attributaire du marché devra impérativement être en capacité de mobiliser des compétences en matière de facilitation graphique et de *design thinking* lors des sessions.

La mise à disposition d'un lieu d'innovation adapté pour ces sessions et la logistique correspondante, la fourniture des repas ainsi que des prestations de facilitation et de production graphique pourront incomber à l'attributaire du marché.

A chaque mission, un bon de commande sera émis, comprenant, selon le projet, différentes unités d'œuvre parmi celles présentées ci-dessous. Le bon de commande précise les livrables attendus, sur la base de livrables types définis ci-dessous

3.2.1 Module 1.1 : cadrage et préparation d'une session d'innovation collaborative

UO 1.1 Cadrage et préparation d'une session d'innovation collaborative

Le cadrage d'une session comprend plusieurs interactions avec les équipes de la DITP et ses partenaires afin pour le titulaire de :

- S'approprier et utiliser la matière apportée par la DITP sur le sujet ;
- Identifier les modalités d'animation de la session en fonction du défi soulevé, du nombre de participants et de la politique publique concernée.

La charge est estimée à 5 jours. Le cadrage des sessions d'innovation collaborative a lieu en Ile de France. Un même cadrage peut servir pour préparer plusieurs sessions similaires, dans le cadre d'un même projet.

Exemples de livrables attendus :

- Déroulé détaillé de la session incluant son organisation minutée
- Briefing des animateurs
- Profils des participants visés
- Document sur les méthodes et modalités d'animation mobilisées lors de la session.

3.2.2 Module 1.2 : animation et restitution d'une session d'innovation collaborative visant la production de scénarii d'usages

Une unité d'œuvre correspond ici à l'animation d'une session d'innovation collaborative réunissant jusqu'au nombre de participants indiqué, sur une journée.

L'UO 1.2.1 ne pourra être mobilisée qu'une fois par session. Au-delà, l'UO 1.2.2 pourra être commandée autant de fois que nécessaire pour couvrir le nombre total de participants (souvent 30 à 50 personnes pour ce type de sessions organisées par la DITP). Des économies d'échelle sont attendues par la DITP via l'utilisation de l'UO 1.2.2.

L'attributaire devra ainsi veiller à pouvoir répondre fréquemment à un besoin de cet ordre.

UO 1.2.1 Animation d'une session d'innovation collaborative allant jusqu'à 10 participants, avec production de scénarii d'usages

Cette unité d'œuvre intègre la fourniture de supports d'animation et du matériel d'animation dans le cas où le format retenu pour la session de créativité correspondrait à la production de scénarii d'usages. Elle inclut également :

- la consolidation des scénarii produits avec les participants,
- un travail limité (pouvant inclure une partie de rédaction de texte) pour rendre les scénarii diffusables à toutes les parties prenantes du projet.

Les animateurs devront témoigner de réelles compétences en matière de méthodes de créativité et de facilitation. L'attributaire du marché devra par ailleurs mettre à disposition des participants les compétences et l'équipement nécessaire à la réalisation des scénarii.

L'attributaire peut être chargé d'inviter les participants, à partir de coordonnées transmises par la DITP.

Cette UO correspond à une journée d'animation de session d'innovation collaborative.

Exemples de livrables attendus :

- Scénarii d'usages en vue de la restitution de la session
- Photos et/ou vidéos de la session d'innovation collaborative
- Supports d'animation.

UO 1.2.2 Animation d'une session d'innovation collaborative avec production de scénarii d'usages, pour 10 participants supplémentaires

Cette unité d'œuvre relève du même type de prestations que les UO 1.2.1, et sera mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.
Cette UO ne pourra être mobilisée qu'en complément d'une UO 1.2.1.

3.2.3 Module 1.3 : animation et restitution d'une session d'innovation collaborative visant la production de prototypes de concepts

La logique de ce module est similaire au précédent. Celui-ci se distingue par le type de produit attendu de ces sessions.

UO 1.3.1 Animation d'une session d'innovation collaborative allant jusqu'à 10 participants, avec production de prototypes de concepts

Cette unité d'œuvre intègre la fourniture de supports d'animation et du matériel d'animation dans le cas où le format retenu pour la session de créativité correspondrait à la production de prototypes de concepts rapides. Ces prototypes de concepts correspondent à un premier niveau de formalisation des idées produites lors de la session en vue de les tester auprès des parties prenantes des projets. Elles peuvent prendre la forme de courtes vidéos, de prototypes physiques simples, d'infographies... Elles incluent également :

- la consolidation des prototypes de concepts produits avec les participants,
- un travail limité (pouvant inclure une partie de rédaction de texte) pour rendre les prototypes de concepts diffusables à toutes les parties prenantes du projet.

Les animateurs devront témoigner de réelles compétences en matière de méthodes de créativité et de facilitation. L'attributaire du marché devra par ailleurs mettre à disposition des participants les compétences et l'équipement nécessaire à la réalisation des prototypes de concepts.

L'attributaire peut être chargé d'inviter les participants, à partir de coordonnées transmises par la DITP.

Cette UO correspond à une journée d'animation de session d'innovation collaborative.

Exemples de livrables attendus :

- Prototypes de concepts (affiches, infographies, vidéos, prototypes...)
- Photos et/ou vidéos de la session d'innovation collaborative
- Supports d'animation.

UO 1.3.2 Animation d'une session d'innovation collaborative avec production de prototypes de concepts, pour 10 participants supplémentaires

Cette unité d'œuvre relève du même type de prestations que les UO 1.3.1, et sera mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.
Cette UO ne pourra être mobilisée qu'en complément d'une UO 1.3.1.

3.2.4 Module 1.4 : animation et restitution d'un événement d'innovation collaborative

Ce module se distingue des deux précédents en ce qu'il concerne des sessions conçues comme des événements. Cela se traduit ici à la fois par le nombre maximum de participants pour chaque UO (50 au lieu de 10), et par une différence attendue dans le taux d'encadrement des participants par le prestataire. La durée de ces événements est estimée à une journée.

Comme pour les modules précédents, l'UO 1.4.1 ne pourra être mobilisée qu'une fois par session. Au-delà, l'UO 1.4.2 pourra être commandée autant de fois que nécessaire pour couvrir le nombre total de participants (souvent proche de 100 pour ce type de sessions)

organisées par la DITP). Des économies d'échelle sont attendues par la DITP via l'utilisation de l'UO 1.4.2.

L'attributaire devra ainsi veiller à pouvoir répondre régulièrement à un besoin de cet ordre.

<p align="center">UO 1.4.1. Animation d'un événement d'innovation collaborative visant à recueillir et formaliser les idées jusqu'à 50 participants</p>
--

<p>Cette unité d'œuvre correspond à l'animation d'un événement d'innovation collaborative d'une journée comptant jusqu'à 50 participants. Elle correspond à la fourniture du matériel nécessaire à l'animation, la participation d'un ou plusieurs animateurs et la restitution d'une synthèse des idées produites lors de la session. Les méthodes mobilisées lors d'une session visent à obtenir l'adhésion d'un nombre élevé de participants.</p>
--

<p>Ces sessions pourront s'inscrire dans des formats de type <i>hackathon</i>, ou autres sprints créatifs réunissant plusieurs dizaines de personnes.</p>

<p>Elle exige des animateurs de réelles compétences en matière de méthodes de créativité et de facilitation. Elle exige par ailleurs d'être capables de restituer le contenu de ces sessions, que ce soit de manière innovante (ex : format BD, visuels, etc.) mais aussi de manière plus conventionnelle selon les besoins, par la rédaction de textes de synthèse des principaux enseignements (attentes des différentes cibles, points de convergences, de divergences, etc.). A la différence des UO précédentes, l'attributaire ne sera pas sollicité pour mettre à disposition des compétences et du matériel de prototypage dans le cadre de cette UO.</p>

<p>L'attributaire peut être chargé d'inviter les participants, à partir de coordonnées transmises par la DITP.</p>
--

<p>Cette UO correspond à une journée d'animation de session d'innovation collaborative.</p>

Exemples de livrables attendus :

- Recueil des idées émises par les participants
- Photos et/ou vidéos de la session d'innovation participative
- Supports d'animation
- Synthèse en format texte et/ou visuel (défini en amont avec la DITP).

<p align="center">UO 1.4.2 Animation d'un événement d'innovation collaborative visant à recueillir et formaliser les idées, pour 50 participants supplémentaires</p>

<p>Cette unité d'œuvre relève du même type de prestations que l'UO 1.4.1, et sera mobilisée autant de fois que nécessaire pour atteindre le nombre de participants à une session.</p>

<p>Cette UO ne pourra être mobilisée qu'en complément d'une UO 1.4.1.</p>

3.2.5 Module 1.5 : élaboration de supports permettant la réutilisation et la diffusion des produits des sessions d'innovation à des décideurs et/ou au grand public

1.5 Retraitement des produits d'une session d'innovation collaborative		
UO 1.5.A Retraitement simple	UO 1.5.B Retraitement de difficulté moyenne	UO 1.5.C Retraitement complexe
<p>Ces unités d'œuvre complètent les unités d'œuvre précédentes (1.2, 1.3 ou 1.4) dans le cas où la diffusion des supports dépasserait le cadre des participants au projet et exigerait un niveau de formalisation plus important. Le niveau de complexité sera évalué en amont de la prestation pour mobiliser l'UO correspondante. La DITP estime que :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le retraitement simple ne peut dépasser 3 jours de travail - le retraitement de difficulté moyenne ne peut dépasser 5 jours de travail - le retraitement complexe ne peut dépasser 10 jours. <p>Elles exigent notamment d'être capables de mobiliser des formats de diffusion innovants (BD, visuels...) ou plus conventionnels (rédaction de textes).</p>		

Exemples de livrables attendus :

- Livret formalisant et illustrant les scénarii d'usages proposés
- Livret formalisant et illustrant les idées émises par les participants
- Montage vidéo de la session d'innovation collaborative en vue d'une diffusion
- Consolidation des prototypes de concept produits lors des sessions.

3.2.6 Module 1.6 : prestations complémentaires permettant la bonne organisation d'un atelier ou d'un événement

Ces unités d'œuvre sont distinguées ici pour pouvoir être utilisées de façon modulaire, a priori en complément d'autres unités d'œuvre de ce lot, mais pouvant l'être également de façon autonome. Elles visent à faciliter le bon déroulement des ateliers ou événements d'innovation collaborative, organisés par la DITP, éventuellement avec une administration partenaire.

1.6.1 Mise à disposition d'un lieu d'innovation et de la logistique nécessaire pour accueillir un atelier ou événement	
UO 1.6.1.A Mise à disposition d'un lieu d'innovation et de la logistique nécessaire pour une session <u>d'une demi-journée</u> , jusqu'à <u>50 participants</u>	UO 1.6.1.C Mise à disposition d'un lieu d'innovation et de la logistique nécessaire pour une session <u>d'une demi-journée</u> , jusqu'à <u>100 participants</u>
UO 1.6.1.B Mise à disposition d'un lieu d'innovation et de la logistique nécessaire pour une session <u>d'une journée</u> , jusqu'à <u>50 participants</u>	UO 1.6.1.D Mise à disposition d'un lieu d'innovation et de la logistique nécessaire pour une session <u>d'une journée</u> , jusqu'à <u>100 participants</u>

Les lieux proposés devront être à Paris, voire en très proche banlieue (moins de 5 km du boulevard périphérique de Paris), et idéalement présenter un caractère central et être facilement accessibles par les transports publics.

Pour les sessions ayant lieu hors Ile-de-France, la DITP ou une administration partenaire met à disposition de la session le lieu et la logistique adéquate.

Les lieux proposés devront être adaptés à l'organisation de sessions d'innovation collaborative. Ils devront notamment proposer des possibilités d'aménagement modulaire (pouvoir faire travailler en même temps un nombre variable de petits groupes, organiser des séquences en plénière...), de nombreuses prises électriques et un équipement WIFI d'une qualité permettant un nombre élevé de connexions (par exemple pour un hackathon).

La logistique nécessaire pour ces sessions inclut notamment le matériel habituel pour ce type de sessions (tableaux, paper-boards, post-its, grand écran de projection, rétroprojecteur...).

1.6.2 Restauration des participants d'un atelier ou événement *(sauf exclusivité liée à l'organisation d'un atelier ou événement dans les locaux de la DITP ou de ses partenaires)*

UO 1.6.2.A Fourniture et livraison de « cafés d'accueil », pour 1 participant, dans le cadre d'une session réunissant moins de 50 participants

UO 1.6.2.C Fourniture et livraison de déjeuners, pour 1 participant, dans le cadre d'une session réunissant moins de 50 participants

UO 1.6.2.B Fourniture et livraison de « cafés d'accueil », pour 1 participant, dans le cadre d'une session réunissant entre 50 et 100 participants

UO 1.6.2.D Fourniture et livraison de déjeuners, pour 1 participant, dans le cadre d'une session réunissant entre 50 et 100 participants

L'organisation d'un atelier ou d'une session d'innovation collaborative requiert un service de restauration adapté à la spécificité de l'évènement organisé : déjeuner rapide, mise à disposition d'en-cas...

Les « cafés d'accueil » devront intégrer café, thé, jus de fruit et quelques viennoiseries, mis à disposition durant toute la durée de la session. Cette prestation est établie sur la base suivante, pour chaque participant par session : 3 verres de café, 1 verre de thé, 1 verre de jus de fruit et 5 mini-viennoiseries.

Les déjeuners de type plateaux livrés sur place devront intégrer, pour chaque participant par session, 1 entrée, 1 plat et 1 dessert, eau.

Ces UO pourront être commandées autant que nécessaire en fonction du nombre de participants, sur la base du coût unitaire correspondant à l'UO.

1.6.3 Facilitation et production graphique

UO 1.6.3.A Facilitation graphique d'un atelier ou événement d'une journée

UO 1.6.3.B Production graphique dans le cadre d'un projet d'innovation

La DITP peut avoir recours à des besoins de facilitation graphique (illustrations en direct, sketching en appui de séquences de design thinking...) pour différents types d'ateliers ou d'évènements. L'UO 1.6.3.A intègre également la possibilité d'un léger travail postérieur à ces sessions, pour réaliser un document graphique permettant d'en rendre compte et de communiquer sur cet atelier ou événement.

Ce besoin de production graphique peut s'inscrire plus largement dans le cadre d'un projet d'innovation, au-delà d'un atelier (réalisation d'une courte bande dessinée, production d'une série d'illustrations...). L'UO 1.6.3.B correspond ainsi à une charge de travail estimée à 5 jours.

Ces UO pourront être commandées plusieurs fois en fonction du volume nécessaire.

Exemples de livrables attendus :

- Courte bande dessinée
- Série d'illustrations
- Panneau illustré, fresque murale...

1.6.4 Intervention complémentaire	
UO 1.6.4.A - Direction du projet sur une demi-journée	UO 1.6.4.B Suivi opérationnel du projet sur une demi-journée
Cet UO correspond à des besoins ponctuels, établis par la DITP, dans le cadre d'un projet mis en œuvre au titre de ce lot. Ces 2 UO se distinguent selon le niveau de séniorité et de complexité de l'intervention attendue. Le recours à l'une de ces deux UO ne pourra dépasser 10% du montant total des commandes sur ce lot.	

4 PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 2 – APPUI A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS MOBILISANT DES METHODES DE DESIGN DE SERVICES (IMMERSION ET PROTOTYPAGE)

4.1 Contexte

La DITP promeut l'usage du design dans le secteur public, a commencé à l'appliquer sur une partie de ses projets, et souhaite le faire davantage à l'avenir. L'intérêt majeur du design pour la DITP réside essentiellement dans deux principes-clés qu'il permet de mettre en œuvre : le centrage sur l'utilisateur, et le test rapide de solutions provisoires. Concrètement, la DITP souhaite regrouper dans ce lot des prestations permettant de mettre en œuvre un projet de design dans son ensemble : immersion, prototypage, test et itérations.

Parmi les projets utilisant le design et réalisés par la DITP ces dernières années, deux exemples peuvent être signalés ici à titre d'illustrations :

- De nouveaux services aux usagers ont été proposés à une grande bibliothèque publique, dans le cadre de sa réflexion stratégique sur l'évolution de ses missions ;
- Une redéfinition des espaces d'accueil a été initiée dans les agences d'une des branches de la sécurité sociale, à partir d'une immersion et d'une réflexion sur les parcours des usagers.

4.2 Présentation du lot 2

L'objet du lot 2 est d'accompagner la DITP dans la conduite de démarches d'immersion et de prototypage permettant de comprendre le fonctionnement des services publics et d'analyser les interactions entre usagers et administrations.

L'exercice du prototypage tel qu'il est conçu par la DITP doit être pensé dans une logique de diffusion. Si l'immersion et le prototypage se font nécessairement sur un espace délimité et avec un nombre limité de participants, la méthode proposée par le candidat devra intégrer la logique de diffusion des innovations et des solutions identifiées.

Ces démarches visent à réaliser, en un temps limité, un diagnostic terrain sur une problématique délimitée. Dans le cadre de ce diagnostic, il pourra lui être demandé d'identifier des acteurs innovants du territoire capable d'apporter des solutions novatrices et d'identifier des interrogations ou des réponses pouvant être testées auprès des parties prenantes sous la forme de prototypes. Ces derniers peuvent être numériques (un prototype de site internet, un prototype d'application mobile...) et/ou physiques (la matérialisation d'une nouvelle forme d'accueil, des objets...). Il sera également demandé au titulaire de ce lot de proposer un protocole d'expérimentation rapide de ces prototypes en situation d'usage permettant de recueillir de nouveaux retours d'utilisateurs ou de valider la pertinence des prototypes les plus aboutis.

Afin de répondre aux besoins de la DITP, le titulaire de ce lot devra être en mesure de réaliser jusqu'à 3 projets en parallèle.

4.2.1 Module 2.1 : Immersion permettant d'établir un diagnostic terrain et d'identifier des opportunités de nouveaux services ou d'amélioration de services existants

Les unités d'œuvre de ce module visent au final, à travers ces immersions, la production de prototypes de services, dans le cadre de la démarche d'ensemble de ce lot.

2.1.1 Immersion intégrant une expertise en sciences humaines et sociales	
UO 2.1.1.A Immersion de 2 jours intégrant une expertise en sciences humaines et sociales	UO 2.1.1.B Immersion de 5 jours intégrant une expertise en sciences humaines et sociales
<p>Ces UO correspondent à la constitution d'une équipe pluridisciplinaire et à la conduite d'une démarche de diagnostic et de recherche d'opportunités réalisée sur un terrain de manière immersive. Le titulaire devra être en capacité de mobiliser les profils suivants, selon les projets :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un designer compétent en expérience utilisateur, - Un sociologue ou ethnographe compétent pour analyser les interactions et documenter cette immersion, - Tout autre profil nécessaire à mobiliser sur le projet du point de vue de l'attributaire du marché. <p>Cette équipe travaillera en étroite collaboration avec les chefs de projet désignés au sein de la DITP qui sont susceptibles de participer à l'immersion.</p> <p>Chaque UO comprend une immersion sur un terrain de la durée indiquée, ainsi que la phase de préparation correspondante. Elles peuvent être mobilisées plusieurs fois en fonction de la complexité de l'immersion à mener. L'UO comprend également la documentation de la phase d'immersion. Elle peut concourir à identifier des acteurs innovants du territoire susceptibles d'être mobilisés lors de sessions de prototypage, ainsi qu'à produire des contenus en vue de l'organisation de ces ateliers. L'immersion doit aussi permettre de pré-identifier les conditions nécessaires à l'expérimentation du futur prototype (populations auprès desquelles expérimenter, relais mobilisables, ...).</p>	

2.1.2 Immersion n'intégrant pas d'expertise en sciences humaines et sociales	
UO 2.1.2.A Immersion de 2 jours	UO 2.1.2.B Immersion de 5 jours
<p>Ces UO sont équivalentes aux UO 2.1.1 sans la mobilisation d'une expertise en sciences sociales, soit parce que le sujet ne l'exige pas, soit parce qu'elle est mise à disposition du projet par la DITP.</p>	

Exemples de livrables attendus :

- Reportage photo et/ou vidéo de l'immersion
- Cahier d'immersion sous forme de blog
- Recueil des pistes d'opportunités identifiées
- Scénarios et matériels de prototypage
- D'autres formats pourront être proposés dans les offres des candidats.

2.1.3 Production d'un rapport d'immersion enrichi	
UO 2.1.3.A Production d'un rapport enrichi au format numérique	UO 2.1.3.B Production d'un rapport enrichi au format papier
<p>Cette UO correspond à la production d'un support de restitution de l'immersion documenté et illustré, dans une visée de diffusion et de conviction. L'attributaire du marché a donc à élaborer des contenus qui puissent être communiqués à des publics n'ayant pas participé au projet : grand public, décideurs publics,...</p> <p>Ce rapport enrichi peut emprunter différents formats, papier, numérique, jusqu'à la production de supports en vue de l'organisation d'une mini-exposition permettant de restituer l'immersion.</p>	

Exemples de livrables attendus :

- Reportage vidéo monté de l'immersion
- Mini site internet dédié au projet
- Cahier restituant l'immersion
- Organisation d'une mini-exposition restituant l'immersion aux partenaires du projet.

4.2.2 Module 2.2 : Organisation de sessions de prototypage de services

UO 2.2.1 Cadrage d'une session de prototypage	
<p>Ces UO correspondent au cadrage d'une session de prototypage de solutions innovantes s'appuyant sur les enseignements de l'immersion et les documents communiqués à l'attributaire du marché par la DITP. Lors du cadrage, l'attributaire du marché aura à proposer une méthodologie, un format et des supports pour une session de prototypage qui devra aboutir à la formalisation de prototypes pouvant être testés en situation d'usages auprès d'utilisateurs. Ces sessions doivent être organisées en deux ou trois semaines.</p> <p>L'attributaire peut être chargé d'inviter les participants, à partir de coordonnées transmises par la DITP.</p>	

Exemples de livrables attendus :

- Déroulé détaillé de la session de prototypage
- Présentation de la méthodologie.

2.2.2 Organisation d'une session de prototypage jusqu'à 20 participants	
UO 2.2.2.A Organisation d'une session de prototypage, allant jusqu'à 20 participants	UO 2.2.2.B Organisation d'une session de prototypage, allant jusqu'à 20 participants, incluant la mise à disposition d'un lieu adapté et de la logistique nécessaire pour accueillir la session
<p>Ces UO correspondent à l'animation d'une session de prototypage d'une journée réunissant jusqu'à 20 participants. Une session de prototypage a pour objectif l'élaboration de prototypes pouvant être testés en situation d'usages auprès d'utilisateurs.</p>	

Il pourra être fait recours à cette unité d'œuvre autant de fois que nécessaire pour couvrir le nombre de participants ou le nombre de sessions nécessaires, même si le nombre de participants par session demeurera a priori limité dans le cadre de ce lot.

Il pourra être demandé à l'attributaire du marché, via l'UO 2.2.2.B, de mettre à disposition un lieu adapté à l'activité de prototypage (atelier de fabrication, studio de conception) et la logistique nécessaire à la session (la réalisation de certains prototypes pouvant requérir un matériel particulier).

Les lieux proposés devront être à Paris, voire en proche banlieue (moins de 5km du boulevard périphérique de Paris), et idéalement présenter un caractère central et être facilement accessibles par les transports publics.

Pour les sessions ayant lieu hors Ile-de-France, la DITP ou une administration partenaire met à disposition de la session le lieu et la logistique adéquate.

Exemples de livrables attendus :

- Ebauches de prototypes issus des sessions et productions des participants
- Wireframe de sites web
- Photos prises lors de la session de prototypage.

2.2.3 Restauration des participants d'une session de prototypage *(sauf exclusivité liée à l'organisation d'un atelier ou évènement dans les locaux de la DITP ou de ses partenaires)*

UO 2.2.3.A Fourniture et livraison de « cafés d'accueil » pour 1 participant	UO 2.2.3.B Fourniture et livraison de déjeuners pour 1 participant
--	--

L'organisation d'un atelier ou d'une session de prototypage requiert un service de restauration sur place adapté à la spécificité de l'évènement organisé : déjeuner rapide...

Les « cafés d'accueil » devront intégrer café, thé, jus de fruit et quelques viennoiseries, mis à disposition durant toute la durée de la session. Cette prestation est établie sur la base suivante, pour chaque participant par session : 3 verres de café, 1 verre de thé, 1 verre de jus de fruit et 5 mini-viennoiseries.

Les déjeuners de type plateaux livrés sur place devront intégrer, pour chaque participant par session, 1 entrée, 1 plat et 1 dessert, eau.

Ces UO pourront être commandées autant que nécessaire en fonction du nombre de participants (rarement supérieur à 100).

4.2.3 Module 2.3 : Elaboration de prototypes physiques et/ou numériques

2.3.1 Elaboration de prototypes physiques

UO 2.3.1.A Elaboration de prototypes physiques simples	UO 2.3.1.B Elaboration de prototypes physiques moyennement complexes	UO 2.3.1.C Elaboration de prototypes physiques complexes
--	--	--

Ces UO correspondent à l'élaboration de prototypes physiques sur la base de travaux menés lors de sessions de prototypage. Elles correspondent au re-travail de ces premiers prototypes afin de les affiner et d'en faire des objets pouvant être testés en situation d'usage auprès d'utilisateurs.

Ces unités d'œuvre réparties selon le niveau de complexité des prototypes couvrent l'ensemble des coûts nécessaires à leur production ainsi que la mobilisation des compétences nécessaires.

Les informations suivantes sont fournies à titre indicatif afin d'aider à calibrer leurs réponses. Ils ne constituent pas une liste exhaustive des prototypes qui pourraient être demandés à l'attributaire du marché, les candidats sont donc invités à faire des propositions de prototypes pouvant être rangés entre ces différentes catégories.

L'élaboration d'un prototype simple correspondrait approximativement à 5 jours et pourrait porter sur des prestations de type :

- Refonte de l'ergonomie de formulaires administratifs afin de tester leur composition et d'améliorer leur compréhension par les utilisateurs
- Refonte de courriers et documents administratifs
- Elaboration d'objet simple (signalétique par exemple)
- Toute autre objet à la complexité similaire.

L'élaboration de prototype à la complexité moyenne s'étendrait sur 10 jours environ et porterait par exemple sur la production de prototypes (prototypes à l'échelle 1) de :

- Guichets d'accueil
- Bornes interactives
- Autres objets à la complexité assimilable.

Un prototype complexe exigerait 20 jours au maximum. Il s'agirait par exemple d'élaborer :

- Un accueil d'administration en vue de son expérimentation (prototype à échelle 1)
- D'autres objets de complexité similaire.

2.3.2 Elaboration de prototypes numériques

UO 2.3.2.A Elaboration de prototypes numériques simples

UO 2.3.2.B Elaboration de prototypes numériques moyennement complexes

UO 2.3.2.C Elaboration de prototypes numériques complexes

Ces UO correspondent à l'élaboration de prototypes numériques sur la base de travaux menés lors de sessions de prototypage. Elles correspondent au retravail de ces premiers prototypes afin de les affiner et d'en faire des applications, des sites internet ou des services en ligne pouvant être testés en situation d'usage auprès d'utilisateurs.

Ces unités d'œuvre requièrent de mobiliser des compétences en UX et UI design. Elles sont réparties selon le niveau de complexité des prototypes et couvrent l'ensemble des coûts nécessaires à leur production ainsi que la mobilisation des compétences nécessaires.

Les informations suivantes sont fournies à titre indicatif afin d'aider les candidats à calibrer leurs réponses.

L'élaboration d'un prototype simple correspondrait approximativement à 3 jours et pourrait porter sur la production d'une dizaine de pages statiques accessibles sur des terminaux mobiles ou depuis un ordinateur.

L'élaboration d'un prototype à la complexité moyenne mobiliserait jusqu'à 7 jours de travail et porterait sur la production des quelques pages dynamiques, liées entre elles, permettant de simuler la navigation en situation de test.

Un prototype complexe consisterait par exemple à développer un prototype ou un service en ligne qui offre la possibilité pour l'utilisateur d'interagir effectivement. Le délai de livraison ne devrait pas excéder 15 jours.

Le prestataire intégrera à sa réponse l'hébergement éventuel des prototypes ainsi conçus, en prévoyant leur éventuel transfert ultérieur à l'administration bénéficiaire.

Le prototype devra intégrer le matériel nécessaire pour être testé par les utilisateurs et/ou présenté à ses parties prenantes.

4.2.4 Module 2.4 : Expérimentation des prototypes

2.4.1 Test des prototypes	
UO 2.4.1.A Tests simples des prototypes correspondant à 2 jours d'expérimentation	UO 2.4.1.B Tests complexes des prototypes correspondant à 5 jours d'expérimentation
<p>Ces UO permettent d'engager l'expérimentation in situ du prototype développé, qu'il s'agisse d'un prototype numérique ou physique. L'attributaire du marché devra spécifier le mode opératoire qu'il propose d'employer pour mener ces expérimentations. Les UO correspondent à 2 ou 5 jours effectifs de test en vue de préparer cette expérimentation et tester effectivement le prototype.</p> <p>L'expérimentation d'un prototype devra être documenté et aboutir à la rédaction d'un rapport d'expérimentation exploitable par les équipes de la DITP et ses partenaires. Ces UO de tests pourront être mobilisées plusieurs fois, sur un même terrain ou ailleurs, et être combinées avec des UO de prototypage afin que les enseignements des tests soient intégrés dans de nouvelles versions des prototypes.</p>	

Exemples de livrables attendus :

- Rapport d'expérimentation (texte, méthode utilisée, verbatims d'utilisateurs, visuels...)
- Recommandations sur la pertinence du prototype
- Recommandations sur l'évolution du prototype
- Recommandations sur les conditions de diffusion du prototype
- Vidéos / verbatim recueillis auprès des utilisateurs ayant testé le service.

4.2.5 Module 2.5 : Intervention complémentaire

2.5.1 Intervention complémentaire	
UO 2.5.1.A - Direction du projet sur une demi-journée	UO 2.5.1.B Suivi opérationnel du projet sur une demi-journée
<p>Cet UO correspond à des besoins ponctuels, établis par la DITP, dans le cadre d'un projet mis en œuvre au titre de ce lot.</p> <p>Ces 2 UO se distinguent selon le niveau de séniorité et de complexité de l'intervention attendue.</p> <p>Le recours à l'une de ces deux UO ne pourra dépasser 10% du montant total des commandes sur ce lot.</p>	

5 PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 3 – FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT DE PORTEURS DE PROJETS DANS LEURS DEMARCHES D’INNOVATION

5.1 Contexte

La DITP met en œuvre des programmes de développement de l’innovation dans l’administration française. L’innovation promue ici par la DITP passe notamment par deux approches : le design (y compris le design thinking pour son application effective dans la conduite de projets de nature diverse), et la co-construction des solutions innovantes (via des méthodes de créativité et de facilitation).

Dans le prolongement des dernières années, la DITP souhaite développer la diffusion de ces méthodes, dans la perspective plus large d’une montée en compétences des agents pour opérer la transformation publique. Cela se traduit notamment par trois activités, qui font l’objet de ce lot :

- La sensibilisation des agents aux enjeux de l’innovation au service de la transformation publique ;
- La formation par l’action aux méthodes innovantes de travail ;
- La réalisation de projets innovants, menés par des équipes d’agents publics, en lien avec la DITP.

Ces trois activités sont liées, car la DITP privilégie sur ces sujets une approche de la formation par l’action, de l’appropriation de méthodes innovantes par leur usage sur des projets concrets, répondant à des besoins réels et aux objectifs de travail des agents concernés.

Dans chacun de ces trois cas, la DITP a besoin de pouvoir s’appuyer sur des compétences externes, afin à la fois de renforcer sa capacité d’intervention et de maintenir un haut niveau d’expertise sur ces sujets.

Le public visé sont les agents publics porteurs de projets dits innovants mais ne disposant pas ou peu de compétences en innovation, dont le profil pourrait s’apparenter à des chefs de projet.

La DITP préconise des petites promotions de 8-12 participants, pouvant laisser la place à un accompagnement individualisé en fonction des projets concrets portés par les agents.

5.2 Présentation du lot 3

L’objet du lot 3 est d’accompagner la DITP dans ses actions de formation et d’accompagnement d’agents publics dans leurs démarches d’innovation au service de la transformation publique.

Les prestations attendues dans ce cadre se déclinent en 3 modules :

- Concevoir des formations-actions répondant à un besoin défini avec la DITP ;
- Animer des journées de formations-actions répondant à ce besoin ;
- Accompagner des porteurs de projet dans leurs démarches d’innovation. Ce 3^{ème} module peut être réalisé, soit en complément des 2 précédents dans le cadre d’une démarche intégrée (formation + accompagnement), soit de manière autonome dans le cadre de projets ne mobilisant pas d’actions spécifiques de formation.

5.2.1 Module 3.1 : ingénierie pédagogique

Trois exemples peuvent être donnés pour illustrer la spécificité des besoins de conception de formation que pourra avoir la DITP :

- L'appropriation des méthodes du design (immersion, co-conception, prototypage rapide et expérimentation) pour établir des plans de transformation numérique. La diffusion dans l'administration d'une compétence ou de savoir-faire spécifiques, par exemple : mener un projet de manière collaborative ;
- La sensibilisation d'un public spécifique, par exemple les chefs de bureau (encadrants de premier niveau) de 2 ministères, sur les enjeux de l'approche orientée usagers.

Ce module se décline en plusieurs unités d'œuvre.

UO 3.1.1 Adaptation des contenus d'une formation existante au contexte de l'administration

Cette UO vise à préparer des sessions de formation demandées par la DITP, lorsque le besoin exprimé relève d'un besoin largement répandu aujourd'hui (ex : la transformation numérique) et sur lequel l'attributaire du marché a indiqué dans son offre avoir déjà réalisé des formations. La DITP et l'attributaire s'entendent alors sur le fait que cette préparation correspond à cette UO, et non aux cas de réelle conception couverts par les UO suivantes.
--

Exemples de livrables attendus :

- Déroulé de la formation (séquences prévues, modalités d'animation...);
- Supports de la formation, destinés aux participants.

3.1.2 Conception d'un module de formation	
--	--

UO 3.1.2.A Conception simple d'un module de formation	UO 3.1.2.B Conception complexe d'un module de formation
---	---

Ces deux UO correspondent aux cas où la DITP et l'attributaire du marché conviennent de la nécessité de concevoir une formation réellement nouvelle par rapport à celles déjà réalisées par l'attributaire du marché. Dans ce cas la DITP et l'attributaire conviennent également du niveau de complexité de ce travail de conception.

Cette UO est déclinée en 2 niveaux de complexité selon le volume de travail attendu. Pour la conception simple d'un module de formation, la charge de travail est estimée à 3 jours. Pour la conception complexe d'un module de formation, la charge de travail est estimée à 5 jours. Chacune de ces UO pourra être commandée plusieurs fois si nécessaire pour un même module de formation, si le titulaire et la DITP conviennent que la charge de travail s'avère supérieure à ce qui avait été anticipé.

Exemples de livrables attendus :

- Déroulé de la formation (séquences prévues, modalités d'animation...);
- Supports de la formation, destinés aux participants.

3.1.3 Conception de supports de formation spécifiques	
--	--

UO 3.1.3.A Conception simple de supports de formation	UO 3.1.3.B Conception complexe de supports de formation
---	---

Cette UO vise à répondre à des besoins dépassant le strict cadre de formations pouvant être dispensées par l'attributaire. Ces supports pourront être, par exemple : des tutoriels, des contenus pour un MOOC réalisé par la DITP, un support de formation de formateurs, un jeu sérieux...

La DITP et l'attributaire conviennent du niveau de complexité de ce travail de conception. Cette UO est déclinée en 2 niveaux de complexité selon le volume de travail attendu. Pour la conception simple de supports de formation, la charge de travail est estimée à 3 jours. Pour la conception complexe de supports de formation, la charge de travail est estimée à 5 jours. Chacune de ces UO pourra être commandée plusieurs fois si nécessaire pour les mêmes supports, si le titulaire et la DITP conviennent que la charge de travail s'avère supérieure à ce qui avait été anticipé.

Exemples de livrables attendus :

- Vidéos,
- Supports de formation,
- Cartes à jouer dans le cadre d'un jeu pédagogique...

3.1.4 Mise à jour du contenu d'un module de formation

UO 3.1.4.A Mise à jour simple du contenu d'un module de formation	UO 3.1.4.B Mise à jour complexe du contenu d'un module de formation
---	---

Cette UO répond aux cas où la DITP et l'attributaire conviennent d'un besoin de mise à jour du contenu d'un module de formation. La DITP et l'attributaire conviennent du niveau de complexité de ce travail de mise à jour.

Cette UO est déclinée en 2 niveaux de complexité selon le volume de travail attendu. Pour la mise à jour simple, la charge de travail est estimée à 1 jour. Pour la mise à jour complexe, la charge de travail est estimée à 3 jours. Chacune de ces UO pourra être commandée plusieurs fois si nécessaire pour le même module de formation, si le titulaire et la DITP conviennent que la charge de travail s'avère supérieure à ce qui avait été anticipé.

Exemples de livrables attendus :

- Supports de la formation, mis à jour.

5.2.2 Module 3.2 : animation de journées de formation

3.2.1 Animation d'une journée de formation

UO 3.2.1.A Animation d'une journée de formation par un intervenant junior	UO 3.2.1.B Animation d'une journée de formation par un intervenant senior
---	---

Cette UO correspond à l'animation d'une journée de formation demandée par la DITP. Cette UO entraîne la présence d'un intervenant par journée. La DITP peut ainsi commander plusieurs UO, pour disposer de plusieurs intervenants sur une même journée et/ou pour des formations durant sur plusieurs jours.

Il est prioritairement attendu par la DITP que les formations soient assurées par des formateurs seniors (3 années minimum d'expérience dans ce domaine). Les formateurs juniors pourront venir en appui pour des cas où il y aura un grand nombre de personnes à former. Le titulaire proposera des intervenants, qui devront être validés pour chaque commande par la DITP au vu de leur profil, en adéquation avec le public à former et la thématique précise de la formation.

L'éventuel remplacement de tout formateur pendant la durée du marché est soumis à l'agrément de la DITP dans un délai de 10 jours avant le début des formations. Le non-

respect de cette clause peut entraîner la suspension de la session concernée.
L'animation sera réalisée soit exclusivement par le titulaire, soit en co-animation avec des experts de la DITP ou d'une administration partenaire.

5.2.3 Module 3.3 : accompagnement de porteurs de projets dans leurs démarches d'innovation

La conduite de projets innovants par des agents publics peut avoir un double impact : d'une part sa réalisation concrète (la conception ou l'amélioration d'un produit ou d'un service), et d'autre part l'acquisition ou le renforcement de compétences que permet l'expérience de conduite de ce projet. C'est dans ce double objectif que s'inscrit ce module, de manière complémentaire aux activités spécifiques de formation des modules précédents, et aux expertises spécifiques (design, facilitation, expérimentation) concernées par les autres lots.

L'accompagnement souhaité par ce module pourra se traduire par des actions diverses : challenger un projet pour qu'il atteigne un plus haut niveau de rupture avec les modes traditionnels d'action publique, conseiller sur la manière de conduire un projet, approfondir l'appropriation de méthodes innovantes par l'équipe en charge du projet... Toutes ces modalités convergent sur l'objectif de diffusion de ces compétences parmi les agents publics.

Les projets qui pourront être concernés par cet accompagnement sont divers, par exemple : création d'un laboratoire d'innovation ou d'un incubateur dans une administration, organisation d'une démarche d'innovation ouverte portée par une administration...

Le besoin d'accompagnement est ici destiné à des équipes d'agents publics, dans la mesure où la DITP privilégie une approche collective du transfert de compétences par la réalisation que permet ce type de projets. Cela n'exclue pas la possibilité de conseils individuels à des chefs de projet, mais de manière a priori marginale.

UO 3.3.1 Une journée d'accompagnement de porteurs de projets dans leur démarche d'innovation

Cette UO correspond à des besoins limités dans le temps. Il pourra s'agir par exemple d'une journée d'aide au cadrage d'un projet innovant (pouvant déboucher ou non sur un accompagnement plus long), ou d'une journée de préparation d'un moment-clé d'un projet déjà engagé (et ayant bénéficié ou non d'un accompagnement auparavant).

Cette UO correspond à la mobilisation d'un intervenant. Elle pourra être commandée plusieurs fois si la présence simultanée de plusieurs intervenants est nécessaire.

UO 3.3.2 Cinq journées d'accompagnement de porteurs de projets dans leur démarche d'innovation

Cette UO correspond à des accompagnements dans la durée. Ceux-ci pourront intervenir à différentes phases de démarches d'innovation : cadrage approfondi d'une démarche ou d'un projet d'ampleur, suivi et mentorat d'un projet sur plusieurs mois... Ces cinq journées pourront être mobilisées de manière groupée (5 jours consécutifs) ou non (étalés dans le temps).

Cette UO correspond à la mobilisation d'un intervenant. Elle pourra être commandée plusieurs fois si la présence simultanée de plusieurs intervenants est nécessaire.

6 PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 4 – ACCOMPAGNEMENT A L'EXPERIMENTATION, EVALUATION ET MESURE DE L'IMPACT

6.1 Contexte

Le recours à une phase d'expérimentation avant la mise en œuvre généralisée de politiques, programmes ou dispositifs novateurs constitue une modalité d'action de plus en plus sollicitée par les administrations et notamment les ministères. Si les champs sociaux et de la santé recourent historiquement le plus à l'expérimentation, l'ensemble des champs d'action publique sont aujourd'hui potentiellement concernés. A ce titre, la DITP est sollicitée par des administrations pour accompagner la structuration et le lancement d'expérimentations, qu'il s'agisse de tester de nouvelles façons de faire sur une partie des territoires ou sur un échantillon de publics cibles.

La mise en place d'un volet de suivi et d'évaluation associée à l'expérimentation constitue un prérequis indispensable afin d'apprécier les résultats et les effets de l'expérimentation et ainsi pouvoir se prononcer sur les conditions de son éventuelle généralisation. La DITP intervient ainsi dans l'appui à l'évaluation d'expérimentations et démarches pilotes, en amont pour s'assurer des bonnes conditions du lancement des expérimentations, pendant le déroulement pour favoriser la capitalisation et l'appropriation chemin faisant des résultats par les parties prenantes, et en aval pour éclairer la décision de généralisation sur la base d'un diagnostic précis, argumenté et accompagné de recommandations.

Poussée plus loin, la démarche d'expérimentation peut prendre la forme d'expérimentations contrôlées ou aléatoires visant à comparer la situation des bénéficiaires du dispositif ou programme pilote (généralement tirés au sort) à celle qu'elle aurait été en l'absence d'intervention – situation hypothétique appelée « contrefactuelle ». En l'espèce, l'évaluation envisagée consiste à établir une causalité pure et non un simple lien de corrélation entre l'expérimentation et les résultats observés... Il s'agit dès lors de mesurer les impacts sur les bénéficiaires, de comprendre les mécanismes à l'œuvre et de les quantifier.

6.2 Présentation du lot 4

L'objet du lot 4 est d'accompagner la DITP dans ses actions d'appui à l'expérimentation ainsi que de mise en œuvre des volets « évaluation » et « mesure de l'impact » considérés comme parties intégrantes des démarches d'expérimentation.

Les prestations attendues dans ce cadre peuvent emprunter plusieurs formes :

- Conseiller une administration dans l'élaboration et la structuration d'une expérimentation (définition des objectifs, choix de l'échantillon, détermination du périmètre, structuration de la méthode, communication sur la démarche d'ensemble d'expérimentation...);
- Accompagner une administration dans la mise en œuvre d'une expérimentation (accompagnement des territoires ou publics pilotes, appui à l'animation générale de la démarche, capitalisation et exploitation des indicateurs de suivi et d'évaluation...);
- Réaliser l'évaluation d'une expérimentation portée par une administration (collecte et analyse, production d'un diagnostic, restitution des résultats, formulation des recommandations, proposition d'un plan d'actions...);
- Procéder à la mesure de l'impact d'une expérimentation portée par une administration (structuration d'une situation contrefactuelle en amont de l'expérimentation, choix de

la méthode de mesure, évaluation de l'impact, interprétation des résultats, propositions d'hypothèses de généralisation...).

Ces prestations sont réalisées sous la forme d'un accompagnement d'un chef de projet, ou d'aide au lancement d'un projet.

Avec ce lot, la DITP souhaite disposer d'une capacité d'appui qui peut être soit légère (en cas d'appui à la structuration d'une expérimentation et de son évaluation) soit plus conséquente, dans le cas d'un appui à l'évaluation de l'expérimentation ou à la mesure de ses impacts – ces deux types d'intervention nécessitant des travaux de collecte et d'analyse spécifiques.

Dans les deux cas, il est demandé une forte expertise en matière d'évaluation, entendu à la fois au sens d'évaluation de politique publique et d'évaluation d'impacts.

Il est donc exigé qu'une majorité des profils proposés aient plus de 5 ans d'expérience professionnelle en matière d'évaluation, et puissent attester de leur niveau de compétence dans leur offre

Le titulaire proposera des intervenants, qui devront être retenus pour chaque commande par le commanditaire au vu de leur profil, en adéquation avec la thématique précise de la démarche d'expérimentation.

Trois unités d'œuvre (UO) sont distinguées selon le type de prestation attendue. A l'exception des UO 2 et 3 qui ne peuvent strictement pas être combinées (par souci d'indépendance de l'évaluateur), ces UO peuvent être mobilisées séparément ou conjointement et articulées de façon différente en fonction du besoin exprimé par le maître d'ouvrage tout comme en fonction de la stratégie proposée par le titulaire de ce lot.

6.2.1 Module 4.1 : cadrage d'une expérimentation et structuration de l'évaluation

4.1 Cadrage d'une expérimentation et structuration de l'évaluation		
UO 4.1.1 Cadrage d'une expérimentation et structuration simple de l'évaluation	UO 4.1.2 Cadrage d'une expérimentation et structuration moyennement complexe de l'évaluation	UO 4.1.3 Cadrage d'une expérimentation et structuration complexe de l'évaluation
Cette UO permet d'engager un appui auprès d'une administration qui souhaite cadrer un projet d'expérimentation et intégrer un volet évaluation en amont du lancement de la démarche.		
Elle correspond à la mobilisation d'un expert ou d'une équipe d'experts pour conseiller un chef de projet de la DITP et un chef de projet de l'administration concernée dans la préparation d'une expérimentation (définition des objectifs, choix de l'échantillon, analyse des données disponibles, définition des hypothèses et choix méthodologiques ...) et la structuration de son volet évaluation (choix de la méthode, préfiguration du système de suivi-évaluation – indicateurs et critères –, établissement d'un calendrier, de ressources à affecter...).		
Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité correspondant à la fois à un volume d'intervention accru et à un niveau de technicité renforcé des travaux de structuration attendus.		
Pour le cadrage d'une expérimentation et une structuration simple, l'intervention est estimée à 3 journées sur une période de 20 jours et ne nécessite pas <i>a priori</i> de travaux à forte dimension technique en matière d'identification et de traitement de données ni en termes d'arbitrages d'hypothèse méthodologiques.		

Pour le cadrage d'une expérimentation et une structuration moyennement complexe, l'intervention est estimée à 7 jours sur une période de 30 jours. Elle correspond à une intervention nécessitant une réflexion approfondie sur la qualité des données disponibles, le choix des méthodes et l'analyse préalable des enjeux et des objectifs.

Pour le cadrage d'une expérimentation et une structuration complexe, l'intervention est estimée à 10 jours sur une période de 45 jours. Elle correspond à des dispositifs expérimentaux complexes, faisant intervenir une grande variété de données, d'options méthodologiques possibles et nécessitant un traitement statistique et économétrique préalable sur un temps long.

Chacune de ces UO pourra être mobilisée autant de fois que nécessaire pour la réalisation du projet, dans un délai maximal estimé à 10 mois. Selon les projets, la charge est ainsi estimée entre 3 et 30 jours.

Exemples de livrables attendus :

- Note de cadrage de l'expérimentation
- Cahier des charges de l'expérimentation
- Référentiel de l'évaluation
- Système de suivi-évaluation
- Conseil à destination du chef de projet et recommandations dans la mise en œuvre du projet.

6.2.2 Module 4.2 : accompagnement à la mise en œuvre de l'expérimentation

4.2 Accompagnement à la mise en œuvre de l'expérimentation		
UO 4.2.1 Accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation simple	UO 4.2.2 Accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation moyennement complexe	UO 4.2.3 Accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation complexe
<p>Cette UO correspond au conseil ponctuel d'un chef de projet par un expert ou une équipe d'experts en gestion de projets pilote et expérimentaux. En tant que tel, il ne s'agira pas de porter un regard sur les réalisations, résultats et impacts de l'expérimentation mais d'accompagner le chef de projet dans la mise en œuvre de l'expérimentation dans le respect des orientations stratégiques et méthodologiques définis lors de la phase de cadrage (déclinaison des objectifs, suivi des indicateurs, animation des instances de pilotage de l'expérimentation, facilitation du travail de l'évaluateur, proposition concertée d'éventuelles pistes de réorientation de la démarche chemin faisant...).</p> <p>Cette UO est déclinée selon trois niveaux de complexité correspondant à la fois à un volume d'intervention accru et à un niveau de technicité renforcé des travaux d'accompagnement attendus.</p> <p>Pour un accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation simple, l'intervention est estimée à 2 journée par mois et correspond à un suivi de la bonne mise en œuvre du dispositif pilote sans tests supplémentaires ni proposition d'ajustement du protocole expérimental prévu.</p> <p>Pour un accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation moyennement complexe, l'intervention est estimée à 4 journées par mois et correspond à un suivi renforcé de la mise en œuvre du dispositif pilote nécessitant des tests chemin faisant et la proposition éventuelle de mesures correctrices quant au protocole expérimental.</p> <p>Pour un accompagnement à la mise en œuvre d'une expérimentation complexe, l'intervention est estimée à 7 jours par mois et correspond à un accompagnement poussé de la mise en œuvre du dispositif pilote basé sur la réalisation de tests chemin faisant, des échanges réguliers avec le pilote de l'expérimentation voire avec les autres équipes engagée sur</p>		

l'expérimentation et nécessitant des échanges et des propositions en termes d'ajustement du protocole initial.

Chaque UO pourra être mobilisée autant de fois que nécessaire pour la réalisation du projet, dans un délai maximum estimé à 18 mois pour cet accompagnement.

Exemples de livrables attendus :

- Conseil à destination du chef de projet
- Plan de suivi des indicateurs
- Méthode d'animation des instances
- Comptes-rendus des principales instances et moments d'échanges
- Points d'avancements réguliers (mensuels voire bihebdomadaires)
- Recommandations pour la mise en œuvre du projet

6.2.3 Module 4.3 : réalisation de l'évaluation/mesure de l'impact

4.3 Réalisation de l'évaluation/mesure de l'impact	
UO 4.3.A Evaluation/mesure de l'impact « non-expérimentale »	UO 4.3.B Evaluation/mesure de l'impact « expérimentale »
<p>Ces UO portent sur la réalisation en tant que tels des travaux d'évaluation de l'expérimentation par un expert ou un groupe d'experts indépendant(s) non impliqué(s) dans la mise en œuvre de l'expérimentation.</p> <ul style="list-style-type: none">- L'UO 4.3.A correspond à la mobilisation de méthodes d'évaluation dites « non expérimentales » c'est-à-dire ne reposant pas sur la création d'une situation contrefactuelle mais visant à retracer les mécanismes de cause à effet à même d'expliquer les résultats et les effets observés. Cette UO fait plutôt appel aux méthodes d'évaluation de politiques publiques qualitatives ou mixtes (entretiens, observations, analyses de données de suivi, focus groupes...) et devra respecter les standards méthodologiques retenus par la Commission européenne, notamment en matière d'évaluation d'impact.- L'UO 4.3.B correspond à la mobilisation de méthodes d'évaluation dites « expérimentales » c'est-à-dire reposant sur la création d'une situation contrefactuelle permettant d'établir ainsi la relation de causalité entre l'expérimentation menée et les impacts observés sur les bénéficiaires par rapport aux non bénéficiaires du dispositif expérimental. Cette UO fait plutôt appel aux méthodes d'évaluation basées sur les données (évaluation aléatoire contrôlée, méthode des différences de différences, méthodes de régression par discontinuité, méthodes d'appariement...) permettant d'établir l'existence d'un impact causal et le cas échéant de le mesurer. L'évaluation pourra cependant faire appel à des méthodes dites « mixtes » du moment qu'elles respectent les standards méthodologiques retenus par la Commission européenne en matière d'évaluation d'impact contrefactuelle: <p>Ces UO correspondent à une intervention estimée de 5 journées par mois incluant un temps de préparation. Chaque UO pourra être mobilisée autant de fois que nécessaire pour la réalisation du projet, dans un délai maximal estimé à 24 mois. Selon les projets, la charge est ainsi estimée entre 20 et 150 jours.</p>	

Exemples de livrables attendus :

- Référentiel de l'évaluation
- Rapports intermédiaires

- Rapport de diagnostic
- Rapport de scénarios et propositions
- Proposition de plan d'action
- Supports de restitutions
- Bases de données.

7 PRESTATIONS ATTENDUES DANS LE CADRE DU LOT 5 – APPUI A LA MISE EN ŒUVRE DE PROJETS D'APPLICATION DES ENSEIGNEMENTS DES SCIENCES COMPORTEMENTALES AUX POLITIQUES PUBLIQUES

7.1 Contexte

La DITP souhaite investir de manière volontariste le champ des possibles ouvert par les sciences comportementales en matière d'action publique. Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'une ambition plus générale visant à asseoir toujours plus la conception et la mise en œuvre des politiques publiques sur une connaissance fine des attentes et des pratiques de leurs parties prenantes, qu'il s'agisse des citoyens, des usagers ou encore des agents publics.

Différentes initiatives avaient été conduites en ce sens ces dernières années, avec comme point d'orgue un travail conjoint de l'ex-SGMAP et de la DGFIP, s'appuyant sur les enseignements des sciences comportementales pour favoriser le développement de la télé-déclaration. L'objectif est aujourd'hui de faire passer un cap à ce type d'approche avec une double ambition : accompagner la montée en puissance des acteurs publics en matière comportementale et conduire des projets concrets à l'impact mesurable sur des problématiques emblématiques de la transformation publique. C'est à ce titre qu'a été notamment lancé courant mai 2018 un appel à projets auprès des administrations visant à constituer des partenariats autour de thématiques de politiques publiques pouvant bénéficier d'un éclairage comportemental.

Il est à noter que cette volonté s'accompagne d'une vigilance particulière sur les aspects éthiques, ceci aussi bien au niveau des objectifs recherchés (nécessitant de prioriser des sujets où l'intérêt général fait consensus et où l'enjeu est de faciliter des changements de comportements) que des méthodes utilisées (avec un impératif de transparence des actions menées).

7.2 Présentation du lot 5

L'objet du lot 5 est un accompagnement de la DITP et de ses partenaires dans la mise en œuvre de projets d'application des sciences comportementales à des problématiques de politiques publiques. Les thématiques potentiellement adressées concernent l'ensemble de la sphère d'action gouvernementale.

Les prestations attendues incluent les différentes phases d'une démarche comportementale, à savoir, de manière schématique, la réalisation d'un diagnostic, la proposition de solutions et leur évaluation dans le cadre d'une expérimentation robuste. Cette volonté de disposer d'un accompagnement intégré tient en premier lieu aux caractéristiques d'une approche comportementale sincère : celle-ci doit s'appuyer à la fois sur une connaissance fine des freins et leviers comportementaux et sur une pratique expérimentale rigoureuse. Elle vise par ailleurs à favoriser la qualité et la pérennité de l'engagement des partenaires administratifs mobilisés sur les projets.

Les prestations seront effectuées pour le compte des équipes de la DITP en charge de l'approche comportementale et en partenariat avec les administrations concernées.

Le lot est constitué de manière à permettre de disposer de deux niveaux d'intervention, plus ou moins conséquents. Sont distinguées à cette fin deux unités d'œuvre, couvrant toutes deux l'ensemble d'un projet comportemental, mais avec des attentes différenciées pour les phases de diagnostic et d'expérimentation.

Dans tous les cas, sont attendus des candidats :

- Une maîtrise des fondamentaux des sciences comportementales, étayée notamment par le profil des équipes proposées.
- Une très bonne connaissance de la sphère publique et plus particulièrement de la cartographie de l'action gouvernementale et de ses acteurs institutionnels.
- Une capacité à mener potentiellement de front plusieurs projets.
- Un engagement éthique construit et étayé quant à la manière de mobiliser l'usage des sciences comportementales au bénéfice de l'action publique.
- Une réflexion et des propositions concrètes s'agissant des modalités d'expérimentation applicables à des objets de politiques publiques (essais randomisés contrôlés et autres méthodologies).

7.2.1 Module 5.1 : Accompagnement d'un projet d'application des sciences comportementales à une problématique de politique publique

UO 5.1.1 Accompagnement global d'un projet d'application des sciences comportementales à une problématique de politique publique

L'accompagnement proposé devra permettre d'adresser les trois problématiques suivantes :

- la réalisation d'un diagnostic comportemental détaillé (1)
- la génération et la production de solutions (2)
- l'évaluation des solutions mises en œuvre (3)

1) Le diagnostic réalisé devra offrir une vue d'ensemble de la problématique abordée en termes d'enjeux, et plus particulièrement de freins et de leviers comportementaux. Ce travail d'objectivation initiale sera effectué au travers de :

- l'analyse et la valorisation des données existantes (revue de littérature, benchmark des initiatives nationales et internationales apparentées)
- la réalisation d'études ad hoc, à partir d'outils de collecte et d'analyse quantitatifs (questionnaires, classifications, statistiques...) et qualitatifs (entretiens, observations, réunions de groupes...)

2) Les leviers d'action potentiels identifiés auront vocation à être transformés en solutions concrètes, via notamment un travail d'idéation et de prototypage pouvant notamment impliquer a minima la tenue d'un atelier de co-conception avec les différentes parties prenantes.

3) L'évaluation des solutions mise en œuvre devra faire l'objet de protocoles

d'expérimentation robustes et détaillés, sous forme d'essais randomisés contrôlés (ERC), permettant d'apprécier en situation réelle l'impact d'une intervention donnée eu égard à une population témoin.

La durée maximum d'un accompagnement global est estimée à 12 mois.

Exemples de livrables attendus:

- Rapport de revue de littérature & de benchmark des initiatives similaires
- Données collectées (selon la forme adaptée au type de donnée)
- Rapports d'études
- Présentation du/des prototypes ou de la solution proposée avec une analyse critique des bénéfices attendus et des risques associés
- Proposition de format d'ERC
- Rapport décrivant les résultats de l'expérimentation
- Rapport de synthèse global du projet.

UO 5.1.2 Accompagnement simplifié d'un projet d'application des sciences comportementales à une problématique de politique publique

L'accompagnement proposé devra permettre d'adresser les trois problématiques suivantes :

- la réalisation d'un diagnostic comportemental détaillé (1)
- la génération et la production de solutions (2)
- l'évaluation des solutions mises en œuvre (3)

Il se distingue d'un appui dit « global » par de moindres nécessités en matière de collecte de données, que ce soit en amont ou en phase de test. La phase de diagnostic ne prévoit ainsi pas de réalisation d'études in situ et celle d'évaluation pourra être menée selon des options méthodologiques alternatives aux ERC.

1) Le diagnostic réalisé devra offrir une vue d'ensemble de la problématique abordée en termes d'enjeux, et plus particulièrement de freins et de leviers comportementaux. Ce travail d'objectivation initiale sera effectué au travers de l'analyse et la valorisation des données existantes (revue de littérature, benchmark des initiatives nationales et internationales apparentées).

2) Les leviers d'action potentiels identifiés auront vocation à être transformés en solutions concrètes, via notamment un travail d'idéation et de prototypage pouvant notamment impliquer a minima la tenue d'un atelier de co-conception avec les différentes parties prenantes.

3) L'évaluation des solutions mise en œuvre devra être faite de manière robuste en s'appuyant sur plusieurs types, alternatifs ou cumulés, d'options méthodologique adaptées à la problématique traitée, qu'il s'agisse d'enquêtes qualitatives ou quantitatives ou encore

d'essais *ex situ*.

La durée maximum d'un accompagnement simplifié est estimée à 4 mois.

Exemples de livrables attendus:

- Rapport de revue de littérature & de benchmark des initiatives similaires
- Présentation du/des prototypes ou de la solution proposée avec une analyse critique des bénéfices attendus et des risques associés
- Proposition de méthode d'expérimentation
- Rapport décrivant les résultats de l'expérimentation
- Rapport de synthèse global du projet.

8 FRAIS ANNEXES

UO 8.1 Forfait : frais de déplacements métropolitains hors Ile-de-France

Un montant forfaitaire journalier couvrira les frais de déplacement. Ce forfait est supposé couvrir l'ensemble des dépenses journalières relatives au transport et à l'hébergement d'un consultant. 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 Ile-de-France et non en fonction du nombre de nuits passées sur place. Un aller-retour en province effectué sur une journée donne ainsi lieu à tarification du forfait.

UO 8.2 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 de voyage de l'Etat.

UO 8.3 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.

9 DEVELOPPEMENT DURABLE

Pour les lots 1 et 2 incluant des prestations de restauration, le titulaire doit présenter une prestation prenant en compte le développement durable et notamment l'utilisation de

matériaux (par exemple l'utilisation de couverts en bois pour la vaisselle jetable), l'origine et la saisonnalité des produits, les temps de trajet entre le lieu de production et le lieu de livraison.

L'ensemble des matériaux et ou emballages utilisés sont dans la mesure du possible recyclables et valorisables en particulier ceux concernant les plateaux repas.

Le titulaire doit pouvoir proposer dans la mesure du possible des produits issus de l'agriculture biologique (certifiés selon les labels en vigueur) conformément à ce qui est décrit dans son offre (fruits et légumes de saison, produits régionaux, produits issus du commerce équitable).

Dans une logique de développement durable, la promotion des circuits courts est privilégiée. La saisonnalité des produits frais est privilégiée (denrées produites en région et plus largement en France métropolitaine, pendant la saison considérée).