

Accord-cadre de prestations

Design de services et parcours utilisateurs
Sciences comportementales
Simplification des communications
Intelligence collective et facilitation
Recrutement d'utilisateurs

LES INFOS CLÉS A RETENIR

JUIN
2023

PRESTATIONS CONCERNÉES PAR L'ACCORD-CADRE

Ce document a vocation à présenter l'accord-cadre interministériel relatif à des prestations d'expertises en :

- design de services et parcours utilisateurs,
- sciences comportementales,
- simplification des communications,
- intelligence collective et facilitation,
- recrutement de panels utilisateurs.

Cet accord-cadre est porté par la [direction interministérielle de la transformation publique](#) (DITP) sur mandat de délégation de la [direction des achats de l'État \(DAE\)](#).

Il s'adresse aux potentiels candidats, il expose les grandes lignes de l'accord-cadre et les modalités de réponses. Il vise notamment à faire connaître ce projet achat à un écosystème peu familier des procédures d'appel d'offres.

SOMMAIRE

- 1) La transformation publique, un enjeu interministériel coordonné par la direction interministérielle de la transformation publique (DITP).**
- 2) Enjeux de l'accord cadre innovation**
- 3) Contexte et bénéficiaires de l'accord cadre**
- 4) Objet et périmètre des lots**
- 5) Fonctionnement en boîte à outils**
- 6) Comment candidater ?**

LA TRANSFORMATION PUBLIQUE : UN ENJEU INTERMINISTÉRIEL COORDONNÉ PAR LA DITP

La direction interministérielle de la transformation publique ([DITP](#)) pilote le programme de transformation publique défini par le Gouvernement pour une action publique plus proche, plus simple et plus efficace. L'objectif : améliorer concrètement la vie des Français et des agents publics.

Les équipes de la DITP ont 4 missions principales :

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

Dans une optique de partage des méthodes d'innovation et des bonnes pratiques, la DITP met également à la disposition des agents publics des parcours de formation et des outils afin de déployer de manière autonome leurs projets de transformation. La DITP anime par ailleurs plusieurs communautés d'experts de l'État engagés dans la transformation publique (responsables de pôles de coaching, animateurs de co-développement, partenariat pour un gouvernement ouvert). Ces réseaux constituent un levier puissant d'innovation en diffusant les expertises et en développant les compétences des agents publics.

Les démarches de co-construction avec les usagers et les agents sont au cœur des principes de transformation promus par le Gouvernement qui se traduisent par **une implication systématique des utilisateurs (usagers et agents)** tout au long des projets :

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

ENJEUX DE L'ACCORD CADRE INTERMINISTÉRIEL INNOVATION

Pour améliorer et de simplifier l'action publique, l'administration **mobilise des méthodes innovantes centrées sur les usages** (design de service, sciences comportementales, intelligence collective...) et contribue à développer la culture de l'innovation dans le secteur public.

À ce titre, la DITP publie, sur mandat de délégation de la DAE, un accord-cadre interministériel **relatif à des prestations d'innovation, essentielles à la bonne conduite des projets de transformation publique : design de services et parcours utilisateurs, sciences comportementales, simplification des communications, intelligence collective et facilitation et recrutement de panels utilisateurs.**

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

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

CONTEXTE ET BÉNÉFICIAIRES DE L'ACCORD INTERMINISTÉRIEL INNOVATION

La DITP publie un accord-cadre **au bénéfice de l'ensemble des administrations d'État (hors ministère des Armées), y compris les services déconcentrés de l'État et de quelques établissements publics.** Parmi les bénéficiaires, les laboratoires d'innovation publique qui sont, au sein des administrations, les dispositifs et équipes dédiés à l'accompagnement de projets d'innovation et qui jouent un rôle central dans le recours aux prestations du présent accord-cadre.

L'accord-cadre aura une durée maximale de 4 ans, et son recours sera obligatoire par les administrations bénéficiaires. Cela a pour conséquence :

- Un montant prévisionnel d'achat sur chaque lot qui intègre l'estimation de l'ensemble des administrations ;
- Une exclusivité de commande auprès des titulaires retenus pendant les quatre prochaines années dans la limite de 2 M€ par mission (au-delà, un appel d'offres ad hoc devra être réalisé) ;
- Des commandes diverses, parfois simultanées auprès des titulaires.

De ce fait :

- **Les entreprises intéressées par ce projet d'achat sont invitées à se grouper. En effet, afin d'encourager les TPE et PME à candidater** tout en assurant la sécurité juridique et financière de l'accord-cadre, le groupement d'entreprises est un levier à considérer.
- Un chiffre d'affaires minimum sera imposé afin de déposer une candidature. Ce chiffre d'affaires minimum sera calculé en faisant la somme de l'ensemble des chiffres d'affaires du groupement (mandataire + co-traitant(s) + sous-traitant(s)).
- **Chaque lot sera multi-attributaires afin d'assurer la possibilité d'honorer les commandes et de permettre un référencement plus large des prestataires.**

OBJET ET PÉRIMÈTRE DES LOTS DE L'ACCORD CADRE INTERMINISTÉRIEL INNOVATION

L'accord-cadre est composé de **5 lots** :

- **Lot 1 – Design de services et amélioration de parcours utilisateurs** (agents et usagers) : améliorer la mise en œuvre des politiques publiques par une approche créative qui se focalise sur les besoins observés sur le terrain, mettre au centre l'utilisateur (usager et agent) et tester de nouvelles solutions rapidement, prototyper des solutions provisoires, mettre en œuvre des phases d'immersion et conduire des ateliers de co-construction, d'idéation et de création avec les usagers.
- **Lot 2 – Sciences comportementales appliquées aux politiques publiques** : améliorer l'efficacité des politiques publiques en y intégrant le facteur humain, mieux appréhender les mécanismes de prise de décision individuelle dans leur contexte.
- **Lot 3 – Simplification des communications administratives** : simplifier et alléger les formalités administratives, améliorer les points de contact entre l'administration et les usagers ainsi que les supports de communication adressés aux usagers.
- **Lot 4 – Intelligence collective et facilitation** : mobiliser les acteurs et parties prenantes d'un projet par l'animation de sessions d'innovation collaborative.
- **Lot 5 – Recrutement utilisateurs pour enquêtes terrain et expérimentations** : prestations de **recrutement de panels** qualitatifs d'usagers des services publics particuliers et professionnels ainsi que d'agents publics. L'administration doit pouvoir sélectionner de manière réactive et fine des utilisateurs (usagers et/ou agents) pour les mobiliser dans le cadre de travaux précis de co-construction, pour les besoins de projets de conception ou d'amélioration de politiques et services publics.

UN FONCTIONNEMENT EN BOÎTE À OUTILS POUR FAVORISER LES COMBINAISONS D'EXPERTISES ET LE TRANSFERT DE COMPÉTENCES

Cet accord-cadre est pensé comme une boîte à outils : les cinq lots du présent accord-cadre correspondent chacun à une expertise qu'il est possible voire, dans certains cas, fortement recommandé, de combiner.

- Les lots peuvent être mobilisés pour accompagner les administrations tout au long d'un projet ou, au contraire, seulement pour certaines phases.
- Pour un même projet, il est possible de mobiliser différentes unités d'œuvre (UO) au sein de différents lots, chaque lot ayant la même typologie d'UO :
 - Des UO de **cadre et pilotage** de projet (définition de la problématique, des besoins, de la méthodologie à adopter, calendrier, plan de travail...)
 - Des UO de **diagnostic** (état de l'art, parangonnage, veille, revue de littérature, immersion terrain, entretiens, enquêtes qualitatives ou quantitatives...)
 - Des UO de **conception de solution** (scénarii d'usages, maquette, prototype, test...)
 - Des **UO de capitalisation** (hors lot 5) pour capitaliser sur les méthodes et les résultats, dans une logique de **transfert de compétences**
- Les titulaires des différents lots pourront ainsi être amenés à travailler ensemble sous le pilotage du chef de projet et de l'administration commanditaire. **Une collaboration transparente et entière** est attendue de la part des titulaires, entre eux et potentiellement avec les titulaires d'autres marchés qui pourraient être sollicités.
- Cet accord-cadre tient compte des leviers identifiés dans le cadre du plan achats de l'État et confirmés par la circulaire du 19 janvier 2022, ainsi que des recommandations de la mission d'information de l'Assemblée nationale et de la commission d'enquête du Sénat.
Ainsi, cet accord-cadre prévoit :
- Un renforcement des obligations des titulaires en matière de déontologie (notamment avec la remise d'une charte au stade de l'offre par les candidats,

des déclarations des conflits d'intérêts à compléter par le titulaire à chaque mission, ou encore l'interdiction du démarchage et du pro-bono) ;

- Un rappel des obligations en matière de sécurité informatique et gestion des données (destruction des données, modalités d'hébergement, suivi des alertes CERT-FR, etc.) ;
- Une clause plus précise sur les obligations des titulaires et de l'administration en matière de confidentialité et secret des affaires ;
- L'ajout d'un livrable de capitalisation qui viendra s'ajouter au renforcement des modalités de travail en équipe intégrée afin de permettre un véritable transfert de compétences entre les titulaires et l'administration ;
- L'interdiction d'utiliser des termes non issus de la langue française – hors terme « design » ;
- Un rappel des règles sur l'utilisation de la charte graphique de l'État (livrables à la charte du prestataire, sauf pour les livrables coconstruits qui eux mentionneront les travaux réalisés par le titulaire sur la base de la charte État).

COMMENT CANDIDATER ?

L'avis d'appel à la concurrence a été publié au Journal officiel de l'Union européenne (JOUE) et au [Bulletin officiel des marchés publics \(BOAMP\)](#).

Pendant la phase de publicité, les entreprises peuvent :

- Récupérer les documents de la consultation mis en ligne sur [la Plateforme des achats de l'État](#) ;
- Participer à la bourse à la co-traitance depuis cette plateforme ;
- Poser des questions via le module de cette plateforme auxquelles l'administration devra répondre dans les délais prévus.

L'ensemble des conditions et documents à remettre pour candidater est détaillé dans le document nommé « **Règlement de la consultation** » (documents à remettre au titre de la candidature et au titre de l'offre).

Informations sur les modalités de candidatures sur la plateforme des achats de l'État, dans sa rubrique « aide » :

<https://www.marches-publics.gouv.fr/?page=Entreprise.AccueilEntreprise>

Information sur les formes de candidatures (groupement, cas des autoentrepreneurs, documents à remettre, etc.) :

<https://www.economie.gouv.fr/daj/presentation-candidatures-2019>

pour en savoir plus sur l'appel d'offres
www.modernisation.gouv.fr