



Préfet de la Région Occitanie

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

(C.C.T.P.)

MARCHE PUBLIC

CCTP

**Concevoir par la prospective, le design et le numérique
l'offre de service du réseau de l'innovation publique OASIS
auprès des territoires**

Référence 2022PFRAOCC009

La procédure de consultation utilisée pour la passation du présent marché est l'appel d'offre ouvert des articles L2124-2, R2124-2 et R2161-2 et suivants du code de la commande publique.

CPV : 75310000-2 : service de prestations

SOMMAIRE

Table des matières

1. Objet de la mission.....	3
2. Contexte et enjeux	3
2.1. La genèse de l'OASIS	3
2.2. De nouveaux enjeux autour de la prospective et de l'évaluation.....	4
2.2.1 La prospective	5
2.2.2 L'évaluation	5
2.2.3 La gouvernance et l'animation du réseau	5
3. Contenu de la mission.....	6
3.1. Un design du futur réseau Oasis	6
3.2. Un récit pour susciter le désir et "embarquer"	7
3.3. L'accompagnement d'un enjeu spécifique de transition (cas d'usage)	7
3.4. Développement des compétences du réseau sur la prospective	7
3.5. Un réseau numérique.....	8
4. Livrables.....	8
4.1. Des préconisations prototypées de réponses aux besoins exprimés de transformation du réseau.....	8
4.2. Une valorisation du processus et la construction d'un récit attractif	9
4.3. Un accompagnement prospectif du réseau sur le changement climatique	9
4.4. Un dispositif numérique soutenant les besoins du réseau	9
5. Calendrier prévisionnel.....	9
6. Annexes	9

1. Objet de la mission

La mission concernée par le présent cahier des charges a pour objet d'accompagner l'OASIS, réseau Etat-Région de l'innovation publique en Occitanie, dans sa transformation, pour accompagner au mieux les transitions à l'œuvre dans le monde et sur son territoire. Parmi elles : la démographie, la biodiversité, le climat, la révolution numérique, dont l'intelligence artificielle, les énergies, la sécurité alimentaire, etc.

Cet accompagnement doit s'appuyer sur une méthode empruntant au design de services. En effet, les besoins éprouvés par les acteurs déjà membres de l'OASIS ou susceptibles d'en faire partie, doivent être analysés en profondeur, du point de vue des formes physiques et numériques que pourrait prendre ce réseau : quel outillage ? Quelle offre de services envisager qui soit adaptée aux nouveaux enjeux de l'après crise et puisse présenter une valeur ajoutée ?

Le recours au design de services devra également intégrer un volet dédié à la prospective et à l'évaluation.

2. Contexte et enjeux

2.1. La genèse de l'OASIS

Initiative et gouvernance :

L'OASIS a été créée en novembre 2017, à partir de la volonté partagée par l'Etat et la Région Occitanie de fédérer les acteurs de l'innovation en région. Elle est encore principalement pilotée par ce binôme (Direction de la coordination de l'innovation de la Région et Lab'O du SGAR).

L'intention :

Dans un contexte de montée en puissance de l'innovation publique au sein de la sphère publique, il s'agissait de permettre de partager des points de vue, des expériences, des pratiques, des outils et méthodes.

Au total, 250 personnes ont été impliquées dans ce réseau, de façon plus ou moins importante.

Cette mise en réseau, conçue de pair à pair, n'a jamais présenté de dimension institutionnelle importante. En ce sens, elle a plutôt évolué de manière hybride, selon une configuration de type tiers lieu.

Les acteurs du réseau :

Il s'agit principalement de :

- Personnes en charge de l'innovation publique dans des collectivités locales de toutes tailles (région, départements, métropoles, communautés de communes, communes, autres EPCI CNFPT), en charge du portage de l'innovation ou intéressées plus ponctuellement par la question ;
- Agents de différents services de l'Etat, membres de réseaux internes d'innovation animés par les Labs ;
- Chargés de l'innovation dans des organismes sociaux : URSSAF, CPAM, CAF, CARSAT.

Cette démarche a d'ores et déjà permis de réaliser 2 objectifs :

- Se rencontrer, s'identifier mutuellement comme partie prenante d'une chaîne d'acteurs partageant des enjeux similaires, adhérant aux mêmes valeurs (liberté, responsabilité, audace, conviction, agilité, capacité d'adaptation) ;
- Apprendre ensemble et se transformer.

Les manifestations du réseau :

L'OASIS a organisé 11 événements, le dernier s'est tenu le 16 décembre 2021.

Ceux-ci se sont déroulés en présentiel ou en distanciel :

- 8 rencontres dans 5 villes différentes du territoire régional ;
- 3 webinaires sur les sujets suivants :
 - Service Public et rôle de l'innovation
 - Le numérique responsable
 - Comment l'Intelligence Artificielle transforme le monde de demain ?

cf. annexe 1

2.2. De nouveaux enjeux autour de la prospective et de l'évaluation

L'opportunité offerte par un appel à projet dans le cadre du plan de relance national, volet numérique, a été saisie par la gouvernance de l'OASIS pour aider le réseau à mieux répondre aux défis des transitions sociales et environnementales.

Le projet proposé a été retenu.

C'est le 16 décembre 2021 que cette étape charnière du réseau a été présentée à ses membres, dans l'objectif qu'ils puissent s'approprier la réponse à l'appel à projet, et contribuer lors d'ateliers à définir les besoins du réseau.

A cette occasion une première sensibilisation à la posture et à la méthode prospective a été réalisée.

Un exercice de vision de l'OASIS en 2030 a été proposé. Il a permis aux membres de rêver un peu... pour orienter notre action.

Le monde se transforme vite, et la pandémie, comme toute crise, a agi sur ces mutations : les accélérant, les rendant plus visibles, et renouvelant les questionnements des membres du réseau.

Si les outils de l'innovation, centrés sur l'intelligence collective, l'agilité, l'adaptation, l'écoute, se sont révélés de puissants facteurs de résilience pour faire face, le seul recours à cette boîte à outils a aussi montré ses limites. On a pu constater dans cette communauté d'innovation une fatigue et une tendance à l'épuisement à n'agir que par réaction, par hyper adaptation, à ne pas compléter l'action par un travail sur le sens pouvant lui être apporté.

C'est dans ce contexte qu'il est apparu important d'intégrer la prospective et l'évaluation comme des approfondissements nécessaires à traiter pour envisager l'avenir du réseau.

2.2.1 La prospective

Ce champ avait déjà été évoqué dans le cadre du réseau sans être réellement approfondi. Mais dans le contexte issu de la crise sanitaire et de ses conséquences, la question apparaît aujourd'hui particulièrement pertinente. Elle semble, plus que jamais, de nature à fournir, si ce n'est un cap, du moins une boussole, à l'innovation publique.

L'enjeu est bien, par la prospective, d'être en mesure de décider et d'agir vers un futur choisi et non plus subi.

La phrase de Gaston Berger, « *voire loin, voire large, voire profond, penser à l'homme, prendre des risques* », s'inscrit pleinement en écho de deux besoins essentiels pour le réseau :

- Monter en compétence sur la compréhension des grandes mutations en cours, et la manière dont les outils de la prospective peuvent être convoqués à cette fin (tendances lourdes, ruptures émergentes, signaux sociétaux ...)
- Donner à voir les dynamiques déjà à l'œuvre sur le territoire, qui dressent des représentations possibles de l'avenir, en matière d'accompagnement des transitions (signaux faibles et prospective du présent).

Pour répondre à ces besoins, il n'est pas question d'effectuer une cartographie exhaustive des forces à l'œuvre, mais de faire exister une photographie même impressionniste, qui donne un sens, du sens et ce à travers une approche documentée sensible (entretiens, vidéos, visite sur site).

2.2.2 L'évaluation

Sans celle-ci, l'exercice peut amener à la dispersion. Avec elle, un cadre est donné et sa crédibilité est renforcée.

Elle permet de concentrer l'action d'innovation sur ce qui est efficient, au regard d'une finalité également mieux perçue et plus légitime.

L'évaluation doit prendre toute sa place dans la démarche menée à deux titres :

- La mesure de l'impact des transitions à l'œuvre dans les territoires ;
- La manière dont le futur réseau évalue son fonctionnement et propose une innovation avec une évaluation embarquée.

2.2.3 La gouvernance et l'animation du réseau

Plusieurs questions essentielles se posent :

Comment faire en sorte que ce réseau, copiloté par l'Etat et la Région, renouvelle sa gouvernance, en intégrant plus étroitement d'autres acteurs intéressés pour porter une partie des actions ?

Comment faciliter l'engagement, fédérer les énergies, animer et faire vivre dans la durée un projet commun, ceci dans un contexte déjà saturé de sollicitations collectives de toutes sortes?

Il apparaît indispensable que le réseau OASIS soit conforté dans son rôle de ressourcement au service des transitions, et il semble déjà, que deux marqueurs forts doivent être pris en considération pour y parvenir :

La sobriété : penser l'OASIS comme un réseau à très forte valeur ajoutée, sans refaire ce qui se fait déjà ailleurs, dans d'autres réseaux. Comment en faire un lieu de partage, de capitalisation et de dynamisation léger et très qualitatif ? Comment mettre à disposition de la donnée pertinente et qualifiée, et permettre un accès intuitif et frugal à l'information.

Le besoin de penser l'OASIS dans le temps long. 2022 est bien une étape fondatrice d'un nouveau réseau durable. Il s'agit d'imaginer de nouveaux leviers d'action présentant ce qui a le plus de potentiel de transformation, de force d'entraînement, pour la suite.

3. Contenu de la mission

Le prestataire associera l'équipe projet aux principales phases du parcours design, ainsi que le réseau lui-même, et fera des propositions en ce sens. Il organisera, à minima, un comité de lancement, des comités de suivis intermédiaires aux moments clés du projet, un comité de restitution et de clôture du projet. Le prestataire proposera en ce sens la comitologie adaptée pour un suivi efficient du projet tout en respectant le principe de frugalité et d'efficience.

Pour chaque étape des missions, seront précisés les rendez-vous et actions qui seront réalisées en présentiel (elles pourront être adaptées en fonction des contraintes sanitaires qui seront alors en cours) et celles réalisées selon d'autres modalités.

Le cœur de l'équipe projet est constitué :

Pour l'Etat : Alice Vilcot, Cheffe de projet, LabOratoire du SGAR Occitanie 05 34 45 33 22, alice.vilcot@occitanie.gouv.fr

Pour la Région :

Jean-Noël Murgia, Responsable de mission "prospective" 04 67 22 98 08, jean-noel.murgia@laregion.fr

Antoine Foucault, Directeur de la coordination de l'innovation 05 61 33 52 61, antoine.foucault@laregion.fr

3.1. Un design du futur réseau Oasis

La mission consiste à mettre en œuvre auprès d'OASIS les approches et méthodes d'innovation et de design que ses membres font vivre dans leurs cadres professionnels respectifs.

L'objectif est d'approfondir et d'étendre le travail de questionnement réalisé le 16 décembre, auprès d'un petit nombre d'acteurs, avec la mise en œuvre d'une démarche de design plus large, à dimension prospective, appliquée au futur de ce réseau.

C'est bien sur la base d'un travail d'interrogation des acteurs déjà membres du réseau, ou pouvant avoir vocation à le rejoindre, de repérage des initiatives et des besoins qu'ils portent, que sera dessiné le futur réseau, ainsi que sa traduction numérique.

L'analyse portera sur les dynamiques, les finalités, l'offre de services, le mode de fonctionnement, les outils et la gouvernance possible de l'Oasis pour l'avenir.

L'approche comprendra un volet évaluatif, permettant au réseau de se doter à terme d'une capacité d'analyse embarquée de son efficacité et de ses impacts, au regard des objectifs qu'il sera amené à poursuivre et que la démarche elle-même permettra d'interroger.

3.2. Un récit pour susciter le désir et “embarquer”

Le prestataire intégrera dans son accompagnement du réseau, une forte valorisation de la transformation à laquelle ce dernier est en mesure de concourir, et l'intérêt d'en être ou devenir partie prenante.

Un soin particulier sera donc donné au récit de cette transformation, en phase avec les changements sociétaux en cours, et qui soit fortement porteur de sens.

Il s'agira de démontrer en quoi, derrière la tendance au découragement et à l'isolement et la fatigue que génère l'accélération des transitions en cours, des forces d'engagement et de dynamisation nombreuses existent, qui ne demandent qu'à se réunir pour mieux s'exprimer lorsqu'un cadre collectif adapté leur en offre la possibilité.

C'est la pleine expression de ces forces qui est favorisée et recherchée avec ce projet.

3.3. L'accompagnement d'un enjeu spécifique de transition (cas d'usage)

Afin d'être équipé au mieux pour se projeter dans le futur, il convient d'identifier ce qui est à l'œuvre en matière de transition écologique et sociale dans notre monde.

C'est la base d'une approche prospective.

Il est envisagé de se focaliser sur une grande transition, comme cas d'usage pour l'exploration, et porte d'entrée de l'évolution du réseau. Ceci dans l'objectif de travailler en profondeur celle-ci, et d'éviter de se disperser en cherchant une vaine exhaustivité. Cette porte d'entrée de la réflexion permettra sans doute d'évoquer de nombreuses autres transitions, tant celles-ci sont interconnectées. Les enseignements issus de cette première approche pourront être transposés, au-delà de la prestation, à d'autres champs thématiques de transformation.

Il est proposé de retenir le changement climatique comme objet central d'analyse.

Le prestataire sera en charge, à travers le design envisagé, d'appréhender les enjeux et besoins formalisés plus haut et de développer une approche usagers complète sur cette thématique en région Occitanie, pouvant entrer dans le périmètre du réseau Oasis. Pour rappel, ces enjeux comprennent des aspects prospectifs, d'évaluation, d'animation, de gouvernance et de contenu du futur réseau. A travers eux, c'est toute la question du sens d'un dispositif désirable pour l'accompagnement des transitions, qui devra être explorée.

3.4. Développement des compétences du réseau sur la prospective

Cette montée en compétence s'effectuera à travers l'ensemble des actions du projet. Elle s'appuiera également, afin d'accompagner les membres dans la démarche de transformation de leur réseau, de formations et webinaires qui seront proposés tout au long du projet afin de

former aux techniques de la prospective documenter innovations, ruptures et signaux faibles, et donner à voir les réalités observées dans le cadre des immersions de l'approche design menée en Occitanie.

3.5. Un réseau numérique

Le réseau fonctionne actuellement de manière très légère, avec un groupe LinkedIn et un carnet de contacts géré par la Région.

Il s'agit, sur la base des besoins déterminés par et pour les membres du réseau, d'en proposer une traduction numérique. Pour autant, dans la mesure où tout réseau ne vaut que par la dimension humaine qu'il sous-tend, l'étude devra également aborder la question de l'animation et du portage de l'outil, en miroir à l'animation et au portage du réseau.

Cette armature numérique devra être bêta-testée dès l'automne 2022 par les membres du réseau. Le prestataire animera un dispositif de test qu'il proposera, dans la perspective d'une 1^{ère} amélioration en vue du livrable final.

La solution devra permettre d'accompagner et de soutenir la transformation du réseau, en offrant une ergonomie attractive et adaptée, sans exclure qu'elle puisse être frugale dans certains de ces aspects, ou reprendre des solutions déjà existantes (ce point fera partie de la réflexion).

Le processus de détermination de l'Oasis numérique tiendra bien sûr pleinement compte des enjeux de transition numérique en cours.

4. Livrables

Les grands livrables identifiés et attendus sont les suivants :

4.1. Des préconisations prototypées de réponses aux besoins exprimés de transformation du réseau

Ces préconisations devront être fondées sur une démarche exploratoire (veille inspirante et approche sensible usagers) amenant à enquêter sur tout le territoire d'Occitanie (configuration présentielle privilégiée compte tenu des contraintes et exigences de l'approche design).

Les types d'acteurs concernés sont les interlocuteurs de l'Etat et de la Région, des membres actuels ou potentiels d'OASIS, ainsi que tout autre acteur identifié par le prestataire comme devant être approché à l'intérieur de la thématique retenue pour le cas d'école (l'accompagnement du changement climatique).

Le prestataire déclinera toute la méthodologie de l'approche design, allant de la prospective, jusqu'au prototypage. Des livrables intermédiaires clairs, lisibles et appropriables seront régulièrement produits à l'adresse de l'équipe projet (comptes rendus de réunion, rétroplanning à jour, rapports d'avancement intermédiaires,...), jusqu'au cahier de recommandations final, assorti d'un prototype de fonctionnement et de contenu du futur réseau.

4.2. Une valorisation du processus et la construction d'un récit attractif

Le prestataire produira, tout au long de la démarche, des livrables incarnant un récit du futur Oasis, susceptibles de "donner envie" de poursuivre l'aventure du réseau après 2022. La forme sera laissée à son appréciation (visuels, textes, vidéos, dessins, maquettes ...), et pourra être directement testée auprès des membres du réseau. Ces livrables pourront préfigurer la manière dont le réseau pourra outiller sa communication en vue d'une dynamique de long terme.

4.3. Un accompagnement prospectif du réseau sur le changement climatique

Le prestataire animera deux conférences inspirantes, qu'il adressera, avant et après l'été 2022, aux membres de l'Oasis, sur la thématique de l'accompagnement du changement climatique. Ces conférences donneront à voir les principaux enjeux prospectifs afférant à cette question, et les signaux traduisant les mutations en cours sur le terrain. Elles permettront de faire le lien avec la démarche exploratoire qu'il mènera en parallèle sur le territoire régional, et tester un certain nombre d'intuitions et premiers retours d'expériences directement auprès des membres du réseau.

Ces conférences intégreront des développements relatifs aux mutations sociétales traversant les enjeux de lutte contre le changement climatique, et numériques, compte tenu des besoins de prototypage liés à cette question spécifique.

Les supports pédagogiques utilisés, les captations des webinaires, et les éléments de veille et d'inspiration seront mis à disposition des membres du réseau et repris dans le futur OASIS numérique selon des modalités conformes aux recommandations du prestataire.

4.4. Un dispositif numérique soutenant les besoins du réseau

Le prestataire remettra un cahier de recommandations, et un prototype de la solution envisagée, dont la forme sera laissée à son appréciation. Cette dernière devra toutefois être suffisamment éprouvée pour être testée auprès des membres du réseau Oasis et fournir une preuve de concept UX ouvrant la voie à un cahier des charges opérationnel.

Le prestataire proposera un cahier de synthèse et de recommandations suite aux tests de la solution 0, permettant de mettre en œuvre une version 1.

5. Calendrier prévisionnel

La durée du marché est de 12 mois.

Il s'exécute sur l'année 2022. Les prestations devront être réalisées d'ici le 31 décembre 2022, moyennant un calendrier phasé qui sera détaillé par le prestataire.

6. Annexes

Liste des documents disponibles

- Annexe 1 : Plaquette du réseau. « L'OASIS : réseau Occitanie de l'innovation au service des territoires »
- Annexe 2 : Types de membres : fonctions et structures.