

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

<i>Pouvoir adjudicateur</i>

MINISTÈRE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET SOLIDAIRE
--

<i>Représentant du pouvoir adjudicateur (RPA)</i>
--

M. le Directeur de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement

<i>Partenaire de l'étude</i>

Office de l'Eau de Martinique

<i>Objet du marché</i>

Appui pour la consultation du public et des partenaires institutionnels dans le cadre de la préparation du SDAGE 2022-2027
--

<i>Remise des offres</i>

Date limite de réception : 17 SEPTEMBRE 2018 à 12h00 (heure locale)

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

ARTICLE 1 - OBJET DU MARCHE

L'objet du marché consiste en un appui pour la consultation du public et des partenaires institutionnels dans le cadre de la préparation du SDAGE 2022-2027.

Il est mis en œuvre dans le cadre de l'article L212-2 du code de l'environnement.

ARTICLE 3 - OBJECTIFS DE LA MISSION

CONTEXTE

En application de la DCE (Directive Cadre européenne sur l'Eau), les Schémas Directeurs d'Aménagement et de Gestion des Eaux (SDAGE) sont renouvelés tous les 6 ans, et leur élaboration doit tenir compte des résultats des consultations préalables du public.

La consultation a pour but de vérifier que les enjeux (ou Questions Importantes) prédéfinis par le CEB soient bien partagés par le public. Il ne s'agit pas de revoir l'ensemble des enjeux déjà identifiés lors de l'élaboration du SDAGE 2016-2021, mais d'apporter un regard neuf sur quelques enjeux, en les replaçant dans le contexte actuel.

La consultation se tiendra du 2 novembre 2018 au 2 mai 2019.

La synthèse provisoire des Questions Importantes (QI), le calendrier et le programme de travail de préparation du SDAGE seront validés par le Comité de l'eau et de la biodiversité (CEB) lors de sa séance programmée à la rentrée 2018.

Le Comité de l'eau et de la biodiversité est en charge de ce chantier qu'il délègue à la DEAL (qui assure le secrétariat) appuyée par l'ODE.

Les missions du prestataire sont de fournir :

- une base de données compilant les résultats des questionnaires ;
- l'appui logistique tout au long de la consultation ;
- la gestion organisationnelle du chantier ;
- la coordination des équipes mobilisées ;
- l'appui à la rédaction des documents de consultation ;
- l'assistance au montage des événementiels ;
- la réalisation du bilan (étude statistique des résultats et synthèse)

Le développement du questionnaire dématérialisé et l'hébergement sur un site internet dédié ne fait pas l'objet du présent marché.

L'exercice de la consultation du public est mené selon les axes suivants :

- 1 séminaire des acteurs de l'Eau (organisé par l'ODE) ;
- des Ambassadeurs bleus qui sillonnent la Martinique équipés d'une tablette ;
- 1 questionnaire dématérialisé mis en ligne sur un site internet dédié (relayé par les sites internet de l'Observatoire de l'eau, de l'ODE et de la DEAL) ;
- des questionnaires papier (pour les institutionnels et à distribuer dans les mairies) ;
- l'accueil du public par les Ambassadeurs, pour répondre au questionnaire dans certains sites publics (mairie, syndicats mixtes...)

- des informations ciblées (lettre aux maires) ; ainsi que d'autres supports selon les moyens disponibles, comme une émission TV, des encarts dans les journaux, spots radio... ;
- des conférences de presse (avec l'appui des services communication de la DEAL);
- des relais événementiels.

DESCRIPTION DES MISSIONS

Le résultat attendu de la prestation est d'atteindre un taux de participation à la consultation au moins équivalent à la dernière consultation. Il s'agit d'obtenir à minima 2000 avis (questionnaires validés). Pour ce faire, le prestataire devra mettre en œuvre plusieurs prestations décrites ci-après :

- 3.1- Coordination du chantier
- 3.2- Diffusion de l'information sur la consultation
- 3.3- Assistance à l'organisation du séminaire des acteurs et des réunions publiques
- 3.4- Gestion logistique du matériel
- 3.5- Bilan et synthèse de la consultation

3.1- Coordination du chantier

En lien avec la DEAL et l'ODE, le prestataire sera chargé d'animer le chantier dans sa globalité du point de vue de la logistique. Il devra coordonner les différentes équipes mobilisées pour ce faire et plus particulièrement assurer la gestion des équipes Ambassadeurs bleus à la fois dans leurs missions de terrain (deux binômes sont envisagés), mais aussi lors des phases préparatoires (propositions d'actions en amont) et de synthèse (aval).

Les Ambassadeurs bleus

Il est prévu à minima, la mobilisation de deux binômes d'étudiants (niveau BTS / Master communication – information) pour mener la consultation du public. Ces étudiants seront recrutés (courant octobre 2018) par le biais d'une convention de stage avec l'ODE pour être Ambassadeurs bleus. Les Ambassadeurs bleus répondent à deux objectifs opérationnels :

- 1/ Représentants du Comité de l'Eau et de la Biodiversité (CEB), les Ambassadeurs bleus sillonneront l'île dans les sites et à des moments stratégiques pour faire compléter les questionnaires de la consultation du public et aller à la rencontre des usagers de l'eau pour récolter leur avis. Chaque étudiant sera mobilisable 40 jours en moyenne. L'ODE prendra en charge directement le défraiement des Ambassadeurs qui couvrira les frais de déplacement, les repas et autres indemnités de stage le cas échéant à l'exception des frais d'hébergement.
- 2/ Stagiaire en formation de communication, les Ambassadeurs bleus devront proposer un projet de communication pour diffuser l'information de la consultation du public auprès du grand public et des acteurs. Leur proposition fera l'objet de sujet de stage (de la conception à la mise en œuvre).

Le prestataire devra accompagner les Ambassadeurs bleus dans ces deux objectifs.

Concernant l'encadrement des Ambassadeurs bleus sur le terrain, le prestataire sera chargé d'assurer l'encadrement des équipes. Au préalable, il aura identifié les acteurs jugés pertinents à rencontrer, les événements et les sites d'intérêt en lien avec la consultation du public. Le prestataire devra :

- Assurer la programmation du déploiement des binômes d'Ambassadeurs Bleus sur l'Île (sur la base du calendrier de déploiement et du plan de communication proposé) ;
- Organiser les plannings des équipes pour assurer une bonne couverture géographique (toute l'île est concernée) et une bonne couverture temporelle (période de 6 mois) tout en tenant compte des contraintes des étudiants (calendriers scolaires, examens, disponibilités, etc.) ;
- Encadrer les équipes sur le terrain ;
- Assurer que le recueil des informations sur le terrain se déroule à un rythme satisfaisant ;

- Assurer la cohésion des binômes et l'efficacité de la méthode ; le cas échéant, le prestataire sera chargé de proposer une organisation optimale pour réaliser l'exercice et apporter des mesures correctives si besoin ;
- Assurer l'interface entre Ambassadeurs bleus, la DEAL et l'ODE. Le prestataire est chargé de faire remonter toutes les difficultés rencontrées par les Ambassadeurs lors de leurs missions, et ce, quelle qu'en soit la nature. Ces échanges devront être synthétiques et argumentés. Des solutions privilégiées devront être recherchées et proposées en parallèle.
- Obtenir les autorisations pour les interventions dans les manifestations ou sur certains sites privés. Une lettre de mission lui sera délivrée pour ce faire.

Le prestataire est l'interlocuteur privilégié des Ambassadeurs bleus tout au long du chantier. Il participera à leur formation initiale dans le cadre de la consultation visant à fournir un socle de connaissance dans le domaine de l'eau afin d'être en mesure de dialoguer avec les usagers. Cette formation sera délivrée par l'ODE (2 ou 3 ½ journées).

Le prestataire devra assurer le cas échéant les missions d'Ambassadeurs bleus (faire remplir les questionnaires). Il pourra par exemple mener des actions dans les mairies ou assurer des entretiens auprès des administrations (solicitation des services environnement notamment).

Les associations

Il est prévu une mobilisation des acteurs associatifs (associations de quartier, de défense de l'environnement, etc.) Cette mobilisation sera mise en œuvre dans le cadre d'un appel à manifestations d'intérêt (AMI) mené par l'ODE. Les associations seront des relais pour faire connaître la consultation du public et la faire vivre via leurs réseaux d'information. Aussi, les associations qui seront retenues dans le cadre de cet AMI seront chargées de participer activement aux remontées des questionnaires.

Le prestataire travaillera en étroite collaboration avec les associations impliquées dans la consultation.

Le rôle de coordonnateur du prestataire est ici recherché.

3.2- Diffusion de l'information sur la consultation

L'information sur la consultation est sous la responsabilité de la DEAL. Plusieurs actions sont programmées :

- Un relais via les réseaux sociaux (ODE)
- Des relais sur les sites des acteurs de l'eau (DEAL, ODE, Observatoire et autres partenaires)
- Des bannières WEB seront diffusées (DEAL)
- Un plan média, interventions TV Radio de la présidente du CEB (DEAL)

Le prestataire devra proposer des actions complémentaires pour une large diffusion de l'information auprès du grand public et les acteurs.

Pour ce faire, différents outils seront mis à disposition :

- Un spot, téléchargeable ici : <https://www.dropbox.com/s/xkzohhitsrxytb/SPOT%20consult%20public%202014.zip?dl=0>.

Ce spot réalisé pour la dernière consultation sera reconfiguré pour être mis à jour.

- Des affiches (100) réalisées par la DEAL
- Les réseaux sociaux gérés par l'ODE (Facebook, Tweeter...)
- Les sites et réseaux gratuits d'informations disponibles en Martinique.

De plus, le prestataire pourra étoffer sa proposition par des projets développés par les Ambassadeurs bleus dans le cadre de leur projet d'étude ou de stage (spécialité Info-Com).

Il est attendu des Ambassadeurs bleus l'élaboration de projets d'actions de communication visant à informer le grand public de la consultation du public. Le prestataire devra accompagner les étudiants dans l'élaboration de leur projet (un projet par binôme).

Des éléments de cadrage devront leur être fournis : budget disponible (à prévoir dans la prestation), réglementation, possibilité logistique, contraintes administratives... L'objectif est de mettre en situation professionnelle les Ambassadeurs bleus.

Les projets seront présentés au COPIL qui choisira et validera leur mise en œuvre. La créativité et les propositions originales au vu des contraintes imposées seront appréciées. Le prestataire devra donc intégrer à sa proposition budgétaire une ligne forfaitaire dédiée à la réalisation de ces projets (max 3 projets).

Autres actions de communication programmées :

- Un événementiel de lancement de la consultation de type séminaire des acteurs est programmée la semaine prévisionnelle du 5 novembre 2018. Des réunions grand public (au moins 3) seront aussi programmées. L'organisation de ces événementiels de communication est prise en charge par l'ODE.
- Un courrier d'information sur la consultation pour les maires permettant la mobilisation de leur service pour être relais de la consultation sera envoyé par la DEAL. Les communautés d'agglomération et tout autre acteur public jugé pertinent seront aussi sollicités.
- L'information de la population martiniquaise de manière plus globale en suscitant une large participation. (Tache réalisée en régie DEAL avec le soutien du prestataire (proposition d'actions d'information).
- La DEAL se charge :
 - des conférences de presse ;
 - de la publication du questionnaire dans un journal local ;
 - de faire le relais média (reportage radio ou TV) ;
 - d'organiser la participation d'Ambassadeurs bleus accompagnant la Présidente du CEB dans des émissions TV / radio.

Le prestataire sera chargé :

- de proposer un plan d'action pour la diffusion de l'information au public. Les propositions devront être validées en COPIL avant mise en œuvre ;
- de l'assistance au montage des événementiels ;
- de la distribution des affiches auprès des organismes publics : dépôt des affiches aux points relais pré-identifiés tels que les mairies, EPCI, Collectivité territoriale de Martinique, Parc naturel de Martinique, ONF, CCI, CA...
- de l'animation de la consultation lors des événementiels et des actions de terrain

Dans ce cadre, les actions complémentaires sont envisagées. Le prestataire devra proposer une programmation d'actions sur la base suivante :

- repérer les événements à cibler non répertoriés dans le présent cahier des charges (foires, marchés, fêtes patronales, établissements relais, etc.) ;
- proposer la création d'événements (concours, intervention dans des écoles...) ;
- repérer les acteurs relais pertinents (écoles ayant un projet eau par ex, etc.) ;
- définir les lieux stratégiques d'information (centres commerciaux, marchés, foires...) ;
- proposer des actions d'information gratuites ou non (les propositions d'actions payantes devront être budgétées et accompagnées d'un cahier des charges) ;
- proposer des pistes gratuites de distribution des affiches, et des solutions de mise en œuvre ;
- mettre en œuvre de manière globale l'information de la consultation, en s'appuyant notamment sur les médias (TV, radio, journaux, etc.), mais pas uniquement (réseaux sociaux, etc.)

3.3 Assistance à l'organisation du séminaire des acteurs et des réunions publiques

Sous la responsabilité de la DEAL et de l'ODE, le prestataire devra assister à la préparation du séminaire et des réunions publiques, prendre part active à son déroulement (présence des Ambassadeurs bleus pour faire remplir les questionnaires).

Le séminaire des acteurs sera pris en charge par l'ODE (réservation de salle, ...). Il est attendu environ 60 personnes. La période prévisionnelle est la semaine du 5 novembre 2018.

Le soutien logistique du prestataire consiste à :

- Rédiger les invitations (préparation du visuel), préparer la liste des invités (sur proposition des bases de données contacts de l'ODE)
- Assurer le suivi des inscriptions
- Faire les relances téléphoniques
- Soutenir l'organisation logistique de l'événement (assistance à l'ODE)
- Assurer l'accueil des participants
- Veiller au bon déroulement du séminaire
- Faire compléter les questionnaires en séance (présence d'Ambassadeurs Bleus obligatoire, à prévoir dans les plannings).

Des réunions publiques seront organisées par la DEAL. Trois réunions minimum seront organisées (nord, centre et sud de l'île). Le relais associatif sera sollicité pour optimiser la participation.

3.4- Gestion logistique du matériel

Il s'agit d'organiser la logistique matérielle afférente aux Ambassadeurs bleus et à l'ensemble de la consultation du public.

Les supports de communication mis à la disposition des Ambassadeurs bleus seront utilisés. Il peut s'agir de tablettes de saisie, de questionnaires papier, d'affiches ou d'objets divers suivant leur disponibilité (tee-shirts, polos, stands...). Cinq tablettes seront fournies par l'ODE. Ces tablettes seront le support numérique du questionnaire dématérialisé.

Le prestataire devra fournir aux Ambassadeurs bleus un visuel de type tee-shirts, permettant une identification visuelle aisée.

D'autres supports pourront permettre d'identifier la consultation du public peuvent être proposés (stand, drapeau flamme ...).

Tous les visuels devront systématiquement porter les logos du CEB en 1^{er} plan, puis de la DEAL et de l'ODE.

De plus, il revient au prestataire d'organiser le stockage et la distribution de l'ensemble du matériel logistique concernant la consultation le temps du chantier. Le prestataire organise la distribution aux Ambassadeurs bleus de leur équipement en fonction des plannings.

3.5 Bilan et synthèse de la consultation

Le prestataire établira un bilan complet de l'opération et une synthèse des observations et avis.

Le bilan complet (minimum 50 pages) sera étayé et fera état de l'analyse détaillée des réponses à la consultation (statistiques, avis, tendances, verbatim, faits intéressants, etc.) Une comparaison avec les dernières consultations devra être mise en avant, pour dégager d'éventuels nouveaux enjeux concernant la gestion de l'eau en Martinique. Une évaluation de l'exercice de la consultation est aussi attendue (points forts / points faibles, propositions d'amélioration de la méthode).

Le bilan contiendra aussi une analyse des métadonnées : profil des participants (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle). Il s'appuiera sur une analyse qualitative ou quantitative par une étude d'occurrence de mot-clé. Elle intégrera les avis qui seront recueillis en ligne.

Ce bilan fera l'objet d'une présentation en Comité de l'Eau et de la biodiversité par le prestataire (programmation prévisionnelle juin 2019).

Le bilan fera aussi l'objet d'une synthèse concise (5 pages max) dégageant les principales conclusions.

Phasage de la prestation

La répartition de la prestation en phases est la suivante :

Phase préparatoire du 15 octobre (prévisionnelle) au 1^{er} novembre 2018

Phase de consultation du 2 novembre 2018 au 2 mai 2019

Phase d'exploitation des résultats du 3 mai au 15 juillet 2019 (prévisionnelle).

ARTICLE 4 - COMPÉTENCE ET EXPERTISE DU PRESTATAIRE

Le prestataire devra connaître et maîtriser le contexte (enjeux, acteurs...) martiniquais.

En outre, les qualités relationnelles et savoir-faire suivants sont attendus :

- réactivité et disponibilité ;
- capacité d'écoute, d'analyse, de synthèse et de proposition ;
- capacité d'encadrement et de pédagogie.

ARTICLE 5 - CALENDRIER, PILOTAGE DE L'ÉTUDE

5-1) Calendrier

La prestation commencera à la date prévue dans le CCAP.

Une réunion de lancement de l'étude aura pour objectif de fixer la méthode de travail, le calendrier, les réalisations et rendus intermédiaires attendus.

La prestation se terminera par la validation de la note synthèse et sa présentation en plénière du CEB.

5-2) Pilotage de l'étude et participation du prestataire

Un comité de pilotage (COFIL) sera l'instance de pilotage de la prestation. Il sera à minima composé de la DEAL de l'ODE, et d'un membre du CEB.

Le nom des interlocuteurs principaux au sein de la DEAL et de l'ODE pouvant être mobilisés sera communiqué au prestataire au début de la prestation. Le prestataire s'adressera à ceux-ci pour ses demandes de renseignements ou de données.

Une réunion de cadrage (lancement) se tiendra au démarrage de la prestation. Des réunions de COFIL seront à minima mensuelles (comptes-rendus et supports à la charge du prestataire). Des échanges intermédiaires réguliers auront lieu en tant que de besoin avec la DEAL Martinique. La priorité sera donnée aux échanges par courrier électronique ou par téléphone, mais des échanges de visu peuvent être nécessaires.

ARTICLE 6 – LIVRABLES

Les livrables attendus sont au-delà de la saisie des informations recueillies sur le site internet mis à disposition, la rédaction d'un bilan complet et d'une synthèse sur l'opération.

De manière générale, les livrables se feront au format numérique et seront compatibles avec la suite bureautique Libre Office (version 5). L'ensemble des livrables porteront les logos du CEB, de la DEAL et de l'ODE.

Une présentation de la synthèse sera faite en plénière du CEB.

ARTICLE 7 - SUIVI DE L'ÉTUDE

La participation à neuf réunions avec le maître d'ouvrage en plus du séminaire, des trois réunions grand-public, de la formation et des réunions avec les Ambassadeurs bleus est à prévoir pendant la durée de la prestation. La prestataire fournira un relevé de décisions à l'issue de chacune d'entre-elles.

Le titulaire indiquera dans son offre l'identité de la (des) personne(s) participant physiquement aux réunions.

Le titulaire devra préciser dans son offre le coût de sa participation à une réunion supplémentaire.

Outre les réunions, il est attendu une bonne disponibilité du titulaire pour des échanges réguliers par voie électronique ou par téléphone avec le maître d'ouvrage. Celui-ci devra rendre-compte régulièrement de l'avancé de la consultation.