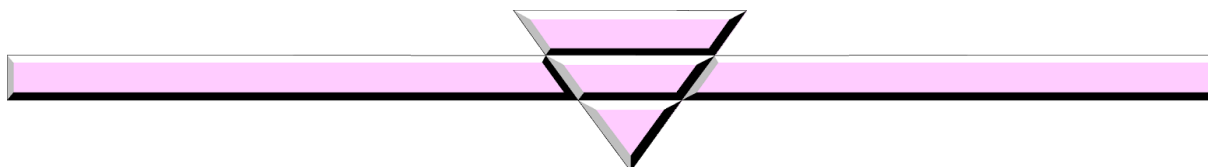


MARCHES PUBLICS DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Collectivité xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx



MISSION D'ÉTUDE ET D'ANIMATION D'UN DISPOSITIF DE CITOYENS "PIONNIERS DU CLIMAT" DANS LE CHANGEMENT DURABLE DE LEURS COMPORTEMENTS EN FAVEUR DU CLIMAT

Cahier des Clauses Techniques Particulières

Sommaire

Préambule : Le Plan climat de la xxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. Le projet « Pionniers du climat »

- 1.1. le projet et les objectifs poursuivis**
- 1.2. La mission du prestataire et sa durée**

2. Détails de l'intervention du prestataire

2.1 - Phase 1 : finaliser le dispositif et définir la procédure de recrutement des familles (4 mois)

2.1.1- Accompagner xxxxx dans la finalisation du dispositif

2.1.2 - définir avec les communes les modalités de recrutement des familles

2.1.3. Concevoir un plan de communication

2.1.4. Elaborer un dispositif d'évaluation de la démarche (recrutement – animation – communication) comprenant notamment l'évolution des comportements des familles

2.2. Phase 2 : recrutement des familles, animation du dispositif y compris les outils de communication (12 mois)

2.2.1. Recrutement des familles

2.2.2. Animation du dispositif

2.2.3. Animation des outils de communication

2.3. Phase 3 : Évaluation et préconisations pour pérenniser le dispositif (2 mois)

3. Pilotage du projet

4. Composition de l'équipe

5. Propriété intellectuelle, confidentialité

6. Calendrier

Préambule : Le Plan climat de xxxxxxxxxxxxxxxx

La xxxxxxxxxxxxxxxx s'est engagée dès 2007, dans une démarche « Plan Climat » avant que la loi Grenelle II Environnement (2010) ne l'exige. Le bilan carbone du territoire, réalisé avec l'appui technique de l'Agence Locale de l'Énergie et du climat (ALEC) révèle que les émissions de CO2 s'élèvent à 4 765 000 millions de tonnes réparties comme suit :

- 26% pour les Transports
- 27% pour le résidentiel et tertiaire
- 24% pour la Consommation
- 4% pour les Déchets
- 19% pour l'Industrie

En votant le programme d'actions du Plan climat, le 11 février 2011, xxxxx prévoit de diviser par 4 les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) sur son territoire d'ici à 2050. Elle entend associer les habitants à cet objectif. En effet, si la collectivité planifie une série de mesures structurantes, en matière notamment de déplacements, d'urbanisme, d'habitat, elle a conscience que toutes ces procédures n'auront leur plein effet qu'avec une mobilisation massive de la population.

Il s'agit également de constituer un réseau social dynamique associant étroitement les différents acteurs locaux de la lutte contre le changement climatique, notamment les communes et les associations du fait de leur proximité avec le terrain.

1- Le projet « Pionniers du climat »

1.1- le projet et les objectifs poursuivis :

xxxxxx souhaite mettre en place un dispositif de mobilisation citoyenne intitulé « Pionniers du climat ». Ce dernier est centré sur le recrutement, en étroit partenariat avec les communes, de 100 foyers volontaires qui s'engagent, sur une année, à suivre un certain nombre de recommandations destinées à :

- faire évoluer leurs consommations d'énergie et d'eau chaude sanitaire dans leur logement,
- faire évoluer leurs consommations de biens et services courants,
- adopter des modes de déplacements moins émissifs.

Ils bénéficieront de conseils individualisés pour modifier leurs comportements dans les trois domaines retenus.

Parmi ces volontaires, on pourra distinguer une dizaine de « foyers témoins » avec lesquels on travaillera en collaboration plus étroite pour identifier les stratégies les plus efficaces de changement des comportements, tester des actions spécifiques, un engagement plus fort dans un domaine, ...

Certains « foyers-témoins » pourront par la suite intégrer le club climat (l'ensemble des partenaires locaux : institutionnels, collectivités, acteurs économiques, associations, qui collaborent à la mise en œuvre de la politique énergie climat de xxxxx depuis son entrée dans une démarche « plan climat » en tant que représentants de la société civile.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- 1) Informer, sensibiliser les citoyens à la question de l'énergie et du climat et favoriser des comportements moins émetteurs de CO₂ sur le territoire de xxxxx ;
- 2) Mobiliser, fédérer différents partenaires et acteurs de la lutte contre le changement climatique (communes, associations, structures porteuses d'espaces Info-énergie ou économie d'eau, bailleurs sociaux,...) ;
- 3) S'appuyer sur un noyau de familles « pionnières du climat » que l'on sensibilise à des comportements plus durables et dont on suit l'évolution des comportements et des consommations. Cet objectif suppose de considérer les émissions et les factures en début d'expérimentation (état de référence) et de suivre leur progression jusqu'à son terme ;
- 4) Proposer un dispositif stimulant la participation des citoyens, au-delà des familles pilotes, et son engagement dans des comportements plus durables, selon un effet « boule de neige ».

Il s'agit de promouvoir l'engagement individuel et collectif afin de constituer un réseau d'acteurs engagés en faveur du climat au niveau local.

1.2. La mission du prestataire et sa durée

La mission du prestataire consistera à finaliser, déployer, animer le dispositif et en assurer le suivi et l'évaluation. Des initiatives visant à accompagner les changements de comportements existent déjà sur le territoire communautaire. Ces initiatives émanent et impliquent des acteurs divers : collectivités, associations, bailleurs sociaux, copropriétés, et notamment de structures telles que les « Espaces Info-énergie » et les « Espaces Info économie d'eau ». Il ne s'agit pas d'entrer en concurrence avec elles mais plutôt de les associer au projet en nouant des partenariats.

En premier lieu, un recensement des initiatives existantes est attendu.

En second lieu, le prestataire devra faire des propositions pour trouver une complémentarité entre le futur dispositif communautaire et les dispositifs existants, pour y associer les acteurs locaux de la lutte contre le changement climatique, dans l'objectif d'ancrer le dispositif des pionniers du climat dans le tissu local préexistant.

Sont également attendues des propositions sur les moyens de :

- mobiliser les foyers tout le long de l'expérimentation,
- mesurer les consommations et leur poids dans le budget des familles,
- modifier durablement les comportements,
- faire « boule de neige » auprès du plus grand nombre,
- pérenniser le dispositif au-delà des 12 mois d'expérimentation.

La mission durera 17 mois à compter de la notification du marché, décomposée comme indiqué au point 2.

2 - Détails de l'intervention du prestataire

Le présent cahier des charges comporte 3 phases.

2.1 Phase 1 : finaliser le dispositif et définir la procédure de recrutement des familles (4 mois)

2.1.1. Accompagner xxxxx dans la finalisation du dispositif

Il sera demandé au prestataire de :

- Répertorier les initiatives locales, l'objectif étant de faciliter leur coordination avec le futur dispositif. Le prestataire devra notamment rencontrer les acteurs locaux, particulièrement les communes, les associations accueillant des espaces info-énergie et les bailleurs sociaux actifs dans le domaine de la mobilisation citoyenne.

- Proposer un programme d'animation qui soit, dans la mesure du possible complémentaire et/ou fédérateur des initiatives existantes.

Le programme d'animation comportera **a minima** :

- 3 réunions plénières : lancement, clôture, une réunion intermédiaire ;
- un bilan initial des comportements de chaque ménage et un relevé de mesures et de factures des consommations d'énergie (yc transports), d'eau, de biens et de services des ménages en début et en fin d'expérimentation ;
- plusieurs rencontres pour les familles (type et fréquence à déterminer : animations, ateliers, visites, ...)
- un dispositif spécifique et un suivi renforcé pour les foyers témoins ;
- un suivi des échanges, de type forum, FAQ, recueil d'initiatives, de témoignages, appel à la nouvelle campagne de mesure périodique, ...

Lors de l'élaboration du programme d'animation, le prestataire sera guidé par **le souci constant de fidéliser les foyers tout au long de l'expérimentation, de modifier durablement leurs comportements et de faire « boule de neige » auprès du plus grand nombre.**

Ce programme précisera le nombre et contenu des réunions entre familles, le nombre d'ateliers d'animation, l'opportunité et le nombre de visites de sites, de visites à domicile, événements collectifs ou autres animations spécifiques, l'opportunité de distribuer des kits d'action ou de consentir des avantages aux familles pionnières (kit économie d'eau ou d'énergie, achats groupés d'équipements d'énergies renouvelables, de vélos électriques, ...). Le prestataire pourra aussi proposer plusieurs programmes d'animation répondant à plusieurs niveaux d'engagement des familles.

Le prestataire proposera un outil de mesure des consommations libre d'accès. La facilité de la prise en main sera valorisée en premier lieu.

Parmi les animations proposées, le prestataire exposera clairement celles qu'il entend mener à bien dans le cadre de la présente mission et dans le respect du budget et du calendrier y afférant, sachant que xxx prend à sa charge la réalisation des supports de communication, la mise en place d'une plate-forme d'échanges, les frais liés à la réservation de salles, aux déplacements des familles.

Il devra faire des propositions pour la mise en œuvre par xxxx des animations annexes ou parallèles au dispositif principal qu'il n'entend pas mener à bien directement (modalités de partenariat avec un acteur local / une entreprise par exemple pour négocier des kits pour les familles, ...).

Il est attendu a minima du prestataire qu'il prenne à sa charge les missions suivantes :

- montage et animation des réunions plénières et des autres réunions dédiées aux familles ;
- relevé des consommations des familles, avec proposition d'un outil de mesure en libre accès.

2.1.2 . Définir avec les communes les modalités de recrutement des familles

Il s'agit de recruter, en étroite collaboration avec les communes, 100 familles, dont une dizaine de familles « témoins » et une dizaine de familles d'agents de xxx , en veillant à garantir une certaine représentativité du panel de façon à ce que chaque citoyen se sente concerné par le dispositif des pionniers du climat : l'objectif est d'éviter qu'un type de public soit sur-représenté ou que seules quelques communes phares soient associées au dispositif.

Par conséquent, le prestataire devra :

- Entrer en contact avec les communes afin de déterminer les modalités de collaboration entre xxxx et le prestataire d'une part, et les différentes communes d'autre part dans le recrutement des familles (« qui fait quoi » : dimensionnement de l'appui que les communes attendent du prestataire pour le recrutement de familles, quels canaux de communication sont mobilisés pour diffuser l'information : journal municipal, site internet, ...).

Les communes auront préalablement été informées du lancement et du contenu du marché « pionniers du climat ».

- Veiller, sans chercher à composer un échantillon strictement fidèle à la composition de la population du territoire, à garantir un certain équilibre sociodémographique (proportionnalité des communes, CSP, propriétaires et locataires, etc) et en matière de type d'habitat (individuel ou collectif) et de mode de chauffage. Le prestataire tiendra compte, dans les critères de sélection, de la proximité géographique afin de faciliter la cohésion et les échanges physiques entre familles. Il pourra éventuellement proposer d'autres critères qui lui semblent pertinents. La motivation demeure le premier critère de sélection, notamment dans le choix des quelques « foyers témoins ».

- Rédiger l'appel à candidature.
- Prévoir un protocole d'engagement entre xxxx et les familles volontaires pour définir les conditions de participation (modalités d'entrée, de déroulement et de sortie du dispositif, échéancier, indemnisation, ...).

2.1.3. Concevoir un plan de communication

Le prestataire travaillera en étroite et constante collaboration avec :

- la direction de la communication de xxxx afin d'assurer la cohérence avec la politique communicationnelle de notre établissement,
- la direction de la communication interne pour assurer la communication relative aux familles d'agents communautaires.

Il se rapprochera de la direction du numérique pour étudier l'opportunité et, le cas échéant, les moyens, d'intégrer l'initiative « pionniers » du climat dans le projet relatif aux « 1000 tablettes »¹ prévu dans le cadre du projet de xxxxx. Compte tenu de l'incertitude pesant sur la concrétisation du projet « mille tablettes » dans le temps imparti au marché « pionniers du climat », l'ensemble des prestations demandées dans le présent cahier des charges au titre des « mille tablettes » sera compté en option.

Il devra concevoir puis animer un plan de communication détaillé (la charte graphique et la réalisation des documents et supports divers restant à la charge de la direction de la communication).

Ce plan de communication répondra aux enjeux suivants :

- accompagner et mobiliser les familles pionnières tout au long du projet,
- faire boule de neige auprès du grand public,
- assurer une meilleure visibilité et lisibilité du Plan climat de xxxxx auprès du grand public et auprès des autres collectivités,
- valoriser l'expérience spécifique des familles d'agents pour sensibiliser les agents de notre établissement au plan climat et à la mobilisation citoyenne.

Pour ce faire, il est attendu du prestataire a minima :

- Qu'il se rapproche de la direction de la communication et de la direction de la communication interne pour recenser les outils disponibles ou susceptibles d'être à disposition.
- Qu'il mette à contribution les différents partenaires, notamment les communes, pour qu'ils s'impliquent dans le projet et qu'ils relaient l'information.
- Qu'il conçoive la page web dédiée aux pionniers du climat sur le site internet de xxx. Le site comportera a minima des informations sur le dispositif et sur la façon d'y adhérer, sur les gestes à adopter, une géolocalisation des familles pionnières, une assistance en ligne pour les bilans des familles (relevés de consommations, ...) et un forum dédié à l'échange d'expériences entre les familles. Si l'initiative « pionniers du climat » venait à s'inscrire dans le projet 1000 tablettes, il pourrait être demandé au prestataire de concevoir une application simple pour tablettes et smartphones. Cette prestation sera chiffrée en option.

- Qu'il fournisse le contenu d'une plaquette qui sera réalisée par la direction de la communication dans la perspective d'un événement de lancement du dispositif.

Le prestataire peut, s'il le juge pertinent et à condition d'argumenter sa proposition, mettre l'accent sur d'autres enjeux non mentionnés ci-dessus.

Il respectera les critères environnementaux dans l'élaboration de la stratégie de communication.

2.1.4. Elaborer un dispositif d'évaluation de la démarche comprenant notamment l'évolution des comportements des familles

Le prestataire devra proposer à xxxx un dispositif d'évaluation de la démarche (recrutement / animation / communication). Divers indicateurs (économiques, techniques, ...) permettront d'évaluer les résultats obtenus au regard des objectifs fixés :

- évolution des consommations et de la facture,
- changement durable des comportements des familles témoins,
- phénomène boule de neige,
- visibilité du plan climat de xxxx
- impact sur la visibilité du plan climat et la sensibilisation des agents de notre établissement.

Une attention particulière sera portée à l'élaboration d'un outil de mesure de l'évolution des comportements des ménages sélectionnés.

Un comité de pilotage validera en fin de phase 1, le dispositif, ses modalités d'évaluation et le plan de communication ainsi que l'appel à candidature et le panel de familles retenues.

Livrables Phase 1 :

+ 3 mois : Rapport d'étape amenant des propositions sur

- **les critères de sélection des familles,**
- **la finalisation du dispositif,**
- **l'évaluation du dispositif (dont évolution des comportements des familles),**
- **le programme d'animation**
- **le plan de communication – arborescence et contenus du site, et le cas échéant de l'application « tablettes » envisagée,**
- **le calendrier de mise en œuvre du dispositif.**

+ 4 mois : Rapport définitif précisant les modalités de recrutement des familles, le fonctionnement du dispositif et sa complémentarité avec les dispositifs existants, l'évaluation du dispositif (dont évolution des comportements des familles), le programme d'animation, ses modalités de mise en œuvre et un calendrier détaillé, le plan de communication et son calendrier détaillé de mise en œuvre, l'appel à candidature et le protocole d'engagement entre xxxx et les familles volontaires.

Le rapport définitif fera l'objet d'une validation en comité de pilotage.

2.2. Phase 2 : recrutement des familles, animation du dispositif y compris les outils de communication (12 mois)

2.2.1. Recrutement des familles

Le prestataire formalisera, en relation avec les communes, le recrutement des familles et règlera l'ensemble des contraintes, notamment juridiques, afférant à leur recrutement et à la communication autour de leur participation au dispositif (droit d'image, ...). La réunion de lancement du dispositif se tiendra à l'automne 2012.

2.2.2. Animation du dispositif

Le prestataire animera les parties du programme d'action mentionnées précédemment et validées par le comité de pilotage dans le respect du budget affecté à la présente mission. Il conseillera xxxx et l'épaulera dans la mise en place des animations annexes ou parallèles au dispositif principal qu'il ne prendra pas directement en charge.

2.2.3. Animation des outils de communication

Le prestataire aura à sa charge l'animation du dispositif de communication : animation de la page web dédiée aux pionniers du climat (web tv, production de contenus, événements collectifs, etc...), le cas échéant de l'application tablette et smartphone dédiée aux pionniers.

Le prestataire respectera les critères environnementaux dans l'animation du dispositif de communication et des manifestations.

2.3. Phase 3 : évaluation finale et préconisations pour pérenniser le dispositif (2 mois)

Le prestataire utilisera le dispositif d'évaluation validé en fin de première phase pour évaluer qualitativement et quantitativement la première année d'expérimentation. Il devra proposer des pistes d'amélioration du dispositif. Ces dernières permettront d'assurer l'ancrage local et la pérennisation du concept, y compris la communication autour de la démarche.

Il proposera, le cas échéant, des pistes d'amélioration du dispositif d'évaluation de la démarche.

Le prestataire fera des propositions quant à l'exploitation du gisement de « familles témoin ». Il réfléchira notamment à leur plus-value au sein du club climat et dans le déploiement du plan d'actions du plan climat.

Les différentes propositions seront présentées lors de la réunion plénière de clôture du dispositif en présence des familles pionnières.

En option, le prestataire proposera une déclinaison de la campagne *Engage* d'Energy cities dont xxxx est adhérente, pour valoriser l'engagement des familles pionnières du climat et pérenniser la communication sur le plan climat.

Livrables Phase 3 :

+17 mois : rapport évaluant la démarche et proposant des pistes d'amélioration et de pérennisation du dispositif, des pistes d'exploitation des « familles témoins », le cas échéant, des pistes d'amélioration du dispositif d'évaluation.

3. Pilotage du projet

La chef de projet évaluation environnementale sera la personne référente du projet. Le comité technique réunira une équipe composée :

- d'un représentant du service participation de la direction du développement durable et de la participation,
- d'un représentant de la direction de la communication,
- d'un représentant de la direction de la communication interne,
- le cas échéant d'un représentant de la direction du numérique,
- d'un représentant de la direction de la logistique et du courrier,
- de représentants des communes parties prenantes de l'action pionniers du climat.

Le comité de pilotage sera composé d'élus de xxxx et des communes concernées.

Le comité de pilotage se réunira à deux reprises :

- M + 4, préalablement au lancement de la démarche pour validation du dispositif et des familles retenus,
- M + 17, préalablement à la réunion de clôture, pour dresser un bilan de la démarche et en organiser la suite.

4. Composition de l'équipe

L'équipe se réunira autour d'un chef de projet identifié. Elle pourra répondre en groupement et devra mobiliser, entre autres, les compétences suivantes :

- expertise en matière de conception et surtout d'animation de dispositifs de mobilisation citoyenne,
- expertise en communication,
- expertise en sociologie, comportements,
- expertise dans le domaine du développement durable, de l'énergie et des GES en particulier.

L'équipe doit détenir des qualités rédactionnelles, pédagogiques et de synthèse pour l'élaboration de l'ensemble des documents. Une bonne connaissance du tissu associatif local serait appréciée.

- Propriété intellectuelle, confidentialité

Les rapports, outils et méthodes fournis par le prestataire dans le cadre du présent marché sont propriété intellectuelle de xxxxx qui en dispose librement.

Le prestataire est tenu par une stricte confidentialité. Il s'engage à ne faire aucune diffusion écrite ou orale à quelque titre que se soit des informations dont ils auraient connaissance au cours de l'exercice de la présente mission et des documents qu'il sera amené à produire.

6 - Calendrier

Cf. annexe 1

Documentation complémentaire

<http://www.coachcarbone.org/>