



**EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS**  
**DE LA COMMISSION PERMANENTE**

Commission permanente du **8 juillet 2019**

Décision n° **CP-2019-3213**

commune (s) :

objet : Assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans le champ des usages, de l'innovation de services et des changements de comportements - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer les accords-cadres

service : Direction générale déléguée aux ressources - Service finances, achats, ressources

**Rapporteur** : Madame la Vice-Présidente Frih

**Président** : Monsieur Marc Grivel

Date de convocation de la Commission permanente : vendredi 28 juin 2019

Secrétaire élu : Madame Murielle Laurent

Affiché le : mardi 9 juillet 2019

Présents : M. Grivel, Mme Bouzerda, MM. Bret, Brumm, Da Passano, Mme Picot, MM. Le Faou, Crimier, Philip, Galliano, Mme Dognin-Sauze, MM. Colin, Charles, Mmes Laurent, Gandolfi, M. Barral, Mme Frih, M. Claisse, Mme Vessiller, M. George, Mme Cardona, MM. Vincent, Rousseau, Desbos, Mme Glatard, MM. Longueval, Pouzol, Eymard, Bernard, Pillon, Mmes Panassier, Baume, MM. Calvel, Sellès, Suchet, Veron, Hémon, Mme Belaziz, M. Jacquet, Mmes Peillon, Jannot, M. Vesco.

Absents excusés : MM. Kimelfeld (pouvoir à Mme Peillon), Abadie, Mme Geoffroy (pouvoir à Mme Jannot), MM. Kabalo (pouvoir à Mme Belaziz), Képénékian (pouvoir à Mme Laurent), Mmes Frier (pouvoir à Mme Bouzerda), Rabatel, Poulain, M. Chabrier.

Absents non excusés : M. Barge.

**Commission permanente du 8 juillet 2019****Décision n° CP-2019-3213**

objet : **Assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans le champ des usages, de l'innovation de services et des changements de comportements - Lancement de la procédure d'appel d'offres ouvert - Autorisation de signer les accords-cadres**

service : Direction générale déléguée aux ressources - Service finances, achats, ressources

**La Commission permanente,**

Vu le projet de décision du 26 juin 2019, par lequel monsieur le Président expose ce qui suit :

Le Conseil, par sa délibération n° 2017-1976 du 10 juillet 2017, a délégué à la Commission permanente une partie de ses attributions. Le dossier présenté ci-après entre dans le cadre de cette délégation, selon l'article 1.22.

**I - Contexte**

Les changements de comportement et la diversité, tant des attentes des publics que des modes de vie ont des répercussions sur toutes les politiques publiques de la Métropole de Lyon, notamment en matière de mobilité, de gestion des déchets, de solidarités, ou encore de pratiques sur l'espace public.

Face à la complexité croissante et à l'accélération de ces changements, la direction de la prospective et du dialogue public est chargée d'aider à analyser les mutations, à poser et partager les enjeux sociétaux, afin de positionner au mieux la conduite de l'action publique. Cela se traduit par des missions de différentes natures telles que :

- la production d'études et d'analyses des représentations et des usages, sur des sujets très divers, touchant à tous les champs de compétence de la collectivité (mobilité, travail, handicap, vieillesse, économie, pauvreté, etc.),
- la conception et l'animation de démarches collectives ou de dispositifs nouveaux, avec des publics et partenaires nombreux, internes et/ou externes (travail d'analyse et d'accompagnement mené sur la laïcité ou la conception et l'organisation des premières assises du covoiturage à Lyon),
- la co-conception et l'expérimentation, avec les agents et les usagers, de services améliorés ou de dispositifs innovants, en lien avec les attentes, les pratiques et l'évolution des modes de vie des habitants ou des modes de faire des organisations (travail de diagnostic des usages et de co-conception d'aménagements et de services, mené sur l'accueil social, avec les Maisons de la Métropole (MDM) du territoire).

Il s'agit alors de proposer aux directions opérationnelles des approches différentes et innovantes pour la mise en œuvre, construites sur-mesure en croisant les expertises et les méthodes, afin de pouvoir prendre en compte le plus finement possible la complexité des modes de vie.

Pour pouvoir répondre de façon précise et réactive aux sollicitations des directions opérationnelles de la Métropole dans les divers champs de ses politiques publiques, la direction de la prospective et du dialogue public a besoin de s'adjoindre les services d'un ensemble pluridisciplinaire de professionnels, complémentaires dans leur expertise et mobilisables de manière souple et agile.

**II - Choix de la procédure**

Il s'agirait de lancer une procédure d'appel d'offres ouvert en application des articles L 2124-2, R 2124-2 et R 2161-1 à R 2161-5 du code de la commande publique pour l'attribution de 3 lots relatifs à une assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans le champ des usages, de l'innovation de services et des changements de comportements.

Les prestations feraient l'objet de l'allotissement suivant :

- lot n° 1 : conception et réalisation d'études d'usages et études marketing :

Il s'agit du lot principal de cette procédure. L'objectif est d'aider la Métropole à mieux analyser et expliquer les pratiques, les modes de vie et représentations des habitants, pour permettre à la collectivité de faire évoluer ses approches et son offre de services en conséquence. A titre d'exemple, ce lot permettra de poursuivre le travail engagé autour des outils "baromètres", qui visent à mesurer l'évolution des perceptions et attentes des habitants sur des thématiques clés de leur cadre de vie (propreté, mobilité, gestion des déchets, eau potable, énergie, etc.). Ce lot pourra également permettre d'engager des études d'usages en lien par exemple avec le développement de services nouveaux ou de tester l'acceptabilité de parcours usagers repensés,

- lot n° 2 : conception et animation de démarches d'intelligence collective :

Il s'agit d'accompagner les services de la Métropole dans la conception d'approches et de services innovants, en stimulant la créativité et la capacité d'innovation d'équipes et des groupes projet. Ainsi, le titulaire de ce lot aura pour mission de co-concevoir et d'animer des séances de travail créatif ou de production collective, avec des publics divers, pouvant être nombreux et d'origine variée (agents de la collectivité, partenaires issus du secteur public ou privé, élus, société civile, usagers etc.). A titre d'exemple, le titulaire pourra être amené à concevoir une séance de travail créative sur les questions d'habitat ou d'énergie, à organiser des ateliers de travail pour affiner et préciser un nouveau service ou une nouvelle approche en cours de conception,

- lot n° 3 : conception et animation de dispositifs d'appui aux changements de comportements :

Le lot n° 3 consiste à mettre en œuvre des méthodes et techniques favorisant l'appropriation par les bénéficiaires, de nouveaux services, nouvelles pratiques ou nouveaux modes de faire. Pour faire face aux enjeux clés - tels que le développement durable dans toutes ses dimensions - tout en tenant compte de la diversité des attentes et modes de vie des habitants, la collectivité se doit en particulier :

- . d'inciter à des modes de vie moins consommateurs d'énergie, dans les champs de la mobilité, de l'habitat etc.,
- . d'inciter à des gestes qui favorisent une bonne qualité de services urbains, au moindre coût,
- . d'inciter à l'utilisation de dispositifs mis en place et mieux comprendre les mécanismes du "non recours" à certaines prestations.

Tous les lots feraient l'objet d'accords-cadres à bons de commande, conformément aux articles R 2162-1 à R 2162-6 du code de la commande publique.

Ils seraient conclus pour une durée ferme de 2 ans, reconductible de façon expresse une fois 2 années.

Les lots comporteraient un engagement de commande suivant :

Lot	Libellé du lot	Engagement minimum de commande pour la durée totale du marché		Engagement maximum de commande pour la durée totale du marché	
		€ HT	€ TTC	€ HT	€ TTC
1	conception et réalisation d'études d'usages et études marketing	sans minimum		480 000	576 000
2	conception et animation de démarches "d'intelligence collective"	sans minimum		300 000	360 000
3	conception et animation de dispositifs d'appui aux changements de comportements	sans minimum		248 000	297 600

Il est donc proposé à la Commission permanente d'autoriser monsieur le Président à signer lesdits accords-cadres, conformément à l'article L 3221-1 du code général des collectivités territoriales ;

Vu ledit dossier ;

**DECIDE**

**1° - Approuve** le lancement de la procédure en vue de l'attribution des accords-cadres de prestations intellectuelles pour une assistance à maîtrise d'ouvrage spécialisée dans le champ des usages, de l'innovation de services et des changements de comportement.

**2° - Autorise**, dans le cas où la procédure d'appel d'offres est déclarée infructueuse, monsieur le Président à poursuivre par voie de marché passé sans publicité ni mise en concurrence préalables (article R 2122-2 du code de la commande publique) ou procédure avec négociation (article R 2124-3 6° du code de la commande publique) ou par la voie d'un nouvel appel d'offres (article R 2124-2 du code de la commande publique), selon la décision de l'acheteur.

**3° - Les offres** seront jugées et classées par la commission permanente d'appel d'offres de la Métropole.

**4° - Autorise** monsieur le Président à signer les accords-cadres et tous les actes y afférents :

- lot n° 1 : conception et réalisation d'études d'usages et études marketing ; pour un montant maximum de 240 000 €HT, soit 288 000 €TTC, pour une durée ferme de 2 ans, reconductible de façon expresse une fois 2 années,

- lot n° 2 : conception et animation de démarches d'intelligence collective ; pour un montant maximum de 150 000 €HT, soit 180 000 €TTC, pour une durée ferme de 2 ans, reconductible de façon expresse une fois 2 années,

- lot n° 3 : conception et animation de dispositifs d'appui aux changements de comportements ; pour un montant maximum de 124 000 €HT, soit 148 800 €TTC, pour une durée ferme de 2 ans, reconductible de façon expresse une fois 2 années.

**5° - Le montant** à payer, au titre des présents accords-cadres, soit un montant maximum sur la durée totale des accords-cadres, de 1 028 000 €HT, soit 1 233 600 €TTC, serait prélevé sur les crédits à inscrire au budget principal - exercices 2020, 2021, 2022, 2023 et 2024 - chapitre 011.

Et ont signé les membres présents,  
pour extrait conforme.

**Reçu au contrôle de légalité le : 9 juillet 2019.**