



PROGRAMME D'INVESTISSEMENTS D'AVENIR

Fonds « Transition numérique de l'État et
modernisation de l'action publique »

Appel à projets :

**Projets de transition numérique des
administrations pour la première promotion du
programme « Designers d'intérêt général »**

*Sous réserve de la publication au JORF de l'arrêté d'approbation du cahier des charges par le
Premier ministre*

Cahier des charges
27 février 2019

Table des matières

1	Contexte et enjeux	3
2	Projets UX attendus.....	3
2.1	Des projets à fort impact en termes d'amélioration d'expérience utilisateurs de services publics en ligne	3
2.2	Des projets nécessitant les expertises d'un ou deux designers d'intérêt général durant 6 à 12 mois.....	4
2.3	L'engagement de l'administration à mettre à disposition l'environnement nécessaire à la réalisation du projet UX.....	4
2.4	L'engagement de l'administration à participer au programme d'accompagnement de la première promotion	4
2.5	L'engagement de l'administration à pérenniser les résultats du projet	5
3	Administrations éligibles et critères d'éligibilité	5
3.1	Administrations éligibles	5
3.1.1	Cas des administrations de l'Etat	5
3.1.2	Cas des autres administrations et organismes de service public	6
3.1.3	Possibilité d'autofinancement	6
3.2	Rappel des critères d'éligibilité des projets UX	6
4	Dépôt et sélection des projets	6
4.1	Processus de sélection des projets.....	6
4.2	Modalités de remise des dossiers	7
4.3	Contenu du dossier de candidature	7
4.4	Critères d'évaluation	7
5	Sélection, financement et accompagnement des designers d'intérêt général une fois les projets sélectionnés	8
5.1	Sélection des designers d'intérêt général	8
5.2	Financement des designers d'intérêt général	8
	Annexe 1 : MODALITES DE DEPOT EN LIGNE	9
	Annexe 2 : FICHE DETAILLEE.....	10

1 Contexte et enjeux

Le programme « Designers d'intérêt général » vise à recruter des personnes ayant des compétences en design UX (User eXperience, design d'expérience utilisateurs, design d'interfaces utilisateurs) pour diffuser les méthodes UX design dans les services publics en ligne et pour développer ces compétences nouvelles au sein des administrations. Le processus d'appel à projet et de sélection des profils reprend celui du programme « **Entrepreneur d'Intérêt Général** » (EIG).

Le programme est lancé à la suite du comité de pilotage du 27 février 2019 du Programme d'investissement d'avenir (PIA) sur le Fonds « Transition numérique de l'État et modernisation de l'action publique ». L'ensemble du programme et l'animation de la communauté sera financé par le **Programme d'investissements d'avenir (PIA), fonds « Transition numérique de l'État et modernisation de l'action publique »**. Les projets UX sélectionnés et éligibles au financement PIA seront **financés à 100%** du coût total employeur.

Le présent appel à projets vise à sélectionner les projets des administrations qui pourront accueillir des designers d'intérêt général à partir de juin 2019.

L'appel à projets UX est ouvert jusqu'au 2 avril 2019, 17h00.

2 Projets UX attendus

2.1 *Des projets à fort impact en termes d'amélioration d'expérience utilisateurs de services publics en ligne*

Les projets UX seront retenus selon les critères suivants :

- importance de l'enjeu pour l'action du ministère, notamment dans le cadre de la transformation du service public portée par Action Publique 2022 et d'un portage interne de haut niveau ;
- potentiel d'amélioration de services publics en ligne en termes d'UX – expérience utilisateurs ;
- intégration de l'accessibilité des services publics en ligne à des personnes en situation de handicap.

Exemple de projets UX attendus (sans que cette liste ne corresponde à une priorité) :

- conception de nouvelles interfaces pour les agents publics et les usagers en intégrant au démarrage du projet des actions centrées sur les utilisateurs ;
- amélioration de l'expérience utilisateurs de services en ligne déjà existants en retravaillant en profondeur la totalité des parcours utilisateurs ;
- construction de modules UX interopérables entre plusieurs administrations pour des usages standards ;

- projets UX pour améliorer l'expérience utilisateur et le parcours usagers regroupant plusieurs projets de refonte de services en ligne ou de création de nouveaux services en ligne.

2.2 Des projets nécessitant les expertises d'un ou deux designers d'intérêt général durant 6 à 12 mois

Les projets UX présentés doivent :

- être réalisables sur une période de 6 à 12 mois ;
- être dimensionnés pour accueillir un ou deux designers d'intérêt général.

Pour chaque projet, l'administration doit :

- **identifier deux mentors** : un mentor opérationnel en charge de l'encadrement du ou des designers d'intérêt général, un autre mentor de haut niveau pour faciliter la prise de décision stratégique ;
- **s'engager à mettre à disposition des designers d'intérêt général les contacts adéquats**, au sein des directions métiers et de la DSI afin d'intégrer pleinement le projet aux actions du ministère.

La description de chaque poste de l'équipe projet (par exemple : chef de projet, développeur, expert métier, etc.) et de leur niveau d'implication sera un plus dans l'appréciation des défis proposés. Cette équipe sera décrite dans le dossier de candidature (voir modèle en **annexe 2**).

2.3 L'engagement de l'administration à mettre à disposition l'environnement nécessaire à la réalisation du projet UX

Afin de répondre à l'ambition de la transformation du service public par l'UX design, l'administration d'accueil doit s'engager à :

- mettre à disposition des designers d'intérêt général l'environnement nécessaire à la réalisation du projet ;
- publier, autant que possible, et de façon réutilisable par d'autres acteurs publics, les outils, ressources, méthodes développés dans le cadre des projets ;
- capitaliser sur les briques technologiques mises à disposition des administrations dans le cadre de la mise en œuvre de l'Etat plateforme (FranceConnect, APIs, nosdemarches.gouv.fr, autoévaluation Cerfa numérique etc.).

2.4 L'engagement de l'administration à participer au programme d'accompagnement de la première promotion

Un espace dédié permettra d'assurer des sessions d'accompagnement organisées toutes les deux semaines, auxquelles devront participer les designers d'intérêt général et leurs mentors.

Ce fonctionnement permet de créer de la transversalité entre les projets UX, d'encourager les synergies entre les différents acteurs du programme et de mettre en place une véritable dynamique de promotion au sein du programme.

Les administrations d'accueil devront donc non seulement offrir un environnement de travail pour toute l'équipe projet (agents et designers d'intérêt général) en leur sein, mais également fournir les ressources techniques et financières nécessaires à ce fonctionnement « hors les murs ».

2.5 L'engagement de l'administration à pérenniser les résultats du projet

Pour maximiser le potentiel de transformation, l'administration d'accueil décrira les actions qu'elle envisage de mettre en œuvre afin de poursuivre le projet UX et d'en industrialiser les résultats. Elle présentera notamment un plan de déploiement dans le ministère des solutions développées en intégrant des actions de formation des agents concernés.

Les progrès accomplis seront mesurés au travers d'indicateurs de satisfaction des utilisateurs avant / après le projet UX, de taux de conversion des utilisateurs des services en ligne avant / après le projet UX etc.

3 Administrations éligibles et critères d'éligibilité

3.1 Administrations éligibles

Les projets peuvent être présentés par une administration de l'État (ministère, administration centrale, opérateur sous tutelle, service déconcentré, voir 3.1.1), ou une autorité administrative indépendante, une collectivité territoriale, un établissement de santé (voir 3.1.2).

3.1.1 Cas des administrations de l'Etat

Les administrations de l'Etat peuvent bénéficier du financement PIA. Elles recevront à ce titre un financement du PIA équivalent à 100% du coût total employeur du recrutement de chaque designer d'intérêt général.

Dans la mesure où seul un ministère est éligible à un financement direct, un projet présenté par un opérateur ou un service déconcentré devra distinguer les rôles de **porteur opérationnel** et de **porteur administratif** (le ministère de tutelle de l'opérateur ou l'administration centrale dont dépend le service déconcentré).

Dans ce cas, le porteur administratif sera chargé d'assurer :

- le conventionnement avec la Caisse des dépôts et consignations (CDC) et le transfert des fonds vers le porteur opérationnel tandis que ce dernier assurera la constitution du groupement d'acteurs, le montage du projet et sa mise en œuvre ;
- le suivi administratif et financier du projet auprès de la CDC ;
- le suivi technique du projet auprès de la DINSIC.

Le suivi global est coordonné par le Secrétariat général au programme d'investissement (SGPI).

La convention liant le porteur administratif et la CDC sera signée une fois le projet sélectionné et le recrutement des designers réalisé. Outre les modalités de financement du projet, elle détaillera les modalités de suivi et d'évaluation du projet UX.

3.1.2 Cas des autres administrations et organismes de service public

La convention Etat-CDC prévoit que le fonds PIA « Transition numérique de l'Etat, modernisation de l'action publique », finance uniquement des administrations de l'Etat.

De ce fait, les autres administrations devront prévoir un financement alternatif (autofinancement par exemple), ou, pour bénéficier du financement, elles pourront établir une convention avec un ministère qui deviendrait le porteur administratif du projet (voir 3.1.1).

Dans tous les cas, leur candidature sera évaluée selon la même procédure et elles bénéficieront du programme d'accompagnement de la promotion.

3.1.3 Possibilité d'autofinancement

Dans tous les cas, l'administration candidate peut choisir de proposer un projet en assurant elle-même le financement du dispositif, sans toutefois s'affranchir des autres critères du présent cahier des charges.

3.2 Rappel des critères d'éligibilité des projets UX

- Impact du projet UX en termes de politique publique, d'amélioration de l'UX – expérience utilisateurs des services publics en ligne et d'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap, cf. §2.1
- Intégration d'un ou deux designer(s) d'intérêt général durant 6 à 12 mois au sein d'une administration, cf. §2.2
- Mise à disposition de l'environnement nécessaire à la réalisation du projet UX, cf. §2.3
- Participation au programme d'accompagnement de la promotion, cf. §2.4
- Perspectives de pérennisation des résultats du projet UX cf. §2.5.

4 Dépôt et sélection des projets

4.1 Processus de sélection des projets

La DINSIC, en lien avec la CDC et le SGPI :

- reçoit les dossiers déposés en ligne ;

- écarte les défis non éligibles ou insuffisamment détaillés et établit une pré-instruction ;
- organise la sélection finale des projets UX qui sera réalisée par un jury mixte, composé d'experts et personnalités de l'UX, d'agents de la DINSIC, du Secrétariat général pour l'investissement (SGPI) et d'autres administrations.

Le jury se réunira en avril pour sélectionner les projets. La sélection finale sera annoncée début avril 2019.

4.2 Modalités de remise des dossiers

Les projets doivent être déposés sous forme électronique, impérativement avant la clôture de l'appel à projets, la date et l'heure de réception faisant foi : mardi 2 avril **2019 à 17h00** (heure de Paris). Les modalités techniques de dépôt en ligne des dossiers de soumissions sont détaillées en **annexe 1** du présent cahier des charges.

Le dossier de soumission doit être déposé sur le site :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/appel-a-projets-pour-integrer-experts-ux>

Pour toute demande de renseignement sur la procédure de réponse au présent appel à projets, vous pouvez contacter designer-interet-general@numerique.gouv.fr.

4.3 Contenu du dossier de candidature

La candidature des administrations à l'appel à projets « Projets de transition numérique des administrations pour la première promotion des Designers d'intérêt général » doit inclure les éléments suivants :

1. Une fiche détaillée à saisir en ligne (description en annexe 2)
2. Une présentation de synthèse sous forme de diapositives de 10 planches maximum (format pitch), à joindre en ligne ;
3. Une simulation financière détaillant le coût prévisionnel d'un recrutement en CDD de 6 à 12 mois à 3 500 euros nets par mois (indiquer le salaire brut chargé) afin de calculer la masse salariale et le montant du financement demandé, à joindre en ligne.

Pour toute question sur le contenu du dossier de soumission, vous pouvez contacter : designer-interet-general@numerique.gouv.fr.

4.4 Critères d'évaluation

Les projets éligibles seront évalués lors du processus de sélection selon la grille d'analyse suivante :

1. Impact du projet UX en termes de politique publique, d'amélioration de l'UX – expérience utilisateurs des services publics en ligne et d'accessibilité numérique pour les personnes en situation de handicap

2. Qualité de l'équipe d'agents publics impliquée dans le projet : temps passé sur le projet, niveaux hiérarchiques impliqués (notamment le mentor de haut niveau), etc.
3. Qualité et précision de la définition du projet et cohérence de l'équipe (agents, designers d'intérêt général) envisagée
4. Adéquation avec les valeurs portées par le programme (qualité de l'accueil des designers d'intérêt général, travail en équipe, travail hors les murs, participation au programme d'accompagnement de la promotion...)

5 Sélection, financement et accompagnement des designers d'intérêt général une fois les projets sélectionnés

5.1 Sélection des designers d'intérêt général

Une fois les projets sélectionnés, un appel à candidatures sera lancé début avril 2019 pour recruter les designers d'intérêt général.

Les projets sélectionnés pourront être retravaillés avant l'appel à candidatures de façon à adapter les profils des candidats recherchés.

Les candidats seront sélectionnés par un jury mixte composé d'experts UX, d'experts publics et des membres des administrations d'accueil qui évalueront leurs compétences techniques, leur capacité à gérer un projet et leur contribution à des projets d'intérêt général et associatifs. Les candidats établiront une liste de choix et proposeront des premières pistes pour résoudre chaque projet sélectionné.

L'appel à candidatures auprès des designers d'intérêt général sera clôturé début mai 2019, pour une réunion du jury mi-mai et annonce de la sélection définitive. Les designers d'intérêt général seront intégrés en juin 2019.

5.2 Financement des designers d'intérêt général

Pour rappel, le financement des designers d'intérêt général est assuré à 100% par le PIA. La CDC conventionne avec l'administration lauréate (porteur administratif) pour lui verser la somme nécessaire au recrutement des designers d'intérêt général. Le salaire est fixé à 3 500 euros nets par mois pour tous les designers d'intérêt général.

Les administrations devront prendre en charge le recrutement administratif des Designers d'intérêt général et établir les contrats de travail dans les délais. Le versement des fonds est réalisé après transmission par l'administration à la CDC de la convention signée et de la simulation financière définitive pour chaque designer d'intérêt général.

Pour rappel : une administration peut également choisir de candidater au programme en assurant elle-même le financement du dispositif, sans toutefois s'affranchir des critères du présent cahier des charges.

Annexe 1 : MODALITES DE DEPOT EN LIGNE

Les entités porteuses de projets UX sont invitées à déposer leur candidature sur le site accessible à l'adresse suivante :

<https://www.demarches-simplifiees.fr/commencer/appele-a-projets-pour-integrer-experts-ux>

Le site offre une plateforme et des échanges sécurisés.

Il est dès lors nécessaire :

- d'ouvrir un compte sur le site de la consultation. Pour ce faire, cliquer sur « créer un compte » et utiliser son adresse email professionnelle.
- de prendre en considération le fait que la durée du téléchargement est fonction du débit de l'accès internet du soumissionnaire et de la taille des documents à transmettre, et de **ne pas attendre la date limite de dépôt des projets pour la transmission des fichiers de réponse par voie électronique**. Seule l'heure de fin de réception fait foi : la date et l'horodatage proviennent de la plate-forme et le soumissionnaire remettant un pli électroniquement en accepte explicitement l'horodatage ;
- de se reporter pour plus de détails au guide d'utilisation accessible à l'adresse : <https://demarches-simplifiees.gitbook.io/demarches-simplifiees/tutoriels/tutoriel-usager> et, en cas de difficulté d'envoyer un mail à « designer-interet-general@numerique.gouv.fr », en spécifiant dans l'objet qu'il s'agit de l'appel à projet pour la première promotion des designers d'intérêt général.

Annexe 2 : FICHE DETAILLEE A SAISIR EN LIGNE

Pour rappel, autres éléments à joindre :

- Une présentation de synthèse sous forme de diapositives de 10 planches maximum (format pitch) ;
- Une simulation financière détaillant le coût prévisionnel d'un recrutement en CDD de 6 à 12 mois à 3 500 euros nets par mois (indiquer le coût total employeur), financé à 100% par du PIA, afin de calculer la masse salariale.

Nom du projet UX :

Porteur opérationnel du projet :

- *Si différent, porteur administratif à associer au financement, au suivi et au conventionnement du défi :*
- *Si pertinent, administrations partenaires :*

Adresse de l'administration d'accueil :

Description du projet

- **Problématique à résoudre** (10 lignes maximum)
- **Solution proposée** (10 lignes maximum)
- **Durée souhaitée (6 à 12 mois)** (3 lignes maximum)
- **Bénéfices et impacts attendus en matière de transformation numérique et d'amélioration en termes d'UX – expérience utilisateur** (10 lignes maximum)
- **Impacts en termes d'accessibilité numérique pour des personnes en situation de handicap** (3 lignes maximum)
- **État d'avancement du projet (pas démarré/phase pilote, technologies et méthodes utilisées)** (3 lignes maximum)
- **Satisfaction des usagers au démarrage du projet sur les services en ligne concernés, taux de conversion au démarrage du projet** (5 lignes)

Mission des designers d'intérêt général et profils recherchés (détailler par profils) :

	Mission	Profil et expertises recherchés
Designers d'intérêt général 1		
Designers d'intérêt général 2		

Ressources mises à disposition (10 lignes maximum) :

Actions prévues pour pérenniser les résultats et les essayer dans d'autres services (10

lignes maximum) :

Obstacles potentiels à la bonne réalisation du projet et mesures pour les dépasser (10 lignes maximum) :

Description de l'équipe projet et ses apports :

Inclure directions métiers et SI impliquées.

Nom	Fonction	Statut	Implication (%)	Apport

Pourquoi postulez-vous au programme designers d'intérêt général ? Quels seront les bénéfices du dispositif designers d'intérêt général pour votre service ? (10 lignes maximum)

Vous attestez :

- de la possibilité pour les designers d'intérêt général à travailler hors les murs ;
- de l'engagement de l'équipe projet de mettre à disposition des designers d'intérêt général les ressources nécessaires à la réalisation de leur projet.

Demande de financement PIA (oui / non) :

Montant total du coût prévisionnel de recrutement des designers d'intérêt général (coût total employeur) financé à 100% par le PIA :

Contacts :

Mentor opérationnel (avec prénom, nom, numéro pro, email pro) :

Mentor de haut niveau (avec prénom, nom, numéro pro, email pro) :

Contact Ressources Humaines (avec prénom, nom, numéro pro, email pro) :

Contact convention PIA (avec prénom, nom, numéro pro, email pro) :