



DIRECTION GÉNÉRALE PROJET MÉTROPOLITAIN
MISSION INNOVATION NUMÉRIQUE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

Appui à l'évaluation de l'expérimentation d'un service de Wifi Public

■ CONTEXTE

Nantes Métropole souhaite mettre en place une expérimentation d'un service de WiFi dans l'espace public et dans les transports en commun pendant un an, accompagnée d'une démarche d'évaluation ouverte pour analyser les usages et les besoins et organiser le croisement de points de vue sur ce sujet.

Cette démarche renvoie à un des engagements du mandat de « permettre l'accès pour tous à Internet et multiplier les points d'accès au numérique : maisons de quartier, espace numérique dans les écoles, Wifi dans les pôles d'échanges et les transports collectifs... ».

L'expérimentation vise à répondre à trois questions principales:

1. Quels sont les usages et les besoins actuels en matière de WiFi public à Nantes ?
2. Quels sont les conditions et les impacts de la mise en œuvre technique de ce type dispositif ?
2. Quel doit être le rôle et la nature de l'investissement de la collectivité ?

Le wifi public est un service déployé dans les lieux publics (en intérieur ou en extérieur) accessible à tous, sur tous types de terminaux (smartphone, tablette, ordinateur portable) et qui est gratuit pour l'utilisateur (avec ou sans publicité selon le modèle économique). Le service qui sera déployé ne nécessitera pas d'authentification et ne proposera pas de publicité.

L'expérimentation repose sur la construction d'une typologie de trois usagers (citoyen-usagers, touriste, professionnel) qui renvoie à des hypothèses en termes de besoins et d'usages. A partir de cette typologie, des sites d'expérimentation ont été choisis : le site des Chantiers, le Jardin des Plantes, la place du Commerce, la place Rosa Parks, le pôle multimodal d'échanges Haluchère-Batignolles, la ligne 4 du busway et la navette aéroport.

Il s'agit donc de mettre en place une évaluation d'une durée d'un an (jusqu'en juin 2018), qui puisse accompagner l'expérimentation sur sa durée.

En parallèle, une offre de Wifi indoor préexiste au sein d'une vingtaine d'équipements publics de la ville de Nantes (maisons de quartiers, salles municipales...). Nantes Métropole souhaite soutenir une réflexion en interne sur les modalités de déploiement possibles du Wifi indoor dans les équipements et bâtiments publics afin notamment de gagner en cohérence et d'offrir in fine un service à l'utilisateur en phase avec ses besoins et attentes. Ainsi, il est proposé de s'appuyer sur la démarche d'évaluation de l'expérimentation outdoor pour travailler la question du développement du WiFi indoor.

Enfin, en 2012 Nantes Métropole a engagé une réflexion partagée avec la société civile sur les conditions d'implantation des antennes de téléphonie mobile sur les 24 communes de la Métropole qui a abouti à la signature d'une charte entre Nantes Métropole et les exploitants d'infrastructures radioélectriques. L'expérimentation de WiFi public outdoor entend respecter les principes énoncés dans cette charte à savoir le principe de transparence, le respect de niveaux d'émission et la réalisation de mesures d'émission des ondes.

■ PREMIERS ÉLÉMENTS DE DIAGNOSTICS

En 2015, l'observatoire des pratiques numériques réalisé dans la Métropole (Nantes Métropole, IFOP 2015) a mis en avant une attente et des besoins exprimés en matière de WiFi dans les lieux publics : dans les gares (65%) et les bâtiments publics/administrations (60%), les transports publics (52 %) et les espaces extérieurs (50 %).

D'autres facteurs sont à prendre en compte : de nouveaux usages en mobilité (accroissement du trafic de

données et connexion performante attendue liés au streaming ; usages des touristes étrangers...), une infrastructure en développement (le WiFi devrait devenir plus nomade, équipant de plus en plus de trains, de cars et d'avions...), des questionnements notamment sur leurs possibles impacts sanitaires.

■ **Objectifs de l'évaluation de l'expérimentation de la mise en place de bornes wifi sur l'espace public**

Nantes Métropole souhaite expérimenter la mise en place de Wifi sur l'espace public et dans les transports en commun et vérifier que l'hypothèse de nouveaux besoins est confirmée par un usage effectif.

La démarche d'évaluation répond à un double objectif, à savoir:

1. Observer et suivre l'expérimentation de la mise en place de bornes wifi sur l'espace public et dans deux lignes de transports en commun ;
2. Soutenir l'animation d'une réflexion prospective en formulant des pistes et des scénarios de déploiements de wifi possibles ou non (indoor et outdoor)

Des préconisations stratégiques et opérationnelles alimenteront la décision politique concernant la poursuite ou non de l'expérimentation, voire sa généralisation.

■ **OBJET DU PRÉSENT MARCHÉ**

Méthodologie

→ OBJECTIF 1 Observer et suivre l'expérimentation de la mise en place d'un service de wifi outdoor sur l'espace public et dans deux lignes de transport en commun dans le cadre d'une instance d'évaluation ouverte

L'objectif est de mener une évaluation ouverte et pluraliste dans le respect des principes énoncés dans la charte de la Société Française de l'évaluation et des principes du rapport « Dialogue et co-construction » validée au conseil municipal du 31 janvier 2015¹. Ainsi, l'évaluation sera menée par une instance dédiée, accompagnée aux différentes étapes de travail par le prestataire. Cette instance d'évaluation (25 personnes) sera composée de citoyens-usagers, de représentants de la société civile, de membres de conseils citoyens nantais... Des ajustements dans sa composition peuvent à ce stade être encore opérés.

Il s'agit de:

- partager les éléments collectés parallèlement pour nourrir des temps de travail spécifiques,
- de formuler les questions évaluatives, un avis et des préconisations.

Le prestataire s'engage à assurer trois missions principales :

1) **Le recrutement de l'instance d'évaluation** qui devra être composée d'environ 25 personnes. Le recrutement imaginé correspond largement à un appel à volontariat encadré par quelques critères qui assurent une diversité au sein du panel: âges, genre, localisation géographique et une diversité des usages. Une proposition de composition de l'instance a été validée par les élus référents de la démarche en mai 2017. Pour faciliter la constitution de ce panel, le prestataire pourra s'appuyer sur les réseaux existants, les conseils citoyens thématiques... Une communication institutionnelle est engagée pour faciliter le recrutement via notamment les réseaux sociaux de la Ville et de la Métropole, les informations quartiers et via un formulaire de recrutement mis en ligne sur le site de Nantes Métropole.

Ce panel sera constitué sur la base de règles du jeu claires notamment concernant leur rôle mais également sur leur investissement dans le temps et sur l'usage des informations qu'ils auront à connaître durant le

1 -Se reporter en annexe 1 page 9.

processus. Au delà de la phase de recrutement, le prestataire assurera le secrétariat et le suivi de l'instance (invitations à participer aux différentes séances...).

2)**L'animation des temps de travail collectif** avec l'instance d'évaluation. Une attention particulière sera portée à l'animation pour soutenir le point de vue collectif : lever les dissensus, identifier les points de convergence.

3)**Une veille documentaire** et état des lieux d'autres expériences (en France ou en Europe) de wifi public mises en place ou en cours de réflexion. Le prestataire pourra s'appuyer sur les premiers éléments collectés par la Direction Générale Projet Métropolitain. Le prestataire est appelé à produire une grille de benchmark participative et une analyse croisée de ces données.

Après une première réunion de lancement entre les services concernés et le prestataire, plusieurs temps de travail seront organisés avec l'instance d'évaluation :

1° temps : Lancement de l'évaluation avec l'instance : septembre 2017

- moment d'interconnaissance et d'engagement des participants après remise du mandat citoyen par l'élu référent de la démarche,
- co-construction des questions évaluatives et des critères de réussite de l'expérimentation sur la base du travail préalable réalisé avec les élus et services concernés,
- validation et ajustements éventuels de la méthodologie
- Livrable : un référentiel d'évaluation synthétique reprenant les questions évaluatives et les indicateurs de suivi de l'expérimentation et de réussite

2° temps : Séminaire de partage des connaissances, novembre 2017

- Premier partage des éléments collectés: résultats des mesures avant/après réalisées par l'ANFR, premières analyses des indicateurs de suivi de connexion des bornes Wifi (fournis par le prestataire technique), intervention éventuelle d'un expert santé et d'un ingénieur...

3° temps : Séminaire de partage des connaissances, février 2018

- Partage des éléments collectés : premiers retours d'enquêtes de terrain, partage du parangonnage constitué par la DGPM et complété sur volontariat par les participants à l'instance d'évaluation ouverte

4° temps : Séminaire de mise à débat sur les résultats de l'expérimentation et d'élaboration des préconisations, avril-mai 2018

- Restitution des résultats de l'expérimentation et échanges
- Co-rédaction de l'avis évaluatif et de préconisations

Plusieurs volets méthodologiques viendront nourrir ces temps de travail et seront mis à disposition du prestataire (étude des besoins et des usages du wifi public) :

-Volet 1 : Observations in situ et enquêtes flash : identifier et comprendre les freins et leviers à l'usage en observant et en échangeant avec les usagers/non usagers du Wifi public sur les 7 lieux de l'expérimentation.

-Volet 2 : Analyse des données statistiques de connexion au service wifi grâce aux données fournies par le prestataire technique (suivi horaire du nombre de connexions simultanée et par site et sur l'ensemble des sites)

Pilotage : Le prestataire animera l'ensemble des temps de travail. La Direction Générale des Projets Métropolitains, le Département des Ressources Numériques et le Pôle Dialogue citoyen, Évaluation et Prospective seront présents aux 4 temps de travail et soutiendront si besoin l'animation.

Les participants à l'instance d'évaluation ouverte remettront l'avis citoyen et les préconisations aux élus référents de la démarche en mai -juin 2018.

→ OBJECTIF 2 : Soutenir l'animation d'une réflexion prospective en formulant des pistes et des scénarios de déploiement possibles ou non en matière de wifi indoor et outdoor

Volet 1 : Entretiens individuels et/ou collectifs

- Comprendre les usages et besoins, identifier les freins et les leviers, objectiver les ressentis et les perceptions, anticiper un éventuel déploiement du wifi à Nantes et ses conditions de faisabilité
- 15 entretiens individuels ou collectifs avec les élus et directions concernées par le sujet (Direction générale des projet métropolitain, Direction des ressources numériques, Direction Environnement et services urbains, Direction générale de la culture, Direction des solidarités...)
- 5 entretiens individuels ou collectifs avec des réseaux d'acteurs

Volet 2 : Diagnostic d'opportunité (indoor)

L'objectif est d'aboutir à un diagnostic des usages et des besoins en matière de wifi indoor dans les bâtiments et équipements publics de la Ville de Nantes et de Nantes Métropole. Il s'agit d'identifier les besoins, les leviers et les freins.

La Direction Générale des Projets Métropolitains réalisera en interne ce diagnostic des usages et des besoins avec les directions concernées (Direction des sports, Département des Ressources Numériques, Direction Générale de la culture, Direction des solidarités, Direction Vie associative et jeunesse). Une analyse chiffrée des connexions de quelques bâtiments et équipements publics viendra objectiver l'expression de ces besoins et usages. Enfin, une observation sur sites et des enquêtes flash seront réalisées sur 3 bâtiments ou équipements publics de Nantes Métropole.

Le prestataire retenu est amené à assurer une mission principale, à savoir la réalisation d'un diagnostic d'opportunité:

- Restitution au groupe projet interne indoor composé des directions concernées des résultats de l'évaluation ouverte et du diagnostic autour des besoins et des usages réalisé en interne
- A partir de ces premiers éléments, animation d'un temps de travail avec le groupe indoor pour établir des critères d'aide à la décision et des conditions de déploiement du wifi dans les bâtiments et équipements publics.

Livrable: une synthèse analytique des échanges sur les besoins et usages du wifi indoor dans les équipements et bâtiments publics et les critères d'aides à la décision pour un déploiement en interne (préconisations).

Pilotage: La Direction Générale des Projets métropolitains et le département des Ressources numériques pilotent ce volet en lien avec le prestataire.

Volet 3 : Élaboration de scénarios outdoor et indoor

- Proposer plusieurs scénarios stratégiques (publics cibles, sites potentiels de déploiements, le modèle économique de fonctionnement du service...) de déploiement, à la fois sur l'espace public et dans les équipements de la collectivité, après l'animation d'une séance de travail avec le groupe de projet wifi indoor.
- Il s'agit d'élaborer des pistes de réflexion prospective sur les problématiques liées à la mise en place de wifi sur l'espace public et dans les équipements de la collectivité

nb : Il n'est pas demandé au prestataire de proposer des scénarios de l'ordre de la maîtrise d'œuvre mais des orientations stratégiques

Livrable: Synthèse transversale et stratégique comprenant les différents scénarios possibles/souhaitables (suite aux objectifs 1 et 2)

Missions du prestataire dans le cadre de l'évaluation

Le prestataire retenu assurera un rôle de tiers garant de la distanciation (restitution et croisement des différents points de vue sous différentes formes orales et visuelles), aidera à qualifier l'analyse et proposera les animations (mise à débat, production collective).

Prestation à réaliser par le candidat retenu :

→ **Avant le premier temps de travail** avec l'instance d'évaluation ouverte:

- dans le cadre de la méthodologie décrite ci-dessus, la définition de la méthode adaptée aux différents temps d'animation et de travail, en lien avec la Direction Générale des Projets Métropolitains et le Pôle dialogue citoyen, évaluation et prospective
- la présentation de cette méthode, lors d'une réunion de lancement, des outils pédagogiques et du calendrier envisagé,

→ **Pour les six séances de travail** (4 avec l'instance d'évaluation ouverte et 2 avec le groupe de projet wifi indoor)

- sur la base des documents produits par les services de Nantes Métropole, la réalisation des supports d'animation,
- l'animation des 4 séances de travail avec l'instance d'évaluation ouverte
- l'animation des 2 séances de travail avec le groupe de projet wifi indoor
- la participation aux 6 réunions de préparation avec les services concernés (possibilités d'en réaliser certaines en conférence téléphonique ou visioconférence),
- les comptes rendus de ces temps d'animation
- Mise en perspective et analyse croisée de l'ensemble des éléments de connaissances collectés au regard des questions évaluatives et des différents échanges dans les groupes de travail: valorisation des productions et synthèse
- Mise en forme de l'avis et des préconisations : principales conclusions, enjeux identifiés, orientations et actions phares proposées, démarches et travaux complémentaires à engager, construction des scénarios

Après les 6 séances de travail:

- la rédaction de la synthèse de l'évaluation (conclusions, enjeux, orientations, actions phares, démarches et travaux complémentaires à engager...).

Livrables

Le prestataire s'engage à livrer à Nantes Métropole pendant l'exécution de ses missions :

- les supports d'animation et de présentation conçus en lien avec les services de Nantes Métropole; en format informatique (Libre office ou pdf), au plus tard 3 jours avant les réunions,
- les comptes rendus des séances de travail avec l'instance d'évaluation ouverte et le groupe de projet indoor; en format informatique (Libre office), au plus tard une semaine après la réunion,
- l'avis évaluatif citoyen et les préconisations issues des prestations réalisées dans le cadre de l'objectif 1 (document public)
- une synthèse transversale, analytique et prospective comprenant les différents enseignements de l'évaluation (indoor et outdoor) et les différents scénarios possibles/souhaitables (document stratégique à destination de la métropole)),

Pilotage

Le suivi de la mission d'évaluation sera placé sous la responsabilité de Claire Sacheaud, de la Direction Générale des Projets Métropolitains, de Matthieu Clavier de la Direction des Ressources Numériques et de Camille Cozette, du Pôle Dialogue Citoyen, Évaluation et Prospective, de Nantes Métropole. Ce groupe assurera la mise en œuvre de l'évaluation et suivra les différentes étapes constitutives de l'évaluation (accompagnement du prestataire, facilitation de la collecte...). Il rendra compte de l'avancée des travaux au groupe de suivi politique.

La démarche s'appuiera également sur :

- Une instance d'évaluation ouverte et pluraliste. Cette instance d'une vingtaine de personnes sera composée de citoyens-usagers, de représentants de la société civile, de membres de conseils citoyens nantais.
→ *Cette instance citoyenne prend part à l'évaluation des lieux d'expérimentation du Wifi public. Elle élabore les questions évaluatives, valide les choix méthodologiques, prend part à la collecte et produit un jugement évaluatif et des préconisations qui prendront la forme d'un avis citoyen.*
- Un groupe politique de suivi de l'évaluation, présidé par Francky Trichet, adjoint en charge du numérique et de l'innovation à la Ville de Nantes et conseiller métropolitain et composé de six élus.
→ *Ce groupe valide la commande, prend connaissance des résultats, arbitre les préconisations et revient vers l'instance pour apporter une réponse argumentée.*
- Un groupe projet sur le Wifi indoor : ce groupe est composé de la Direction Générale des Projets Métropolitains, du Département des Ressources Numériques, de la Direction des Sports, de la Direction des solidarités, de la Direction Générale de la Culture et de la Direction Vie associative et jeunesse.
→ *Ce groupe étudie en parallèle de l'évaluation ouverte les conditions éventuelles de développement du wifi dans les équipements et bâtiments publics et nourrit sa réflexion des éléments collectés dans le cadre de l'évaluation de l'expérimentation. Il fournit au prestataire une synthèse des besoins et des attentes et prend connaissance des scénarios de déploiements possibles élaborés par le prestataire.*

Ressources disponibles

Pour mener à bien sa mission, Nantes Métropole mettra à disposition du prestataire les données disponibles pour alimenter le contenu de l'évaluation, notamment les résultats de l'observatoire des pratiques numériques sur le territoire nantais de 2015 et l'ensemble des travaux d'étude au fil de l'expérimentation.

MODALITÉS D'EXÉCUTION DE LA MISSION

Délais d'exécution

La préparation des séquences de l'évaluation avec le groupe technique débutera fin Aout 2017. Le premier temps de travail avec l'instance d'évaluation sera organisé en septembre, la démarche devant être finalisée pour juin 2018.

Calendrier prévisionnel

La prestation vise à accompagner l'expérimentation tout au long de sa durée, ce qui implique d'en respecter formellement le calendrier.

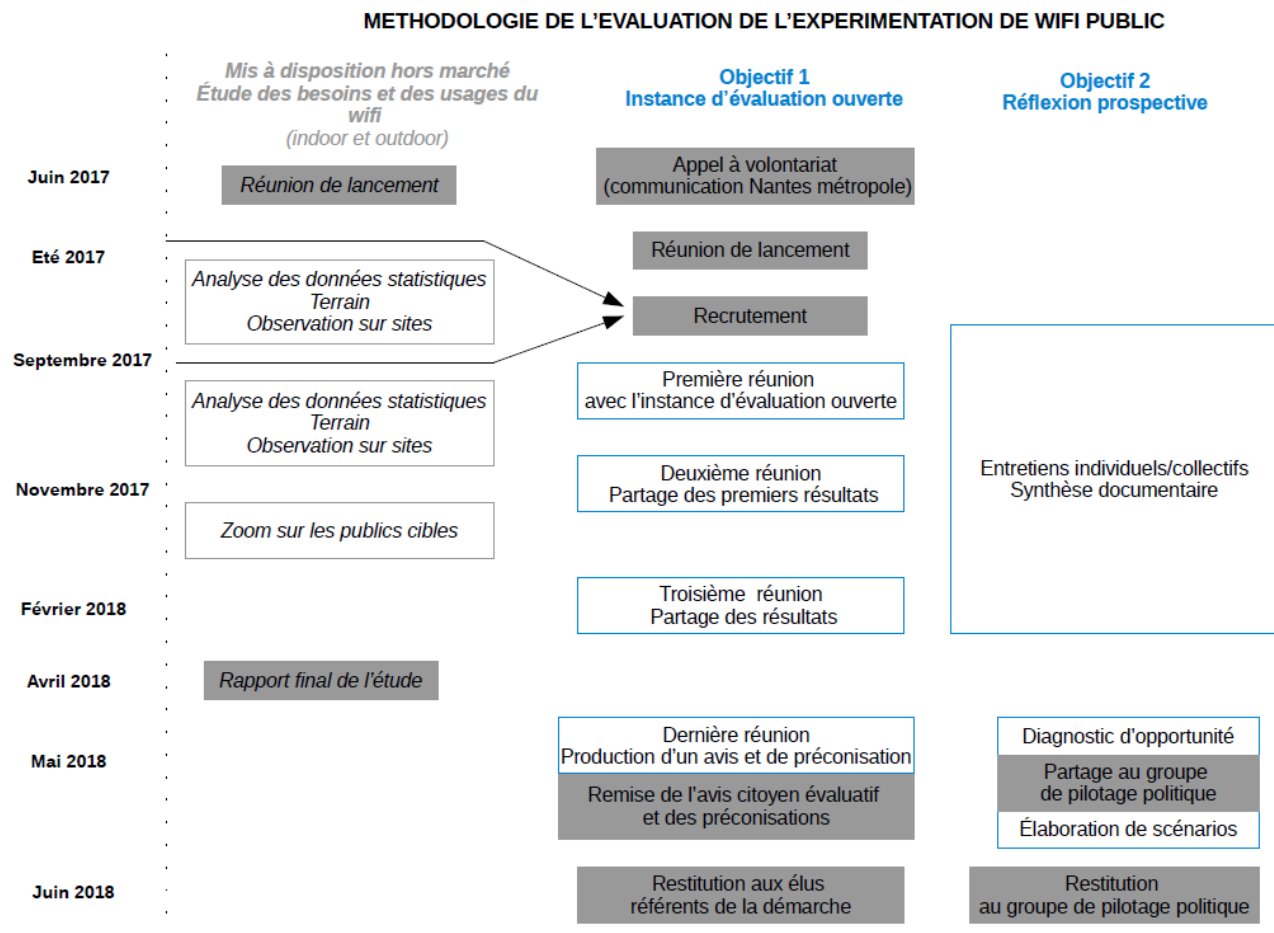
Réunion de lancement : fin Août 2017

Première réunion de l'instance d'évaluation : septembre 2017

Seconde réunion de l'instance d'évaluation : novembre 2017

Troisième réunion de l'instance d'évaluation : février 2018

Quatrième réunion de l'instance d'évaluation : mai 2018
 Cinquième temps de travail avec le groupe de projet wifi indoor : mai 2018
 Restitution au groupe politique de l'avancée de l'évaluation : mai 2018
 Sixième temps de travail avec le groupe de projet wifi indoor : mai 2018
 Restitution de l'évaluation au groupe politique : juin 2018



Exécution personnelle de la mission

Le titulaire est tenu d'exécuter personnellement et en toute indépendance la mission qui lui est confiée. Il respecte la composition de l'équipe telle que définie dans la proposition de services produite lors de la consultation ; tout changement dans l'équipe est préalablement soumis, pour approbation, à Nantes métropole avant tout commencement d'exécution.

Confidentialité

Le prestataire s'engage à ne pas divulguer d'informations sur le contenu ou les livrables avant la fin de l'évaluation et sans validation au préalable de Nantes Métropole. Cette clause de confidentialité (article 5,1 du CCAG-PI) est sans limite géographique ou de temps.

Contacts

SACHEAUD Claire- Direction Générale des Projets Métropolitains, Mission Innovation et Numérique

Tél : +33 (0)2 40 99 48 53

Courriel : claire.sacheaud@nantesmetropole.fr

CLAVIER Matthieu- Département des Ressources Numériques

Tél : +33 (0)2 40 41 69 91

Courriel : matthieu.clavier@nantesmetropole.fr

COZETTE Camille- Pôle Dialogue Citoyen, Évaluation et Prospective

Tél : +33(0)2 40 99 49 07

Courriel : camille.cozette@nantesmetropole.fr

Annexes

Annexe 1 : Les partis pris nantais

A Nantes, plusieurs partis-pris dans la mise en œuvre de ces démarches donnent à l'évaluation une dimension participative et une visée démocratique :

- Dans la production de connaissance : la pluralité, le croisement et la mise en débat des points de vue (citoyens-participants, citoyens-non participants..).

- Dans l'animation du processus : mobilisation des parties prenantes aux différents stades de la démarche. Les démarches d'évaluation s'inscrivent ainsi dans une visée participative. L'ensemble du processus est co-élaboré avec l'instance d'évaluation qui associe les parties prenantes du projet : la formulation des questionnements évaluatifs pour compléter et amender le cahier des charges, la restitution des résultats pour enrichir l'expertise sur les enseignements à tirer et la restitution des préconisations pour ajustement et consolidation. Ces temps de travail favorisent l'expression et le dialogue entre acteurs.

- Le rendu compte aux citoyens par la communication des résultats et par un engagement de la Ville à apporter une réponse argumentée aux citoyens quant aux décisions prises ou non.

L'ensemble de la démarche évaluative repose sur le respect de principes déontologiques, tels que la transparence, la pluralité, le rendre compte et la traçabilité de la décision publique.