

Publié le 19 janvier 2023

Cycle DSP, la FedEpl met les bouchées doubles (Episode 3)

Cette semaine, le Club DSP de la FedEpl s'entretient avec Delphine Paulet Jumelle, intervenante du cycle de rencontres. Elle aborde les thèmes du marketing et de la communication dans le cadre de la réponse à l'appel d'offre qui se construit tout au long de la vie du contrat.



Selon vous, comment se prépare la réponse à la réponse l'appel d'offre pour les Epl ?

C'est un travail de longue haleine pour l'Epl qui se construit tout au long de la durée du contrat, bien en amont de la période de renouvellement qui doit être réservée à la rédaction, la mise à jour du modèle d'opérations, les inévitables complexités de la rédaction fine. **La préparation d'une offre ne se réalise pas sous pression.** Or, les Epl qui participent à cette journée de rencontre sont souvent à 3 voire 6 mois du renouvellement du contrat et se retrouvent sous stress, à devoir identifier les problématiques, trouver les données clés, coordonner les informations, imaginer le nouveau modèle, tester, chiffrer, rédiger et communiquer leur nouvelle offre. Autant dire que la difficulté est immense, même pour des équipes expérimentées.

Ma recommandation : « Que vous soyez à mi-parcours de votre contrat de Dsp ou que vous êtes en train de le renouveler, la communication, l'amélioration et la valorisation de vos actions s'inscrivent sur le long terme vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes ».

Les rencontres du Club Dsp permettent d'identifier les différents aspects de la création de valeur de l'Epl, de continuer à l'améliorer et préparer la prochaine Dsp dans les meilleures conditions possibles.

En quoi consiste votre accompagnement lors de la journée du club DSP que vous animez ?

50 % de la journée est très opérationnelle. Elle permet à l'Epl de **travailler spécifiquement à**

L'examen de son offre, au mapping de ses parties prenantes, à la formulation de la valeur différenciante qu'elle apporte. Si mon intervention réalise un apport en concepts et idées, et un premier feedback, les modalités collaboratives de travail permettent des échanges ouverts et fructueux entre les dirigeants d'Epl, avec un partage d'expérience et des discussions qui remettent en perspective la proposition de valeur ou sa formulation, les challenges ou opportunités. **Nous travaillons par ailleurs beaucoup sur la présentation orale, la communication et le dialogue avec les décideurs.** Un élément clé pour la soutenance finale, mais aussi pour la communication auprès des parties prenantes tout au long de la DSP : quelles valeurs, quels mots, quelles priorités doivent être ancrées dans tous les messages? Comment s'assurer que ce message est cohérent et transversal? Tous ces éléments contribuent à améliorer la communication de l'Epl lors de la réponse à l'appel d'offre et à faciliter l'alignement de l'équipe autour d'un projet fédérateur.

Quels outils et savoir les Epl participantes acquièrent au cours de cette journée ?

A la fin de la journée, les Epl repartent avec la prise de recul sur les stratégies de décision et de communication de la réponse à l'appel d'offre. Elles repartent avec les points forts et les points faibles du mapping de leur propre offre, des outils opérationnels pour la présentation orale, expérimentés directement avec leurs pairs »

Au cours de cette journée des **entraînements à la soutenance orale** sont pratiquées avec des outils concrets pour la prise de parole en public : Comment communiquer ? Quel outil de présentation? Comment se préparer aux questions du jury ? ... Plus généralement l'Epl réévalue sa communication, en articulant la valeur de son offre, en ne ciblant pas uniquement la remise d'offre et le jour de la soutenance mais tout au long de la vie du contrat.

Quels conseils donneriez-vous aux Epl candidates à un appel d'offre ?

En premier lieu, je conseille aux Epl de **considérer la DSP comme un continuum** et constamment surveiller et collecter, au cours de la vie du contrat, des données pertinentes et fiables sur la création de valeur de l'Epl pour les différentes parties prenantes : usagers, décideurs, collectivités....

Puis, garder une vision centrée sur la valeur et l'utilisateur pour ne pas découvrir les problématiques ou les points que l'on souhaite mettre en avant six mois avant le rendu de la réponse à appel d'offre. Ne pas hésiter à prototype/tester des évolutions en cours de délégation pour commencer à préparer une offre "encore meilleure" au prochain gong.

Enfin, il me semble important de maintenir un fil continu, pour l'ensemble de l'équipe dirigeante, de la vision du service centrée sur le client, et **construire un projet transversal et durable**. Le dirigeant doit s'interroger sur la manière dont il va animer son équipe de direction pour s'assurer que les bonnes données sont collectées, remontées et analysées sans créer de silos ou d'entonnoirs, prêtes à l'usage au moment où l'on doit rédiger la prochaine proposition. Au moment de la réponse à l'appel d'offre l'Epl a ainsi déjà les idées et données justifiant la valeur qu'elle apporte, et ce qu'elle peut proposer de plus. En organisant la DSP comme un projet continu, **toutes les équipes de l'Epl**

sont déjà des parties prenantes impliquées dans la démarche de renouvellement de la DSP de façon transversale et agile. La stratégie d'offre est alors en incubation, et au moment de la restitution d'offre, il ne reste alors qu'à faire les derniers choix stratégiques et la mettre en forme. »

Save the date :

9 Février 2023 : Séminaire d'actualité annuel (journée complète)

9 mars : Les fondamentaux du contrat de DSP (journée complète)

6 avril : Le business plan : un outil de modélisation financière du contrat (séance matin), anticiper les enjeux humains d'une Dsp ou d'une fusion (séance après-midi)

11 mai : Préparer sa réponse à l'appel d'offre, préparer sa présentation et convaincre son jury (journée complète)

Date à fixer : retour d'expérience d'Epl ayant renouvelé leurs contrats de DSP

Contacts :

Christelle Botz-Mesnil, 01 53 32 22 42, 06 31 06 18 28. c.botz-mesnil@lesepl.fr

Laure Lachaise, 01 53 32 22 45, 06 71 23 96 04. l.lachaise@lesepl.fr