



# Appel d'offres de prestation de services

Objet du Marché : Marché A Procédure Adaptée (MAPA)  
Evaluation scientifique et participative

Réf. FEDER-2018-AO.2

## Programme Opérationnel pour une croissance intelligente, durable et inclusive 2014-2020

**RÉGION HAUTS-DE-FRANCE**

**FEDER**

Axe prioritaire n°2 : Améliorer l'accès aux TIC, leur utilisation et leur qualité

*Le Centre social et culturel de l'Arbrisseau sollicite un soutien du FEDER et de la Région Hauts-de-France au titre de la deuxième phase de programmation du projet innovant autour du numérique avec les Centres sociaux volontaires de la métropole lilloise.*

*Dans le cadre de l'Ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et du décret n°2016-360 du 25 mars 2016, il est procédé au lancement d'une procédure adaptée de marché public dans le respect des obligations de mise en concurrence et des principes constitutionnels de liberté d'accès à la commande publique, d'égalité de traitement des candidats et de transparence des procédures.*

## LE CONTEXTE

L'opération FEDER « Centres sociaux connectés » s'inscrit dans une ambition métropolitaine numérique au cœur de l'Investissement Territorial Intégré (ITI) de la Métropole Européenne de Lille.

Augmenter et améliorer l'offre d'usages et de services publics numériques, partagée par tous, constitue un axe majeur de la stratégie métropolitaine.

Cet axe concerne plus particulièrement les quartiers prioritaires à travers la mobilisation du programme opérationnel pour une croissance intelligente, durable et inclusive 2014-2020 de la Région Hauts-de-France au titre de l'axe prioritaire n°2 « Améliorer l'accès aux TIC, leur utilisation et leur qualité » - 2.2.2.1. Soutenir l'amélioration des usages et des services numériques d'inclusion par des actions visant à :

- ✓ *Définir et mettre en œuvre des services numériques à la personne (SAP), intégrés et/ou partagés, pour améliorer la vie quotidienne et la citoyenneté des publics fragiles ou dépendants à travers la promotion de projets d'innovation sociale et le développement de la médiation visant à l'expression collective, au renforcement du lien social.*
- ✓ *Assurer la participation de tous par un meilleur accès à l'information au service de l'équité d'accès aux droits pour une meilleure intégration citoyenne.*

Le périmètre métropolitain de cette opération s'étend sur deux territoires : le territoire du Versant Nord-Est de la métropole lilloise avec les centres sociaux Belencontre, Phalempins, Echo et MJC Virolois ; le territoire de Lille Sud avec les centres sociaux l'Arbrisseau, Lazare Garreau, Faubourg de Béthune et Chemin Rouge.

Cette opération a été soutenue sur une première programmation FEDER du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2017 par les cofinanceurs suivants : la Fédération des Centres sociaux du Nord, la Caisse d'Allocations Familiales du Nord et l'Etat.

Elle a permis d'installer une équipe projet par territoire composée d'une fonction de coordination accompagnée de chargés d'animation et de chargés d'innovation numérique dans les centres sociaux. Elle a permis de développer des communautés numériques autour de chaque centre social qui se sont réunies en ateliers collaboratifs.

Les ateliers collaboratifs ont engagé un processus de prototypage sur des changements numériques dans les domaines de l'accueil, de l'éducation, de la parentalité, de l'e-administration, du pouvoir d'agir des habitants, ... Plusieurs prototypes ont ainsi été réalisés sur l'année 2017 (cf. dossier à consulter en annexe).

D'autres territoires ont d'ores et déjà montré leur intérêt pour le projet « Centres Sociaux Connectés » avec une volonté marquée de pouvoir le déployer au sein de leurs centres sociaux. C'est notamment le cas de la Flandre maritime, du Valenciennois et du Douaisis.

La seconde programmation du projet 2018-2019 prolongera le travail effectué en première programmation auprès des communautés numériques en ateliers collaboratifs et elle facilitera la consolidation du projet, la mobilisation des habitants et la mise en place de transformations visibles dans chaque territoire. Elle développera également :

- un travail d'irrigation auprès des centres sociaux métropolitains par les porteurs et les partenaires associés au projet,
- et un travail d'essaimage régional par la Fédération des centres sociaux du Nord au-delà de la métropole lilloise.

## L'OBJET DE LA CONSULTATION

Le Centre social et culturel de l'Arbrisseau, au titre de la deuxième phase de programmation de l'opération « Centres sociaux connectés », recherche un prestataire doté de compétences en matière d'**évaluation scientifique et participative** du projet sur la métropole lilloise.

La première année d'incubation du projet des « Centres Sociaux connectés » en première phase de programmation a permis de mettre en évidence :

- la valeur du système d'acteurs reliés au projet : habitants, bénévoles, institutionnels, salariés, partenaires, administrateurs ;
- les enjeux de réduction des inégalités territoriales par le numérique au regard de la « smart city » métropolitaine ;
- le rôle et la place des centres sociaux dans l'ensemble des changements en cours : échanges collaboratifs, tiers lieux, les communs... ;
- l'importance de la prise en compte des publics et du pouvoir d'agir citoyen.

L'évaluation participative du projet est définie comme une évaluation où les acteurs impliqués dans le projet, des membres de l'équipe de projet jusqu'aux participants, habitants et partenaires concernés, ont l'opportunité de fournir un retour sur le projet et, si approprié, d'influencer son développement et/ou des projets futurs.

En outre, elle évalue aussi comment les acteurs ont été impliqués dans le projet et comment la stratégie de participation a été mise en œuvre.

## LE CADRE D'INTERVENTION DE LA MISSION

Période d'intervention : **du 15 janvier 2018 au 31 décembre 2019**, soit pour une durée de 24 mois. La période d'exécution sur l'année 2019 restera soumise à l'obtention des cofinancements nationaux et des fonds FEDER.

Territoire d'intervention métropolitain :

4 Centres sociaux Lille Sud : L'Arbrisseau / Lazare Garreau / Faubourg de Béthune / Chemin rouge.

## LA PRESTATION ATTENDUE

La prestation attendue repose sur l'accompagnement à la mise en œuvre opérationnelle des trois phases structurantes du projet d'évaluation scientifique et participative, à savoir :

### 1. Pertinence, valeur et efficacité :

- ✓ S'assurer que le dispositif « Centres sociaux connectés » correspond aux besoins auxquels il est censé répondre ;
- ✓ Démontrer l'impact du dispositif sur les participantes et participants ;
- ✓ Démontrer l'impact du dispositif sur ses territoires de référence ;
- ✓ Démontrer l'impact du dispositif sur les enjeux de développement durable du territoire, la prise en compte des initiatives relatives à l'économie collaborative, aux économies d'énergie et aux circuits courts ;
- ✓ S'assurer que les objectifs poursuivis par le dispositif sont atteints ;
- ✓ Rendre compte que les éléments du programme d'action sont efficaces ;
- ✓ Démontrer l'impact de la méthode participative,
- ✓ Valider les points clés de l'expérimentation en vue de sa pérennisation.

## 2. Amélioration :

- ✓ Préconiser au cours de l'évaluation des améliorations possibles dans les sphères suivantes :
  - les buts et les objectifs du projet,
  - la qualité des services offerts,
  - le système d'acteurs, les organisations et les méthodes.

## 3. Référencement :

- ✓ Donner un cadre de référence spécifique à la recherche scientifique au titre de l'innovation sociale et territoriale ;
- ✓ Valider ce cadre dans le système d'acteurs du projet.

## 4. Publication :

- ✓ Mettre en publication les principaux points de référencement du projet, ainsi que les acquis fondamentaux dans des revues et supports à impact scientifique et national. La ou les publications développeront autour des sujets suivants : l'évolution du modèle des centres sociaux par le numérique et la transformation sociale et territoriale des territoires de référence par l'appropriation des nouveaux usages numériques.

# LES LIVRABLES ATTENDUS

## 1. Les rapports intermédiaires

Les rapports d'étape, rédigés, seront présentés lors de chaque comité de pilotage de l'opération « Centres sociaux connectés » et sur sollicitation en comités de directeurs. Notamment, un rapport intermédiaire fera l'objet d'une publication courant du premier trimestre 2019.

## 2. Le rapport final d'évaluation

Le rapport final d'évaluation sera approuvé par le comité d'évaluation et entériné par le comité de pilotage du projet. Il contiendra :

- La présentation de l'objectif de l'évaluation ;
- La description de l'objet d'évaluation ;
- La description de la méthodologie utilisée (répondantes et répondants, méthode suivie, informations recueillies, instruments utilisés, traitement et analyse des informations),
- La présentation des résultats,
- La discussion des résultats et les recommandations.

## 3. Le référencement « scientifique » du projet et les publications

L'évaluation du projet doit permettre son référencement au titre des pratiques sociales et territoriales novatrices. Pour ce faire, un travail de publication sera attendu dans des revues spécialisées en recherche sociale, ainsi qu'une expression en « tribunes » dans la presse nationale et/ou spécialisée.

# LES EXIGENCES DES PARTENAIRES COFINANCEURS DE L'OPÉRATION

Les services de l'**Etat** seront attentifs à la prestation qui s'appuiera sur des enjeux autour de l'e-administration, l'accès aux droits, la démocratie de proximité, l'éducation et la citoyenneté.

La **Caisse d'Allocations Familiales du Nord** sera sensible à la prestation qui favorisera l'accessibilité aux services et aux droits des usagers, le développement de nouveaux services éducatifs (« pédagogie évoluée ») d'aide et de soutien à la parentalité et la mise en expérimentation du label « promeneurs du net ». Ces trois points majeurs devront nécessairement faire l'objet d'une approche en séminaires et de l'élaboration de prototypes de réalisation.

La **Fédération des centres sociaux du Nord** aura une attention particulière sur l'élaboration de supports de diffusion pour les centres sociaux du territoire connectés à la dynamique des centres sociaux du Nord.

Au côté des attentes précisées de l'Etat, la CAF et la Fédération des centres sociaux du Nord, la convention précisera les attentes des cofinanceurs **MEL** et **Département du Nord**, actuellement en cours de rédaction.

## **LES OBLIGATIONS EN MATIERE DE PUBLICITE, DE PRINCIPES TRANSVERSAUX ET DE DROIT APPLICABLE AU FEDER**

Pour la mise en œuvre des opérations soutenues par le FEDER, le prestataire doit s'engager à respecter les obligations respectives en matière de publicité, de principes horizontaux et de « droit applicable » (législation de l'Union européenne applicable et droit national relatif à son application) :

- Publicité : L'inscription du projet dans la programmation du FEDER impose tout prestataire de services à faire la publicité du FEDER sur tous ses supports (qu'ils soient à destination du public ou des centres sociaux) en utilisant le logo suivant et en indiquant la phrase « *Ce projet est cofinancé par l'Union Européenne avec le FEDER* » :
- Principes transversaux : Le prestataire désigné devra veiller au respect des principes horizontaux (égalité entre les hommes et les femmes, non-discrimination et développement durable) dans la mise en œuvre de l'opération.
- Aides d'Etat et mise en concurrence : Le prestataire désigné doit s'engager à respecter le droit applicable en matière d'aides d'Etat et de mise en concurrence dans le cas notamment d'intervenants extérieurs.



## **LES MODALITÉS FINANCIÈRES**

La prestation s'entend sur une base forfaitaire à la journée pour un **montant total maximum de 40 000 euros TTC** (honoraires et frais compris).

Pour ce faire, **cette prestation sera étalée sur deux ans auprès des 4 centres sociaux du territoire**. Le candidat indiquera dans sa réponse le montant détaillé de la prestation proposée.

Le paiement des subventions européennes reposant sur un système de remboursement, le prestataire doit donc être en mesure de disposer d'une trésorerie suffisante. Le règlement s'effectuera en fonction du rythme des paiements de la subvention globale du FEDER. Il est conditionné par la réalisation effective des objectifs visés et son montant s'effectuera au prorata du service fait sur production de justificatifs des frais engagés et d'émargements.

## LES CRITÈRES D'ATTRIBUTION ET DE PONDÉRATION DE LA PRESTATION

1. La qualité de la démarche d'intervention (méthodologie et outils de travail adaptés) : 40 %.
2. Le prix : 30 %.
3. La connaissance du tissu local, de la métropole européenne de Lille et de son plan de développement numérique : 15 %.
4. L'expérience et les compétences au regard des objectifs de la mission : 10 %.
5. Le respect des exigences des partenaires cofinanceurs de l'opération : 5 %.

## LES MODALITÉS PRATIQUES

Le présent appel d'offres est publié le vendredi 8 décembre 2017 pour une remise au plus tard le **vendredi 5 janvier 2018**. Toute offre reçue postérieurement à cette date sera rejetée.

Pour répondre à cet appel d'offres, deux annexes sont jointes sur la présentation de l'opération globale « Centres sociaux connectés », à l'origine du projet et à la fin de la première phase de programmation. L'actualité du projet est consultable en temps réel sur la page Facebook « Centres sociaux connectés ».

Les offres sont à transmettre à Monsieur Jean-Philippe VANZEVEREN, Directeur général du Centre Social et Culturel L'Arbrisseau, 194 rue Vaisseau le Vengeur - 59000 Lille, et par voie électronique à [jp.vanzeveren@larbrisseau.com](mailto:jp.vanzeveren@larbrisseau.com).

Pour être admissibles, les offres doivent impérativement contenir les documents suivants :

- Une note méthodologique présentant les dispositions que le candidat prendra pour exécuter la mission en tenant compte des exigences de disponibilité et de réactivité.
- Les références et expériences professionnelles en relation directe avec l'objet du marché.
- Un devis détaillé sur la proposition d'accompagnement précisant le détail du programme proposé pour la période de réalisation, les moyens mis à disposition et les livrables produits.
- Le présent cahier des charges de l'appel d'offres, dûment daté et signé.

Une commission de sélection se réunira dès le 10 janvier 2018 pour l'ouverture des plis et l'analyse des propositions conformément aux critères d'attribution et de pondération établis. Chaque candidat ayant répondu à l'appel d'offres recevra une notification avec avis motivé.

Le candidat retenu fera l'objet d'un premier entretien actant les bases d'un contrat de prestation et les conditions de réalisation selon un calendrier à définir pour un démarrage de la prestation à compter du 15 janvier 2018.

Date :

Signature du candidat,  
précédée de la mention « Lu et approuvé »