



Appel d'offres de prestation de services

Objet du Marché :
Accompagnement/Formation des chargés d'animation et d'innovation numérique

Réf. FEDER-2018-AO.3

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^{er} 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'**accompagnement formation des nouveaux professionnels d'animation et d'innovation numérique**.

La première année d'incubation du projet en première phase de programmation a permis d'analyser et d'évaluer les besoins liés à l'émergence des nouvelles fonctions professionnelles dédiés au projet.

Ces nouvelles fonctions de chargé d'innovation numérique et de chargé d'animation numérique modifient les pratiques professionnelles au sein des centres sociaux, mais aussi les modèles d'organisation, les relations partenariales et les dynamiques de changement sur un territoire d'action, le centre social, ainsi que sur le territoire métropolitain au titre de l'investissement territorial intégré.

Pour accompagner ce changement, le ou les prestataires retenus s'engagent à atteindre les objectifs suivants :

1. Accompagner les nouvelles pratiques professionnelles développées dans le projet autour des postes d'innovation et d'animation.
2. Identifier et valoriser par une expertise participative les socles de compétences acquises issus de la pratique et de l'expérience.
3. Formaliser (ou enrichir) les référentiels métiers pertinents autour de la transition numérique et l'amélioration des usages pour une inclusion sociale et territoriale réussies.

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 au côté du 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 deux axes d'intervention, à savoir :

1. **L'élaboration d'un cadre commun de référence professionnelle enrichi des observations recueillies et du benchmarking réalisé :**

Le cadre commun de référence professionnelle doit permettre de contribuer à identifier les principales compétences qui sont nécessaires pour le bon exercice des fonctions de chargé d'innovation et de chargé d'animation dans les centres sociaux partenaires du projet. Il permet la description des traits distinctifs de ces nouveaux métiers dans la sphère de l'animation et met aussi en valeur l'étendue et la diversité des fonctions qui sont exercées par les chargés d'animation et d'innovation. Il contribue également au diagnostic des compétences nécessaires pour évoluer.

L'accompagnement/formation développera une pratique de l'auto-observation au niveau des chargés d'animation et d'innovation par l'écriture d'un journal de bord professionnel.

Il suscitera également les curiosités, les explorations et les échanges d'enrichissement de pratiques avec d'autres territoires de projet.

2. Un accompagnement-formation mensuel en collectif sur site des professionnels chargés d'animation et des professionnels chargés d'innovation :

Cet accompagnement/formation sera actif et pragmatique. Il est essentiellement axé sur de la pédagogie participative. Il permettra d'y voir plus clair dans les pratiques professionnelles nouvelles et, pour chaque participant, de prendre les distances nécessaires pour analyser, théoriser et appliquer. Il permettra une prise de recul et sera guidé pour cela, autant par des approches d'expériences et par des approches réflexives et de benchmarking.

L'accompagnement permettra un positionnement ajusté et nuancé des professionnels pour avancer dans la réalisation du projet. Il doit favoriser :

- d'une part la créativité, la curiosité et l'agilité des professionnels,
- d'autre part la formalisation des attitudes et des modes d'action en réussites.

Il favorisera le dimensionnement des pratiques numériques innovantes observées et des pratiques professionnelles nouvelles développées sur les enjeux de la transition numérique des territoires et de la « smart city » métropolitaine.

LES LIVRABLES ATTENDUS

1. **Un récit collectif bimestriel** décrivant le processus d'observation, de réflexion et d'application des chargés d'innovation et d'animation autour des nouvelles pratiques numériques et professionnelles développées, des petits et des grands changements engagés, des freins levés et des leviers trouvés.
2. **Un cadre de référence en publication semestrielle** décrivant par grands chapitres les principales compétences développées par les chargés d'innovation et d'animation dans l'exécution de leurs missions, les compétences nouvelles à acquérir au regard de l'évolution du projet et les compétences à valider au regard de l'expérience acquise.
3. **Une note support annuelle** dessinant fin 2018 les contours des référentiels métiers chargé d'innovation numérique et chargé d'animation numérique et finalisant fin 2019 ces référentiels.

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 PUBLICITÉ, 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 25 000 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.

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 »