



Appel d'offres de prestation de services

Objet du Marché : Marché A Procédure Simplifiée (MAPS)
Prestation développement projet global Phase 2

Réf. FEDER-2018-PS.4.2

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^{er} janvier au 31 décembre 2017 par les co-financeurs 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.

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 du Chemin Rouge porte dans le cadre du projet centres sociaux connectés une solution numérique permettant aux référentes familles des centres sociaux de mieux accompagner les adhérents du centre social. Cette application référence les dates importantes des habitants dans leur gestion administrative :

- Rappel pour la mise à jour Pôle Emploi,
- Rappel des rendez-vous pour des prestations de droits etc.

De plus, cette solution permet aux habitants de recevoir les dernières actualités du centre social en fonction de leur besoin.

Exemple : Madame Dupont à un enfant inscrit aux accueils de loisirs. Madame Dupont reçoit les dernières alertes pour son enfant.

Cette solution a pour objectif de mieux accompagner les habitants, elle n'a pas pour objet de remplacer les missions du travailleur social. Elle propose un accompagnement spécifique en fonction des besoins et n'est pas produite pour réaliser des envois massifs à l'ensemble des adhérents d'un centre social.

Objectifs

- Accompagner les personnes qui en ont besoin dans la réalisation de leurs démarches administratives,
- Avoir un outil numérique avec les dates administratives,
- Prévenir les personnes de leurs démarches administratives à réaliser.

Cet appel d'offre a pour but de développer la phase deux du prototype "Alertes SMS".

LE CADRE D'INTERVENTION DE LA MISSION

Période d'intervention : du 1er Octobre 2019 jusqu'au 1er Novembre 2019, soit pour une durée de 1 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 : Centres sociaux de Lille Sud, versant Sud de la Métropole Européenne de Lille.

LA PRESTATION ATTENDUE

La prestation attendue repose sur le développement de la phase deux du prototype à savoir :

Phase 1 :

Ce prototype est basé sur la solution technique existante :

<https://parmentierchristophe.github.io/scxc/liste.html>

La plateforme est responsive, accessible à distance via une appli web. De plus, elle est déclinée en deux axes :

1. Le Back office (administration). Un ou plusieurs administrateurs généraux ont un accès pour une gestion globale de l'outil, création des accès pour sa structure (animateurs, travailleur sociaux).
2. Le Front pour les utilisateurs. Chaque structure peut disposer d'un compte administrateur / structure. " Création des fiches de suivi / adhérent comprenant :
 - Nom
 - Prénom
 - Adresse email
 - Téléphone
 - Groupe
 - Case d'autorisation : « j'accepte que le centre social m'envoi des SMS et des newsletters pour m'informer de l'actualité de la structure ».
 - Suivi et programmation des envois : personnalisés en fonction du partenaire ou de l'adhérent. Possibilité de mettre un titre personnalisé au nom de la campagne et de la catégoriser.

Le prototype permet également un suivi des statistiques pour chaque structure et la possibilité de créer des groupes d'envoi en fonction du projet, exemples : petites-enfance, jeunesse, rsa, culture.

Phase 2 à développer :

Amélioration de la plateforme « Alertes SMS »

sms.connectes.eu

Front Admin :

- Bloquer l'inscription d'une personne déjà inscrite, dans ce cas une redirection vers le profil existant.
- Voir l'âge de la personne inscrite dans la Base de données afin de générer des statistiques.
- Ne pas permettre aux structures de visualiser les groupes des autres structures.
- Appuyer sur le logo centres sociaux connectés pour revenir à la page d'accueil.
- Classer les personnes par ordre alphabétique.
- Redirection automatique vers la page d'accueil à la validation d'un utilisateur ou adhérent lors de son inscription.

Front Utilisateur :

- Ajouter le champ date de naissance dès l'inscription pour un adhérent
- Affecter un adhérent à un groupe dès l'inscription.
- Importation des Bases des données au format Excel et csv pour un import de masse des adhérents.
- Réutiliser un message envoyé en changeant la date et l'heure d'envoi.
- Bloquer l'inscription d'une personne déjà inscrite, dans ce cas une redirection vers le profil existant.
- Classer les personnes par ordre alphabétique.
- Ne pas permettre aux structures de visualiser les groupes des autres structures.
- Pouvoir envoyer un message à plusieurs groupes au moment de sa création.
- Appuyer sur le logo centre sociaux connectés pour revenir à la page d'accueil.
- Redirection automatique vers la page d'accueil à la validation d'un adhérent lors de son inscription.

LES LIVRABLES ATTENDUS

1- Une notice d'utilisation des nouvelles fonctionnalités.

La notice sera détaillée et suffisante pour la compréhension de l'utilisation des nouvelles fonctionnalités et respectera les obligations en matière de publicité comme décrites dans la partie « LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE DE PUBLICITÉ, DE PRINCIPES TRANSVERSAUX ET DE DROIT APPLICABLE AU FEDER ».

2- Les fichiers "Open Sources".

Le prestataire s'engage à fournir l'ensemble des fichiers.

LES EXIGENCES DES PARTENAIRES CO-FINANCEURS 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 favorise 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 co-financeurs **MEL** et **Département du Nord**, actuellement en cours de rédaction.

LES OBLIGATIONS EN MATIÈRE 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 à un **montant total maximum de 6082 euros TTC** (honoraires et frais compris).

Pour ce faire, **cette prestation sera étalée sur 1 mois auprès des 2 centres sociaux du territoire (Centre social et culturel de l'Arbrisseau et centre social Intercommunal de chemin rouge).**

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) : 20 %.
2. Le prix : 35 %.
3. L'expérience et les compétences au regard des objectifs de la mission : 35 %.
4. Le respect des exigences des partenaires co-financeurs de l'opération : 10 %.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Le présent appel d'offres est publié le vendredi 19 Août 2019 pour une remise au plus tard le 19 septembre 2019. Toute offre reçue postérieurement à cette date sera rejetée.

Les offres sont à transmettre à Monsieur Florian SOUDAIN, Coordinateur du projet sur le Versant Sud, par voie électronique à f.soudain@larbrisseau.com, Madame Aya Elshaarawy, Chargée d'animation et d'innovation numérique à L'Arbrisseau, par voie électronique à a.elshaarawy@cconnectes.eu, Monsieur Rémi Doresse Chargé d'animation et d'innovation numérique au Chemin Rouge, 80 Chemin des Margueritois, 59155 Faches-Thumesnil, par voie électronique à r.doresse@cconnectes.eu et Madame Sophie TAY, Assistante administrative du projet, par voie électronique à s.tay@cconnectes.eu.

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, indiquant de préférence le coût de développement pour chaque fonctionnalité, ceci afin de pouvoir évaluer au mieux les priorités de développement.
- Le présent cahier des charges de l'appel d'offres, dûment daté et signé.

Une commission de sélection se réunira dès le 23 Septembre 2019 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 1er Octobre 2019.

Date :

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