



Appel d'offres de prestation de service

Objet du Marché : Marché A Procédure Simplifiée (MAPS)
Prestation Technique Numérique

Réf. FEDER-2018-PS-8

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 Lazare Garreau 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 Croissant-Sud de la métropole lilloise avec les centres sociaux L'Arbrisseau, Lazare-Garreau, La Maison du Chemin-Rouge et Projet ; le territoire du versant Nord-Est avec les centres sociaux Belencontre, Phalempins, Echo et la Maison.

Cette opération a été soutenue sur une première programmation FEDER du 1er 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.

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

L'OBJET DE LA CONSULTATION ET PRESTATION ATTENDUE

Les nouvelles pratiques numériques modifient et font évoluer les pratiques sociales, culturelles et documentaires. A l'aune de la révolution numérique, les centres sociaux doivent questionner leurs méthodes organisationnelles et de transmissions de savoirs interpersonnels. Ils doivent permettre l'appropriation des outils digitaux par les professionnels du social et encourager ces usages, moteurs d'une transition sociétale en cours. Pour donner suite aux différentes analyses et immersions du chargé d'innovation, différentes problématiques dont la communication interne ont émergé. C'est en ce sens, que la création d'un intranet au sein de la structure semble un facteur favorisant la résorption de cette problématique.

La création d'un intranet a aussi pour but d'ouvrir la réflexion sur l'apport d'outils collaboratifs, afin d'équiper un réseau d'acteurs d'un dispositif leur permettant d'agir et d'interagir. L'outil doit répondre aux exigences de management social d'une équipe de salariés et doit faciliter les missions sociales sur le terrain.

Les centres sociaux sont des outils modernes, il faut digitaliser les méthodologies de travail afin qu'ils puissent répondre à leurs hautes exigences en matière de qualité de services.

Le centre social Lazare Garreau en chiffre :

- 600 adhésions familiales
- 2400 usagers recensés
- 48 salariés.

LE CADRE D'INTERVENTION DE LA MISSION

Période d'intervention : **du 1er Juillet 2019 au 31 Décembre 2019**, soit pour une durée de 6 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 :

Fédération des Centres Sociaux du Nord Pas de Calais et 4 Centres sociaux Lille Sud : L'Arbrisseau / Lazare Garreau / Faubourg de Béthune / Chemin rouge.

LES LIVRABLES ATTENDUS

Afin de faciliter les échanges administratifs et de répondre à une logique de dématérialisation des outils, le centre social Lazare Garreau souhaite créer un intranet à destination de ses salariés.

Objectifs

L'objectif prioritaire de l'intranet est :

- Offrir un accès clair, simple et intuitif aux outils de réservation des ressources

- matérielles et aux documents administratifs
- Faciliter la diffusion des plannings

La stratégie de création d'un intranet doit aussi répondre aux demandes suivantes :

- Recentrer les collaborateurs sur leur cœur d'activité
- Faciliter la création de compte rendu de réunion

2 – Objectifs mesurables

- Redéployer le temps de travail
- Favoriser l'autonomie par la diffusion l'information
- Améliorer la productivité de son activité
- Développer de nouvelles compétences en interne

ÉLÉMENTS DE CONTENU DE L'INTRANET

1 Gestion administrative

Principes : Faciliter la gestion administrative des démarches de ressources humaines

- Réaliser les démarches (listée ci-dessous) sous forme de formulaires en ligne
- Ces démarches sont ensuite validées par trois utilisateurs :
 - Le coordinateur du secteur
 - Le pôle ressources humaine
 - Le directeur du centre social
- L'utilisateur via son tableau de bord peut retrouver l'intégralité des démarches effectuées ainsi que son solde de congé payé mis à jour automatiquement (si la validation est effectuée).
- L'administrateur du pôle ressources humaines peut toujours imprimer un récapitulatif de la démarche afin de la conserver.
- Toutes les démarches administratives sont conservées dans la base de données pendant 3 ans. Si le délai n'est pas suffisant pour le type de démarche, le récapitulatif est imprimé et conservé en format papier.

Contenus : Ci-dessous la liste des différentes démarches :

- Acompte sur salaire
- Autorisation d'absence et de demande de congé
- Attestation de remise de badge
- Bon de commande administratif
- Convention bénévolat

- Convention de mise à disposition des clés
- Demande de formation
- Demande de régie d'activité
- Fiche de régie d'avance
- Demande de prime de transport
- Prime transport
- Fax
- Feuille de remise de chèques
- Feuille de caisse
- Fiche de remboursement de frais / kilométrique
- Demande d'avance sur salaire
- Liste des documents à fournir pour l'établissement du contrat de travail.

La liste est modifiable, la mise en ligne de formulaire doit pouvoir être effectuée par le centre social en autonomie.

Il sera aussi possible pour tous les salariés d'accéder via l'intranet au site de la mutuelle, d'uniformation et du compte formation.

2 Plannings

Principes :

- Offrir à l'ensemble des collaborateurs une vue d'ensemble des événements sur l'année,
- Faciliter la collaboration interpersonnelle.

Contenus :

Plusieurs plannings centralisent différentes informations :

A - Le planning général des activités organisées par le centre social

Chaque utilisateur doit faire figurer dans le planning concerné les dates des événements qu'il organise ou qu'il connaît. Il est possible d'y faire figurer la récurrence de cet événement (trimestrielle ou annuelle). Ceci a pour but d'offrir une vue d'ensemble des événements nouveaux, à venir et potentiellement récurrents dans l'année.

B - Le planning des démarches de financement du centre

Comme son nom l'indique, il est alimenté par la direction

C - Le planning d'équipe

Un coordinateur de secteur peut créer des plannings de manière dynamique. Il complète le nombre d'heure, le nombre nécessaire d'encadrant et le type de contrat des salariés qu'il

manage. Ceci lui permet de gérer les conflits.

Lors de l'ajout d'un salarié, d'une salle ou d'un matériel à un évènement, automatiquement la gestion des conflits entre les plannings des salles et des collaborateurs est vérifiée.

Par la suite chaque action, une fois validée si nécessaire, est publiée et donc visible par tous.

Lorsqu'un coordinateur édite un planning les salariés sont notifiés par e-mail automatiquement.

D - Planning des réunions et les comptes-rendus.

Principes :

- Rendre le planning numérique plus performant.
- Permettre de faciliter la création de tâche à faire avec un compte-rendu de réunion dynamique.
- Permettre aux organisateurs de la réunion de notifier par e-mail la date de la réunion ainsi que les tâches à réaliser pour chacun des autres participants.

Contenu :

Chaque personne peut créer une réunion avec un ensemble de participant.

Lors de l'ajout d'un salarié, d'une salle ou d'un matériel à un évènement, automatiquement la gestion des conflits entre les plannings des salles et des collaborateurs est vérifiée

A l'issue de la réunion, ou pendant une réunion, il est possible de créer un compte-rendu. Il est déjà pré-rempli avec les participants, les tâches qu'ils avaient à traiter, l'objectif en lui-même de celle-ci. L'organisateur de la réunion demande ensuite aux participants d'y inscrire eux aussi des éléments à ce CR. Le CR est ensuite publié en ligne. Si de nouvelles dates s'affichent dans le CR, une fenêtre de création d'évènement s'ouvre (via un lien dans le texte) et permet de créer une nouvelle réunion.

Différents types de réunion entraînent différentes actions à effectuer pour l'équipe et différents type de compte-rendu :

- Réunion institutionnels (C.A.)
- Réunion d'équipe
- Les COPIL, COORDO
- Réunion financeur

3.1 Lien vers les plateformes des différents financeurs

Liste des plateformes des financeurs (Etat, Région, Département, MEL, Ville ...) pour faciliter

le dépôt de document. Cette liste doit être évolutive.

3.2 Annuaire

Principes : Faciliter la prise de contact avec les partenaires et collaborateurs

Contenus : Annuaire des contacts chez les différents partenaires et financeurs.

Listing des animateurs qui ont déjà été sollicités pour faciliter la mise en relation.

3.3 Réservation des salles

Principes : Réserver simplement une salle pour une activité ou une réunion.

Contenus :

- Liste des différentes salles, polyvalentes et de réunion.
- Accès à un planning des réservations pour chaque salle.
- Possibilité pour les utilisateurs autorisés de réserver une salle.
- La réservation est ensuite visible de tous

3.4 Outil de réservation de matériel

Principes : Réserver simplement du matériel pour une activité ou une réunion

Contenus : Qu'il s'agisse d'une voiture pour un déplacement ou d'un rétroprojecteur, une demande doit être effectuée. La réservation de certaines ressources matérielles entraîne une demande administrative en complément.

3.5 Messagerie instantanée et notification des visites

Pour les agents d'accueil uniquement, un onglet fixe en bas de l'écran permet une notification rapide des messages téléphoniques, si la personne n'est pas présente, via un outil de messagerie intégré à l'intranet. Lorsque le message a été consulté l'agent d'accueil en est notifié. Cet onglet permet aussi de notifier l'arrivée ou le passage d'une personne pour un secteur donné :

- Cyber Espace
- Centre petite enfance
- Multi-accueil
- Secteur Petite Enfance
- Secteur Enfance
- Secteur Jeunes et Adolescents
- Secteur Jeune Adultes
- Secteur Adultes et Familles

- Actualité Administrative
- Culture
- Santé Bien-être
- Non renseigné

3.6 Base de données des fiches sanitaires en ligne

Un onglet de l'intranet est prévu pour les animateurs. Classé par secteur et par ordre alphabétique on y retrouve l'ensemble des fiches sanitaires des enfants adhérent.

4. Tableau de bord

Principes : Suivre l'avancement de ses demandes administratives et de réservation, consulter et compléter les plannings, créer et modifier des réunions, créer et modifier des comptes-rendus de réunion.

Contenus :

- Demandes administratives
- Mon solde de congé mis à jour automatiquement
- Notification des C.R. en attente
- Avoir accès à son propre planning de réunion
- Recherche le planning d'un collaborateur
- Création d'événement **au centre social / temps forts**
- Création d'événement **de type réunion**
- Les plannings de mon équipe

4.2 Comptes et profils utilisateurs

Principe : Chaque utilisateur possède un nom d'utilisateur et un mot de passe, le mot de passe renseigné est garant de la signature électronique des demandes administratives.

Certains utilisateurs possèdent des rôles particuliers et donc des accès associés :

- Encadrant
- Coordinateur et responsable de secteur
- Gestionnaire des ressources matérielles
- Administrateur ressources humaines

Gestionnaire de ressources de salles (agent d'accueil)

PRE-REQUIS TECHNIQUES ET LIVRABLES

Le centre social dispose déjà d'une charte graphique qui sera remise au prestataire.

La volonté est de créer, d'une part, une zone de mise à disposition informatique des démarches administratives. Il doit aussi permettre de créer des événements, afin de faciliter la mise en place des réunions de travail et d'activité au centre. Il doit aussi fluidifier la collaboration entre les différents acteurs ainsi que l'emploi des ressources matérielles.

Le prestataire devra rendre compte régulièrement des avancées, impulser une dynamique agile dans la gestion du projet.

L'intranet sera développé et testé en HTML 5 dans une approche responsive design. De nombreux utilisateurs seront amenés à utiliser l'outil grâce à leur téléphone portable, en effet tous ne disposent pas d'un ordinateur personnel, l'enjeu est donc d'être très performant sur ce terminal. L'objectif étant aussi d'accompagner les salariés dans leurs déplacements professionnels.

Il devra être associé à l'intranet un outil de statistique permettant de mesurer :

Le nombre de visite, le profil de l'utilisateur, l'heure de passage, le détail des pages consultées et les pages les plus visitées.

Aucune technologie n'est imposée, seulement leur choix devra être justifié en regard des contraintes de sécurité élevées définies ci-après.

De par cette nécessité de portabilité, l'outil doit donc obligatoirement être accompagné d'une politique de sécurité renforcée. Cela concerne notamment les accès à distance, les données sensibles et personnelles partagées sur l'intranet ainsi que la lutte contre le piratage.

Il est demandé au prestataire de développer les conditions dans lesquelles la maintenance technique s'effectuera et de s'engager sur les délais d'intervention en cas de problèmes techniques.

L'intranet sera hébergé de manière distante pour permettre une consultation via 3G ou 4G.

Le serveur et le débit devront être performants pour permettre un accès rapide au service comportant des données de type texte et image. Une sauvegarde de l'intranet devrait être effectuée toute les 24h pour minimiser les pertes en cas de problèmes. La redondance de l'hébergement devra être prise en compte.

Pour vérifier que les solutions envisagées par le centre social et le prestataire sont les bonnes, un site pilote et une phase de tests avec des coordinateurs locaux est nécessaire. Elle permettra de valider l'alignement stratégique de l'outil mais aussi de partager les bonnes pratiques à l'ensemble du centre social. Car l'objectif reste que l'ensemble des acteurs s'approprient l'outil.

Le service communication du centre social souhaite être conseillé mais autonome pour les actualisations de son intranet. Une attention toute particulière sera donnée à la simplicité

de l'outil de gestion mis à la disposition du centre social pour gérer ce site. Le backoffice devra donc être entièrement administrable par les services communication et informatique. Le prestataire veillera aussi à la clarté des interfaces destinées aux instances décisionnaires des parties administratives, de location de salle et de matérielle.

Nous attendons une description réaliste des besoins en formation ainsi qu'une estimation du temps nécessaire et des coûts pour la formation des responsables. Il est nécessaire que nous puissions piloter en interne et au quotidien la publication et la mise à jour des informations, le téléchargement de documents administratifs, la publication de formulaires, d'actualités mais aussi la création de nouvelles rubriques.

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 18 000 euros TTC** (honoraires et frais compris).

Pour ce faire, **cette prestation sera étalée sur 6 mois auprès du Centre social Lazare Garreau**. 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 DE LA PRESTATION

1. La qualité de la démarche d'intervention (méthodologie et outils de travail adaptés) : 50%.

2. Le prix : 30%.
3. L'expérience et les compétences au regard des objectifs de la mission : 10%.
4. La connaissance du territoire métropolitain : 10%.

LES MODALITÉS PRATIQUES

Le présent appel d'offres est publié le **Lundi 13 Mai 2019** pour une remise au plus tard le **Jeudi 13 Juin**.
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

Les offres sont à transmettre à Mr Khalid BERKANI, directeur du Centre social Lazare Garreau berkani.cslg@gmail.com, Mr Florian SOUDAIN, Coordinateur de l'opération f.soudain@larbrisseau.com et Sophie TAY, Assistante administrative de l'opération 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 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 **le Jeudi 13 Juin 2019** pour l'ouverture des plis et l'analyse des propositions conformément aux critères d'attribution établis.

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 **Lundi 1^{er} Juillet 2019**.

Date :

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