



# APPEL D'OFFRES DE PRESTATION DE SERVICES

**Intitulé de la prestation :**

**Prestation d'accompagnement en innovation sociale et numérique  
dans le cadre de l'opération FEDER « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud »**

**Réf. FEDER-2020-PN.4**

**PROGRAMME OPERATIONNEL FEDER  
POUR UNE CROISSANCE INTELLIGENTE, DURABLE ET INCLUSIVE  
2014-2020**

## RÉGION HAUTS-DE-FRANCE

**AXE PRIORITAIRE N°2 : ACCELERER LA TRANSFORMATION DE LA SOCIETE REGIONALE A TRAVERS  
L'ACCROISSEMENT DES USAGES ET SERVICES NUMERIQUES D'INTERET PUBLIC  
OT 2 : AMELIORER L'ACCES AUX TIC, LEUR UTILISATION ET LEUR QUALITE  
PRIORITE D'INVESTISSEMENT 2C : EN RENFORÇANT DES APPLICATIONS TIC DANS LES DOMAINES  
DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE, DE L'APPRENTISSAGE EN LIGNE, DE L'INTEGRATION PAR LES  
TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION, DE LA CULTURE EN LIGNE ET DE LA SANTE EN LIGNE  
(TELESANTE)**

*Dans le cadre de l'ordonnance n°2015-899 du 23 juillet 2015 et de son décret n°2016-360 du 25 mars 2016 relatif à l'obligation de mise en concurrence pour tout achat de biens et services, le porteur de projet se doit d'appliquer cette nouvelle réglementation en tant que bénéficiaire de fonds européens au titre du FEDER.*

L'opération « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud » est cofinancée par le FEDER dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.



## LE CONTEXTE

---

Le Fonds européen pour le développement économique régional est mobilisé au travers du programme opérationnel régional FEDER « Pour une croissance intelligente, durable et inclusive » Axe 2 : Usages et services numériques d'intérêt public. La Région, autorité de gestion de ce programme, a décidé d'y consacrer 12 % des fonds FEDER au bénéfice des quartiers prioritaires de la politique de la ville, à travers les Investissements Territoriaux Intégrés (ITI). Les ITI sont contractualisés entre l'EPCI et la Région Hauts de France. La Métropole Européenne de Lille (MEL) s'est portée candidate à l'appel à candidature lancée par la Région afin de mettre en œuvre un ITI sur son territoire.

C'est pourquoi, le centre social et culturel de l'Arbrisseau s'engage à porter l'opération FEDER « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud » afin d'innover pour les habitants, et notamment ceux des quartiers prioritaires, augmenter et améliorer l'offre des usages et de services publics numériques partagée par tous et pour tous.

« Les centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud » ont :

- Une ambition sociétale autour des nouveaux modes de partage, des nouvelles formes de travail, du bien commun, des nouvelles solidarités, de l'accès à l'éducation et au savoir, de démocratie participative et de citoyenneté ;
- Une ambition d'aménagement de territoire équilibré avec des quartiers intégrés ;
- Une ambition sociale autour de l'e-administration, l'accès à l'emploi, la gestion des déplacements ;
- Des nouveaux modes de consommation et de maîtrise des énergies.

Dans ce cadre, chaque centre social de l'opération développera un projet collaboratif, innovant et global à l'échelle de son territoire d'action, s'attachant autant au développement des services qu'au développement des usages.

## L'OBJET DE LA CONSULTATION

---

Le centre social et culturel Lazare Garreau, au titre de la troisième phase de programmation de l'opération « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud », recherche un prestataire doté de compétences dans l'accompagnement en innovation sociale et numérique pour l'accompagner dans la construction d'un modèle viable sur le long terme.

Pour mettre en œuvre cette prestation, le prestataire retenu s'engage à atteindre les objectifs suivants :

- **Accompagner** le centre social et culturel Lazare Garreau dans la mise en œuvre d'un dispositif de changement dans les domaines clés de son action actuelle :  
**La conception d'un écosystème, co-construit et coordonné entre partenaires pour lutter contre la précarité éducative.**
- **Repérer, impulser et créer** les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'un travail collaboratif permettant d'établir un trait d'union entre l'offre éducative et l'offre sociale sur l'échelle d'un territoire.
- **Référencer** cet écosystème et ces solutions expérimentées sous forme de livrables à effet pédagogique et méthodologique en vue d'un futur essaimage sur d'autres territoires.

## LE CADRE D'INTERVENTION DE LA MISSION

La période d'intervention est fixée **du 31 janvier 2021 au 31 décembre 2021, soit pour une durée de 11 mois**, sous réserve de l'obtention des cofinancements et des fonds FEDER au titre de l'opération « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud ».

## LA PRESTATION ATTENDUE

### Contexte local et retour sur la période de confinement :

Au cours de la première période de confinement, une demande d'appui de la part des jeunes et des familles s'est fait sentir fortement relative concernant la continuité éducative. Elle a permis d'expérimenter diverses approches à l'échelle des centres : mise à disposition de matériels, formations des jeunes et des parents, accueils individuels ou petits groupes dans le cadre d'aide aux devoirs adaptés, accompagnement dans l'appropriation de l'environnement numérique de travail, l'accès aux supports, les techniques de connexion et de transmission de documents, etc.

Fort de cette expérience et des savoirs faire développés dans une certaine urgence, les Centres sociaux souhaitent renforcer leur implication au côté des acteurs de la « Cité éducative » afin d'optimiser ensemble les possibilités de prévention de la fracture numérique auprès des publics les plus fragiles, et ainsi de concourir à réduire la fracture scolaire.

Ce souhait rencontre le besoin des Collèges et des autres acteurs de disposer de relais locaux, qui interviennent de façon complémentaire lors des temps non scolaires mais aussi sur des dimensions plus larges (suivi individuel, accès aux droits, aide à la parentalité ...).

La dématérialisation et la digitalisation progressive des services, mais aussi de la scolarité, du travail, de l'accès au service public, si elles confirment l'importance d'actions de prévention ciblées, posent de nouveaux enjeux. Elles touchent tant les jeunes que familles en termes de connexion, de matériel, d'usages. Elles supposent un travail fin avec les parents pour leur permettre un suivi minimal du recours à ces usages pour leurs enfants.

La prestation attendue repose pour rappel sur la conception d'un écosystème regroupant des partenaires clefs pouvant rapidement se mettre en action et expérimenter des solutions pragmatiques à destination des habitants.

En lien avec le chargé de mission numérique et le développeur de solutions numériques, l'objectif sera de mettre en œuvre une expérimentation sur les thématiques suivantes :

**Le renforcement de la continuité pédagogique via la lutte contre la fracture numérique  
via le soutien à la parentalité sous toutes ses formes  
via les activités ludiques, périscolaires et novatrices**

### Champs de développement associés :

- L'organisation de l'assistance numérique sur le territoire, en direction des jeunes et de leur famille
- La promotion et l'accompagnement de l'accès au numérique de proximité
- Le développement de l'autonomie dans les usages

Pour cela, le prestataire travaillera en partenariat étroit avec le coordinateur du projet et les salariés dédiés au projet sur le territoire.

Ces axes d'intervention devront se décliner comme suit :

**1 - Accompagner le centre social et culturel Lazare Garreau dans la mise en œuvre d'un dispositif de changement** dans les domaines clés de son action :

- Mise en œuvre d'ateliers collaboratifs d'idéation, co-design, événementiels qui permettront de garantir l'intégralité du processus de l'expression du besoin à la réalisation finale.
- Organisation d'un planning d'interventions.

**2 - Repérer, impulser et créer** les conditions nécessaires à la mise en œuvre d'un travail collaboratif permettant d'établir un trait d'union entre l'offre éducative et l'offre sociale sur l'échelle d'un territoire.

- Intégration des acteurs clefs du territoire : habitants, partenaires associatifs et éducatifs, bénévoles, salariés du centre social et culturel Lazare Garreau.
- Profiler les besoins en partant de situations concrètes, vécues par les habitants.
- Faire appel à des compétences externes permettant la mise en œuvre d'un dispositif innovant et participatif  
(ex : mise en réseau des acteurs éducatifs, développement numérique, communication, facilitation graphique, makers, ...).

**3 - Référencer** cet écosystème et ces solutions expérimentées sous forme de livrables à effet pédagogique et méthodologique en vue d'un futur essaimage.

- Réalisation de comptes rendus pour chaque temps fort réalisé.
- Evaluation des besoins essentiels
- Réalisation d'un story telling pour les expérimentations les plus pertinentes réalisées in situ.

Pour ce faire, le prestataire retenu devra s'appuyer, pour l'ingénierie globale, sur le chargé de coordination territoriale dans l'ensemble des processus.

Le prestataire devra justifier, dans sa proposition, de pouvoir créer l'ensemble des conditions nécessaires à la mise en œuvre de cette prestation.

## LES LIVRABLES ATTENDUS

---

Les livrables attendus dans le cadre de la prestation de services reposent sur les productions suivantes :

- Réalisation d'une documentation générale résumant les étapes clefs et les modalités de mise en œuvre de ce dispositif.
- Réalisation d'une cartographie partenariale.
- Proposition de déploiement d'outils (préexistants ou non) numériques en cohérence avec les besoins révélés par le projet.
- Bilan du partenariat et perspectives d'évolution entre l'offre éducative et l'offre sociale sur l'échelle d'un territoire.
- Réalisation d'un cahier des charges en vue du développement de cet écosystème via la réalisation d'une plateforme numérique.

## 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 en utilisant les logos suivants et en indiquant la phrase :

L'opération « Centres sociaux connectés 2.0 du Croissant Sud » est cofinancée par le FEDER dans le cadre du programme opérationnel FEDER 2014-2020 pour la Région Hauts-de-France.



- 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 pour un **montant total maximal de 15 625 euros HT (soit 18 750 euros TTC)**.

Pour ce faire, **cette prestation sera étalée sur 11 mois couvrant la période d'exécution de l'opération FEDER, du 31 Janvier 2021 au 31 décembre 2021.**

Le candidat indiquera dans sa réponse le montant détaillé de la prestation proposée.

Le règlement des factures sera conditionné à la réalisation effective des objectifs visés et son montant s'effectuera au prorata du service fait sur production de justificatifs de réalisation.

## 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 : 25 %.
3. La connaissance du territoire : 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 %.
6. La capacité d'associer l'équipe projet : 5 %.

## LES MODALITÉS PRATIQUES

---

« Ce présent appel d'offres est publié le 04 Décembre 2020, les offres sont à transmettre au plus tard le 08 Janvier 2021 à l'adresse suivante : Centre social et culturel Lazare Garreau, 45 rue Lazare Garreau, 59000 LILLE, et par voie dématérialisée à : »

Monsieur Khalid BERKANI, Directeur du Centre social et culturel Lazare Garreau : [contact@cslg.org](mailto:contact@cslg.org) , Mathias BOREL, Coordinateur du projet : [m.borel@csconnectes.eu](mailto:m.borel@csconnectes.eu), Sébastien VEDIS, Chargé de mission numérique [vedis.cslg@gmail.com](mailto:vedis.cslg@gmail.com) et Sophie TAY, Assistante administrative et financière : [s.tay@csconnectes.eu](mailto:s.tay@csconnectes.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 présent appel d'offres.
- 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.

Un comité de sélection se réunira pour l'ouverture des plis et l'analyse des propositions conformément aux critères 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'une convention de prestation et les conditions de réalisation selon un calendrier à définir.