|  |
| --- |
| **Questionnaire Technique** |

La valeur technique sera analysée sur la base des réponses apportées par le candidat au questionnaire technique suivant :

|  |
| --- |
| Le Questionnaire Technique fourni par le pouvoir adjudicateur doit être :   * complété, daté et signé par la personne habilitée représentant l'entreprise candidate, * accompagné des documents demandés dans ledit Questionnaire Technique. |

|  |
| --- |
| **GESTION – 10 points** |

1. S’agissant d’un service intéressant potentiellement l’ensemble de la population lilloise, quelles règles élémentaires d’usage envisagez vous de mettre en place de manière à créer un cadre commun à l’ensemble des bénéficiaires de la prestation, quelque soit leur âge ou leur condition ? **(note sur 2 point).**

Tant les ordinateurs que le/les formateur(s) sont mis à la disposition de l’ensemble de la population lilloise. Qu'il s'agisse de curieux de tous âges et de toutes origines ou bien de personnes suivant une formation leur permettant de s'orienter vers des emplois opérationnels, le Cyber-Espace est ouvert à tous. Les seules conditions d'accès tiennent dans une inscription préalable auprès des formateurs/animateurs. Il leur sera rappelé à cette occasion que les usagers sont tenus d’honorer leurs inscriptions afin de pas priver d’autres usagers de l’accès à l’espace. En amont de leur présence, les personnes qui se rendent dans l'espace peuvent soumettre leur demande par e-mail aux animateurs pour aider ces derniers à préparer la séance qu'ils vont passer ensemble. De même, à la fin de leur séance, les bénéficiaires sont chaque fois invités à remplir un document de « retour », par écrit ou numériquement, afin de permettre aux animateurs de pouvoir bénéficier de retours réguliers et constructifs venant de la population des usagers du service.

1. Comment envisagez-vous la gestion quotidienne d’un Cyber-Espace ? Si vous envisagez d’utiliser des outils de gestion pour gérer certaines de ces tâches, quels sont-ils ? Comment prévoyez-vous d’articuler ces temps de gestion par rapport aux créneaux dédiés à l’animation ? **(note sur 4 points).**

L'organisation des ateliers se fait à l'avance par e-mail auprès des personnes inscrites ou via une application dédié à l'organisation de l'espace. Celle-ci pourrait être développée pour regrouper toutes les informations pratiques et utiles et permettre à tous ceux qui le souhaitent de s'inscrire à l'avance et de pouvoir suivre le plan des formations proposées au publics. Cette application pourrait être également l’occasion de mettre à disposition des usagers un certain nombre de documents récapitulatifs des séances suivies ou des documents qui permettent d’aller plus loin encore une fois revenus chez eux.

L'automatisation d'un grand nombre de processus administratifs par la biais d'outils de gestion en ligne permet d'alléger grandement la gestion de l'espace et optimiser les processus administratifs. Les outils couvrent les possibilités suivantes : s'inscrire à un événement ou à un atelier ; consulter la listes des ateliers et le calendrier des événements à venir ; pouvoir récupérer les contenus issus des formations précédentes en ligne (audio, vidéo, texte) ; poser une question pratique ou pédagogique à l'animateur.

Au quotidien : un animateur/formateur toujours présent pour accueillir le public, répondre aux questions et demandes des inscrits et des curieux de passage. Cette personne assure une large partie des formations dispensées dans le Cyber-Espace. La gestion à proprement parlé devrait être assuré par un gestionnaire, chargé de tous les processus administratifs mais aussi de l’ingénierie pédagogique et des relations avec les différents partenaires (Euratechnologies, entreprises, services publiques, intervenants externes, etc.)

Des intervenants extérieurs bénévoles, parmi lesquels des entrepreneurs du secteur digital ou des associations centrées autour du numérique sont aussi amenées amenées à venir prendre la parole pour faire du partage d'expérience et/ou de compétences.

1. Dans le cadre du bilan d’activité à fournir mensuellement ainsi qu’à l’issue du marché, quels sont les indicateurs qualitatifs et quantitatifs que vous envisagez d’utiliser ? **(note sur 4 points).**

Pour le suivi qualitatif: le taux d'insertion par l'emploi autour des compétences et des métiers du numérique. Rappelons que l'une des missions du Cyber-Espace est de permettre l'acquisition de compétences professionnalisantes à des jeunes (ou moins jeunes) en démarche d'insertion professionnelle.

Nombre de personnes touchées. C'est un élément central dans la démarche du Cyber-Espace. Ce critère du nombre est également couplé à un suivi qualitatif : les personnes qui se rendent dans la cyber base répondent à quelques questions simples lors de leur inscription. Ainsi, on se créer la possibilité de connaître la provenance, l'âge, le sexe, le niveau d’éducation et la situation socio-professionnelle des personnes qui se rendent aux ateliers du Cyber-Espace.

Chaque année, en fonction des objectifs de présentation atteints, d'autres objectifs peuvent être mis en place. Pour cette première année, l'objectif est de toucher au moins 200 personnes dîtes « seniors » pour les initier aux enjeux du numérique et répondre à leurs besoin. En complément de ce premier objectif, la première année a aussi pour ambition de permettre à 5 jeunes de trouver leur place sur le marché du travail en leur apportant des compétences recherchées, notamment numériques, sur le marché du travail.

|  |
| --- |
| **ANIMATION – 35 points** |

1. Pourriez-vous lister et détailler les différents types d’actions collectives que vous êtes en mesure de proposer ? **(note sur 4 points)**.

*Un programme mensuel type sera obligatoirement fourni à l’appui de votre réponse.*

- Workshops « numérique au quotidien » : accompagner les usagers du Cyber-Espace à prendre la main sur l'utilisation des nouvelles technologies dans leur vie quotidienne : de la gestion du courrier électronique aux outils de travail en temps réel en passant par la familiarisation avec des solutions logicielles conçues pour le grand public (Office, etc.). Ces workshops ont vocation à rendre accessible le numérique au plus grand nombre afin d’aider les usagers à pouvoir l’utiliser au quotidien, que ce soit dans une démarche de sociabilisation ou de recherche d’emploi par exemple.

- Initiation ou approfondissement de sujets plus pointu. Par exemple, la programmation et à la réalisation de sites internet : modules mensuels de 2h00, 2 fois par semaine (découverte des frameworks de programmation et des notions fondamentales de programmation nécessaires pour pouvoir créer un site internet et/ou une application, CMS, graphisme). Ces ateliers sont ouverts à tous, et plus particulièrement aux personnes en recherche d'emploi et/ou en requalification. Ils permettent aussi de créer une communauté de personnes compétentes qui ont ensuite vocation à faire du Cyber-Espace une ressource efficace dans les démarches d'insertion professionnelle tout en créant un noyau dur de développeurs qui peuvent ensuite devenir prescripteurs pour le Cyber-Espace. Cette création d'une communauté de développeurs permet aussi de créer implicitement un groupement de personnes travaillant sur les mêmes problématiques et sur des enjeux similaires.

- Découverte des enjeux liés aux changements induits par le numérique : tables rondes thématiques et vulgarisation des enjeux émergents de plus en plus couverts par les médias spécialisés et les médias généralistes (comme l’utilisation des réseaux sociaux par exemple). Ces créneaux accueilleront également des présentations de métiers et des rencontres avec des professionnels afin de pouvoir entrevoir des opportunités de carrière, de comprendre les pré-requis pour y accéder et de développer une forme de réseau. Une fois par semaine pendant 2h00 + temps Questions/Réponses

- Ateliers de programmation pour les enfants. Utilisation de logiciels libres pour amener et guider les enfants dans la création de jeux et d'animation grâce à des logiciels dédiés. 1 fois par semaine pendant 3h. Ces modules pourront éventuellement être parfois déportés pour prendre vie dans les établissements scolaires ou structures d’accueil d’enfants, afin de les rendre accessible au plus grand nombre.

- Un créneau devra être également réservé à l’accompagnement de projets collectifs (notamment associatifs) pour les aider dans leur développement, que ce soit au niveau de la méthodologie de projet ou pour les orienter vers les ressources adaptées à la réalisation de leur projet (structures publiques, structures associatives ou même entreprises à même de les accompagner).

1. Que comptez-vous mettre en place pour que les ateliers proposés répondent au mieux à la demande des utilisateurs et avoir un nombre d’inscrit suffisant ? **(note sur 4 points)**

En amont de chaque animation proposée au sein du Cyber-Espace, il sera mené des actions de communication au niveau du quartier, des réseaux spécialisés mais aussi sur l’ensemble de la métropole, à l’aide d’un site dédié, de flyers, des médias sociaux, mais aussi de rencontres régulières avec les structures potentiellement prescriptrices d’usagers.

En aval, chaque usager du Cyber-Espace devra remplir un formulaire de satisfaction et de suggestion à la fin de sa session. Ce formulaire s'inscrit en complément du formulaire de pré-inscription permettant de qualifier les personnes qui viennent suivre les ateliers dispensés dans le Cyber-Espace. Périodiquement, l'animateur devra en faire une synthèse auprès du gestionnaire et apporter les ajustements nécessaires. Mensuellement, une rencontre sera organisée avec Euratechnologies pour faire le point sur les ambitions qualitatives et quantitatives des animations proposées.

Enfin, une fois par trimestre, le Cyber-Espace ouvrrira ses portes au public afin de pouvoir échanger en direct avec les utilisateurs du lieu et les aider à faire remonter les points de satisfaction et les points d'amélioration qu'ils ont identifiés. Ce travail de connexion proche avec les utilisateurs permet de bénéficier périodiquement de retours de terrain et aident les animateurs et personnes en charge du Cyber-Espace à améliorer leurs propositions vers le/les public(s).

1. Proposer 2 ateliers types (objectifs à atteindre, déroulement, durée, contenu…) pour chacun des publics suivants **(note sur 12 points)** :

* demandeurs d’emploi intéressés par les métiers du numérique (notamment le métier de développeur)

Comme mentionné plus haut, l'atelier « initiation à la programmation » entend proposer à des jeunes et personnes en recherche d'emploi et/ou en requalification un format de découverte et d'exploration des compétences liées au métier du développement et au développement Web lui-même. Présentation des différents langages de programmation, découverte des outils et de l'environnement de programmation d'un développeur et prise en mains des outils et langages, ces ateliers ont pour vocation centrale de proposer aux personnes qui le suivent de pouvoir trouver ensuite facilement un emploi comme développeur compétent sur le marché du travail ou de compléter leurs compétences pour mener à bien leur projet professionnel. Les différents modules sont répartis dans le temps et la montée en compétence se fait rapidement en suivant des méthodes d'apprentissage accélérées. Il est possible de suivre ces ateliers à tout moment, même si une session à déjà commencé. Ce tuilage permet d'ailleurs de renforcer les mécanismes d'émulation, de travail en équipe d'entraide que cet atelier à vocation à dispenser. Pour les usagers les plus avancés et désireux d’aller encore plus loin, des passerelles peuvent être envisagées avec d’autres formations, comme celle qui est en train de se mettre en place au sein d’Euratechnlogies avec Simplon.co Lille.

Ces ateliers ne sont pas seulement axés sur le développement Web et, au-delà de la seule dimension technique, ils sont aussi une occasion pour les personnes qui le fréquente de pouvoir éprouver des compétences professionnelles annexes liés au cœur de la compétence métier comme : savoir mettre en page et composer un CV, savoir se présenter et faire preuve de pertinence lors d'un entretien d'embauche.   
  
Enfin, en complément de ces deux aspects, les ateliers présentent à ceux qui les suivent les enjeux professionnels et économiques liés au métier de développeur Web : technologies émergentes, secteurs qui recrutent, stratégies de différentiation professionnelles, les ateliers ont aussi pour vocation d'accompagner les inscrits dans leur travail de construction de leur parcours professionnel, mais aussi de les mettre en relation avec des professionnels.

* adultes initiés au numérique

Pour les personnes déjà initiées au numérique, le Cyber-Espace propose des ateliers et/ou workshops sur des thématiques précises pour les aider à gagner en compétence et en connaissance sur des enjeux de fonds (thématiques) ou de forme (outils et services). La découverte ou l'approfondissement de notions liées à la programmation par exemple peut s'inscrire dans cette perspective.

La notion « adultes initiés » au numérique est une notion large à laquelle le Cyber-Espace s'adressera dans toute sa complexité. De la gestion des e-mails à la mise en place d'un site internet ou à de la programmation, la notion d'initiation balaye un spectre large tant la notion de numérique est vaste.

Pour pouvoir ventiler correctement ses activités et répondre au mieux aux demandes des adultes initiés. Certains ateliers thématiques seront en effet construit autour d'un format « culture numérique » sous un format proche de petites conférences interactives et ne demanderont pas de passer du temps sur une machine. Ils sont l'occasion de se familiariser et de répondre à des questions telles que le respect et la protection de la vie privée sur Internet par exemple ou encore l'émergence des nouvelles formes d'activités professionnelles et économiques liées au numérique.

En parallèle de ces ateliers de culture numérique, d'autres ateliers viennent en relais une fois sur deux, ce sont les ateliers « vie numérique ». Ces derniers mettent davantage l'accent sur les compétences et solutions techniques que chacun peut mettre en place, tant dans sa vie personnelle que dans sa vie professionnelle. Ce sont des ateliers orientés « solutions ». Ils permettent à chaque personne déjà familière avec le numérique de pouvoir se perfectionner sur des thématiques précises et de pouvoir échanger avec d'autres personnes dans une dynamique similaire.

1. Comment envisagez-vous les actions individuelles (libre accès, aides aux projets individuels ou associatifs) ? **(note sur 4 points)**.

*Décrivez les modalités d’accès et l’intervention envisagée de l’animateur.*

Les associations qui le souhaitent peuvent s'inscrire à l'avance au Cyber-Espace, soit pour venir disposer d'un accès aux ordinateurs et technologies mis à leur disposition sur demande, soit venir assister à des ateliers animés et organisés par le Cyber-Espace. Elles peuvent aussi co-organiser avec l'animateur de du Cyber-Espace un événement à thème ouvert au public. Ces démarches sont également valables pour les particuliers qui ont besoin d'un accès à des outils et/ou à de la formation.

En plus des seuls ordinateurs et du matériel informatique, les habitants et associations peuvent aussi profiter des contenus mis à leur disposition (parmi lesquels se trouvent les comptes rendus et ressources liées à des ateliers, conférences ou animations ayant déjà eu lieu dans le Cyber-Espace).

Les personnes qui souhaitent venir au Cyber-Espace dans ces conditions peuvent soit s'inscrire à l'avance (elles ont accès aux calendriers des activités et présence du Cyber-Espace) soit venir et s'installer si de la place est disponible. A noter que lors d'un effectif d'atelier non-rempli, les postes informatiques libres restent à la disposition des usagers.

Dans le cas des permanences, l'animateur se tient à la disposition des utilisateurs pour les aider dans leurs questions techniques ou logistiques éventuelles. Il peut également les accompagner dans leur travail de recherche de contenus de formations mis à leur disposition et les orienter vers les ressources nécessaires. Il pourra également les mettre en relation avec les personnes ou les structures à même de les accompagner dans le développement de leurs projets, que ce soit au niveau de la méthodologie de projet ou pour les orienter vers les ressources adaptées à la réalisation de leur projet (structures publiques, structures associatives ou même entreprises à même de les accompagner).

1. Quelles actions pourraient être développées pour faciliter la connaissance et l’accès aux métiers du numérique ? **(note sur 4 points)**.

Des ateliers de sensibilisation aux métiers du numériques, tant les métiers émergents que les métiers déjà en place sont prévus dans l'animation du Cyber-Espace, en faisant intervenir des professionnels du monde extérieur (dont des salariés et dirigeants d'Euratechnologies). Ce seront des temps de partage et d'échange. Les professionnels présenteront leur métier répondront à des questions. De même, des professionnels de l'éducation, de la formation et de l’orientation sont amenés à faire des interventions dans le Cyber-Espace, pour parler de leurs activités mais surtout pour répondre aux demandes et questions liés à l'orientation et la professionnalisation des élèves et étudiants en formation initiale et au lycée/collège.

En outre, une grande majorité des ateliers ouverts au public dans la limite des places disponibles ou par inscriptions sont l'occasion de se familiariser avec des outils ou des problématiques liés aux nouvelles technologies et aux métiers qui y sont directement rattachés (débats orientés solutions, ateliers pratiques, modules de découverte).

Ces démarches s'inscrivent aussi dans une démarche stratégique du Cyber-Espace auprès de ses actions menées avec le grand public (communication en ligne notamment). Ainsi le Cyber-Espace s'assure de toujours s'inscrire dans une démarche d'ouverture à des nouveaux publics.

1. Quelle(s) action(s) innovante(s) pourrait(ent) être développés(ées) pour que le Cyber-Espace d’Euratechnologies soit la référence sur le numérique? **(note sur 5 points)**

Le Cyber-Espace doit devenir un lieu référent sur le numérique par la possibilité d’y trouver toutes les ressources nécessaires à la réalisation d’un projet en lien avec le numérique. Cela comprend toutes les formations et ateliers bien entendu, mais aussi surtout la possibilité d’y trouver les conseils et la mise en relation avec des acteurs reconnus pour leur expertise ou leur accompagnement de projets numériques. Ce qui signifie que tout particulier ou association qui souhaite développer des activités dans le numérique ou à l’aide du numérique saura trouver dans le Cyber-Espace toutes les ressources nécessaires.

Son rayonnement local et régional (voire national) sera d’ailleurs assuré par un tissu de relations privilégiées avec les acteurs, opérationnels ET intellectuels/influents dans le domaine du numérique et des nouvelles technologies (que ce soit au sein d’Euratechnologies et de éco-système, mais aussi les structures transversales comme le PRN, la Région, ou encore l’association ANIS, Le mutualab, etc.).. Le Cyber-Espace a pour vocation de devenir un lieu phare de ressources pour tous ceux qui veulent découvrir le monde numérique, voire y faire carrière. Les ressources en ligne qu'elle propose, mais aussi les supports papier et médias permettent aux usagers d'inscrire peu à peu le Cyber-Espace comme un réflexe dans leur emploi du temps et selon leurs envies.

1. Si le terme Cyber-Espace d’Euratechnologies devait être remplacé par un autre nom, lequel lui donneriez-vous ? Faites 3 propositions **(note sur 2 points)**

Zone Numérique des Possibles

Actionneur Numérique

Ressourcerie digitale

|  |
| --- |
| **PILOTAGE & VALORISATION – 15 points** |

1. Quels éléments de communication (digital + papier) envisagez-vous pour promouvoir et valoriser les actions du Cyber-Espace auprès des publics cibles ? **(note sur 5 points)**.

*Décrire chaque élément envisagé ainsi que les objectifs visés.*

Naturellement, une communication numérique est à mettre en place. De part sa vocation, le Cyber-Espace doit faire preuve d'exemplarité et de source d'inspiration dans les nouvelles façons d'utiliser le digital. Présence tenue et pertinente sur les réseaux sociaux, travail de curation de l'information mise en ligne sur son site Internet (ou celui d’Euratechnologies) et publication de communiqué de presse pour les événements sont autant d'éléments de communication digitale qui s'inscrivent naturellement dans le travail du Cyber-Espace.

Parallèlement, le Cyber-Espace mènera un travail de prospection et de veille en continue avec les journalistes spécialisés et la presse régionale et/ou nationale pour répondre et susciter la demande des professionnels du secteur de l'information.

Afin de donner plus d’ampleur à ses actions, le Cyber-Espace pourra mettre en place des partenariats ponctuels avec des acteurs locaux tels que des associations, pour pouvoir donner davantage d'envergure à ses démarches et drainer un public et des retombées plus larges que ce qu'elle pourrait réaliser avec un seul animateur.

Le Cyber-Espace fera également preuve d'innovation sur les méthodes de communication et de participation digitale qu'elle met en place. Elle peut ainsi être amenée à soutenir moralement ou effectivement une action numérique à laquelle elle apportera son soutient et sa crédibilité le temps d'un ou de plusieurs événements.

Enfin, le site Internet (ou sa page sur le site Euratechnologies) sera un lieu virtuel de référence sur lequel les usagers peuvent trouver de nombreux contenus mais aussi pourquoi pas des zones d’appels à projet.

1. Quelles actions pourriez-vous envisager pour inciter la venue d’un public diversifié au sein du Cyber-Espace ? **(note sur 4 points)**.

*Décrire chaque action envisagée ainsi que les objectifs visés en fonction des publics cibles.*

- Enfants : ateliers de programmation et de découverte du numérique pour les enfants. Utilisation de logiciels et d'outils pédagogiques adaptées à la tranche d'âge. Possibilité pour des écoles et des classes de venir passer une ou plusieurs séances au Cyber-Espace sous la conduite d'un animateur et du professeur de la classe.

- Seniors  : ateliers de sensibilisation aux outils numériques, modules d'aide à la prise en main d'ordinateur et à la recherche d'informations + ateliers de création numérique pour permettre aux seniors et cherchant une activité qui les implique activement de pouvoir trouver une occupation (professionnelle ou non) qui les aide à s'épanouir.

- Demandeurs d’emploi : ateliers et conférences sur les opportunités du digital, soit en direct, soit via des organismes dédiés (Pôle Emploi, la Maison de l’Emploi, Missions locales, etc.).

1. Comment envisagez-vous la coordination avec d’autres intervenants sur le Cyber-Espace ? **(note sur 2 points)**

Comme évoqué plus haut, tant par les actions qu'elle met en marche que par la communication qu'elle fait rayonner autour de ces activités, le Cyber-Espace est un lieu qui a vocation à s'ouvrir à l'extérieur pour capitaliser et faire fructifier un grand nombre de ressources. S'inscrivant comme un carrefour et lieu de référence dans le monde du numérique elle est amenée également à se tourner vers d'autres intervenants, tant pour greffer de nouveaux contenus à ses programmes que pour assurer la diffusion des actions qu'elle met déjà en place.

Dans l'ensemble, les actions coordonnées avec des intervenants extérieurs sont ponctuelles et renouvelées autant que nécessaire selon la fréquence jugée pertinente si besoin était. Elle sont l'occasion de donner un impact plus fort encore au travail du Cyber-Espace mais ne doivent pas imposer de contraintes tant logistiques que financières au Cyber-Espace qui se réserve toujours le droit de choisir les modalités d'articulation de chaque collaboration.

A ce titre, il entretiendra des relations étroites avec Euratechnologies et son éco-système pour en valoriser les entreprises et partenaires et créer des opportunités de rencontres ou de projets. Le Cyber-Espace sera en relation avec des structures liées à l’innovation sociale et numérique (comme le Mutualab, l’ANIS, etc.). Il sera bien entendu enfin en coordination avec les pouvoirs publics, qu’ils soient territoriales (Région, Mission locale, etc.) ou nationales.

.

1. Quelle(s) solution(s) proposez-vous pour intéresser le public et le faire rentrer dans une véritable dynamique ? **(note sur 4 points)**

Le Cyber-Espace propose des actions ouvertes et déclinées pour un très vaste public. Toutefois, en plus de ce travail de positionnement comme un centre de référence sur le numérique et ses implications, le Cyber-Espace travaille aussi à fidéliser les utilisateurs quelque soit leur niveau, quelque soit le temps passé dans le Cyber-Espace.

Un système de badge et de « gamification » permet en effet d'impliquer les usagers comme ils le souhaitent en leur faisant jouer un rôle direct dans le Cyber-Espace.

Le site Internet du Cyber-Espace (ou sa page sur le site Euratechnologies) forme la racine digitale des actions menées par le Cyber-Espace. C'est un lieu virtuel de référence sur lequel les usagers peuvent trouver de nombreux contenus (comptes rendus des événements passés, logiciels open source en téléchargement, forum de questions et de réponses, chat entre utilisateurs, possibilités de poster des annonces soumises au Cyber-Espace).

En ligne, les usagers sont donc invités à être actifs. Ainsi, un utilisateur actif gagnera en popularité (système de points) selon sa présence et pourra être évalué par les autres utilisateurs selon la pertinence des informations ou réponses qu'ils poste à certaines questions ou demande. A ceci vient s'ajouter le travail de communication du Cyber-Espace qui relaye dans sa communication et sur son site Internet l'ensemble des initiatives citoyennes et numériques auxquels elle apporte son soutient moral.

|  |
| --- |
| **A** Lille **\_\_\_ Le\_\_\_**21/01/2014**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Signature du candidat :** |