



Programme Opérationnel FEDER 2007-2013  
Axe III, sous-axe II, « Société de l'Information »  
Priorité 6

## **APPEL A PROJETS « ARECA » Amélioration des Relations Elus Citoyens Administration**

### **Résumé**

- Date de clôture : 31 décembre 2013
- Date limite d'envoi des dossiers : au plus tard, 6 semaines avant chaque comité de programmation
- Instance de décision : le comité Unique de Programmation (4 réunions par an)
- Enveloppe globale : 10 000 000 d'euros de crédits FEDER
- Taux de participation : 50% maximum, plafonnés à 500 000 euros de crédits européens par projet et porteur
- Coût global minimum par projet : 50 000 euros
- Durée maximale des projets : 2 ans

---

---

## 1. LE CONTEXTE DE L'APPEL A PROJETS

Le présent appel à projets entre dans le cadre du Programme Opérationnel du FEDER 2007-2013 et plus particulièrement de la priorité 6, « Amélioration des Relations élus – citoyens – administrations »

### CADRE STRATEGIQUE

L'inscription d'une priorité relative à l'amélioration des relations élus – citoyens – administrations au sein des principaux documents contractuels régionaux (PO FEDER, CPER, stratégie du Conseil régional...) traduit l'importance de cet enjeu dans le cadre du développement du Nord-Pas de Calais, en accord avec les orientations nationales ou européennes :

- Cette amélioration, ou simplification, est affirmée à la fois comme un facteur de modernisation et de meilleure gestion du service public, et donc d'attractivité et de compétitivité du territoire, mais surtout comme un moyen de mieux rendre le service public et de créer plus de lien citoyen.
- De même, l'inscription de deux sous-thématiques « relations usagers – administrations » et « relations élus – citoyens » illustre le fait que chacune ont des spécificités et des complémentarités.
- Enfin, la mise en œuvre de cette priorité doit se faire en considérant comme enjeu central la plus large appropriation des TIC, la généralisation de leur usage, leur intégration comme des outils ordinaires et quotidiens, dans une logique d'équité sociale et territoriale. Considérant l'évolutivité du domaine, le maintien du soutien à une dynamique de pionniers est envisagé comme un moyen de contribuer à cette généralisation.

### CADRE TEMPOREL ET FINANCIER

Le présent appel à projet présente les caractéristiques suivantes :

- Une enveloppe globale de 10 000 000 d'euros de crédits FEDER est réservée à cet appel à projets.
- Un plafond de 500 000 euros de crédits européens est fixé par projet et porteur.
- Le taux de co-financement par les fonds européens se fera au taux moyen devant être atteint au terme de la programmation soit 50%.
- Un montant minimum de 50 000 euros de coût global éligible par projet est fixé (sur 2 ans) afin de contribuer à un emploi des crédits européens sur des projets structurants ou à fort effet levier. Pour les « petits projets », un portage unique et cohérent est recommandé afin de leur donner collectivement un effet structurant.

Le Conseil régional pourra apporter un soutien complémentaire dans le cadre de ses dispositifs existants (ARCTIC, PRATIC, DREAM+, Cyber-Nord Pas de Calais), sous réserve d'une instruction spécifique par le Service TIC de la DRESTIC du Conseil régional et d'un examen par les Commissions régionales.

L'Etat peut également apporter une contribution complémentaire, dans le cadre du volet territorial du Contrat de Projet Etat-Région, et sous réserve de la signature de conventions de territoire.

### CIBLE

Sauf indications contraires indiquées dans les paragraphes ci-dessous spécifiques à chaque objectif stratégique, le public cible de cet appel à projets est en priorité constitué :

- de collectivités territoriales (communes, Communautés de Communes, Communautés d'Agglomération, Communautés Urbaines, Pays...),
- d'associations oeuvrant pour l'intérêt général dans le cadre d'une action publique déléguée par une collectivité territoriale (sous réserve de présentation du document officiel attestant de cette délégation).

---

## 2. ANALYSES ET PRECISIONS SUR LE FONDEMENT DE L'APPRECIATION DES PROJETS

### ENSEIGNEMENTS ET ORIENTATIONS

Les projets menés jusqu'ici sur ce thème nous offrent des enseignements utiles aux porteurs de projets autant dans une logique de recommandations (pour éviter les erreurs du passé) que dans une logique d'appréciation des projets à venir :

- **La conduite du changement.** Trop souvent, les projets d'emploi des TIC au service de l'action publique sont majoritairement centrés sur les aspects techniques (matériels, logiciels) anticipant mal les aspects humains (concertation, formation par exemple) et organisationnels inhérents à ces innovations. L'expérience montre que cette mauvaise anticipation réduit très notablement l'appropriation de ces projets et donc, leur efficacité et leur pérennité ;
- **L'appropriation interne du projet.** Fréquemment, les projets d'emploi des TIC sont menés de manière marginale ou disjointe aux orientations, au Projet du territoire. Le potentiel de ces outils n'est donc pas assez pleinement mobilisé au service de ce Projet et reste cantonné à des actions pilotes qui ne permettent qu'une diffusion partielle des TIC et l'atteinte des objectifs en matière de lien citoyen et d'efficacité publique ;
- **La concertation inter-collectivités.** Régulièrement, certains projets sont menés sans intégrer leur environnement institutionnel proche. Ainsi des communes peuvent mener des projets antinomiques ou ne tirant pas parti des dynamiques et projets intercommunaux. En creux, certains projets intercommunaux sont menés avec une très faible concertation et intégration des attentes et projets communaux ;
- **Un périmètre de réflexion élargi.** Couramment, des projets n'envisagent le développement des services et usages des TIC que sous un seul angle, par exemple le développement de services publics dématérialisés. Or ce doit être à la fois la fourniture de services, l'accès public et la sensibilisation aux usages qui doivent être envisagés pour permettre en développement des TIC respectueux de l'équité sociale ;
- **Une logique d'évaluation et de diffusion.** Trop peu souvent les projets menés prévoient des efforts d'évaluation et de communication des enseignements pouvant en être tirés et pouvant être utile à la communautés des collectivités locales. Ainsi des projets voisins sont menés sans concertation et des erreurs sont refaites, avec duplication des dépenses publiques, par d'autres collectivités ;
- **Le conseil externe.** Dans de nombreux projets, le recours à une assistance à maîtrise d'ouvrage externe se révèle utile dans les phases d'aide à la définition des projets et dans leur animation (concertation, conduite du changement, analyse de faisabilité...).

### PRECISION DES OBJECTIFS STRATEGIQUES

Comme défini dans la fiche 6 du PO FEDER TIC, l'appel à projets ARECA ( Amélioration des Relations Elus Citoyens Administration ) comprend deux sous-thématiques : la Relation Administration – Citoyens, autour de 4 objectifs stratégiques et à la Relation Elus – Citoyens, qui en comprend 2.

#### *SOUS-THEMATIQUE AMELIORATION DES RELATIONS CITOYENS – ADMINISTRATIONS*

Objectif stratégique 1 : « le développement de la prise en compte de la problématique « société de l'information » dans les collectivités territoriales »

- **Finalité :** Faire que la Société de l'Information soit une donnée incontournable pour la collectivité, et que sa dimension soit appréhendée de façon transversale et globale : comment mettre les outils TIC au service du projet de territoire ? Cette prise en compte peut se traduire par l'élaboration d'une stratégie numérique qui affiche des objectifs, des priorités, un plan d'actions, des ressources mobilisables, un calendrier de réalisation. La définition d'une stratégie numérique peut être réalisée en interne mais elle peut également faire appel à une prestation extérieure.
- **Exemples d'actions éligibles :** les actions de sensibilisation des décideurs publics à la Société de l'Information, le recours à un consultant pour accompagner la collectivité dans l'ensemble de la démarche de formalisation de la

stratégie numérique, le recours occasionnel à des prestations externes pour aider la collectivité à diagnostiquer, réfléchir et décider sa stratégie numérique (aide au diagnostic, gestion de projet, dynamique de groupe, coaching...)<sup>1</sup>

-----

**Objectif stratégique 2 :** *« le développement du nombre et de la qualité de services numériques rendus aux usagers ou aux agents ainsi que la transformation de l'organisation des structures pour rendre un meilleur service au public »*

- **Finalité :** Améliorer le service public en augmentant le nombre et la qualité des services rendus via les Technologies de l'Information et de la Communication, en prenant en compte la nécessité de repenser si nécessaire l'organisation de la collectivité qui rend ces services.
- **Exemples d'actions éligibles :** actions incitatives à la mise en œuvre de chantiers de numérisation (sensibilisation, communication, benchmarking...), mise en place de nouveaux services numériques interactifs qui permettent si nécessaire le paiement en ligne, mise en place de services innovants, amélioration de la qualité de services existants (par exemple, via un guichet unique), mise en œuvre d'un schéma directeur de dématérialisation, conduite du changement interne à la collectivité menée par un prestataire extérieur afin d'optimiser les services numériques rendus par la collectivité, actions d'appui à la conduite du changement (sensibilisation des élus et des agents, analyse de processus, bilans professionnels, formation ...)<sup>2</sup>

-----

**Objectif stratégique 3 :** *« le développement d'initiatives visant à la mutualisation et à l'interopérabilité des systèmes de prestation de services numériques »*

- **Finalité :** Augmenter la qualité du service numérique, en réduire les coûts humains et financiers, accélérer sa mise en œuvre en faisant bénéficier les uns de l'expérience des autres et élargir ses potentialités grâce à la mutualisation et l'interopérabilité des systèmes de prestation de services numériques.
- **Exemples d'actions éligibles :** le mutualisation peut par exemple porter sur des retours d'expériences quant aux méthodes ou aux systèmes d'information (supports matériels et logiciels).

-----

**Objectif stratégique 4 :** *« le développement du nombre d'utilisateurs des services numériques »*

- **Finalité :** Améliorer la relation entre Citoyens et Administration avec la possibilité de traiter par voie numérique les demandes standards, ce qui permet aux agents de consacrer plus de temps pour traiter par un autre canal les demandes complexes. Cet objectif est d'une nature différente des autres. Il exprime la condition finale de pertinence des services et informations : leur emploi effectif par les citoyens, associations, entreprises...
- **Exemples d'actions éligibles :** actions de communication, de sensibilisation, d'accompagnement des usagers, mise en œuvre de démarches innovantes pour augmenter le nombre d'utilisateurs, actions en faveur des personnes les plus éloignées des TIC, mise en complémentarité des différents modes de contact avec l'administration

---

<sup>1</sup> NB : Les Etablissements Publics de Coopération Intercommunale (hormis les Communautés Urbaines) ainsi que les Pays sont éligibles au dispositif régional ARCTIC (accompagnement par un prestataire choisi et rémunéré par le Conseil régional afin de produire une stratégie TIC globale et concertée).

<sup>2</sup> NB : Le dispositif régional PRATIC co-finance soit la mise en œuvre d'actions TIC innovantes soit la conduite du changement à hauteur de 70 % du projet pour un montant maximal de 30 000 euros TTC.

## *SOUS-THEMATIQUE AMELIORATION DES RELATIONS CITOYENS – ELUS*

Objectif stratégique 1 : « *le développement d'initiatives de collectivités pour mobiliser les outils de la société de l'information dans le cadre de consultations ou d'exercice de concertation autour de sujets d'intérêt général pour leurs habitants* »

- **Finalité** : faciliter l'intégration des TIC dans les processus et pratiques démocratiques locales afin de rendre la démocratie locale plus ouverte et la citoyenneté plus participative, en s'appuyant sur les collectivités territoriales considérées comme centrales dans cette dynamique d'animation et de médiation.
- **Exemples d'actions éligibles**<sup>3</sup> : mise en ligne de documents publics pour plus de transparence, consultations, concertation, préparation ou suivi de réunions publiques, appui aux conseils de quartiers ou de développement, expression des citoyens sur la vie et les choix publics.

-----

Objectif stratégique 2 : « *le développement de l'emploi des TIC par les acteurs de la société civile dans le débat démocratique* »

- **Finalité** : pendant de l'objectif stratégique précédent, cet objectif explicite l'importance de la société civile dans la démocratie locale et vise à faire connaître les TIC aux associations et instances locales de concertation puis à les accompagner dans la prise en main de ces outils.
- **Exemples d'actions éligibles** : soutien à des dispositifs locaux comme les Fonds de Participation des Habitants, aux associations locales impliquées dans l'animation d'agenda 21 ou d'autres dynamiques de concertation portées par des partenaires non institutionnels.

---

<sup>3</sup> NB : le dispositif régional DREAM+ permet par ailleurs de soutenir l'émergence de projets contribuant à faire connaître cet usage novateur des TIC.

---

---

### 3. APPRECIATION ET SELECTION DES PROJETS

Le principe général du PO FEDER est que tout projet démontrant sa contribution aux objectifs stratégiques et a priori recevable. Cependant, dans le cadre de cet appel à projets, il est demandé aux porteurs, à des fins de préconisation comme d'appréciation des projets, de fournir des argumentations (les attendus des dossiers décrivant les projets) concernant :

- L'adéquation entre le projet et les objectifs stratégiques de cette priorité 6 (3.1)
- Les conditions de mises en œuvre des projets prévues pour tenir compte des orientations et enseignements ci-dessus (3. 2),
- Des précisions spécifiques à chacun des objectifs visés (3. 3)

**Nota Bene** : Toute demande relative à un projet ne répondant pas à l'une des demandes de renseignements des parties 3.1 et 3.2 ci-dessous pourra être déclarée non recevable. Par ailleurs, il est à noter que ne sont pas recevables :

- Les projets uniquement dédiés aux aspects matériels et logiciels,
- Les projets dédiés à la résolution de problèmes d'infrastructures de télécommunication.

#### 3.1 : LES OBJECTIFS STRATEGIQUES

Quel(s) est (sont) l' (les) objectif(s) stratégique(s) poursuivi(s) par votre projet ?

1. « relations citoyens – administrations » objectif stratégique 1, 2, 3 ou 4 ?
2. « relations élus – citoyens » ; objectif stratégique 1 ou 2 ?

Pour chaque objectif stratégique visé, le dossier devra préciser :

- comment votre projet pourra contribuer à cet objectif ;
- le(s) indicateur(s) qui seront employés pour suivre et démontrer l'atteinte de cet objectif ;
- la valeur de ce(s) indicateur(s) au début du projet ;
- la valeur-cible de ce(s) indicateur(s), au terme du projet .

#### 3.2 : DE MANIERE TRANSVERSALE

Quels que soient les objectifs visés, votre dossier devra expliquer comment votre projet :

- intègre les dimensions humaines et organisationnelles qui conditionnent la bonne intégration et la pérennité des projets
- vient mettre les TIC en appui au Projet du territoire
- s'articule avec le(s) projet(s) communal(aux) et le(s) projet(s) inter-communal(aux)
- prend en compte l'accès pour tous aux outils numériques, le développement des services et la sensibilisation aux nouveaux usages.
- peut être durable en particulier en incluant l'apprentissage des acteurs pour leur donner une plus grande autonomie stratégique et technique,
- prévoit la mise en place d'indicateurs et de méthodes de collecte de données pour l'évaluation et le partage des retours d'expériences vers les autres collectivités.

#### 3.3 : DE MANIERE SPECIFIQUE A CHAQUE OBJECTIF STRATEGIQUE

Concernant l'objectif « *le développement de la prise en compte de la problématique « société de l'information » dans les collectivités territoriales* » seront particulièrement examinés :

- La cohérence de la stratégie numérique avec le projet de développement de la collectivité et ceux de l'intercommunalité ;
- La globalité de la stratégie : la stratégie doit considérer l'ensemble des volets TIC (sensibilisation, accès, services, usages....) et l'ensemble des domaines d'action (transports, habitat, éducation, économie...);
- L'élaboration participative et collaborative de cette stratégie ;
- La pérennité du projet : la stratégie doit clairement identifier les moyens et ressources mobilisables sur les deux ans à venir.

Concernant l'objectif **« le développement du nombre et de la qualité de services numériques rendus aux usagers ou aux agents ainsi que la transformation de l'organisation des structures pour rendre un meilleur service au public »** seront particulièrement examinés :

- La mise en œuvre d'une concertation avec l'utilisateur et avec l'agent, dans une logique de conduite du changement
- La mise en place d'une évaluation de l'action à partir d'indicateurs . Indicateur de résultat : nombre, variété et degré de numérisation des processus permettant de rendre des services au public ; indicateur d'impact : taux d'usage et de satisfaction des habitants concernant les services publics d'initiative locale.

Concernant l'objectif **« le développement d'initiatives visant à la mutualisation et à l'interopérabilité des systèmes de prestation de services numériques »** seront particulièrement examinés :

- La pertinence de l'échelle de mutualisation et les efforts d'identification de partenaires
- La prise en compte de l'aspect ressources humaines de la démarche
- mis en place d'une évaluation avec pour indicateur de résultat le nombre de partenaires et d'utilisateurs concernés et pour indicateur d'impact les ressources financières économisées par la mutualisation

Concernant l'objectif **« le développement du nombre d'utilisateurs des services numériques »** seront particulièrement examinés les efforts prévus en matière de méthode de collecte des données.

Concernant l'objectif **« le développement d'initiatives de collectivités pour mobiliser les outils de la société de l'information dans le cadre de consultations ou d'exercice de concertation autour de sujets d'intérêt général pour leurs habitants »** seront particulièrement examinés :

- La participation de tous les acteurs pertinents : services « citoyenneté », Direction des systèmes d'information, webmasters, élus.
- L'articulation entre le projet et les dispositifs existants en matière de démocratie et de participation.

Concernant l'objectif **« le développement de l'emploi des TIC par les acteurs de la société civile dans le débat démocratique »** seront particulièrement examinés :

- La place et le rôle actuels du porteur de projet et de ses partenaires dans la démocratie locale,
- L'articulation de leurs projets avec les dynamiques « démocratie locale » impulsées par les institutions.

---

---

## 4. CONTACTS ET INSTRUCTION DES DOSSIERS

Le dossier de candidature sera disponible sur le site internet de la Préfecture de Région Nord Pas de Calais, à l'adresse suivante : <http://www.nord.pref.gouv.fr>

Les collectivités désireuses d'avoir des renseignements sont invitées à se rapprocher du Secrétariat technique assuré par :

- Frédéric Clowez, chargé de mission TIC auprès du Préfet de région  
Secrétariat Général aux Affaires Régionales  
Préfecture de région Nord – Pas de Calais  
12, rue Jean Sans Peur, 59039 Lille Cedex  
Téléphone : 03-20-30-58-88  
Télécopie : 03-20-30-59-91  
Courriel : [frederic.clowez@nord-pas-de-calais.pref.gouv.fr](mailto:frederic.clowez@nord-pas-de-calais.pref.gouv.fr)
- Marie-Hélène Dufourny et Alexandre Desrousseaux, chargés de mission  
Direction de l'Enseignement supérieur, de la Recherche, de la Santé, des Technologies de l'Information et de la Communication – Service TIC  
Conseil Régional Nord – Pas de Calais  
Hôtel de Région – Centre Rihour – F – 59555 Lille Cedex  
Téléphone : 03-28-82-76-47 (ou 76 44)  
Télécopie : 03-28-82-76-05  
Courriel : [mh.dufourny@nordpasdecalais.fr](mailto:mh.dufourny@nordpasdecalais.fr) (ou [a.desrousseaux@nordpasdecalais.fr](mailto:a.desrousseaux@nordpasdecalais.fr))

L'instruction des dossiers sera réalisée par l'Etat et la Région, en association avec les préfetures du Nord et du Pas de Calais ainsi que les conseils généraux du Nord et du Pas de Calais