



# Brochure explicative

Appel à projets E-INCLUSION FOR BELGIUM - CPAS 2022

mai 2022



Une publication du :

SPP Intégration sociale, Lutte contre la Pauvreté, Économie sociale et Politique des Grandes Villes

Boulevard du Jardin botanique 50 bte 165  
B-1000 Bruxelles –  
+32 2 508 85 86  
[question@mi-is.be](mailto:question@mi-is.be)  
[www.mi-is.be](http://www.mi-is.be)

Suivez-nous sur



Financé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU



Financé par  
l'Union européenne  
NextGenerationEU

# Colophon

Rédacteurs en chef

## Rédaction

Line Broekx, Emilie Warlomont, Macha Peeters, Jessica Vangerven & Jan De Coninck

## Editeur responsable

Alexandre Lesiw, Président SPP Intégration sociale

## Droit d'auteur

Aucune information de cette publication ne peut être reproduite et/ou publiée au moyen d'impression, photocopie, microfilm, ou autre moyen quelconque, sans autorisation écrite préalable du SPP Intégration sociale.

## Exclusion de la responsabilité

Le SPP Intégration sociale décline toute responsabilité pour les fautes d'impression éventuelles, les erreurs qui pourraient se produire dans la traduction et autres.





## Table des matières

Colophon .....	1
L'appel à projets "e-inclusion for Belgium – CPAS 2022" .....	4
Objectifs .....	4
Notre groupe cible .....	5
Quelques exemples inspirants .....	6
Conditions de participation à l'appel à projets .....	8
Qui peut introduire une demande ? .....	8
Conditions minimales de participation pour les CPAS intéressés .....	8
Quels projets entrent en ligne de compte ? .....	9
Comment soumettre une demande de projet ? .....	10
Contenu de la demande de projet .....	11
Résumé du projet .....	11
Contexte du projet .....	11
Objectif de votre projet .....	12
Déroulement du projet .....	13
Organisation du projet .....	14
Collaboration avec d'autres partenaires .....	15
Petit CPAS ? .....	15
Quels partenariats ? .....	15
Obligations liées au partenariat .....	16
Description du partenariat .....	16
La communication autour du projet .....	17
Durabilité .....	18
Le principe DNSH .....	19
Grille d'évaluation des projets .....	20
Le soutien financier .....	20
Montant du soutien financier .....	20
Le plan financier .....	21
Déroulement du soutien financier .....	24
Cofinancement .....	24
Double financement .....	25
Rapportage & contrôle .....	25
Moments d'intervention .....	26
Accompagnement par Digilab .....	26

En 2020, la crise du COVID-19 a fait bouger plusieurs lignes. De nombreuses organisations ont dû agir rapidement, dont le gouvernement fédéral qui s'est retrouvé dans le même bateau. Les services devaient être fournis à distance et sous forme numérique. Du jour au lendemain, le monde digital est devenu la norme. Divers obstacles et difficultés liés à cette **digitalisation croissante** ont entraîné des difficultés pour bon nombre de personnes, tant pour obtenir de l'aide que pour fournir une assistance.

De nombreuses organisations d'aide se sont donc mises à chercher des moyens pour rester en contact avec leurs groupes cibles et ont développé des initiatives inspirantes qui favorisent l'inclusion numérique à court et à long terme.

Il est clairement apparu que la fracture numérique était toujours fortement présente en 2020 et que les personnes vulnérables sur le plan numérique continuaient à courir un risque élevé d'exclusion sociale. C'est pourquoi Karine Lalieux, la ministre de l'Intégration sociale, a lancé le **projet "E-inclusion for Belgium"** dans le cadre duquel ont été créés une nouvelle équipe *Digilab* et un fonds pour soutenir les projets favorisant l'inclusion numérique.

Elle a pu lancer cette initiative grâce aux fonds obtenus dans le cadre du [Plan belge de relance et de résilience](#) de l'Union européenne, qui vise à aider les États membres à sortir plus forts de la crise du COVID-19.

Dans les prochaines années, la ministre souhaite, par le biais de divers appels à projets, atteindre les personnes vulnérables qui sont exclues du monde numérique et qui ne peuvent pas participer pleinement à la société. Elle s'engage donc à soutenir les **projets qui privilégient l'inclusion numérique des groupes défavorisés**.

Un premier appel à projets est organisé en 2022. Les CPAS peuvent introduire une demande pour obtenir des fonds pour des projets d'inclusion numérique durables en 2022, en 2023 et en 2024.

Un nouveau projet numérique est en préparation dans votre organisation, mais vous ne disposez pas encore de tous les moyens nécessaires pour le mettre en œuvre ? Vous souhaitez développer plus largement un projet existant ? Ou, vous avez eu une idée que vous n'avez pas encore pu développer ?

Si c'est le cas, continuez à lire ce document, car cet appel à projets pourrait vous intéresser !

Ensemble valorisons les bonnes pratiques mises en place et inspirons-nous en afin d'en faire émerger de nouvelles !



## L'appel à projets "e-inclusion for Belgium – CPAS 2022"

Ces dernières années, la plupart des travailleurs sociaux ont été confrontés aux difficultés rencontrées par certaines personnes à l'égard du nouveau monde presque entièrement numérique. L'objectif premier de cet appel à projets est donc de travailler à l'amélioration de l'inclusion numérique, en accordant une attention particulière aux groupes cibles (numériquement) vulnérables.

### Objectifs

Les personnes exclues numériquement se heurtent généralement à trois obstacles.

Tout d'abord, elles n'ont pas toujours **accès aux technologies numériques et à Internet**. C'est ce qu'on appelle la *fracture numérique du premier degré*. Cela ne signifie pas toujours que ces personnes n'ont pas les moyens de payer un ordinateur ou une connexion à Internet. Il se peut aussi qu'elles vivent dans des zones ou des logements où il n'y a pas de connexion à Internet possible, qu'elles n'aient accès qu'à des appareils et des connexions de qualité inférieure ou qu'elles n'aient accès à ces technologies que dans des lieux publics ou grâce à d'autres personnes.

La *fracture numérique du seconde degré* à laquelle sont confrontées les personnes en situation d'exclusion numérique est **l'inégalité en termes de compétences numériques ou de culture numérique**. Cette fracture correspond non seulement à une inégalité en termes de compétences pour réaliser des opérations de base sur un ordinateur mais également en termes d'aisance avec les programmes et Internet, de capacité à filtrer les informations en étant par exemple capable de juger quelles informations sont sûres ou de toutes autres compétences nécessaires pour naviguer numériquement avec succès.

Enfin, *la fracture du troisième degré* de l'exclusion numérique est apparue plus fortement ces dernières années : il existe une **inégalité manifeste dans l'utilisation des services numériques essentiels**. Nous pensons par exemple aux personnes qui ne savent pas comment fonctionne une application bancaire, pour qui « Itsme » est un concept étranger, qui ne savent pas télécharger un CovidSafeTicket sur leur smartphone ou qui ne savent pas remplir leur déclaration fiscale numériquement, ce qui leur cause des problèmes dans leur fonctionnement quotidien.

Si vous souhaitez travailler en matière d'inclusion numérique, il est important de combler les fractures numériques exposées ci-dessus.

L'appel à projets « *e-inclusion for Belgium – CPAS 2022* » met toutefois principalement l'accent sur deux de ces défis :

- Éliminer les inégalités en matière de compétences numériques.
- Éliminer les inégalités dans l'utilisation des services numériques essentiels.

Le premier degré de la fracture numérique (accès inégal aux technologies numériques) peut faire partie des projets soumis mais ne doit pas en constituer l'objectif principal.

Les organisations peuvent œuvrer à la réalisation de ces objectifs non seulement en apportant un soutien direct aux groupes cibles vulnérables sur le plan numérique, mais aussi en formant les travailleurs sociaux dans ce domaine.

## Notre groupe cible

La fracture numérique concerne toutes les personnes qui se trouvent dans une **situation de vulnérabilité numérique**. Le public menacé d'exclusion numérique est donc très large. Comme l'indique le [Baromètre de l'inclusion numérique de la Fondation Roi Baudouin](#), cela ne concerne pas uniquement les personnes menacées d'exclusion sociale. Quand on parle d'exclusion numérique, plusieurs groupes de personnes ne doivent pas être oubliés.

Sont notamment visées (liste non exhaustive):

- Les personnes vivant dans la pauvreté: bénéficiaires du revenu d'intégration sociale, demandeurs d'asile, primo-arrivants peu qualifiés, personnes analphabètes/illettrés, familles monoparentales, personnes en situation d'isolement social, ménages disposant d'un revenu inférieur à 1200 euros/mois, sans-abri, chômeurs de longue durée, jeunes éloignés du marché du travail ("NEET"), personnes souffrant de maladies chroniques, travailleurs peu qualifiés (diplôme d'études secondaires au maximum), (ex)-détenus, jeunes délinquants, jeunes en habitat supervisé, étudiants indépendants/jobistes, minorités ethnoculturelles (première ou deuxième génération d'immigrés) ;
- Les personnes en situation de handicap mental, visuel, auditif ou moteur ;
- Femmes : issues de l'immigration, mères d'enfants en âge scolaire, femmes peu instruites, femmes analphabètes, femmes qui veulent se reconvertir.
- Personnes âgées : personnes isolées, résidents de maisons de repos et de soins, personnes récemment pensionnées, personnes âgées dans des régions isolées, femmes âgées.

Les projets doivent également s'inscrire dans le cadre des principes observés par les autorités fédérales, notamment en respectant la dimension de **genre**. La fracture numérique n'est pas la même pour les femmes que pour les hommes. Une attention particulière sera accordée aux projets visant à lutter contre les inégalités d'inclusion numérique des femmes.

Grâce au projet "*e-inclusion for Belgium – CPAS 2022*", nous souhaitons accroître l'accès, renforcer les compétences numériques et améliorer l'utilisation des services essentiels pour toutes les personnes vulnérables. Le groupe cible pouvant varier en fonction du contexte local et des bénéficiaires du CPAS, nous ne proposons **pas de liste exhaustive ou restrictive de groupes cibles**. Il est toutefois demandé que les projets ne visent pas principalement la formation des jeunes ou la mise à l'emploi des adultes, matières qui relèvent des compétences régionales.

Le groupe cible doit viser des personnes adultes (+18 ans) présentant un (risque de) fracture numérique. C'est un groupe hétérogène d'utilisateurs finaux ayant un besoin commun de connexion numérique.

Les projets soumis peuvent également viser les **travailleurs sociaux** afin de leur permettre de mieux soutenir leurs bénéficiaires vulnérables numériquement.



## Quelques exemples inspirants

Afin de vous inspirer, nous donnerons tout au long de la brochure des exemples concrets de projets qui pourraient être mis en place au sein de votre organisation (et qui, souvent, sont d'ailleurs déjà mis en place par l'une ou l'autre organisation).

En voici d'ores et déjà quelques-uns, mais libre à vous bien-sûr de proposer d'autres projets qui tiennent compte de votre contexte propre et de vos compétences.

Votre projet pourrait par exemple consister à... :

- Faire appel à des **experts d'inclusion numérique** (EPN, Digidak, Mediawijs, VVSG, Caban, 123Digit, Bibliothèque sans frontières, Interface3, etc.) pour vous aider à élaborer une stratégie numérique ou pour proposer des formations numériques à la gestion de sa banque en ligne, de son dossier de santé en ligne, sa déclaration d'impôt, Irisbox ou ebox, à installer its'me ; pour apprendre à manier un smartphone, une tablette, un ordinateur ; pour apprendre à envoyer des emails, à transférer des photos, à travailler avec un programme spécifique.
- Développer des **formations**, seul grâce aux outils existants sur 123Digit ou Mediawijs par exemple ou en partenariat avec un acteur de l'inclusion numérique, pour des groupes cibles numériquement vulnérables (comme des migrants, des femmes isolées, des seniors, des personnes handicapées, des sans-abri par exemple), en collaboration avec une ou plusieurs associations spécialisées dans le domaine visé. Le matériel de formation pourrait ensuite être partagé avec d'autres CPAS ou organisations qui travaillent avec ce public fragilisé. Les formations pourraient être proposées dans divers lieux (au CPAS, à la bibliothèque, à la commune, au sein des asbl partenaires) ou de façon mobile pour atteindre au mieux le public cible (sur des marchés, dans des lieux d'accueil pour migrants, dans des maisons de repos, etc.). Des bénévoles pourraient être recrutés pour aider à la formation des publics cibles, en faisant appel à la plateforme [giveaday.be](https://giveaday.be), en recrutant auprès des personnes pensionnées, des étudiants ou auprès des migrants ou bénéficiaires de CPAS doués pour le numérique, permettant en même temps de créer une dynamique de cohésion sociale et créer un réseau d'apprentissage et de partage de connaissances.
- Créer un **groupe de travail transversal** sur la fracture numérique au sein du CPAS ou du Conseil de l'action sociale qui regroupe la commune, un éventuel CPAS limitrophe ou partenaire, les associations locales, les acteurs d'inclusion numérique locaux afin de déterminer ensemble un plan d'action et de répartir les rôles et responsabilités de chacun. Le CPAS porteur serait le coordinateur dudit groupe et serait le garant de l'avancement des travaux de réflexion et d'action. En parallèle à ce groupe de travail, il serait intéressant de lancer une enquête auprès du public local pour connaître sa maturité numérique et ses besoins numériques et ainsi proposer un plan d'action au plus proche des besoins locaux. De même, cartographier les initiatives déjà existantes permettrait de cibler au mieux les actions à développer.





- Ouvrir un ou plusieurs **espace dédié au numérique** (EPN ou espace publique numérique) sur votre territoire en ciblant les lieux qui pourront attirer au mieux le public cible visé (maison de repos, école pour permettre des démarches en ligne des parents, maison de quartier, etc.). S'entourer de partenaires pour proposer plusieurs lieux, augmenter l'offre et partager les coûts avec ces partenaires. Le partenaire peut être une association mais également une banque, une poste, une commune, un centre de soins ou tout autre service qui est disponible dorénavant numériquement.
- **E-inclusion by design** : Revoir complètement son site internet en le rédigeant sous l'angle « usager » et non avec les lunettes du CPAS ou d'un service, réorganiser les onglets sur base de ce que l'utilisateur vient chercher auprès du CPAS et non sur base de l'organigramme ou du fonctionnement interne du CPAS. Appliquer les règles européennes Anysurfeur auxquelles tous les CPAS sont obligatoirement soumis pour s'assurer que votre site internet puisse être lu, utilisé et compris par tous, en ce compris les personnes handicapées ([anysurfer.be](https://anysurfer.be)). Ce travail peut débuter par un [audit de BOSA](#) qui vous aidera à identifier ce qui est en contradiction avec les règles anysurfeur sur votre site internet.  
Dans la foulée, pourquoi ne pas appliquer ce principe de langage clair et lisible à tous les documents produits numériquement par votre CPAS à destination de vos bénéficiaires et travailleurs sociaux ?
- Organiser la formation de vos travailleurs sociaux de première ligne, faire appel à des aidants numériques ou à des « digibuddies » pour **améliorer les compétences numériques professionnelles** de vos employés afin qu'à leur tour, ils puissent transmettre ce savoir à un public fragilisé, assurer un accompagnement individualisé et amener le bénéficiaire vers plus d'autonomie dans ses démarches administratives ou personnelles.
- Proposer un service d'**aide numérique à domicile**, par exemple à l'aide d'étudiants payés via un système de chèques numériques dont une partie sera pris en charge par le CPAS et une partie par le bénéficiaire, ou via des informaticiens publics.
- Créer des **cafés digitaux** dans divers lieux (partenariats) où les bénéficiaires viennent avec leur propre matériel et leur liste de questions. Des bénévoles animent le café et viennent en aide aux bénéficiaires mais les bénéficiaires peuvent également s'entraider entre eux.

Il ne s'agit que de quelques exemples, alors ne laissez pas cette liste limiter votre inspiration. Les idées créatives, innovantes et inspirantes sont les bienvenues dans le cadre de cet appel à projets.





## Conditions de participation à l'appel à projets

### Qui peut introduire une demande ?

L'appel à projets "*e-inclusion for Belgium – CPAS 2022*" s'adresse aux **CPAS**, aux partenariats entre CPAS et aux partenariats entre un (ou plusieurs) CPAS et d'autres organisations (communes, asbl, ONG, acteur de l'inclusion numérique, autre institution publique, acteurs sociaux travaillant avec un public cible spécifique, université, etc.) dans lequel le CPAS est le porteur de projet. Le CPAS a la responsabilité juridique et s'occupe des contacts avec Digilab.

Vous n'êtes pas un CPAS ? Alors c'est l'occasion rêvée de créer un partenariat avec un ou plusieurs CPAS de votre région ! Les **collaborations** sont fortement encouragées dans le cadre de cet appel à projets. La collaboration entre plusieurs secteurs peut en effet augmenter considérablement l'impact d'un projet.

En cas de partenariat autour d'un projet, le CPAS porteur de projet doit joindre une **lettre d'intention** signée à son formulaire de demande. Vous trouverez un exemple de [lettre d'intention](#) sur le [formulaire de demande](#) en ligne.

### Conditions minimales de participation pour les CPAS intéressés

Afin d'avoir un impact suffisant, seuls les CPAS des communes comptant au total au moins **10 000 habitants** peuvent soumettre une demande.

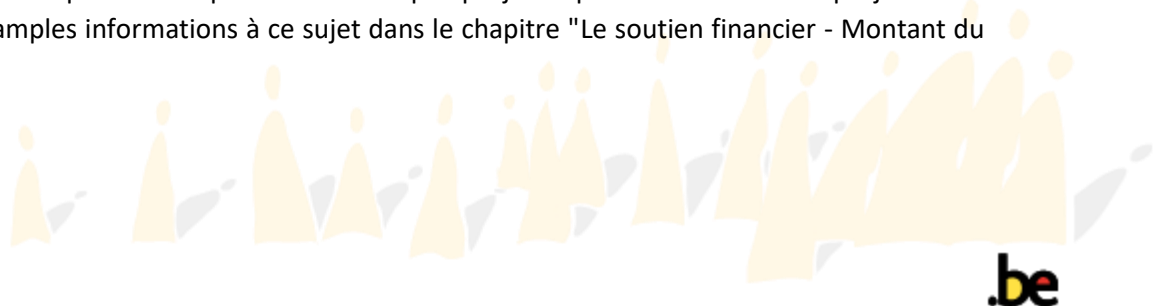
Votre CPAS est plus petit ? Vous pouvez vous porter candidat en concluant un partenariat avec un ou plusieurs CPAS afin d'atteindre ensemble le nombre d'au moins 10 000 habitants.

*Par exemple : Si le CPAS de [Ellezelles](#) (6004 habitants) souhaite réaliser un projet visant à promouvoir l'inclusion numérique dans sa commune, une collaboration avec, par exemple, la commune voisine de [Chièvres](#) (6942 habitants) serait envisageable. Ensemble, ils atteignent 12 946 habitants, respectant le seuil de minimum 10 000 habitants.*

*Le CPAS d'Ellezelles (6004 habitant) pourrait également choisir de coopérer avec le CPAS de [Maarkedal](#) (6 362 habitants), voisin de Flandre orientale. Ensemble, ils atteignent 12 366 habitants, respectant ainsi la population minimale de 10 000 habitants. Le fait que Maarkedal se trouve dans une autre province ou région n'est pas un problème.*

*Les deux options ci-dessus ne s'excluent pas mutuellement. Il n'y a pas de limite au nombre de collaborations. Les trois communes pourraient donc également développer conjointement un projet d'inclusion numérique pour atteindre 19 308 habitants. Elles peuvent également inclure d'autres partenaires dans leur collaboration.*

Le montant maximum qu'un CPAS peut demander par projet dépend de la taille du projet. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans le chapitre "Le soutien financier - Montant du soutien financier".



## Quels projets entrent en ligne de compte ?

Comme vous avez pu le lire précédemment, le projet "*e-inclusion for Belgium – CPAS 2022*" vise à favoriser l'inclusion numérique des groupes numériquement vulnérables.

Les projets doivent porter sur l'inclusion numérique et se concentrer sur au moins un des éléments suivants :

- Soit sur l'élimination des inégalités en matière de compétences numériques par la formation et le partage des connaissances numériques, tant personnelles que techniques, sur la base d'une **approche personnalisée** des besoins.
- Soit sur l'élimination des inégalités dans l'utilisation des **services essentiels** par le biais d'un accompagnement personnalisé conduisant à un meilleur accès numérique aux services essentiels (par exemple, les services numériques des institutions gouvernementales locales, régionales ou fédérales, tax-on-web, etc.)

Les projets doivent être réalisés sur le territoire belge. La collaboration au-delà des frontières provinciales ou communautaires est autorisée.

La collaboration avec un large éventail de partenaire est encouragée : autres autorités locales, asbl, université, entreprises locales, société civile, acteurs de l'inclusion numérique... Chaque organisation et chaque partenaire permettent de contribuer au projet à partir de leur propre expertise.

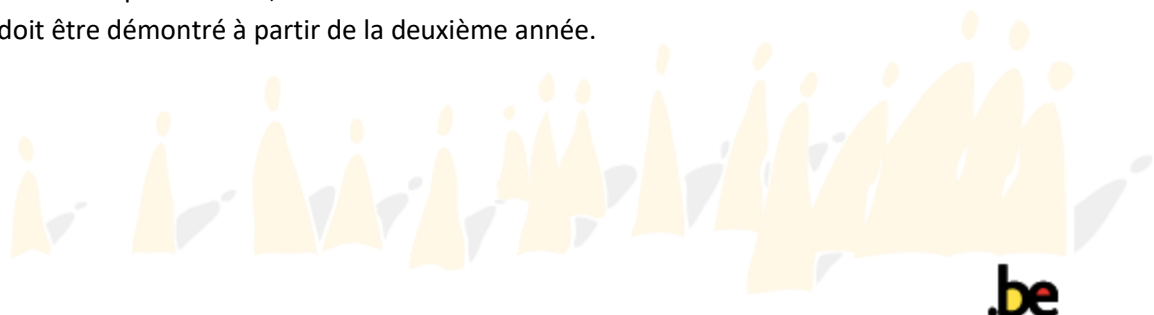
Nous souhaitons que les services proposés dans le projet soient facilement accessibles physiquement à tous. Les lieux **traditionnels** (bibliothèques, CPAS, salles d'ordinateurs publiques ou autres lieux de rencontre, etc.) et les formes **hybrides** (lieux mobiles qui se déplacent vers les personnes vulnérables) sont tous deux possibles.

## Quelle durée ?

Les projets financés auront une durée standard d'un an. Il est possible d'étendre le financement des projets à deux ou trois ans. Cette extension éventuelle sera toujours précédée d'une évaluation. Cette évaluation permet de vérifier si les conditions d'octroi de la subvention sont remplies, si le projet a atteint les objectifs fixés pour l'année, si les conditions de durabilité sont remplies, si les fonds disponibles sont suffisants, etc.

Les projets peuvent être financés à partir de **novembre 2022** jusqu'en **octobre 2023** (1<sup>ère</sup> année). Si le projet est introduit pour plusieurs années, le financement du projet se terminera en **octobre 2024** (2<sup>ème</sup> année) ou maximum en **octobre 2025** (3<sup>ème</sup> année). Après cela, aucune prolongation n'est possible et les projets doivent pouvoir être poursuivis de manière durable par l'organisation.

Si le projet prévu s'étend sur plus d'un an, un cofinancement de minimum 20 % du montant total des dépenses éligibles doit être démontré à partir de la deuxième année.



## Comment soumettre une demande de projet ?

### Formulaire en ligne

Vous devez remplir le formulaire de demande en ligne pour que votre projet soit pris en compte dans cet appel à projets. Vous trouverez de plus amples informations sur les questions de ce formulaire ci-dessous.

Pour accéder au contenu du formulaire en ligne, vous devez au préalable demander les données de connexion ou de création d'un compte via e-mail ([digilab@mi-is.be](mailto:digilab@mi-is.be)). Nous vous recommandons de demander ces données de connexion suffisamment tôt pour avoir le temps de remplir votre demande. Lorsque vous avez demandé vos données de connexion, vous pouvez encore décider de ne finalement pas introduire de demande pour un projet. La demande de compte n'entraîne donc aucune obligation supplémentaire.

### Préparation du projet

Pour préparer la demande de projet, il est possible de télécharger [les questions](#) du formulaire de demande en ligne. Ce questionnaire n'est pas destiné à être rempli sur papier : il est destiné à être utilisé comme outil de préparation afin que le remplissage du formulaire de demande en ligne se fasse sans difficulté. Seules les demandes remplies et envoyées via le formulaire en ligne seront acceptées.

Il est également possible et conseillé de sauvegarder votre demande en ligne en cours de préparation. Ainsi, vous pourrez continuer à travailler dessus plus tard sans perdre vos données. Si plusieurs personnes travaillent ensemble sur la demande, elles peuvent se connecter via le compte attribué afin de continuer à remplir le formulaire de demande. Veuillez noter que votre demande n'est pas complète tant que vous n'avez pas répondu à toutes les questions, ajouté toutes les pièces jointes requises et cliqué sur "soumettre".

Vous recevrez un rappel par e-mail si vous avez créé un compte et que quelques jours avant la date ultime vous n'avez pas encore soumis de projet.

### Echéance

Votre demande doit être soumise au plus tard le 15.08.2022 à 23h59. Seuls les formulaires de demande entièrement remplis et envoyés **via le formulaire en ligne** seront pris en considération. Les demandes envoyées par courrier, mail ou tout autre moyen seront donc systématiquement déclarées irrecevables.

N'attendez pas la dernière minute pour introduire votre projet !



## Contenu de la demande de projet

Afin de pouvoir évaluer correctement votre demande de projet, nous vous demandons de compléter le formulaire en ligne avec précision. Dans ce chapitre, vous trouverez plus d'explications sur les questions que nous posons dans le formulaire en ligne et les règles contenues dans le règlement. Si vous souhaitez lire le [règlement](#), veuillez consulter notre [site web](#).

### Résumé du projet

Dans le formulaire d'appel à projet, nous vous demandons d'abord de décrire votre projet. Exposez les grandes lignes du projet et convainquez le jury de la réussite potentielle de votre projet dès la première réponse. Qu'est-ce qui rend ce projet unique ? Ou qu'est-ce qui en fait une opportunité unique pour votre région ?

S'agit-il d'un projet innovant, dans lequel vous voulez essayer de nouvelles actions que vous n'avez jamais pu entreprendre auparavant ? Ou bien vous souhaitez développer davantage un projet déjà existant et réussi afin de l'intégrer dans votre contexte local ? Qu'est-ce qui rend ce projet innovant ou inspirant pour d'autres acteurs locaux ?

Dans le résumé de votre projet, nous espérons avoir une bonne première impression du contenu du projet et de l'éventuelle innovation ou fonction exemplaire que ce projet peut apporter.

### Contexte du projet

Le CPAS est l'une des organisations de première ligne qui entre en contact avec un large éventail de groupes cibles et qui a des contacts avec diverses organisations locales. Un CPAS local est donc un acteur-clé pour connaître les besoins de sa ville ou de sa commune.

L'exclusion numérique existe partout mais elle peut aussi fortement varier d'un endroit à l'autre. Il est donc important de bien identifier le contexte dans lequel se déroulera votre projet et vos besoins locaux spécifiques. Des constats que vous auriez faits sur le terrain peuvent vous avoir incités à élaborer un projet. Il est donc important d'indiquer dans les objectifs de votre projet quels sont les besoins locaux auxquels votre projet répond.

Être attentif aux **initiatives des organisations locales** déjà actives dans le secteur de l'inclusion numérique peut certainement vous être utile dans la conception de votre projet. En effet, cela vous permettra d'identifier de quelle manière votre projet pourrait apporter une valeur ajoutée par rapport aux initiatives déjà existantes dans les environs.

En outre, le **contexte** peut également être porteur d'opportunités ou de risques. Il est recommandé de tenir compte de ces facteurs avant de lancer un projet.

*Par exemple : Une association de 7 CPAS locaux travaille depuis de nombreuses années avec le centre d'hébergement pour sans-abri. Au sein de ces CPAS et centres d'hébergement pour sans-abri, on constate depuis longtemps que les personnes sans-abri ont beaucoup de mal à entrer en contact avec des propriétaires. On constate que les recherches de logement se faisaient souvent via des connaissances, les médias sociaux ou en appelant les propriétaires qui avaient*



*mis un panneau "à louer". Les personnes sans-abri étaient par contre souvent incapables de trouver un logement par le biais de sites de moteurs de recherche. En effet, ces sites ne sont pas bien adaptés aux smartphones et les personnes sans-abri ne savent pas comment utiliser un ordinateur. Lorsque les contacts ont été restreints par les règles du COVID et que les gens ont cessé de mettre des panneaux sur leur bien, ce problème est devenu plus apparent que jamais.*

*Si ces CPAS veulent demander, avec une asbl locale par exemple, des fonds pour un projet visant à mettre à disposition une salle informatique dans leur centre d'hébergement pour sans-abri, afin de proposer des leçons qui ciblent la recherche de logement en ligne, il est important qu'ils fournissent le contexte susmentionné.*

*Il est intéressant d'aborder également les opportunités locales qui favorisent la réussite du projet. Par exemple, il pourrait être plus judicieux de situer le projet dans un centre d'hébergement pour sans-abri qui a une position centrale afin d'augmenter les chances d'atteindre un grand nombre de personnes du groupe cible, ici les sans-abri... L'organisation de ces formations dans ou à proximité du centre d'accueil est susceptible d'augmenter le taux de participation, etc.*

*Il convient de tenir compte de tous ces facteurs avant de lancer un projet pour s'assurer de lui donner le plus d'impact possible*

## Objectif de votre projet

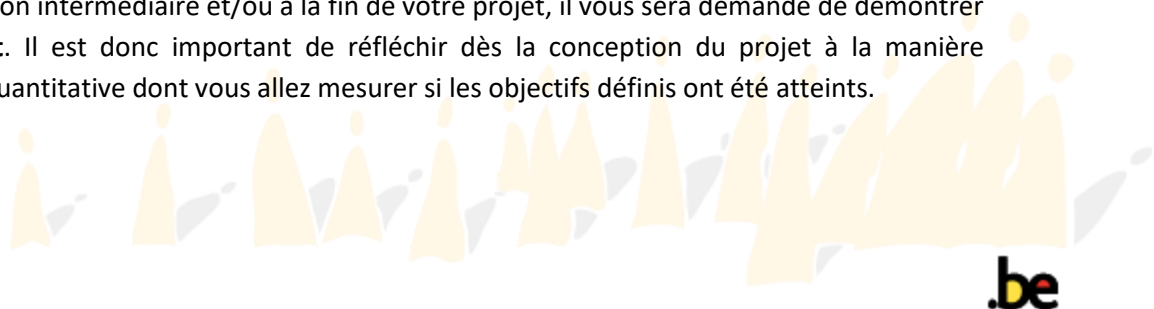
Dans le formulaire, nous vous demandons de décrire les objectifs du projet. Il est recommandé d'énoncer clairement l'**objectif final** du projet : quand le projet est-il considéré comme étant réussi ? Quel est l'impact prévu du projet ?

Nous vous demandons également d'indiquer vos **objectifs intermédiaires**, en les liant à des actions concrètes qui seront entreprises pour atteindre ces objectifs intermédiaires. Il est recommandé de décrire ces objectifs de la manière la plus **SMART** (Spécifique, Mesurable, Réaliste et Temporelle) possible.

Si nécessaire, effectuez une **analyse SWOT** pour identifier les forces et les opportunités qui faciliteraient la réalisation de l'objectif. Veillez à identifier les menaces et les contraintes qui pourraient rendre difficile la réalisation de l'objectif, et la manière dont vous comptez y faire face.

Lorsque vous établissez vos objectifs, il est également important de définir votre **groupe cible**. Réfléchissez au groupe cible que vous voulez atteindre, à la manière dont vous pouvez l'atteindre et au nombre de personnes que vous pensez atteindre. Il est possible (et souvent souhaitable) que vous atteigniez un groupe cible plus large que celui défini précédemment. Définir le groupe cible permet de fixer des objectifs plus clairs et de mieux orienter les actions.

Lors d'une évaluation intermédiaire et/ou à la fin de votre projet, il vous sera demandé de démontrer l'**impact du projet**. Il est donc important de réfléchir dès la conception du projet à la manière qualitative et/ou quantitative dont vous allez mesurer si les objectifs définis ont été atteints.





*Par exemple : Lors d'une réunion de coordination entre plusieurs CPAS, certains membres du personnel de CPAS ont remarqué qu'ils avaient rencontré les mêmes problèmes au sein de leur CPAS pendant la pandémie de COVID-19 : les membres du personnel utilisaient de nombreux outils numériques mais il y avait peu d'échanges entre eux sur les outils utiles. En outre, de nombreuses bénéficiaires ont posé des questions concernant les sites web, les applications et autres outils numériques alors que parfois les travailleurs sociaux eux-mêmes ne savaient pas comment les utiliser.*

*Quelques CPAS ont donc décidé de travailler ensemble sur les compétences numériques de leur personnel. L'objectif final de cette collaboration était de renforcer les compétences numériques du personnel du CPAS et de lui donner les outils nécessaires pour les développer encore davantage à l'avenir, afin de garantir une meilleure assistance numérique.*

*Le groupe cible est constitué des travailleurs sociaux actuels et futurs des CPAS partenaires dans le cadre de ce projet. Le groupe cible qui devrait être atteint est constitué des 75 travailleurs sociaux qui travaillent actuellement dans les CPAS. Ensemble, ces travailleurs sociaux touchent un total de 4 000 bénéficiaires, qui peuvent être aidés plus efficacement de cette manière.*

*Un objectif intermédiaire est que, d'ici juillet 2023, ils souhaitent disposer d'une liste d'outils utiles pour les travailleurs sociaux qui, d'une part, soit claire et qui, d'autre part, fournisse toutes les explications dont le travailleur social a besoin pour commencer à utiliser l'outil de manière accessible et fluide.*

*Comme les CPAS ne veulent pas seulement disposer d'un outil mais veulent également que cet outil soit accessible, ils organiseront une enquête auprès des membres du personnel à la fin du projet (en septembre). Dans cette enquête, il sera demandé si l'outil est connu des travailleurs sociaux, dans quelle mesure il est perçu comme "accessible et facile" et comment il pourrait être amélioré.*

## Déroulement du projet

Sur la base des objectifs intermédiaires et des exigences de l'évaluation, un **planning avec des actions spécifiques** doit être établi pour programmer le déroulement du projet. Ce planning montre par ordre chronologique quelles actions sont prévues par objectif et quand doivent-elles avoir lieu.

Non seulement la mise en œuvre doit être incluse dans la description du projet, mais la préparation et l'évaluation sont également des éléments importants à prendre en considération.

*Par exemple : Le partenariat "Compétences numériques pour les travailleurs sociaux" a formulé l'objectif intermédiaire de dresser une liste d'outils numériques. Afin d'atteindre cet objectif intermédiaire, les CPAS formulent diverses actions :*

- *Avant le début du projet, les rôles ont été définis. Dans l'un des CPAS, le responsable loisirs est prêt à prendre en charge le projet. Il a également été demandé si les CPAS voisins souhaitaient être impliqués.*



- *01.10.2022 : Tous les CPAS du partenariat lancent un appel à déléguer une personne de chaque équipe pour participer à un groupe de travail de coordination sur les outils numériques.*
- *20.11.2022 : Le groupe de travail organise une session de brainstorming, au cours de laquelle ces représentants énumèrent tous les outils que leur équipe utilise, afin de parvenir à une vue d'ensemble aussi complète que possible des outils existants. Ils ont la possibilité d'encore faire remonter l'information au sein de l'équipe.*
- *...*
- *En juillet 2023, les CPAS souhaitent que la liste soit prête. Ils veulent la diffuser dans les CPAS au moyen de courtes présentations via divers webinaires de coordination. Ainsi, ils ne doivent pas l'organiser séparément et ils peuvent organiser plus de moments de présentation, ce qui permet aux travailleurs sociaux de trouver plus facilement un moment qui leur convient.*
- *15.08.2023 : Le groupe de travail se réunit pour finaliser le projet, discuter des suites à donner au projet et vérifier que les objectifs ne doivent pas être adaptés. Le monde numérique ne cessant d'évoluer. Au cours de cette réunion, un questionnaire est préparé pour être distribué aux travailleurs sociaux.*
- *01.09.2023 : Un bref questionnaire est envoyé aux travailleurs sociaux pour vérifier si les objectifs ont été atteints (connaissance et popularité de l'outil dans les CPAS, accessibilité et facilité d'utilisation de l'outil, manière de l'améliorer, etc.).*

**Le financement des projets peut commencer au plus tôt le 01.11.2022**, mais la phase préparatoire peut bien sûr avoir lieu avant cette date, sans qu'elle ne puisse toutefois être financée par ce subside (seules les actions réalisées après la date du 1.11.2022 pourront être prises en compte).

Vous devez également mentionner la **durée de votre projet**. Vous pouvez choisir d'introduire une demande pour un projet d'une durée d'un, deux ou trois ans. Attention : les projets qui s'étendent sur plusieurs années devront recevoir une approbation annuelle pour poursuivre le financement.

Les projets ne sont en effet jamais approuvés définitivement pour plus d'un an. Les projets qui se déroulent sur plus d'un an devront faire l'objet d'une évaluation après chaque année de fonctionnement, en examinant à la fois le contenu et l'aspect financier/administratif du projet. Si cette évaluation est positive, le projet pourra être approuvé et continuer à bénéficier du financement "E-inclusion for Belgium" pendant l'année suivante.

Tenez compte du fait que si vous introduisez une demande pour un projet couvrant plusieurs années, vous devrez cofinancer 20 % du montant des dépenses éligibles à partir de la deuxième année. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet dans le chapitre "Le soutien financier".

## Organisation du projet

Afin d'orienter un projet dans la bonne direction, il faut déterminer les différents rôles et les tâches correspondantes. Plus particulièrement en cas de partenariats, il est important de discuter à l'avance qui assumera quels rôles et comment les responsabilités seront réparties. Dans cette partie du formulaire, il vous est demandé de décrire comment le projet sera mis en œuvre.



Par exemple, vous pouvez décrire combien de personnes ETP (équivalent temps plein) portent ce projet, en précisant si elles sont déjà actives dans la ou les organisations ou si elles sont affectées spécifiquement à la réalisation de ce projet. Il est absolument important de préciser les rôles essentiels de chacun dans le cadre de ce projet et ce que ces rôles impliquent, pour fournir suffisamment d'informations afin de permettre à une autre organisation qui le souhaite de reproduire ce projet par la suite.

Vous pouvez également indiquer tout autre élément nécessaire pour assurer le bon déroulement du projet. Vous pouvez répondre à des questions telles que : Quel matériel est nécessaire par participant ? Irez-vous à la rencontre du groupe cible ? Ou bien allez-vous leur proposer un endroit où ils peuvent venir vous rencontrer ? Etc.

## Collaboration avec d'autres partenaires

L'expérience des organisations qui ont commencé à travailler sur l'inclusion numérique ces dernières années montre que les partenariats peuvent constituer un atout majeur dans l'organisation d'un projet d'e-inclusion. Non seulement il évite que plusieurs personnes d'organisations différentes fassent le même travail (et connaissent parfois les mêmes obstacles), mais un partenariat offre également la possibilité de mutualiser les ressources afin de mettre en place un fonctionnement plus complet et durable. « E-inclusion for Belgium » encourage donc les collaborations dans le cadre de ses appels à projets.

### Petit CPAS ?

Les petits CPAS de moins de 10 000 habitants ne peuvent pas soumettre seuls une demande de projet dans le cadre de cet appel à projets. Ils doivent collaborer avec un ou plusieurs autres CPAS, afin d'atteindre, ensemble, au moins 10 000 habitants. Pour déterminer le nombre d'habitants, les chiffres disponibles sur le [site fédéral de statistique belge](#) seront pris en compte.

La demande ne peut être introduite que par un seul CPAS. Ce CPAS et ses partenaires doivent remplir les conditions de participation. Il n'est pas nécessaire que ce soit le plus grand CPAS qui présente la demande, mais celui qui se sent appelé à prendre les rênes du projet. Ce CPAS sera donc le responsable final du projet.

*Par exemple : Si le CPAS de [Mont-Saint-Guibert](#) (7 940 habitants) souhaite réaliser un projet visant à promouvoir l'inclusion numérique dans sa commune, une collaboration avec, par exemple, la commune voisine de [Chastre](#) (7 726 habitants) serait envisageable. Ensemble, ils atteignent 15 666 habitants, respectant ainsi la population minimale de 10 000 habitants.*

### Quels partenariats ?

Les collaborations ne doivent pas obligatoirement se conclure avec des partenaires qui ont l'habitude de travailler ensemble. Une maison de repos, par exemple, pourrait être un bon partenaire si vous souhaitez travailler sur l'inclusion numérique des personnes âgées. Une collaboration avec un centre d'accueil pour sans-abri peut également contribuer à la réintégration (numérique) des personnes sans-abri dans notre société.

Si vous cherchez une organisation partenaire dans votre région, mais n'en avez pas encore trouvé, vous pouvez contacter Digilab pour obtenir de l'aide. Sur le site web du SPP Intégration Sociale, vous pouvez placer une annonce pour trouver une organisation partenaire ou lire les annonces d'autres organisations qui sont également à la recherche d'un partenaire. Enfin, jetez un coup d'œil à notre site web si vous cherchez des exemples de partenaires possibles ayant une expertise dans le domaine de l'e-inclusion.



## Obligations liées au partenariat

Un partenariat peut être conclu entre un CPAS et des acteurs publics ou privés dotés de la personnalité juridique et établis sur le territoire belge.

Au sein du partenariat, un seul CPAS assume le rôle de porteur de projet. S'il s'agit d'un partenariat entre un CPAS et une autre organisation, le CPAS endosse la responsabilité juridique et s'occupe des contacts avec Digilab. S'il s'agit d'un partenariat avec plusieurs CPAS, un CPAS doit être désigné comme responsable final. C'est lui qui introduira le projet. Le CPAS porteur de projet devra en tout cas être en mesure de jouer un rôle actif dans le projet (et pas uniquement un rôle de coordinateur administratif).

Le porteur de projet doit avoir l'expérience et la capacité suffisantes pour coordonner le projet. Une expérience suffisante est également attendue de la part des partenaires choisis, de sorte que le partage de compétences et la valeur ajoutée prévues justifient de manière suffisante le partenariat.

Le partenaire doit remplir les conditions suivantes, tout comme le CPAS responsable du projet :

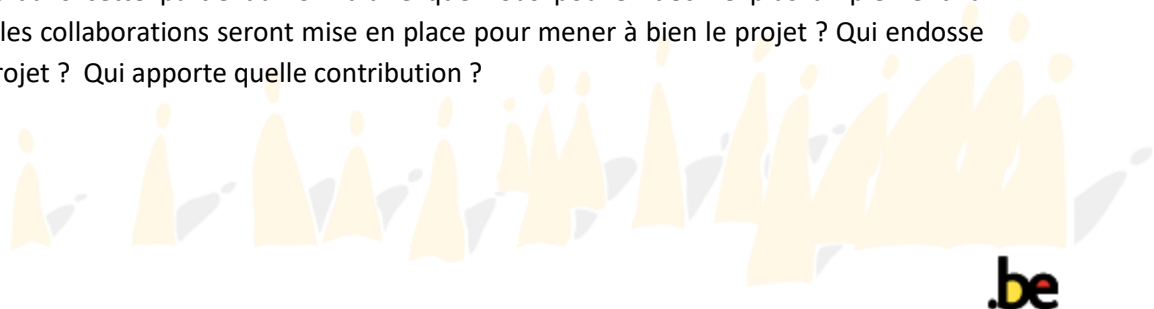
- Le soumissionnaire doit être enregistré à la Banque-Carrefour des Entreprises (BCE). Le soumissionnaire est actif au niveau de la BCE. Les demandeurs inactifs sont exclus (par exemple en cas de faillite, de liquidation, de cessation, etc.).
- Le demandeur et les membres du partenariat ne doivent pas avoir de litige en cours au moment de la soumission de la demande de soutien qui pourrait entraver la réalisation du projet.
- Le porteur de projet et les membres du partenariat n'ont pas de dette en souffrance à la date de soumission de la demande de subside. Plus précisément, le porteur de projet et les partenaires qui souhaitent cofinancer les coûts du projet doivent présenter un certificat de dette de l'ONSS. Ce document ne doit pas être produit par les organisations qui ne contribuent pas aux coûts du projet.

Lorsqu'un partenariat est conclu, il est conseillé de tenir compte du fait que le partenariat initial peut changer et/ou s'étendre au cours du projet si cela est nécessaire pour la mise en œuvre effective des activités. Dans ce cas, les partenaires peuvent modifier l'accord. Les modifications qui surviennent au cours de la mise en œuvre d'un projet doivent toutefois être soumises à l'approbation préalable de Digilab. Toutefois, une subvention accordée ne peut être modifiée en raison d'un ajustement du partenariat.

Si au cours de l'exécution du projet, pour quelque raison que ce soit, le partenariat prend fin prématurément, le demandeur doit immédiatement en informer Digilab par écrit, et les avances et subventions perçues pour ce partenariat doivent être remboursées.

## Description du partenariat

Dans le formulaire de demande, des questions vous sont posées au sujet des partenariats au sein de votre projet. C'est dans cette partie du formulaire que vous pouvez décrire plus amplement la collaboration: quelles collaborations seront mises en place pour mener à bien le projet ? Qui endosse quel rôle dans le projet ? Qui apporte quelle contribution ?



Il est également possible de donner plus de détails sur la collaboration et ses partenaires : s'agit-il d'un partenariat déjà établi ou d'une nouvelle collaboration ? Quel public cible est visé par quels partenaires? Combien de personnes le projet va-t-il viser au total ?

Si vous entamez une collaboration, vous devez soumettre avec la demande de projet une déclaration d'intention signée. Un exemple de cette [déclaration d'intention](#) peut être trouvé sur le site web du SPP Intégration sociale.

## La communication autour du projet

Nous vous demandons, via le formulaire de demande, d'expliquer comment se fera la communication autour de votre projet et, plus spécifiquement, quelles actions de communication seront menées. Une communication bien ciblée et une publicité efficace pour promouvoir le projet peuvent faire la différence entre un projet réussi et un projet qui n'atteint pas son public cible. Il est donc important de réfléchir à l'avance à la manière d'atteindre les participants potentiels et le grand public et de recruter des participants.

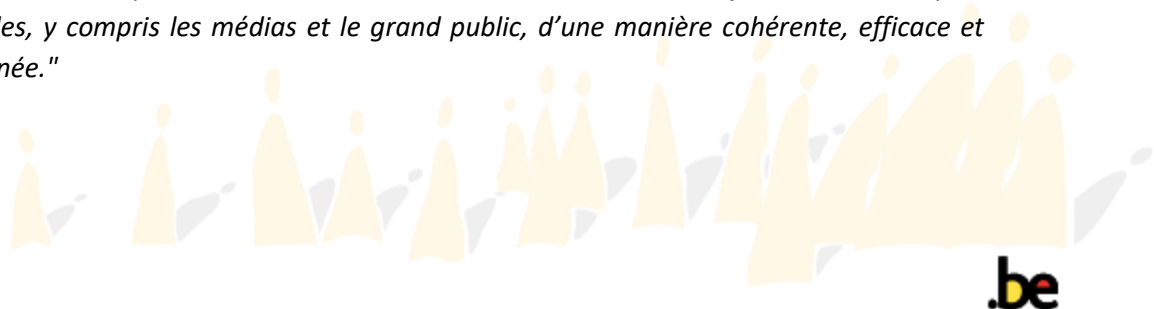
La communication n'est pas seulement essentielle pour le recrutement de participants au moment du lancement du projet. Il est également important de communiquer sur les réussites de votre projet, de collecter et de diffuser les connaissances que vous avez acquises afin que d'autres puissent tirer profit de vos bonnes pratiques. Dans votre demande, vous pouvez mentionner comment vous comptez communiquer les résultats obtenus.

La communication ne se limite pas aux sources écrites. Vous pouvez également choisir de communiquer avec votre public cible et d'autres personnes par le biais d'autres médias, tels que la vidéo, l'audio, les photos, etc.

Vous avez la possibilité d'inclure un budget pour la communication de votre projet dans votre demande. Vous devez prouver ces dépenses ainsi que toutes les autres dépenses du projet et conserver les pièces justificatives pendant 10 ans.

Lorsque vous communiquerez autour de votre projet, il sera important de tenir compte du fait que votre projet est financé par le gouvernement fédéral avec des fonds européens, ce qui implique de respecter certaines règles de communication. Il est par exemple très important que votre communication stipule clairement que votre projet est financé par le SPP Intégration sociale et le Plan de relance et de résilience de l'Union européenne.

*"Les bénéficiaires d'un financement de l'Union reconnaissent son origine et lui donnent de la visibilité, y compris en affichant l'emblème de l'Union le cas échéant et en affichant une déclaration de financement appropriée "financé par l'Union européenne - NextGenerationEU", notamment lors de la promotion de ses actions et de ses résultats, en informant de multiples publics cibles, y compris les médias et le grand public, d'une manière cohérente, efficace et proportionnée."*



A côté du logo de l'Union européenne, le logo du SPP Intégration sociale devra également toujours être visible dans vos moyens de communication. Les règles de style du SPP Intégration sociale doivent être respectées.

Vous trouverez sur la page web du projet « *e-inclusion for Belgium – CPAS 2022* » des modèles des logos UE et SPP IS que vous pourrez utiliser. Ceux-ci sont conformes à la réglementation européenne. Nous vous demandons d'utiliser ces modèles pour toute communication concernant le projet. Cela s'applique tant à la communication interne qu'externe. Si des violations des règles de communication sont constatées, il est possible qu'un recouvrement des fonds du projet doive avoir lieu.

## Durabilité

L'objectif du fonds de relance et de résilience européen est de donner aux États membres de l'Union européenne un coup de pouce pour sortir plus forts de la crise du coronavirus, et non de les rendre plus dépendants de l'Union européenne à long terme. Ces fonds sont donc principalement destinés à soutenir le développement de projets, après quoi les initiatives doivent pouvoir être pérennisées.

Comme explicité précédemment, l'objectif premier est de faire en sorte que les initiatives lancées avec ce fonds continuent après la fin de ce financement. Cela peut se faire, par exemple, en intégrant le projet dans une structure ou programme existant, en indiquant qui se chargera de la poursuite du projet après la fin du financement européen. « *Qui poursuivra le projet après la fin de son financement ?* », « *Par le biais de quelle(s) organisation(s) ce projet aura-t-il un impact durable ?* », « *Quelles mesures structurelles seront mises en place pour réduire le coût du projet année après année ?* » sont des questions qu'il faut se poser lorsqu'on réfléchit à l'**ancrage local** du projet pour lequel on veut introduire une demande.

*Par exemple : Dans le cadre d'un partenariat, plusieurs CPAS ont élaboré un projet visant à former leur personnel à l'inclusion numérique et aux outils numériques. Ils prévoient de donner cette formation durant le projet, de telle sorte qu'à la fin du projet, tous les travailleurs auront été formés. A la fin du financement du projet par E-inclusion for Belgium, ce projet ne s'arrête pas pour autant : pendant le projet, les CPAS ont élaborés ensemble un parcours de "formation pour les formateurs", qui permettra aux membres actuels du personnel de former les nouveaux membres du personnel à l'inclusion numérique et aux outils numériques (passage du co-sourcing à l'in-sourcing, transfert en interne de compétences).*

En outre, lors de la sélection des nouveaux membres du personnel, les CPAS incluent dans les profils de fonction recherchés la nécessité d'avoir certaines compétences numériques afin d'augmenter l'aptitude numérique de leur CPAS. Puisqu'il vous est demandé d'envisager votre projet à long terme, vous devez expliquer dans le formulaire de demande la manière dont votre projet sera inclus dans le financement régulier de votre CPAS après la fin de la subvention ou la manière dont il sera ancré durablement ailleurs. Il s'agit du deuxième objectif : la **durabilité financière**. Pensez, par exemple, au personnel qui travaillera sur les actions organisées dans le cadre du projet, aux matériaux nécessaires à la réalisation du projet et à la manière dont le lieu où le projet a été organisé sera payé.

Pour les projets qui se déroulent sur plusieurs années, il est exigé que la durabilité financière devienne évidente dès la deuxième année. Si un projet est approuvé pour une période de plus d'un an, le CPAS

porteur de projet devra fournir un **cofinancement d'au moins 20 % du montant des dépenses éligibles à partir de la deuxième année.**

Enfin, nous vous recommandons de réfléchir à l'impact (local) de votre projet et à la manière dont il pourrait avoir un effet sur la façon dont les autorités locales envisagent l'inclusion numérique des citoyens. Existe-t-il une possibilité de travailler à une **durabilité intégrée au niveau politique**, en réfléchissant à l'inclusion numérique des groupes vulnérables en adéquation avec les politiques locales ? Une politique d'e-inclusion a-t-elle été mise en œuvre ? Quels sont les effets à long terme de ce projet ?

Ce critère sera évalué sur 10 points sur 100. Un projet ne pourra être sélectionné que s'il atteint au minimum la moitié des points (5/10).

## Le principe DNSH

Tous les projets financés par le RRF doivent respecter le principe DNSH (Do No Significant Harm). Cela signifie que votre projet ne doit porter atteinte à aucun des six objectifs environnementaux que l'Union européenne a fixés.

Ces objectifs environnementaux sont :

1. L'atténuation du changement climatique ;
2. L'adaptation au changement climatique ;
3. L'utilisation durable et la protection des ressources en eau et des ressources marines ;
4. La transition vers une économie circulaire ;
5. La prévention et le contrôle de la pollution ;
6. La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Afin d'analyser l'impact prévisible de votre projet sur les 6 objectifs du principe DNSH, un [document](#) vous est fourni et doit être obligatoirement complété. Un projet qui nuirait à un ou plusieurs objectifs du principe DNSH sera automatiquement exclu de la suite de la sélection.

Il existe de nombreuses actions que vous pouvez mettre en place dans le cadre de votre projet pour promouvoir la durabilité environnementale. En voici quelques exemples :

- Promouvoir le recyclage des équipements et encourager les achats durables ;
- Faire le choix de réparer les appareils défectueux au lieu de les jeter, pour ne pas devoir en acheter de nouveaux ;
- Sensibiliser les bénéficiaires et le personnel à l'impact de la technologie numérique sur l'environnement et leur donner des conseils concrets afin qu'ils puissent réduire cet impact (par exemple en choisissant consciemment des moteurs de recherche éco-responsables, etc.) ;
- Faire le choix d'apporter les appareils irréparables au centre de recyclage, plutôt que de les jeter dans une poubelle qui ne serait pas prévue à cet effet.



## Grille d'évaluation des projets

Lors de l'analyse des projets, Digilab vérifiera d'abord si les **conditions de recevabilité** suivantes sont bien remplies :

- Le demandeur est un (ou plusieurs) CPAS belge(s) – minimum 10.000 habitants ;
- Le formulaire de candidature en ligne a été entièrement complété endéans les délais, en ce compris les annexes ;
- En cas de partenariat, une lettre d'intention signée par le partenaire est jointe au dossier ;
- Le montant demandé ne dépasse pas le montant maximum autorisé ;
- En cas de projet de plus d'un an, un cofinancement possible de minimum 20% du montant total doit être démontré à partir de la 2<sup>ème</sup> année ;
- Le projet est réalisé sur le territoire belge.

Le jury examinera ensuite si le projet répond aux **critères de sélection** et octroiera des points (total = 100) à chaque projet sur base des critères suivants:

- Pertinence du projet par rapport aux objectifs et au public cible (22/100)
- Efficacité, faisabilité et impact du projet (35/100)
- Budget et rapport coût-efficacité du projet (20/100)
- Durabilité du projet (10/100)
- Projet innovant ou inspirant (3/100)
- Partenariats (10/100)

Pour être retenu, un projet doit obtenir au moins la moitié des points de la note finale (50/100).

Il faut également que le projet obtienne au moins la moitié des points sur le critère de durabilité (5/10).

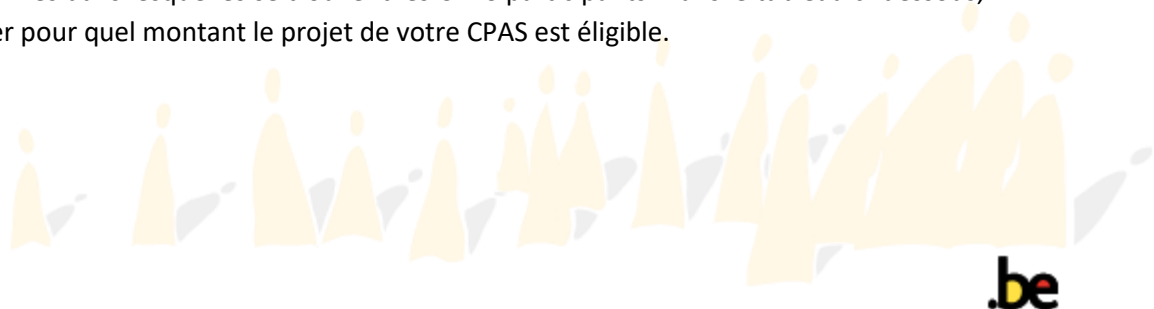
## Le soutien financier

Lors de l'introduction de votre projet, nous vous demandons également une explication sur l'aspect financier de celui-ci. Vous devez fournir cette explication à l'aide d'un fichier Excel que vous pouvez télécharger avec le formulaire de demande.

Ce chapitre explique dans un premier temps les montants pouvant être accordés aux projets en fonction de la catégorie dans laquelle ils se trouvent, puis donne davantage d'informations sur le plan financier que vous devez soumettre avec votre demande de subvention. Ensuite, une explication vous est donnée au sujet du déroulement du soutien financier pendant la durée du projet, afin que vous puissiez en tenir compte lors de la planification de votre projet. Enfin, certains concepts importants de la réglementation sur le financement des projets sont passés en revue.

## Montant du soutien financier

Les montants qu'un projet peut demander annuellement dépendent du nombre d'habitants des communes ou des villes dans lesquelles se trouvent les CPAS participants. Dans le tableau ci-dessous, vous pouvez vérifier pour quel montant le projet de votre CPAS est éligible.



Cluster	Subvention minimale	Subvention maximale
<b>Petits projets de CPAS (10 000 à 15 000 habitants)</b>		€ 60 000
<b>Projets de taille moyenne de CPAS (15 001 à 50 000 habitants)</b>	€ 60 000	€ 120 000
<b>Grands projets de CPAS (50 001 à 150 000 habitants)</b>	€ 60 000	€ 250 000
<b>Grands projets de CPAS ou de Grandes Villes (à partir 150 001 habitants)</b>	€ 60 000	€ 400 000

Les projets seront répartis de façon équilibrée entre les CPAS, en fonction de la taille des projets (basée sur le nombre d'habitants).

Comme expliqué précédemment dans cette brochure, les petits CPAS comptant moins de 10 000 habitants ne peuvent pas soumettre seuls une demande de projet dans le cadre de cet appel à projets. Ils doivent coopérer avec un ou plusieurs autres CPAS. Ensemble, ils doivent atteindre au moins 10 000 habitants. Pour déterminer le nombre d'habitants, les chiffres disponibles sur le site web de [Statbel](#) seront pris en compte.

*Par exemple : Si le CPAS de [Maarkedal](#) (6 362 habitants) souhaite réaliser un projet visant à promouvoir l'inclusion numérique dans sa commune, une collaboration avec, par exemple, la commune voisine de [Kluisbergen](#) (6 682 habitants) serait envisageable. Ensemble, ils atteignent 13 044 habitants, respectant ainsi la population minimale de 10 000 habitants. Dès lors qu'elles atteignent 13 044 habitants, elles peuvent demander un financement de projet d'un montant maximal de 60 000 €.*

*Une coopération avec le CPAS de [Renaix](#) (26 510 habitants) serait également envisageable. Ensemble, Maarkedal et Renaix comptent 32 872 habitants, et peuvent donc faire appel au montant maximal des CPAS de taille moyenne, soit 120 000 € maximum.*

*Les deux options ci-dessus ne s'excluent pas mutuellement. Il n'y a pas de limite au nombre de collaborations. Les trois communes pourraient donc également développer conjointement un projet d'inclusion numérique pour atteindre 19 308 habitants. Elles peuvent également inclure d'autres partenaires dans leur collaboration.*

La demande ne peut être présentée que par un seul CPAS. Ce CPAS et ses partenaires doivent remplir les conditions de participation. Le CPAS qui introduit la demande est considéré comme étant le CPAS porteur de projet et c'est donc à lui qu'incombe la responsabilité finale de l'information financière dont il est question plus loin dans ce chapitre.

### Le plan financier

Pour soumettre le plan financier, vous devez utiliser le [modèle Excel](#) disponible dans le formulaire de demande en ligne et sur le site internet [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be).

Vous pouvez y insérer :

- Côté « coûts », à titre de dépenses éligibles, les coûts salariaux, les coûts d'exploitation et les coûts d'investissement.
- Côté « recettes », à titre de revenus et recettes, une distinction est faite entre les revenus propres, les revenus des partenaires (privés) et les revenus de toutes autres subventions.

La liste des exemples de coûts n'est pas exhaustive. En cas de doute sur l'éligibilité d'une dépense, n'hésitez pas à demander à Digilab (digilab@mi-is.be).

### Coûts salariaux

Dans le cadre des coûts salariaux, il est très important de s'assurer qu'ils ne sont pas déjà payés par un autre gouvernement/partenaire (voir la section « double financement »).

Les coûts susceptibles de relever des coûts de personnel sont les suivants :

- Les coûts salariaux internes du personnel du CPAS ou du partenaire qui travaillera directement sur le projet, proportionnellement au temps qu'il y consacrera ;
- Services fournis par des tiers en dehors du CPAS (conseil, expertise, formateur) ;
- Etc.

### Frais de fonctionnement

En ce qui concerne les frais de fonctionnement, il est important d'indiquer clairement la description du coût (par exemple, la location de tel matériel pour telle durée).

Dans la rubrique « objectif », vous devez établir un lien clair avec les objectifs que vous avez décrits dans votre formulaire de demande en ligne. Il n'est pas nécessaire de donner ici encore une explication détaillée, mais il est important que l'on puisse voir clairement à quel objectif un certain coût est lié. Notez que la TVA récupérable ne peut pas être inscrite comme un coût éligible. La TVA récupérable doit simplement être inscrite dans le tableau fourni dans [le modèle Excel](#), qui la déduira automatiquement du côté des coûts.

Les coûts éligibles à titre de dépenses d'exploitation sont les suivants :

- Coûts de fonctionnement et coûts des activités découlant directement du projet (encourus après l'octroi de la subvention et avant la fin du projet) : coûts administratifs, achat ou location de matériel, etc.
- Loyers et charges locatives spécifiquement engagés pour la mise en œuvre du projet (location d'une salle de formation, etc.), à l'exception des bâtiments dont le CPAS ou la commune sont déjà propriétaires. Il n'est pas non plus autorisé d'inclure des frais de location systématique, comme par exemple la location de bureaux pour le personnel
- Développement de matériel de communication (stand, flyers, affiches, site web, cours, applications, cartographie, vidéos, etc.)
- Frais de déplacement dans le cadre du projet.



## Coûts d'investissement

Pour les coûts d'investissement, il est important d'indiquer clairement la description du coût.

*Par exemple : si le projet nécessite «l'achat de matériel informatique», vous devez le décrire spécifiquement, comme «4 ordinateurs Dell».*

Dans la rubrique « objectif », vous devez établir un lien clair avec les objectifs que vous avez décrits dans votre formulaire de demande en ligne. Il n'est pas nécessaire de donner à nouveau une explication détaillée ici, mais il est important que l'on puisse voir clairement à quel objectif un certain coût est lié.

Notez que la TVA récupérable ne peut pas être inscrite comme un coût éligible. La TVA récupérable doit simplement être inscrite dans le tableau fourni dans [le modèle Excel](#), qui la déduira automatiquement du côté des coûts.

Est par exemple visé au titre de coûts d'investissement l'achat de matériel informatique (maximum 25% du budget total du projet)

## Revenus et recettes

Les revenus peuvent être mentionnés dans les rubriques suivantes :

- Dans la rubrique "**Apports propres/revenus ou recettes**". Vous pouvez y inclure la contribution propre de votre CPAS. Un revenu ou recette pourrait être, par exemple, un atelier payant que vous organisez et dont vous tirez un revenu. Si vous soumettez un projet en partenariat avec un autre CPAS et que c'est lui qui perçoit des revenus ou s'il apporte une contribution propre, vous pouvez également le mettre ici. C'est pourquoi il est très important d'indiquer la source d'un montant.
- Dans la rubrique "**Autres contributions (partenaires/privés)**", vous pouvez indiquer les revenus qui proviennent d'un autre CPAS, de votre partenaire, ou les revenus que vous recevez de partenaires privés.
- Dans la rubrique "**Autres contributions publiques/subventions (demandées ou obtenues)**", vous pouvez indiquer les revenus que vous avez reçus ou que vous recevrez via d'autres subventions locale ou régionale. N'oubliez pas que le financement par un autre fonds européen n'est pas autorisé.

Notez également que tout projet nécessitant un financement de plus d'un an (projet d'une durée totale de 2 ou 3 ans) devra démontrer, à partir de la deuxième année, un cofinancement d'au moins 20% du montant total des dépenses éligibles du projet. Le CPAS demandeur devra indiquer dans la case adéquate (apport propre/revenus ou recettes – autres contributions – autres contributions publiques/subsidés) comment il garantira ce cofinancement (moyens propres, autres subventions, ...).

Toutefois, aucun double financement des mêmes dépenses ne sera autorisé.





## Déroulement du soutien financier

Trois périodes de paiement sont prévues pendant la durée du projet :

- Le premier paiement correspond au versement de l'avance de 30 % au début du projet.
- Le deuxième paiement est effectué à la moitié de la première année du projet. Cela se fait sur la base d'une déclaration de créance accompagnée de pièces justificatives indiquant le montant demandé (y compris l'avance). Ce paiement visera l'ensemble des frais qui auront été dûment justifiés au-delà de 30% du budget projet.
- Le troisième et dernier paiement est effectué à la fin de la première année du projet. Pour cela, une déclaration de créance doit être à nouveau envoyée, accompagnée des pièces justificatives nécessaires pour le montant restant. Il sera également demandé de transmettre un rapport d'activité et un rapport financier. Le solde du paiement ne sera versé qu'après vérification des pièces justificatives et évaluation du rapport d'activité et du rapport financier.

## Cofinancement

Les projets doivent être **cofinancés à hauteur d'au moins 20 %** du montant des dépenses éligibles à partir de la deuxième année. Bien entendu, il est possible de le prévoir dès la première année. Le cofinancement par des fonds propres est encouragé.

Le cofinancement par une autre autorité locale, provinciale ou régionale est autorisé. Cela signifie qu'une partie des frais engagés dans l'exécution du projet peut être remboursée par d'autres organismes publics. Afin d'éviter le double financement, il est très important que ce cofinancement soit correctement reflété à la fois dans le budget et dans les rapports.

Par contre, il n'est pas autorisé de cofinancer des dépenses par d'autres fonds européens.

Le montant maximum qu'un projet peut recevoir dans le cadre de l'appel à projet « e-inclusion for Belgium – CPAS 2022 » est toujours le montant maximum qui peut être demandé dans la catégorie à laquelle appartient l'organisme demandeur (voir le schéma ci-dessus). -

*Par exemple : Si un projet a reçu 60 000 € la première année et qu'il souhaite poursuivre le projet la deuxième année en raison d'une évaluation positive, il doit démontrer un cofinancement d'au moins 20 % du montant total. Cela peut être fait comme suit :*

- *Si le projet a de nouveau besoin de 60 000 € la deuxième année, il doit démontrer qu'il bénéficie d'un autre financement de minimum 12 000 €, ce qui lui permet d'obtenir encore 48 000 € du fonds de soutien d'E-inclusion for Belgium.*
- *Si le projet a besoin d'un financement plus important la deuxième année (par exemple 75 000 €), il recevra 60 000 € du fonds de soutien d'E-inclusion for Belgium, mais il devra démontrer que lui ou un partenaire de cofinancement financera au moins 20 % du montant demandé, soit 15 000 € de cofinancement.*

*Dans les deux exemples, le projet devra toujours démontrer le coût total dans son rapport. En d'autres termes, il est important de justifier à la fois le financement qui a été réalisé avec les fonds de l'initiative « E-inclusion for Belgium » et le financement qui a été réalisé avec les fonds provenant du cofinancement.*

En cas de demande pour un projet sur plusieurs années, le cofinancement d'au moins 20 % à partir de la deuxième année devra pouvoir être justifié soit dès l'introduction de la demande soit au maximum au moment de la conclusion du protocole d'accord. Il est possible de le prouver de différentes manières, en fonction de la forme de cofinancement. Par exemple, une décision du « Comité spécial du service social » peut constituer une preuve suffisante, un extrait du budget, une demande de subvention à un autre pouvoir public.

À partir de la deuxième année, ce cofinancement doit, bien entendu, être également visible dans les rapports financiers.

## Double financement

Dans le cadre des projets, le **double financement est strictement interdit**. Des contrôles seront effectués pour identifier toute violation et récupérer tout montant reçu qui aurait servi à doublement financer une dépense.

Pour éviter le double financement, tous les coûts et les recettes doivent être déclarés, y compris ceux payés avec des recettes provenant d'autres sources que celles du fonds européen « E-inclusion for Belgium ». Par exemple, les coûts salariaux financés habituellement par d'autres subventions ne peuvent pas être financés également par le projet « *E-inclusion for Belgium – CPAS 2022* ».

Seuls les coûts salariaux du personnel directement impliqué dans le projet et non financés par une autre subvention peuvent être imputés, quel que soit le statut du personnel. L'employeur est tenu de veiller à ce que les pouvoirs publics ne financent pas deux fois ces employés.

Cette interdiction de double financement s'applique non seulement au CPAS porteur du projet, mais également aux partenaires du projet.

Le CPAS porteur de projet s'engage donc à s'assurer qu'il n'y ait pas de double financement des dépenses tant en interne que chez ses partenaires (attestations, déclaration sur l'honneur, etc.). En cas d'irrégularités, la responsabilité incombe entièrement au CPAS porteur de projet.

## Rapportage & contrôle

Étant donné que nous travaillons avec des fonds européens, un rapport et un suivi étroit des résultats obtenus et à obtenir sera exigé. Digilab mettra des modèles à disposition pour vous permettre d'établir des rapport d'activités et des rapports financiers intermédiaires et finaux (rapport d'activités, exécution opérationnelle, durabilité, résultats intermédiaires réalisés, coûts et revenus réalisés par objectif, portée effective...).

Le rapport final comprendra au moins une section dédiée au contenu des différentes actions réalisées dans le cadre du projet, telles que décrites dans la demande de projet. Ce rapport final devra être accompagné d'un rapport financier reprenant les frais engagés (et les recettes), ainsi que des pièces justificatives.

De plus amples informations seront publiées sur le site web du SPP Intégration sociale et expliquées lors de la première intervention.



Sur la base des documents soumis, Digilab vérifiera si les conditions de mise en œuvre du projet et de l'utilisation des subventions ont été remplies. Si ce contrôle montre que les objectifs fixés à l'origine n'ont pas été atteints ou seulement partiellement, des mesures correctives pourraient être prises. Un remboursement de la subvention pourrait également être exigé en cas de non-respect des conditions d'octroi. Un audit externe peut également être effectué par les instances fédérales compétentes.

Des critères d'évaluation seront précisés dans l'accord qui sera conclu avec chaque bénéficiaire, sur base des objectifs et indicateurs spécifiques à chaque projet.

## Moments d'intervention

Dans les années à venir, de nombreux projets d'inclusion numérique seront organisés. Afin de s'inspirer mutuellement mais aussi d'apprendre des obstacles rencontrés par chacun pendant et après cet appel à projets, nous souhaitons valoriser les expériences acquises au cours de ces projets.

Les CPAS qui reçoivent une subvention du projet « *E-inclusion for Belgium* » devront donc participer à des sessions d'intervention supervisées par notre partenaire scientifique. Ces interventions auront lieu cinq fois par an et seront organisées en fonction de la taille des projets.

Ces moments sont organisés une fois au début des projets, une fois après 3 mois, une fois à la moitié du projet, une fois après 9 mois et une fois à la fin du projet (11/2022 - 02/2023 - 05/2023 - 09/2023 - 11/2023). Pour les projets qui durent plus d'un an, les moments d'intervention de la deuxième et de la troisième année seront également obligatoires.

Le but de ces moments d'intervention est d'apporter un soutien. Ils permettront aux CPAS d'aborder des questions spécifiques liées à l'appel à projets et de recevoir un soutien personnalisé pour assurer la réalisation de leur projet.

## Accompagnement par Digilab

Avez-vous encore des questions sur votre idée de projet après avoir lu cette brochure ? Ou y a-t-il des ambiguïtés dans le formulaire de demande auxquelles vous ne trouvez pas de réponse dans cette brochure ? Vous pouvez évidemment contacter l'équipe Digilab par mail ([digilab@mi-is.be](mailto:digilab@mi-is.be)) ou par téléphone au 0032 2 508 85 85 (néerlandais) ou 0032 2 508 85 86 (français) pour poser vos questions et obtenir davantage d'informations.

L'équipe Digilab est présente pour vous accompagner durant toutes les phases de l'appel à projet : autant lors de la construction de votre appel à projet que lors de son exécution ou durant l'évaluation.

Une **session d'information collective** sera organisée le 30 mai 2022 lors de laquelle nous répondrons aux questions concrètes déjà reçues et aux éventuelles nouvelles questions.

De mai à juillet, vous pouvez toujours **contacter individuellement** Digilab afin d'obtenir de plus amples renseignements sur l'appel à projets ou sur l'inclusion numérique en général.

Les questions posées ainsi que les réponses apportées seront publiées régulièrement sur le site internet.



Digilab mettra des documents types à disposition au fur et à mesure de l'avancement du projet : rapports financiers, rapports d'activités, budget, etc. pour vous aider autant que possible dans vos tâches administratives.

A bientôt !

