

**Direction de l’Autonomie**

**CAHIER**

**DES CHARGES**

**AAP – appel à projets**

**« Action de Lutte contre l’Illettrisme l’illectronisme »**

**Décembre 2022**

Cet appel à projets vise à recueillir les projets pour la mise en œuvre de **« Action de Lutte contre l’Illettrisme l’illectronisme »**

**Calendrier**

**Publication : 20 janvier 2023**

**A retourner au plus tard : 20 février 2023**

1. **Contexte**

Dans le cadre de la convention d’appui à la stratégie pauvreté, certaines actions ont été programmées. Parmi les priorités de la mandature, l’action de « lutte contre l’illettrisme, l’illectronisme et l’innumérisme » en fait partie.

Les seniors apparaissent de plus en plus éloignés de l’accès aux droits et à l’information en raison du développement du numérique de plus en plus prégnant.[[1]](#footnote-1)

Parmi les propositions, le Département souhaite proposer un dispositif d’accompagnement aux personnes âgées à l’utilisation des outils numériques, voire NTIC afin de palier à la non-maîtrise liée à la dématérialisation des différents services (AMELI, carnet de santé en ligne, France connect…), pour rompre avec l’isolement, le repli sur soi et vaincre ces difficultés,

Rappel historique : en 2017, le Département a initié avec les partenaires (Pôle emploi, la commune de Saint-Pierre, la CGSS, la cité des métiers, la Région par le biais de la Case à lire, la CAF), une manifestation « SENIORS EN UN SEUL CLIC ». Il s’agissait de mettre en place des ateliers du digital, création de l’annuaire des lieux / bornes d’accès aux outils numériques sur le territoire. Cette Édition avait eu lieu sur Saint Pierre.

Le coût et le manque de compétences sont les principaux freins invoqués par ceux qui ne disposent pas d’internet à leur domicile. Parmi eux, 52% invoquent leur manque de compétence. Les compétences numériques des particuliers sont évaluées à travers des indicateurs basés sur des activités. A la Réunion, le niveau de diplôme explique en partie ces disparités. L’illectronisme étant plus fréquents chez les non-diplômés. Au-delà de 60 ans, les trois quarts des Réunionnais n’ont pas de diplômes et l’illectronisme est par ailleurs accentué à la Réunion : 43% ne se sont jamais connectés à internet.[[2]](#footnote-2)

1. **Contenu de la prestation**

L’action consiste à lutter contre l’illectronisme en direction des personnes âgées, à former pour la prise en main d’une tablette, d’un ordinateur portable, d’un smartphone et ses applications utiles à travers un accompagnement sur l’utilisation de ces supports. Cela peut être mise en œuvre en lien avec les clubs de 3ème âge, par le biais des ateliers collectifs (en présentiel et/ou à distance) selon les progrès des participants.

La prestation doit permettre à minima :

- D’identifier et de repérer le public à travers les clubs de 3ème âge, les partenaires (les CCAS, autres structures qui accompagnent le public cible : les séniors de plus de 60 ans ayant des difficultés pour s’approprier les smartphones, la prise en main pour naviguer sur internet… Il s’agit là des personnes âgées vivantes seules, isolées et/ou adhérentes aux clubs de loisirs.

- Analyser les besoins d’usage liés au numérique

- De créer un réseau partenarial sur un territoire défini pour pouvoir intervenir au plus près de ce public.

- De faciliter le recours au numérique, de sensibiliser et d’accompagner à l’usage de l’outil (l’aide à la prise en main) et des supports (tablettes, smartphone…).

- D’adopter une démarche « d’aller vers » : animer les ateliers collectifs dans les lieux de proximité (club de 3ème âge du quartier, échanger lors de rdv à distance par le biais d’un appel vidéo selon le niveau d’avancement de la personne).

- de mesurer l’évolution du degré de l’apprentissage des participants aux outils numériques.

1. **Enjeu**

L’enjeu est de réduire la fracture numérique pour les personnes âgées, car depuis la période du COVID, les administrations se sont engagées dans une modernisation des services, voir une digitalisation générale. Le constat est que les personnes les plus âgées sont les plus éloignées du numérique, mais de façon plus prononcée et précoce à la Réunion. La fracture s’accentue selon l’INSEE en 2019, seuls 48% des seniors de plus de 60 ans disposent d’internet à leur domicile. Le coût et le manque de compétence sont les principaux freins recensés.

1. **Objectif**

Cette action vise l’inclusion numérique des seniors, en intégrant tant la dimension d’accès aux droits que celle du maintien du lien social. Au titre de cet appel à projet, peuvent être financées les actions innovantes, d’initiation et d’accompagnement des seniors aux nouvelles technologies. Un volet notamment portera sur la connaissance des spécificités liées à l’apprentissage de l’outil numérique pour faciliter la vie au quotidien dans les démarches administratives dématérialisées, la création d’un coffre numérique pour sécuriser les documents administratifs en ligne, le bien être (la musique, livre audio…), favoriser le lien social avec les amis, la famille (les réseaux sociaux, appels vidéo…).

1. **Cibles**

Les principaux publics cibles sont :

* Les personnes âgées de plus de 60 ans, les seniors retraités ayant des difficultés dans l’usage des outils numériques (tablettes, smartphones…).
1. **Le budget**

La prestation porte sur un **budget global maximum de 260 000 € TTC.**

1. **Les porteurs de projet éligibles**

Les associations, les bailleurs sociaux, les CCAS, les sociétés privées, ayant pour mission ou porteur de projet ouvrant dans les champs d’action : l’accompagnement des personnes, l’initiation et l’inclusion numérique.

1. **L’équipe en charge de la mission**

Le prestataire devra désigner la composition de l’équipe référente intervenante sur la durée de la mission. A ce titre, la mission devra se composer d’une équipe ayant des compétences confirmées sur :

- la médiation numérique

- la digitalisation

- l’accueil et l’accompagnement des publics vulnérables

1. **Déroulement et rendu de la mission**

L’interlocuteur privilégié est la Direction de l’Autonomie, 26 avenue de la Victoire 97488 St Denis Cedex.

1. **Délai de mise en œuvre**

Les actions devront être réalisées **au plus tard le 31 décembre 2023**.

1. **Confidentialité**

Le prestataire s’engage à ne pas communiquer à des tiers autres que Le Département de La Réunion les documents qui pourraient lui être confiés dans l’exécution de sa mission.

1. **Modalités de sélection**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Critères de sélection** | **Note sur** |  **%** |
| **Expérience du candidat** | La composition et les qualifications de l’équipe chargée de la prestation  | **30** | **30** |
| Les expériences et références sur des projets similaires |
| La connaissance du territoire  |
| **Qualité de la prestation** | La pertinence de la méthodologie proposée et des modalités d’organisation proposées pour la réalisation de la prestation | **60** | **60** |
| Les outils mis à disposition  |
| La capacité du prestataire à mobiliser les acteurs du secteur via ses propres contacts, |
| Un planning prévisionnel de la prestation |
| La justification des compétences relatives à l’animation et à la conduite de projet |
| **Efficience économique** | Budget | **10** | **10** |
| Moyens mis en œuvre |
|  **TOTAL** | **100** | **100** |

L’offre du candidat devra répondre au présent cahier des charges. Toutefois, le candidat pourra proposer, toute prestation ou extension du périmètre de la prestation qu’il jugerait utile.

Elle présentera de façon détaillée la démarche méthodologique envisagée ainsi que les moyens proposés par le prestataire pour répondre aux objectifs du projet.

Le calendrier de la mission sera exposé et mentionnera la durée et le contenu précis des différentes phases.

La proposition comportera une annexe financière qui présentera le coût forfaitaire HT et TTC en détaillant le coût pour chacune des phases. La proposition financière doit être globale et forfaitaire.

1. **CONTENU DES DOSSIERS ET MODALITE DE TRANSMISSION**

Contenu des dossiers :

Le projet doit être conforme aux critères définis dans le présent cahier des charges.

Ils feront ressortir, entre autres, dans un mémoire technique :

1. La présentation de la structure avec mention des expériences dans le domaine des actions ciblées (des éléments de diagnostic sur cette thématique, accompagnement individuel ou collectif, connaissance du domaine d’expertise…)
2. La description du projet, notamment :
* la personne référente au sein de la structure,
* les moyens alloués (humains, matériels, outils, …),
* le partenariat envisagé (réseau existant ou à construire),
* les propositions de mise en œuvre de l’action,
* le nombre de personnes âgées visées
* la méthodologie d’organisation des ateliers collectifs et de mise en place des commissions territorialisées,
* le budget de l’action,

Ils seront accompagnés des pièces suivantes :

* une fiche signalétique du candidat selon le modèle joint,
* le budget prévisionnel alloué à l’action selon le modèle joint,
* le budget prévisionnel de l’organisme de l’année en cours,
* le bilan financier de l’organisme de l’année N-1.

Les projets devront être transmis :

\* par **voie postale** en recommandé avec accusé de réception à l’adresse :

Département de la Réunion

Direction de l’Autonomie,

2 rue de la Source

97488 St Denis Cedex.

\* ou à **déposer en main propre** au :

Service courrier du Département

2 rue de la Source

Saint Denis

1. **Pénalités**

Des pénalités de retard peuvent être appliquées en cas de retard dans le délai d’exécution.

Passé le délai de 15 jours, il sera appliqué des pénalités de retard en application de la formule suivante:

P = (V x R) / 100

Dans laquelle,

P = montant de la pénalité ;

V = valeur des prestations en retard ;

R = nombre de jours calendaires de retard

Par dérogation à l’article 14 du CCAG-FCS du 16 septembre 2009, elles sont appliquées sans mise en demeure préalable. Elles sont retenues par précompte des sommes dues au titulaire.

**Fiche signalétique de présentation de l’association / Société privée**

|  |  |
| --- | --- |
| Nom |  |
| Sigle |  |
| Objet |  |
| Date de création / N° Siret |  |
| Adresse postale Siège social |  |
| Adresse de correspondance, si différente du siège social |  |
| Téléphone |  |
| Courriel |  |
| Site Internet |  |

**Personnes chargées du Conseil d’administration**

|  |  |
| --- | --- |
| Président |  |
| Vice-Président |  |
| Secrétaire |  |
| Trésorier |  |

**Identification du représentant légal de la Structure**

Nom : Prénom :

Fonction : Tel : Courriel :

**Identification de la personne référente pour l’appel à projets**

Nom : Prénom :

Fonction : Tel : Courriel :

**Renseignements concernant les ressources humaines**

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre d’adhérents |  |
| Nombre de bénévoles |  |
| Nombre de volontaires |  |
| Nombre de salariés |  |
| Nombre de salariés en équivalent temps plein travaillé (ETPT) |  |

Cumul des cinq salaires annuels bruts les plus élevés : euros

**Budget**

Budget de l’année 2021 :

Principaux financeurs :

**Exemples de projets réalisés**

-

**BUDGET PREVISIONNEL DE L’ACTION**

1. Analyse des besoins sociaux UDCCAS, octobre 2021 [↑](#footnote-ref-1)
2. Une fracture générationnelle plus précoce et plus prononcée à la Réunion, INSEE Analyses n°41, juin 2019 [↑](#footnote-ref-2)