Appel à candidatures
« Développement d'actions en faveur de l'inclusion numérique »

Cahier des charges
Annexe I
Année 2023

Date de clôture de l'appel à projets
LE VENDREDI 31 MARS 2023

Les dossiers sont à transmettre à l'adresse mail :

✉ *partenariat_caf.caftoulon@caf.cnafmail.fr*

Préambule

Dans le cadre de la stratégie Action publique 2022, le gouvernement s'est fixé comme objectif 100% des démarches administratives en ligne d'ici 2022. Le phénomène de dématérialisation est renforcé au fur et à mesure que l'ensemble des activités du quotidien et des besoins sociaux se numérisent également : emploi, santé, logement, mobilité, citoyenneté, éducation, services financiers, consommation, lien social et loisirs… l'inclusion numérique des Français apparaît aujourd'hui comme un prérequis à l'inclusion sociale.

Nos institutions ont également fait le choix de la simplification et de la modernisation administrative pour répondre aux attentes des usagers. Ainsi, les services en ligne se sont développés.

La promotion et l'accompagnement aux services en ligne concernant les seules démarches administratives n'apparaissent plus comme suffisants. Il faut donc former au numérique pour inclure, faciliter la citoyenneté et enfin permettre à tous d'accéder aux démarches administratives.

Ainsi, la Préfecture du Var, le Conseil départemental, la Caf, Pôle emploi, la MSA, la CPAM du Var et la CARSAT Sud-Est mettent en œuvre une coordination départementale autour de l'inclusion numérique depuis 2021. Cette coordination se traduit notamment par le renouvellement de l'appel à projets réalisé en 2019 et en 2021/2022 en faveur du développement d'actions pour l'inclusion numérique. Un nouvel appel est donc lancé pour l'année 2023. Les objectifs poursuivis visent à l'amélioration de l'autonomie des usagers, dans l'optique de favoriser l'accès aux droits, l'accès aux soins, le bien vieillir et l'insertion sociale et professionnelle avec un égal accès géographique au numérique et à son accompagnement.

Les institutions s'engagent à fournir aux structures qui seront retenues au titre de l'appel toutes les informations utiles à leur projet et à orienter leurs publics après détection des situations d'exclusions numériques ou de difficultés nécessitant un accompagnement.

Le projet s'inscrit en cohérence avec le plan national pour un numérique inclusif et le schéma départemental des services aux familles du Var 2020-2023 qui prévoit dans sa fiche 16 le renforcement de la coordination inter-institutionnelle sur cette thématique. Il vient en complémentarité des actions d'inclusion sociale par le numérique et des lieux d'accès et de médiation numérique existants au niveau du département (dont le réseau France Service)

Ce cahier des charges est un document technique relatif au développement d'actions en faveur de l'inclusion numérique dans le Var. Il est conçu spécialement à destination de l'organisme qui fait acte de candidature à l'appel à projets. Il a vocation à préciser les attentes des partenaires financeurs concernant les actions en création ou transformation. Le jury de sélection sera particulièrement attentif à la prise en compte des différents critères énoncés dans ce document.

I/ Modalités

1) Finalités et objectifs :

Le présent appel a vocation à structurer un réseau d'acteurs de l'accompagnement au numérique sur le département notamment sur la professionnalisation des interventions.
L'objectif est de financer des projets permettant d'aider les publics fragilisés à acquérir une meilleure connaissance, compréhension et utilisation de l'outil informatique et des démarches en ligne notamment sur les sites des institutions. Cet accompagnement doit viser à faciliter l'insertion sociale et professionnelle des publics en passant par la médiation numérique, la réalisation d'ateliers et/ou de formations numériques.
Les points peuvent être fixes ou mobiles. L'accueil devra être libre et gratuit.

Les éléments suivants seront évalués et encouragés dans les candidatures :

- La capacité à rendre autonome l'usager ;
- La capacité à toucher un large public ;
- La professionnalisation du service ;
- La visibilité de l'offre et la communication proposée ;
- L'approche coordonnée entre acteurs et le rapprochement avec un projet de territoire seront valorisés.

Cet appel à projets est annuel et concerne l'année 2023. Les porteurs de l'appel à projets se réservent le droit de ne pas reconduire les financements sur l'année 2023 au regard du bilan et des résultats insuffisants de l'opérateur financé sur l'un ou les appels à projets antérieurs.

2) Eligibilité à l'offre :

La zone d'intervention géographique du projet est le département du Var et les projets soumis pourront concerner chaque intercommunalité.
Si aucun territoire n'est exclu, les membres instructeurs seront néanmoins particulièrement attentifs :

- Aux projets sur les territoires carencés en équipements, avec une forte présence des publics cibles, et à la complémentarité entre l'offre des porteurs de projets et la montée en charge des maisons France service. Des projets avec itinérance seront envisageables si cela s'avère pertinent au regard des besoins du territoire.
- Aux projets qui associent plusieurs opérateurs sur un même territoire et valorisent cette mutualisation afin de répondre de manière globale aux usagers.
- Aux projets qui prennent en compte les aspects de développement durable (matériaux recyclables…).
- Aux projets qui présentent un caractère innovant.
- Aux projets inclusifs

En outre, le respect des normes du RGPD est un prérequis.

Les structures étant déjà financées par le fonds inter-opérateurs ne seront pas éligibles.

Les opérateurs qui font acte de candidature pourront être

- Des associations issues de la Loi 1901 ;
- Des associations reconnues d'utilité publique à caractère social ou sanitaire ;
- Des établissements du secteur public et/ou privé à caractère social ou médico-social sanitaire ou d'enseignement ;
- Des collectivités territoriales (communes, Epci) ;
- Des acteurs privés dont les réalisations sociales sont à but non lucratif.

La candidature peut être portée par plusieurs acteurs sur un même territoire souhaitant s'associer, dans ce cas une structure devra porter le projet pour l'ensemble des acteurs concernés.

Pour candidater, le gestionnaire doit remplir les exigences cumulatives suivantes :

- Proposer des actions en adéquation avec le présent cahier des charges ;
- Compléter le dossier de candidature (annexe 2) ;
- Être en conformité avec les normes PMR.

Sont désignés dans les documents de l'appel à projets :

- Opérateur : les structures ou associations qui feront acte de candidature au présent appel à projets ;
- Porteur de l'appel à projets : les organismes qui portent cet appel à projets (soit la CAF, la MSA, la CPAM du Var, le Conseil Départemental du Var, la CARSAT Sud-Est et Pôle Emploi).

3) Financements :

Les cofinancements :

En cas d'éligibilité, le soutien des porteurs de l'appel à projets ne pourra pas être supérieur à 80% du coût total du projet. Le principe du cofinancement est une règle afin d'inscrire les projets dans une dynamique partenariale.

Des co-financements doivent donc être trouvés ou a minima être recherchés par l'opérateur (communes, communautés de communes, fondations...). Il est attendu que les demandes de cofinancements soient affichées (Politique de la Ville, municipalités, ...).

Un financement annuel :

Les projets retenus dans le cadre de cet appel à projets sont financés en année civile et pourront prétendre à un financement pour l'année 2023 sous réserve des crédits votés par les instances décisionnaires des porteurs de l'appel à projets.

4) Evaluation :

Les fiches d'évaluation seront transmises en même temps que la notification de sélection afin que les gestionnaires aient connaissance des attendus finaux de restitution avant le démarrage du projet.

5) Modalités de dépôt de dossier :

Les documents à remettre :

- Le « dossier socle subvention » de présentation de la structure 2023 complété, daté, signé et scanné ;
- Le dossier spécifique de candidature (une par action) complété, daté, signé et scanné ;
- Le questionnaire d'évaluation du service.

Les dossiers sont à transmettre uniquement par courriel à : ***partenariat_caf.caftoulon@caf.cnafmail.fr***

Les dossiers transmis après le 31 mars 2023 ne pourront pas être examinés dans la cadre de l'appel 2023

6) Calendrier :

26 décembre 2022 : Lancement de l'appel à projets

19 janvier 2023 : Webinaire de présentation du présent appel.
Le lien de connexion est présent sur la page partenaires locaux ➔
https://www.caf.fr/partenaires/caf-du-var/partenaires-locaux

31 mars 2023 : Date limite de restitution des dossiers de candidature

Avril 2023 : Instruction des projets

Fin avril 2023 : Comité de sélection et notifications

15 juillet 2023 : Bilan semestriel

31 mars 2024 : Bilan annuel

7) Contact :

En cas de questionnement, vous pouvez adresser un mail à l'adresse suivante :
partenariat_caf.caftoulon@caf.cnafmail.fr

2/ Critères

1) Critères d'évaluation :

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels
Garantir l'accessibilité	• Ouverture minimale du service proposé sur 4 jours distincts et 16h par semaine ; • Offre adaptée aux besoins des usagers (horaires, format adapté) en individuel ou collectif ; • Ouverture à tous les publics avec une attention particulière portée à la participation des personnes en situation de handicap ; • Actions gratuites.
Associer les usagers	• Implication des usagers à toutes les étapes du projet ; • Recenser les attentes des usagers du service public ; • Proposer un plan de formation/ateliers cohérent avec les attentes exprimées ; • Actions d' « aller-vers » et de communication pour les personnes ne fréquentant pas la structure.
Garantir l'accessibilité aux équipements numériques et accompagner leur usage	• Proposition de différents outils numériques (ordinateurs, tablettes, imprimantes…) ; • Mise à disposition d'un espace dédié au sein de la structure ; • Accompagner les usagers dans l'utilisation des outils informatiques.
Promouvoir et accompagner à l'utilisation des services en ligne institutionnels	• Assurer un premier niveau d'information sur les prestations et dispositifs des institutions ; • Promouvoir les services en ligne des institutions ; • Relayer les campagnes de promotion des institutions porteuses de l'appel à projets ; • Favoriser la transmission dématérialisée des demandes aux organismes de l'appel à projets.
Favoriser l'autonomisation des usagers par une offre d'ateliers ou de formations numériques	• Repérer le degré d'autonomie numérique des usagers et/ou l'illectronisme ; • Organiser des ateliers ou des informations collectives sur le numérique en fonction des besoins recensés auprès des utilisateurs (réseaux sociaux, outils numériques, création de boite mail, utilisation des sites sur la vie quotidienne - garde d'enfant, scolarité, logement, transport….) ou des commandes des porteurs de l'appel à projets ; • Remettre aux participants aux ateliers un document récapitulatif des démarches enseignées.
Assurer la compétence et la déontologie de l'opérateur	• Respecter les règles du secret professionnel ; • Organiser la possibilité d'un accueil où la confidentialité sera garantie si l'usager en fait la demande ; • Participer à des sessions d'informations ou de formations proposées par les institutions ; • Respecter les normes RGPD ; • Présenter un projet prenant en compte la notion de développement durable (matériaux recyclables, dématérialisation…).

Objectifs stratégiques	Objectifs opérationnels
Piloter et évaluer l'action	• Communiquer aux porteurs la planification et le contenu des ateliers de manière mensuelle ou a minima trimestriel ; • Participer aux instances de gouvernance proposées par les porteurs de l'appel à projets ; • Etablir un bilan semestriel et annuel par la complétude des dossiers bilans, comportant les données suivantes : • Pour le bilan semestriel : ○ Nombre d'ateliers réalisés et nombre de participants ○ La liste des usagers accompagnés (Régime CAF/MSA, Nom, Prénom, mail, téléphone) • Pour le bilan annuel : ○ Etat d'avancement du projet en rapport avec le projet prévisionnel ○ Typologie et nombre des bénéficiaires d'un accompagnement ○ Nombre d'ateliers réalisés et nombre de participants ○ La liste des usagers accompagnés (Régime CAF/MSA, Nom, Prénom, mail, téléphone) ○ Evaluation de la promotion et mise en œuvre ○ Les moyens pour la réalisation du projet ○ La remontée des difficultés ○ Le partenariat développé ○ Evaluation des bénéficiaires et critères ○ Bilan et ajustement ○ Bilan financier

2) Public :

Tout public, pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle.
L'accès aux services soutenus dans le cadre de cet appel à projets devra être libre et gratuit.

3) Engagement du candidat :

Les structures candidates retenues s'engageront auprès des financeurs, dans le cadre d'une convention le cas échéant, à :

- Respecter les engagements en lien avec le cahier des charges proposé ;
- Mettre à disposition les moyens nécessaires à la mise en œuvre du plan d'action ;
- Mettre en œuvre le plan d'actions retenu ;
- Mettre en place une communication adaptée envers les usagers afin d'assurer la visibilité du service proposé en intégrant les logos des partenaires de l'appel à projets ;
- Fournir les informations nécessaires à l'évaluation de la mise en œuvre du plan d'action.
- Disposer des locaux et matériel informatique nécessaires aux actions proposées.
- Compléter le calendrier prévisionnel des actions et sa mise à jour
- Produire un bilan semestriel d'actions réalisées au 15/07/2023 pour la période de janvier à juin
- Produire un bilan annuel d'actions réalisées au 31/03/2024 pour l'année 2023

Le versement de l'aide sera conditionné à la transmission :

- D'un bilan détaillé des actions menées en lien avec l'appel à projet aussi bien sur le plan quantitatif que qualitatif des actions engagées sur l'année 2023
- De l'évaluation et des résultats du service rendu fin d'année 2023.

4) Engagement des porteurs de l'appel :

Les organismes s'engagent à :

- Transmettre toute information utile à la structure pour la bonne réalisation de son projet (documentation et/ou contact et/ou formation…) ;
- Fournir la documentation relative aux prestations et services ;
- Orienter les usagers vers la structure ;
- Transmettre aux partenaires une charte d'engagements relative au secret professionnel ;
- Fournir un support pour la réalisation du bilan de l'action.

Montant de l'aide :
L'aide prendra la forme d'une subvention de fonctionnement, dans la limite de l'enveloppe dédiée à l'appel à projets. Aucun investissement ne sera financé dans le cadre de cet appel à projets.

Le versement interviendra sous forme d'un acompte à la mise en œuvre du projet et le solde sera versé sur présentation du bilan d'évaluation du service rendu sous réserve que l'action ait été mise en œuvre et aie atteint ses objectifs.

La mise en place d'un accompagnement numérique et l'animation d'ateliers numériques passent nécessairement par l'engagement et la qualification du personnel. Afin de soutenir l'éventuelle embauche d'un animateur qualifié, une aide au fonctionnement est prévue.

→ Sur la mise en place d'au moins 10 ateliers numériques annuels : un forfait de 2 000€ par an pourra être alloué sous réserve de la réalisation d'actions régulières mensuelles sur 2023. Il peut comprendre la rémunération d'un prestataire sur les aspects de communication, de création de supports ou de sensibilisation au numérique. Ces ateliers pourront être adaptés aux besoins des publics et des territoires, en fonction des orientations des partenaires du présent appel à projet

→ Sur l'accueil et l'accompagnement du public : l'aide doit permettre la mise en œuvre de ressources dédiées choisies par l'opérateur comme la compensation de l'éventuelle augmentation de la masse salariale induite par le développement ou la création de l'activité. Ainsi il est prévu une prise en charge du salaire annuel ne pouvant dépasser 50% du salaire après déduction des aides à l'emploi et plafonné à 10 000€ par an.

Un bonus de 500€, versé en une seule fois, pourra être accordé aux projets sur un territoire carencé, sur décision du comité de sélection.
En fonction des résultats et des souhaits du candidat, un accompagnement et une prise en charge des frais de labélisation APTIC (sur la première année) pourront être proposés en 2023.