

## CAHIER DES CHARGES

# Production d'un parcours d'accompagnant numérique bénévole

### 1. Contexte de la demande

#### a. Agate – Agence Alpine des Territoires

AGATE – Agence Alpine des Territoires – est une **structure de mutualisation** de collectivités qui rassemble une cinquantaine de collaborateurs, experts du développement et de l'aménagement territorial, de la gestion des collectivités et de l'assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Plus d'informations sur [agate-territoires.fr](http://agate-territoires.fr)

Sur les questions de médiation numérique, Agate est notamment co-porteuse du **Hub pour l'Inclusion Numérique en Auvergne Rhône-Alpes** (Hinaura - [hinaura.fr](http://hinaura.fr)), co-anime le **réseau départemental de Savoie MedNum73** ([mednum73.fr](http://mednum73.fr)) et **sociétaire administratrice de la SCIC** de la MedNum ([lamednum.coop](http://lamednum.coop)).

#### b. Le projet Transistor

Le besoin d'accompagnement numérique des citoyens a été mis en lumière par la crise sanitaire et ses conséquences. Si de nombreuses organisations - associations, collectivités, entrepreneur.se.s - s'attèlent au sujet et mettent d'ores et déjà en œuvre des projets d'accueil, d'accompagnement et de formation aux usages numériques du quotidien, il demeure parfois difficile pour une collectivité ou une association de mettre en place un nouveau projet d'accompagnement numérique ou d'intégrer à bon escient le numérique dans un service ou projet existant.

Dans le cadre du plan des usages numériques de Grand Chambéry, **le Transistor, incubateur numérique inclusif**, porté par **Agate** (et financé par le FEDER et l'ANCT) consiste à proposer un accompagnement expert et sur mesure sur la période 2021-2023 à des acteurs locaux qui auraient des projets de médiation numérique à destination des publics issus des Quartiers en Politique de la Ville (QPV) et Quartiers en Veille Active (QVA) du **bassin chambérien** (territoire de l'agglomération Grand Chambéry).

Plus d'informations sur : <https://transistor.agencealpine.io/>

#### c. Action collective

Au-delà de l'accompagnement individuel de quatre projets lauréats (voir sur <https://transistor.agencealpine.io/?ProjetsIncubes>), le Transistor propose des **actions collectives aux structures accompagnée** et/ou à l'ensemble des **acteurs de la médiation numérique du bassin chambérien**. En plus des événements organisés tout au long du projet, le Transistor vise à proposer des livrables durables et réutilisables par d'autres structures.



## 2. Objet de la prestation

Dans le cadre du Transistor, Agate recherche un(e) ou plusieurs prestataires pour **produire un parcours d'accompagnement numérique bénévole**.

En effet, plusieurs structures accompagnées s'appuient sur des bénévoles pour réaliser leurs activités de médiations numériques. Ceux-ci ne sont pour autant pas toujours formés à l'ensemble des facettes de ces activités (posture, connaissance des sites d'accès aux droits, techniques informatiques) et peuvent être amenés à arrêter l'accompagnement numérique (turn-over à accompagner).

Lorsque des supports existent, ils ne sont pas toujours facilement réutilisables (licences non libres, format non adapté au présentiel) ou incomplets.

La parcours d'accompagnement bénévole devra être composé des éléments suivants :

- Modules présentiels pour un parcours initial
- Supports en ligne pour un parcours « allégé »
- Parcours d'intégration d'un bénévole dans une structure (charte type etc.)

*Objectifs du parcours présentiel (durée envisagée 3 x 2 heures) :*

- Savoir aider les bénéficiaires à surmonter une problématique numérique spécifique
- Adapter sa posture selon le thème abordé
- Cadrer l'accompagnement numérique selon les contraintes rencontrées (temps imparti, compétences numériques, irrecevabilité de certaines demandes)
- Savoir accompagner le bénéficiaire vers l'autonomie

*Objectifs des supports en ligne*

Complémentaire au parcours présentiel, le parcours en ligne offre des conseils et des bonnes pratiques pour faciliter l'accompagnement numérique par des bénévoles, notamment en matière d'approfondissement des sites en ligne

*Parcours complémentaire d'intégration d'un bénévole*

Le parcours doit contenir une synthèse graphique des informations communiquées (sous la forme d'une check-list par exemple).

Ce parcours sera mis à disposition sur le site du Transistor et notamment de l'ensemble des structures accueillant des bénévoles.

## 3. Modalités de réalisation des prestations

La prestation peut être réalisée par une ou plusieurs structures de manière collaborative, suivant les deux lots suivants :

- **LOT 1 Structuration pédagogique** : Appui, méthodologie et conception du parcours
- **LOT 2 Production des contenus** : Production des contenus pédagogiques (support de formation en présentiel et parcours en version numérique)



Le(s) prestataire(s) sera en charge de la conception des modules et des supports, en collaboration avec les équipes d'Agate.

Une fois conçus, les supports seront utilisés par des bénévoles lors d'une session pilote.

Au terme du test, le(s) prestataire(s) apportera les ajustements nécessaires aux supports.

L'ensemble des supports seront fournis sous format ouvert / modifiable et sous licences libres (type CC-BY-SA – *nom du prestataire / Transistor par Agate*) avec les logos des financeurs du projets selon l'annexe 1.

#### 4. Processus de soumission des offres

Les personnes, organisations ou entreprises intéressées doivent soumettre :

- Une proposition technique et méthodologique
- Une offre financière en euros comprenant l'ensemble des coûts (défraiement, coût du transport, nuit d'hôtel si nécessaire etc.), les taxes, la TVA et tout autre coût.
- Les CV des personnes impliquées et/ou référence de travaux similaires

Les candidatures doivent être soumises avant le **7 octobre 2022 à midi** par Email à l'adresse suivante : [transistor@agate-territoires.fr](mailto:transistor@agate-territoires.fr)

La sélection sera basée sur la qualité de la proposition, l'expérience du candidat ainsi que le prix.

#### Annexe 1 – règles de communication et logo

Tous les livrables du projet Transistor devront inclure (avec la même taille de logo) :

- Le logo du Transistor ainsi que celui d'Agate
- La mention « : L'opération « Favoriser l'accès aux droits par l'accompagnement des usages et des pratiques numériques en QPV » est cofinancé(e) par l'Union européenne avec le FEDER et bénéficie du soutien de l'ANCT » et les 3 logos afférant
- « En partenariat avec Grand Chambéry » et le logo afférent

Les logos sont disponibles sur :

<https://adt73fr.sharepoint.com/:f:/s/EquipelInclusionnumrique/EoaJJRJ3oTxJhBTbVnqGhMIB48OsUSDwsxoK1SJigpLjHg?e=HCNvfO>

