

Cahier des charges

Marché de formation professionnelle

« Parcours de formation à destination des professionnels de la Ville de Bègles accompagnant un public en difficulté avec le numérique »

HUBIK

87 Quai des Queyries

33100 Bordeaux

DATE LIMITE : 24 janvier 2022

Réponses à envoyer par mail à Charlotte NAYMARK – formation@hubik.fr

Pièces à inclure obligatoirement dans la réponse pour chaque lot :

- Cadre de réponse figurant en annexe ;
- Bordereau de décomposition du prix figurant en annexe ;
- CV du/des formateurs ;
- Références de formation, prestations similaires.

I - Hubik

Hubik est le Hub territorial pour un numérique inclusif en Nouvelle-Aquitaine. Ce dispositif de la Caisse des Dépôts, déployé dans le cadre de la stratégie nationale pour un numérique inclusif, a pour mission de coordonner et accompagner les acteurs de terrain, les collectivités territoriales, les entreprises, et plus généralement toutes les parties prenantes souhaitant s'impliquer sur la thématique de l'inclusion numérique, en leur fournissant des ressources et solutions opérationnelles.

En trois missions, Hubik c'est :

- De l'animation territoriale, avec des webinaires, des ateliers, des entretiens, pour sensibiliser à la thématique de l'inclusion numérique et être à l'écoute des territoires, et développer le réseau du Hub ;
- De l'accompagnement de projets, en direction des entrepreneurs, en partenariat avec ATIS (Association Territoire et Innovation Sociale), acteur majeur de l'innovation sociale et de l'accompagnement d'entreprises innovantes en Nouvelle-Aquitaine, mais aussi en direction des entreprises et collectivités qui souhaitent s'impliquer, afin d'accélérer les projets au service d'un numérique inclusif ;
- De la formation professionnelle, afin de faciliter l'intégration des enjeux de l'inclusion numérique dans les pratiques professionnelles, en particulier chez les acteurs sociaux.

II- Présentation des enjeux

Le contexte

Annoncée dans le cadre du programme « Action Publique 2022 », la dématérialisation complète des démarches administratives est prévue d'ici la fin de l'année 2022. Or une part importante de la population n'est toujours pas à l'aise avec le numérique ; l'INSEE estimait ainsi en 2019 que plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base.

Parmi les citoyens en situation « d'illectronisme », terme désignant le fait de ne pas disposer des compétences numériques de base, la majeure partie des études montre qu'il y a une surreprésentation des personnes âgées, des ouvriers, des personnes peu diplômées ou avec de faibles revenus.

Une des réponses possibles à cette situation est la formation des accompagnants professionnels car ils sont fréquemment au contact des personnes en difficultés avec le numérique. Il s'agira de leur permettre d'acquérir de nouvelles compétences, à la fois techniques, pédagogiques et éthiques, que ce soit pour établir un diagnostic des compétences, proposer un premier niveau d'accompagnement, ou orienter les personnes de manière adéquate.

Le CCAS de Bègles et l'inclusion numérique

Depuis 2019, le CCAS et la Ville de Bègles mettent en place une démarche partenariale et participative pour apporter des réponses en matière d'inclusion numériques sur le territoire. Après une phase de mobilisation et de diagnostic, plusieurs actions ont été proposées, tant au niveau des acteurs de l'inclusion numérique, qu'au niveau des personnes en difficultés.

Le développement des compétences des professionnels qui accueillent les personnes en difficultés avec le numérique a été identifié comme un des leviers d'actions, au côté du renforcement de l'accès au matériel et à une connexion, d'une meilleure coordination et communication territoriale de l'offre d'accompagnement qui existent, ou encore du développement d'ateliers d'apprentissage.

La formation des professionnels

Afin de répondre à ces enjeux, Hubik propose un parcours de formation à destination des aidants professionnels de la Ville de Bègles, issus de différentes structures locales (associations, institutions publiques ou privées) œuvrant avec un public aux prises avec des difficultés numériques. Ce parcours s'appuie sur une étude de besoins conjointement menée en 2021, dont a émergé une nécessité de monter en compétences sur les points suivants :

- L'accès aux droits (e-administration)
- Les outils facilitant les démarches en ligne
- L'identité numérique (réseaux sociaux notamment)
- La cyber sécurité
- Les opportunités d'équipement
- Le soutien à l'accompagnement et à l'autonomisation du public
- L'approche juridique (notion de confidentialité notamment)
- Des techniques de médiation et d'accroche du public en fonction du profilage

Hubik a effectué une synthèse de ces besoins pour dessiner un parcours de formation sur mesure.

Dans ce cadre, Hubik est à la recherche d'un prestataire de formation professionnelle pour assurer l'animation du dit parcours de formation.

III - Objet du marché et présentation de la formation

Contenu et objectifs de la formation

Le parcours est constitué de :

- Une journée de formation socle (apports transversaux)
- Une journée au choix entre 2 thématiques distinctes, recouvrant chacune un focus pédagogique propre

Le formateur devra donc animer un parcours de 3 jours, et les stagiaires bénéficieront de 2 jours de formation.

Formation 1 – Accompagner les publics en difficulté avec le numérique – Les bases (Formation socle)

Durée	Une journée (7h)		
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Comprendre les enjeux et conséquences de la fracture numérique - Définir clairement mon champ d'action en lien avec mes activités et le périmètre d'invention de ma structure ; - Mettre en place un accompagnement aux usages numériques répondant aux besoins et difficultés des bénéficiaires concernés ; 		
Contenu attendu	<p><i>Dans le cadre de cette première formation, il est souhaité que les modules suivants soient présents sachant que Hubik accompagnera le prestataire retenu pour l'orienter et faciliter l'adéquation de la formation proposée aux besoins :</i></p>		
	Intitulé du module	Objectifs	Contenu
	Le numérique et moi	Faire connaissance par le prisme de sa propre relation au domaine du numérique	Brise-glace « le numérique et moi » Présentation des usages et difficultés numériques de chaque stagiaire. Forme libre à définir de manière ludique.
	Enjeux de la fracture numérique	Comprendre les difficultés rencontrées par les publics éloignés du numérique et connaître des outils pour faciliter l'accès au numérique des publics empêchés.	Apports théoriques autour des termes « fracture numérique » et « illectronisme ». Création de persona en lien avec les difficultés rencontrées par le public des stagiaires. Restitution qui aboutit à une discussion collective autour des difficultés d'usages des publics Fiche ressources : exploration des ressources pour faciliter les usages (application de traduction, interface adapté, application pour personnes malentendantes, OCR...) – test sur PC
	Définition de l'inclusion numérique et de ses déclinaisons sur le territoire de Nouvelle-Aquitaine	Connaître les dispositifs et actions pour un numérique inclusif Connaître les outils et financements à mobiliser pour sa structure	Quiz : Apport de contenu sur les définitions et exemples concrets de termes gravitant autour de l'inclusion numérique Le maillage territorial pour un numérique inclusif : fournir une cartographie de la Gironde Trucs et astuces de proximité, Outils et financements : pass numérique, équipement à bas coût, etc.
Posture et responsabilité de l'aidant numérique	Se situer dans la chaîne de l'accompagnement Déterminer son périmètre d'action	Construction collective autour de l'accueil des publics, de la définition et des grands principes de l'aidant numérique professionnel	

		Connaitre la réglementation de l'aidant numérique	Apport de contenu : réglementation et responsabilité de l'aidant numérique
	Les différentes étapes de l'accompagnement	<p>Maîtriser la marche à suivre pour accompagner un usager en difficulté avec le numérique.</p> <p>Connaître les ressources qui facilitent chaque étape de l'accompagnement</p>	<p>Développer des apports théoriques autour de l'accueil. Le diagnostic, l'accompagnement et l'orientation.</p> <p>Mettre en avant, pour chaque étape, les limites du périmètre d'intervention de l'aidant.</p> <p>Adjoindre à chaque étape au moins un outil à manipuler. Préciser que la situation de « faire à la place de » nécessite des précautions d'usage.</p> <p>Mise en situation d'un diagnostic (outil à l'appui) via un jeu de rôle.</p>
	Focus sur la cyber sécurité	Disposer de quelques notions de cyber sécurité pour prévenir les usagers de certains dangers du numérique	Apports autour des différentes formes de cyber attaques, du phishing notamment, et de la manière dont il se prévient face à un public ayant peu de culture numérique

Formation 2 - Accompagner les publics en difficulté avec le numérique dans le cadre de l'insertion socio-professionnelle

Durée	Une journée (7h)		
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre une stratégie d'accompagnement ciblée pour son bénéficiaire - Acquérir une culture numérique propres aux usages socio-professionnels - Construire une boîte à outils de l'accompagnement numérique 		
Contenu attendu	<p><i>Dans le cadre de cette première formation, il est souhaité que les modules suivants soient présents sachant que Hubik accompagnera le prestataire retenu pour l'orienter et faciliter l'adéquation de la formation proposée aux besoins :</i></p>		
	Intitulé du module	Objectifs	Contenu
	Mes publics	Faire connaissance à travers le prisme des publics que l'on accompagne et de leurs problématiques	Brise-glace « mes publics » où chaque stagiaire se présente et échange de manière ludique avec le groupe sur le profil du public accompagné, et ses différentes problématiques. Ces informations sont consignées par le formateur.
	Lever les freins des publics	Relever les différents blocages des bénéficiaires dans leur lien au numérique et y trouver collectivement des solutions	Chaque participant écrits sur des post-it différents verbatim émis par leurs bénéficiaires respectifs concernant un blocage dans son lien numérique. Le formateur les trie par thème, et le groupe essaye d'y apposer des solutions. Concernant les freins pratiques (non-accès à l'équipement, barrière de la langue, etc...), le formateur donne ses astuces et « bonnes adresses » pour aiguiller les stagiaires.
	Les différentes étapes d'accompagnement	Cerner le type d'accompagnement à effectuer en fonction de la situation de l'utilisateur et revoir les étapes	Expliquer les différents types d'accompagnement selon le profil du public, sa demande, sa situation, et la temporalité induite (Importance VS urgence) Donner des ressources pour les publics dits spécifiques (allophones, en situation de handicap, primo-arrivants) Faire une mise en situation de choix d'accompagnement en utilisant des situations fictives ou réelles (est-ce que je donne un coup de pouce ? Fais à côté de ? Fais à la place de ?)
Création et gestion	Maîtriser une pédagogie	Co-construire les différentes étapes	

	de boîte mail	adaptée, propre à la création d'une messagerie en ligne	<p>permettant à un usager de créer sa boîte mail de manière autonome.</p> <p>Faire un focus sur la sécurisation de la boîte mail, et la création de mots de passe forts et faciles à retenir</p>
	L'identité numérique et l'e-réputation	Comprendre les enjeux de l'identité numérique et connaître les outils qui permettent de la modifier	<p>Définir l'identité numérique et expliquer ses différents canaux, et conséquences.</p> <p>Quizz sur ce qui peut nuire ou non à l'e-réputation.</p> <p>Faire expérimenter aux stagiaires les possibilités liées au « droit à l'oubli », sur moteur de recherche et/ou réseaux sociaux.</p>
	La recherche d'emploi et la candidature en ligne	Expérimenter les outils en ligne facilitant la recherche d'emploi et la candidature des bénéficiaires	<p>Relever auprès des stagiaires les difficultés de leur public lié à la recherche d'emploi. En fonction des réponses, faire manipuler des outils en ligne (Les Bons Clics, Clic&Job).</p> <p>Faire un jeu de rôles en attribuant différents profils d'utilisateurs aux stagiaires</p>

Formation 3 – Accompagner son public dans l'accès aux droits en ligne (e-administration)			
Durée	Une journée (7h)		
Objectifs pédagogiques	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre une stratégie d'accompagnement ciblée pour son bénéficiaire - Maîtriser les démarches et outils pour « faire à la place de » - Se sensibiliser à la responsabilité juridique de l'aidant numérique professionnel 		
Contenu attendu	<i>Dans le cadre de cette première formation, il est souhaité que les modules suivants soient présents sachant que Hubik accompagnera le prestataire retenu pour l'orienter et faciliter l'adéquation de la formation proposée aux besoins :</i>		
	Intitulé du module	Objectifs	Contenu
	L'administration, ma passion	Faire connaissance de manière ludique à travers les différentes institutions	Session de brise-glace autour des noms des principales administrations utilisées par les stagiaires pour les démarches de leur bénéficiaire. Les stagiaires se mettent en binôme et piochent au hasard le nom d'une administration parmi 10 d'entre elles. Ils doivent trouver un slogan qui rime au sujet de l'institution choisie.
	Gérer sa messagerie en ligne	Maîtriser une pédagogie adaptée, propre à la création d'une messagerie en ligne	Co-construire les différentes étapes permettant à un usager de créer sa boîte mail de manière autonome, indispensable pour l'e-administration. Faire un focus sur la sécurisation de la boîte mail, et la création de mots de passe forts et faciles à retenir
	Le RGPD et ses implications	Comprendre les incidences du RGPD sur la gestion des données, et la responsabilité juridique de l'aidant	Apports théoriques sur le RGPD Quizz sur la qualification des données (données personnelles courantes/ données sensibles/ données à manipuler avec précaution)
Les stratégies d'accompagnement/ focus sur « faire à la place de »	Discerner les situations où il est nécessaire de « faire à la place de » Pouvoir adopter la posture et les principes nécessaires à la responsabilité attenante à ce type d'accompagnement	Expliquer les différents types d'accompagnement selon le profil du public, sa demande, sa situation, et la temporalité induite (Importance VS urgence) Focus sur les situations où faire « à la place de », la posture à adopter et les principes à respecter. Co-construire une charte de déontologie et le processus de la	

			stratégie d'accompagnement. Evoquer la création des mandats (CNIL et Aidants Connect)
	Les outils en ligne	Maîtriser les ressources indispensables pour faire une démarche en ligne à la place d'un tiers	Apports théoriques sur Aidants Connect et France Connect Mise en situation (via le bac à sable pour Aidants Connect) selon des situations établies au préalable.
	L'orientation	Connaître le réseau de proximité pour pouvoir orienter le bénéficiaire en fonction de ses besoins. Comprendre qu'une bonne orientation vaut mieux qu'un mauvais conseil	Rappeler l'importance de l'orientation et de la mise en réseau. Re-précision de la cartographie locale établie en formation socle.

Allotissement

Il n'y a pas d'allotissement.

Public cible

La formation s'adresse aux professionnels de structures béglaises publiques et privées qui accompagnent ou reçoivent des personnes en difficultés avec le numérique.

Effectifs à former

Il y aura 3 groupes de formation – un pour la formation socle (entre 15 et 20 participants), et un pour chaque journée thématique – (entre 8 et 10 participants chacune)

Pré requis

Aucun prérequis nécessaire pour effectuer la formation socle. En revanche, il faut avoir assisté à la formation socle pour pouvoir bénéficier d'une des 2 formations spécifiques

Matériel

Les stagiaires doivent se munir d'un ordinateur portable (sous réserve que la salle réservée dispose de son propre matériel).

Conditions sanitaires liées à la crise Covid19 :

Hubik s'engage à organiser la formation conformément aux obligations et recommandations gouvernementales en vigueur. Elle pourra définir, en accord avec les prestataires formateurs, les modalités pratiques de la formation, pour respecter le protocole sanitaire en vigueur lors de la formation.

IV - Déroulement de la formation

Modalités pédagogiques :

Pour l'ensemble des lots, les pédagogies actives sont à privilégier. L'échange entre pairs ainsi que les activités de co-développement sont des modalités pédagogiques que le candidat devra prendre en compte.

Suivi de la formation :

Hubik fournira les feuilles d'émargement, les attestations de suivi de formation ainsi que les outils d'évaluation de fin de formation que le prestataire devra utiliser.

Plus largement, le prestataire travaille conjointement avec l'équipe Hubik pour :

- La validation définitive du déroulé et modalités pédagogiques de la formation
- Assurer le suivi de la formation en cours de parcours
- Effectuer le bilan de chacun des parcours pour travailler de potentiels axes d'amélioration

Evaluations :

L'évaluation des acquis d'apprentissage se déroulera par :

- Une autoévaluation remplie par les stagiaires au cours de la formation
- L'appréciation par le formateur des mises en situation réalisées par les stagiaires

Un questionnaire d'évaluation à chaud de la formation viendra compléter le processus d'évaluation de chaque lot.

Calendrier et lieu des formations prévisionnels :

Formation	Lieu	Dates
Formation 1 – Accompagner les publics en difficulté avec le numérique – Les bases (Formation socle)	Lieu à définir (Bordeaux Métropole)	1 ^{er} mars 2022
Formation 2 - Accompagner les publics en difficulté avec le numérique dans le cadre de l'insertion socio-professionnelle	Lieu à définir (Bordeaux Métropole)	15 mars 2022
Formation 3 – Accompagner son public dans l'accès aux droits en ligne (e-administration)	Lieu à définir (Bordeaux Métropole)	17 mars 2022

V- Coordination de l'action de formation

La répartition des rôles concernant cette action de formation est la suivante : **HUBIK** :

- Sélectionne le prestataire par le présent appel d'offres,
- Rémunère le prestataire,
- Assure le suivi de la formation,
- Appui le prestataire formateur dans son action de formation sur le contenu pédagogique afin que celui-ci soit adapté au public concerné et aux objectifs de la formation.

Le prestataire retenu :

- Dispense la formation en lien avec HUBIK,
- Assurent l'évaluation des compétences des stagiaires,
- Fournit les rapports d'évaluation de la formation.

VI- Cadre attendu pour la prestation

Réponses à l'appel d'offres

Le présent appel d'offres vaut pour les trois sessions de formation de la consultation. L'organisme de formation candidate pour l'ensemble des sessions de formations mentionnées.

Les candidats doivent fournir les pièces suivantes :

- Le curriculum vitae du ou des formateurs.
- Les références de formations similaires assurées par l'organisme de formation.
- Un programme pédagogique, un contenu et une méthode pour l'ensemble des modules détaillé dans le cadre de réponse fourni ci-dessous.
- Une proposition de prix détaillée, mentionnant **obligatoirement de manière distincte** les frais pédagogiques (coût de l'intervenant) et les frais annexes (déplacement, nourriture).

Prix

Le prix d'une journée de formation (frais de déplacement inclus), ne pourra excéder 1300€ T.T.C., étant donné le détail fourni concernant le programme pédagogique attendu, soit 3900 € T.T.C pour l'ensemble de la session de 3 jours.

Critères de sélection

- Qualité du contenu, méthode et programmes de formation (40%)
- Prix (40%)
- Expérience des formateurs dans l'exercice de formation aux usages numériques (20%)

Délai de réponse

L'offre composée des pièces justificatives demandées est à adresser en un seul envoi pour le **24 janvier 2022** à l'adresse formation@hubik.fr

Négociation

Hubik se réserve la possibilité de négocier avec chaque candidat en amont de l'attribution du marché, que ce soit sur le prix des prestations, ou sur le contenu proposé.

VII-Obligations de publicité

Toute communication ou publication du prestataire concernant le marché doit mentionner la participation du Fonds social européen.

Le prestataire s'engage à indiquer la participation financière du FSE à tous les organismes associés à sa mise en œuvre, au public concerné et aux participants au marché.

Les participants de chaque session de formation devront signer une feuille d'émargement conforme aux obligations de publicité du Fonds Social Européen fournie par HUBIK. L'ensemble des documents et livrables produits dans le cadre de ce projet devront être conformes aux obligations de publicité FSE.

Le prestataire s'engage à mettre à la disposition de l'État et/ou des personnes dûment mandatées tout document ou information de nature à permettre l'évaluation.

Le prestataire s'engage à fournir toutes les données détaillées demandées par l'État, ou tout autre organisme externe mandaté par l'État, aux fins de s'assurer de la bonne exécution de l'opération et des dispositions de la convention.

Jusqu'au 31 décembre 2025, le prestataire tient à la disposition de l'État l'ensemble des pièces justificatives probantes relatives aux dépenses déclarées et aux paiements effectués, soit :

- documents originaux comptables, ou dans des cas exceptionnels dûment justifiés, les copies certifiées conformes des documents originaux relatifs au marché,
- toute pièce probante non comptable permettant de justifier la réalité et la conformité du marché réalisé,
- toute pièce permettant de justifier le respect des obligations de publicité.

Durant cette période, il se soumet à tout contrôle technique, administratif et financier, sur pièces et sur place, y compris au sein de sa comptabilité, effectué par le service gestionnaire ou toute autre instance nationale ou communautaire habilitée.

Le prestataire devra obligatoirement préciser dans sa facturation les détails de la formation qu'il a effectuée (lieu, etc.). Il indiquera que ces prestations ont été menées dans le cadre d'un projet cofinancé par le FSE en faisant apparaître les logos sur les factures. Les montants devront être indiqués HT et TTC. Les factures devront faire apparaître les périodes de réalisation.

VIII-Information sur les Fonds de l'Union Européenne :

Le marché s'inscrit dans un projet financé par des fonds de l'Union Européenne. Référence du projet : HUBIK, centre régional de ressources pour l'inclusion numérique.

Le présent marché bénéficie d'un financement européen au titre du Fonds Social Européen (FSE) dans le cadre du programme opérationnel aquitain 2014-2020 :

Axe 2 : Améliorer l'accès à l'emploi des Aquitains par la formation tout au long de la vie, qui facilite l'acquisition de compétences en répondant aux besoins des entreprises, et par une action sur tous les leviers de la création d'activités et d'emplois.

Objectif spécifique 6 : Accroître le nombre d'emplois salariés et indépendants dans le secteur de l'économie sociale et solidaire.



CADRE DE RÉPONSE

Prestataire de l'action

Sigle	
Raison sociale	
N° déclaration d'activité	
Siret	
Assujettissement à la TVA	<input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non
Adresse	
Code postal	
Ville	
Téléphone	
Courriel	
Site web	
Nom et qualité du représentant légal	

Pour l'offre proposée

Responsable de l'action	
Téléphone	
Courriel	
Nom de l'intervenant	
Téléphone	
Courriel	

Autres prestataires intervenant dans l'action (un tableau par prestataire supplémentaire)

Sigle	
Raison sociale	
N° déclaration d'activité	
Siret	
Assujettissement à la TVA	<input type="radio"/> oui <input type="radio"/> non
Adresse	
Code postal	
Ville	
Téléphone	
Courriel	
Site web	
Nom et qualité du représentant légal	

1. Programme pédagogique de la formation

Le cadre de présentation ci-dessous doit être répliqué autant de fois que de journée de formation. Le porteur de l'offre doit proposer un séquençage par objectifs pédagogique associés à des contenus et une liste des modalités pédagogiques proposées :

<i>Journée n°</i>	<i>Durée</i>
<i>Thème principal de cette journée</i>	
<i>Objectifs pédagogiques de cette journée</i>	
<i>Contenus de formation de cette journée :</i>	
<i>Modalités pédagogiques :</i>	

2. Qualité des moyens humains dédiés à la réalisation de la prestation

Références et qualifications des intervenants proposés

Le candidat doit proposer des intervenants dont la qualification et l'expertise sont en adéquation avec les attentes de la commande au regard des contenus de formation et du public à former.

Le CV de chaque intervenant est obligatoirement fourni en annexe.

Si plusieurs intervenants sont proposés pour une session, leur qualification et leur expérience devront être équivalentes.

Annexe - Bordereau de décomposition du prix pour chaque une session de formation

Le prix indiqué intègre l'ensemble des dépenses se rapportant à la préparation et la mise en œuvre d'une formation proposée dans sa globalité. Il s'agit du **prix global forfaitaire T.T.C. pour une session de formation. Merci d'indiquer si la prestation proposée est soumise à TVA en tout ou partie et pour quel montant.**

Décomposition du prix pour une session	Montant HT	Montant TTC	%
Frais pédagogique / Intervenant			
Autres frais liés à la réalisation de l'action Précisez :			
Prix proposé pour cette offre			

Fait à :

Le :

Qualité :