

CAHIER DES CHARGES

ATELIERS « Informatique, seniors et services en ligne »

2019

Contexte

L'utilisation des nouvelles technologies est incontournable pour l'ensemble des activités du quotidien aujourd'hui, et peut servir en particulier aux seniors pour faciliter leur accès à l'information, rompre l'isolement, rester en phase avec les jeunes générations. Les organismes publics imposent à court terme de faire leurs démarches en ligne.

Cependant, les seniors actuels ayant vécu une majorité de leur vie sans avoir à utiliser ces outils, restent les moins équipés en outils numériques parmi la population, et ont pour la plupart besoin d'un accompagnement pour s'approprier les potentialités, connaître les équipements, être guidés dans le maniement et l'utilisation, acquérir l'autonomie nécessaire pour réaliser des démarches en ligne.

Ils doivent également être mis en garde sur les dérives ou risques inhérents à ces nouvelles technologies.

Plusieurs acteurs des territoires ont souhaité s'investir sur ce genre d'ateliers et sollicité une participation de la CGSS, à différents niveaux.

Du point de vue de la CGSS, la mise en œuvre d'ateliers seniors "informatique, seniors et services en ligne" se conçoit comme un complément à l'offre existante en matière d'actions de prévention de la perte d'autonomie pour les seniors, conjuguant le développement d'activités cognitives et le maintien du lien social, et l'accès aux droits en favorisant la mise en œuvre des démarches en ligne auprès d'un ensemble de services.

C'est pourquoi la CGSS a défini le présent cahier des charges permettant de fixer dans quelle mesure elle souhaite et pourra s'engager aux côtés des porteurs de ce type de projet, pour la réalisation d'ateliers numériques seniors.

Contact à la CGSS de Guadeloupe :

Maïka MATHURINE,

Conseiller Technique Action Sociale

Service Action Sociale Retraite

0590 48 18 70 – 0690 28 43 68

CAHIER DES CHARGES

ATELIERS « Informatique, seniors et services en ligne »

2019

CONTENU ATTENDU DES ATELIERS

Public cible

- Seniors de 60 ans et plus, en priorité fragiles au sens de l'un ou plusieurs des critères suivants : faibles ressources, isolement (géographique, familial, social), faible autonomie administrative, faisant face à une rupture (veuvage, hospitalisation du conjoint, nouveau retraité)
- Si l'atelier est mené avec une optique inter-générationnelle, actifs ou inactifs de moins de 60 ans, minimum requis de 50% de seniors participants

Format et contenu des ateliers

- Un atelier est composé d'un cycle de **6 séances minimum**, durant entre 1h30 et 3h chacune, sur un rythme de préférence hebdomadaire ou bi-mensuel, avec une séance de bilan/évaluation/révisions 2 à 3 mois après la fin du cycle
- Un atelier est conçu et programmé **pour des participants de niveau homogène** : débutant ou intermédiaire ou avancé
- Un atelier est composé de 6 à 10 participants
- L'atelier est animé par du personnel à l'aise avec les Ntic, maîtrisant le sujet, sensibilisé aux spécificités du public senior et capable d'employer une pédagogie adaptée. Possibilité d'associer des jeunes en service civique, et/ou des bénévoles seniors ou collégiens/lycéens si ateliers inter-générationnels.
- Aucune vente de produits ou services ou publicité ne peut être réalisée dans le cadre de l'atelier
- Utilisation de supports matériel et pédagogique adaptés à ce public et à ses capacités, mobilisable en dehors des séances (ex : tutoriels ou « livret de compétences » rappelant l'essentiel du contenu de chaque séance ; proposer en fonction du diagnostic des besoins des candidats à l'atelier, d'utiliser ordinateur ou tablette, matériel prêté par la structure ou matériel personnel du bénéficiaire...)
- Accompagnement individualisé dans la découverte et l'apprentissage
- Mise en œuvre de l'atelier dans un format convivial, au sein et avec le groupe
- Mise en œuvre d'une évaluation quantitative et qualitative, comportant à minima les éléments demandés par la CGSS (**annexes 2 et 3**)
- Si une participation est demandée aux retraités elle devra être modérée (de l'ordre de 2€/séance)

Période de mise en œuvre :

Les projets validés feront l'objet d'une convention et le déroulement des ateliers devra être réalisé **dans les 12 mois qui suivront l'accord.**

Liste d'objectifs visés en priorité (non limitatifs, et à adapter en fonction du groupe) :

- Sensibiliser les séniors aux potentialités de l'outil informatique et d'internet pour la recherche d'information et les diverses démarches
- Faire acquérir une connaissance et/ou une plus grande aisance dans la navigation sur internet (lancer des recherches, analyser des résultats)
- Faire connaître les outils d'échange (messageries, réseaux sociaux), leurs intérêts et leurs limites, dans une optique de lutte contre l'isolement notamment
- ***(obligatoire)** Faire connaître les sites institutionnels de la sphère sociale concernant la prévention et le bien vieillir, et ceux qui peuvent être utiles aux participants en fonction de leur affiliation (Assurance Retraite, Cnam, Agirc-arrco, Caf, Msa, Sécurité Sociale indépendants...¹) en valorisant les informations disponibles, les démarches en ligne, l'inscription et le suivi de son compte personnel, et en réalisant le cas échéant certaines de ces démarches avec les participants. Une documentation d'appui pourra être mise à disposition par la CGSS auprès des porteurs de projet.
- ***(obligatoire)** Sécurité sur internet : faire acquérir des réflexes de vigilance sur la fiabilité relative de certains articles/sites, les publicités et accroches diverses, les commentaires en ligne peu scrupuleux, les données personnelles à ne pas communiquer, les risques liés aux achats en ligne

Financement et accompagnement

Le financement pourra prendre en compte :

- La prestation d'animation de l'atelier par un intervenant extérieur
- Les frais de personnel de la structure au prorata du temps de travail consacré à l'organisation du projet
- Des frais de location de salle, en privilégiant toutefois la réalisation des ateliers au sein de structures pouvant mettre à disposition gratuitement des locaux le cas échéant déjà équipés en informatique (centres sociaux, cyberbases, médiathèques, collèges, lycées...) facilement repérables et fréquentables par les seniors
- Des frais de déplacement, de fournitures, de communication/promotion/collation
- Le cas échéant si le projet le nécessite, des coûts d'investissement

L'aide peut aller jusqu'à :

- 50 % du budget du projet pour le fonctionnement, **pour un montant maximum de 600€ atelier,**

¹ Notamment : www.pourbienvieillir.fr - www.pour-les-personnes-agees.fr - www.lassurance-retraite.fr - www.ameli.fr
- www.jamenagementlogement.fr -
(et selon profils et besoins des participants : www.regimeagricole971.fr - www.secu-independants.fr
- www.caf.fr)

- 50 % du budget pour l'investissement et/ou un surcoût du projet lié à des prises en charge d'abonnement internet, **pour un montant maximum de 3.000 € (sauf pour les structures ayant déjà bénéficié de l'aide à l'investissement entre 2016 et 2018)**

Dans la limite des disponibilités de la CGSS.

Les structures ayant déjà bénéficié d'une aide en 2018 pour la mise en place d'ateliers informatiques seniors doivent avoir transmis les éléments d'évaluation préalablement à toute nouvelle demande.

Un cofinancement pourra être recherché par les porteurs de projet notamment auprès des conférences départementales des financeurs de la prévention, fondations, etc....

Le versement interviendra en deux fois :

- Une 1^{ère} tranche de 50% de la subvention versée après l'accord sur production d'une attestation de démarrage,
- le solde en fin d'opération sur production du bilan et des factures

Dossier de demande de subvention : liste des pièces à fournir

- Courrier de demande d'aide financière

- Statuts du demandeur
- Liste des responsables (président, bureau)
- le cas échéant la décision d'agrément préfectoral
- Attestation de l'URSSAF précisant que le demandeur est à jour du versement de ses cotisations sociales
- rapport d'activité N-1 de la structure
- compte de résultat et rapport financier N-1 de la structure
- programme d'activité prévisionnel de la structure
- RIB

- imprimé de demande renseigné et signé (**annexe 1**)
- supports de communication prévus pour le projet précisant le soutien de la CGSS
- copie des courriers des autres subventions demandées pour le projet
- devis

IMPRIME DE DEMANDE DE SUBVENTION
ATELIERS « Informatique, seniors et services en ligne »
2019

IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE	
Nom de la structure :	
Nom et titre du représentant légal :	
Nom du référent du projet :	
Téléphone :	
Email :	
Adresse :	

Nombre d'ateliers prévus		
Niveau des ateliers <i>(débutant / intermédiaire / avancé)</i>		
Nombre de séances par atelier		
Nombre de participants par atelier		
Public visé (âge et fragilité) et mode de recrutement		
Territoires ciblés		
Contenu des séances		

Animateur / compétences		
Supports matériels et pédagogiques Utilisés		
Lieux des ateliers		
Coût pour les retraités		
Supports de communication (joindre à la demande)		

CALENDRIER PREVISIONNEL

Date de début du projet :

Date de fin du projet :

	Niveau de l'atelier (débutant ou Intermédiaire ou avancé)	Dates prévisionnelles des séances	Date prévisionnel de la séance bilan	Nombre Prévisionnel de personnes
Atelier 1				
Atelier 2				
Atelier 3				
...				

BUDGET PREVISIONNEL

DEPENSES	MONTANT	RECETTES	MONTANT	%
Investissement		Investissement		
Ordinateurs, tablettes €	Autofinancement€	
Abonnement internet €	Autres subventions :		
	€	
	€	
	€	
		Demande CGSS (maxi 50% investissement avec plafond de 3.000 €)€	
Sous Total investissement €	Sous Total investissement €	
Dépenses prises éligibles CGSS Fonctionnement		Fonctionnement		
Frais de personnel €	Autofinancement€	
Intervenant extérieur €	Participation retraités€	
Frais de déplacement et de communication €	Autres subventions :		
Frais de location de salle €€	
	€	
	€	
		Demande CGSS (maxi 50 % fonctionnement avec plafond de 600 € par groupe)€	
Sous Total fonctionnement €	Sous Total fonctionnement €	
TOTAL €	TOTAL €	100 %

A, le

Signature :

Annexe 2

Questionnaire atelier informatique participant

INFORMATIONS RENSEIGNEES PAR L'ANIMATEUR

Dénomination de la structure :

Période de l'atelier :

Vous êtes :	Homme		En couple		Célibataire	
	Femme		Divorcé(e), Séparé(e)		Veuf (ve)	
Vous vivez :	Seul/e		avec votre conjoint/e		avec un enfant	avec d'autres personnes

Votre âge :	moins 60 ans		60 à 64 ans		65 à 69 ans		70 à 74 ans	
	75 à 79 ans		80 à 84 ans		85 à 89 ans		90 ans et plus	

Votre caisse de retraite :	CGSS		Sécurité Sociale des indépendants		CAMIEG		Autres à préciser : _____
	MSA		CNRACL		CANSSM		

Les éléments abordés pendant l'atelier :

THEME : SATISFACTION GÉNÉRALE	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	NON SATISFAIT	NE SE PRONONCE PAS
Information sur le planning atelier				
Conditions d'accueil matériel (salle, confort...)				
Animation par le formateur				
ambiance du groupe				
Réponses à vos attentes				
Acquisition de nouvelles compétences				
Commentaires complémentaires				

THEME : OUTILS	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	NON SATISFAIT	NE SE PRONONCE PAS
Matériel mis à votre disposition				
Support papier remis lors de l'atelier				
Commentaires complémentaires				
THEME APPRENTISSAGE	ABORDE			NON ABORDE
	ACQUIS	ACQUIS EN PARTIE	NON ACQUIS	
Recherche d'informations, diverses démarches				
Navigation Internet				
Connaissance outils d'échange (messageries et réseaux sociaux)				
Connaissances des sites institutionnels				
Sécurité sur Internet				
Suite à compléter par la structure en fonction des thèmes abordés dans l'atelier				
....				
....				
.....				
.....				

Formulaire d'évaluation de projet

1. PRESENTATION

IDENTIFICATION DE LA STRUCTURE

Nom et sigle :			
Coordonnées du siège social	Adresse :		
	Code postal :	Commune :	
	Téléphone :	Fax :	

Intitulé du projet :

Date de démarrage du projet :

Date de clôture du projet :

2. EVALUATION DU PROJET

2.1. Nature du projet

Actions collectives de maintien du lien social :

Atelier

Thématiques

Nouvelles technologies

2.2. Analyse et résultat des indicateurs d'évaluation

Rappel des indicateurs quantitatifs	Analyse et résultat
• Nombre d'ateliers	
• Nombre de personnes	
• Montant participation financière des participants (<i>max 2€/atelier</i>)	_____
• Nombre de séances (<i>6 minimum</i>)	
• durée des séances (<i>entre 1h30 et 3h</i>)	
• Fréquence (<i>hebdomadaire ou bimensuelle</i>)	
Rappel des indicateurs qualitatifs	Analyse et résultat
<u>Public fragile</u> • Nombre de personnes isolées en terme familiale et social • Nombre de personne en situation de rupture (veuvage, hospitalisation du conjoint, nouveau retraité)	_____ _____ _____ _____
• Type animateur (<i>statut bénévoles, professionnel, qualification...</i>)	_____ _____
• Nombre de personnes accompagnées de manière individuelle	_____ _____ _____
<u>Bilan 3 mois après ateliers</u>	_____ _____ _____

--	--

2.3. Population bénéficiaire de l'action /objectif quantitatif

Population visée	Population		Objectifs atteints
	nombre attendu	réellement touchée	
<input type="checkbox"/> total du groupe			
<input type="checkbox"/> - de 60 ans (intergénérationnels)			
<input type="checkbox"/> 60 ans à 69 ans			
<input type="checkbox"/> 70 ans à 79 ans			
<input type="checkbox"/> 80 ans et +			
<input type="checkbox"/> Nouveaux retraités			
<input type="checkbox"/> CARSAT			
<input type="checkbox"/> MSA			
<input type="checkbox"/> RSI			
<input type="checkbox"/> CNRACL			
<input type="checkbox"/> Autre, à préciser _____			
<input type="checkbox"/> personnes vivant seules			
<input type="checkbox"/> personnes vivant en couple			
<input type="checkbox"/> personnes vivant avec un ascendant/descendant ou fratrie			

2.4. Niveau d'intervention géographique du projet

<input type="checkbox"/> Intercommunal <input type="checkbox"/> Communal <input type="checkbox"/> Quartier Préciser la(s) commune(s) d'intervention : _____
--

2.5. Communication utilisée

Type de support	Objectif	Moment de diffusion	Mode de diffusion
<i>Ex : article de presse</i>	<i>Annonce de l'atelier</i>	<i>15 jours avant le démarrage</i>	<i>Presse locale</i>

2.6. Calendrier

Avez-vous pu respecter le calendrier prévisionnel ? <input type="checkbox"/> OUI <input type="checkbox"/> NON Si NON, pourquoi ?
--

2.7. Partenaires (hors financeurs)

Partenariat prévu	Rôle dans l'action	Objectifs atteints

2.8. Atteinte des objectifs qualitatifs (saisir le nombre total des réponses aux questionnaires participants)

NOMBRE DE QUESTIONNAIRES TRAITES				
THEME :	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	NON SATISFAIT	NE SE PRONONCE PAS
SATISFACTION GÉNÉRALE				
Information sur planning atelier				
Conditions d'accueil matériel (salle, confort...)				
Ambiance du groupe				
Animation par le formateur				
Réponses à vos attentes				
Acquisition de nouvelles compétences				
THEME :	TRES SATISFAIT	SATISFAIT	NON SATISFAIT	NE SE PRONONCE PAS
OUTILS				
Matériel mis à votre disposition				
Support papier remis lors de l'atelier				
THEME	ABORDE			NON ABORDE
APPRENTISSAGE	ACQUIS	ACQUIS EN PARTIE	NON ACQUIS	
Recherche d'informations, diverses démarches				
Navigation Internet				
Connaissance outils d'échange (messageries et réseaux sociaux)				
Connaissances des sites institutionnels				
Sécurité sur Internet				

Points forts du projet :

Difficultés et limites rencontrées :

Résultats non attendus constatés :

Perspectives données au projet :

2.9. Budget effectivement réalisé

Budget réalisé :			
CHARGES	MONTANT	PRODUITS	MONTANT
Charges spécifiques à l'action		Autofinancement	
Achats			
Prestations de services		Participation des usagers	
Matières et fournitures			
		Subventions demandées	
Services Extérieurs		ARS	
Locations		Ministère :	
Entretien		Région :	
Assurances		Département :	
		Commune :	
Autres services extérieurs			
Honoraires		Organismes sociaux	
Publicité		Assurance Maladie	
Déplacements, missions		CGSS	
		MSA	
Charges de personnel		Sécurité Sociale Indépendants	
Salaires et charges		Autre :	
		Caisses complémentaires (A préciser) :	
Frais généraux			
		CNASEA (emplois aidés)	
Autres charges (A préciser)		Autres recettes attendues	

		Demandes de financement communautaire	
		Ressources indirectes affectées	
Coût total du projet		Total des recettes	
Emplois des contributions volontaires en nature		Contributions volontaires en nature (<i>mise à disposition du personnel</i>)	
Secours en nature		Dons en nature	
Mise à disposition gratuite de biens et prestations		Prestations en nature (<i>locaux, matériel, ...</i>)	
Personnel bénévole		Bénévolat	
TOTAL		TOTAL	

Date :

Le représentant légal de la structure _____

L'évaluation complète du projet doit être adressée à la CGSS, dans la limite du délai fixé par la convention

- par courrier avec A/R (date du cachet de la poste faisant foi)
- par mail (mail d'accusé de réception)

