

Direction de l'emploi, de l'insertion et de l'attractivité territoriale (DEIAT)
Service de l'orientation et de l'accompagnement des publics (SOAP)

Cahier des Charges

« Mission d'évaluation du programme « numérique inclusif » déployé dans le cadre du 2^e Plan de Rebond départemental »

APPEL D'OFFRES

SOMMAIRE

I. Présentation générale du Département	2
II. Contexte de la mission.....	2
III. Objet de la mission.....	3
V. Modalités de mise en œuvre.....	4
1. Données disponibles.....	4
2. Modalités de rendu de la mission	5
3. Suivi de la mission	5
4. Compétence requises.....	6
5. Modalités pratiques.....	6
Annexe : Données individuelles demandées aux porteurs de projets7	

I. Présentation générale du Département¹

Le Département de la Seine Saint Denis compte 1.632.677 habitant.es (source : INSEE, au 1^{er} janvier 2018).

La Seine-Saint-Denis est fréquemment décrite par les contrastes qui la traversent :

- Département métropolitain le plus pauvre avec un taux de pauvreté de 27,9 % contre 14,1 % pour la France métropolitaine en 2017²
- Forte dépendance de la population aux minima sociaux : 10,6% de bénéficiaires du RSA en 2017 contre 5% nationalement³
- Niveau scolaire et taux d'emploi globalement inférieurs aux moyennes nationales
- Territoire jeune et dynamique au plan démographique : 22,6 % de la population a moins de 15 ans en 2015
- Cosmopolitisme, dynamisme culturel et économique⁴, souvent présenté comme un territoire d'expérimentation, notamment en termes d'innovation sociale.

En lien avec les compétences départementales définies dans la Loi NOTRe de 2015⁵, le Département de Seine-Saint-Denis s'engage fortement pour l'inclusion de toutes et tous.

II. Contexte de la mission

La crise sanitaire et sociale que nous traversons depuis mars 2020 a mis en lumière les besoins d'accompagnement des séquano-dionysien.nes en termes d'autonomie numérique : équipement, connexion mais aussi accompagnement aux usages.

Cette crise a particulièrement accru les difficultés rencontrées par les personnes en insertion accompagnées par le Département et ses partenaires.

Durant la période de premier confinement, le Département et ses partenaires ont déployé des opérations visant à équiper et connecter en urgence les foyers les plus précaires afin d'assurer la continuité pédagogique, notamment.

Cette action d'urgence s'est poursuivie en 2020-2021, avec la mobilisation du plan de rebond écologique et solidaire 1 comme des crédits du plan pauvreté en faveur de plusieurs publics cibles : collégien.nes, foyers suivis par le service social départemental, personnes en insertion.

Par ailleurs, le volet « Inclusion numérique » du plan France Relance, en cours de mise en place sur le territoire de Seine-Saint-Denis, doit permettre le déploiement de 80 conseiller.es numériques France Services (<http://conseiller-numerique.gouv.fr/>) pendant 2 à 3 ans dans le cadre de projets de déploiement et de coordination de ces postes élaborés au niveau des 4 EPT

¹ Pour une présentation détaillée du territoire, voir : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4308516>

² <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4308516>

³ Avec plus de 90 000 foyers allocataires du RSA, la Seine Saint Denis est le deuxième Département de France qui accueille le plus grand nombre de personnes allocataires du RSA.

⁴ A titre d'exemple, le département est l'un de ceux qui connaît le plus fort taux de création d'entreprises (source : BPI France)

⁵ <https://www.vie-publique.fr/loi/20721-loi-notre-loi-du-7-aout-2015-nouvelle-organisation-territoriale-de-la>

du département. Dans ce cadre les EPT ont été amenés à formuler des projets de territoire avec lesquels le présent AMI cherchera l'articulation.

En partant des expériences précédentes et dans une logique d'articulation avec les dispositifs en cours de déploiement, le Département a lancé, dans le cadre du Plan de rebond N°2, un appel à manifestation d'intérêt (AMI), visant à prolonger et renforcer les actions entreprises en matière de numérique inclusif (« Numérique inclusif »).

Plus précisément, cet AMI vise la **mise en place, à l'échelle de chaque territoire identifié et dans une dynamique partenariale, d'une action visant à accompagner vers l'autonomie numérique les publics en insertion.**

Cet appel à manifestation d'intérêt vise les personnes en insertion, l'objectif d'insertion socio-professionnelle étant identifié comme un point de départ pertinent à l'engagement d'une démarche d'accompagnement vers l'autonomie numérique. En adéquation avec les publics départementaux, les publics priorités sont les personnes allocataires du RSA, les jeunes majeurs suivis par l'ASE, les salarié.es en insertion, les chômeurs de longue durée.

Un projet, prenant la forme d'un consortium, sera retenu pour chacun des territoires 6, 7, 8 et 9 du Grand Paris (Plaine Commune ; Paris Terres d'Envol ; Est Ensemble et Grand Paris Grand Est).

Pour chaque territoire, l'objectif est de viser l'équipement en matériel informatique d'au moins 200 personnes, soit au moins 800 personnes à l'échelle du département.

Les projets devront démarrer à partir du troisième trimestre 2021. L'ensemble des bénéficiaires devra avoir été reçu pour la partie "diagnostic individuel" au 30 juin 2022.

III. Objet de la mission

L'objet de la mission est de fournir une étude des publics et de l'impact des projets qui seront retenus dans le cadre de l'AMI « Numérique inclusif ».

Les détails relatifs à l'AMI sont accessibles à cette page :

<https://ressources.seinesaintdenis.fr/Appel-a-manifestation-d-interet-Numerique-inclusif>.

Cette étude sera réalisée via :

- La littérature grise concernant les thématiques abordées (voir infra – p. 4)
- Les données concernant les publics accueillis dans le cadre des projets retenus dans l'AMI (voir annexe)
- Une enquête de terrain, en s'appuyant sur des entretiens avec les publics et parties prenantes (porteurs de projet, membres des consortiums, prescripteurs, EPT) des projets ciblés

IV. Objectifs visés

L'étude doit contenir deux volets :

- **Un volet « publics »** : il sera centré sur les profils et les parcours d'accompagnement des personnes accueillies par les structures retenues dans le cadre de l'AMI pour chaque EPT afin de mieux connaître la nature de leurs besoins en matière de numérique (équipements, usages, accompagnement...). Il est attendu *a minima* que ces besoins soient qualifiés.
L'étude devra également tenir compte de la situation socio-économique des personnes orientées sur le dispositif, des structures prescriptrices, du parcours d'accompagnement vers l'autonomie numérique des personnes enclenché et de ses résultats.
L'étude devra être formalisée de manière à pouvoir être diffusée aux partenaires du Département travaillant sur les enjeux d'inclusion numérique.
- **Un volet « impact et préconisations »** : il analysera plus spécifiquement l'impact des projets retenus dans le cadre de l'AMI « numérique inclusif » en termes d'objectifs, d'organisation, de partenariats et de moyens.
L'étude devra être formalisée de manière à pouvoir être diffusée aux partenaires du Département travaillant sur les enjeux d'inclusion numérique.

Au croisement de ces deux volets, **la mission devra également formuler des préconisations**, à l'attention du Conseil départemental et des organismes financeurs dans le domaine de l'inclusion numérique sur le territoire : besoins à couvrir, amélioration de l'offre (en quantité et en qualité), outils à développer, pistes d'évolutions...

V. Modalités de mise en œuvre

1. Données disponibles

Plusieurs types de ressources et données seront disponibles ou accessibles pour réaliser cette mission :

Littérature grise

Des études nationales sont disponibles sur la question du numérique. Elles fournissent un cadre de réflexion général. Notons par exemple :

- Le [baromètre du numérique](#), réalisé par le Centre de recherche pour l'étude et l'observation des conditions de vie (CREDOC) et pilotée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) et l'Agence du numérique. Elle est menée annuellement depuis 2000. Sa dernière publication date de novembre 2019 ;
- Etude INSEE : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/5057474>
- Le [rapport sur la dématérialisation et les inégalités d'accès aux services publics](#), réalisé par le Défenseur des droits en janvier 2019
- Travaux disponibles sur le site de la Mission Société Numérique : <https://labo.societenumerique.gouv.fr/>
- Fiches pratiques réalisées par le Hub Francilin (disponibles fin 2021)

En termes de ressources locales, pourront être fournis par le Conseil Départemental :

- Etudes et ressources disponibles dans le cadre d'une veille dédiée menée par les équipes départementales ;
- Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP);
- Autres ressources pertinentes pour la compréhension des enjeux d'inclusion numérique à l'échelle du territoire que les partenaires (Etat, EPT, etc.) souhaiteraient partager.

Données Locales

- Données socio-démographiques pour la Seine-Saint-Denis : <http://www.odds93.fr/> ; <https://www.insee.fr/fr/statistiques/2011101?geo=DEP-93#chiffre-cle-8>
- Analyse des données relatives au programme de dotation des publics en insertion (partenariat CD93 / CAF 93 / Emmaüs Connect)
- Données de suivi des publics pour les projets soutenus dans le cadre de l'AMI « Numérique inclusif » (voir annexe)

D'autres données pourront être recueillies dans le cadre de l'enquête de terrain (observation, entretiens...).

2. Modalités de rendu de la mission

La mission devra donner lieu à trois rendus :

- Une présentation orale des résultats de la mission, tant sur le volet « publics » que sur les volets « impact » et « préconisations » aux élues, agent.es départementaux et aux partenaires identifiés par le Département.
Cette présentation s'appuiera sur un document synthétique pouvant ensuite être publié et diffusé.
- Un document final (dans un format modifiable et un format pdf) présentant l'analyse des publics et pouvant être diffusé.
- Un document final (dans un format modifiable et un format pdf) présentant l'analyse d'impact et les préconisations sur les actions à mener en matière de numérique inclusif à l'échelle du territoire de la Seine-Saint-Denis.

3. Suivi de la mission

La mission est pilotée par la Direction Emploi, Insertion et Attractivité Territoriale (DEIAT).

Elle sera suivie par la cheffe de projet « inclusion numérique ».

Plusieurs modalités de suivi de la mission pourront être mises en œuvre :

- Réunion de cadrage en tout début de mission, afin de cadrer la mission et d'en préciser le calendrier ;
- Points téléphoniques réguliers (périodicité à définir et pouvant évoluer sur la durée de l'étude) seront organisés par la cheffe de projet, afin de faire le point sur les avancées de l'enquête ;

- Réunion de bilan à mi-parcours avec des membres du Conseil Départemental et des EPT ;
- Réunion préparatoire à la restitution orale finale ;
- Un dernier rendez-vous sera organisé à l'issue de la restitution orale, afin de d'acter la livraison du document final.

Par ailleurs, le prestataire sera invité aux comités de pilotage et autres instances dédiées à la gestion des projets retenus et ce pour chaque EPT.

Les différents temps de rencontres pourront être menés en « présentiel » ou en « distanciel », au choix. En revanche, et sous réserve des conditions sanitaires à ces dates, la restitution du travail sera assurée en « présentiel ».

4. Compétence requises

Les compétences requises pour assurer cette mission sont les suivantes :

- Sociologie : connaissance des théories et des méthodes de la sociologie, connaissance de l'univers des collectivités territoriales, maîtrise des techniques de l'enquête de terrain et du recueil de données qualitatives et quantitatives, capacité à communiquer des résultats dans un processus d'aide à la décision ;
- Publics en insertion : connaissance de publics en insertion (allocataires du RSA, salarié.es en insertion, jeunes suivis par l'Aide Sociale à l'Enfance (ASE), et capacité à interagir avec eux, connaissance des politiques publiques d'aide aux publics en insertion ;
- Numérique : connaissances dans le domaine des politiques publiques en matière de numérique, en particulier de numérique inclusif.

5. Modalités pratiques

Période totale d'intervention : novembre 2021 à mars 2023

Lieu : Département de la Seine Saint Denis

Réponse souhaitée pour le : 1er octobre 2021

Estimation : Inférieur à 40 000 HT – Procédure Négociée – demande de 3 devis

Personne contact :

Anne-Charlotte ORIOL

01.43.93.41.05

aoriol@seinesaintdenis.fr

Annexe : Données individuelles demandées aux porteurs de projets

La liste ci-dessous est une **liste indicative** des données qui seront demandées (dans des formats standardisés autant que faire se peut) aux porteurs de projets.

Pour chaque bénéficiaire reçu.e en phase de diagnostic :

ORIENTATION	Date de l'orientation	JJ/MM/AAAA
	Structure ayant orienté la personne	<ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement à l'entrepreneuriat (PDIE) - ASE - Mission locale - Organisme de formation (PDIE) - Organisme de formation (autre) - PIE - Pôle Emploi - SIAE - Structure Référente RSA (autre que PIE) - Autre
	Nom de la personne qui a rempli la demande	Prénom NOM
	Intitulé du poste	
	Email de la personne qui a rempli la demande	
	Téléphone de la personne qui a rempli la demande	00.00.00.00.00
	[PRESCRIPTEUR] Je suis d'accord pour que le Département de Seine-Saint-Denis ou les partenaires du projet me contactent dans le cadre de l'évaluation de ce projet.	Oui / Non
	[PRESCRIPTEUR] Je suis d'accord pour que le Département de Seine-Saint-Denis ou les partenaires du projet me contactent dans le cadre de la promotion de ce projet et de ses résultats.	Oui / Non

PROFIL DE LA PERSONNE	Genre	- Femme - Homme - Ne souhaite pas répondre
	Nom	Texte
	Prénom	Texte
	Date de naissance (JJ/MM/AAAA)	JJ/MM/AAAA
	Département naissance (99 si hors france)	<i>Ex : 93</i>
	Ville de résidence de la personne bénéficiaire	<i>Ex : Bobigny</i>
	La personne réside dans un quartier prioritaire de la politique de la ville (donnée identifiée à partir du service de géoréférencement du CGET - https://sig.ville.gouv.fr/adresses/recherche)	- Oui - Non - Non renseigné
	La personne est allocataire du RSA	- Oui - Non
	[Si oui] Ancienneté dans le dispositif	Moins de 1 an De 1 an à 3 ans De 3 ans à 5 ans 5 ans et plus Non renseigné
	La personne est suivie par une mission locale	- Oui - Oui, dans le cadre de la garantie jeune - Non
	Situation de la personne sur le marché du travail	En emploi (RSA activité -prime d'activité) Chômeur depuis moins d'un an Chômeur depuis plus d'un an N'a jamais travaillé Etudiant.e Personne en formation professionnelle Salarié.e en insertion Autre (préciser) Non renseigné
	Inscription à Pôle Emploi	- Inscrit.e - Non inscrit.e - Non pertinent - Non renseigné

	Niveau de qualification	Pas de scolarité Scolarité arrêtée au cycle primaire Niveau VI et Vbis (inférieur au CAP-BEP-brevet des collèges) Niveau V (CAP-BEP-brevet des collèges obtenu) Niveau IV (bac validé ou non) Niveau III (bac +2) Niveau I et II (bac + 3 et plus) Diplôme acquis à l'étranger et non reconnu en France Non renseigné
	Situation familiale	Seul.e sans enfant à charge Seule.e avec enfant.s à charge En couple sans enfant à charge En couple avec enfant.s à charge Non renseigné
	Reconnaissance travailleur handicapé	- Oui - Non
	Protection internationale	- Oui - Non
	Adresse email	
	Numéro de téléphone mobile	00.00.00.00.00
	[BENEFICIAIRE] Je suis d'accord pour que le Département de Seine-Saint-Denis me contacte dans le cadre de l'évaluation de ce projet.	Oui / Non
	[BENEFICIAIRE] Je suis d'accord pour que le Département de Seine-Saint-Denis me contacte dans le cadre de la promotion de ce projet et de ses résultats.	Oui / Non

[Pour la section suivante] Cette liste est indicative. Elle pourra être complétée avec les infos contenues dans les grilles de diagnostic.

DIAGNOSTIC & ORIENTATION	Date du diagnostic	JJ/MM/AAAA
	La personne possède un équipement informatique personnel	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone mobile - Téléphone mobile (smartphone) - Tablette - Ordinateur fixe - Ordinateur portable - Ne possède pas d'équipement

	informatique
La personne dispose-t-elle d'une connexion internet à domicile	<ul style="list-style-type: none"> - Oui, abonnement internet - Oui, partage de connexion (data mobile) - Non
Compétences existantes	<ul style="list-style-type: none"> - Navigation Internet - Utilisation d'une boîte mail - Réalisation de démarches administratives en ligne - Utilisation du traitement de texte - Autre
Freins identifiés	<ul style="list-style-type: none"> Insuffisante maîtrise de la langue française Logement-hébergement Santé Mobilité Contraintes familiales (modes de garde) Manque de confiance en soi Isolement Difficultés financières Difficultés administratives dans la réalisation des formalités de création Autres
Orientation sur une dotation en équipement informatique	<ul style="list-style-type: none"> - ordinateur - connexion - ordinateur et connexion - pas d'orientation sur une dotation en équipement informatique
Orientation sur une formation ou un accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> Oui Non
Type de formation ou accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> - Type 1 - Type 2 - Type 3 - Etc.
Orientation sur une certification	<ul style="list-style-type: none"> Oui Non

	Type de certification	<ul style="list-style-type: none"> - Type 1 - Type 2 - Type 3 - Etc.
--	-----------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------

SUIVI DU PARCOURS	Date de la dotation en équipement informatique - ordinateur	JJ/MM/AAAA
	Date de la dotation en équipement informatique - connexion	JJ/MM/AAAA
	Suivi de l'orientation sur la formation	<i>Champ libre</i>
	La personne a passé la certification	Oui Non En attente d'une session
	La personne a validé la certification	Oui Non Autre
	Situation de la personne à 3 mois après le diagnostic - au regard de son parcours d'insertion (et, en particulier, des freins identifiés)	<i>Champ libre</i>
	Situation de la personne à 6 mois après le diagnostic - au regard de son parcours d'insertion (et, en particulier, des freins identifiés)	<i>Champ libre</i>
	Remarques complémentaires	<i>Champ libre</i>