



Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI)
Dans le cadre du nouveau dispositif « KAP KONÈK.T »
Région Réunion

Date limite de réception des plis : **le 31/07/2025 à 12h00 heure locale**

Sommaire

<u>1. CONTEXTE DE LA CONSULTATION</u>	<u>2</u>
<u>2. OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTÉRÊT</u>	<u>2</u>
<u>3. STRUCTURES POUVANT RÉPONDRE A L'AMI</u>	<u>3</u>
<u>4. THÉMATIQUES DES INITIATIVES</u>	<u>3</u>
<u>4.1 Public vulnérable</u>	<u>3</u>
<u>4.2 Pratiques des usages courants</u>	<u>3</u>
<u>5. DURÉE DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTÉRÊT</u>	<u>4</u>
<u>6. CRITÈRES DE SÉLECTION</u>	<u>4</u>
<u>7. MODALITÉS DE SOUTIEN FINANCIER</u>	<u>5</u>
<u>8. DOSSIER DE CANDIDATURE</u>	<u>5</u>

1. CONTEXTE DE LA CONSULTATION

Le « Pass numérique » permet à un public en difficulté d'accéder à des services d'accompagnement numérique dans des lieux préalablement qualifiés. Ce dispositif déployé depuis 2020 par la Région Réunion a permis à des usagers de bénéficier de plusieurs heures d'accompagnement leur permettant de tendre vers une autonomie dans l'usage du numérique.

Malgré l'arrêt du co-financement assuré par l'Etat au 1^{er} janvier 2024, la Région Réunion souhaite poursuivre cette initiative qui a su trouver son public sur le territoire réunionnais, particulièrement touché par l'illectronisme et la fracture numérique. Le « Pass Numérique » porte désormais le nom de « KAP KONÈK.T ».

Le dispositif concerne l'accompagnement d'environ 1 millier de personnes par an.

Cette intervention régionale est réalisée en coopération avec plusieurs prescripteurs (France Travail, CGSS, CAF, DRFIP...) dans le ciblage des bénéficiaires sur tout le territoire.

Le présent Appel à Manifestation d'Intérêt (AMI) s'inscrit dans ce contexte.

2. OBJET DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTÉRÊT

La Commission Permanente de la Région Réunion réunie le 30/05/2025 s'est prononcée favorablement sur les modalités d'intervention du dispositif « KAP KONÈK.T » et notamment sur le lancement d'un appel à manifestation d'intérêts (AMI) permettant de sélectionner les structures de médiation numérique sur le territoire.

Les structures retenues dans le cadre de cet AMI pourront délivrer l'accompagnement auprès des bénéficiaires désignés par un prescripteur et/ou se présentant directement au sein de leurs locaux.

Le dispositif KAP KONÈK.T étant une aide destinée aux particuliers, un acte de subrogation sera prévu permettant ainsi aux bénéficiaires d'autoriser le paiement des structures de médiation pour l'animation des actions d'accompagnement (individuels et collectifs).

3. STRUCTURES POUVANT RÉPONDRE A L'AMI

Cet Appel à Manifestation d'Intérêt s'adresse aux structures intervenant dans le domaine de l'inclusion numérique.

Sont éligibles à cet Appel à Manifestation d'Intérêt :

- Les associations de loi 1901, de droit privé ou public, implantées à La Réunion et respectant les conditions suivantes :

- Avoir au moins un an d'existence
- Être à jour de leurs obligations sociales et fiscales
- Avoir une situation financière saine

- Les sociétés coopératives de type société coopérative d'intérêt collectif (SCIC) et société coopérative de production (SCOP)

Chaque structure candidate devra justifier de la présence d'un ou plusieurs médiateurs numériques habilités (ou s'engagera à initier la démarche de certification au cours de l'année 2025) :

- Soit certifiés « Médiateurs numériques » par une formation qualifiante (RNCP) ;

- Soit par Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) ;
- Soit déjà qualifié « conseiller numérique » (disposition de l'Etat) ;
- Soit justifiant d'une expérience significative en matière d'accompagnement numérique.

4. THÉMATIQUES DES INITIATIVES

Les initiatives présentées dans le cadre de cet Appel à Manifestation d'Intérêt porteront sur la mise en œuvre d'un accompagnement permettant au public vulnérable de devenir autonome sur les usages courants liés au numérique.

4.1 Publics visés

Tout public en situation d'illectronisme et souhaitant se faire accompagner pourra prétendre à bénéficier du dispositif KAP KONÈK.T.

Parmi les personnes les plus éloignées du numérique, le public spécifique décrit ci-dessous est prioritairement ciblé :

- Les jeunes de moins de 26 ans sans diplôme
- Les personnes au chômage de longue durée (>1 an)
- Les personnes en situation d'illettrisme
- Les personnes âgées de plus de 65 ans

A ces publics s'ajoutent les personnes souhaitant se faire accompagner dans leur demande de continuité territoriale (dispositif déployé par la Région Réunion dont le dépôt des dossiers se fait en ligne depuis 2024), hors LADOM.

4.2 Pratiques des usages courants

L'accompagnement numérique proposé pourra entrer dans l'une des grandes thématiques ci-dessous :

Prise en main de l'ordinateur

Manipulation de base (démarrage, périphériques dits de base)

Interface du système d'exploitation

Outils bureautiques (traitement de texte, tableur)

Sensibilisation à la sécurité numérique, identité numérique et risques associés

Découverte du téléphone/smartphone/tablette

Manipulations de base et mises à jour

Sécuriser son appareil (code PIN, verrouillage...)

Installation des applications

Communication (SMS, MMS, visio, appels)

Communication par internet

Email

Réseaux sociaux (Facebook, X, Youtube...)

Outils de collaboration (Drive...)

Démarches en ligne

Continuité Territoriale (hors LADOM)

Identité unique - France connect

Travail / France travail

Retraite

Droits sociaux (CAF)

Santé

Finances (DRFIP, Banque)

Etat civil

Démarches / création d'entreprise (INPI)

Autres activités (non répertoriées dans les rubriques précédentes)

Pour chaque bénéficiaire, la structure lauréate devra :

- Établir un parcours d'accompagnement en fonction de son besoin
- Faire passer un test de positionnement avant l'accompagnement numérique
- Recueillir la satisfaction du bénéficiaire après l'accompagnement numérique
- Faire émerger le bénéficiaire pour chaque séance réalisée dans le cadre de son parcours d'accompagnement
- Saisir les données dans un portail dédié

De manière générale, la structure devra :

- Participer à l'évaluation du dispositif
- Promouvoir le dispositif
- Participer à son amélioration continue

5. DURÉE DE L'APPEL A MANIFESTATION D'INTÉRÊT

L'Appel à Manifestation d'Intérêt sera clôturé le 31/07/2025 à 12h00.

Le dispositif sera encadré par une convention engageant la structure de médiation et la Région Réunion pour une durée d'un an avec tacite reconduction.

Lors de l'établissement de cette convention, la structure de médiation s'engagera sur un quota d'heures qu'elle sera en mesure de réaliser, quota validé par la Région Réunion.

6. CRITÈRES DE SÉLECTION

Le présent appel à manifestation d'intérêt vise une sélection de 50 structures de médiation maximum.

Sous réserve du respect des conditions d'éligibilité des structures, les dossiers seront évalués au regard des critères suivants :

CRITÈRES		NOTE
1	Moyens humains : organisation de la structure, CV et diplômes des médiateurs numériques, expérience dans des missions de médiation numérique...	/ 7
2	Qualité de l'infrastructure et des équipements mis à disposition des bénéficiaires	/ 6
3	Qualité du projet d'accompagnement proposé et adaptation aux niveaux très hétérogènes de la population ciblée	/ 7
TOTAL		/ 20

Critères	Sous-critères	Échelle de notation	Note maximale
1. Moyens humains (7 points)	Organisation de la structure : Clarté de la gouvernance et des rôles des médiateurs numériques.	0 : Organisation floue, rôles mal définis 1-2 : Organisation structurée 3- Organisation	3

Critères	Sous-critères	Échelle de notation	Note maximale
		structurée et répartition des tâches claires	
	CV et diplômes des médiateurs : Qualifications et formations spécifiques des médiateurs ou plus de deux ans d'expérience	0 : Pas de qualifications spécifiques 1-2 : Qualifications générales liées à l'aide aux personnes 3-4 : Qualifications spécialisées en médiation numérique (> 2 ans d'expérience)	4
2. Qualité de l'infrastructure et des équipements (6 points)	Accessibilité et qualité des espaces : Adéquation des lieux de médiation avec les besoins des bénéficiaires (espaces accessibles, adaptés aux différentes situations physiques)	0-1 : Espaces inadaptés ou difficiles d'accès 2 : Espaces convenables mais avec peu d'adaptation aux différentes situations physiques 3 : Espaces parfaitement adaptés à l'ensemble des types de public	3
	Matériel et équipements : Disponibilité et qualité des équipements informatiques (ordinateurs, tablettes, connexion Internet)	0-1 : Matériel obsolète ou insuffisant 2 : Matériel correct mais limité par le nombre ou la qualité 3 : Matériel récent, en nombre suffisant pour les bénéficiaires et performant	3
3. Qualité du projet d'accompagnement et adaptation aux niveaux de la population (7 points)		Adaptation du contenu aux niveaux : Présence d'une offre pédagogique différenciée en fonction des compétences numériques des bénéficiaires.	0-1 : Pas de différenciation, offre unique 2-3 : Contenu adapté à quelques niveaux 4 : Offre différenciée avec parcours personnalisés selon les niveaux et types de publics

Critères		Sous-critères	Échelle de notation	Note maximale
		Méthodes pédagogiques : Diversité des méthodes proposées (ateliers, tutoriels en ligne, accompagnement individualisé) et accompagnement de suivi proposé aux bénéficiaires	0-1 : Méthodes peu variées 2 : Méthodes variées , adaptées et individualisées 3 : Méthodes variées, adaptées, individualisées et accompagnement de suivi proposé aux bénéficiaires	3
Total				/ 20

La Région tiendra compte d'un critère de localisation géographique afin d'assurer une répartition harmonieuse du dispositif sur le territoire et de couvrir les « zones blanches ».

Les zones géographiques insuffisamment couvertes, à savoir Cilaos, Salazie, Plaine des palmistes, Saint Rose, Saint Rose, Saint Philippe et Saint Joseph, seront priorisées, ainsi que les Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV).

Les dossiers seront instruits par les services de la Région.

7. MODALITÉS DE SOUTIEN FINANCIER

Les structures de médiation retenues bénéficieront d'un paiement à hauteur du nombre d'heures d'accompagnement réalisés.

Le coût horaire est fixé à 15€ par heure d'accompagnement dans la limite de 10 heures d'accompagnement par an.

Un forfait de 30 € est fixé pour tout accompagnement lié à la continuité territoriale dont la durée est fixée à 2 heures.

Le paiement des heures d'accompagnement auprès des structures de médiation se fera après contrôle d'un mandataire financier des justificatifs suivants :

- L'acte de subrogation signée par le bénéficiaire,
- Feuilles d'émargement ou émargement électronique attestant de la présence du bénéficiaire et du nombre d'heures d'accompagnement réalisées. Dans certains cas le bénéficiaire ne sera pas allé au bout de son parcours d'accompagnement et n'aura réalisé que quelques heures, dans ce cas il sera précisé le nombre d'heures réellement effectuées avec le bénéficiaire,
- Evaluation de fin d'accompagnement remplie par la structure de médiation,
- Copie de la pièce d'identité du bénéficiaire récupérée par la structure de médiation.

A noter que, lorsqu'une structure de médiation réalise une demande de paiement pour un bénéficiaire, il ne peut recevoir qu'un paiement par bénéficiaire au cours de l'année en cours. Ainsi, si le bénéficiaire décide d'arrêter son accompagnement au cours de celui-ci, il ne sera pas possible de le reprendre plusieurs semaines plus tard si la structure de médiation a reçu son paiement. Dans ce cas-là, le bénéficiaire devra faire une nouvelle demande d'accompagnement l'année suivante.

Lors de ses communications écrites ou orales, la structure de médiation précisera que ces accompagnements sont financés par la Région Réunion

8. DOSSIER DE CANDIDATURE

Le dossier devra comporter :

Le courrier de demande incluant :

- Présentation de la structure : description, horaires d'ouverture au public, effectif, services, labellisation existante ou à venir ;
- Présentation des médiateurs numériques : formation, expériences et certification ;
- Description des moyens mis à disposition : infrastructures, équipements, outils...
- Description du projet d'accompagnement des usagers (méthodes et contenu pédagogiques)
- Volume d'heures d'accompagnement maximal que pourra porter la structure de médiation pour une année

- Copie du récépissé de déclaration en préfecture ou de la publication au Journal Officiel ;
- Décision (procès-verbal, extrait ou équivalent) du Conseil d'Administration de la structure en faveur du projet ;
- Attestation de régularité vis-à-vis des organismes sociaux et fiscaux ;
- Statuts à jour et approuvés ;
- Derniers comptes annuels (dernière année d'exercice) ;

Les dossiers de candidatures sont à envoyer exclusivement par mail à **numerique@cr-reunion.fr**

Date limite de réception des plis : **le 31/07/2025 à 12h00 heure locale**