

CAHIER DES CHARGES

Prestation de services

Plateforme web interactive de visioconférences

1. Objet du marché

Le présent cahier des charges a pour objet de choisir un prestataire pour la mise à disposition d'une plateforme numérique proposant une offre de services clé en main dans le cadre des actions de prévention départementale existantes : des conférences, des ateliers et des activités en visioconférence axés sur la santé, le bien-être, le bien-vieillir, la culture, les loisirs, le numérique et la vie pratique.

L'accès à la plateforme est destiné aux personnes âgées, aux aidants et aux professionnels de l'animation gériatrique.

2. Contexte

- Dans le cadre de sa politique de prévention de la perte d'autonomie, le Département souhaite développer des solutions permettant de faciliter l'accès des habitants à des ateliers, informations et conférences sans nécessité de déplacement. Il s'agit de proposer une offre complémentaire aux actions organisées en présentiel, en particulier par le SAPAL (service d'animation, de prévention et d'accompagnement des Landes). Le dispositif devra également être simple et intuitif afin d'être accessible au plus grand nombre, notamment à certains publics rencontrant des difficultés dans l'utilisation des outils numériques.

Aussi, le recours à la visioconférence constitue un levier supplémentaire pour développer le Bien Vieillir dans les Landes et la prévention de la perte d'autonomie :

- En luttant contre l'isolement ;
- En favorisant le lien social ;
- En facilitant l'accès aux actions de prévention ;
- En favorisant le bien-être et l'autonomie des personnes ;
- En réduisant les freins liés à la mobilité et l'isolement géographique ;
- En touchant des publics qui, pour des raisons de mobilité, de santé, d'éloignement ou de disponibilité, ne peuvent participer régulièrement aux activités à proximité de domicile ;
- En développant l'accès aux services numériques.

3- Objectifs

Le Département souhaite proposer aux bénéficiaires un dispositif numérique accessible à distance permettant :

- de participer à des séances collectives sans déplacement ;
- de favoriser l'accès à des séances et conférences sur les thématiques de la vie pratique, la santé, les activités physiques, le bien-être, l'alimentation, la culture, le numérique...;
- de maintenir le lien social et les échanges entre participants ;
- de proposer une offre régulière et facilement accessible notamment aux personnes rencontrant des difficultés de déplacement

Les prestations devront contribuer notamment aux objectifs suivants :

- favoriser le bien-vieillir et l'autonomie ;
- prévenir la perte d'autonomie ;
- maintenir et développer le lien social ;
- prévenir l'isolement ;
- favoriser l'activité physique et le bien-être ;
- développer les compétences numériques ;
- favoriser l'accès à l'information et aux droits ;
- proposer des activités culturelles, éducatives et de loisirs ;
- accompagner les aidants ;
- favoriser la santé.

4. Publics concernés

Les prestations sont destinées prioritairement aux habitants du Département.

Selon les actions, les publics pourront notamment être :

- les personnes âgées ;
- les personnes en situation de fragilité ou d'isolement ;
- les proches aidants ;
- les professionnels dont animateurs ou bénévoles intervenant auprès de ces publics ;

Le nombre prévisionnel de bénéficiaires est estimé entre 2000 et 2500 sur une année.

5. Nature des prestations

Le titulaire devra proposer une offre suffisamment large pour permettre la réalisation de différentes catégories d'actions.

À titre indicatif et non exhaustif, les prestations porteront sur les thématiques suivantes :

Prévention et santé : promotion de la santé, nutrition, alimentation, sommeil, mémoire, gestion du stress, prévention des chutes, bien-être

Activité physique et bien-être : gymnastique douce, activités physiques adaptées, relaxation, yoga, équilibre

Culture et loisirs : conférences, histoire, patrimoine, littérature, langues, musique, arts, voyages et découvertes

Numérique : initiation aux outils numériques, internet, sécurité numérique, utilisation des smartphones.

Vie quotidienne et autonomie : prévention et sécurité, adaptation du logement, préparation à la retraite, autonomie, mobilité, gestion du budget.

Aidants : les actions proposées aux proches aidants porteront sur l'information, la sensibilisation, la prévention de l'épuisement, les activités de détente, l'accompagnement dans le rôle d'aidant.

Compte tenu du caractère évolutif des besoins des publics et des usages numériques, le titulaire devra être en mesure de faire évoluer son catalogue de prestations pendant la durée du marché.

6. Modalités d'intervention et accès au service

Les prestations seront réalisées à distance au moyen d'une solution de visioconférence. Les conférences pourront être visionnées en direct ou en « replay ».

Ce service sera accessible à tous via un code partenaire unique diffusé par les services du Département aux bénéficiaires. Ce code servira lors de la première inscription du bénéficiaire sur la plateforme.

La plateforme du prestataire sera utilisée comme support du dispositif.

Le titulaire devra assurer la bonne organisation des séances et permettre aux participants de rejoindre les activités dans des conditions satisfaisantes.

Pour chaque séance, le site internet du prestataire devra préciser au minimum :

- son intitulé ;
- son contenu ;
- ses objectifs.

La plateforme devra mettre en place une assistance téléphonique pour accompagner l'utilisateur lors de la création du compte, problèmes techniques et divers.

7. Intervenants

Les prestations devront être réalisées par des intervenants disposant des compétences, qualifications et/ou expériences nécessaires à la nature des activités proposées.

8. Communication

Le titulaire fournira au Département les éléments nécessaires à la promotion des activités.

Le Département pourra utiliser ces éléments sur ses différents supports de communication.

9. Inscriptions et gestion des participants

Les modalités d'inscription seront définies conjointement avec le Département.

Selon les prestations, les inscriptions pourront être réalisées directement par les bénéficiaires via la plateforme.

10. Données personnelles

Le titulaire devra respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la protection des données personnelles, notamment le **Règlement général sur la protection des données (RGPD)**.

11. Suivi de la prestation

Le titulaire devra assurer un suivi régulier de l'activité.

Il transmettra au Département des statistiques permettant de mesurer l'utilisation du service.

Les indicateurs pourront notamment porter sur :

- le nombre de séances organisées ;
- le nombre d'inscriptions mensuelles ;
- le nombre de participants ;
- la répartition par catégorie d'activité ;
- le taux de satisfaction des usagers ;
- les observations formulées par les participants.

Un bilan pourra être transmis au Département par semestre et année.

12. Obligations du titulaire

Le titulaire s'engage à :

- assurer la continuité des prestations, y compris de l'assistance téléphonique ;
- respecter les programmes et horaires convenus ;
- mettre à disposition des intervenants compétents ;
- assurer la qualité des contenus proposés ;
- respecter les règles de confidentialité ;
- respecter la réglementation applicable ;
- informer rapidement le Département de toute difficulté ;
- assurer un niveau de qualité constant des prestations.

13. Livrables

Le titulaire fournira notamment :

- le catalogue ou programme des prestations ;
- les fiches descriptives des activités ;
- les profils des intervenants ;
- les supports nécessaires à la communication ;
- les statistiques de participation ;
- les bilans périodiques ;
- les résultats des enquêtes de satisfaction ;
- le bilan annuel ou final de la prestation.

14. Durée du marché

Le marché est conclu pour une durée de **1 an** à compter du 1^{er} novembre 2026. Il pourra être renouvelé 1 fois par tacite reconduction. En cas de non-renouvellement, le Département en informera le titulaire au plus tard deux mois avant le début de la période.

15. Pilotage du marché

Le Département désignera un interlocuteur chargé du suivi du marché.

Des réunions de suivi annuelles pourront être organisées afin de :

- présenter le bilan des activités ;
- analyser la fréquentation ;
- recueillir les observations ;
- identifier les besoins nouveaux ;
- faire évoluer la programmation ;
- examiner les éventuelles difficultés rencontrées.

La programmation de ces réunions sera définie avec le titulaire.

16. Critères d'appréciation des offres

Critères	Pondération indicative
Valeur technique et qualité de l'offre	25 %
Diversité et pertinence des prestations proposées	20 %
Qualité de l'accompagnement et accessibilité du dispositif	15 %
Ergonomie de la plateforme, moyens humains et techniques	10 %
Prix	30 %

18. Pièces à fournir par le candidat

Le candidat devra notamment fournir :

- une note technique précisant :

- *une présentation de son organisme ;*
- *la description des prestations disponibles ;*
- *le catalogue des activités ;*
- *les modalités d'organisation ;*
- *les modalités d'assistance ;*
- *les profils et qualifications des intervenants ;*
- *les modalités de suivi et d'évaluation*

- une proposition financière détaillée