

RECUEIL DE PRATIQUES

*# L'insertion par l'activité économique
à l'ère du numérique #*



Dans son **projet stratégique 2018-2020**, INAE a acté le développement et le renforcement d'une mission de prospective et de laboratoire.

A ce titre, INAE organise, les 4 et 5 avril 2019, ses premières Universités sur la thématique de la transition numérique.

L'inter-réseaux a ainsi repéré des initiatives # SIAE et numérique # sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine.

Aujourd'hui, la question du numérique ne se pose plus et comme toute entreprise, les structures d'insertion par l'activité économique ont tout intérêt à saisir les opportunités offertes par celui-ci.

Et les enjeux sont multiples : apporter des réponses dans la lutte contre la fracture numérique, permettre l'acquisition de compétences aux personnes éloignées de l'emploi pour la formation aux métiers de demain, développer leur performance économique et organisationnelle.

Ainsi, des acteurs ont mis en place des solutions numériques pour développer l'inclusion, comme levier d'insertion, d'innovation ou de développement.

Dans son rôle de promotion du secteur, INAE a souhaité vous en faire écho.

Ce recueil ne prétend pas être exhaustif dans le recensement des pratiques, il a d'ailleurs vocation à être enrichi de nouvelles fiches. Il propose une illustration/mise en lumière d'une quinzaine d'initiatives, pour mettre en réseau et inspirer de nouveaux projets dans un objectif d'essaimage en vue d'une IAE 100% numérique !

Bonne lecture à toutes et tous,

Brigitte POURMONET, Délégué Adjointe INAE, référente du pôle Communication

Isabelle ZAOUÏ CARLIER, Déléguée Régionale INAE





UN LOGICIEL MÉTIER POUR ÊTRE PLUS PERFORMANT DANS NOTRE OFFRE DE SERVICE



Ensemble
vers l'emploi

- ▶ Structure : **adcr services**
- ▶ Département : **Charente-Maritime**
- ▶ Type : **Association Intermédiaire**

DU CONSTAT ...

Le métier d'une association intermédiaire est de mettre à disposition des personnes auprès de clients. Pour ce faire, adcr services souhaite travailler dans une double logique de garantie de service :

- # Être dans une réponse réactive vis-à-vis de ses clients.
- # Sécuriser les parcours des salariés avec des heures de travail complémentaires en termes d'évolution de compétences et bien réparties entre les salariés.

Or, adcr services a fait le constat que ses collaborateurs, pour répondre à la demande des clients, manquaient de visibilité sur les disponibilités des salariés en parcours et n'avaient pas les moyens d'optimiser la répartition des plans de charge des salariés. Ainsi, les permanents procédaient souvent par une recherche des salariés disponibles « de mémoire » et empirique.

... À LA SOLUTION

adcr services a décidé de créer un outil interactif qui soit un lien permanent entre le salarié en parcours et l'association intermédiaire de nature à permettre :

- # De trouver, en une requête, les salariés en parcours disposant de la compétence et disponible à la date de la mission.
- # Une meilleure répartition des plans de charge.

La mise en œuvre opérationnelle s'est faite en deux temps :

- # ÉTAPE 1 RÉALISÉE : Le développement d'un site internet permettant d'accéder à des espaces personnels individualisés avec plannings mis à jour online par l'une ou l'autre des parties.
- # ÉTAPE 2 À RÉALISER : La mise en place d'une application permettant d'envoyer une alerte via smartphone aux salariés en parcours les informant d'une possibilité de mission. Pour précision, nous devons développer cette fonctionnalité ultérieurement de façon à ce que les salariés puissent être dans la réponse à nos notifications.

Les effets attendus de cette démarche :

- # Un allègement de la charge de travail des permanents.
- # L'augmentation de la satisfaction clients dans le traitement de leur demande.
- # Un « sourcing » plus large parmi les salariés en parcours à partir de leur plan de charges et compétences.

Contact adcr services

Evelyne CHAUSSADE, direction@adcr-services.com

15 rue de la Ferronnerie - 17 300 ROCHEFORT

05 46 87 32 97 - www.adcr-services.com

UNE ENTREPRISE D'INSERTION À 100% NUMÉRIQUE



- ▶ Structure : **Les Ateliers du Bocage**
- ▶ Département : **Deux-Sèvres**
- ▶ Type : **Entreprise d'insertion et adaptée**

DU CONSTAT ...

« Les Ateliers du Bocage » est une entreprise qui a démarré ses actions autour du reconditionnement de matériel informatique et téléphonie.

Elle a par la suite développé d'autres activités sur le numérique qui ont pu trouver leur rentabilité, telle que la vente de matériels reconditionnés, de livres invendus, et la mise en place d'un programme dédié à la transformation numérique du secteur associatif.



... A LA SOLUTION

Toutes ces activités utilisent le numérique :

- # La Boutique : développement d'une boutique en ligne sous Prestashop et vente sur des places de marché (Label Emmaüs, BackMarket) pour le matériel reconditionné.
- # ADBook : vente en ligne sur des places de marchés (Label Emmaüs, ...) de livres invendus des communautés Emmaüs des Deux-Sèvres, mise en place d'un logiciel dédié pour codifier et estimer la valeur des livres sur le marché (big data).
- # Solidatech, un programme dédié au secteur associatif, pour l'achat de logiciels gratuits ou à tarifs solidaires, la mise à disposition de ressources (tutoriels, Mooc, retours d'expériences, webinaires, ...) mais également une école de formation aux usages numériques (collaboration, RGPD, bureautique, communication digitale, ...), des prestations informatiques à tarifs solidaires.

Les résultats de cette politique du numérique sont à souligner :

- # Augmentation de 30% des ventes de matériel informatique et téléphonie grâce à la vente en ligne et ainsi création de postes en insertion sur cette activité.
- # Développement de l'activité « livre » avec 5 salariés dont 3 en insertion formés au E-commerce, secteur très porteur sur le marché du travail.
- # 27 000 associations bénéficiaires du programme Solidatech, sur lequel est positionné un salarié en insertion, formé au service client, avec des compétences demandées sur le marché du travail.

Contact Les Ateliers du Bocage

Claire DUBIEN, cdubien@adb-emmaus.com

204 rue de Crimée - 75 019 PARIS

09 67 59 74 01 - www.solidatech.fr



Solidatech



UN RÔLE PRO-ACTIF ET LOCAL SUR LE NUMÉRIQUE



- ▶ Structure : **Agir Val d'Albret**
- ▶ Département : **Lot-et-Garonne**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

Lors de l'embauche de nos salariés, la mise en régularité administrative est très lourde, d'autant que, pour notre ACI, les accompagnateurs socio-professionnels doivent accompagner un changement de complémentaire santé de la CPAM à la MSA pour laquelle nous cotisons. A cela s'ajoutent les temporalités de la dématérialisation administrative qui s'imposent à tous notamment dans la gestion des droits.

Dans ce contexte, Agir Val d'Albret et le CMS (Centre Médico-Social) de Nérac ont décidé de lancer une enquête de territoire sur la fracture numérique auprès des habitants des communes de l'Albret et des accompagnateurs socio-professionnels.

... A LA SOLUTION

L'objectif était de créer un collectif local et opérationnel et définir un plan d'action partagé sur :

- # Les accès à l'outil informatique et à la connexion sur le territoire.
- # L'équipement des habitants et leur usage.
- # La connaissance des sites institutionnels et leur utilisation.

Après une phase de restitution, il a été constitué 2 groupes de travail, l'un portant sur la communication, et le second sur la formation.

Cap Formation Plus (organisme de formation créé par Agir Val d'Albret) a testé et animé des actions :

- # Sur la connaissance des démarches dématérialisées.
- # Sur la connaissance des institutions, les droits et devoirs en matière de déclaration, l'accès aux droits dans un environnement dématérialisé.
- # Sur les thèmes ci-dessus mais pour des publics FLE (Français Langue Etrangère) et devant donc assimiler le nouveau vocabulaire des institutions.

Ces 3 modules ont été, à ce jour, animés auprès de 16 salariés en parcours.

Par ailleurs, considérant la mobilisation des acteurs du territoire, le président du Conseil Départemental a annoncé, en février 2019, le choix de l'Albret comme territoire pilote sur l'inclusion numérique, projet accompagné par We tech Care (<https://wetechcare.org>) et pour lequel nous ferons partie d'un groupe de travail.

Contact Agir Val d'Albret

Valérie DEBOURGES, direction@agirplus47.com

35 rue Laribère - 47 600 NÉRAC

05 53 65 45 36 - www.agirvaldalbret.com



UNE DÉMARCHE NUMÉRIQUE INTÉGRÉE POUR LA FIDÉLISATION DES CLIENTS



- ▶ Structure : **La boîte à Papiers**
- ▶ Département : **Haute-Vienne**
- ▶ Type : **Entreprise d'insertion**

DU CONSTAT ...

Suite à la mise en place en 2015 d'un logiciel intégré (ERP) gérant toutes les étapes de la commande client à la facturation, nous avons souhaité aller plus loin dans le service client en proposant un extranet.

Pour ce faire, et dans le cadre d'un projet plus global, la Boîte à Papiers est entrée, voici deux ans, dans le programme « Usine du futur » (<https://www.usinefutur.fr>). Ce programme permet l'intégration d'un réseau d'entreprises où toutes les solutions sont mises en œuvre pour favoriser la modernisation de l'outil de production industriel et améliorer la compétitivité par l'innovation et l'évolution technologique.

Ce dispositif a permis notamment à la Boîte à Papiers d'être accompagnée vers la transformation numérique et vers un nouvel outil technologique de production.

... À LA SOLUTION

Les objectifs sur le volet numérique étaient de :

- # Paramétrer une interface client en lien avec notre logiciel intégré.
- # Proposer au client un meilleur suivi de ses commandes, des contrats, des factures, des dates de collecte, ...
- # Permettre au client d'effectuer des commandes en ligne.
- # Numériser des documents.
- # Mettre en place des outils de communication interne entre les différentes activités du site.

L'impact de cette démarche est la fidélisation des clients et la meilleure prise en compte de leurs commandes.



Contact La Boîte à Papiers

Josette GUILLON, josette.guillon@laboiteapapiers.fr
29 rue Ettore Bugatti - 87 280 LIMOGES
05 55 37 74 20 - <https://laboiteapapiers.fr>





UNE SOLUTION COMPLÈTE DE GESTION, DES DEVIS À L'ANALYSE DES CHANTIERS



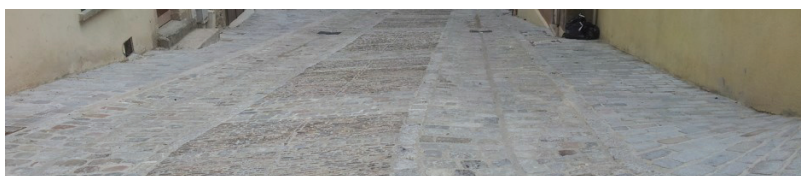
- ▶ Structure : **Les Chantiers des Chemins Jacquaires**
- ▶ Département : **Haute-Vienne**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

Les Chantiers des Chemins Jacquaires ont été créés en 1997 avec une clientèle composée exclusivement de communes.

Au fil des années, vu la baisse des budgets des collectivités, l'association a commencé à s'ouvrir à d'autres clients.

Parallèlement, il a été noté une évolution des obligations administratives et exigences en termes de formalisme des devis et des factures.



... À LA SOLUTION

Ces éléments nous ont amenés à mettre en place un logiciel de création de devis, facturation et analyse des chantiers. Les objectifs étaient de valider la fiabilité des chiffrages et de mesurer la rentabilité de nos activités. Nous avons ainsi adopté un logiciel de la profession appelé Batigest.

Cette mise en place a induit une démarche globale sur l'adaptation de nos équipements informatiques (mise en réseau) et notre politique de sécurité (mots de passe, sauvegardes, gestion documentaire, ...).

Actuellement, la création de ce réseau accessible à différents opérateurs permet de couvrir différentes étapes :

- # Création des articles qui serviront à l'établissement des devis.
- # Création et validation des devis.
- # Suivi et relance des devis.
- # Préparation des commandes de matériaux.
- # Préparation des plannings à partir des temps d'intervention prévus dans les devis.
- # Suivi de l'activité par saisie des heures de travail des équipes et des consommations de matières premières.
- # Analyse des chantiers, mesure des écarts entre les prévisions et les réalisations afin d'affiner nos prestations.

Le logiciel Batigest nous permet aujourd'hui d'avoir un tarif au plus près de la réalité, d'anticiper au mieux nos temps d'intervention et d'affiner nos prestations.

Contact Les Chantiers des Chemins Jacquaires

Fabrice CUISINIER, fcuisinier.jacquaires@gmail.com

3 rue Albert Calmette - 87 000 LIMOGES

05 55 49 00 17 - www.chantiersjacquaires.com



UN MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES POUR DÉVELOPPER L'AUTONOMIE NUMÉRIQUE DES SALARIÉS



- ▶ Structure : **Voisinage**
- ▶ Département : **Landes**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

Aujourd'hui, il est acquis que l'accès au marché du travail via le web est incontournable : la recherche d'emploi se fait de plus en plus sur internet, même l'accompagnement de Pôle emploi se fait en grande partie sur sa plateforme web. Cette tendance renforce la nécessité pour les demandeurs d'emploi d'être présents sur le web et d'en comprendre le fonctionnement.

Le public fragilisé accompagné par VOISINAGE est très frileux quant à l'utilisation des plateformes telles que Pôle emploi, Compte CPF, Amélie, ...

... A LA SOLUTION

Partant de ce constat, l'objectif de notre action a été de prendre le temps d'apprendre aux salariés en parcours à utiliser ces diverses plateformes, à mettre leur profil à jour, à rechercher de l'information. L'association VOISINAGE bénéficie de la mise à disposition d'une personne en mécénat de compétences via la Fondation Orange.

A son arrivée, cette dernière a été formée par les agents de Pôle emploi sur l'utilisation de la plateforme.

Au quotidien, elle reçoit individuellement les salariés que lui adresse l'accompagnatrice socioprofessionnelle pour les initier au WEB et à l'usage des plateformes en ligne.

Cette action démarrée en janvier 2019 n'a pu être évaluée, mais l'association est convaincue que les salariés accéderont plus facilement à leurs droits, à de nouveaux outils nécessaires à leur recherche d'emploi et surtout gagneront en autonomie !



Contact Voisinage

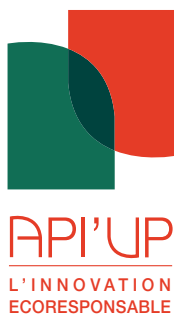
Fanny DUCAMP, fannyducamp.voisinage@orange.fr

18 A rue de Moscou - 40 140 SOUSTONS

05 58 41 37 93 - <https://voisinage.net>



LE NUMÉRIQUE AU SERVICE D'UN PROJET D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE



- ▶ Structure : **API'UP**
- ▶ Département : **Landes**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion et entreprise d'insertion**

DU CONSTAT ...

Dans le cadre de son évolution économique, API'UP souhaite développer de nouveaux produits, services et concepts innovants engagés sur l'économie circulaire. Nous recherchons la montée en gamme des produits pour accéder à de nouveaux marchés en favorisant l'innovation sur la valorisation des matières délaissées, et ce dans une démarche d'économie circulaire impliquant toute la chaîne de valeur de la production depuis la conception, le prototypage, la production, la logistique, la démonstration, la distribution. Cet objectif implique l'intégration du numérique avec deux impératifs : préparer notre organisation à intégrer de nouveaux équipements, de nouveaux modes de travail, et une nouvelle organisation humaine et spatiale.

... A LA SOLUTION

Les objectifs stratégiques 2017-2021 de ce projet concernent le système d'information, la communication et la production.

Le système d'information :

- # La construction d'un système d'information professionnel (CRM + ERP). Nous travaillons depuis 2017 avec la société Visial SA dans le cadre d'un programme de performance industrielle, soutenue par la Région, la Communauté de Communes et leader. C'est un énorme travail d'analyse de nos flux qui a permis de construire la maquette des besoins, support nécessaire pour trouver un fournisseur. Le résultat est la mise en place d'un système depuis le 1^{er} janvier 2019 et la montée en compétences de toute l'équipe sur le numérique dans une démarche de professionnalisation.
- # L'optimisation de ce système pour couvrir nos besoins d'automatisation sur la traçabilité et la valorisation des bilans environnementaux via les outils BI (Business Intelligence).
- # La mise en place d'un système d'information dédié à la gestion sociale en faisant appel à RézoSocial.

La communication : la mise en place d'une démarche de professionnalisation de notre communication via le numérique avec une refonte de nos outils web et organisation de la communication sur les réseaux sociaux professionnels.

La production : l'accès à la production numérique via l'acquisition d'un centre d'usinage adapté soit en direct par API'UP, soit via le projet mutualisé LOOP (<https://apiup40.wixsite.com/accueil/projet-loop>).

Et donc un projet au long cours de transformation d'API'UP avec le numérique au cœur de notre développement !

Contact API'UP

Valérie FERNANI, vfernani@apiup.com

108 avenue Jean Lartigau - 40 130 CAPBRETON

09 84 13 61 57 - www.dudechetaudesign.com



UNE ENTREPRISE D'INSERTION 100% NUMÉRIQUE



- Structure : **STEP**
- Département : **Pyrénées-Atlantiques**
- Type : **Entreprise d'insertion**

DU CONSTAT ...

STEP est une entreprise d'insertion, dont 92% des ressources sont issues de son activité économique et 8% d'aides perçues de l'état visant à financer, pour partie, la finalité de toute entreprise d'insertion : servir de tremplin à des personnes rencontrant des difficultés particulières pour accéder à l'emploi en proposant des mises en situation de travail qui s'expriment sur le champ concurrentiel marchand.

La spécificité de STEP est d'avoir investi le secteur tertiaire avec une forte connotation numérique : numérisation, éditique, traitement de données. Nous avons également fait preuve d'innovation en créant des services nous amenant à devenir opérateur postal privé tout juste après la libéralisation de ce secteur. Ce positionnement répond à la volonté initiale de pouvoir proposer des activités plus attractives dans le domaine de l'insertion par l'activité économique, notamment pour les jeunes des quartiers prioritaires.

Si ces activités sont intéressantes parce qu'elles permettent de proposer des emplois à des personnes de toute condition physique et de tout âge, de travailler les freins périphériques et de préparer un projet professionnel, nous manquons néanmoins de moyens pour renforcer leur capital compétences.

... A LA SOLUTION

Dans le cadre de la mise en place d'un Plan d'Investissement Compétences spécifique à l'IAE, nous avons formalisé et valorisé l'acquisition des compétences acquises sur nos activités traditionnelles. Sur cette base, nous avons construit un élément de parcours supplémentaire permettant une évaluation et une certification des compétences numériques au sens large en nous appuyant sur PIX (PIX est un service public en ligne d'évaluation, de développement et de certification des compétences numériques) et une certification Simplon.

Avoir une bonne maîtrise de son environnement numérique, c'est bien entendu important pour faciliter son insertion professionnelle, quelle que soit la branche d'activité, mais c'est également une nécessité pour pouvoir exercer pleinement sa citoyenneté, la relation avec les services publics étant de plus en plus dématérialisée. Nous dégageons pour cela depuis le début de l'année 2h par semaine pour chaque collaborateur (cela représente 200h potentielles sur la durée d'un parcours). Au-delà de cet objectif, nous souhaitons que nos collaborateurs en insertion qui ont une bonne maîtrise puissent également participer à l'effort d'inclusion numérique du territoire en mettant à profit ces 2h pour former des personnes en situation d'exclusion numérique. Nous avons passé dans ce cadre une convention avec une MJC de proximité. Ainsi, nos collaborateurs en parcours d'insertion seront eux aussi en capacité de pouvoir apporter à d'autres.

Cette action s'inscrit dans un projet plus global piloté par STEP, de fabrique du numérique avec la mise en place d'une formation certifiante gratuite au métier de développeur logiciel, qui s'appuie sur les pédagogies développées par Simplon et permet de décrocher en 7 mois un titre de niveau III (nous lancerons une nouvelle promotion en 2019 après une première expérience réussie en 2018), de formations courtes très opérantes dans le domaine du numérique qui s'adressent aux salariés ou demandeurs d'emploi et d'un studio de développement, nouvelle activité support de notre entreprise d'insertion.

Contact STEP

Kenny BERTONAZZI, kbertonazzi@step-sa.fr
Technopole Hélioparc - 64 000 PAU
05 59 14 78 79 - www.step-sa.fr



UN BUS NUMÉRIQUE



- ▶ Structure : **APEFEM**
- ▶ Département : **Gironde**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

L'Entre Deux Mers et le Sud-Gironde sont des territoires ruraux mal desservis en moyen de transport et la mobilité durable reste difficile à mettre en place au regard de l'étendue et de la faible densité de la population. Le Sud-Gironde connaît depuis 4 à 5 ans un durcissement de la précarité y compris dans les centres bourgs.

Comme en Gironde, le chômage de longue durée augmente et touche les jeunes de moins de 25 ans. Le taux d'allocataires du RSA reste dans la moyenne départementale avec une proportion élevée de femmes (57,5%). Le niveau d'étude et de formation professionnelle est plus bas que la moyenne départementale, le taux d'illettrisme important. L'accessibilité aux services et à l'information est inégale.

L'Atelier et Chantier d'insertion, APEFEM, partage ce constat et souligne une rupture numérique des personnes précaires ou âgées. L'évolution des services dématérialisés (CAF, Inscription Pôle emploi, déclaration des impôts en ligne, ...) nécessite de la maîtrise et du matériel numérique ainsi qu'un abonnement chez un opérateur internet.

... A LA SOLUTION

Fort de ce constat, nous avons répondu à un appel à initiative du département en 2016 et avons été retenu comme lauréat pour notre projet @pefem rural'iT. Il consiste, via un fourgon itinérant à réduire la fracture numérique en milieu rural et à intervenir auprès d'une population démunie financièrement. Dans ce cadre, un fourgon a été aménagé avec la mise à disposition de 2 ordinateurs et 2 tablettes. Le bus sillonne, depuis mars 2018, 19 communes des environs de la Réole. Une salariée, recrutée au 1^{er} février 2018, accompagne les personnes :

- # Dans le traitement de leurs dossiers administratifs ; ce qui leur permet de ne pas avoir de rupture entre la réception d'un courrier et leur intervention auprès de l'administration et évite ainsi un retard dans le versement d'allocations, indemnités ou pensions.
- # Dans la recherche des bons contacts pour la résolution de leurs problèmes et ce afin de prévenir des situations qui pourraient devenir urgentes pour le logement, le droit du travail, le manque alimentaire, les addictions, la santé, les violences, ...
- # Dans leur recherche d'emploi.
- # Dans toutes demandes en ligne (pré-demandes CNI et passeport, permis de conduire, ...).

De mars à décembre 2018, plus de 340 personnes ont bénéficié du bus numérique (20% de personnes en activité, 27% en recherche d'emploi et 51% de seniors). Les demandes formulées portaient souvent sur l'accès et l'utilisation des portails de la CAF, CPAM, MSA, Pôle emploi, CARSAT, Agence Nationale des Titres Sécurisés. Notre action, dont l'utilité est confirmée, se poursuit en 2019.



Contact APEFEM

Anne-Marie BIOY, asso.apefem@orange.fr
10 rue des Jacobins - 33 190 LA REOLE
09 67 85 19 17 - apefem.jimdo.com



DU COMMERCE NUMÉRIQUE POUR DÉVELOPPER NOS VENTES



- ▶ Structure : **Ricochets**
- ▶ Département : **Dordogne**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

L'association Ricochets, par l'intermédiaire d'un chantier d'insertion, collecte et trie des vêtements et tissus. Une partie des vêtements ainsi triés est vendue à la boutique La Bobine. Le reste sert de matière première pour la création d'objets textiles originaux vendus sous la marque Les bobinettes sous deux collections (City et Blue Jean) avec une large gamme de sacs, tabliers, housses de tablettes, pochettes, ...

Les créations ainsi réalisées par les couturières en insertion sont distribuées par un réseau de revendeurs (ressourceries, boutiques de créateurs ou spécialisées) et en direct sur Internet, par le biais d'une page de vente sur Etsy.

... À LA SOLUTION

Dès la création de la marque, Ricochets a fait le choix du numérique comme levier de vente de ses produits. L'objectif recherché était double :

- # Elargir la zone de chalandise pour faire connaître Les bobinettes au-delà de notre région.
- # Développer les compétences des salariés en insertion en les formant aux outils numériques et aux techniques de la vente à distance.

Pour accroître la notoriété de ses produits, Ricochets utilise différents outils de marketing digital, avec l'appui d'un cabinet de conseil : emailing, campagnes SMS, publicité Google, réseaux sociaux, ... Si, pour Ricochets, l'utilisation de ces outils en est encore à ses débuts, les perspectives sont encourageantes, avec le recrutement d'un chargé de développement pour la commercialisation des bobinettes, le développement d'un site e-commerce qui évitera la mise en concurrence directe avec les autres vendeurs d'Etsy et la sécurisation des parcours d'insertion avec une évolution des compétences acquises.



Contact Ricochets

Charles DE TAILLAC, c.detaillac@ricochets-asso.fr

ZA de Théorat - 24 190 NEUVIC

05 53 81 63 06 - www.ricochets-asso.fr - www.les-bobinettes.fr



UNE ACTIVITÉ DE MARKETING DIGITAL



- ▶ Structure : **Presta**
- ▶ Département : **Gironde**
- ▶ Type : **Entreprise d'insertion**

Du CONSTAT ...

Depuis 1999, Presta est spécialisée dans le mailing postal, qui est encore aujourd'hui un excellent outil de marketing direct.

Nous effectuons la mise sous pli ou sous film, la personnalisation, l'adressage et l'affranchissement de tous types de documents (lettres, courriers publicitaires, courriers de gestion, journaux, ...). Nous les déposons ensuite à la Poste à destination de la France entière et nous acheminons aussi des colis.

En 2012, Presta a souhaité faire évoluer son offre afin de gagner en réactivité, en souplesse et afin d'être au plus près du marché et des besoins de sa clientèle qui cherche à optimiser ses moyens de communication.

... A LA SOLUTION

Ainsi, notre offre de service a évolué en direction du Marketing digital : nous assurons le routage numérique des documents de nos clients en proposant des campagnes emailings et SMS.

Cette stratégie de marketing digital répond à l'environnement connecté dans lequel nous évoluons : la tablette, le téléphone mobile et smartphone sont devenus des médias de proximité incontournables qui permettent une mise en relation constante et intime avec le client ou le prospect. En effet, ce sont les seuls objets connectés portés en permanence sur soi.

Cette offre de service représente un moyen de communiquer facile et peu coûteux qui peut se mettre en œuvre quasi instantanément. Il permet de répondre aux nouvelles attentes des consommateurs. Les campagnes de SMS ont des résultats supérieurs aux autres canaux.

En outre, l'envoi en grand nombre des documents dématérialisés par sms et par email, participe au respect de l'environnement en diminuant la consommation de papier.

Contact Presta

Christel DIOT, c.diot@eipresta.fr

6 rue François Arago - 33 700 MERIGNAC

05 40 12 12 99 - www.eipresta.fr



DES ATELIERS POUR RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE



- ▶ Structure : **AIPIS**
- ▶ Département : **Lot-et-Garonne**
- ▶ Type : **Association Intermédiaire**

DU CONSTAT ...

AIPIS est une association intermédiaire agissant en territoire rural.

Nous avons constaté une difficulté de nos salariés, dans l'utilisation des outils numériques. Aussi, nous avons souhaité les accompagner dans leur familiarisation et leur usage comme par exemple l'inscription et l'utilisation du site de Pôle emploi, la création d'un Compte Personnel de Formation, comment créer un CV et une lettre de motivation ou encore où trouver des formations en alternance pour les plus jeunes.

AIPIS souhaite se tourner vers la réduction de la Fracture Numérique en territoire rural afin de faciliter la recherche d'emploi de ses salariés.

... À LA SOLUTION

Le dispositif mis en place par AIPIS, sous forme d'ateliers gratuits, vise à aider les personnes en difficulté à utiliser tous les outils numériques, du simple ordinateur, à la tablette, au smartphone, et même le téléviseur ! **Voir le programme !**

AIPIS propose des ateliers sur la création et l'utilisation d'une adresse mail, le transfert et classement de ses photos, l'utilisation de Word ou encore Excel, l'organisation de vidéoconférences grâce à Skype, ou même simplement se renseigner sur les dangers d'internet et comment y faire face.

Des formations sécurité en e-learning en partenariat avec la médecine du travail du Lot-et-Garonne sont aussi assurées. Pour les plus autonomes, des ordinateurs en libre accès permettent de consulter leur messagerie ou de naviguer sur internet par exemple.

Ces ateliers doivent permettre une meilleure compréhension et autonomie pour accéder à l'inclusion numérique du public en insertion. Ils sont ouverts à tous nos salariés.

Action amorcée récemment, nous ne pouvons à ce jour en mesurer les impacts.

Contact AIPIS

Thierry POLLONI, dir-aipis@orange.fr

11 avenue Rondereau - 47 200 MARMANDE

05 53 64 07 04 - www.aipis.fr



L'AUTONOMIE DIGITALE POUR TOUS !



- ▶ Structure : **Diagonales**
- ▶ Département : **Charente-Maritime**
- ▶ Type : **Régie de Quartiers**

DU CONSTAT ...

La digitalisation concerne tous les citoyens, dans la gestion de leur vie quotidienne comme dans leur activité salariée.

En SIAE, l'accompagnement des parcours évolue dans ce cadre, avec une offre de services à destination des salariés en parcours d'insertion qui prend en compte la transition vers les formats numériques : connexion aux sites administratifs, vidéo sur les gestes professionnels, applications pour smartphones, ... L'activité bureautique demeure la principale entrée numérique du référentiel de certification de Conseiller en Insertion Professionnelle et Encadrant Technique d'Insertion.

Le développement des compétences, à l'ère du numérique, s'impose donc, tant pour les permanents que pour les salariés en parcours.

... A LA SOLUTION

Net SOLIDAIRE est un opérateur d'inclusion numérique basé sur un réseau d'acteurs de l'action sociale. Nous intervenons aux côtés des travailleurs sociaux pour leur proposer un soutien dans les actions d'accès aux droits des personnes accompagnées. Concrètement nous intervenons sur des actions de médiations numériques pour accompagner vers l'autonomie digitale les publics en difficulté avec le numérique. Nous formons aussi les acteurs sociaux qui ont vu leur métier muter avec l'arrivée du numérique. Notre posture est celle de la médiation, nous n'intervenons pas sur le fond mais sur la forme. Un accompagnement numérique est toujours réalisé en coordination entre l'accompagnateur référent, le médiateur et la personne accompagnée.

Nous travaillons par bassin de vie en recrutant des habitants, en les formant à la médiation numérique (3 mois) et en les mettant au service des acteurs de l'action sociale quartier par quartier, village par village. Nos partenaires sont les CCAS, les centres sociaux, les ACI, les médiathèques, les régies de quartier et autres points emploi. Concrètement, ce sont tous les acteurs de l'action sociale qui sont invités à rentrer dans le réseau d'inclusion numérique Net SOLIDAIRE.

Contact Net Solidaire / Diagonales

Pierre GASTÉ, pgaste@netsolidaire.org

41 avenue Danton - 17 000 LA ROCHELLE

05 46 34 32 32 - <http://regiedequartiersdiagonales.org> - <https://netsolidaire.org>



LA DIGITALISATION AU SERVICE DE LA DYNAMISATION DE L'IMPACT SOCIAL ET ÉCONOMIQUE



- Structure : **La Conciergerie Solidaire**
- Département : **Gironde**
- Type : **Entreprise d'insertion**

DU CONSTAT ...

Créée en décembre 2010 sur Bordeaux, la Conciergerie Solidaire propose aux entreprises et à leurs collaborateurs ainsi qu'aux habitants des quartiers, un service de conciergerie. Les concierges ont pour rôle de répondre aux besoins des clients abonnés. En 2015, l'entreprise d'insertion s'est donnée de nouveaux défis et l'ambition de changer d'échelle avec un développement du modèle de conciergerie. Considérant cet enjeu, l'entreprise a fait le constat :



- # D'un système d'informations traditionnel (ERP, CRM, solutions e-commerce) inadapté.
- # D'un agrégat hétérogène d'outils pour gérer les flux au quotidien et non approprié à notre développement.

... À LA SOLUTION

Un « Design Sprint », mené par un consultant externe et impliquant toutes les parties prenantes a permis de faire émerger un nouveau concept de service numérique pour accélérer notre croissance. Ce service numérique a permis de développer de nouvelles offres, une communication instantanée, une relation agile entre utilisateurs, une logistique de proximité, des micropaiements, la gestion des flux et leur traçabilité.

Il s'agit d'une interface web (déclinée prochainement en application smartphone) permettant aux abonnés de générer des demandes de service, suivre le déroulement des prestations, payer en ligne et converser avec leur concierge, et aux équipes de la conciergerie, d'enregistrer toutes les informations relatives à la réalisation des prestations.

Les impacts sur l'activité :

- # Une amélioration de la qualité de services par l'accès en temps réel à l'information par tout collaborateur de la conciergerie.
- # Une optimisation des process par l'harmonisation et l'« industrialisation » du traitement des demandes.
- # Un gain en efficacité et une réduction des coûts de gestion par la suppression de la relation client/fournisseur entre La Conciergerie Solidaire et ses partenaires de services.

Les impacts pour les salariés en parcours :

- # La numérisation des process d'activité par un service s'approchant, dans l'usage, d'un progiciel permettant de glisser d'une formation centrée sur la transmission de consignes à une formation visant l'acquisition de compétences « certifiables ».
- # Les concierges, libérés d'une transcription fastidieuse des informations relatives au suivi des prestations, sont invités à transférer leur attention sur la relation aux abonnés et développer ainsi leur sens du service, de la qualité et de la satisfaction client.

Contact La Conciergerie Solidaire

Juliette BAUMANN, si@conciergerie-solidaire.fr
 87, quai des Queyries - 33 100 BORDEAUX
 09 67 59 74 01 - www.conciergerie-solidaire.fr



MISE EN PLACE D'UNE FORMATION D'ACCÈS AU NUMÉRIQUE



- ▶ Structure : **Isle et Dronne**
- ▶ Département : **Gironde**
- ▶ Type : **Atelier et Chantier d'insertion**

DU CONSTAT ...

Dans le cadre d'une action de communication mutualisée et coordonnée par INAÉ, l'Association ISLE & DRONNE s'est dotée, courant 2016, d'un site internet pour mieux communiquer sur son projet et sur ses actions, mais également auprès de ses salariés. En effet, dans le cadre de ses obligations légales, ISLE & DRONNE se doit de mettre à disposition de l'ensemble de ses salariés de nombreux documents : règlement intérieur, complémentaire santé, convention collective, congés annuels, offre de formations, notes de services diverses, ... Dans une logique de développement durable, nous avons fait le choix de dématérialiser ces documents pour les rendre accessibles via un espace privé au personnel de l'association. Cette évolution des pratiques dans l'entreprise était l'occasion de préparer nos salariés au développement de la dématérialisation des services et des démarches administratives associées. Nous avons considéré que la méthodologie optimale était de faire ensemble, d'autant que pour lutter efficacement contre l'illettrisme et l'illettrisme numérique, il faut avant tout lever les hontes et stratégies de compensation que chacun a bâti autour de lui.

... A LA SOLUTION

Dans ce contexte, ISLE & DRONNE a organisé une Formation d'Accès au Numérique pour permettre à l'ensemble de ses salariés d'accéder en autonomie à cet espace privé, ce qui requiert au minimum d'avoir une adresse mail et des connaissances de base pour utiliser les outils numériques. Nous souhaitons nous appuyer sur cette mise en situation d'apprentissage concrète pour permettre à nos salariés de découvrir et acquérir la maîtrise des Techniques d'Information et de Communication afin de devenir plus autonomes dans la réalisation de leurs démarches d'insertion sociale et professionnelle. Cette action de formation avait donc pour objectif de transférer les savoir-faire nécessaires à l'accès, la consultation et l'exploitation des rubriques et des informations de notre site mais aussi de l'ensemble des sites, applications et services proposés par les organismes et services liés à la santé, la famille, le logement, la mobilité, l'emploi, la banque et les assurances, ... Elle s'est décomposée en cinq thèmes supports : mon entreprise, les services publics, mon parcours formation, mon parcours emploi, mes projets et mes démarches professionnelles. 43 salariés d'ISLE & DRONNE ont été positionnés sur la formation, sans sélection préalable et répartis en sous-groupes de 4 à 5 personnes, pour ajuster les interventions aux besoins individuels et faciliter les apprentissages. Nous sommes persuadés que, sans cette obligation de formation dans un cadre professionnel, beaucoup de salariés touchés par l'illettrisme numérique, n'auraient pas fait la démarche. Cette action a permis de contribuer à replacer les salariés en tant qu'acteur de leur parcours de vie, et les replacer dans une dynamique de citoyenneté active.



Contact Isle et Dronne

Jean-Philippe BURJADE, direction@isleetdronne.fr
3 rue Le Barrage - 33 660 PORCHERES
05 57 49 74 62 - www.isleetdronne.fr