

**FACE**

Les volontaires contre l'exclusion

# CATALOGUE MÉDIATION 2022

# INTRODUCTION : LA MÉDIATION

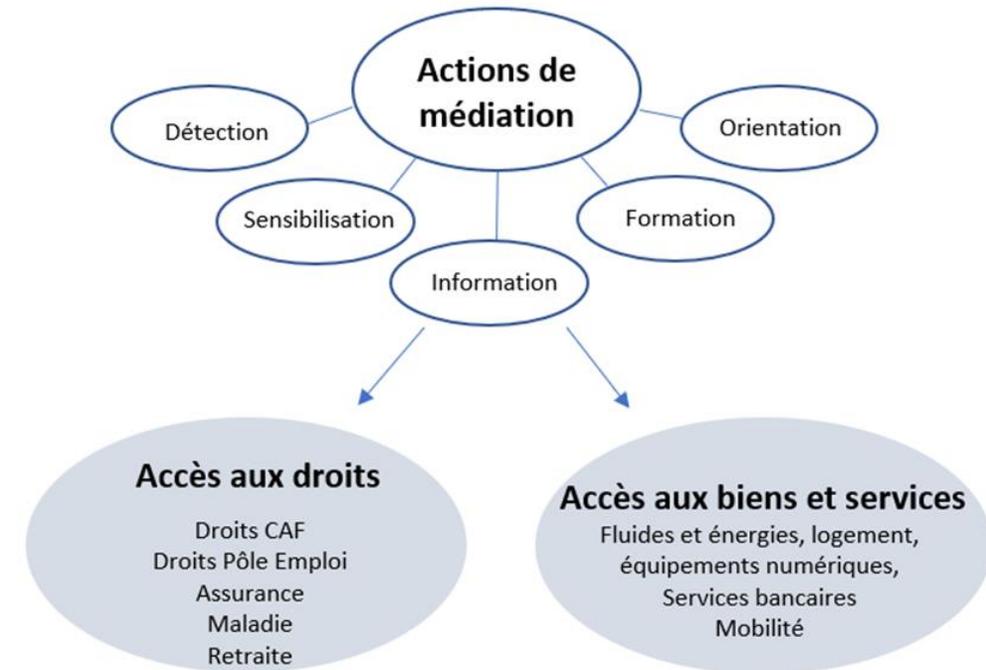
La médiation sociale est une forme innovante d'intervention et de régulation sociale qui vise à favoriser le « mieux vivre ensemble ». **La médiation recouvre les actions visant à accompagner les publics dans une pluralité de démarches liées au quotidien.** La médiation peut ainsi être sociale, budgétaire, énergétique et/ou numérique. Elle peut porter sur l'accès aux droits sociaux, biens et services publics, l'accès et la maîtrise des fluides et énergies, la prévention et la gestion des impayés (charges, loyer), la maîtrise budgétaire et financière, la maîtrise des outils numériques et l'accès aux démarches dématérialisées.

Dans ce cadre, les médiateurs et médiatrices des structures FACE interviennent auprès des bénéficiaires en développant **des actions d'information, de sensibilisation, de formation et d'orientation.** Les actions de médiation peuvent-être développées en partenariat avec une diversité d'acteurs parmi lesquels : les entreprises de l'énergie, les bailleurs, les banques, les mutuelles, les caisses de retraite, etc.

FACE est **membre adhérent du réseau France Médiation.** Ce réseau compte plus de 80 membres experts dans le champ de la médiation. Dans ce cadre, FACE a participé à la création de l'observatoire de la médiation sociale.

Référent FACE : **Etienne BRASSEUR**

Contact : [e.brasseur@fondationface.org](mailto:e.brasseur@fondationface.org)

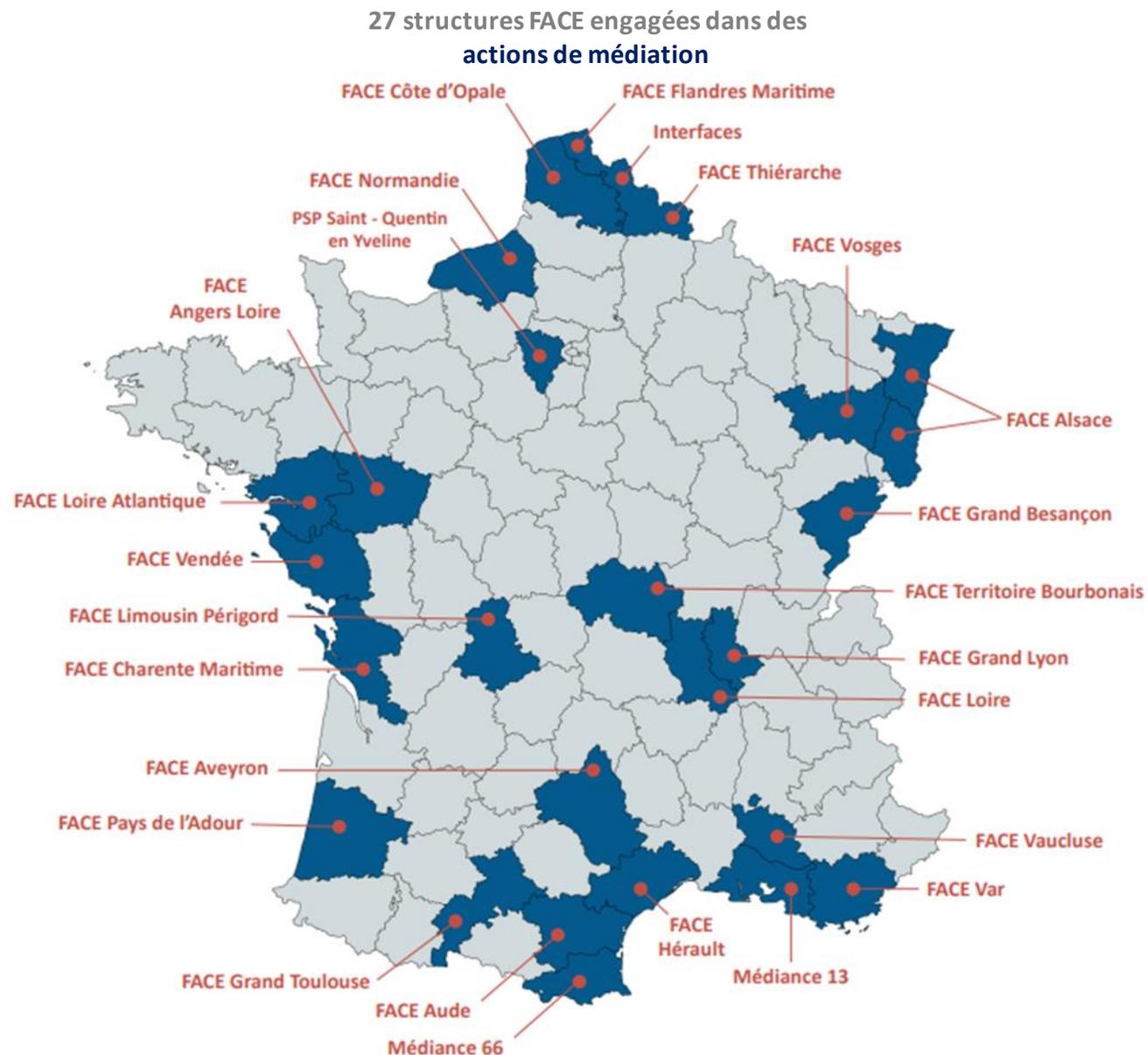


# LA MÉDIATION DANS LA COMMUNAUTÉ FACE

Au national, FACE pilote **un projet de médiation bancaire et numérique**, développé en partenariat avec **La Banque Postale** (cf. : fiche projet spécifique) et CIVIGAZ, **un projet de médiation dans le logement** (précarité énergétique, accès aux droits et services), développé en partenariat avec **GRDF**.

Au niveau local, plusieurs **actions et projets de médiation** sont également portés. C'est notamment le cas pour les structures de médiation de la communauté FACE: **Médiance 66, Médiance 13, Interfaces, le PSP de Saint - Quentin en Yvelines**.

En 2022, on compte **27 structures de la communauté FACE actives** dans le champ de la médiation.



# SOMMAIRE

Les actions de médiation se déploient sur 5 thèmes :

1

Précarité énergétique & éducation aux écogestes - **p 5**

2

Logement - **p 26**

3

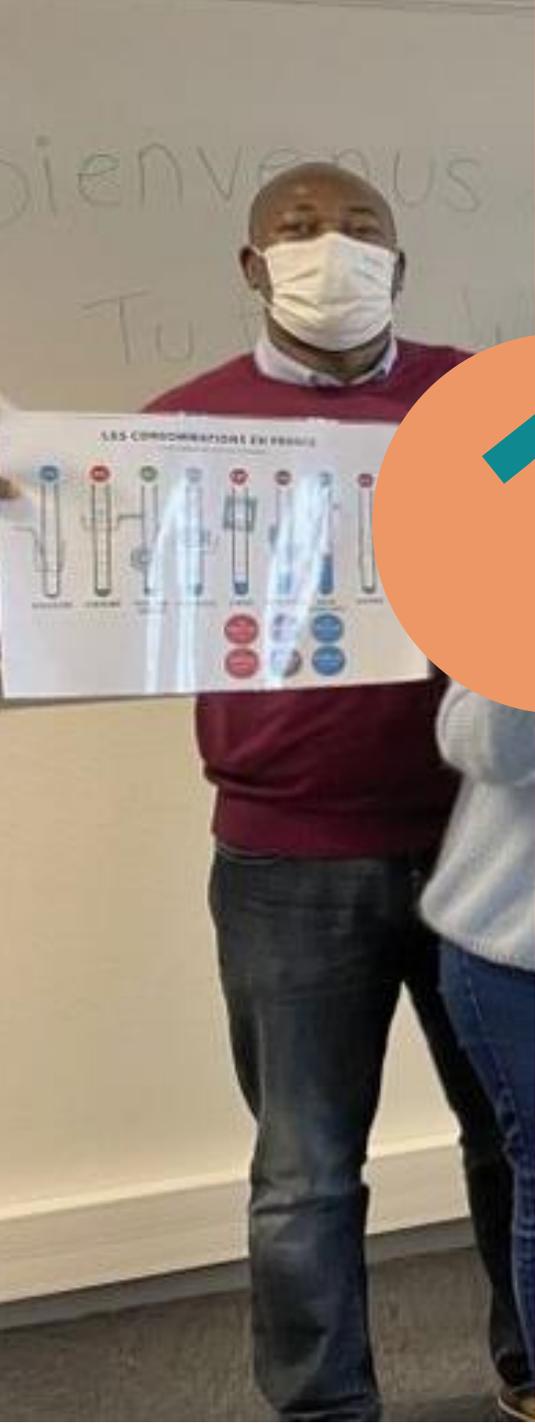
Inclusion numérique - **p 43**

4

Accès aux droits, biens et services et mobilité - **p 59**

5

Inclusion financière & éducation budgétaire - **p 71**



1

# PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE & ÉDUCATION AUX ÉCOGESTES

12 projets



# PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE & ÉDUCATION AUX ECOGESTES

20% des Français et des Françaises déclarent avoir souffert du froid pendant l'hiver et 3,5 millions de ménages sont en situation de précarité énergétique. La précarité énergétique est définie comme « la difficulté qu'éprouve un ménage à disposer de la fourniture d'énergie nécessaire à la satisfaction de ses besoins élémentaires en raison de l'inadaptation de ses ressources ou de ses conditions d'habitat » (Loi Grenelle II, 2010).

Dans ce contexte, des actions de médiations sont menées dans le réseau de FACE pour informer, sensibiliser et lutter contre cette précarité.



**3,5 millions de personnes\***

sont touchées par la précarité énergétique

**1/3 des locataires**

sont en précarité énergétique

**4,8 millions de logements**

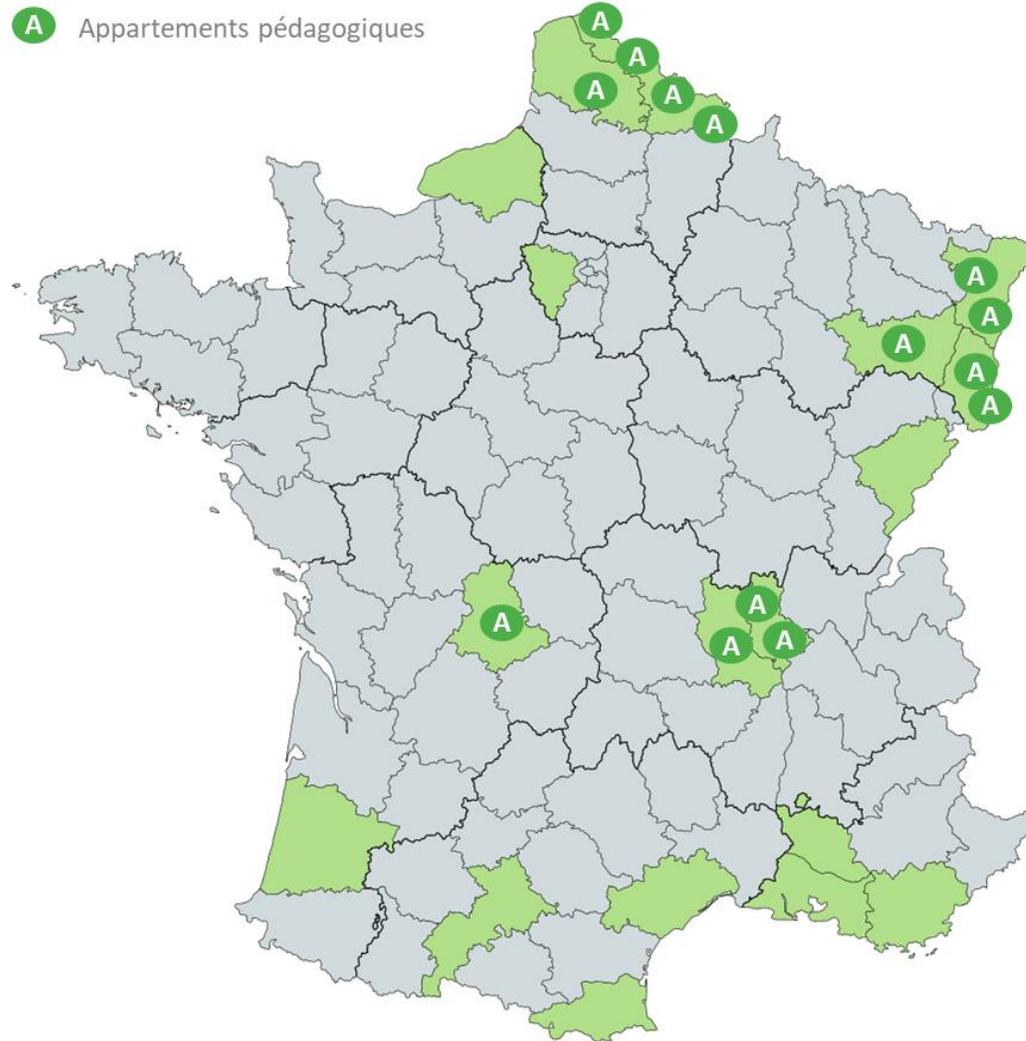
sont des « passoires thermiques » (DPE F ou G)

\* Chiffres de l'ONPE.

# PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

19 structures FACE engagées dans des actions de lutte contre  
la **précarité énergétique**

**A** Appartements pédagogiques



# LISTE DES PROJETS

- Appartement pédagogique – FACE Alsace, Face Thiérache, Interfaces, FACE Limousin Périgord, FACE Loire (Appartement mobile), FACE Vosges, FACE Côte d’Opale, FACE Flandre Maritime
- Ateliers collectifs sur les écogestes – Médiance 13, Médiance 66, FACE Vaucluse, FACE Var
- Civigaz – Fondation FACE
- Diagnostic pour un usage économe du logement – FACE Loire, FACE Côte d’Opale
- Escape Game itinérant écogestes, tri sélectif, consommation responsable – FACE Thiérache
- Lutte contre la pauvreté en milieu rural – Médiance 66
- Médiation pour prévenir les impayés d’électricité, gaz et eau – Médiance 13, FACE Côte d’Opale, Interfaces, FACE Hérault, Médiance 66, FACE Limousin Périgord, FACE Grand Toulouse, PSP Saint Quentin en Yvelines, FACE Vendée, FACE Var
- Plan grand froid plan canicule – Médiance 66
- Programme défi énergie CAF – FACE Flandre Maritime, FACE Thiérache, Interfaces
- Sensibilisation du jeune public à l’environnement – Médiance 66, Interfaces, FACE Grand Toulouse, FACE Limousin-Périgord
- Visites à domicile sur les écogestes auprès du public en situation de handicap – Médiance 66
- Chasse aux gaspi économies et initiatives locales – Fondation FACE

L'appartement pédagogique (AP) est un outil ludique qui permet aux visiteurs et visiteuses de découvrir les bons gestes à adopter au quotidien dans leur lieu de vie, en passant par toutes les pièces du logement (cuisine, salle d'eau, salon, chambres).

**Public cible** : tout public.



## ACTIONS MENÉES

**Les actions menées dans les appartements pédagogiques :**

- Maîtrise des consommations d'énergie et d'eau
- Entretien du logement
- Sensibilisation aux écogestes
- Prévention aux risques d'accidents domestiques
- Réduction et gestion des déchets

Les AP sont équipés de divers appareils électroménagers consommateurs d'énergie permettant ainsi de reproduire les situations de la vie courante.

Les conseils sont prodigués sous la forme d'une visite guidée de l'appartement et d'ateliers thématiques.

**Exemples d'ateliers thématiques réalisés :**

- Réalisation de produits ménagers économiques et durables
- Lecture et compréhension des factures d'énergies
- Un serious Game autour de la maîtrise du budget
- Mes démarches pour un premier logement
- L'accès au droit

**Statut** : en cours

**Où** : Calais, Roubaix, Strasbourg, Colmar, Saint-Louis et Ostwald, Fourmies

**Financier/ Bailleur** : département, les bailleurs sociaux peuvent mettre à disposition un appartement

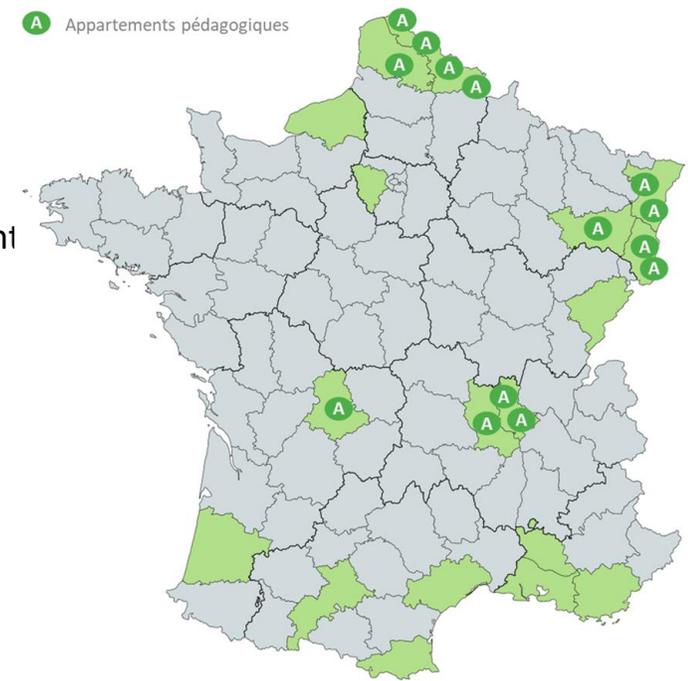
**Structures impliquées** : FACE Alsace, Face Thiérache, Interfaces, FACE Limousin Périgord, FACE Loire (Appartement mobile), FACE Vosges, FACE Côte d'Opale, FACE Flandre Maritime

## Les évolutions

- Une application virtuelle a été développée par FACE Thiérache et FACE Flandre Maritime
- Variante avec le camping-car proposée par FACE Loire, qui permet de toucher plus de public en se déplaçant dans différents quartiers (prioritaires, ruraux...). le camping-car est aménagé comme un appartement.

## RÉSULTATS

- 14 appartements pédagogiques dans la communauté FACE



# Verbatim d'une visiteuse

---



*"J'ai eu l'occasion d'emmener un groupe d'enfants. Ils ont été très réceptifs aux explications ludiques. Ils ont pris en compte les conseils donnés et ils ont su les appliquer au quotidien. Un grand bravo à vous".  
Médiatrice à la Maison des enfants, visiteuse de l'appartement de FACE  
Thiérache à Fourmies*

L'objectif des ateliers collectifs écogestes est de transmettre les informations aux habitants et habitantes sur différents thèmes.

**Public cible** : tout public (habitants du quartier, usagers des structures partenaires)



## ACTIONS MENÉES

Organisation, 3 à 4 fois par an, de demi-journées d'ateliers collectifs dans des points d'accueil portant sur des thèmes variés :

- Sensibilisation aux écogestes
- Consommer à moindre coût
- Création de produits ménagers à moindre coût
- Explication du chèque énergie
- Compréhension des factures d'énergie
- Information sur les droits et devoirs des locataires

Les partenaires peuvent animer des ateliers.

Cette action est innovante car il y a plusieurs stands qui représentent, pour chacun, une thématique de la vie quotidienne. Les participants doivent passer sur chaque stand pour obtenir à l'issue un « certificat du bon consommateur » et un ensemble de « goodies » (dotations remises par les fournisseurs d'énergie: ampoules, mousseurs, thermomètre, plaquette d'infos...).

Médiance 66, FACE Vaucluse, FACE Var organisent également des ateliers collectifs sur la maîtrise des énergies et des fluides avec différents partenaires.

## RÉSULTATS

- 50 personnes par journée d'ateliers (150 par an)

**Date de lancement du projet** : 2021

**Où** : Marseille, Perpignan

**Financier/ Bailleur** : subvention labellisée France Services + PCB, subvention politique de la ville, subvention des entreprises privées fournisseurs d'énergie (Médiance 13),

**Budget** : 15 000 € pour 150 bénéficiaires (Médiance 13)

**Structures impliquées** : Médiance 13, Médiance 66, FACE Vaucluse, FACE Var

**Partenaires** : EDF, Maison de l'eau SEMM, ENGIE, GTR, Haribo (Médiance 13), Engie – EDF – CAF des PO – Veolia Eau – Contrat de ville Perpignan – Maisons et Régies de quartier de Perpignan, Point Info Jeunesse Bompas

**Livrables**: Kit énergie

En février 2015, la **Fondation Agir Contre l'Exclusion** (FACE) et GRDF ont créé **CIVIGAZ, une mission sur la sécurité gaz et la détection de la précarité énergétique**, avec le soutien des ministères en charge de la Ville, de la Jeunesse, des Sports et de la Transition écologique.

Coordonnée au niveau national par la Fondation FACE, la déclinaison du programme sur les territoires s'appuie sur des associations locales et des volontaires en service civique. Ils sont outillés, formés et encadrés pour se rendre au domicile de ménages modestes, les **sensibiliser à la sécurité des installations intérieures gaz** et à la **maîtrise des énergies**.

Entrer chez ces ménages est également une opportunité de **détecter des potentielles situations de précarité** liées à des problématiques **financières**, de **gestion des consommations énergétiques** ou de **qualité du logement**. Le cas échéant, les volontaires et l'association locale porteuse proposent de faire **le lien entre ces ménages et les acteurs du territoire qui pourront les accompagner**. Les **ménages visités sont d'ailleurs systématiquement informés sur les acteurs et dispositifs d'aide locaux existants**.

The logo for CIVIGAZ is displayed in a large, blue, sans-serif font. The letters are bold and modern, with a slight shadow effect.

## Projet d'intérêt général

**Référent.e FACE :** Etienne BRASSEUR et Laurence ALLIX

**Contact :** e.brasseur@fondationface.org

**Date de lancement du projet :** 2015

**Financier/Bailleur :** GRDF et agence service civique

**Structures de la communauté FACE impliquées :** FACE Côte d'Opale, FACE Grand Toulouse, FACE Pays de l'Adour, FACE Vaucluse, FACE Normandie, Médiance 13, FACE Vendée, FACE Limousin-Perigord

**Structures hors réseau impliquées :** la Pléiade, PIMMS Paris, Réciprocité, Unis-cité

**Livrables :**

Bilan nominatif (par VSC)

Civigazette (reporting par structure)

Bilan narratif (par structure) : grands indicateurs & actions entreprises par et pour les volontaires.

**Site** <https://www.fondationface.org/projet/civigaz/>

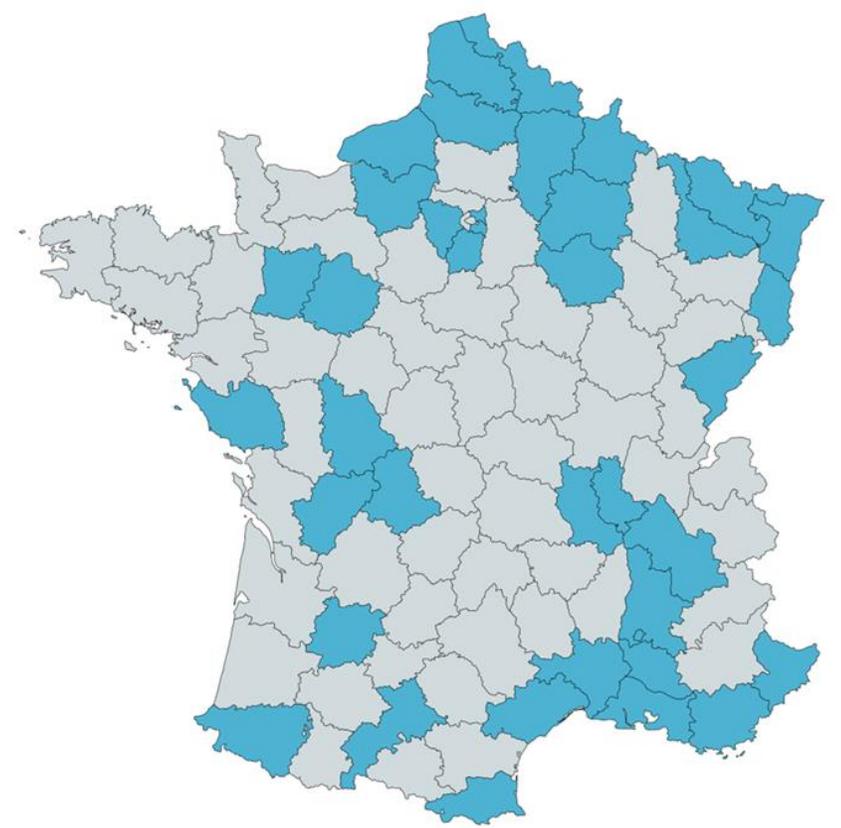
## RÉSULTATS

### Depuis 2015, Civigaz c'est..

- Plus de **85 000** habitants sensibilisés
- **1 000** volontaires en service civique mobilisés et accompagnés
- **45 structures pour 111 territoires** de déploiement
- Plus de **150 collectivités partenaires** et plus de **183 bailleurs sociaux** engagés
- Plus de **200 mobilisations d'acteurs sociaux, de l'énergie et de l'habitat**
- Plus de **8 000** situations liées au gaz potentiellement dangereuses détectées et traitées
- Plus de **4 000** ménages orientés vers des acteurs de l'action sociale et de la rénovation

### RESULTATS EN 2021-2022

- 3 165 personnes sensibilisées
- 240 situations dangereuses rencontrées dont 199 situations prises en charge
- 9% de personnes orientées vers les acteurs de l'action sociale et de la rénovation



# Verbatim de volontaires en service civique

---



*" En commençant la mission, j'ai été attiré par le côté social et humain. Avec CIVIGAZ, on voit le monde d'un autre point de vue parce qu'on ne se rend pas toujours compte de ce que les gens peuvent endurer chez eux. Pour conclure, CIVIGAZ m'apporte beaucoup et m'aide à aller vers les autres malgré mon caractère introverti.*

*" j'ai découvert ce service civique à la mission locale. J'ai pu commencer cette première expérience professionnelle en décembre 2021. Depuis mon arrivée, j'ai appris à travailler en groupe et j'ai développé une meilleure facilité d'intégration. Après mon service civique, j'aimerais intégrer un CAP Esthétique sur Pau "*

L'Escape Game itinérant est un outil ludique et pédagogique qui vise à :

- Sensibiliser, informer et éduquer aux écoGESTES, au tri sélectif et à la consommation responsable ;
- Limiter la consommation d'énergie des ménages et lutter contre la précarité énergétique ;

Ce projet s'inscrit dans le cadre d'un appel à projet sur la précarité énergétique du Département du Nord. L'idée est venue lors du COVID de faire un projet mobile pour « aller vers » plutôt que de faire venir des familles dans l'appartement pédagogique qu'anime FACE Thiérache.



## ACTIONS MENÉES

L'escape Game s'appuie sur un support itinérant (3 kakémonos) afin de pouvoir le déplacer sur l'ensemble du territoire.

- Salle 1 **sur les écoGESTES** : le participant devra retrouver les écoGESTES dans les pièces fictives (cuisine, salon, salle de bain) et dans les différents objets (multiprise...) pour trouver le chiffre dissimulé afin de pouvoir ouvrir les cadenas.
- Salle 2 **sur la consommation responsable** : le jeu porte notamment sur les fruits et légumes de saison.
- Salle 3 **tri des déchets** : le participant doit jeter les déchets dans la poubelle adéquate.

## RÉSULTATS

- L'objectif de **200 participants** en 2021 a été atteint. Cet outil a du succès, FACE Thiérache n'a pas eu à démarcher des clients.

FACE Loire lance un « Escape Game mobile » (format boîte) sur les thématiques écoGESTES, anti-gaspi, tri des déchets, mobilités, sobriété numérique.



Date de lancement du projet : 2021

Statut : en cours

Où : département du Nord

Financier/ Bailleur : département

Structures impliquées :

FACE Thiérache, projet FACE Loire

Partenaires : département, partenaires clients : CCAS, lycée, école de la 2<sup>ème</sup> chance, Prime toit, l'Aide Sociale à l'Enfance

L'objectif est d'effectuer un état des lieux de la dépense énergétique du logement (électricité, chauffage et eau) et d'apporter des conseils et des préconisations susceptibles de faire diminuer les factures.

Le DUEL est une action financée dans le cadre du Fonds de Logement Unique (FLU) de la Loire, par le Conseil général de la Loire, EDF et la Région Rhône Alpes.

**Public cible** : ménages ligériens relevant du public du Plan Départemental Action pour le Logement des Personnes Défavorisées (PDALPD) dont les factures d'eau et d'énergie semblent anormalement élevées



## ACTIONS MENÉES

Les ménages susceptibles d'être intéressés peuvent être repérés par les instances techniques du PDALPD ou orientés par un travailleur social.

Si un DUEL semble pertinent, le travailleur social de FACE Loire rencontre le ménage en question à son domicile pour faire un diagnostic technique et énergétique, donner des conseils personnalisés et du matériel pour faire des économies d'énergie.

Suivant les résultats du diagnostic, FACE Loire peut orienter le ménage à l'ALEC 42 qui apportera des conseils sur les dispositifs existants en matière d'aides.

FACE Côte d'Opale réalise une action un peu similaire qui est financée également par le Conseil départemental et qui vise à accompagner les ménages qui rencontrent des difficultés à payer leurs factures. Deux volets d'intervention peuvent être proposés: un accompagnement à une meilleure gestion du budget et à un accompagnement à la rénovation du logement si le diagnostic de performance énergétique relève que des travaux sont nécessaires.

## RÉSULTATS

- En 2021, 33 demandes d'interventions reçues, dont 31 diagnostics réalisés par FACE Loire, 1 réorienté à l'ALEC 42 pour un diagnostic de niveau 2.

**Statut** : en cours

**Où** : Loire, Côte d'Opale

**Financier/ Bailleur** : département de la Loire, Région Rhône Alpes, EDF

**Structures impliquées** : FACE Loire, FACE Côte d'Opale

**Partenaires** : ALEC 42, EDF, Département

**Livrables** : Kit énergie

Médiance 66 a répondu à un appel à projet de la Direction régionale de l'Économie, de l'Emploi, du Travail et des Solidarités pour effectuer des actions de médiation dans des villages en 2022. L'objectif est de lutter contre la pauvreté des personnes vivant en milieu rural.

**Public cible:** ménages en difficultés financières



## ACTIONS MENÉES

2 modes d'intervention sont proposés:

- Action de médiation sociale à domicile pour lutter contre la précarité énergétique
- ✓ Sensibilisation aux écogestes
- ✓ Diagnostic sur la situation financière des ménages
- ✓ Orientation vers une permanence de Médiance 66 si un accompagnement est nécessaire (ouverture de droit, PCB).

Les ménages ont été identifiés par les élus des deux communes rurales éloignées des administrations. Les personnes sont en situation d'impayés ou enregistrées comme personne vulnérable (inscription aux fichiers de la banque alimentaire ou resto du cœur, disposant d'aides...). Un encart dans le journal local a été rédigé afin de toucher d'autres personnes.

- Mise en place de trois réunions collectives d'accès au droit et d'inclusion numérique pour former les personnes aux démarches en ligne (CAF, retraites, impôts).

## RÉSULTATS

- Objectif d'une vingtaine de personnes à rencontrer

**Date de lancement du projet :** 2022

**Statut :** En cours

**Où :** Saint André

**Financier/ Bailleur :** Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

**Structures impliquées :** Médiance 66

**Partenaires :** DREETS, communes

L'objectif est de proposer un accompagnement pour lutter contre la précarité énergétique et hybride.

**Public cible** : bénéficiaires en situation d'impayés ou aux revenus modestes



## ACTIONS MENÉES

Il s'agit d'accueillir, d'informer et d'accompagner les familles en situation d'impayés ou avec des revenus modestes. Les bénéficiaires sont généralement orientés par un partenaire associatif, institutionnel ou une entreprise. L'accompagnement des personnes peut se faire dans les points d'accueil, à domicile ou par téléphone.

Mise en place d'actions d'information et de médiation :

- La fin des tarifs réglementés
- La compréhension des factures d'énergie
- La prévention des impayés
- L'explication du chèque énergie
- Sensibilisation à la consommation d'eau

Mise en place de délais de paiement adaptés.



## RÉSULTATS

- 5 000 clients d'ENGIE et EDF ont été sensibilisés (FACE Hérault)
- 1 223 personnes sensibilisées au chèque énergie, 639 actions de médiation relatives aux impayés des clients d'ENGIE, 2 146 actions de médiation relatives à la fin des tarifs réglementés (Interfaces)
- 1008 démarches traitées en 2021 de clients d'ENGIE, EDF, Gaz tarif réglementé (Médiance 13)

**Où** : Territoire d'intervention des clubs et structures de médiation

**Financier/ Bailleur** : EDF, Veolia...

**Structures impliquées** : Médiance 13, FACE Côte d'Opale, Interfaces, FACE Hérault, Médiance 66, FACE Limousin Périgord, FACE Grand Toulouse, PSP Saint Quentin en Yvelines, FACE Vendée, FACE Var

**Partenaires** : EDF, ENGIE, GAZ TARIF RÉGLEMENTÉ, VEOLIA, ENEDIS et GRDF, CAF, ENGIE, Iléo, Eau de Valenciennois, Eau de Marseille...

L'objectif est d'aller à la rencontre des locataires seniors afin de les sensibiliser aux écogestes en période de chaleur et de leur donner des conseils d'énergie pendant l'hiver.

**Public cible :** locataire du bailleur social de plus de 60 ans



## ACTIONS MENÉES

- Sensibilisation aux écogestes en période de chaleur. L'office 66 met à disposition auprès de ce public un ventilateur.
- Orientation des ménages auprès des CCAS pour qu'ils s'inscrivent au plan canicule.
- Sensibilisation aux économies d'énergie en période hivernale. L'office 66 met à disposition un radiateur d'appoint pour les locataires qui en ont besoin.
- Explication sur les différentes aides possibles (chèque énergie, FSL). Les conseils sont adaptés à chaque situation de la famille et à la configuration du logement. Les médiateurs de Médiance 66 sont accompagnés par un technicien de l'office dont le rôle est de recenser les besoins des locataires dans leur logement.

## RÉSULTATS

- 159 ménages visités pour le plan grand froid et canicule en 2021

Date de lancement du projet : 2021

Statut :

Où : Pyrénées Orientales

Financier/ Bailleur : Office 66

Structures impliquées : Médiance 66

Partenaires: Office 66

Livrable: livret remis à chaque locataire

Le projet vise à accompagner des familles à domicile durant 6 à 9 mois dans l'appropriation du logement pour une meilleure approche et maîtrise de leur consommation d'énergie.

**Public cible:** famille avec enfant de moins de 21 ans, allocataires des aides au logement

Afin de couvrir l'intégralité du département du Nord, FACE Thiérache, FACE Flandre maritime et Interfaces se sont associés, en 2021, pour répondre à l'appel à projet de la CAF du Nord.



## ACTIONS MENÉES

Accompagnement des familles à domicile durant 6 à 9 mois dans l'appropriation du logement pour une meilleure approche et maîtrise de leur consommation d'énergie.

- 4 visites à domicile par ménage ayant pour objectif :
  - ✓ Compréhension des factures d'énergie et des compteurs
  - ✓ Explication du fonctionnement des différents équipements
  - ✓ Aide dans les démarches administratives et d'accès au droit
  - ✓ Mise en place d'un suivi des consommations en eau, électricité
  - ✓ Mise en place du chèque énergie et du chèque eau
  - ✓ Distribution de kits énergie aux ménages accompagnés

Venez bénéficier d'un  
Kit Energétique Gratuit !!!

**N'hésitez pas !!!**  
Vous habitez la Communauté de Communes du Sud Avesnois, avez un enfant à charge et percevez de l'Aide au Logement ?  
FACE Thiérache en partenariat avec la CAF vous offre ce kit énergétique Gratuit, afin de faire des économies sur vos factures d'énergie !

## RÉSULTATS

- FACE Flandre Maritime : 62 familles suivies, 40 visites à domicile
- 22 entretiens sur site
- 115 familles accompagnées sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, 51 sur le Valenciennois

Date de lancement du projet : 2021

Durée actuelle : 12 mois

Statut : en cours (fin décembre 2023)

Où : département du Nord,  
Communauté de Communes du Sud  
Avesnois

Financier/ Bailleur : département

Structures impliquées : FACE  
Thiérache, FACE Flandre Maritime,  
Interfaces

Partenaires : département,  
Communauté de Communes du Sud  
Avesnois, CAF du Nord

L'objectif est de sensibiliser le jeune public à la préservation des ressources naturelles, aux écogestes et aux comportements écocitoyens.



## ACTIONS MENÉES

- Un médiateur de Médiance 66 intervient dans les écoles de Perpignan pour sensibiliser notamment les élèves de CM1 et CM2 à la consommation d'eau.
- Un médiateur d'Interfaces anime des ateliers collectifs dans un bus itinérant (Maison de l'eau mobile).
- FACE Grand Toulouse intervient dans quatre écoles élémentaires de quartiers QPV de Toulouse.
- FACE Limousin-Périgord organise quatre ateliers différents sur les écogestes dans des centres de loisirs des 3 QPV. Les enfants ayant suivi les quatre ateliers se verront remettre le diplôme de l'écocitoyen.
- Plusieurs appartements pédagogiques accueillent des enfants pour les sensibiliser aux écogestes.

## RÉSULTATS

- 338 élèves sensibilisés en 2021 dans les écoles (Médiance 66)
- 6 125 enfants sensibilisés sur 19 communes à la Maison de l'eau (Interfaces)



Date de lancement du projet : 2021

Statut : en cours

Où : Perpignan, 19 communes

Financier/ Bailleur : communes, Iléo

Structures impliquées : Interfaces, Médiance 66, FACE Grand Toulouse, FACE Limousin-Périgord

Partenaires : commune de Perpignan (Médiance 66) Iléo, France médiation (Interfaces), ENGIE, Caisse d'Épargne (FACE Grand Toulouse), GRDF (FACE Limousin-Périgord)

Médiance 66 a lancé en 2021 une action de médiation préventive contre la précarité énergétique au domicile des personnes en situation de handicap. L'objectif étant de sensibiliser les bénéficiaires aux économies d'énergie, à la sécurisation du logement et de contribuer au développement durable en valorisant les bonnes pratiques énergétiques et hydriques.

**Public cible** : personnes en situation de handicap.

Un partenariat a été réalisé avec l'association des paralysés de France. Le projet a reçu le prix Coup de Cœur du jury de la Fondation Banque Populaire du Sud dans la catégorie Innovation Sociale & Environnementale de la session de novembre 2021.



## ACTIONS MENÉES

- Réalisation de visites à domicile:
- ✓ Sensibilisation du public aux écogestes, à l'utilisation des équipements en toute sécurité dans le logement.
- ✓ Informations sur toutes les aides existantes (chèques énergie, chèque eau, FSL, aides pour la réhabilitation du logement).
- ✓ Remontées d'information auprès de l'APF lorsque que le médiateur a constaté que le logement n'était pas aménagé de manière ergonomique.
- ✓ Remise d'un kit énergie à chaque personne sensibilisée. Le kit étant offert par EDF.

## RÉSULTATS

- 20 bénéficiaires rencontrés en 2021, objectif de 20 personnes à rencontrer pour 2022

**Date de lancement du projet** : 2021

**Statut** : en cours

**Financier/ Bailleur** : Fondation banque populaire du Sud, aide matériel (Kit) EDF

**Structures impliquées** : Médiance 66

**Partenaires** : APF France handicap, Fondation Banque populaire du Sud, EDF

**Livrables**: remise d'un kit énergie

L'objectif du projet Chasse au gaspi est de sensibiliser les allocataires à la maîtrise des énergies et des flux, à la lutte contre le gaspillage alimentaire, au tri des déchets et aux initiatives locales dans une logique de prévention de la fragilité financière et de lutte contre l'isolement des seniors.

**Public cible:** personnes âgées (allocataires AGIRC-ARRCO non imposables)



## ACTIONS MENÉES

Chaque club a été mandaté de la tenue de 4 journées sur son territoire.

Le programme de la journée est divisé en 2 temps :

- Une conférence et des ateliers de sensibilisation aux écogestes, à la maîtrise des énergies et à la lutte contre le gaspillage alimentaire (repas convivial) ;
- Un atelier d'inspiration promouvant le bénévolat et le montage de projets citoyens.

## RÉSULTATS

- Sensibilisation de 842 allocataires Malakoff Humanis
- (128 actions en présentiels, 714 modules à distances)
- Taux de satisfaction des participants hétérogènes
- 16 journées d'actions organisées par 4 clubs FACE
- Un dispositif arrêté par Malakoff Humanis en 2021



**Date de lancement du projet :** 2018

**Statut :** terminé

**Où :** Saint-Junien, Colmar, Brive-la-Gaillarde, Strasbourg, Limoges...

**Financier/ Bailleur :** AGIRC-ARRCO

**Structures impliquées :** FACE Limousin-Périgord, FACE Loire, FACE Alsace, FACE Le Mans

**Partenaires :** Malakoff Humanis national et référents locaux, Cityzens Factory, acteur expert de la mobilisation citoyenne

# Verbatim de bénéficiaires

---



*"Faire des économies - Programme éco plutôt que les programme court - les différents types d'ampoules et les conseils, la disposition des aliments dans le frigo... - économies sur le budget restreint des retraités - faire la chasse aux gaspi ! - Chacun peut faire à sa mesure".  
Participant aux ateliers de FACE Alsace*

*"Que des gestes simples et solidaires peuvent améliorer facilement les choses, si tout le monde y met un peu du sien – toute initiative collective est à encourager – nous pouvons tous agir – s'investir pour partager – il faut commencer et faire" ! Participant aux ateliers de FACE Alsace*



**2**

**LOGEMENT**

**9 projets**



# LOGEMENT

Le **logement** peut également être un **vecteur de précarités en France**. En effet, le logement représente un poste de dépenses important pour les ménages français : **les ménages consacrent 18,5% de leurs revenus pour financer son habitation principale** (en incluant loyers, charges, taxes, remboursements d'emprunts, dépenses d'eau et d'énergie (INSEE). Par ailleurs, le taux d'effort portant sur **le logement pèse plus lourdement sur les ménages à faibles revenus**. Selon l'INSEE, le taux d'effort pour les ménages du premier quart de la distribution des niveaux de vie est de 24% (VS 11% pour les ménages plus aisés). En outre, les locataires du parc privé les plus modestes ont un taux d'effort net médian de 34 % contre 19 % pour les locataires les plus aisés.

**18,5%**

des revenus des ménages sont consacrés à financer leur habitation familiale

**30%**

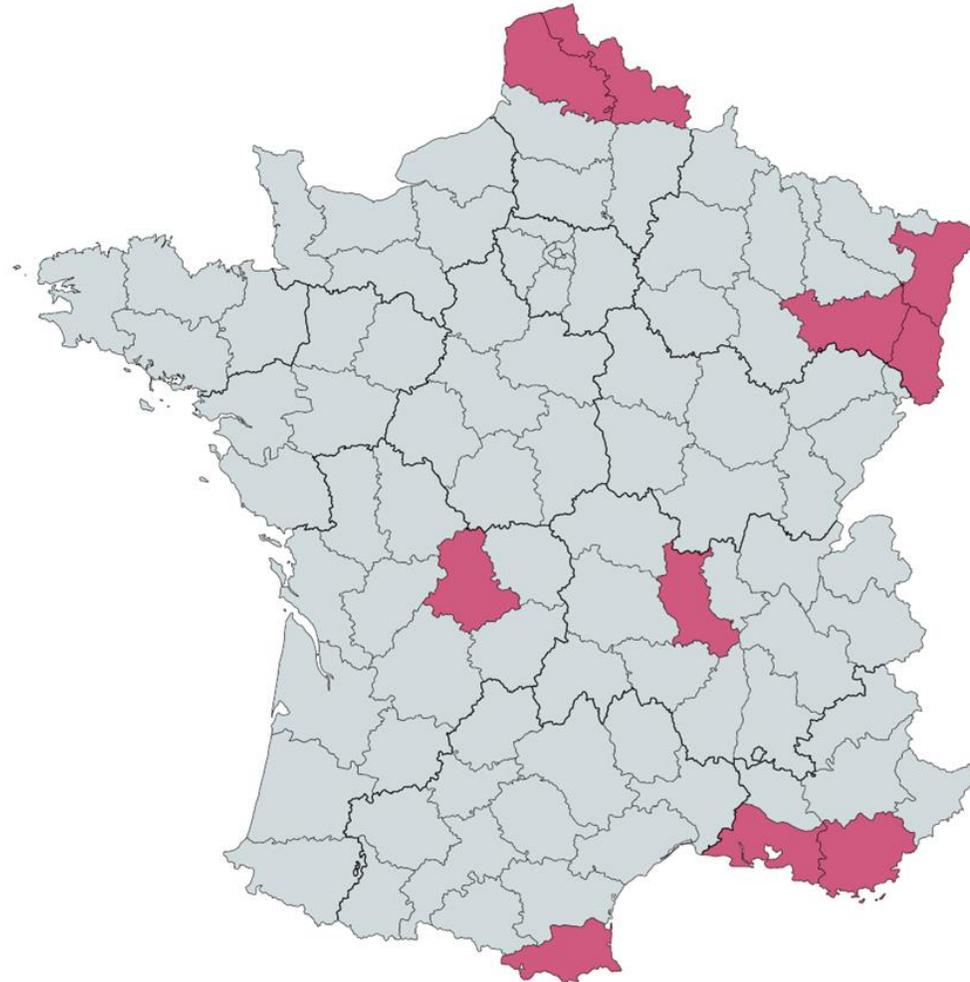
des ménages vivent dans un logement surpeuplé

**9%**

des individus ont été privé durablement dans leur vie, de logement personnel

# LE LOGEMENT

10 structures FACE engagées dans des actions de médiation  
visant **l'autonomie et le maintien dans le logement**



# LISTE DES PROJETS

- Accès autonomie et maintien dans le logement – FACE VAR, Interfaces, Médiance 66, Médiance 13, FACE Thiérache, FACE Côte d’Opale
- Accompagnement des locataires dans les procédures d’insalubrité – Interfaces
- Accompagnement des nouveaux entrants dans le logement social – Médiance 13, Médiance 66, Face Côte d’ Opale
- Aide d’occasion technique AIDOTEC – FACE Côte d’Opale
- Appart’ Âge – Interfaces
- Bien vieillir chez soi – FACE Côte d’Opale
- Déménagement social *Bienvenue dans mon nouveau chez moi* – FACE Côte d’Opale
- Médiation au droit au logement opposable – Médiance 13
- Sensibilisation aux risques liés aux encombrants dans les parties communes – Interfaces, FACE Côte d’Opale

L'accompagnement social lié au logement (ASLL) est une mesure d'accompagnement social individuel destinée à apporter aux ménages en difficulté, une aide pour l'accès et, ou le maintien dans un logement adapté et décent. Elle relève du fonds de Solidarité Logement (FSL).

**Public cible** : public du Plan Départemental d'Action pour le Logement et l'Hébergement des Personnes Défavorisées (PDALHPD). Les personnes doivent être locataires, sous locataires, propriétaires de leur logement ou à la recherche d'un logement. L'ASLL ne peut s'appliquer à des personnes en hébergement percevant l'Allocation Logement Temporaire (ALT)



## ACTIONS MENÉES

L'accompagnement prend la forme d'un accompagnement individualisé contractualisé. L'instruction est réalisée par un travailleur social. Elle consiste en la rédaction d'une évaluation sociale sur le formulaire unique. Elle doit comporter des objectifs à atteindre liés à l'accès ou au maintien dans un logement autonome ainsi que les moyens mis en œuvre pour les atteindre.

L'accompagnement peut recouvrir, selon les besoins des ménages, les domaines suivants:

- Définition d'un projet de logement
- Aide à l'installation ou au maintien dans le logement
- Aide à l'intégration dans le quartier, l'immeuble, la commune.

Les mandats peuvent aller de 3 à 6 mois en fonction des besoins. Ces derniers sont renouvelables une seule fois sans pouvoir excéder 12 mois.

L'ASLL peut faire l'objet de partenariat. A titre d'exemple, depuis fin 2019, Médiance 13 et Action logement ont un projet d'accompagnement des salariés, résident dans le département et rencontrant des difficultés dans leur parcours résidentiel.

**Statut** : en cours

**Où** : Var, Côte d'Opale, Thiérache, Territoire de la Métropole Européenne de Lille, Marseille

**Financier/ Bailleur** : département (conventionnement)

**Structures impliquées** : FACE VAR, Interfaces, Médiance 66, Médiance 13, FACE Thiérache, FACE Côte d'Opale

**Partenaires** Action logement, département

Cette action réalisée par Médiance 13, en partenariat avec le Conseil départemental et la Métropole, se situe dans les villes de La Ciotat et Marignane. L'objectif est notamment d'accompagner les familles pour qu'elles s'insèrent dans leur nouveau cadre de vie et de prévenir l'endettement locatif et énergétique.



## ACTIONS MENÉES

En fonction des problématiques des familles, plusieurs thématiques peuvent être abordées lors des accompagnements individuels :

- ✓ Les démarches en lien avec l'entrée dans un nouveau logement
- ✓ La maîtrise des consommations énergétiques et hydriques
- ✓ Les démarches dématérialisées
- ✓ Les difficultés de mobilité ou de paiement du loyer
- ✓ Les problèmes techniques dans le logement

Un pot d'accueil entre voisins ainsi qu'une visite du quartier sont proposés aux ménages.

Médiance 66 et FACE Côte d'Opale réalisent des actions un peu similaire suite aux opérations de démolition et de réhabilitation du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain (NPRU) en portant des actions post relogement de familles locataires d'offices publics de l'habitat.

## RÉSULTATS

- Sur 2021, 59 accompagnements, 7 actions collectives ou moments d'échanges (Médiance 13)
- Plus de 60 foyers concernés (Médiance 66)
- 52 déménagements effectués en 2021 dans le cadre du NPRU (FACE Côte d'Opale)

**Date de lancement du projet :** 2018  
Pour Médiance 13

**Durée actuelle :** 4 ans

**Où :** Ciotat, Marignane

**Financeurs :** Département, Métropole

**Bailleurs :** Unicil, 3F Sud, Erilia, CDC Habitat et 13 habitat, Habitat Perpignan Méditerranée

**Structures impliquées :** Médiance 13, Médiance 66, FACE Côte d'Opale

**Partenaires :** Département, Métropole Unicil, 3F Sud, Erilia, CDC Habitat et 13 habitat, Habitat Perpignan Méditerranée

Dans le cadre du Projet d'Intérêt Général Amelio +, l'entreprise Urbanis a été mandatée pour suivre des situations d'insalubrité sur le territoire. La mission d'Urbanis est d'accompagner les propriétaires (occupants et bailleurs) tandis que l'accompagnement des locataires est délégué à la structure Interfaces.

**Public cible** : familles orientées par l'Agence Régionale de Santé ou la ville comme ayant un logement indigne



## ACTIONS MENÉES

- Diagnostic de la situation d'insalubrité
- Mise en place d'un accompagnement global en fonction du projet de la famille
- Accompagnement dans les étapes d'hébergement ou de relogement
- Représentation dans les différentes commissions liées à la procédures d'insalubrité

La mission s'achève 3 mois après le relogement de la famille ou la fin de la procédure d'insalubrité.

## RÉSULTATS

- 152 ménages accompagnés depuis 2018 dont 36 en 2021



**Date de lancement du projet** : 2018

**Statut** : en cours

**Où** : territoire du PIG: Tourcoing, Ronchin, Watrelos, Wasquehal, Loos, Mouvaux, Seclin, Villeneuve d'Ascq, Haubourdin, Croix, Faches-Thumesnil, Lezennes, Marquillies, Santes, Sequedin, Wattignies

**Financier/ Bailleur** : Urbanis

**Structures impliquées** : Interfaces

**Partenaires**: Commune, l'Agence Régionale de Santé, la Métropole Européenne de Lille, Direction Départementale de la Cohésion Sociale, les bailleurs, Urbanis

Projet d'intérêt  
général

L'aide d'occasion technique (AIDOTEC) est un dispositif qui favorise le maintien à domicile des seniors en adaptant leur logement avec du matériel médical d'occasion. Ce projet contribue ainsi au développement durable en contribuant à l'économie circulaire.

Une aide technique achetée neuve a une durée de vie de 8 ans or la durée d'utilisation effective par le senior est de 8 mois en raison notamment de décès ou de matériels plus adaptés. Ce gâchis environnemental nécessite également pour le senior d'avoir un apport financier conséquent. Le matériel d'occasion permet ainsi de mieux équiper le logement ce qui facilite le maintien à domicile.

**Public cible:** personne percevant l'Allocation Personnalisée d'Autonomie ou la Prestation de Compensation du Handicap (PCH)

### Genèse du projet

Le Conseil départemental est à l'origine du projet en 2019, la convention prend fin en 2022, elle peut être renouvelée.



### ACTIONS MENÉES

- Récupération de matériels médicaux utilisés, dans les points d'apport volontaire disséminés dans le département ou via le service de collecte à domicile
- Remise en état si besoin et nettoyage du matériel

**Référent projet :** Karine SABATIER

**Contact:** [aidotec@fondationface.org](mailto:aidotec@fondationface.org)

**Date de lancement du projet :** 2019

**Durée actuelle :** 3 ans

**Statut :** en cours

**Où :** Calais

**Financier/ Bailleur :** Département

**Structures impliquées :** FACE Côte d'Opale/ FACE Valo

**Partenaires :** 46 partenaires dont les bailleurs sociaux, le département, la poste

**Site internet :** <https://www.aidotec.fr/>

- Redistribution à moindre coût des aides techniques utilisées au public cible. Une aide neuve est attribuée s'il n'y a pas d'appareil d'occasion disponible.
- Accompagnement à la prise en main du matériel.
- Assister les personnes dans les démarches administratives
- Accompagnement financier à l'acquisition de matériel médical (neuf ou d'occasion).

### Informations complémentaires

- La ou le bénéficiaire s'engage à restituer gratuitement son aide qu'elle soit neuve ou d'occasion lorsqu'il n'en a plus besoin.
- Le chantier d'insertion FACE Valo se charge de la partie reconditionnement, FACE Côte d'Opale de l'accompagnement.

## RÉSULTATS

- 150 aides techniques distribuées
- 4 emplois créés
- 46 partenaires



L'appart 'âge est un appartement pédagogique spécialisé pour les seniors, leur maintien à domicile et leur démarches administratives.

**Public cible :** seniors de plus de 60 ans, les aidants ou toutes personnes soucieuses du bien-être des séniors



## ACTIONS MENÉES

- Permanence et ateliers collectifs afin d'apporter de l'information sur différents sujets :
  - ✓ Accompagnement dans les démarches administratives.
  - ✓ Renseignement et/ou orientation vers les associations des quartiers et les structures d'aide à domicile.
  - ✓ Renseignement sur les complémentaires retraites.
  - ✓ Informations sur les aides pour les équipements pour le maintien à domicile.
  - ✓ Aide pour les démarches suite à un décès.
- Visites à domicile pour réaliser une enquête dans le cadre de la mise en place d'actions sur la prévention de la perte d'autonomie.

## RÉSULTATS

- 51 journées de permanence et 57 médiations réalisées sur des questions liées à l'âge
- 2 249 seniors de Lille Métropole Habitat ont été contactés dont 419 Roubaisiens
- 44 orientations pour le droit commun 73 orientations vers les permanences d'Interfaces
- 18 questionnaires effectués sur 21 pour la réalisation d'une enquête sur la prévention de la perte d'autonomie



**Statut :** en cours

**Où :** Roubaix

**Structures impliquées :** Interfaces

**Partenaires:** département, région, commune de Roubaix, Iléo, Mission locale, la maison des associations, Malakoff Médéric Humanis, EDF, EPSM, Ici là, ENGIE, le secours populaire

## Projet d'intérêt général

L'objectif du projet Bien vieillir chez soi est de faciliter le maintien à domicile des séniors dans leur logement en faisant notamment découvrir, dans un vrai appartement, des équipements simples facilitant leur vie quotidienne.

**Public cible** : les seniors et les aidants (parents des séniors, aidants accompagnant les séniors, les travailleurs sociaux)

### Genèse du projet

Un appartement pédagogique centré sur la sensibilisation aux écogestes s'est ouvert à Calais depuis 2011. Fin 2016, deux bailleurs sociaux partenaires de la structure ont souhaité s'investir dans des actions d'aide au maintien à domicile.

Un groupe de travail portant sur l'évolution de l'appartement prenant en considération cette thématique s'est donc mis en place début 2018. Il est constitué de bailleurs sociaux, du Conseil départemental, de la ville, d'associations de maintien à domicile et de CCAS.



## ACTIONS MENÉES

- Faire visiter l'appartement en groupe ou en individuel à des aidants ou parents des seniors en faisant découvrir les équipements.
- Expérimenter l'usage des équipements à destination des personnes seniors
- Former les aidants et seniors aux usages des équipements

**Contact** : Karine Sabatier

**Date de lancement du projet** : 2018

**Durée actuelle** : indéterminée

**Statut** : en cours

**Où** : Calais

**Financier/ Bailleur** : hébergé par le bailleur Habitat Hauts de France, financeur Département

**Structures impliquées** : FACE Côte d'Opale

**Partenaires** : Département, Maison de l'autonomie, Una habitat haut de France, Habitat Hauts de France, la Poste, Fondation Legrand, commune de Calais

## Informations complémentaires

- L'appartement est un lieu de démonstration et non un lieu commercial.
- Les équipements mis en valeur sont à la portée de personnes aux revenus modestes.
- L'appartement ne peut accueillir que 12 personnes simultanément.
- Les équipements de l'appartement sont des équipements d'occasion qui sont préalablement reconditionnés via le projet AIDOTEC (Aide d'occasion Technique) afin d'être mis à disposition des séniors.

## RÉSULTATS

- 300 personnes sont venues en 5 mois dans l'appartement pédagogique pour être sensibilisées aux écogestes ou aux équipements à destination des séniors
- Encore très peu de fréquentation de personnes séniors



L'association ayant l'agrément au titre de l'ingénierie sociale, financière et technique validée par le préfet, un partenariat avec la Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités des Pyrénées-Orientales DDETS 66 a pu se construire afin d'accompagner les ménages dans leur demande liée au Droit Au Logement Opposable (DALO). Le DALO permet aux personnes mal logées d'être reconnues prioritaires afin de faire valoir leur droit à un logement ou à un hébergement digne.

**Public cible :** ménages éligibles aux procédures DALO



## ACTIONS MENÉES

- Assistance aux personnes qui forment un recours amiable devant la commission de médiation, ou un recours contentieux devant la juridiction administrative dans le cadre du dispositif DALO.
- Accompagnement des ménages pour remplir le formulaire DALO
- Représentation de Médiance 66 à la commission de médiation départementale. Cette commission est chargée de se prononcer sur le caractère prioritaire des demandes et sur l'urgence de l'attribution de logement.

## RÉSULTATS

- En 2021, 48 personnes ont été reçues au cours de 74 entretiens. Parmi ces personnes, 19 ont déposé un dossier DALO.



**Statut :** en cours

**Où :** département des Pyrénées-Orientales

**Financier/ Bailleur :** Etat

**Structures impliquées :** Médiance 66

**Partenaires:** Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités des Pyrénées-Orientales

L'objectif est d'accompagner les locataires du parc social vers des solutions de logements adaptés à leur profil (typologie, localisation...) en levant les freins périphériques avant, pendant et après le déménagement. Cela favorise pour le bailleur la rotation dans le parc ainsi que la rénovation des logements ciblés. Cela permet de maintenir et d'assurer l'autonomie des personnes âgées dans un habitat collectif plus adapté à leurs besoins.

**Public cible :** personnes âgées de plus de 65 ans locataires du parc social vivant dans un logement individuel

La collaboration avec Terre d'Opale Habitat est venue du fait que ce dernier ait hébergé les points services proximité du club, FACE assurant aujourd'hui la délégation des accueils du bailleur.



## ACTIONS MENÉES

- **Etape 1 : Repérage du public cible et diagnostic de la situation :** le repérage se fait via la diffusion de questionnaire
- **Etape 2 : Accompagnement des personnes au déménagement** en levant les freins périphériques : accompagnement dans les démarches pour trouver un logement qui correspond le mieux possible aux besoins des bénéficiaires (6 entretiens en moyenne)
- **Etape 3: Déménagement** assuré par un prestataire (une structure d'insertion)
- **Etape 4 : Accompagnement post déménagement** pour que les personnes vivent bien dans leur logement et s'intègre dans leur quartier (4 entretiens en moyenne)

### Les évolutions

- Mobilisation d'un second bailleur Habitat Hauts de France, en 2021 ;
- Elargissement à d'autres publics en situation de précarité dans le cadre du NPRU (relogement de ménages d'une tour qui allait être détruite, accompagnement davantage technique que social).

**Référent projet:** Karine Sabatier

**Date de lancement du projet :** 2016

**Statut :** en cours

**Où :** Boulogne, Saint-Omer, Calais

**Financier/ Bailleur :** Terre d'Opale Habitat, Habitat Haut de France

**Budget :** le bailleur prend en charge l'accompagnement social et les frais de déménagement jour J

**Structures impliquées :** FACE Côte d'Opale

**Partenaires :** bailleurs sociaux dont le bailleur Terre d'Opale et un ancien office public, acteur de l'ESS (insertion par l'activité économique)

**Sites :** [Bienvenue dans mon nouveau chez moi Terre d'Opale Habitat](#)

Podcast:



## Les perspectives

- Essaimage du projet sur le territoire.
- Sollicitation du bailleur pour élargir le dispositif pour l'ensemble de la région
- Proposition de formation de l'équipe FACE Côte d'Opale sur le volet accompagnement

## RÉSULTATS

- Durée moyenne de l'accompagnement : 6 à 8 mois (le temps le plus long étant la prise de décision)
- 75 personnes rencontrées depuis 2018 pour le déménagement social, 11 sont en cours de déménagement ou ont déménagé
- Pas de retours négatifs de bénéficiaires



# VERBATIMS D'UNE BÉNÉFICIAIRE

---

*"Le travail ne me fait pas peur et j'avoue que je suis même un peu maniaque ! Mon mot d'ordre, c'est la propreté, et le rangement ne doit pas être oublié non plus ! Mais à 65 ans, cela devenait fatiguant voire usant pour moi aussi. Quand Mmes SABATIER et ROUGEMONT sont venues me rencontrer pour m'expliquer la possibilité de déménager, j'ai commencé à réfléchir " ! Une locataire de Terre d'Opale Habitat*



*" On ne quitte pas un quartier dans lequel on a passé 31 ans, entouré de gentils voisins, sans un petit pincement au cœur. Je me suis toutefois décidée avant tout pour ma santé. Ce qui m'a rassurée, c'est que, de suite, on m'a certifié que c'est moi qui choisirais le nouveau logement, que l'on n'allait rien m'imposer ". Une locataire de Terre d'Opale Habitat*

*« Je m'installe dans la nouvelle résidence « Les Trois Mousquetaires » de l'éco quartier où tout est neuf, clair, et agréable. J'ai un balcon sur lequel je vais pouvoir m'occuper de mes petites plantations de menthe et puis, le centre-ville est à deux pas... Pour moi qui aime faire les magasins, c'est super "! Une locataire de Terre d'Opale Habitat*

L'objectif est de sensibiliser les locataires d'immeubles aux risques liés à la présence d'encombrants dans les parties communes.



## ACTIONS MENÉES

- Sensibilisation sur les risques liés aux encombrants : risques de sécurité (incendie), risques sanitaires (développement de nuisibles).
- Avertissement sur le fait que le dépôt sauvage est puni par la loi.
- Explication du rôle du concierge, le concierge n'ayant pas vocation à être un gestionnaire de déchets.
- Information sur les collectes des encombrants, les déchetteries, le tri sélectif.



Où : Calais

Financier/ Bailleur : Terre d'Opale  
Habitat (FACE Côte d'Opale), Esterra,  
Vilogia (Interfaces)

Structures impliquées :  
Interfaces, FACE Côte d'Opale

Partenaires: Terre d'Opale Habitat,  
Esterra, Vilogia (Interfaces)



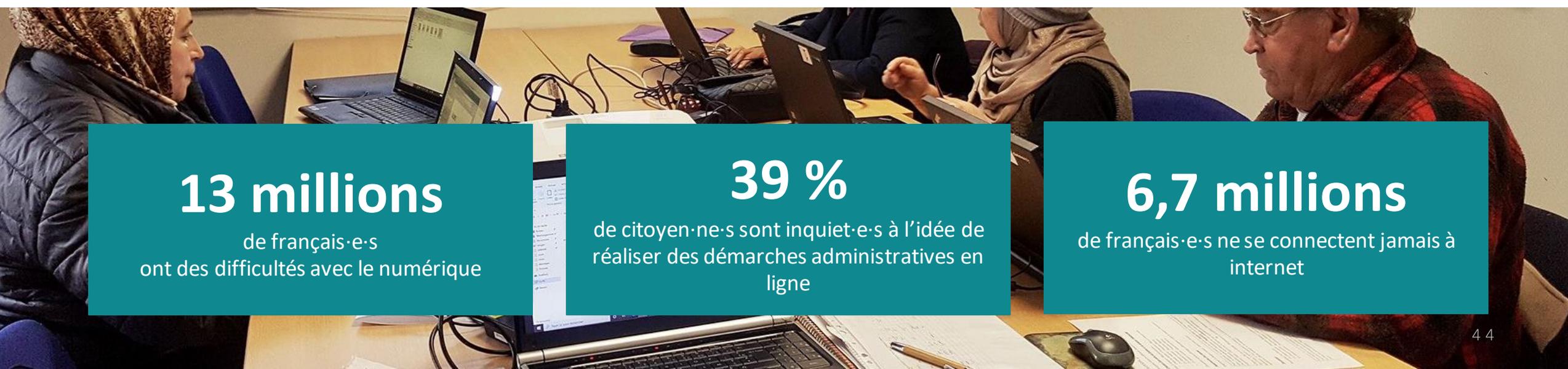
3

**INCLUSION  
NUMÉRIQUE**

**10 projets**

# INCLUSION NUMÉRIQUE

- La numérisation des services due aux confinements successifs ont accentué un fléau déjà bien présent, celui de la fracture numérique. En effet, 39 % des citoyens et citoyennes françaises disent avoir des craintes à l'idée d'effectuer des démarches en ligne et 13 millions éprouvent des difficultés avec le numérique. Ainsi, au vu de ces chiffres FACE se mobilise sur la médiation numérique afin de garantir à tous l'accès et l'utilisation du numérique. Cette transformation numérique repose sur 2 piliers : le déploiement d'infrastructures pour l'accès de tous et toutes à un réseau de bonne qualité et l'accompagnement de chacun·e dans les usages. C'est un enjeu majeur pour lutter contre la fracture numérique et les inégalités que cela peut engendrer.



**13 millions**

de français·e·s  
ont des difficultés avec le numérique

**39 %**

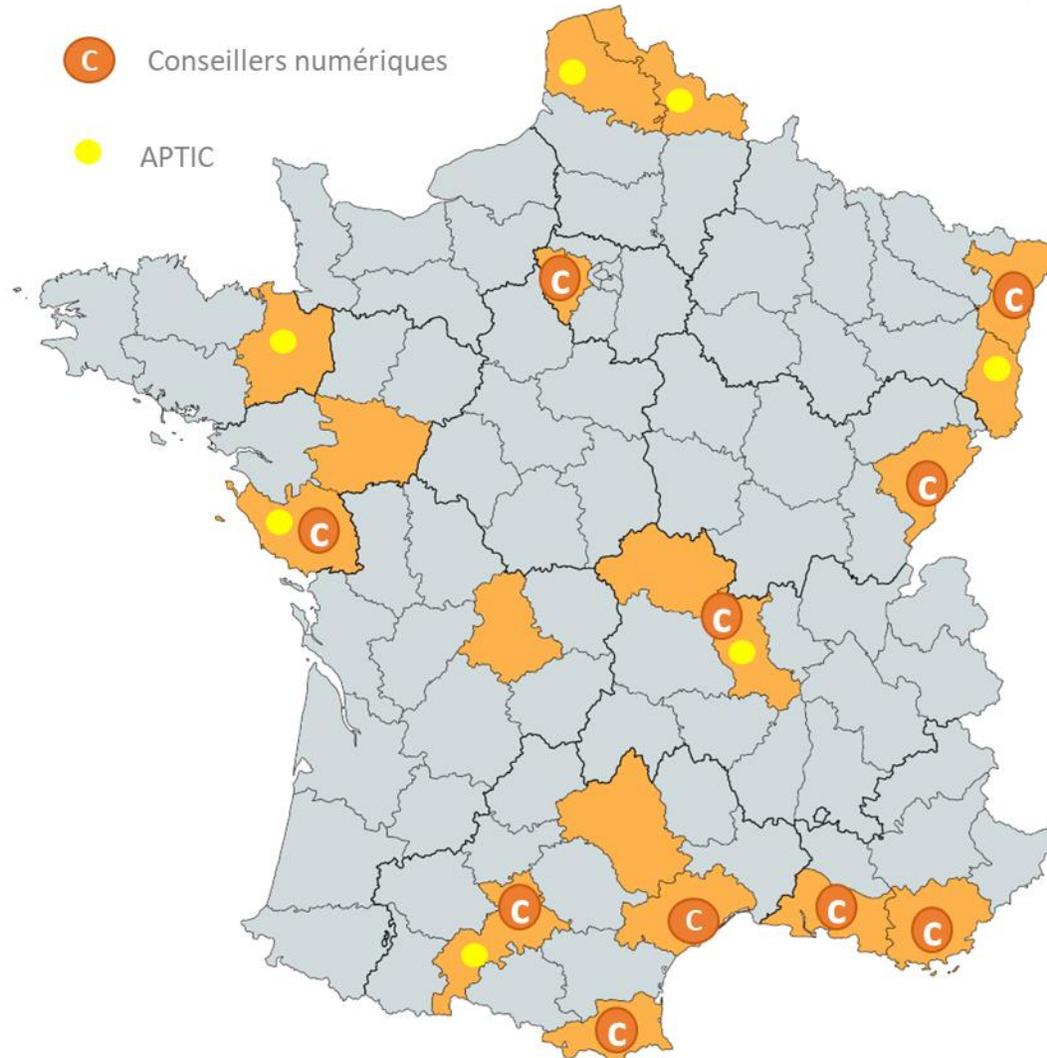
de citoyen·ne·s sont inquiet·e·s à l'idée de  
réaliser des démarches administratives en  
ligne

**6,7 millions**

de français·e·s ne se connectent jamais à  
internet

# INCLUSION NUMÉRIQUE

20 structures FACE engagées dans  
la **lutte contre la fracture numérique**



# LISTE DES PROJETS

- Ameli NUM – FACE Grand Besançon
- Bien vieillir ensemble grâce au numérique – FACE Territoire Bourbonnais
- CIVIDOM – FACE Grand Toulouse, FACE Aveyron Tarn
- CIVIQ'NUM – FACE Vendée
- Connect'toit – FACE Loire
- FACE Numérique – FACE Grand Besançon
- Inclusion bancaire par le numérique – FACE Grand Toulouse, Médiance 13, Médiance 66, FACE Côte d'Opale, FACE Var, FACE Alsace, FACE Hérault
- Formation de conseiller.e.s numériques – FACE Territoire Bourbonnais
- Tiers-lieux numérique – FACE Vendée
- Un ordi pour tous – FACE Hérault

L'objectif du projet est de familiariser le public à l'utilisation de numérique afin de garantir l'accès aux droits.

**Public cible** : les femmes des quartiers prioritaires de la politique de la ville



## ACTIONS MENÉES

Mise en place de 13 ateliers sur des thèmes différents :

- Une **initiation globale au numérique**, comprenant des modules sur les messageries instantanées ou la navigation sur Internet.
- **La création d'un compte Ameli**, et la présentation de FranceConnect. D'autres plateformes, comme la Caf ou Pôle emploi, sont rapidement évoquées.
- **L'utilisation des services numériques d'Ameli** comme la prise de rendez-vous en ligne, la commande de carte vitale, l'accès aux attestations.

La formation Ameli Num s'étend sur dix semaines environ, les bénéficiaires sont répartis par groupes de niveau.

La Poste a équipé FACE Grand Besançon de tablettes Ardoiz reconditionnées à titre gracieux. Ces tablettes ont des interfaces simplifiées spécialement paramétrées pour des débutants.

## RÉSULTATS

- 10 femmes accompagnées par lieux d'animation (40 femmes)
- 30 séances réparties sur 3 communes (Valentigney, Montbéliard, Selancourt)
- 25 ateliers à Besançon



**Date du lancement du projet**: 2021

**Où**: Besançon, Montbéliard, Seloncourt Valentigney,

**Financier/ Bailleur** : CPAM, La Poste (tablette numérique)

**Structures impliquées** : FACE Grand Besançon

**Partenaires** : CPAM, la Poste

**Sites** :

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/media/wtc/inclusion-financiere/femmes-et-numerique/>

Ce projet vise à créer du lien social grâce à des rencontres hebdomadaires récurrentes en ciblant des seniors et de les rendre autonomes sur un outil numérique.

**Public Cible** : seniors (plus de 65 ans)



## ACTIONS MENÉES

10 ateliers réalisés sur des thèmes variés :

- La santé via des programmes physiques et cognitif (jeux de mémoire) et des recherches sur internet sur la nutrition, la gymnastique douce.
- L'accès à la santé numérique : initiation aux démarches administratives, prise de rendez-vous médicaux en ligne.
- La prévention des risques sur internet et des cybermenaces.
- Les moyens de communication avec les proches (initiation à l'écriture de mail, aux réseaux sociaux, aux applications de visioconférence).

Les seniors ont été répartis en 2 groupes les jeudis après-midi. Le CCAS a tenu à respecter la parité dans les deux groupes. Les seniors ont été ciblés avec l'aide du CCAS de Villeneuve-sur-Allier.

La tablette Ardoiz était l'outil utilisé par les seniors, mais des parallèles avec d'autres outils numériques (smartphone, ordinateur, tablette, etc.) ont été faits afin que les bénéficiaires ne soit pas perdus en rentrant chez eux.

## RÉSULTATS

- Accompagnement numérique de 20 seniors



## Projet d'intérêt général

**Référente projet** : Cécile Champonnois

**Contact** : [c.champonnois@fondationface.org](mailto:c.champonnois@fondationface.org)

**Date du lancement du projet**: 2022

**Durée actuelle** : 3 mois

**Statut** : en attente de financement pour renouveler le projet

**Où** : Villeneuve-sur-Allier

**Financier/ Bailleur** : AG2R La Mondiale, CCAS

**Structures impliquées** : FACE Territoire Bourbonnais

**Partenaires** : CCAS, AG2R La Mondiale, commune de Villeneuve-sur-Allier

**Site**:

<https://www.faceterritoirebourbonnais.com/>

Le projet CIVIDOM permet de lutter contre l'isolement des personnes âgées, en créant du lien intergénérationnel avec des jeunes en service civique qui les forment à l'utilisation du numérique.

**Public cible :** Seniors



## ACTIONS MENÉES

Le projet a été déployé dans des communes du département de l'Aveyron puis sur Toulouse. Le public senior est identifié par les CCAS et le département.

Le projet se déroule en deux étapes :

- Réalisation d'ateliers de stimulation par les volontaires en service civique au domicile des seniors.
- Mise en place d'ateliers collectifs réunissant jusqu'à huit participants. Les jeunes animent ces ateliers grâce au Programme d'Activités Thérapeutiques Anisen. Ces ateliers qui ont lieu 1 fois par semaine pendant 2 mois permettent aussi de détecter des signes de fragilité des seniors.

En 2020, le projet a continué malgré le confinement. Les besoins ou problèmes de santé éventuels ont été déclarés auprès d'acteurs tel que la Croix rouge ou l'ADMR (1er réseau national associatif de service à la personne).

## RÉSULTATS

- 150 personnes âgées accompagnées par FACE Grand Toulouse



**Date de lancement du projet :** 2017

**Où :** commune de Cugnaux (31), communauté de communes Cœur de Garonne, Toulouse.

**Financier/ Bailleur :** Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie

**Structures impliquées :** FACE Grand Toulouse, FACE Aveyron Tarn.

**Partenaires :** Anisen, les collectivités territoriales, CCAS

**Site :**

<https://www.anisen.fr/actualites/cividom-creeur-du-lien-intergeneracionnel/>

<https://www.faceaveyrontarn.org/accueil-1/c/5/i/31385778/cividom>

## Projet d'intérêt général

L'objectif du projet est d'aller à la rencontre des habitants des Quartiers prioritaires de la politique de la ville pour identifier leur vulnérabilité numérique et les orienter vers des solutions adaptées.

**Public cible** : habitants des Quartiers Prioritaires de la politique de la ville

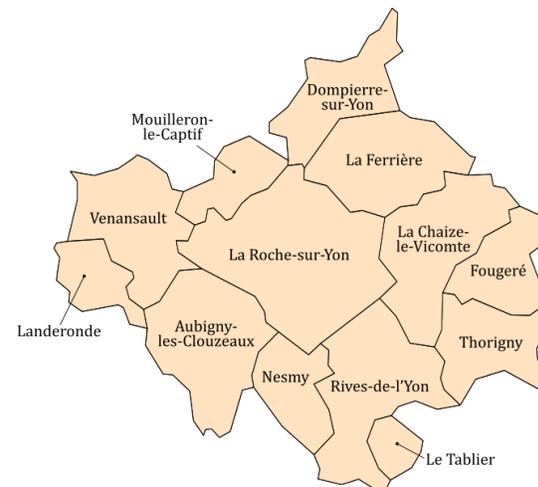


### ACTIONS MENÉES

**Actions de médiation sortante** en pied d'immeubles puis en porte-à-porte. Les visites à domicile ont eu lieu sur trois quartiers prioritaires de la ville dont « la vigne aux Roses » et « la liberté » à la Roche-sur-Yon.

En fonction des retours et des réponses au questionnaire, les médiateurs et les volontaires en service civique **orientent les personnes** :

- Lorsqu'un **besoin d'équipement** est recensé : une orientation vers une **offre d'achat solidaire** est proposée (liste d'attente pour des achats solidaires, ou prescription des PASS APTIC).
- Lorsqu'un **problème de connexion** est constaté : un accompagnement vers la **souscription à une offre internet** est proposé.
- Lorsqu'un **problème portant sur les usages** est constaté : une orientation vers des **ateliers numériques** est proposée.



**Référent.e FACE** : Audrey Ameil

**Contact** : a.ameil@fondationface.org

**Date de lancement du projet** : 2021

**Durée actuelle** : 6 mois

**Statut** : terminé

**Où** : La Roche-sur-Yon

**Financier/ Bailleur** : ANCT

**Structures impliquées** : FACE Vendée

**Partenaires** : la commune de La Roche-sur-Yon, La Préfecture, Les trois principaux bailleurs, l'agence nationale de service civique, l'espace publique numérique

### RÉSULTATS

- 474 enquêtes réalisées sur 2814 portes frappées
- 150 personnes intéressées par des ateliers numériques ou du matériel

L'objectif du projet est de dispenser une formation au numérique, facilitant l'accès aux droits, conçue et adaptée au public des réfugiés afin qu'ils deviennent autonomes dans l'usage au quotidien des outils numériques. Ce projet inclue l'acquisition de matériel informatique à tarif solidaire.

**Public cible :** les réfugié·e·s



## ACTIONS MENÉES

Le dispositif est décliné en 2 axes :

- **Axe 1 : Améliorer l'accès au matériel informatique :** l'offre du groupe La Poste propose des tablettes ARDOIZ nomade que les bénéficiaires pourront acquérir en fin d'accompagnement à un tarif solidaire. Pendant l'ensemble du projet, chaque bénéficiaire se verra attribué une tablette nomade (avec connexion 4G), afin qu'il puisse pleinement l'utiliser dans n'importe quelle situation.
- **Axe 2 : Se former au numérique :** mise en place d'ateliers numériques afin de se familiariser à l'usage d'un ordinateur et à la maîtrise de l'usage d'internet afin d'être autonome pour les démarches administratives.

Médiance 13 et FACE Flandres Maritime ont mis en place des ateliers numériques dans les Foyers ADOMA, spécialisé dans l'accueil des demandeurs d'asile, afin de pouvoir les accompagner dans leurs démarches.

## RÉSULTATS

- 10 réfugié·e·s accompagné·e·s et formé·e·s au numérique



**Date de lancement du projet :** 2022

**Durée actuelle :** 6 mois

**Statut :** en cours

**Structures impliquées :** FACE Grand Besançon, FACE Flandres Maritime, Médiance 13

**Partenaires:** OFII, centres d'hébergement de Besançon  
Associations : la pastorale des migrants, Miroir de Femmes, les maisons de quartiers, le groupe la Poste, ADOMA

Depuis 2020, la Fondation FACE et la Banque Postale se sont associées pour déployer un projet d'inclusion bancaire par le numérique. Celui-ci a vocation à accompagner des publics en situation de fragilité numérique dans la compréhension et la maîtrise des outils bancaires en ligne.

**Public cible :** personnes en situation de fragilité financière et numérique



## ACTIONS MENÉES

Actions déployées dans les 7 structures FACE :

- Les médiateurs et médiatrices du réseau ont vocation à identifier les personnes nécessitant d'un accompagnement à l'inclusion financière et/ou numérique.
- **Animation de formations individuelles et d'ateliers collectifs**, permettant aux bénéficiaires d'être autonomes dans la gestion de leurs démarches bancaires en ligne.
- Si des difficultés persistent ou que de nouveaux besoins sont identifiés, **les médiateurs et médiatrices proposent systématiquement des formations complémentaires** permettant d'acter la continuité de l'accompagnement dans la durée. Les bénéficiaires peuvent ainsi être orientés vers des ateliers portant sur différentes thématiques telles que :
  - ✓ la maîtrise des outils informatiques et des usages numériques (envoyer un mail, payer des achats en ligne, sécuriser son identité numérique...)
  - ✓ les démarches d'accès aux droits en ligne (CAF, Pôle Emploi, sécurité sociale...)
  - ✓ l'accompagnement dans la gestion budgétaire et financière.

**Référent.e FACE :** Etienne BRASSEUR

**Contact :** e.brasseur@fondationface.org

**Date de lancement du projet :** juin 2020

**Durée actuelle :** 24 mois

**Statut :** en cours

**Où :** Alsace, Hérault, Côte d'Opale, Var, Haute-Garonne, Bouches-du-Rhône, Pyrénées-Orientales, Vendée

**Financier/ Bailleur :** la Banque Postale

**Structures impliquées :** FACE Grand Toulouse, Médiance 13, Médiance 66, FACE Côte d'Opale, FACE Var, FACE Alsace, FACE Hérault, FACE Vendée

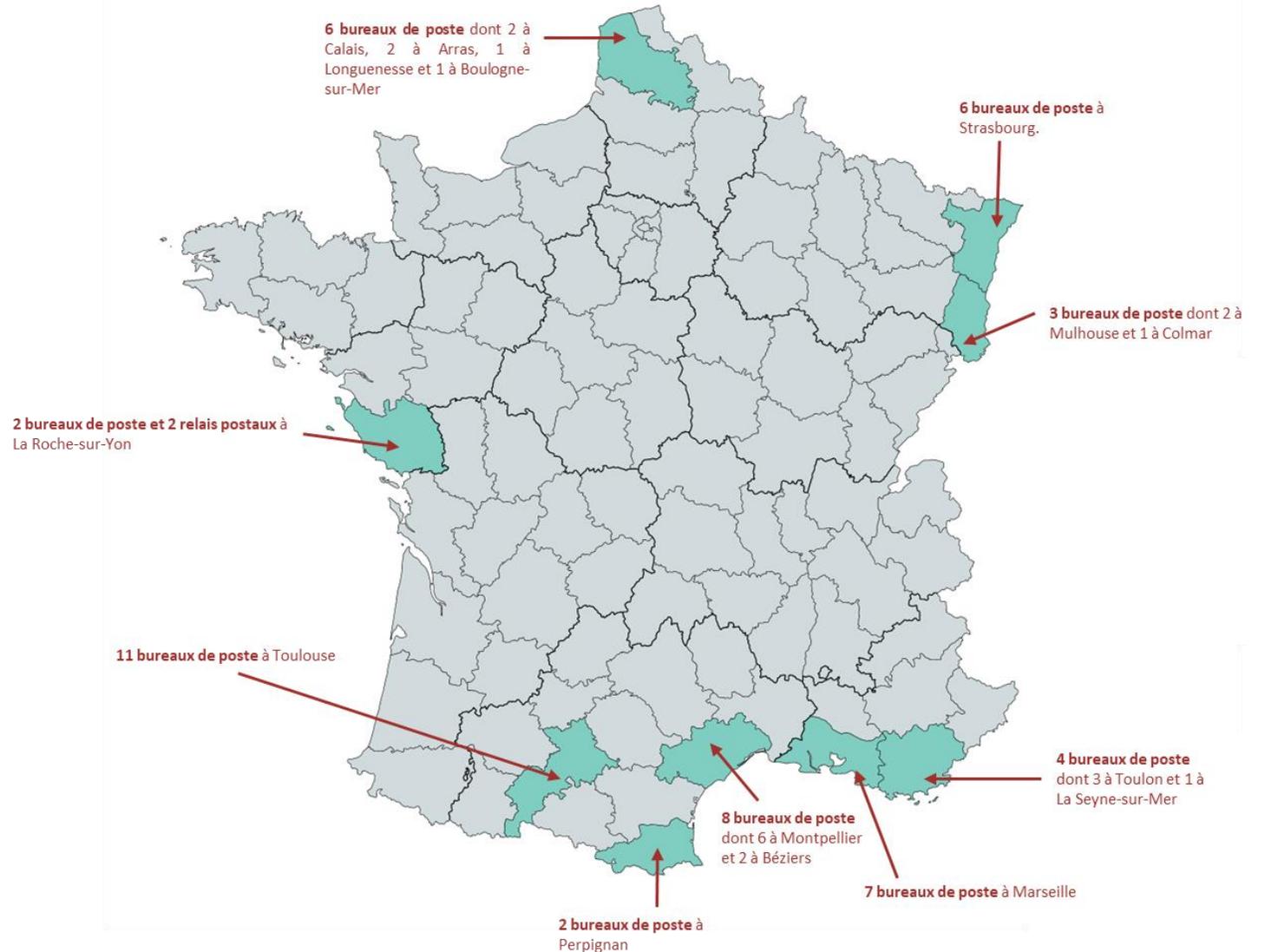
**Partenaires :** la banque postale

**Vidéo:** [10 ans du club de l'initiative](#)

## RÉSULTATS

- **850 bénéficiaires** pour l'année 2021- 2022
- Au total plus de **2000 personnes accompagnées** sur ce projet.
- Action déployée sur **38 bureaux de poste**.

Cartographie des 51 bureaux de poste couverts par le projet d'inclusion bancaire par le numérique La Banque Postale – FACE  
2022-2023





## HISTORIQUE

Au printemps 2020 et suite à l'annonce du confinement, FACE Vendée décide de lancer un appel aux dons de matériel informatique afin d'équiper les familles. Plus de 400 familles ont été équipées et des ateliers numériques commencent à voir le jour en septembre 2021. Après le projet CIVIQ'NUM entre avril et octobre 2021, un réel besoin d'accompagnement numérique a été identifié.

Début 2021, il s'agit de trouver un lieu pour recevoir et distribuer le matériel. Par ailleurs, la poste avait besoin de quelqu'un pour porter le relai postal, FACE Vendée s'est donc positionnée sur cette opportunité. La poste de l'annexe municipale « Bourg-sur-La Roche » ferme le 15 octobre 2021.

Les travaux ont été réalisés en 5 semaines et le tiers-lieu a ouvert le 24 novembre 2021. Les travaux n'ont rien coûté à FACE Vendée grâce au partenariat de la poste avec le ministère de la Justice pour faire travailler des personnes condamnées à du travail d'intérêt général et à la participation de la Poste au titre de la Commission départementale de présence postale territoriale (CDPPT).

Depuis le 01 avril 2022, le tiers-lieu est labellisé Maison France Service.



Référent.e FACE : Audrey AMEIL

Contact : a.ameil@fondationface.org

Date de lancement du projet : 2021

Durée actuelle : 6 mois

Où : La Roche-sur-Yon

Financier/ Bailleur : Maison France service, DREETS, ANCT, ENEDIS, APTIC, communes

Budget : 100 000€/an

Structures impliquées : FACE Vendée

Partenaires : la Poste

## Quel est le financement du Tiers-Lieu ?

1 072 €/mois relais postal + 30 000€/ an MFS + lutte pauvreté DREETS / ANCT (poste conseiller numérique) + 2672€/ an en 2021 APTIC + don 5000 € ENEDIS + contrat de ville 25000€  
 APTIC en 2022 1er janvier jusqu'à 26 avril (116 personnes bénéficiaires du chèque APTIC)  
 APTIC en 2021 1er janvier jusqu'à 31 décembre (238 personnes bénéficiaires du chèque APTIC)  
 Création d'un abonnement pour les personnes ne bénéficiant pas de chèques APTIC : on dénombre 6 personnes qui ont payé pour 22 ateliers au total soit 236 €.

## Quels autres acteurs font vivre le tiers-lieu ?

Aucun, sauf ponctuellement après sollicitation de FACE (exemple : déclaration d'impôts en ligne intervention de la DDFIP)



## POINTS DE VIGILANCE

- Capter le flux de personnes
- Le budget : un total d'environ 100 000 €/an nécessaire pour ce tiers-lieu alors qu'il n'y a que la garantie de 30 000€ annuel de France Service et les 1072€/mois du relais postal.

Projet d'intérêt  
général

Mettre à disposition des ordinateurs reconditionnés et dispenser un accompagnement pour les allocataires de minima sociaux afin de lutter contre la fracture numérique et de garantir l'accès au droit.

**Public cible** : allocataires de minima sociaux et autres minimas sociaux en démarche d'insertion socio-professionnelle



## ACTIONS MENÉES

Le Conseil départemental de l'Hérault a remis à FACE Hérault des ordinateurs reconditionnés qu'il n'utilise plus; ces ordinateurs seront redistribués gratuitement à des allocataires du RSA du département.

FACE Hérault fait réaliser aux bénéficiaires un test numérique; en fonction du résultat, un accompagnement à la prise en main du matériel et aux usages numériques leur est proposé en amont de la remise du PC (30% des ordinateurs sont donnés directement après une sensibilisation à l'environnement de l'ordinateur et aux usages du numérique).

Un accès à la hotline pendant 3 mois est proposé.

FACE Le Mans-Sarthe et FACE Rennes proposent le même type de service : collecte et reconditionnement de matériel informatique puis redistribution aux bénéficiaires.

## RÉSULTATS

- 166 bénéficiaires en 2021/2022. (Montpellier et Béziers) et 100 PC reformatés.



**Durée actuelle** : 6 mois

**Statut** : En cours

**Contact** : f.andre@fondationface.org

**Où** : Montpellier, Béziers, Le Mans, Rennes

**Financier/ Bailleur** : Département

**Structures impliquées** : FACE Hérault, FACE Le Mans Sarthe, FACE Rennes

**Partenaires** : Département

**Vidéo** : [Vidéo : Un ordi pour tous](#)

L'objectif est de former des personnes qui souhaitent devenir conseillers numériques France Services à Vichy, Moulins et Montluçon.

**Public cible** : personnes souhaitant se former dans ce domaine



## ACTIONS MENÉES

2 cohortes de 10 personnes ont été formées :

- La 1ère de juillet à novembre
- La seconde de décembre à avril

Le formateur est formé par Simplon à la méthode agile et à la pédagogie active.

La formation dure 420 h. Les personnes sont réparties en fonction de 4 niveaux différents.

La formation débute pour tous les candidats à la même date.

## RÉSULTATS

- 20 personnes formées
- Toutes les personnes de la première cohorte ont obtenu la certification
- Les résultats n'ont pas encore été annoncés pour la deuxième session
- Normalement, il n'y aura plus d'ouverture de postes de Conseillers Numériques France Services sur le département de l'Allier sauf décision contraire prise par le Conseil départemental.

**Référent.e FACE** : Cécile Champonnois

**Contact**: c.champonnois@fondationface.org

**Date de lancement du projet** : 2021

**Durée actuelle** : 1 an

**Statut** : en cours

**Où** : Vichy, Moulins, Montluçon

**Financier/ Bailleur** : Simplon

**Structures impliquées** : FACE Territoire Bourbonnais

**Partenaires** : Simplon, ANCT

Habitat & Métropole souhaite familiariser et former ses locataires à l'utilisation de leur espace client pour faciliter les démarches en ligne (paiement du loyer et des charges) et fluidifier les relations bailleur – locataires.

**Public cible** : locataires majeurs



### ACTIONS MENÉES

- Mobilisation d'un.e coordinateur.rice de l'équipe FACE Loire (0,40 ETP).
- Promouvoir la plateforme en ligne.
- Accompagner les locataires à la création de leur espace client depuis les agences de 3 directions territoriales (St Etienne, St Chamond, Chambon-Feugerolles et Firminy).
- Intervenir au domicile des locataires si besoin.
- Permanence à l'accueil et réalisation d'appels téléphoniques.
- Sensibiliser les locataires au tri sélectif ou aux écogestes.

### RÉSULTATS

- 140 espaces client ont été créés



**Date de lancement du projet** : 2021

**Durée actuelle** : 6 mois

**Contact** : p.denier@fondationface.org

**Statut** : En cours

**Où** : St Etienne, St Chamond, Chambon-Feugerolles et Firminy

**Financier/ Bailleur** : Habitat et Métropole

**Structures impliquées** : FACE Loire

**Partenaires** : Habitat et Métropole, l'Agence Nationale du Service Civique



**4**

**ACCÈS AUX  
DROITS, BIENS ET  
SERVICES ET  
MOBILITÉ**

**7 projets**

# ACCÈS AUX DROITS, BIENS ET SERVICES ET MOBILITÉ

L'administration française est marquée par une forte complexité qui se traduit notamment par un fort taux de non-recours.

Aujourd'hui, 39% des français estiment que les services publics sont moins accessibles et 12% des Français·e·s abandonnent leurs démarches administratives dû aux difficultés rencontrées.

Aider, informer et accompagner les citoyen·ne·s français sur les prestations sociales existantes et les modalités d'accès est un enjeu majeur de la stratégie de lutte contre la pauvreté pour garantir à chacun la perception de son juste droit. A l'heure de la dématérialisation, il est impératif de mettre en place des actions pour renforcer l'accès aux droits et aux services de proximité.

**39%**

des français estiment que les services publics sont moins accessibles

**12%**

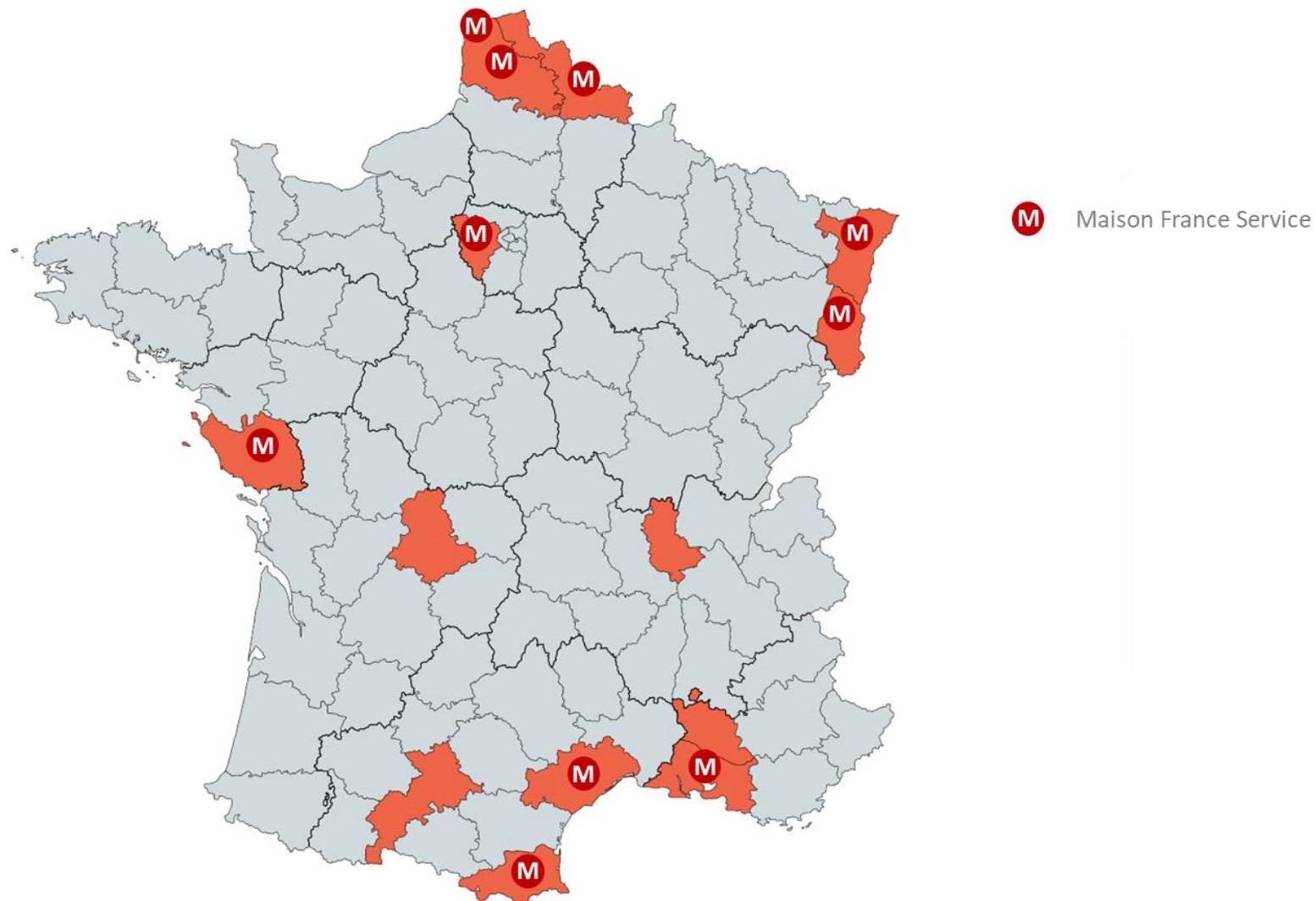
des français abandonnent leurs démarches administratives

**60%**

des personnes en situation de précarité rencontre des difficultés avec leurs démarches administratives

# ACCÈS AUX DROITS, BIENS ET SERVICES ET MOBILITÉ

14 structures FACE engagées dans des actions de médiation portant sur **l'accès et le maintien des droits sociaux**



# LISTE DES PROJETS

- France Service – FACE Alsace, FACE Hérault, FACE Côte d’Opale, FACE Vendée, Interfaces, Médiance 13, Médiance 66, PSP Saint-Quentin
- Médiation santé – Médiance 13
- Tarif Social Mobilité – FACE Côte d’Opale
- Plateforme Mobilité – FACE Côte d’Opale
- Ateliers Solidaires Korian – la Fondation, FACE Grand Lyon, FACE Grand Toulouse, FACE Alsace, Médiance 13, FACE Aude, FACE Paris Saclay, FACE Hérault
- Ateliers auprès des salariés de Veolia – FACE Grand Toulouse
- Montpellier Business School – FACE Hérault

L'objectif est de rapprocher les services publics au plus près des citoyens, en particulier dans les zones rurales et les quartiers prioritaires.

Chaque Maison France Services permet un accompagnement sur les démarches de 9 partenaires nationaux: La Poste, Pôle emploi, Caisse nationale des allocations familiales, Caisse nationale d'assurance maladie, Caisse nationale d'assurance vieillesse, Mutualité sociale agricole, Ministères de l'Intérieur et de la Justice, Direction générale des finances publiques.



## ACTIONS MENÉES

- Accueillir, informer et orienter,
- Aider à l'utilisation des services en ligne des partenaires de la Maison France Services,
- Venir en appui administratif (aide à la compréhension des éléments demandés, vérification de la recevabilité d'un dossier...), par exemple (non exhaustif) : *déclarer ses revenus, demander ou renouveler un permis de conduire, une carte d'identité ou un certificat d'immatriculation, demander une aide au logement, aide dans la recherche d'emploi, faire une demande de retraite, demander un remboursement des soins.*
- Faciliter la mise en relation avec certains organismes (aide à la prise de rendez-vous physique, téléphonique, visio).

En plus de ces services obligatoires, des services complémentaires pourront être proposés : bornes SNCF, banques, formalités relevant des collectivités (inscriptions scolaires, service social, covoiturage...), mais aussi des espaces de coworking, des salles de formation, des cafés associatifs...

## RÉSULTATS

- PSP Saint-Quentin en Yvelines : 3 permanences (Trappes, SQY, Guyancourt): 4877 entretiens réalisés en 2021
- Médiance 13 (4 accueils labélisés) : plus de 10 000 demandes traitées (inclus aussi l'activité des 2 PCB) en 2021
- FACE Vendée: 340 entretiens (192 en lien avec l'emploi – (56,5%) + 148 en lien avec la vie quotidienne – (43,5%)) ayant concerné 205 personnes (190 adultes – 15 jeunes (moins de 26 ans))

## Projet d'intérêt général

Référent.e FACE : Etienne BRASSEUR

Contact : e.brasseur@fondationface.org

Date de lancement du projet : 2020

Statut : En cours

Où : Alsace, Hérault, Côte d'Opale, Vendée, Territoire de la Métropole Européenne de Lille, Marseille, Marignane, Saint-Quentin-en-Yvelines

Financier/ Bailleurs : État

Budget : 30 000€ / an

Structures impliquées : FACE Alsace, FACE Hérault, FACE Côte d'Opale, FACE Vendée, Interfaces, Médiance 13, Médiance 66, PSP Saint-Quentin

Partenaires : CAF, Pôle emploi, Ministère chargé des comptes publics, Ministère de l'intérieur, Ministère de la Justice, La Poste, Mutualité sociale agricole, CPAM, Assurance retraite

Cet accompagnement aux démarches d'accès aux soins est une action expérimentale réalisée en 2021 et portée par le Conseil départemental des Bouches du Rhône. L'objectif est d'accompagner le public de la Maison Départementale de la Solidarité et Protection Maternelle Infantile dans le cadre des démarches administratives et numériques en matière de santé.



## ACTIONS MENÉES

Nos missions :

- Accueillir, informer et orienter le public.
- Accompagner à l'ouverture et au renouvellement des droits (couverture de base Protection Universelle Maladie, rattachement des membres de la famille, demande Complémentaire Santé Solidaire et Aide Médicale d'État).
- Accompagner l'instruction des dossiers.
- Accompagner le public jusqu'à l'obtention de la notification d'attribution.

L'action est opérée dans 4 lieux d'intervention : Maison Départementale de la Solidarité de l'Estaque et Viste, centre de Protection Maternelle Infantile de la Cabucelle, pôle santé Flamants.

### Perspectives

Compte tenu de la satisfaction générale des partenaires, ce projet d'action est renouvelé et étendu sur un territoire plus large en 2022 : sur 9 structures départementales (MDS, PMI, Pôle santé)

## RÉSULTATS

- 196 permanences effectuées, 492 entretiens réalisés
- 246 personnes accueillis, 308 démarches traitées
- 182 dossiers déposés auprès du service précarité

Date du lancement du projet: 2021

Statut : en cours

Financier/ Bailleur : Département

Où : Marseille (en QPV quartiers Cabucelle, Estaque, Viste, Flamants)

Structures impliquées : Médiance 13

Partenaires : Maison Départementale de la Solidarité de l'Estaque et de Viste

L'objectif est de faciliter la mobilité des personnes en voie d'insertion professionnelle et d'apporter une réponse adaptée aux problématiques de réparation, de location de véhicules mais également du financement du permis B ou AM. Il permet aussi de développer l'économie locale en travaillant avec les différents artisans du territoire (garagistes, auto-écoles...).

FACE Côte d'Opale a répondu à un appel à projet avec Peugeot PSA afin de financer une étude de faisabilité d'une plateforme mobilité. FACE Grand Besançon ayant une plateforme mobilité a accompagné le club.



## ACTIONS MENÉES

- Prescription des bénéficiaires par les partenaires de l'emploi et de la formation.
- Réalisation d'un **Bilan de Compétences Mobilité** visant à connaître la situation financière, administrative, environnementale et familiale du bénéficiaire afin de lui trouver des solutions adaptées.
- Préconisations et mise en place d'actions suite au bilan réalisé.

FACE Côte d'Opale a mis en place le **Tarif Social Mobilité**. Cela consiste pour des professionnels locaux à mettre en place des tarifs préférentiels pour les publics orientés par le club. En contrepartie, ce dernier offre aux professionnels intervenant une garantie de paiement via des « **Chèques mobilité** ». Ces chèques mobilité peuvent porter sur la réparation ou l'achat d'un véhicule, le financement d'un projet dans le cadre d'un microcrédit.

FACE Côte d'Opale a fait former ses conseillers mobilité par l'association Mouvance et a adhéré à Mob'In qui est un réseau qui fédère les acteurs de la mobilité inclusive.

## RÉSULTATS

- 250 personnes accompagnées et 73 chèques mobilité distribués (chiffres d'avril 2020 à août 2021)

## Projet d'intérêt général

Où: département du Pas-de-Calais

Statut : en cours

**Financier/ Bailleur** : Ville de Calais, Communauté d'agglomération du Grand Calais Terres et Mers, Pôle emploi, PSA Fondation, Département du Pas-de-Calais, Fondation MACIF, ANCT, Plan local pour l'insertion et l'emploi.

**Structures impliquées** : FACE Côte d'Opale

**Partenaires** : autres que les financeurs: Département, Région Haut de France, le FASTT et Atouts Permis, Crédit Mutuel, Caisse d'Épargne, Banque Postale et plusieurs artisans garagistes locaux, Mouvance, Mob'In

FACE Côte d'Opale a intégré la plateforme de mobilité du département Mamobilité62 qui propose des solutions de déplacement pour faciliter l'accès à l'emploi.

Cette plateforme a été créée en 2021, le Département du Pas-de-Calais fait partie des 31 territoires sélectionnés lors du premier appel à manifestation d'intérêt (AMI) pour mettre en place le Service Public de l'Insertion et de l'Emploi. Deux postes à temps plein à FACE Côte d'Opale ont été financés pour travailler sur cette action.

**Public cible:** bénéficiaires du RSA ou jeunes de moins de 26 ans à la recherche d'un emploi



## ACTIONS MENÉES

Le déroulement de l'accompagnement qui dure 4 mois s'opère en plusieurs étapes:

- Prescription via une fiche à remplir qui doit être validée par la Maison du Département
- Réalisation d'un diagnostic (questionnaire en ligne et entretien d'1h30)
- Accompagnement avec des ateliers collectifs et individuels:
  - ✓ Lecture de plans/carte,
  - ✓ Préparation au permis B,
  - ✓ Les alternatives à la voiture,
  - ✓ Ateliers SNCF,
  - ✓ Sécurité routière,
  - ✓ Aide à l'achat d'un véhicule, présentation du microcrédit personnel.

FACE Côte d'Opale a pour objectif d'acquérir une flotte de vélos et de trottinettes électriques pour des prêts et de la formation à l'utilisation.

- Réalisation d'un rapport intermédiaire (4 mois), d'un rapport final (6 mois).



**Date du lancement du projet :** 2021

**Où:** département du Pas-de-Calais

**Statut :** en cours

**Financier/ Bailleur :** Département, Etat  
Service Public de l'Insertion et de l'Emploi

**Structures impliquées :** FACE Côte d'Opale

**Partenaires :** Département, Etat

### Sites

<https://www.pasdecalais.fr/Solidarite-Sante/Lutte-contre-les-exclusions/Mamobilite62-la-plateforme-mobilite-du-Departement>

<https://www.francemobilites.fr/acteurs/plateforme-mobilite-mobilface>

Ce projet permet d'informer les salarié.e.s Korian sur les démarches pour accéder aux différents services publics grâce à des ateliers thématiques.

**Public cible** : salarié.e.s Korian



## ACTIONS MENÉES

Après la sollicitation de Korian, une enquête a été réalisée auprès de leurs salarié.e.s sur l'accès aux droits, à la santé, au numérique et au logement (350 personnes ont été interrogées). Les réponses apportées par les salarié.e.s ont permis de créer 4 ateliers expérimentaux qui ont été ensuite essaimés sur le territoire national dans 49 établissements Korian.

Les ateliers portent sur les thèmes suivants :

- La santé – Ameli
- La retraite – cumul emploi retraite
- Le logement – action logement
- La gestion du budget et les écogestes

## RÉSULTATS

- 894 personnes accompagnées
- 128 ateliers réalisés



**Référent FACE**: Sarah BESSAAD

**Contact**: s.bessaad@fondationface.org

**Date de lancement du projet** : 2021

**Durée actuelle** : 6 mois

**Statut** : en cours

**Où** : 47 établissements Korian

**Financier/ Bailleur** : Korian

**Budget** : 122 000 €

**Structures impliquées** : FACE Grand Lyon, FACE Grand Toulouse, FACE Alsace, Médiance 13, FACE Aude, FACE Paris Saclay, FACE Hérault

# VERBATIMS DES SALARIÉES KORIAN

---



*" Informations intéressantes, pas trop compliquées, facile à mettre en place " . Salariée d'un établissement Korian*

*" La conseillère, elle m'a beaucoup aidé et elle m'a apporté beaucoup de choses que je ne savais pas " . Salariée d'un établissement Korian*

Ce projet permet d'informer les salarié.e.s Veolia sur les démarches pour accéder aux différents services publics grâce à des ateliers thématiques.

**Public cible** : salarié.e.s Véolia



## ACTIONS MENÉES

L'objectif est de traiter les problématiques sociales et personnelles des salariés. Externaliser cet accompagnement social permet une forme de liberté des salariés.

- Ateliers avec différentes thématiques : logement, santé (RQTH), financière, retraite, personnelle et administrative (grosse demande administrative notamment sur le sujet de la retraite).
- Pouvoir intervenir une fois par mois sur chacun des sites (5 sites Toulouse et Tarbes), sur le temps méridien des salariés.
- Volonté de vouloir essayer ce type de prestation sur l'ensemble des sites. Faire connaître l'offre des services auprès des salariés (services CSE des salariés).

**Statut** : en cours

**Où** : Toulouse, Tarbes

**Financier/ Bailleur** : Véolia

**Structures impliquées** : FACE Grand Toulouse

**Partenaires** : Véolia

FACE Hérault intervient à la MBS pour accompagner les étudiants et les salariés dans le cadre de difficultés qu'ils pourraient rencontrer notamment sur le domaine administratif.

**Public cible :** étudiants et salarié.e.s de la Montpellier Business School.



## ACTIONS MENÉES

- Accompagnement d'étudiants dans le cadre des demandes de bourse. MBS est une rare école de commerce qui fait participer des étudiants au conseil social.
- Étude des demandes d'aide sociale déposées car MBS intervient dans certaines actions comme l'accès à l'emploi, l'éducation.

Les personnes souhaitant être accompagnées viennent à FACE Hérault qui est à 200 m de la MBS.

L'objectif/plafond est d'accompagner 20 dossiers ainsi que d'aider administrativement 200 étudiants/salariés



## RÉSULTATS

- 220 bénéficiaires – très fluctuant

## Prestation de services

**Durée actuelle :** 1 année scolaire

**Statut :** En cours

**Où :** Montpellier

**Financier/ Bailleur :** MBS

**Structures impliquées :** FACE Hérault



5

**INCLUSION  
FINANCIÈRE &  
ÉDUCATION  
BUDGÉTAIRE**

**2 projets**

# INCLUSION FINANCIÈRE & ÉDUCATION BUDGETAIRE

**L'inclusion financière** permet à toutes et tous d'avoir accès aux différentes offres de services bancaires et financiers : elle inclut le droit au compte, la lutte contre le surendettement, l'accompagnement des personnes vulnérables dans leurs liens aux acteurs bancaires ou encore le microcrédit personnel.

**L'éducation budgétaire** est la partie préventive de l'inclusion financière. Il s'agit de sensibiliser, de former tous les publics, sans distinctions de profils socio-économiques ou de revenus, aux bons réflexes de la gestion budgétaire tels que la bonne utilisation d'un compte épargne, le paiement et l'échéancement des factures du ménage, l'attention à porter aux paiements à crédit, la contraction d'un crédit consommation, etc.

**1 personne sur 5**

est en situation de pauvreté **monétaire** ou de privation matérielle et sociale

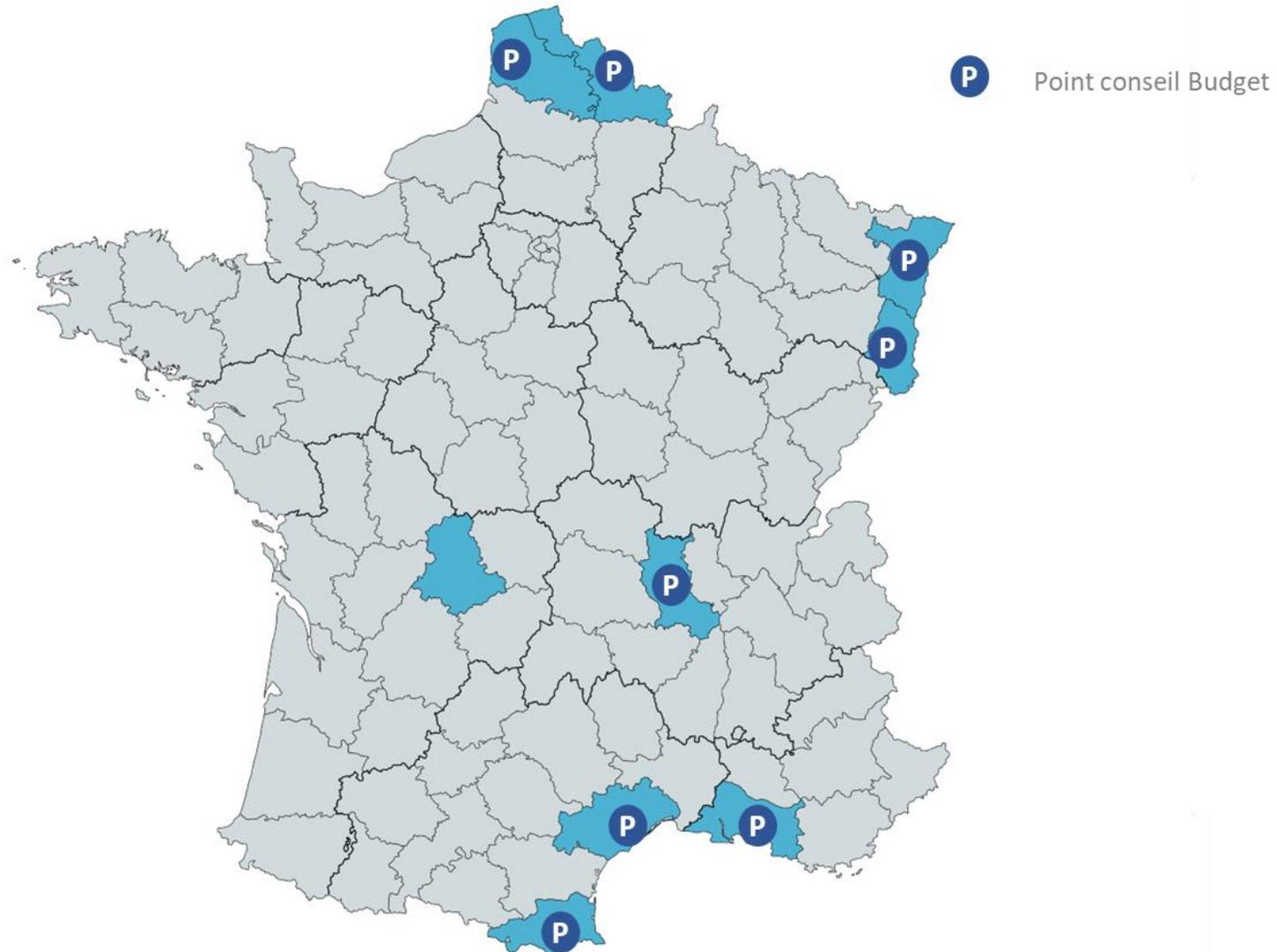
**1/3**

de la population puise dans ses économies pour boucler son budget

En 2021, près de **2M de français** sont inscrits au FICP\* et plus de **88 000 dossiers de surendettement** ont été instruits

# INCLUSION FINANCIÈRE & ÉDUCATION BUDGETAIRE

9 structures FACE engagées dans des actions de médiation portant sur la **gestion et l'autonomie bancaire**



# LISTE DES PROJETS

- Microcrédit social – FACE Loire, FACE Côte d’Opale, FACE Limousin Périgord
- Point Conseil Budget – FACE Alsace, FACE Côte d’Opale, Face Flandres Maritime, Interfaces, Thiérache, Médiance 13, Médiance 66, FACE Hérault

Le microcrédit est un **prêt à taux réduit accordé aux populations connaissant des difficultés sociales et exclues de l'accès au crédit**. Initialement conçu pour financer des projets professionnels, en particulier par l'Association pour le Développement de l'initiative Économique (ADIE), ce mécanisme a été étendu par la « loi Borloo » du 18 janvier 2005 au **financement de projets personnels nécessaires à l'insertion sociale des bénéficiaires**. Le projet se déploie en lien avec le Crédit Municipal de Saint-Étienne : établissement public de crédit et d'aide sociale qui propose notamment le prêt sur gage et le microcrédit social.

**Public Cible** : Personne n'ayant pas accès au crédit bancaire classique : personne en situation de précarité, en difficulté financière ou sociale / Personne maîtrisant mal les produits bancaires / Jeunes de 16 à 25 ans dans un environnement familial fragile

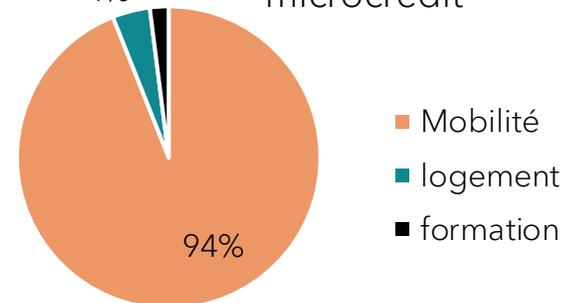


## ACTIONS MENÉES

FACE Loire **accompagne le demandeur tout au long du processus**, de **l'accueil à l'instruction** et au **suivi du dossier** en passant par **l'analyse de sa situation budgétaire**. Le prêt va de 300€ à 5000€ (jusqu'à 10 000€ pour travaux habitat) et est remboursable sur une durée de 6 à 60 mois.

FACE Côte d'Opale utilise une partie du subventionnement du contrat de ville, pour du microcrédit social.

Motifs des demandes de microcrédit



## RÉSULTATS

- 145 contacts
- 18 dossiers transmis
- 17 prêts octroyés
- Montant moyen des dossiers : 3 728 €

## Projet d'intérêt général

**Référent.e projet** : Patrick TARDY (FACE Loire) / Karine SABATIER (FACE Côte d'Opale)

**Contact** : [p.tardy@fondationface.org](mailto:p.tardy@fondationface.org) / [k.sabatier@fondationface.org](mailto:k.sabatier@fondationface.org)

**Date de lancement du projet** : 2016

**Durée actuelle** : En continue

**Statut** : En cours

**Où** : Saint-Etienne

**Structures impliquées** : FACE Loire, FACE Côte d'Opale porte aussi un dispositif de microcrédit avec le CD 62, FACE Limousin-Périgord

**Partenaires** : Crédit municipal de Saint-Etienne

Les PCB sont des structures d'accueil labélisées destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

Le club FACE Côte d'Opale a été en tête de l'expérimentation menée dans les Hauts-de-France à partir de 2016. Ce club est labellisé PCB 2 et propose un accompagnement renforcé notamment dans le cadre de surendettement. Les clubs et structures de médiation engagées dans les actions d'inclusion financière et d'éducation budgétaire pourront poursuivre ces actions dans le cadre de la généralisation des PCB prévue dans le Plan Pauvreté du gouvernement.



## ACTIONS MENÉES

Ouverts à tous et toutes, les PCB proposent des conseils confidentiels, gratuits et personnalisés concernant la gestion budgétaire (PCB 1). Il s'agit aussi de prévenir le surendettement, en apportant des solutions le plus tôt possible aux personnes en difficulté financière pour améliorer durablement leur situation budgétaire (PCB 2).

Le PCB s'engage notamment à suivre une formation comprenant un socle thématique commun, renseigner un rapport d'activité annuel et s'inscrire dans le maillage territorial pour l'accès aux droits et l'inclusion bancaire.

## RÉSULTATS

- 384 accompagnements budgétaires effectués (Interfaces)
- PCB de Perpignan : 184 permanences, 358 entretiens (Médiance 66)



## Projet d'intérêt général

Référent.e FACE : Etienne BRASSEUR

Contact : e.brasseur@fondationface.org

Date de lancement du projet : 2016

Durée actuelle : En continue

Statut : En cours

Où : Alsace, Hérault, Côte d'Opale, Flandres Maritime, Interfaces, Thiérache, Médiance 13 & 66

Financier/ Bailleur : État

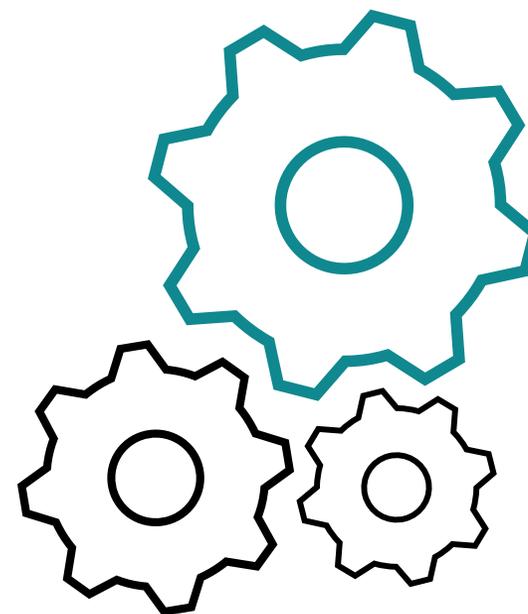
Budget : 15 000€ / an

Structures impliquées : FACE Alsace, FACE Côte d'Opale, Face Flandres Maritime, Interfaces, Thiérache, Médiance 13, Médiance 66, FACE Hérault

Partenaires : Etat, collectivités territoriales

6

**LABELLISATION  
ET  
CERTIFICATION**



## LES DIFFERENTES LABELLISATIONS ET CERTIFICATIONS

### AGRÉMENT INGÉNIERIE SOCIALE FINANCIÈRE ET TECHNIQUE

L'agrément ingénierie sociale financière et technique fait partie de l'une des trois agréments relatifs aux organismes agissant en faveur du logement des personnes défavorisées.

[Lien internet](#)

### AIDANTS CONNECT

Aidants Connect s'adresse à des structures qui emploient des aidants professionnels qui accompagnent régulièrement des usager·ères dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne. Aidants Connect est pour le moment en phase de test avec 20 structures.

[Lien internet](#)



### APTIC

C'est le pass qui rapproche le citoyen du numérique. Conçu sur le modèle des titres-restaurant, il permet de payer totalement ou partiellement des services de médiation numérique.

[Lien internet](#)



### CERTIFICATION AFAQ MEDIATION SOCIALE

Cette certification permet la reconnaissance des acteurs de la médiation sociale. Cette norme concerne le cadre du métier en établissant les critères de qualité de cette activité.

[Lien internet](#)



### CERTIFICATION QUALIOPi

La marque « Qualiopi » vise à attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences et à permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

[Lien internet](#)



### CONSEILLER NUMÉRIQUE FRANCE SERVICE

Un conseiller numérique a pour mission d'accompagner les Français dans leur appropriation des usages numériques au quotidien. La formation et la rémunération des conseillers sont prises en charge par l'État.

[Lien internet](#)



## LES DIFFÉRENTES LABELLISATIONS ET CERTIFICATIONS

### Ordi 3.0

Ordi 3.0 est la filière nationale de collecte, de reconditionnement et de redistribution d'ordinateurs des équipements électriques et électroniques, dédiée à la promotion d'une marque collective de confiance dans une démarche écologique solidaire

[Lien internet](#)



### GRANDE ÉCOLE DU NUMÉRIQUE

Le label GEN fédère des formations aux métiers du numérique ouvertes à tous, sans distinction académique, économique ou sociale, qui permettent aux personnes peu ou pas qualifiées éloignées de l'emploi et aux habitants des QPV de devenir les talents du numérique de demain.

[Lien internet](#)



### MAISON FRANCE SERVICE

France Services est un modèle d'accès aux services publics pour les Français. Il vise à permettre à chaque citoyen quel que soit l'endroit où il vit, d'accéder aux services publics par des personnes formées et disponibles, pour effectuer ses démarches du quotidien.

[Lien internet](#)



### POINT CONSEIL BUDGET

Les PCB sont des structures d'accueil destinées à accompagner toute personne rencontrant des difficultés budgétaires et ayant besoin d'un accompagnement. Les objectifs sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.

[Lien internet](#)



## LES DIFFÉRENTS PROGRAMMES ET DISPOSITIFS

### ÉTAPE NUMÉRIQUE

L'espace, développé par La Poste et la Banque des Territoires, propose la mise à disposition d'un local, d'imprimantes, d'une connexion internet et de matériel informatique (ordinateur, tableaux numériques) pour les associations proposant des ateliers numériques.

[Lien internet](#)



### MAISON DIGITALE

Les Maisons Digitales, déployées par la Fondation Orange visent à agir pour l'égalité des chances dans l'accès au travail des femmes par un accompagnement dans la recherche et la reprise d'une activité rémunérée.

[Lien internet](#)



### SLIME

Le Slime est un programme CEE porté par le CLER - Réseau pour la transition énergétique depuis 2013. Il vise à massifier le repérage, l'orientation et l'accompagnement des ménages en situation de précarité énergétique.

[Lien internet](#)



## Pourquoi avoir l'agrément ?

L'agrément ingénierie sociale financière et technique fait partie de l'un des trois agréments relatifs aux organismes agissant en faveur du logement des personnes défavorisées.

L'activité d'ingénierie sociale, financière et technique comprend :

- ✓ l'accueil, le conseil, l'assistance aux particuliers (administrative, financière, juridique et technique) dont les revenus sont inférieurs à un certain plafond, en vue de l'amélioration de leur logement, ou de leur adaptation au handicap ou au vieillissement ;
- ✓ l'accompagnement social effectué pour faciliter l'accès ou le maintien dans le logement, réalisé principalement dans le cadre du PDALPD ;
- ✓ l'assistance aux personnes qui forment un recours amiable devant la commission de médiation, ou un recours contentieux devant la juridiction administrative dans le cadre du dispositif Dalo ;
- ✓ la recherche de logement en vue de leur location à des personnes défavorisées ;
- ✓ la participation aux réunions des commissions d'attribution des organismes HLM.

## Qui est concerné par l'agrément ?

Peuvent bénéficier d'un agrément au titre de ces activités, les organismes à gestion désintéressée, c'est-à-dire ceux qui sont "gérés et administrés à titre bénévole par des personnes n'ayant elles-mêmes, ou par personne interposée, aucun intérêt direct ou indirect dans les résultats de l'exploitation" et qui "ne procèdent à aucune distribution directe ou indirecte de bénéfice, sous quelque forme que ce soit" (CGI : art. 261-7-1).

## Comment obtenir l'agrément ?

Le décret du 11 mars 2020 confie aux préfets de région ou de département la délivrance de certains agréments en matière de logement social.

## Comment devenir conseiller numérique ?

- ✓ Sélection : remplir le questionnaire : <https://app.conseiller-numerique.gouv.fr/candidature/conseiller/new>
- ✓ Formation : recevez une formation dans un organismes habilité près de chez vous
- ✓ Formé et employé dans une structure locale pendant une durée de 2 ans.

## Quel bénéfice pour votre structure ?

Lorsque sa demande est retenue, la structure d'accueil bénéficie de l'assurance :

- ✓ D'un soutien financier de **50 000 euros** par poste. Les modalités financières peuvent être ajustées en fonction de votre volonté de participer ou non au financement du poste. L'Etat finance 50 000 euros sur 24 mois. La structure peut compléter la rémunération si elle le juge utile et peut décider de l'embaucher au-delà de 24 mois, la convention avec l'Etat durant au maximum 36 mois.
- ✓ D'une prise en charge des frais de formation initiale et/ou continue, sur la base d'une formation certifiante ;
- ✓ De disposer d'une animation nationale adressant des ressources (Foire aux questions, le présent guide de l'employeur, webconférences par l'ANCT, etc.).



## Pourquoi être habilité Aidants Connect ?

- ✓ Pour sécuriser juridiquement les aidants qui accompagnent les usagers dans des démarches administratives en ligne.

## Qui est concerné par l'habilitation Aidants Connect ?

- ✓ Être une structure qui emploie des aidants professionnels qui accompagnent des usagers dans la réalisation de démarches administratives en ligne.
- ✓ Être un membre du réseau national de la médiation numérique ou contenir dans son objet social la médiation ou l'inclusion numérique.
- ✓ Participer à la politique d'animation de la vie sociale et développer des prestations de services
- ✓ Intervention dans les pratiques professionnelles du code l'action sociale et des familles.

## Comment obtenir l'habilitation Aidants Connect ?

- ✓ Remplir [le questionnaire](#)
- ✓ Après validation de la demande, les aidants doivent suivre une formation d'une journée dans un délai de 2 mois sur différents thèmes comme l'accompagnement de l'utilisateur, la RGPD, France Connect et la prise en main d'aidants connect.
- ✓ Aidants connect active les comptes et envoie un kit de bienvenue à la structure.

Pour plus d'informations : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>



## En pratique :

- ✓ Pour pouvoir aider (c'est-à-dire « faire à la place de... ») le conseiller doit proposer au bénéficiaire un mandat (d'une durée d'un jour, 6 mois à 1 an). Cela peut aussi se faire 100% à distance.
- ✓ Si le bénéficiaire donne son accord : l'aidant saisi dans la plateforme dédiée du gouvernement et reçoit une carte avec un code unique par voie postal. Le code est à saisir dans la plateforme pour valider le mandat.
- ✓ NB : si plusieurs aidants au sein d'une même structure sont habilités « Aidants Connect », les mandats sont partagés.

### Les inconvénients :

- Très chronophage. Pas d'autonomisation des bénéficiaires & création d'une situation de dépendance.

### Les avantages :

- + Pour les « causes perdues » : ça peut vraiment aider certaines personnes incapables de monter en compétence.
- + La labélisation valorise le travail de médiation numérique de la structure et s'ajoute à la certification conseiller numérique, c'est un service en plus à proposer au bénéficiaire.

Pour plus d'informations : <https://aidantsconnect.beta.gouv.fr/habilitation>



## Pourquoi obtenir la labellisation APTIC ?

- ✓ Pour permettre le paiement total ou partiel de vos services de médiation numérique en pass #APTIC.
- ✓ Pour rendre visible et lisible votre offre de services.
- ✓ Pour consolider vos ressources financières.

## Qui est concerné par la labellisation APTIC ?

- ✓ Tous les acteurs exploitant un lieu de médiation numérique : espaces publics numériques, écoles numériques, fablabs, repair Cafés, tiers-lieux, médiathèques
- ✓ Prochainement, les indépendants et organisations fournissant des services de médiation numérique sous convention avec un lieu physique
- ✓ Et bientôt, les personnes fournissant des services à la personne à domicile.

## Comment obtenir la labellisation APTIC ?

- ✓ Se connecter sur : [devenir.aptic.fr](https://devenir.aptic.fr)
- ✓ Remplir le questionnaire d'éligibilité qui porte sur 5 thèmes : Aptitudes, Publics, Territoires, Innovation, et les Compétences spécifiques.
- ✓ Renseigner votre offre de services et demander le kit APTIC



## Qu'est-ce qu'Ordi 3.0 ?

Lancé en 2007 par des acteurs sociaux de l'économie circulaire et des représentants des ministères concernés, le Programme Ordi 2.0, devenu Ordi 3.0 en 2014 est la filière nationale de collecte, de reconditionnement et de redistribution d'ordinateurs des équipements électriques et électroniques, dédiée à la promotion d'une marque collective de confiance dans une démarche écologique solidaire sur trois axes :

- **L'inclusion numérique de la population** et la transition numérique énergétiques des structures et des territoires ;
- **L'Économie Sociale et Solidaire la création d'emplois** pour des personnes en difficulté économique et sanitaire sur le secteur des métiers de la collecte et du réemploi des équipements informatiques;
- **L'économie circulaire** pour optimiser les déchets, les flux de matières et d'énergie et viser à l'efficacité de l'utilisation des ressources.

[Information concernant les démarches de labélisation](#)



## Pourquoi être certifié ?

- ✓ Pour valoriser, légitimer et pérenniser votre activité en obtenant la certification AFAQ médiation sociale. Cette certification permet la reconnaissance des acteurs de la médiation sociale. Cette norme concerne le cadre du métier en établissant les critères de qualité de cette activité.

### Les avantages de la certification :

- ✓ Garantir la qualité de l'activité de médiation sociale
- ✓ Valoriser la qualité des actions que vous menez
- ✓ Garantir le professionnalisme de votre structure
- ✓ Gagner ou renforcer la confiance de vos partenaires, institutionnels et financeurs
- ✓ Structurer votre organisation pour la rendre plus efficace
- ✓ Prouver votre légitimité à intervenir
- ✓ Vous différencier des autres structures

## Qui est concerné par cette certification?

- ✓ A toute entité juridique (association, collectivité territoriale, GIP – Groupement d'intérêt public, coopérative, SCIC – Société coopérative d'intérêt collective, entreprises, etc.) qui développe des activités de médiation sociale en employant des médiateurs sociaux.



## Comment obtenir la certification ?

- ✓ La certification s'obtient après **un audit initial** qui permet de vérifier le respect des critères du cahier des charges.
- ✓ **Coût** : 1200€ HT (<10 salariés) ou 2400€ (>50 salariés)
- ✓ **La durée de la certification** : 4 ans avec un audit de surveillance de 2 ans.

### Préparer la certification :

- ✓ Retrouvez les ateliers thématiques sur l'Afnor préparant à la certification, son kit pédagogique destinés à leurs adhérents
- ✓ Retrouvez aussi des ateliers « Réseaux des villes » afin de vous préparer à la certification.
- ✓ **Visite d'Evaluation** est l'outil idéal pour vous assurer que votre organisation est dans la bonne direction avant un audit ou pour valider une démarche vers un nouveau référentiel/ (audit blanc de **France Médiation** pour les structures qui se préparent à la certification)



### MODE D'EMPLOI VERS LA CERTIFICATION



## Pourquoi être certifié QUALIOPi ?

- ✓ La marque « Qualiopi » vise à : attester de la qualité du processus mis en œuvre par les prestataires d'actions concourant au développement des compétences et permettre une plus grande lisibilité de l'offre de formation auprès des entreprises et des usagers.

## Qui est concerné par la certification QUALIOPi ?

- ✓ La certification qualité est obligatoire pour tous les prestataires d'actions concourant au développement des compétences qui souhaitent accéder aux fonds publics et mutualisés ; la marque Qualiopi concerne donc tous les prestataires, y compris les formateurs indépendants, dispensant des actions :
  - de formation ;
  - de bilans de compétences ;
  - permettant de faire valider les acquis de l'expérience ;
  - de formation par apprentissage.

## Comment obtenir la certification QUALIOPi ?

- ✓ les prestataires d'actions concourant au développement des compétences doivent :
  - formuler une demande de certification auprès d'un organisme certificateur, présent sur [cette liste](#).
  - signer un contrat avec un organisme de certification ;
  - se soumettre à un audit initial, puis un audit de surveillance à plus ou moins 18 mois, enfin à un audit de renouvellement au bout de 3 ans.

Pour plus d'information : <https://travail-emploi.gouv.fr/formation-professionnelle/acteurs-cadre-et-qualite-de-la-formation-professionnelle/article/qualiopi-marque-de-certification-qualite-des-prestataires-de-formation>



## Qu'est ce que l'étape numérique ?

- ✓ **Né d'un partenariat entre la Banque des Territoires & La Poste**, le dispositif étape numérique vise à valoriser l'espace foncier disponible du groupe La Poste en mettant à disposition ses locaux spécialement aménagés avec : du mobilier neuf et coloré (chaises et tables individuelles roulantes), des ordinateurs et tableaux numériques connectés neufs.
- ✓ "L'Étape Numérique" s'adresse aux associations d'un territoire afin qu'elles animent le lieu pour le grand public. L'espace vise ainsi à proposer **des ateliers et des formations numériques** pour de l'initiation à l'approfondissement des connaissances ainsi que la location de salle équipée à usage professionnel.
- ✓ La Poste en partenariat avec la Banque des Territoires ambitionnent d'ouvrir **100 espaces numériques en 2022**

## Comment devenir « étape numérique » ?

- ✓ La Poste propose des appels à projets locaux. Rester en veille et répondre le cas échéant.
- ✓ FACE Grand Toulouse, Médiance 66 et FACE Alsace animent d'ores et déjà des espaces « Étapes numériques ».



## Qu'est ce qu'une Maison Digitale ?

- ✓ Les **Maisons Digitales** aident les femmes à accéder à une activité rémunérée par l'accompagnement dans leur recherche, leur reprise ou leur reconversion professionnelle.
- ✓ **Il s'agit de formations numériques de longue durée (six mois à un an)**. Certaines femmes y apprennent les bases indispensables : écriture, calcul, prise en main d'un ordinateur, d'une tablette... D'autres se forment à certains logiciels et aux usages du web.
- ✓ Concrètement, principalement en France mais aussi dans le reste de l'Europe et en Afrique, Orange avec le soutien d'associations locales, **accueil des femmes dans des lieux de formation**. Sur place, les salariés Orange bénévoles peuvent aussi transmettre aux femmes leur savoir et leurs compétences.
- ✓ Pour ce dispositif la Fondation Orange travaille sur beaucoup de territoires avec les Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles mais aussi avec des clubs **FACE comme en Alsace ou dans le Doubs**



## Pourquoi être labellisé GEN ?

- ✓ Le label GEN est attribué pour une durée de 3 ans. Dans ce cadre, il apporte aux formations une reconnaissance de leur qualité dans l'écosystème du numérique ainsi qu'auprès des entreprises. Il facilite l'obtention de cofinancements et permet aux apprenants de bénéficier sous conditions de ressources d'une aide financière des CROUS.

## Qui est concerné par la labellisation GEN ?

La labellisation concerne les :

- ✓ formations qui s'implantent dans des QPV et dans les zones de revitalisation rurale (ZRR), avec un objectif minimum de 30 % d'apprenants résidant dans un QPV ou une ZRR ;
- ✓ formations accueillant une part importante de publics féminins, avec un objectif de 30% de femmes dans ces formations.
- ✓ Une formation doit former à un métier du numérique, être certifiante (enregistrement au RNCP ou au RSCH), être accessible sans prérequis. avoir une durée minimale de 350 heures et une durée maximale de 18 mois, être gratuite pour les publics cibles de la GEN et être portée par un organisme de formation certifié Qualiopi.

## Comment obtenir la labellisation GEN ?

[Le cahier des charges de l'appel à labellisation.](#)

Pour plus d'information : <https://www.grandeecolenumerique.fr/espace-formations/demandez-le-label-gen>



## Pourquoi obtenir la labellisation MFS ?

- ✓ Pour permettre aux citoyens d'accéder aux services publics et d'être aidés dans leurs démarches quotidiennes par des personnes formées.

## Qui est concerné par la labellisation MFS?

- ✓ Les structures qui peuvent déployer l'offre France services dans des quartiers prioritaires de ville et dans les zones éloignées des services publics.

## Comment obtenir la labellisation MFS ?

- ✓ Le porteur de projet doit contacter **le préfet de son département**, qui est aussi le délégué territorial du programme France Services au niveau local.
- ✓ Toute demande de labellisation France Services est analysée sur la base de cinq critères :
  - 1.cibler les zones éloignées** d'une offre existante de services publics ;
  - 2.prioriser la localisation de France Services** dans les petites centralités et les quartiers prioritaires de la ville ;
  - 3.favoriser l'implantation** dans les lieux de passage habituels des habitants des territoires concernés (cités scolaires, mairies, locaux associatifs, tiers-lieux, etc.) ;
  - 4.encourager le déploiement des solutions** itinérantes pour renforcer le réseau des structures mobiles existantes ;
  - 5.porter une attention particulière au déploiement de nouveaux projets** dans les territoires d'Outre-mer, afin d'y réduire le déficit actuel d'accessibilité aux services publics.

Pour plus d'informations : <https://agence-cohesion-territoires.gouv.fr/france-services-36>



## Pourquoi obtenir la labellisation PCB ?

- ✓ Les objectifs des PCB sont de prévenir le surendettement et de favoriser l'éducation budgétaire.
- ✓ 500 PCB ont déjà été labellisés par l'État, avec pour chaque structure un financement de 15 000 € par an.

## Qui est concerné par la labellisation PCB?

- ✓ Les structures qui mettent en place des actions d'écoute, d'accueil, d'information, d'accompagnement budgétaire et qui accompagne sur la procédure de surendettement.

## Comment obtenir la labellisation PCB ?

- ✓ Les structures qui mettent en place les actions énoncés ci-dessus s'engagent à :
  - ✓ suivre une formation comprenant un socle thématique commun
  - ✓ renseigner un rapport d'activité annuel
  - ✓ s'inscrire dans le maillage territorial pour l'accès aux droits et l'inclusion bancaire

Pour bénéficier du label « point conseil budget » toutes les structures doivent déposer une candidature selon les modalités précisées au cahier des charges. Seules les structures retenues peuvent utiliser le label PCB.

Pour plus d'informations : <https://solidarites-sante.gouv.fr/affaires-sociales/lutte-contre-l-exclusion/PCB>



## Pourquoi rejoindre le programme SLIME?

- ✓ Le dispositif cible **des ménages en situation de précarité énergétique**, quel que soit leur statut d'occupation, et dont les revenus sont inférieurs au seuil « très modeste » de l'Anah.
- ✓ Le dispositif prévoit un ou plusieurs actions de repérage des ménages, au moins une **visite à leur domicile**, l'installation de petits **équipements d'économies d'énergie**, et l'**orientation du ménage** vers une ou plusieurs solutions adaptées.
- ✓ Le dispositif prévoit des objectifs ambitieux en termes de nombre de ménages touchés en fonction de son territoire d'action.

## Qui est concerné par le programme SLIME ?

- ✓ La méthodologie d'intervention du programme Slime est conçue à l'échelle nationale par le CLER. Elle est ensuite **déployée localement dans des dispositifs pilotés par les collectivités territoriales**. La mise en place de la méthodologie Slime par une collectivité est cofinancée par le mécanisme des CEE.
- ✓ Une structure FACE mature sur les actions de précarité énergétique peut proposer à ses partenaires (département ou métropole) de se porter candidat pour déployer un SLIME

## Comment devenir un SLIME?

- ✓ Le dispositif doit être piloté et financé ou co-financé par une ou plusieurs collectivités locales. Les Conseils départementaux et les Métropoles sont des échelles particulièrement pertinentes pour la mise en place d'un Slime.
- ✓ Le dispositif ne doit pas être co-financé par l'ADEME ni par l'Anah.
- ✓ La collectivité s'engage à faire certifier ses dépenses liées au Slime par le comptable public.

