



VENDREDI 5 JUILLET 2019

UN AN APRÈS, POINT SUR LES DISPOSITIFS UNIS'VERS ET VILL'@GES CONNECTÉS PROPOSÉS AU CEIS

Le 14 octobre 2018 a été marqué par l'inauguration du nouveau Centre d'Expérimentations et d'Innovation Sociale (CEIS) situé au sein de l'ancienne crèche Sophie Lagréze en plein cœur des Arceaux. L'ouverture de ce tiers lieu social et solidaire créant ainsi de nouveaux services connectés au territoire et à ses habitants, est un signe fort de la nouvelle ambition de la politique sociale du CCAS impulsée par Philippe SAUREL, Maire de la Ville de Montpellier, Président de Montpellier Méditerranée Métropole, Président du Centre Communal d'Actions Sociales de Montpellier (CCAS). Un an et demi après, Annie YAGUE, Adjointe au Maire de Montpellier, déléguée aux Affaires sociales, Vice-présidente du CCAS de Montpellier, Vice-présidente de Montpellier Méditerranée Métropole, déléguée à la Cohésion sociale et M'Hamed BELHANDOUZ, Directeur général des services du CCAS de Montpellier, dressent le bilan de ces actions, notamment celles mises en œuvre au sein du CEIS : Unis'Vers et Vill@ges connectés. Ce lieu est désormais un véritable espace de mixité sociale qui propose une multitude de services visant l'inclusion sociale. Les actions développées favorisent l'insertion sociale, professionnelle et numérique des citoyens, permettent de faire face aux difficultés des Montpelliérains et de sécuriser leurs parcours.



Le Centre d'Expérimentations et d'Innovation Sociale est un lieu citoyen et solidaire unique, pensé pour et par les Montpelliérains. Ce tiers-lieu, porté par le CCAS de Montpellier depuis bientôt un an, a été conçu pour devenir un véritable espace collaboratif de mixité sociale en cœur de ville, proposant une multitude de services innovants pour l'insertion. Les projets Unis'Vers et Vill@ges connectés, dont un premier bilan est dressé aujourd'hui, confirment sans nul doute l'utilité du lieu, et des projets solidaires qui s'y développent. Ils sont significatifs du nouvel élan donné à notre intervention ; créatrice de liens et transversale à toutes nos politiques.



Philippe Saurel
Maire de Montpellier
Président de Montpellier Méditerranée Métropole

UNIS'VERS, UNE ACTION QUI REPOSITIONNE LES DEMANDEURS D'EMPLOI COMME CITOYENS DANS LEUR VILLE

ET COMME ACTEURS DE LEURS PARCOURS

L'action Unis'Vers est issue du constat suivant : des demandeurs d'emploi en grande difficulté cumulant des problématiques sociales qui agissent comme des freins à la recherche d'emploi nécessitent d'inventer de nouvelles réponses à leurs situations. Ces difficultés socioéconomiques engendrent repli sur soi, isolement social, démobilitation et décrochage. Les précédentes expériences du CCAS en matière d'accompagnement social ont montré qu'il était nécessaire, pour ces publics éloignés de l'emploi, de proposer une dynamique collective motivante en plus d'un accompagnement personnalisé basé sur un suivi régulier qualitatif non compatible avec le suivi "en masse" précédemment réalisé par les travailleurs sociaux du CCAS en direction de bénéficiaires du RSA dans le cadre d'une convention avec le Conseil Départemental.

Au sein d'un lieu convivial et stimulant, le dispositif Unis' Vers en partenariat avec Pôle emploi est donc conçu pour accompagner des groupes d'une 20aine de personnes, permettant de travailler à la fois sur les problématiques singulières des participants par un accompagnement social individuel, et de proposer en parallèle, des actions collectives stimulantes. Pour le CCAS, il a paru nécessaire de mener une action novatrice en faveur des Montpelliérains et d'agir autrement ensemble en coordonnant les acteurs locaux. Il s'agit d'une action pluridisciplinaire visant l'inclusion sociale des publics comme levier à l'insertion professionnelle.



Visite du centre-ville de Montpellier à l'occasion des Architectures Vives

Une action citoyenne, proposant un accompagnement global et personnalisé

"Unis'Vers, c'est un théâtre où chacun joue le rôle de sa vie dans la bienveillance ; on est chacun utile à l'autre". Guillaume (bénéficiaire du dispositif)

Expérimenté depuis avril 2018, ce dispositif d'insertion de proximité a pour objectif de proposer aux personnes en attente de droits ou allocataires de minima sociaux (hors suivi insertion) éloignées de l'emploi, d'avancer collectivement dans leur projet d'insertion, en s'appropriant leur ville et en travaillant la valorisation de leurs compétences et de l'estime de soi mais aussi en travaillant individuellement leurs problématiques sociales. Orientés principalement par Pôle Emploi dans le cadre d'une convention, ces groupes de 15-20 personnes vont, à raison de 3 jours par semaine, pouvoir construire leur propre parcours en s'appropriant 6 espaces : **multimédia, accès aux droits, emploi/formation, mobilité, culture/ sport/santé et budget.**

Ces espaces sont animés par des professionnels du CCAS experts dans chacune des thématiques. Ainsi, la présence sur le même site du CEIS, des conseillères santé, budget, de la médiatrice numérique et sociale, et des travailleurs sociaux Référent Insertion Inclusion de Proximité (RIIP), facilitent la relation de confiance libérant ainsi la parole et par conséquent accélèrent le suivi social et professionnel des participants.

L'action « Mon projet insertion connecté à ma ville » vise à repositionner les demandeurs d'emploi comme acteur de leur parcours et citoyen dans leur ville. Il s'agit de :

- **restaurer la confiance** de la personne et (re)créer le lien social.
- **réunir et faire collaborer les partenaires** pour inventer de nouveaux modes d'action.
- développer le **pouvoir d'agir** des personnes.
- **mobiliser les potentiels** et les ressources des personnes.
- **consolider la dynamique de groupe** et valoriser les compétences.
- **(re)dynamiser les personnes démobilisées** et sans solution professionnelle.
- **avancer collectivement** en respectant les besoins et le rythme de chacun.
- **utiliser son potentiel** et construire son propre parcours d'insertion.
- **s'approprier son territoire** en mobilisant notamment les ressources municipales et métropolitaines.

Accès aux droits, citoyenneté et mobilité

Connaître toutes les informations pour jouer son rôle de citoyen et savoir comment participer à la vie de la cité comme levier à l'insertion professionnelle. S'exprimer, prendre la parole, communiquer.

Santé, sport, loisirs et culture

Permettre aux personnes de se décentrer d'elles-mêmes, de s'ouvrir aux autres, d'élargir leur champ de réflexion et ainsi de former leur esprit critique.

Logement et budget

Favoriser l'inclusion bancaire.
Sensibiliser aux éco-gestes en travaillant la responsabilité citoyenne.

Emploi et Formation

Découvrir et reconnaître des compétences personnelles transférables au domaine professionnel.
Rédiger un CV par compétences.
Etablir un projet professionnel réalisable.

Numérique

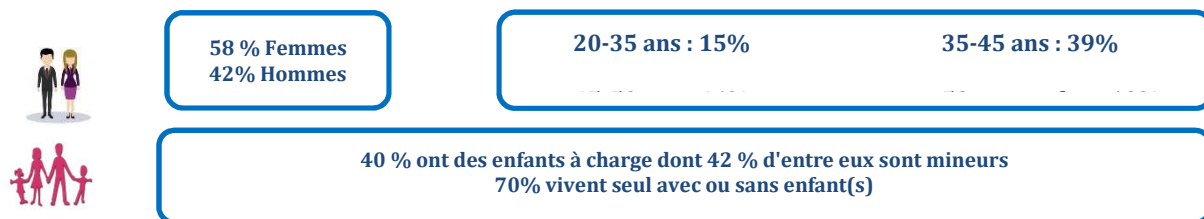
Favoriser l'autonomie numérique pour l'accès aux droits et à l'emploi.

Accompagnement social

Favoriser l'accès aux droits sociaux.
Proposer un accompagnement social individuel.
Favoriser la mise en parcours d'un suivi social.

Des publics isolés avec des difficultés financières et sociales

8 participants sur 10 ont entre 35 et 50 ans, et perçoivent moins de 550€/mois.
7 sur 10 vivent seuls. 27% sont des familles monoparentales, et 10% sont victimes de violences au sein de la sphère familiale.



70 % du public a bénéficié d'un accompagnement social individuel



A la sortie, des personnes remotivées, avec un projet professionnel réaliste

"Cette action secoue, dynamise. On va repartir avec plus de confiance. On sait plein de choses mais on minimisait nos capacités." Doriane (bénéficiaire du dispositif)

En une année, **137 demandeurs d'emploi montpelliérains** ont pu intégrer le programme (l'objectif visé est de 200 personnes accompagnées pour l'année en cours). **87% des participants sortent du dispositif avec un emploi, une formation ou un projet professionnel.**

Seuls 14% d'entre eux abandonnent l'action en cours de route et majoritairement suite à une orientation pour régler des problématiques de santé détectées pendant le déroulement de l'action Unis'Vers. Aucun absentéisme n'est à noter, les absences sont toutes excusées.

Résultat emploi/formation (sortie positive) à l'issue de l'action

Les résultats en terme de sortie positive sont très satisfaisants compte tenu de la situation initiale des personnes déconnectées et démotivées à l'entrée de l'action et des résultats obtenus après seulement 6 semaines d'action.

Il faut aussi noter que dans les 3 mois après la sortie de l'action, les personnes intègrent aussi souvent une formation adaptée ou un chantier d'insertion notamment, structure adaptée à la remise en route professionnelle ou par le biais des clauses. Enfin, le travail de passerelles effectué entre l'équipe du CCAS et de Pôle emploi à la fin de l'action fluidifient les mises en parcours et optimisent les résultats professionnels. Ainsi, le CCAS permet la remobilisation des bénéficiaires en levant les freins périphériques dans un cadre de RESPONSABILISATION des participants. Pôle Emploi reprend par la suite, la dynamique professionnelle avec des personnes prêtes à accéder à l'EMPLOI et surtout à être maintenues DANS l'emploi.

Une confiance en soi retrouvée

" Avant, je n'osais pas aller dans les lieux culturels, je pensais que ce n'était pas pour moi. Maintenant on se donne des rdv pour organiser des visites entre nous." Denise (bénéficiaire du dispositif)

Au-delà des effets réels sur le projet professionnel, Unis'Vers est une action qui produit des effets sur le sentiment de bien-être des participants et agit donc ainsi sur l'estime de soi.

- **Une action vectrice de lien social**

La quasi-totalité des participants fait remonter un impact fort en matière de lien social. Initialement très isolées, les personnes ont pu développer des relations fortes au sein des groupes. Cette dynamique de groupe, entretenue par les Référent Insertion Inclusion de Proximité en lien avec le reste de l'équipe du CEIS, est déterminante dans la mise en parcours professionnel. En partageant leurs ressources et leurs compétences dans des domaines très diversifiés, ils retrouvent une confiance en eux et se motivent pour utiliser les espaces culturels (pavillon populaire, parc Méric, jardin des plantes, zoo, ...) que leur propose la ville de Montpellier.

- **Des compétences valorisées**

"Comme j'avais une perte de confiance en moi, l'action m'a permis de voir que j'avais des compétences et des qualités." Salima (bénéficiaire du dispositif)

Les publics ont connu des parcours professionnels parfois chaotiques, des périodes de rupture, ou ont vécu des difficultés professionnelles pour lesquelles ils ont des difficultés à se remettre. Ce passé professionnel n'est pas sans conséquences sur la façon d'appréhender leurs savoirs. Le sentiment de dévalorisation est fort avant l'entrée dans l'action. Le travail sur les compétences, sur l'image et l'estime de soi, et la dynamique de groupe, permettent de reconstruire une image positive et de se sentir plus "armé" pour s'inscrire dans un nouveau parcours professionnel.

Perspectives : Des participants acteurs de l'évolution du dispositif Unis'Vers : vers la création d'un comité des usagers

L'action a évolué depuis la première promotion d'avril 2018. La durée et le contenu ont été ajustés aux propositions faites lors de chaque bilan par les participants. Régulièrement, l'ensemble des promotions est réuni au CEIS afin d'évaluer les évolutions dans les parcours de chacun, mais aussi pour co-évaluer le programme et proposer des actions nouvelles répondant au plus près des besoins pour la promotion suivante.

Le 25 avril dernier, près de 80 anciens participants se sont réunis autour d'ateliers et ont pu échanger sur l'avancée de leur démarche professionnelle et personnelle. Cette démarche participative des publics dans l'évolution du dispositif a porté ses fruits puisque désormais, un blog Unis'Vers est créé par une participante et un comité d'usagers est en pleine constitution.

De plus, la mobilisation transverse des 3 autres plateformes du CEIS (numérique, budget et santé) dans l'espace du CEIS est essentielle à la prise en compte globale des problématiques des participants et à la réussite de l'action.

Enfin piloté par le CCAS, Unis'Vers utilise toute l'offre de service de l'établissement ainsi que celle, de façon ponctuelle, de la métropole ou de la ville en fonction des thématiques (service cohésion sociale, politique de la ville, insertion professionnelle...). Par ailleurs, l'ancrage territorial de l'action au sein d'un quartier du centre-ville ainsi que les interventions de Pôle emploi et des associations forum TV, les louveteaux et les petits débrouillards, impulsent collectivement une dynamique partenariale conditionnant la réussite des parcours d'insertion.

LE VILL@GES CONNECTÉS : UN ESPACE DE PROXIMITÉ POUR LUTTER CONTRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

ET LIMITER LES RISQUES DE RUPTURES DE PARCOURS

Aujourd'hui l'usage régulier d'internet devient incontournable pour accéder à ses droits. Cinq millions de nos concitoyens, cumulant fragilité numérique et sociale, sont isolés face à cette exigence numérique et se retrouvent exposés à un risque d'exclusion. Partant de ce constat, le CCAS a décidé de sécuriser les parcours de vie en proposant des actions visant à réduire la fracture numérique.



L'atelier repair'Café

Le Vill@ges connectés, une offre innovante et ludique qui permet de capter les plus réfractaires au numérique

Le Vill@ges connectés propose des actions visant à accompagner et à acculturer les Montpelliérains à l'usage des outils numériques mais participe aussi à la lutte contre l'isolement social en favorisant les rencontres dans le lieu convivial, accessible et créateur de liens :

- **Faciliter les démarches en ligne** par la mise à disposition d'un espace numérique en accès libre avec l'appui de 2 jeunes volontaires en service civique, ou accompagné par un médiateur numérique et social.
- **Proposer des actions de sensibilisation voir de formation** pour acculturer les personnes en vue de les rendre autonomes dans leurs démarches numériques.
- **Animer des ateliers collectifs** pour capter les publics les plus réfractaires au numérique par le biais d'activités pédagogiques, ludiques et conviviales. Ces actions sont développées avec la contribution d'associations reconnues dans leur domaine d'intervention comme par exemple l'association des Petits Débrouillards. **La nécessité de rassurer les publics les plus réfractaires au numérique, a permis de développer des ateliers en s'appuyant sur les compétences et les savoir-faire des personnes.** A titre d'exemple, des ateliers cuisine connectés sont réalisés pendant lesquels les participants doivent réaliser un tutoriel en cours de séance. Une vidéo est ensuite montée avec les publics et diffusée sur la chaîne en ligne "You Tube".

Par ailleurs, d'autres ateliers collectifs sont programmés en fonction de l'actualité et de la demande comme par exemple, l'aide à la démarche en ligne au moment de la déclaration d'impôts.

Une fréquentation en constante augmentation depuis l'ouverture du lieu

La principale demande concerne l'accompagnement dans les démarches en ligne en atelier collectif. En effet, **les personnes ont besoin du contact humain et pas seulement de la mise à disposition du matériel.** Le profil de la médiatrice numérique et sociale est donc un véritable atout dans la qualité de la réponse apportée. A la fois travailleuse sociale et anciennement formatrice dans le domaine du numérique, elle parvient à traduire la demande sociale et à mobiliser les outils pédagogiques dans la réponse numérique apportée.

Paradoxalement le public est équipé d'un accès Internet via un smartphone, une tablette ou un micro-ordinateur à plus de 90 %. Souvent l'outil est offert par la famille ou acheté pour téléphoner ou maintenir un lien.

L'accès aux ateliers numériques se fait dans des situations d'urgence numérique (déclaration CAF, impôts, actualisation Pôle emploi).

+ DE 1500

personnes inscrites dans les actions d'inclusion numériques depuis le mois de janvier 2019.

Des publics issus du centre-ville

4 personnes sur 10 fréquentant les ateliers numériques sont issues du centre-ville. L'emplacement géographique du site dans les quartiers des Arceaux, mais aussi la proximité avec les Maisons Pour Tous Joseph Ricôme et Albertine Sarrazin contribuent à ce constat. **Cela répond en même temps aux enjeux du CEIS qui sont de développer une offre sociale de proximité en cœur de ville, mais aussi de réduire la fracture urbaine** entre le quartier "côté" des Arceaux et ceux à proximité, classés en Quartier Politique de la Ville : Figuerolles et Gambetta.

Une fracture numérique qui touche tous les âges et tous les milieux

Les publics fréquentant le Vill@ges connectés sont très hétérogènes. **Les ateliers du CEIS reflètent une certaine mixité sociale des publics tant dans les âges que dans les professions et catégories socioprofessionnelles (PCS).** En effet, si **56 % des personnes ont plus de 60 ans, 43 % ont entre 26 et 59 ans.**

Par ailleurs, la fracture concerne tous les niveaux d'étude puisque près de la moitié a au moins le baccalauréat mais se retrouve toutefois démunie face au numérique.

Le Vill@ges connectés répond aux besoins des publics en situation d'illectronisme

Une des principales caractéristiques des publics est le faible niveau de culture numérique, **caractérisé par des profils en illectronisme.** Ce nouvel adjectif qualifie le « dénuement face à l'informatique et aux outils électroniques en général. Le mot désigne à la fois le manque de connaissances sur l'utilisation d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un smartphone (envoyer un courriel, ouvrir une pièce-jointe, télécharger une application, naviguer entre les pages d'un site web...), mais aussi les difficultés pour maîtriser le contenu (par exemple vérifier une information ou repérer une arnaque) ».

Les trois quarts du public accueilli sont en situation d'illectronisme. La majorité possède une connexion internet sans savoir l'utiliser ou très peu. **L'accompagnement dans les démarches en ligne est donc pertinent.**

Nous constatons des différences d'usages selon les âges. Si les publics plus jeunes vont sur les réseaux sociaux, ils ne sont pas autonomes quand il s'agit de réaliser une démarche administrative en ligne et encore moins lorsqu'il s'agit de réaliser des démarches liées à l'emploi (ex : curriculum vitae). De façon générale, on remarque :

- Beaucoup de peur et d'appréhension dans l'utilisation de l'outil informatique ; **la réponse des ateliers collectifs ludiques apportée par le Vill@ges connectés est un levier essentiel dans la familiarisation avec l'outil.**
- Une dépendance à un "tiers aidant numérique" souvent issue de la sphère familiale, d'où l'utilisation à minima de l'outil informatique, de la peur de déranger, du sentiment d'exclusion numérique, et de la perte de confiance en soi.
- Une forte demande d'ateliers ou de rendez-vous individuels pour apprendre à utiliser le numérique.

Des actions de proximité « sur-mesure » proposées aux Montpelliérains

Le Vill@ges connectés crée constamment des outils innovants et propose aux montpelliérains des actions de proximité "sur mesure" en direction des publics très éloignés du numérique et notamment dans des situations d'illectronisme. L'espace apporte des réponses efficaces dans la lutte contre la fracture numérique et permet ainsi d'éviter les risques de rupture de parcours dans l'accès aux droits.



@PresseMTP
#Solidarité

newsroom.montpellier3m.fr

Contact presse – Laure Chazouiller
04 67 13 49 19 – 06 02 09 11 38
l.chazouiller@montpellier3m.fr