

Lien social

CCAS Montpellier

Le Centre des Expérimentations et de l'Innovation Sociale

Le problème

L'analyse des besoins sociaux révèle plusieurs problématiques sociales :

- Un taux de pauvreté important
- Un taux de familles monoparentales générateur d'isolement social
- Une offre d'action sociale qui n'est pas répartie uniformément dans la ville

D'autre part, les parcours d'inclusion sociale font appel à une multitude d'acteurs et manquent de lisibilité pour les usagers et morcellent l'accompagnement proposé.

Votre solution innovante

Ouvrir un lieu d'accueil, le CEIS, où les problématiques de logement, culture, précarité, ou autres ne soient pas fractionnées et où le citoyen soit pris en considération dans sa globalité avec ses qualités, ses fragilités, ses motivations, ses besoins, ses craintes.

Les objectifs

- Redonner confiance, accompagner vers l'autonomie et aider à surmonter les difficultés.
- Associer les citoyens à l'élaboration de projets
- Renforcer le sentiment de citoyenneté
- Favoriser le développement de projets avec des partenaires locaux
- Planter le CEIS à la frontière d'un QPV et favoriser la mixité sociale du lieu

La description de l'innovation

• Qui

Le CCAS de Montpellier, en partenariat avec les acteurs locaux :

- les acteurs institutionnels : Ville et Métropole (Cité Intelligente, médiathèques, direction de la culture, service cohésion sociale ...) et des administrations d'inclusion socio-professionnelle : Pôle Emploi, chambres consulaires...
- le milieu associatif et les entreprises
- le monde académique (enseignement supérieur et recherche).
- des acteurs du monde économique avec lesquels se sont développées des relations d'intérêts réciproques (accord de consortium autour de la santé).

• Pour qui

Les **personnes en recherche d'emploi, les familles monoparentales, les seniors isolés**

L'ensemble des citoyens montpelliérains

• Quoi

Le CEIS est un tiers lieu numérique et social où les actions d'inclusion se déclinent autour de plusieurs plateformes :

La plateforme emploi : expérimentation d'un parcours d'inclusion autour de 3 actions.

- "Unis'Vers" propose à des publics éloignés du monde professionnel, de travailler collectivement sur la recherche d'emploi mais aussi sur sa capacité à être acteur dans sa ville en se réappropriant l'offre culturelle, sportive et en découvrant les instances de participation citoyenne. En parallèle, un travailleur social lève individuellement les freins périphériques et

sociaux à l'emploi (logement, garde d'enfants, ouverture de droits sociaux, violence conjugale etc.).

- Un chantier d'insertion polyvalent salarié 12 CDI dans des métiers "en tension" au CCAS (aide à domicile, agent technique, médiateur numérique, cuisinier...)

- 14 personnes avec contrats PEC souhaitant s'orienter vers le métier d'aide-soignant sont déployés dans les 7 EHPAD du CCAS. Ils peuvent ainsi préparer leur entrée à l'école d'aide-soignant tout en étant formés en alternance.

La plateforme numérique (labélisée Fabrique Numérique de Territoire)

Cet espace permet d'accompagner et d'acculturer les citoyens à l'usage des outils numériques. Il participe aussi à la lutte contre l'isolement social en favorisant les rencontres dans un cadre convivial, accessible et créateur de liens.

- Faciliter les démarches en ligne par la mise à disposition d'un espace numérique.
- Des actions de sensibilisation et de formation
- Des animations collectives tous publics captent "les exclus" du numérique par le biais d'activités pédagogiques, ludiques et conviviales.

La plateforme budget (labélisée Point Conseil Budget) : deux conseillères budget interviennent de façon préventive et curative auprès des publics qui nécessitent un accompagnement pour assainir leur situation financière ou pour le financement d'un projet.

La plateforme santé : lors de séances individuelles et collectives, des professionnels du secteur médico-social proposent des actions de prévention.

- **Quand** : Ouverture du CEIS depuis 2018.

Les moyens humains et financiers

13.5 ETP

Investissement : 10 800 €

Fonctionnement et maintenance : 600 000 €

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Un nombre croissant de participants : 292 personnes par mois en décembre 2018, 538 en juin 2019.

Les actions liées au numérique ont été multipliées par deux depuis septembre 2019.

Une offre de services sur des thématiques plus diversifiées (tenue d'un compte budgétaire numérique, déclaration d'impôts en ligne, montage vidéo etc.) et une approche plus centrée autour de l'utilisateur.

La création d'une communauté permettant l'échange d'utilisateurs (Unis'Veis).

Un 1^{er} partenariat avec une start-up visant à partager avec elle de l'expertise d'usage.

- **Bilan**

D'une manière générale, les résultats sont à la hauteur de nos espoirs. Les citoyens qui passent par le CEIS sont transformés, leur image, leur confiance, leurs espoirs d'insertion, leur place dans la Ville sont autant d'éléments visibles et lisibles qui nous indiquent que nous sommes collectivement sur la bonne pratique de l'action sociale.

3 mots clés : Numérique - Lien social - Tiers lieu