

2022

# Rapport d'activité



**WETECH**CARE



# Sommaire

<b>Édito de Jean Deydier</b> .....	3
<b>Notre mission</b> .....	4
<b>Nos projets au service de l'inclusion numérique</b> .....	5
<b>Territorialisation de notre animation de réseau</b> .....	10
<b>Verticalisation de nos champs d'action</b> .....	13
<b>Développement des projets apprenants</b> .....	17
<b>Evolution de la plateforme Les Bons Clics</b> .....	21
<b>Mobilisation des décideurs</b> .....	22
<b>Le Déclic</b> .....	25
<b>Bilan Financier</b> .....	32

# Édito



**Jean Deydier**

Fondateur de WeTechCare

Lors de sa création WeTechCare a fait le pari du numérique au service du progrès social.

Nous avons la conviction que l'action sociale pouvait mieux gérer les opportunités et les complications liées au numérique.

Nous avons démarré WeTechCare en mode laboratoire. Notre première réussite a été le déploiement à grande échelle de nos plateformes CLICNJOB et Les Bons Clics (10.000 organisations sociales utilisatrices), puis l'accompagnement des collectivités dans l'extension des réseaux locaux d'inclusion numérique (100 missions réalisées).

En 2022, le modèle d'actions de WeTechCare arrive à maturité. Nous avons systématisé la mesure d'impact de nos projets et nous sommes capables d'anticiper la valeur créée par nos actions.

La plateforme Les Bons Clics est plus que jamais le moteur des projets d'inclusion numérique dans toute la France, y compris dans les Outre-mer. D'un centre de ressources, elle est devenue un média, au service de partenaires qui viennent tisser des collaborations avec les réseaux d'aidants numériques dans des environnements qu'ils peuvent personnaliser. En 2022, ce sont ainsi plus de 20 partenaires (collectivités, opérateurs de services, grands réseaux associatifs) qui se sont appuyés sur le réseau Les Bons Clics pour valoriser leurs actions et accélérer la mise en œuvre de leur projet. Enfin, les possibilités de mesure d'impact que nous avons amélioré dans la plateforme deviennent des outils précieux pour l'évaluation des projets et la définition des stratégies publiques.

Après avoir soutenu et outillé plus de 60.000 aidants numériques nous complétons le dispositif par une offre de renforcement des compétences numériques pour tous, en ligne, sur des sujets tels que la sécurité en ligne ou la e-parentalité ou l'emploi.

Notre ambition est de rendre plus efficace les temps de formation grâce à de l'hybridation. Pour les publics, c'est prometteur car cela lève des barrières à l'entrée (disponibilité, mobilité, réactivité). Pour les aidants, cela permet d'optimiser les temps avec les publics et de les soulager de certaines tâches chronophages.

Par ailleurs, Le Déclic notre plateforme « d'aller vers » et de médiation via les réseaux sociaux, à destination des jeunes en difficulté dans leur insertion professionnelle poursuit son développement rapide. Le projet soutenu par le Ministère du Travail et des collectivités territoriales vise désormais un déploiement national avec une cible de 10.000 jeunes accompagnés chaque année.

Si la route est encore longue, notre chemin est aujourd'hui mieux tracé. Face au vaste champ d'opportunités qui se présente à WeTechCare nous avons choisi de nous concentrer sur quelques priorités sociales : l'emploi, l'inclusion financière et la e-santé. Nous continuerons d'investir sur le déploiement de WeTechCare en Europe et poursuivrons nos collaborations « Outre mer ».

# Notre mission

Mettre le numérique au service du progrès social

# Nos métiers



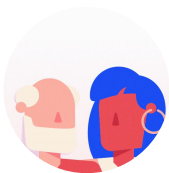
## Sensibilisation

Nous décryptons les enjeux de l'inclusion numérique et mettons en lumière les initiatives inspirantes.



## Solutions numériques

Nous développons des plateformes numériques à fortes valeurs ajoutées pour les publics fragiles et leurs accompagnants.



## Conseil

Nous accompagnons les collectivités territoriales, opérateurs de services essentiels et les structures dans la construction de réseaux d'inclusion numérique.

# Nos projets au **service de** **l'inclusion** **numérique**





# 51 projets menés en 2022

## 12 collectivités accompagnées



## 13 opérateurs privés/publics



## Un grand programme de France Relance avec le soutien du Ministère des Solidarités



## Ainsi que le soutien de 8 Fondations



*Nous avons apprécié la compétence [de WeTechCare], la disponibilité et la capacité d'adaptation de l'équipe, la qualité et la pertinence des livrables, la compréhension de nos enjeux.*

**Sandrine André**

Directrice de projet digital, Ville et Eurométropole de Strasbourg

*Grâce à [son site] Les Bons Clics, l'association a accompagné la montée en compétences rapide des acteurs de terrain sur l'accompagnement des publics en difficultés avec le numérique.*

**Cyril Roule**

Sous-préfet de la région Guadeloupe chargé de la cohésion sociale.



# 🌟 Massification de l'impact de la plateforme Les Bons Clics grâce à France Relance



Grâce au soutien du **Plan de Relance**, nous avons pu mettre en place un programme ambitieux d'animation sur notre plateforme Les Bons Clics qui nous a permis d'augmenter fortement l'acquisition et l'activité sur le site.

Grâce à ce programme, **chaque aidant numérique du territoire pouvait bénéficier gratuitement et mensuellement de formations en ligne et de contenus** pour se sentir plus à l'aise dans l'accompagnement de leurs publics. Un grand nombre de Conseillers Numériques a par ailleurs utilisé ces services.



**Léa ROUE**  
Directrice du programme



# Les chiffres clés Les Bons Clics 2022

**60 000+**  
professionnels et  
bénévoles inscrits  
sur la plateforme soit

**+ 56%**  
par rapport à 2021

**5 600+**  
aidants actifs sur Les  
Bons Clics  
par mois en moyenne

**+ 91%**  
par rapport à 2021

**1,7M+**  
consultations de  
ressources  
sur *Les Bons Clics*

**+ 55%**  
par rapport à 2021

**637 000 bénéficiaires touchés via nos actions\***



# Un programme qui a permis de doubler l'impact de la plateforme Les Bons Clics sur 2 ans

## Axes du projet



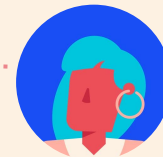
### Mise en place d'un programme d'animation ambitieux

- **225 événements live** (webinaires, formations en ligne) animés sur l'année, avec plus de 8000 participants, webconférence)
- **90 newsletters envoyées** auprès de +30.000 aidants

### Enrichissement de l'offre de contenus sur la plateforme autour de 4 thématiques

- Accès aux droits : enrichissement des tutoriels sur les démarches essentielles en lien avec les opérateurs de services
- Insertion professionnelle
- E-santé
- Posture de l'aidant

 **Renforcement des liens avec les grands réseaux de solidarités** pour faire connaître Les Bons Clics et les aider à déployer la plateforme dans leur réseau



*Les Bons Clics, c'est un outil très utile et facile à prendre en main pour tous nos aidants numériques, qui regroupe des exercices ludiques, des trames d'animation sur tous les sujets. C'est le BA.ba de l'aidant numérique !*

**Charlotte Martinez**

*Responsable du Programme d'inclusion numérique à la Croix Rouge*



# ✨ Territorialisation de notre animation de réseau



En 2022, nous avons constaté **l'accélération du déploiement d'accompagnements numériques** pour les habitants, sous l'impulsion de l'Etat (notamment avec les dispositifs des Espaces France Services, des Conseillers numériques et les Hubs territoriaux pour un numérique inclusif). Dans les territoires, un nombre croissant de collectivités s'engagent en faveur de l'inclusion numérique et souhaitent adopter une approche structurée.

Après le diagnostic et la stratégie d'inclusion numérique, cap sur le passage à l'action en accompagnant **la création et l'animation de réseaux d'inclusion numérique** !

En nous appuyant sur notre expérience auprès de **plus de 40 collectivités** et sur les fonctionnalités de la plateforme Les Bons Clics, nous avons pu proposer des modalités d'animation adaptées aux différentes échelles territoriales et aux divers degrés de maturité des réseaux territoriaux d'inclusion numérique.



**Maïtena Szkobel**  
Directrice de mission

# Nos actions dans les territoires

## Guadeloupe

### **Fédérer et former les aidants numériques de Guadeloupe**

Un projet soutenu par la préfecture de la région Guadeloupe dans le cadre de la stratégie de prévention et de lutte contre la pauvreté


**Enjeu** : qualifier les besoins des habitants, recenser les accompagnements numériques et faire monter en compétences les aidants (dont les conseillers numériques France Services).

**Projet** : [un diagnostic](#) et [une cartographie interactive](#) de l'offre d'inclusion numérique. Un programme de rencontres virtuelles traitant des thématiques prioritaires en Guadeloupe (ex : [sensibiliser](#) les publics à l'autonomie numérique, former les jeunes à la recherche d'emploi).

### Bilan

250 aidants numériques sensibilisés et formés  
320 aidants inscrits sur Les Bons Clics

L'organisation du premier salon des acteurs de la Solidarité du territoire (plus de 200 visiteurs sur 2 jours)

 [En savoir plus sur notre site](#)



## Montpellier

### **Outiller et animer le réseau d'inclusion numérique de Montpellier Méditerranée Métropole (3M)**

En partenariat avec la 3M et le CCAS de Montpellier

**Enjeu** : coordonner et renforcer les initiatives menées en matières d'inclusion numérique pour toucher les publics fragiles sur l'ensemble du territoire

**Projet** : création d'un portail dédié sur Les Bons Clics pour favoriser le partage de ressources, les échanges entre acteurs et la mesure d'impact  
Animation d'un programme d'ateliers et de formations (ex : accompagner les publics allophones, faire réseau).

### Bilan

+190 participant.e.s aux événements

+140 aidants accédant au portail de la 3M sur Les Bons Clics

 [WeTechCare poursuit l'animation du réseau en 2023 !](#)

## Hubest

**👉 Renforcer l'action de tous ceux et toutes celles qui agissent pour un numérique inclusif dans le Grand Est avec HubEst**

Un projet soutenu par la Banque des Territoires et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires

En mai 2022, WeTechCare a allié ses forces avec Emmaüs Connect, la Ligue de l'enseignement et Pop pour créer HubEst, le " Hub territorial pour un numérique inclusif " de la région Grand Est.

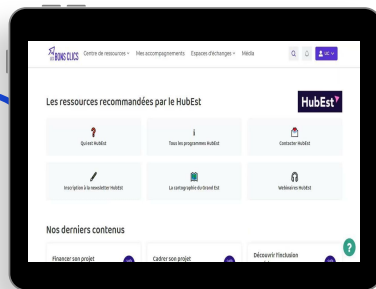
HubEst a pour objectif de coordonner et d'accompagner les actions d'inclusion numérique pour les habitants de la région Grand Est.

WeTechCare outille HubEst avec le site Les Bons Clics et opère 3 programmes d'accompagnement en ligne pour différentes cibles :

- les aidants numériques
- les collectivités souhaitant initier des actions d'inclusion numérique
- les structures situées en zone de revitalisation rurale

### Bilan

**+1000 structures référencées** sur la cartographie Les Bons Clics  
**90 aidants formés** en 2022  
**4 collectivités accompagnées** dans leurs premiers pas sur l'inclusion numérique



Réservé aux utilisateurs dans le Grand Est

## Perspective 2023 🚀

🖥️ **Continuer à accompagner le développement des accompagnements numériques dans les territoires**, en nous appuyant sur le site Les Bons Clics pour être plus agiles et plus ciblés dans nos interventions.

Le portail personnalisé Les Bons Clics permet une animation de réseau flexible, ciblée, adaptée aux besoins des acteurs de terrain (formations, outils d'accompagnement) et aux moyens (financiers, humains) de chaque territoire



*Nous étions au tout début de la démarche d'Inclusion Numérique et ne savions pas comment aborder le sujet, cela m'a donné pas mal de pistes. Les contenus et les méthodologies vont nous être utiles. **Le travail en commun avec d'autres collectivités apporte beaucoup dans ce cycle.***



Mairie de Ferrette  
Région Grand Est

# ✨ Verticalisation de nos champs d'action



***Afin de renforcer notre impact, nous avons travaillé à l'intégration de nos actions dans les grands métiers du social.***

*Au-delà de notre activité socle, sur les compétences de base et l'accès aux droits, nous nous sommes développés dans les champs de l'insertion socio-professionnelle, de l'inclusion financière et plus récemment de la e-santé.*



**Thomas Vandriessche**  
Directeur des opérations

# Inclusion financière



WETECHCARE

## 1/ Animation de la communauté inclusion financière sur Les Bons Clics

+8000 aidants numériques mobilisés sur ce sujet  
+70 000 consultations de contenus  
+4000 participations à nos événements en ligne  
Développement du programme sur de nouveaux  
sujets comme la prévention des arnaques en ligne,  
l'authentification forte ou la gestion budgétaire.

Avec le soutien de 



## 2/ Poursuite du déploiement du plan d'inclusion bancaire de la Banque Postale

- Pilotage du dispositif d'accompagnement numérique en bureau de poste des clients LBP opéré par FACE et Pimms.
- +2500 bénéficiaires accompagnés dans +90 bureaux de poste
- Formation des conseillers numériques France Services de La Poste aux enjeux de l'inclusion financière numérique.

## 3/ Lancement d'un programme sur les bons plans numériques

- Production d'un module pédagogique sur les usages numériques permettant des gains de pouvoir d'achat
- Sujets : Alimentation, mobilité, seconde main, matériel informatique, énergie
- +15 000 consultations des contenus

Avec le soutien de la

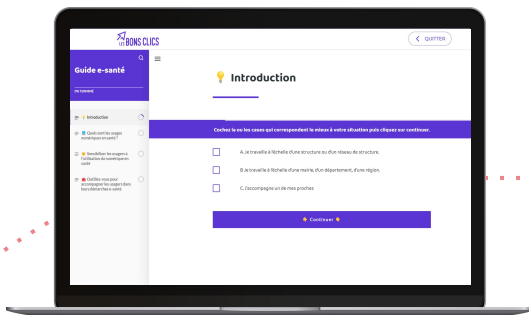




## Parcours de santé, parcours numérique

**Enjeu** : des services numériques de santé innovants sur le territoire mais peu connus ou utilisés des citoyens, en particulier des publics éloignés du numérique

**Le projet** : un guide sur la e-santé à destination des aidants numériques, des proches et des professionnels de santé et un travail collaboratif pour identifier un plan d'action à l'échelle de l'Eurométropole



**Le Bilan**  
2000 vues du [guide e-santé](#)  
sur Les Bons Clics

WETECHCARE

## Avec Doctolib



**Enjeu** : un service utile pour les publics en situation de fragilité mais peu de médiations réalisées par les aidants numériques.

**Le projet** : une série de webinaires, des contenus pédagogiques et une stratégie d'acquisition centrée sur 2 départements.

**Le bilan** : 232 participants sur 3 webinaires et 80% des participants qui déclarent souhaiter accompagner à la prise en main des services Doctolib

## CARSAT Normandie



**Enjeu** : prévenir la perte d'autonomie des publics seniors, en détectant la fragilité numérique et en orientant vers des accompagnements adaptés

**Le projet** : une expérimentation avec les différents services et partenaires de la Carsat pour diagnostiquer l'autonomie numérique des assuré.e.s et les orienter vers des accompagnements adaptés.

**Le bilan** : la création d'outils adaptés aux différents contextes d'échanges avec les assuré.e.s et l'identification des modalités de détection - orientation à déployer

# Insertion socio-professionnelle



WETECHCARE

## Comment faire du numérique un levier d'insertion ?

Après près de 2 ans d'expérimentations auprès de l'écosystème de l'Insertion par l'Activité Economique et un nouveau projet dédié à l'auto-formation des salariés en insertion, l'année 2022 a été marquée par un temps de bilan.



Un **rapport** et un **manifeste signé par +100 structures** de l'insertion

## Chiffres d'impact de nos projets

**40% des structures utilisatrices de la plateforme Les Bons Clics qui accompagnent des demandeurs d'emploi** et 35% des salariés en insertion, soit plus de 20 000 aidants. .

**800 structures de l'insertion** ayant assisté à un ou plusieurs temps d'animation pour être sensibilisée et formée à l'accompagnement numérique soit près de 1 500 professionnels touchés.

**2 650 salariés en insertion formés au numérique** dans le cadre de nos pilotes.

## Un rapport stratégique et un manifeste

L'occasion de mettre à disposition les grands apprentissages de nos pilotes et de mobiliser la communauté sur la signature d'un manifeste regroupant **7 recommandations** pour faire du numérique un levier d'insertion.

**Notre enjeu en 2023** : soutenir les structures dans l'hybridation de l'apprentissage du numérique et/ou la prescription directe d'activités à mener en autonomie.

Avec le soutien de





# 🌟 Développement des projets apprenants

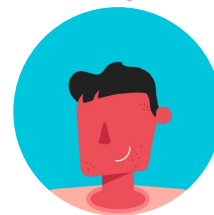


“

***L'année 2022 nous a permis d'expérimenter des premiers projets dont la cible est directement le bénéficiaire final.***

*Ces premiers projets sont le prémisses d'un nouveau champ d'actions pour l'association qui nous demande de faire évoluer notre ingénierie pédagogique, nos solutions digitales et nos méthodes de communication.*

”



# Des projets sur l'aller-vers

## Le DigiTruck

**Initié par Huawei, en partenariat avec Close The Gap et WeTechCare,**

Le programme DigiTruck propose des formations gratuites au numérique dans un camion itinérant reconverti en salle de classe. WeTechCare est en charge de faire venir et accueillir les publics, et d'animer les formations.

Ce projet nous a permis de développer notre expertise en aller-vers, en travaillant notamment en forte proximité avec les structures sociales de chaque ville de passage.

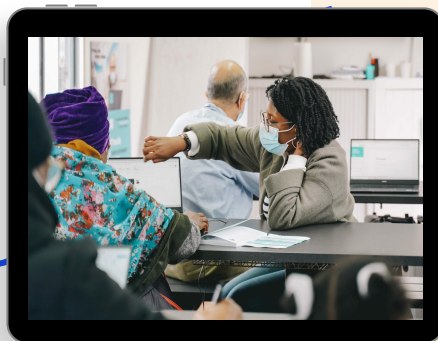
Avec le soutien de  **HUAWEI**

**CLOSE  
THE  
GAP**  
MISSION  
DIGITALE  
INCLUSIVE

**2** régions : l'Île-de-France et la Région Sud

**34** semaines de formations dans 14 villes

**+2 100** participants aux formations

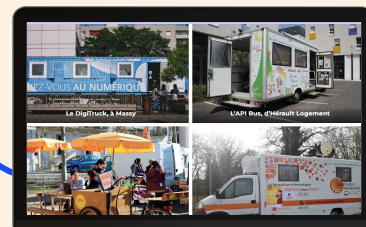


## Le Van 71

**En partenariat avec le Département de Saône-et-Loire,** WeTechCare a conçu une offre d'accompagnements numériques itinérante et a défini ses modalités concrètes de mise en oeuvre.

**Aujourd'hui, le Van 71 intervient à la demande des collectivités locales,** pour aller à la rencontre des publics dans les zones où l'accès aux services numériques est le plus compliqué, en raison d'un déficit d'équipement ou de problèmes de mobilité.

Avec le soutien de



# Des projets d'hybridation de l'apprentissage

## **#Projet 1** soutenu par la Fondation AFNIC, pour hybrider l'apprentissage sur la e-parentalité

Création de **13 ressources** Les Bons Clics pour accompagner sur la e-parentalité.

Ces modules ont été co-construits avec des structures sociales pour comprendre leurs besoins concernant l'apprentissage en autonomie de leurs publics.

Les modules proposent donc une partie "à faire à la maison", avec notamment des exercices ludiques.

En 6 mois de projet, les ressources ont été consultées **25000 fois**.

Avec le soutien de la  FONDATION **afnic** pour la sécurité numérique

Sur une même thématique de **la E-Parentalité**, nous avons pu expérimenter, via 2 projets distincts, des méthodes pour **favoriser l'auto-apprentissages** des publics sur ce sujet.

## **#Projet 2** soutenu par la Ville de Paris et la CAF, pour sensibiliser en direct des parents parisiens

Ce projet vise à proposer **3 webinaires** en 2023 à destination des parents pour s'informer sur la e-parentalité : temps d'écran, cyberharcèlement, réseaux sociaux...

L'acquisition vers ces webinaires sera en partie faite via **les réseaux sociaux**, ce qui représente une innovation dans nos méthodes.

Avec le soutien de

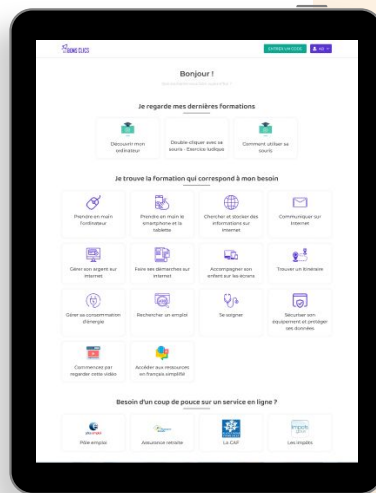


# Un espace apprenants dédié sur Les Bons Clics

L'espace apprenant a été **lancé en août 2021** sur Les Bons Clics pour permettre aux bénéficiaires de pouvoir consulter des ressources d'apprentissage pendant, ou en dehors des accompagnements en structure.

Cet espace c'est naturellement fortement développé en 2022, sans efforts spécifiques d'acquisition. Cela nous a confirmé le **potentiel de développement de nos services à destination des apprenants.**

**29 000+**  
apprenant(e)s ayant créé  
un espace pour s'autoformer  
**+ 140%**  
par rapport à 2021



**Perspectives 2023**

En octobre 2022, nous avons été lauréat du projet DEFFINUM lancé par le Ministère du Travail.

Ce projet sur 3 ans visera à hybrider la formation professionnelle en proposant un outil et des parcours d'auto-apprentissage en ligne.


★ **Un consortium regroupant :**

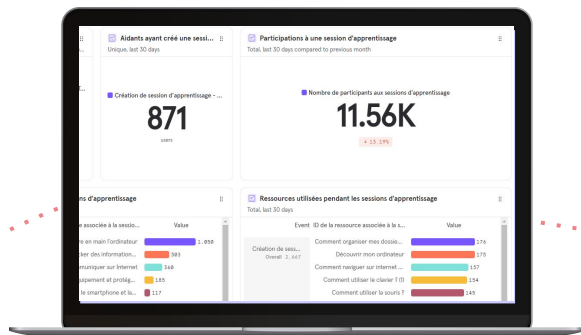
- des acteurs de la formation (**ALPES, CFO, CLPS**)
- le Fédération française des **GEIQ**
- **Uniformation**

Ce programme de grande ampleur doit donner les moyens de développer notre proposition de services sur l'auto-apprentissage, déjà initiée avec l'espace apprenant Les Bons Clics.

# Un produit qui évolue pour accompagner les nouveaux besoins projet

Les équipes produit travaillent en étroite collaboration avec les chefs de projet et nos partenaires pour adapter le produit aux nouveaux enjeux de l'écosystème. Ils ont été aidés sur toute l'année par une équipe de développeurs de Capgemini engagés en mécénat de compétences.

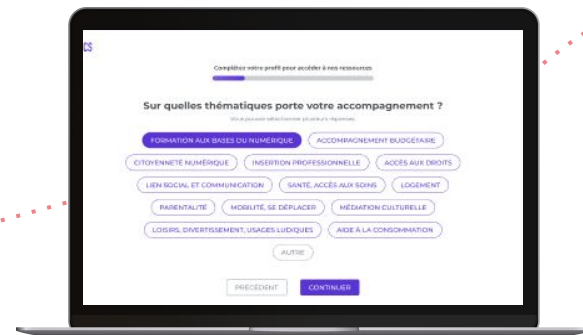
avec le soutien de :  




**Exploitation des données** de la plateforme Les Bons Clics afin de consolider notre observatoire de l'inclusion numérique.



**Personnalisation de la plateforme** Les Bons Clics pour des partenaires afin de faciliter l'animation de leurs communautés d'aidants numériques.



**Amélioration du parcours d'inscription** sur Les Bons Clics pour personnaliser l'expérience des aidants numériques.

# ✨ Mobilisation des décideurs



***WeTechCare poursuit son action de sensibilisation pour que la technologie puisse profiter au monde social.***

*Nous avons développé des nouveaux formats sur l'année 2022 nous permettant de mobiliser les différentes parties prenantes du sujet : opérateurs de services, institutionnels, acteurs sociaux.*

*Le travail opéré sur Les Bons Clics depuis plusieurs années nous permet par ailleurs de récolter un grand nombre de données, mettant en lumière les enjeux de l'inclusion numérique sur le terrain.*



**Paul Grunelius**  
Directeur de mission



# Les événements de l'année

## Webconférence e-santé

Lundi 23 mai 2022, WeTechCare, l'association France urbaine et SFR ont organisé la webconférence « **Un numérique inclusif au service de la santé de tous** ».

### Intervenants

- \* **Pierre Dubreuil**, Directeur de projet Délégation ministérielle au Numérique en Santé
- \* **Geoffroy Boulard**, Vice-président de la Métropole du Grand Paris délégué au numérique et à l'innovation
- \* **Anne-Marie Jean**, Vice-présidente de l'Eurométropole de Strasbourg
- \* **Fabienne Pioch-Laval**, Déléguée nationale sanitaire La Croix-Rouge française
- \* **Camille Vaziaga**, Responsable du plaidoyer Doctolib
- \* **Magalie Rimbault**, Chargée de mission Accès aux droits et parcours assurés Direction Nationale de l'Action Sociale CNAV
- \* **Claire Perset**, Secrétaire générale adjointe de SFR
- \* **Roxane Martin**, Directrice des activités conseil de WeTechCare

## Petit-déjeuner décideurs

Dématérialiser sans exclure : quelles solutions pour les entreprises ?

**Petit-déjeuner à destination des décideurs de l'entreprise** organisé le 24 novembre 2022 en partenariat avec l'agence Artefact.

### Intervenants

- \* **Léopold GILLES**, Directeur de la stratégie, de l'innovation, du Lab et de la RSE - PÔLE EMPLOI
- \* **Florence Benistan**, Responsable marché Clientèle Vulnérable - LA BANQUE POSTALE
- \* **Ingrid Peiniau**, Head of CX Qualité - SNCF
- \* **Marc FRANCOISE**, Expert parcours client accessibilité - SNCF



**+50**  
**participants**  
en présentiel

cf. [photos](#) Twitter

# Mise en place de l'observation de l'IN

Chez WeTechCare, nous développons depuis 5 ans Les Bons Clics, plateforme de référence pour l'inclusion numérique des Françaises et des Français co-construite avec des acteurs de terrain et 100% gratuite.

Le but de cette plateforme est double : d'une part, donner les moyens à toute personne en contact avec des publics de monter en compétences (via du contenu, des webinaires) et d'accompagner (au moyen d'outils pédagogiques clés en main) sur le numérique. D'autre part, fournir aux personnes qui souhaitent se former au numérique un environnement d'apprentissage sécurisant, interactif et adapté à tous les niveaux.

Aujourd'hui Les Bons Clics rassemble plus de **65 000 aidants partout en France** qui ont accompagné plus d'1 million de personnes.

Derrière cet usage massif des Bons Clics, c'est **une carte de l'inclusion numérique en France** qui se dessine. Une carte d'une grande précision, qui ne se limite pas à de la donnée déclarative mais retranscrit, acte d'accompagnement après acte d'accompagnement, la réalité de l'engagement des acteurs de terrain.

Afin de partager cette donnée d'intérêt général et donner à toutes et à tous les moyens d'agir sur le sujet, nous publierons chaque semestre un observatoire de l'inclusion numérique en France, issu de la donnée Les Bons Clics.

**Le premier épisode de cet observatoire a été publié en décembre 2022.**



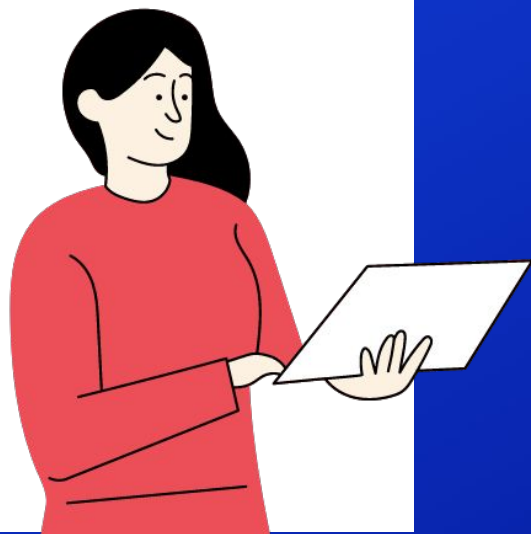
WETECHCARE

WETECHCARE

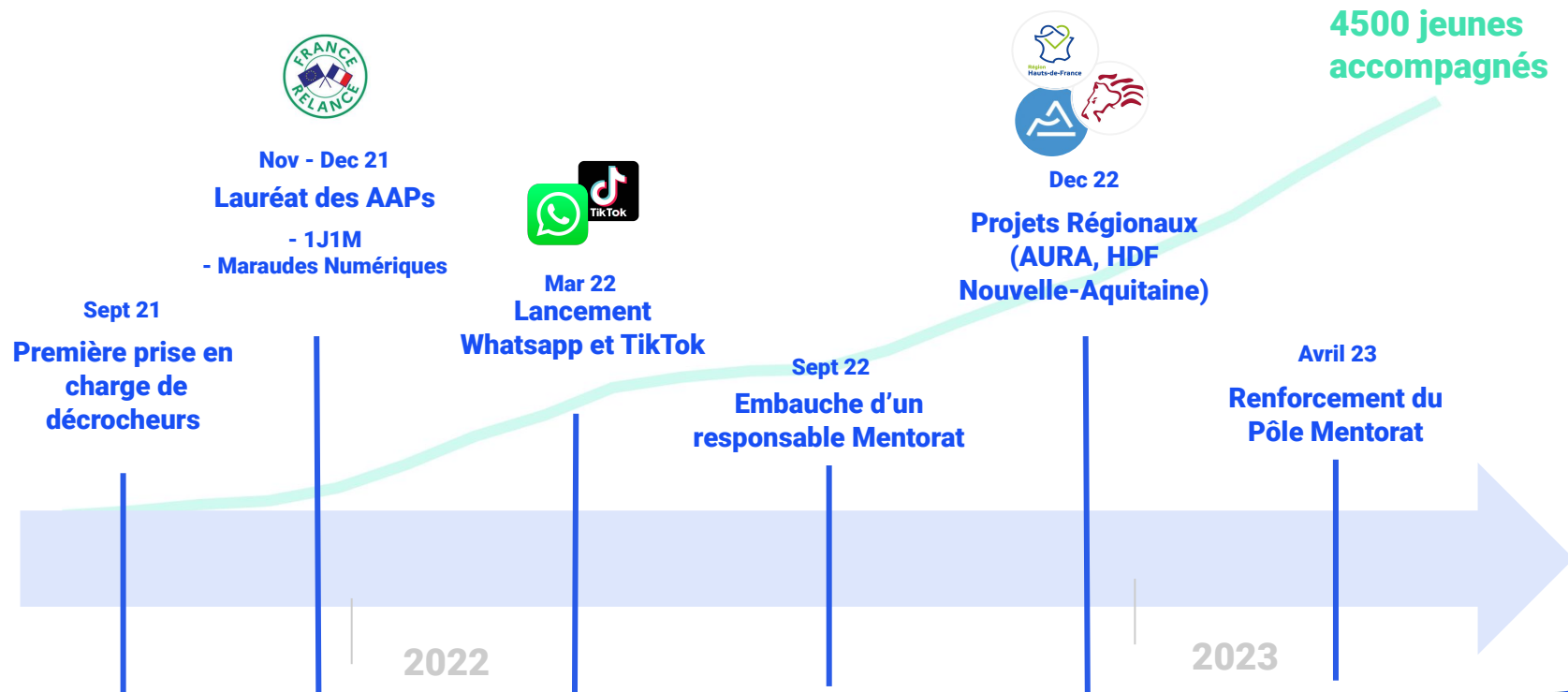


# Le Déclic

**la première porte  
digitale pour les  
jeunes ayant besoin  
d'aide sur leur  
insertion**



# Retour sur 2 ans de développement



# 2022 : Lancement de la médiation digitale

1.

## Définir les modalités de l'accompagnement en ligne

Les 3000 conversations commencées sur l'année nous ont permis d'appréhender la diversité des jeunes qui nous écrivaient et la complexité de leur besoins.

Nos observations ont abouti à la création d'un parcours avec 3 types d'accompagnement :

**1. Le diagnostic**, pour comprendre la situation du jeune, ses besoins et les éventuels freins.

### 2. Les accompagnements :

**a. Le rattachage** à une structure, pour les jeunes présentant des freins.

**b. Le mentorat** pour les jeunes autonomes ayant besoin de conseil pour leur candidature.

**c. Le conseil-orientation** pour les jeunes non-autonomes mais ne pouvant être rattachés à des structures.

2.

## Construire la plateforme technique

Cette standardisation des pratiques nous a permis de construire une plateforme technique pour gérer l'intégralité de l'accompagnement, de la discussion au suivi de la file active.

**1. L'aller-vers sur les réseaux sociaux**, avec une présence sur toutes les plateformes les plus affinitaires (TikTok, Instagram, Snapchat).

**2. Une plateforme de discussion Le Déclik** adaptée à nos pratiques avec :

i. un double branchement Whatsapp/Messenger

ii. des fonctionnalités de gestion de la file active (boîte aux lettres Médiateurs et Mentors, gestion multi-numéros...)

iii. la création d'un CRM sur Salesforce, reprenant l'intégralité de notre file active, des actions d'accompagnements et des sorties.

3.

**2200** jeunes accompagnés dont :

**1306** jeunes aidés par nos médiateurs

**755** jeunes rattachés à une structure

**343** jeunes accompagnés par un mentor

# Une prise de contact facilitée avec des jeunes souvent peu suivis

## Âge\*

18-25 ans

**77%**

jeunes en difficulté d'insertion

<18 ans

**6%**

mineurs en (pré-)décrochage

25-30 ans

**13%**

jeunes chômeurs de longue durée

>30 ans

**5%**

jeunes chômeurs de longue durée

**35% en formation**    **65% de NEETS**

2,4% / 1,7%  
en emploi  
CDI/CDD précaire

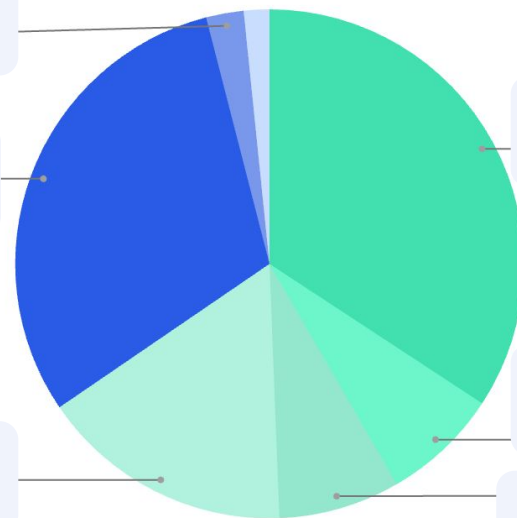
30,5%  
en formation

16,1%  
accompagnés  
par le SPE\*

34,2%  
non-inscrit au  
SPE\*

7,4%  
inscrits SPE  
non-suivis

7,7%  
Primo-arrivants



\* SPE : Service Public de l'Emploi (Mission Locale, Pole Emploi)

# Une nouvelle forme d'aide plébiscitée par les jeunes

## Facilité d'accès

*"J'ai tenté, vu que j'avais rien à faire".  
"J'ai essayé et vous m'avez répondu tout de suite"*

## Écoute humaine

*"j'étais content que tu ne sois pas un bot"  
"l'approche était personnalisée, ca m'a vraiment aidé"*

## Médiation neutre

*"J'avais essayé d'autres associations et ça n'avait pas marché".  
"Peut être quelqu'un qui peut m'aider qui n'est pas Pôle Emploi ou la Mission Locale"*

# Participer à la démocratisation du Mentorat en le rendant accessible à tous



#1jeune1solution

**343** binômes jeunes-mentors créés

**220** mentors formés

# Être le guichet digital central de l'insertion jeunesse

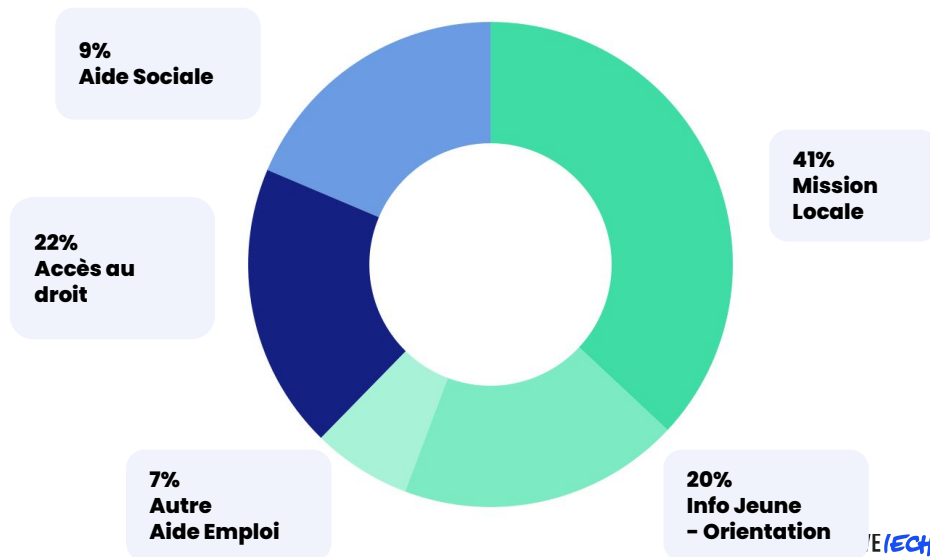
## Une position en amont du parcours qui permet d'orienter

La combinaison de l'**aller-vers permis à grande échelle** par les **réseaux sociaux** et du **diagnostic fin permis** par la **réponse humaine** permet d'agir en **véritable médiateur digital**.

1. **Diagnostic sur la situation du jeune** : Âge, ville, projet, freins éventuels (même inconscients)
2. **Recherche d'une structure pertinente** à proximité du jeune
3. **Prise de contact** (si besoin) pour :
  - a. *qualifier l'éligibilité du jeune.*
  - b. *demander un rappel du jeune par la structure (pour les plus réfractaires).*
4. **Confirmation du 1er rendez-vous**

**56%** de 1er RDVs confirmés\*

## 755 jeunes rattachés à une structure



# Bilan financier



# Bilan financier

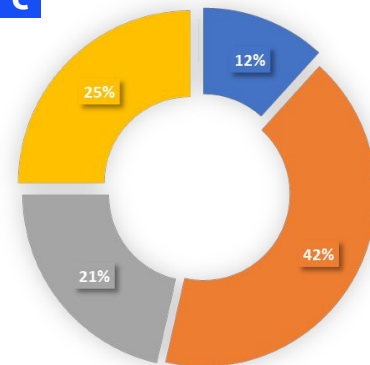
Compte de résultat

Résultat d'exploitation

**+ 10 498 €**

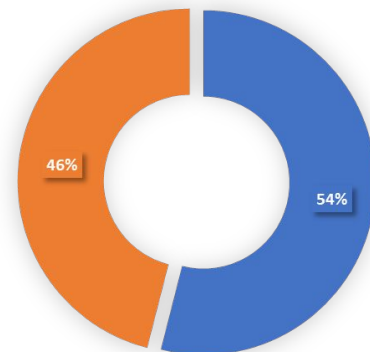
**Recettes : 3 239 884 €**

■ Prestations de services	379 591 €
■ Subventions d'exploitation	1 355 650 €
■ Mécénat	694 571 €
■ Utilisation des fonds dédiés	809 656 €
■ Transfert de charges	417 €



**Dépenses : 3 229 386 €**

■ Charges de Personnel	1 743 198 €
■ Autres Charges d'exploitation	1 486 188 €

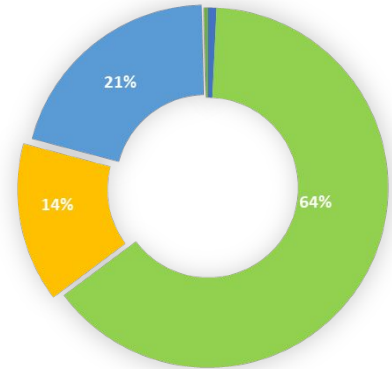


# Bilan financier

Bilan

**Actif : 1 547 791 €**

- Immobilisations corporelles 11 454 €
- Autres immobilisations 0 €
- Disponibilités 991 254 €
- Créances usagers 221 829 €
- Autres créances 317 337€
- Charges constatées d'avance 5917 €



**Passif : 1 547 791 €**

- Résultat de l'exercice 9 961 €
- Fonds Propres 53 774 €
- Fonds Dédiés 1 033 504 €
- Dettes 450 551 €

