

MDFSE+202304444

AAP INSERTION 2022/2025 BILAN DE L'ACTION 2025

Opérateur de l'action : APFE

Territoire d'action sociale concerné : 5 Vallées

Intitulé de l'action : Illectronisme

Rappel des objectifs inscrits à la convention (cf article 2)

Objectif principal (*quel était le but à atteindre en fin d'action ?*)

Permettre aux personnes d'acquérir les connaissances et compétences afin de faire valoir leurs droits sociaux et savoir maîtriser les sites internet institutionnels de référence (Etat, Région, Département, CAF, MSA, Education Nationale, ...), et accompagner la dématérialisation des démarches administratives. Savoir utiliser les outils numériques de sorte à être autonome dans leurs démarches quotidiennes.

A défaut d'acquérir une autonomie complète, ces personnes doivent pouvoir identifier les lieux ressources vers lesquels s'orienter pour effectuer leurs démarches en ligne.

Bilan quantitatif : réalisé au 31/12/2025

Nombre de mesures prévues à la convention : 30 en file active selon l'avenant à la convention du 14/02/2024

Nombre de mesures réalisées :

- **29** orientations sur le territoire des 5 Vallées :
 - 11 Centre Relais
 - 8 Assif 80
 - 7 Conseil Départemental
 - 3 Auto-prescription
- **33** bénéficiaires intégrés en fin d'année 2024 ont été accompagné jusqu'en 2025.
- **26** bénéficiaires intégrés jusqu'au 30/06/2025 répartis géographiquement ainsi :

MDFSE+202304444

	Prescriptions reçues	Intégrations
Doullens	13	12
Flixecourt	7	6
Liomer	2	2
Poix de Picardie	5	5
Ailly Sur Somme	2	1
TOTAL	29	26

- 4 personnes non intégrées en 2025 pour les raisons suivantes :
(dont 1 orientée fin 2024)
 - 1 déménagement prévu en Picardie Maritime dans le mois
 - 1 refus d'intégration
 - 1 prescription hors périmètre (Picardie Maritime)
 - 1 absente à la convocation

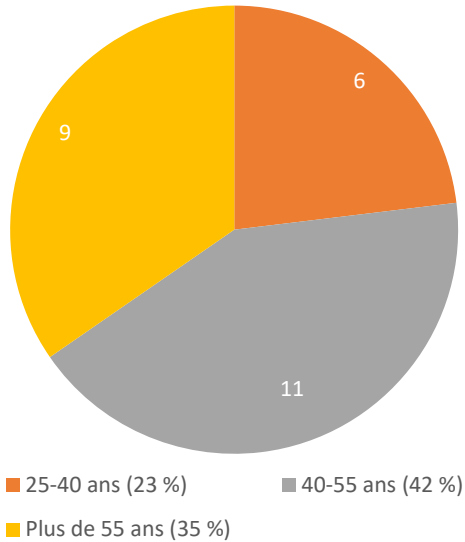
Typologie du public accueilli :

Sur les 26 intégrations :

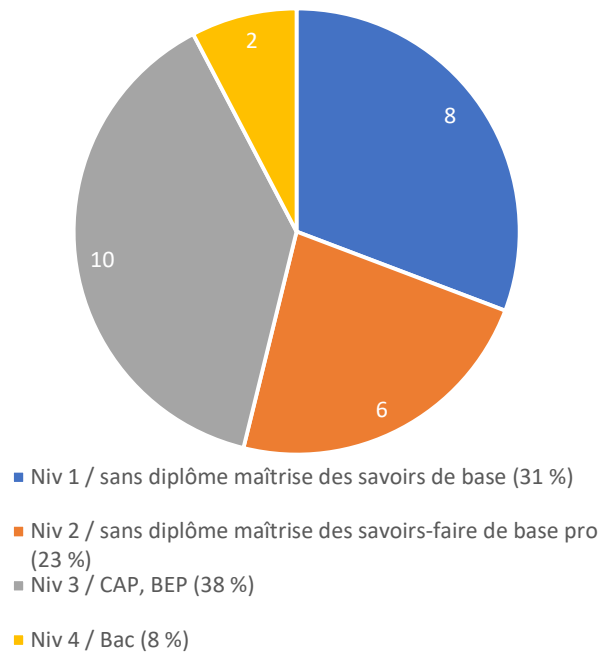
- 13 sont des hommes (50%)
- 13 sont des femmes (50%)

MDFSE+202304444

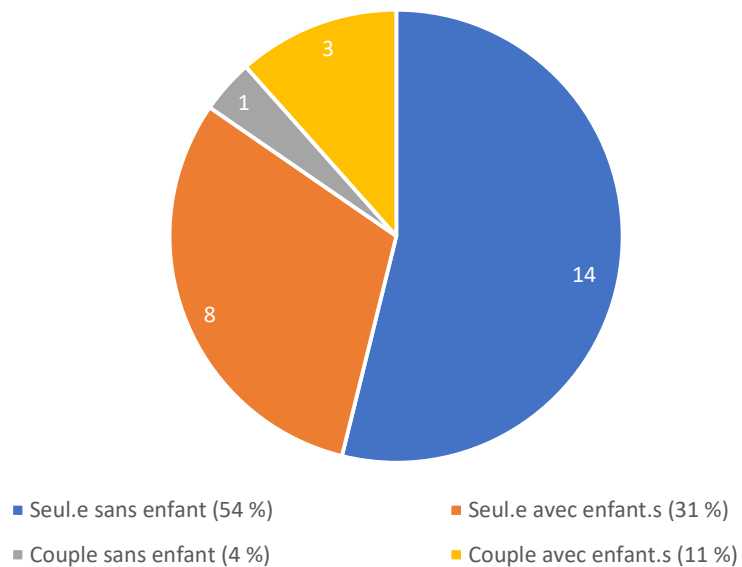
Tranche d'âge



Niveau de formation



Composition du foyer



MDFSE+202304444

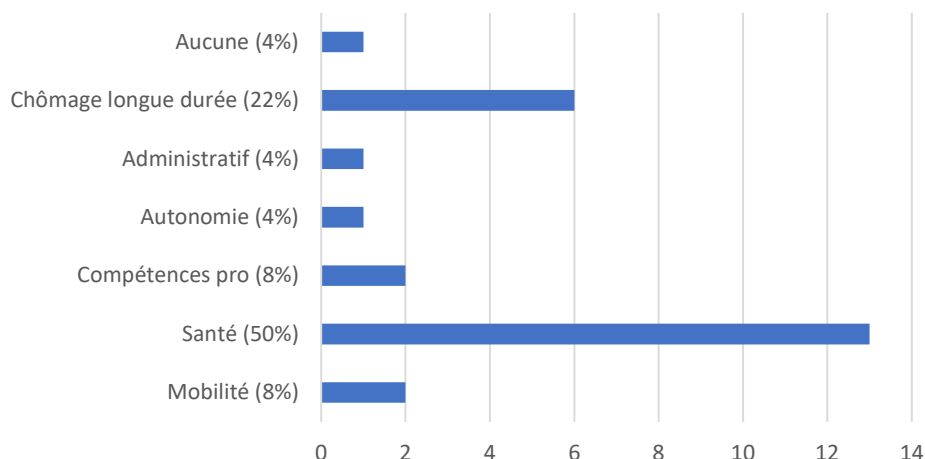
Nous constatons que 54 % du public accueilli était des personnes seules sans enfant, puis 31 % du public accueilli était des personnes seules avec enfant(s).

La tranche d'âge du public se situe majoritairement entre 40 à 55 ans pour 42 % d'entre eux, suivi des plus de 55 ans représentés à 35 %. Les personnes de 25 à 40 ans sont minoritaires à 23 %.

Le niveau de formation majoritairement représenté, avec 38 %, est le niveau 3 (CAP/BEP), suivi du niveau 1 pour les personnes sans diplôme bénéficiant des savoirs de base, à 31 %. Le niveau 2 correspondant aux personnes sans diplôme mais possédant des savoir-faire professionnels sont représentées à 23 %, alors que les titulaires du baccalauréat sont représentés à 8 %.

Problématiques rencontrées :

Problématiques repérées / exprimées



Les principales problématiques à l'emploi exprimées étaient la santé pour 50 % des accompagnements puis le chômage longue durée pour 22 % des bénéficiaires.

Le manque d'accès au soin par difficultés de mobilité mais aussi à cause de la pénurie de médecin généraliste, sont des freins retardant les prises en charge médicales mais aussi selon le besoin, la possible constitution d'un dossier MDPH, bloquant ainsi une reconnaissance de travailleur handicapé et la possible réorientation professionnelle des bénéficiaires.

Quels ont été les suites de parcours des bénéficiaires de l'action au cours de l'année d'exercice ventilés de la manière suivante ? (à adapter selon les cas)

Nb de sorties vers l'emploi :

- en CDI : 1

Nb d'orientations vers une SIAE : 14

MDFSE+202304444

Il est précisé que les 14 bénéficiaires étaient déjà intégrés à la SIAE – l'action Illectronisme étant en complémentarité des formations données sur la structure d'insertion.

Autres indicateurs pertinents pour l'action :

L'action illectronisme intervient en début de parcours et permet d'identifier les premiers freins vers l'insertion et nécessite souvent une orientation vers d'autres dispositifs.

- Action de droit commun : 10
- Coaching social : 3
- Découverte des métiers : 1
- Emploi et handicap : 5
- Mobilité : 2
- Autres dispositifs d'aides du Département : 5

Bilan qualitatif :

Quelles ont été les modalités d'accueil et d'accompagnement des participants ?

Après réception de la fiche de prescription, un premier contact téléphonique est établi avec le bénéficiaire. Lors de ce premier contact, une brève présentation du référent Illectronisme et de l'action est effectuée. Une proposition de rendez-vous au plus près du domicile du bénéficiaire est fixé.

En cas d'absence du bénéficiaire, une convocation écrite lui est adressée par courrier.

Lors du premier entretien, une présentation de l'action et de ses modalités d'accueil est réalisée avec le bénéficiaire. Nous expliquons qu'il s'agit d'un accompagnement individuel à l'apprentissage des outils numériques afin que la personne puisse être autonome à l'issue de l'action pour effectuer ses démarches administratives. Nous l'informons qu'elle peut être positionnée pendant l'action vers certains ateliers collectifs spécifiques. En tant que bénéficiaire RSA, un rappel aux droits et devoirs est également effectué.

Nous réalisons ensuite un diagnostic Illectronisme avec la personne afin de faire le point sur ses équipements numériques et les démarches qu'elle effectue sur internet. Ceci afin d'identifier ses besoins dans le domaine numérique et de déterminer si l'action est adaptée au bénéficiaire.

Lors de l'intégration nous réalisons avec le bénéficiaire :

- Un diagnostic illectronisme
- Un entretien de diagnostic
- Le consentement RGPD
- Le contrat d'engagement réciproque
- La signature de la feuille d'émargement
- Fiche retour de prescription

MDFSE+202304444

Quand le bénéficiaire n'est pas équipé d'ordinateur à son domicile, cette mention est indiquée dans la fiche retour de prescription afin que le Référent RSA puisse effectuer une demande de financement avec l'aide Coup de Pouce Insertion et en partenariat avec Synapse 3I à Amiens pour l'équipement d'un matériel reconditionné.

Cet équipement rapide par le bénéficiaire est primordial afin de lui permettre de travailler sur son propre matériel informatique, se l'approprier, s'entraîner chez lui petit à petit et pouvoir gagner en confiance et en autonomie.

A l'aide du diagnostic Illectronisme et de la fiche entretien de diagnostic réalisés avec le bénéficiaire dans lesquels nous évaluons son autonomie numérique, nous diagnostiquons ensuite et d'un commun accord ses besoins et établissons ensemble les objectifs à réaliser pendant l'action.

Les entretiens individuels durent environ 1h et maximum 2h, afin que les bénéficiaires ne ressentent pas « un trop plein » d'informations sur l'apprentissage de l'outil. Cela reste ludique pour les bénéficiaires afin de dédramatiser l'outil. A l'issue de chaque entretien, nous fixons le prochain rendez-vous avec le bénéficiaire.

Afin de limiter les omissions de rendez-vous, nous fournissons aux bénéficiaires le carnet « Mon Récap » de la Plateforme de l'inclusion, sur lequel ils peuvent indiquer leurs rendez-vous de suivi, les numéros utiles et codes de connexion aux espaces personnels.

A la fin du parcours d'accompagnement de l'action, nous réalisons un entretien individuel avec le bénéficiaire et réalisons le bilan de sortie.

Lors du bilan de sortie nous réalisons avec le bénéficiaire :

- Une évaluation de parcours / bilan de sortie qui est transmis par mail le jour même au référent de parcours du bénéficiaire
- Un questionnaire de satisfaction d'accompagnement « à chaud »

Pendant cet entretien, nous reprenons les objectifs pédagogiques initiaux, fixés lors de l'entretien de diagnostic, nous reprenons tous les ateliers réalisés ensemble et évaluons les progressions réalisées par le bénéficiaire ainsi que les atteintes des objectifs, partiels ou totaux.

C'est lors de ce bilan que le bénéficiaire prend réellement conscience de son évolution et de ses progrès.

Nous envoyons par mail au bénéficiaire, 6 mois après le bilan de sortie de l'action, le même questionnaire de satisfaction « à froid ».

MDFSE+202304444

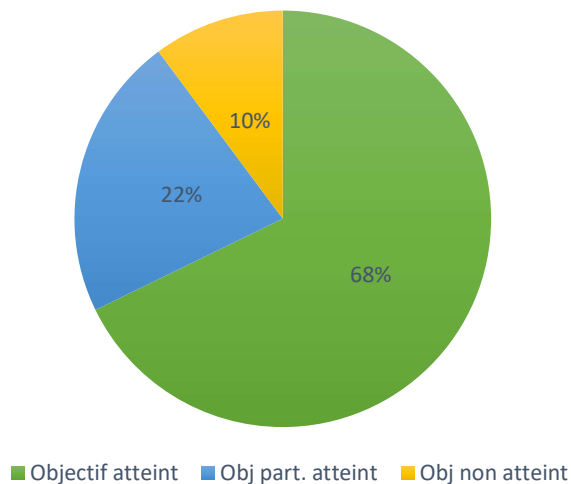
Les objectifs ont-ils été atteints ? : Présentez les éléments significatifs en terme d'impact positif pour les participants :

L'action a permis aux bénéficiaires de « dédramatiser » l'utilisation de l'outil informatique et des plateformes administratives et de prendre confiance en eux. L'utilisation est devenue fluide et la pratique régulière notamment avec les applications administratives téléchargées sur leur Smartphone.

Certains ont ainsi pu resserrer les liens sociaux et familiaux avec l'apprentissage de la visio, éviter les non-recours aux droits (APL, prime d'activité, CSS, demande de logements sociaux...), éviter les sanctions liées aux absences de déclarations.

Les lieux d'accueil disposant d'outils informatiques ont été présentés pour la minorité du public n'étant pas en capacité d'accéder à l'autonomie (Maisons France Service, CCAS, Médiathèques, Conseillers Numérique...). Les personnes possédant un outil informatique mais pas de connexion internet au domicile ont pu par exemple découvrir le partage de connexion grâce au smartphone mais également découvrir l'offre sociale Orange Coup de Pouce Internet destinée aux bénéficiaires RSA.

Atteinte des objectifs



Quels partenaires avez-vous mobilisés pour réaliser cette action (associations, collectivités locales...) et quels types de partenariat avez-vous mis en place ? Dans quels buts ? Avez-vous rencontré des difficultés ?

MDFSE+202304444

Dans le cadre de cette action nous avons mobilisé les partenaires suivants :

- La CC2SO de Poix de Picardie afin d'obtenir un local (notamment l'espace France Services),
- Le bus itinérant multiservices « La Boussole » pour un bénéficiaire qui souhaitait des informations sur le calcul de sa retraite et réorientation des bénéficiaires en cas de démarches administratives autres à la sortie de l'action.
- La Boussole et la CPAM avec un atelier de présentation Ameli et Mon Espace Santé,
- Synapse 3I à Amiens pour l'équipement de matériels informatiques,
- Orange pour l'offre Coup de pouce Internet (en informations)
- Les CCAS de Beaucamps-Le-Vieux pour l'aide aux démarches administratives et Flixecourt pour un local
- L'Association Esprit Ouvert avec la mise en place d'ateliers collectifs avec prêt de matériel informatique individuel sur le secteur de Doullens afin de tester l'adhésion au collectif

Difficultés rencontrées :

- Il a été constaté que les personnes qui ne sont pas équipées rapidement d'outil informatique pendant l'action ont plus de difficultés à évoluer par faute d'entraînement au domicile.

Quels moyens (matériels, pédagogiques, etc) avez-vous mobilisé pour la réalisation de cette action ?

Nous élaborons un diagnostic initial avec le bénéficiaire afin de déterminer le programme d'accompagnement.

Nous travaillons avec le bénéficiaire sur des mises en pratique directement selon les demandes (ex : télécharger des applications administratives sur les smartphones des bénéficiaires, effectuer les déclarations administratives avec la personne, transmettre des documents pédagogiques à la personne récapitulant les procédés afin de la rendre autonome), découvrir la plateforme de l'Inclusion.

Pour les personnes très éloignées de l'outil informatique, nous travaillons également sur la plateforme « Les Bons Clics » avec des exercices ludiques de niveau débutant sur les thèmes :

- Découvrir l'ordinateur
- Utiliser la souris
- Découvrir les moyens de connexion Internet
- Utiliser le clavier
- Se repérer sur le bureau

Nous nous connectons sur le profil candidat France Travail de la personne et mettons à jour ses expériences, compétences et comment bien effectuer l'actualisation mensuelle.

Si nécessaire, la création d'un CV est réalisée sur le site CVDesignR avec les identifiants de connexion France Travail afin de récupérer le maximum de renseignements du profil candidat.

MDFSE+202304444

Le CV est ensuite ajouté au profil candidat qui est rendu visible aux recruteurs avec la création de la « Carte de visite ». L'utilisation de la plateforme CVDesignR est simple d'utilisation pour les bénéficiaires ce qui les rend autonome par la suite pour la modification de leur CV au besoin.

Nous travaillons le traitement de texte avec la création d'un courrier sur Word que nous transformons en fichier PDF et enregistrons sur clé USB afin d'apprendre aux personnes à créer un fichier et enregistrer un document sur un support.

Le référent est équipé d'une tablette, d'un ordinateur et d'un téléphone portable avec connexion.

Nous avons constaté qu'une grande majorité des personnes accompagnées ne savaient pas utiliser leur boîte mail ni envoyer des mails avec des pièces jointes. Nous travaillons également ce point avec les personnes sur leur messagerie personnelle directement (chaque messagerie ayant une interface différente).

Une personne a souhaité intégrer l'action pour un perfectionnement sur le logiciel Excel ; pendant laquelle elle a pu apprendre la création de tableaux, la mise en forme, l'insertion de formules et la création de graphiques.

Nous avons pris la décision de ne plus effectuer le test PIX France Travail, estimé chronophage et trop approfondi pour les personnes éloignées du numérique. Pour les personnes ayant des facilités le test est réalisé.

Quels ont été les principaux motifs de sorties de l'action et les orientations définies avec les participants ? Vers quelles structures ont-ils été orientés et pour quels projets ?

La fin de parcours reste le principal motif de sortie de l'action, en effet comme indiqué précédemment, l'action vise à la levée du frein numérique et non pas à une insertion professionnelle.

De plus, les personnes orientées vers l'action illectronisme sont régulièrement déjà intégrées ou dans l'attente d'intégration dans une autre action (Vers ma route, Coaching social, Coaching Emploi, S'Engager Vers l'Emploi...)

59 personnes accompagnées sont sorties de l'action pour les motifs suivants :

Motifs de sortie :	
Fin de suivi	53 (90%)
Santé	3 (5%)
Emploi	1 (2%)
Abandon (en cours)	2 (3%)

MDFSE+202304444

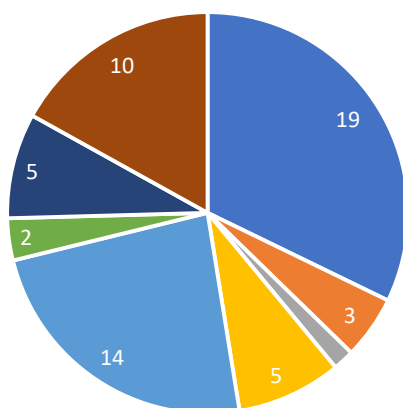
Nous constatons peu d'abandon, ce qui démontre une réelle implication des bénéficiaires. Certains d'entre eux souhaitaient même poursuivre les accompagnements, estimant l'action trop courte.

Plusieurs bénéficiaires de Doullens ont souhaité poursuivre et ont continué les ateliers collectifs en dehors de leur contrat d'engagement de l'action.

La consolidation des acquis, la dynamique de groupe et la sociabilisation ont eu des impacts positifs sur les participants.

40 personnes accompagnées ont pu être réorientées à l'issue de l'action vers les dispositifs ou actions suivants :

Orientation Post Parcours



■ Non (33 %)

■ Découverte des métiers (2%)

■ IAE (24%)

■ Autres dispositifs d'aides du Département (8%)

■ Coaching Social (5%)

■ Emploi et handicap (8%)

■ Mobilité (3%)

■ Action de droit commun (17%)

Le contenu de l'action a-t-il évolué en cours de déroulement ? *Détaillez :*

MDFSE+202304444

Durant l'année 2025, la découverte de la plateforme « Les Emplois de l'Inclusion » a été de plus en plus mise en place avec les bénéficiaires et demandé par les référents. Leur permettant ainsi de consulter les SIAE existantes sur leur territoire ainsi que les postes recherchés et d'apprendre à s'y positionner. Facilitant ainsi l'orientation et l'adhésion vers l'IAE.

Nous avons poursuivi l'apprentissage sur la plateforme « Les Bons Clics » en complémentarité. Cette plateforme permet un apprentissage par niveau (débutant, intermédiaire, avancé), avec des fiches pédagogiques, des vidéos interactives, des exercices ludiques de mise en pratique et des fiches résumées en fin de session envoyées par mail si le bénéficiaire le souhaite. La plateforme permet ainsi de cibler spécifiquement chaque besoin des bénéficiaires, les exercices étant interactifs et ludiques, les bénéficiaires l'apprécient particulièrement.

Pix a été de moins en moins mise en place dans le parcours du bénéficiaire comme évoqué précédemment. En effet, le test est encore trop complexe pour les personnes ayant de grandes difficultés nécessitant de l'aide pour le réaliser et faussant ainsi le résultat final. Il est cependant réalisé pour les personnes ayant une autonomie relative.

Quelles modalités de travail ont été mises en œuvre avec les services du Département (Territoires d'action sociale et services de la DILE) ? *(description, périodicité, atouts, limites...)*

Suite au premier entretien, un retour de prescription est envoyé au département ainsi que tous les émargements des bénéficiaires à la fin du mois et leurs sorties de parcours.

Cela nous permet d'avoir un contact régulier et d'avoir des réponses rapides en cas de besoin. Un tableau de suivi commun avec le Département sur Sharepoint est également complété en temps réel. Ce qui permet de connaître en temps réel le nombre d'accompagnement en file active et de consulter les accompagnements en attente.

Le cas échéant, quelles modalités de travail ont-elles été menées avec les référents RSA mandatés par le Département ? *(description, régularité, atouts, limites) :*

Les référents sont systématiquement mis en copie des mails envoyés au Département (retour de prescription, émargements, sorties). De plus, des contacts téléphoniques sont mis en place lorsque par exemple des pertes de contacts ou des absences répétées des bénéficiaires surviennent. Ceci nous permet de faire un point avec le référent sur la situation des bénéficiaires pouvant rencontrer des difficultés particulières et aménager au besoin l'accompagnement et/ou les rendez-vous.

Exposez les difficultés rencontrées pour l'atteinte des objectifs quantitatifs et/ou qualitatifs :

MDFSE+202304444

Nous avons constaté des difficultés d'évolution pour certaines personnes n'étant pas équipées d'outils informatiques. Nous leur préconisons de se rendre vers des médiathèques/bibliothèques afin de perfectionner leur apprentissage mais les bénéficiaires restent réticents pour s'y rendre.

De nombreux bénéficiaires très éloignés de l'utilisation des outils numériques estiment l'action trop courte pour une autonomie complète. Pour autant, ils estiment la durée des rendez-vous (1h à 2h maximum) et les intervalles de ceux-ci (toutes les 2 semaines) satisfaisants.

Les absences répétées et justifiées pour raisons médicales de certains bénéficiaires nous ont empêché en partie l'atteinte des objectifs qualitatifs.

Les objectifs quantitatifs ont été respectés jusqu'au 30/06/2025, date à laquelle nous avons stoppé les intégrations dans l'action car celle-ci ne figure pas dans le nouvel AAP.

Quelles sont les pistes d'amélioration/d'évolution de l'action ?

L'action Illectronisme n'a pas été reconduite dans le prochain AAP, mettant ainsi fin aux intégrations le 30/06/2025 et aux accompagnements jusqu'au 01/11/2025.

Toutes les prescriptions reçues ont été traitées



Cofinancé
par l'Union
européenne

MDFSE+202304444

