

Les RENAs*

outils de précision(s) au service de l'inclusion



* RENA : référentiel national #APTIC

v. 1.3 - octobre 2021
édition spéciale NEC21





**#APTIC,
C'EST UNE COOPÉRATIVE D'INTÉRÊT COLLECTIF:**

**TOUTES LES PARTIES PRENANTES PEUVENT DEVENIR
SOCIÉTAIRES, S'IMPLIQUER DANS LA GOUVERNANCE
ET CONTRIBUER À L'ENSEMBLE DES DÉCISIONS.**



La SCIC #APTIC se donne pour mission de mettre en oeuvre toutes les innovations sociales et numériques qui peuvent contribuer directement et indirectement à :

- révéler les opportunités du numérique
- faciliter la transition numérique des citoyens, des organisations et des territoires,
- et agir pour que, prioritairement, les publics les plus éloignés puissent en tirer eux aussi les bénéfices voire puissent s'appuyer sur le numérique comme levier d'inclusion, d'insertion et de pouvoir d'agir

vous aussi, vous pouvez «faire société» à l'ère du numérique et (vous) «investir»:

- ◇ vous pouvez *prendre part(s)* : en souscrivant des parts sociales et en devenant sociétaire.
- ◇ vous pouvez *investir à juste titre(s)* : en souscrivant des titres participatifs.
- ◇ vous pouvez *vous impliquer à fond(s)* : grâce à votre épargne salariale.

+ d'infos sur www.aptic.coop

Apticoup d'oeil dans le rétro, pour relever les défis au quotidien.

Depuis plus de deux ans, nous sommes aux côtés de celles et ceux qui s'impliquent au quotidien pour l'inclusion numérique des citoyens.

#APTIC, notre coopérative, s'est d'abord appuyée sur une description simple de l'écosystème de l'inclusion numérique :

> **d'abord les bénéficiaires de l'inclusion** : celles et ceux qui ont besoin d'être accompagnés.e.s. Le plus souvent il s'agit d'un besoin. Bien plus rarement d'une demande.

> **ensuite les contributeurs de l'inclusion** : vu de #APTIC, ce sont les commanditaires, publics ou privés, ils ont pris conscience des enjeux et ont décidé d'agir. Les solutions de la coopérative, dont le Pass #APTIC, mais également les services d'appuis, les outils d'ingénierie, ont contribué à outiller les commanditaires pour transformer leurs stratégies en actes concrets, mesurables, pilotables et de plus en plus évaluables.

> **et puis des médiateurs, qui traduisent en actes la promesse d'une inclusion** : inscrits dans leurs territoires, référencés par #APTIC, ils agissent en proximité le plus souvent, en itinérance parfois, en accueillant les populations visées ou en se déplaçant vers elles, et en délivrant des services d'accompagnement. Ce sont les #APTICulteurs.

Mais agir pour 14 millions de citoyens éloignés du numérique (et demain pour 65 millions de citoyens) nécessite une bien plus grande mobilisation. Et notamment pour atteindre et orienter les citoyens prioritairement visés. Une multitude de parties prenantes, avec des raisons d'agir parfois différentes, des cultures et des modes d'intervention d'une immense diversité.

Cette diversité est une richesse potentielle pour agir au plus près de chaque citoyen avec précision.

Mais cette diversité devient rapidement un véritable défi, lorsque chacune des parties prenantes doit se coordonner simultanément et conjointement.

Pour le relever ce défi, nous nous sommes inspirés de ... l'histoire d'internet. Nous avons regardé comment la création de protocoles et de standards (l'IP, internet protocol, le World Wide Web, etc.) avait permis de faire progressivement converser des machines, des langages, des organisations et des cultures si différentes.

Il nous fallait **des bases communes**, pour améliorer significativement notre capacité à parler concrètement. Il nous a fallu **établir des standards**, pour être en capacité de développer des modes d'intervention partagés, et agir conjointement.

Pas pour uniformiser, mais pour connecter. Parce que notre démarche n'est jamais de gommer les particularités, mais de pouvoir agir avec précision. Cela nécessite de disposer d'une solide description.

Notre méthode est de nommer, normer, réviser, améliorer.

Pour agir précisément et massivement. Et, comme dans le jazz, le standard et sa grille d'accords permet à chacun d'improviser, tout en étant sécurisé, qu'à la fin de la mesure, tout le monde se retrouve, sans dissonance et avec l'assurance d'amener le morceau jusqu'à son terme.

Établir un standard, c'était déjà l'objet de notre premier **Référentiel National #APTIC Services de Médiation Numérique** (RENAS Mednum). Il a permis de (ré)concilier une diversité des acteurs et de pratiques et a créé une interopérabilité des offres de services partout en France. Il a permis à ce jour d'unifier un réseau de plus de 1100 points de présence. C'est déjà un premier pas.

Ce modèle initial a démontré son utilité. Et a permis d'identifier de nouveaux défis à relever. Et quelques nouvelles réalités.

Ces réalités relevaient parfois des outils de la coopérative. Ces réalités étaient aussi souvent révélées par les outils de la coopérative.

Parmi ces réalités, quelques questions que personne ne s'étaient jamais clairement posées : comment agir

spécifiquement pour les populations qu'on prétend accompagner, le coût et la tarification des services rendus, la rémunération des intervenants et pas seulement celle des organisations, l'impact des services rendus sur les citoyens accompagnés, le repérage et l'orientation qualifiée, l'identification des leviers de motivations, les zones reléguées faute de viabilité le plus souvent, de volontés parfois, mais aussi le consentement à payer, les coûts évités...

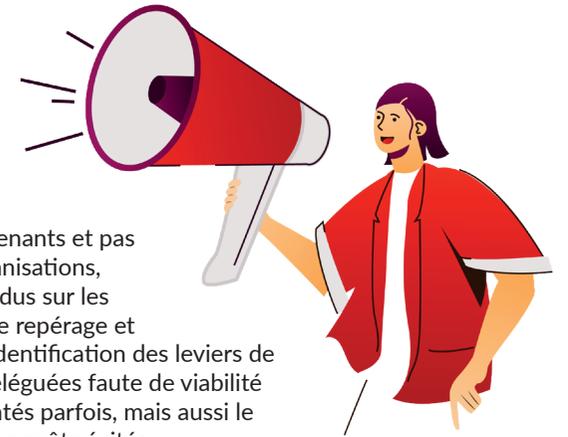
Une prise de conscience générale. Des attentes colossales. Et des stratégies tout juste émergentes.

Il n'existe pas d'outil magique, nous l'avions annoncé. Alors depuis deux ans, nous aurions pu nous contenter de faire un produit. Nous avons choisi d'affronter cette complexité. Humblement nous avons analysé, décortiqué et cherché à comprendre: ce qui freinait, ce qui nuisait dans le désir partagé d'agir concrètement, rapidement, et utilement pour ces populations éloignées et qui justifient depuis de nombreuses années la mobilisation de moyens financiers publics et privés.

Nous avons progressivement compilé, structuré, affiné. Nous avons fait grandir nos solutions. Et transformé cette complexité en une série d'outils. C'était notre engagement de restituer ce travail colossal. Mais nous avons été plus loin.

Une fois encore, nous avons choisi de publier tout ce qui permet de s'articuler. C'est le sens de proposer des standard. Sous forme de biens communs supplémentaires.

Sous licence BY-NC-SA, pour garantir des usages de qualité, utiles, loyaux et même équitables.



Des réponses à vos questions.

Des RENAs pour identifier. Des matrices pour articuler.



Agir pour l'inclusion nécessite de (ré)concilier massification et précision.
Et pour y parvenir, il est nécessaire de préciser ses intentions.

La méthode portée par la coopérative #APTIC s'appuie sur la mise en perspective d'un très grand nombre de déploiements d'actions au service de l'inclusion numérique.

Elle s'appuie sur **des questions-clés à se poser**. Que ce soit avant, pendant ou après, cela permet de préciser, comprendre et améliorer ses actions.

Pour chaque question, **un RENA vient apporter une description, une précision** : ce sont des référentiels permettant d'établir une identification simplifiée.

Un RENA joue un rôle de «protocole», de «standard» qui permet à l'ensemble des parties prenantes de parler de la même chose... et à l'ensemble de l'écosystème de devenir "interopérable". Et donc d'agir de manière concertée en vue d'améliorer le parcours bénéficiaire.

Un RENA permet de choisir et ainsi objectiver chaque étape d'une stratégie d'inclusion.

Chaque RENA permet de «converser» avec les autres RENAs : ils sont interconnectés.

Un RENA peut apparaître, en les lisant, comme un cumul d'évidences : le RENA formalise ce qui est trop souvent peu documenté et encore au stade de l'intuition.

Cette collection de RENAs peut donner l'impression qu'une stratégie d'inclusion numérique est une montagne à gravir : jusqu'à présent, cette montagne, ce sont les personnes en difficulté qui doivent la franchir. Faire notre part du chemin est donc souhaitable voire indispensable.

Cette collection de RENAs est également pensée pour ceux qui contribuent à l'inclusion numérique, même si ce n'est pas le cœur de métier : un travailleurs social qui doit détecter, diagnostiquer puis orienter. Pour ceux-là, nous construisons des outils facilitateurs : par exemple les **Matrices de Préconisations**, que nous déployons dans le cadre de nos services d'appui.

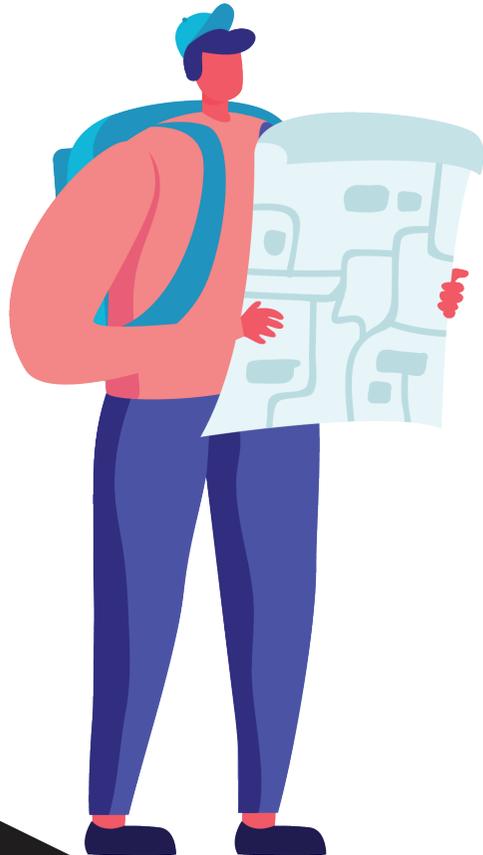
Ces RENAs alimentent et sont alimentés par nos jeux de données.

Ces RENAs peuvent être utilisés librement dans les limites de la licence BY-NC-SA.
Ces RENAs sont augmentés par nos outils et services d'appui.

Ils ambitionnent de servir à toutes celles et ceux qui sont mobilisés pour un numérique utile et accessible au plus grand nombre.



Une collection complète de RENAs, depuis l'intention jusqu'à l'évaluation.



IDENTIFIER

Quels citoyens prioritairement visés ?
Quelles sont les typologies de bénéficiaires visés ?
Comment atteindre les citoyens visés prioritairement ?

p. 6 **RENA #1** - Personae / Vulnérabilités
p. 7 **RENA #2** - Typologies de bénéficiaires
p. 8 **RENA #3** - Contextes de distribution

ATTEINDRE

Qui peut atteindre les citoyens visés prioritairement ?

p. 9 **RENA #4** - Intermédiaires de distributions

COMPRENDRE

Quels délais pour répondre aux attentes du bénéficiaire ?
Quel est le modèle pédagogique ?

p. 10 **RENA #5** - Temporalité
p. 11 **RENA #6** - Postures Bénéficiaires

MOTIVER

Quel intérêt pour le citoyen de monter en compétence ?

p. 12 **RENA #7** - Gains et leviers de motivation

ORIENTER

Quel parcours de service de médiation numérique ?
Quel est l'objectif visé dans l'accompagnement ?
Quels modèles de mise à disposition de l'offre ?

p. 13 **RENA #8** - Parcours
p. 14 **RENA #9** - Objectifs & intentions
p. 15 **RENA #10** - Modèle d'intervention

ACCOMPAGNER

Quels services de médiation numérique ?
Quelles typologies d'offre ?

p. 16 **RENA #11** - Services mednum
p. 17 **RENA #12** - Typologies d'offre de services

ÉVALUER

Quel impact sur les citoyens prioritairement visés ?
Quel degré d'autonomie numérique ?
Quelles inclusions sociales par l'inclusion numérique ?

p. 18 **RENA #13** - Impact social bénéficiaire
p. 19 **RENA #14** - Autonomie numérique
p. 20 **RENA #15** - Socialisation numérique

AMÉLIORER

Quelle est la part de chemin à faire par le bénéficiaire ?
Quelles correspondances entre l'offre et le bénéficiaire ?
Quelle persistance de l'offre de service ?
Quelle couverture territoriale ?

p. 21 **RENA #16** - Modèles accès à l'offre
p. 22 **RENA #17** - Satisfaction bénéficiaire
p. 23 **RENA #18** - Consolidation des acteurs
p. 24 **RENA #19** - Etat de l'offre de service territorialisée

MASSIFIER

Pourquoi s'impliquer dans le financement de l'inclusion ?

p. 25 **RENA #20** - Raisons d'agir

Quels citoyens prioritairement visés ?

RENA #1 - Personae & Vulnérabilités

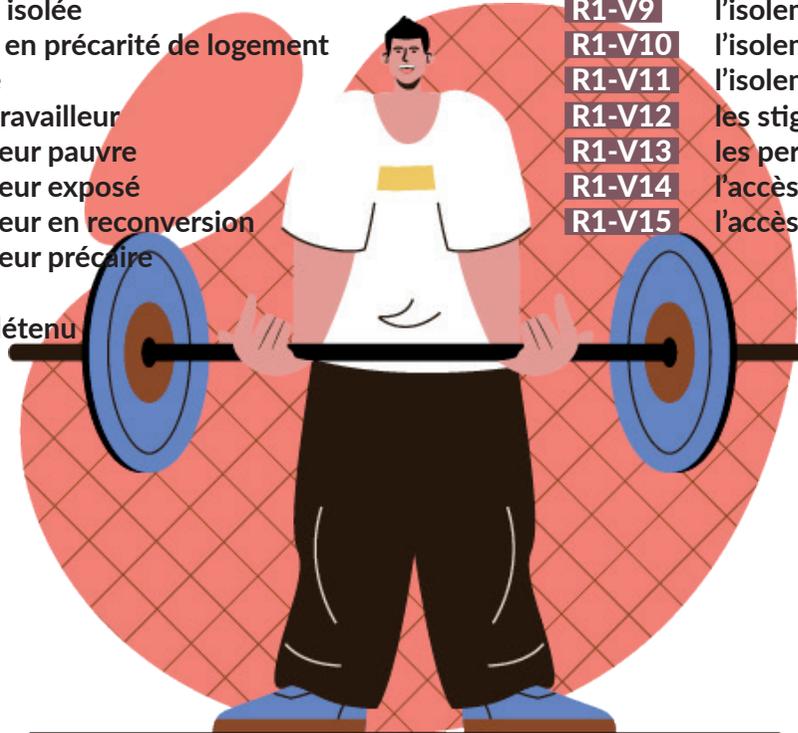
IDENTIFIER

les personae

R1-P1	le demandeur d'emploi
R1-P2	l'étudiant
R1-P3	le parent
R1-P4	le mineur scolarisé
R1-P5	le mineur isolé
R1-P6	l'allocataire
R1-P7	l'individu en insertion
R1-P8	l'individu en situation de handicap
R1-P9	la femme isolée
R1-P10	l'individu en précarité de logement
R1-P11	le réfugié
R1-P12	le jeune travailleur
R1-P13	le travailleur pauvre
R1-P14	le travailleur exposé
R1-P15	le travailleur en reconversion
R1-P16	le travailleur précaire
R1-P17	le senior
R1-P18	l'ancien détenu

les vulnérabilités

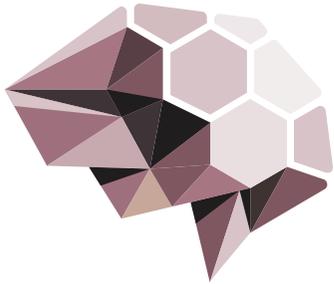
R1-V1	l'accès aux droits
R1-V2	l'accès aux soins
R1-V3	l'accès à l'énergie
R1-V4	l'accès à l'alimentation
R1-V5	l'accès aux aides sociales
R1-V6	l'autonomie du quotidien
R1-V7	l'accès au financement, la bancarisation
R1-V8	l'accès au logement
R1-V9	l'isolement social
R1-V10	l'isolement familial
R1-V11	l'isolement rural
R1-V12	les stigmatisations
R1-V13	les pertes de mobilités
R1-V14	l'accès à l'information qualifiée et vérifiée
R1-V15	l'accès aux droits civiques



les vulnérabilités peuvent également être identifiées par grandes typologies :

- > vulnérabilités internes
- > vulnérabilités physiologiques
- > vulnérabilités économiques
- > vulnérabilités culturelles
- > vulnérabilités sociales
- > vulnérabilités d'interfaces et d'interactions
- > accentuations externes





IDENTIFIER

Quelles sont les typologies de bénéficiaires visés ?

RENA #2 - Typologies de bénéficiaires

- R2-1** les bénéficiaires éloignés : *ils sont les bénéficiaires prioritaires des services d'inclusion numérique*
- R2-2** les bénéficiaires contraints : *ils sont orientés mais dans une approche de prescription sur des services non-choisis*
- R2-3** les bénéficiaires mobilisés : *ils sont orientés mais dans une approche de prescription sur des services et des parcours co-construits*
- R2-4** les bénéficiaires en demande : *ils viennent spontanément sur la base de leurs propres diagnostics et de leurs propres demandes*
- R2-5** les bénéficiaires convaincus : *ils savent ce qu'ils veulent*
- R2-6** les bénéficiaires déjà usagers : *ils veulent approfondir leurs compétences*



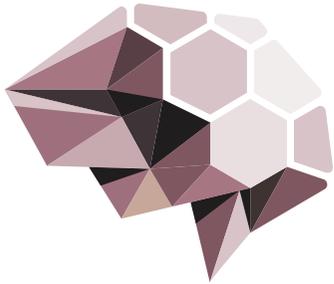
Comment atteindre les citoyens visés prioritairement ?

RENA #3 - Contextes de distribution

IDENTIFIANT

- R3-1** la présence de l'offre
- R3-2** le signalement de l'offre
- R3-3** la promotion de l'offre
- R3-4** l'institutionnalisation de l'offre
- R3-5** le refoulement vers l'offre
- R3-6** la mesure incitative
- R3-7** l'orientation qualifiée
- R3-8** le diagnostic d'opportunité
- R3-9** la stimulation ciblée
- R3-10** l'identification de non-recours
- R3-11** par segmentation des populations
- R3-12** par l'analyse de la donnée





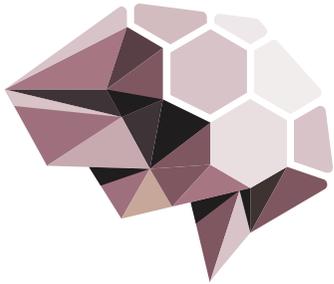
ATTEINDRE

Qui peut atteindre les citoyens visés prioritairement ?

RENA #4 - Intermédiaires de distribution

- R4-1 les proches
- R4-2 les pairs
- R4-3 les intervenants sociaux
- R4-4 les acteurs de proximité
- R4-5 les tiers de confiance
- R4-6 les fournisseurs de services
- R4-7 les fournisseurs de prestations sociales
- R4-8 les regroupements sociaux
- R4-9 les regroupements et intervenants sectoriels
- R4-10 les autorités





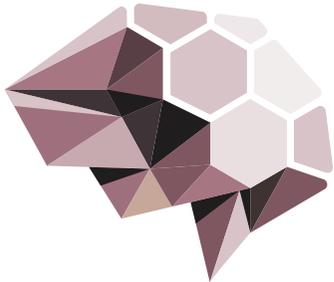
COMPRENDRE

Quels délais pour répondre aux attentes du bénéficiaire ?

RENA #5 - Temporalité

- R5-1** temps court, par nécessité *versement d'une allocation, recours ou renouvellement d'un droit*
- R5-2** temps court, par besoin *blocage dans un usage ou avec un équipement*
- R5-3** temps court, par posture *culte de l'immédiateté*
- R5-4** sans temporalité *le cas idéal*
- R5-5** temps long *stratégie d'apprentissage et de découverte*





Quel est le modèle pédagogique ?

RENA #6 - Pédagogies et postures bénéficiaires

les pédagogies de l'intervenant

- R6-1** modèle encyclopédiste *couvrir la matière / les connaissances*
- R6-2** modèle behavioriste *faire atteindre les objectifs / les procédures*
- R6-3** modèle socioconstructiviste *faire développer les compétences*

les postures du bénéficiaire

- R6-4** élève
- R6-5** demandeur
- R6-6** motivé
- R6-7** réfractaire
- R6-8** contraint
- R6-9** vulnérable



Quel intérêt pour le citoyen de monter en compétence ?

RENA #7 - Gains et leviers de motivation

MOTIVER

les leviers de motivation

- R7-LM1 satisfaire une curiosité
- R7-LM2 améliorer ses compétences
- R7-LM3 augmenter son pouvoir d'agir
- R7-LM4 savoir utiliser un matériel acquis
- R7-LM5 encadrer les usages de ses proches
- R7-LM6 garder le contact
- R7-LM7 faire ses démarches administratives
- R7-LM8 accéder à ses droits
- R7-LM9 accéder à une allocation
- R7-LM10 accéder au «digital dividend»
- R7-LM11 accéder à de nouvelles formes de socialisation

les gains

- R7-G1 gains accès aux droits
- R7-G2 gains lien social
- R7-G3 gains humanités digitales
- R7-G4 gains économiques
- R7-G5 gains culturels
- R7-G6 gains compétences

les conditions de passage à l'action

- R7-PA1 l'acceptabilité d'une stratégie d'accompagnement
- R7-PA 2 l'identification des gains immédiats
- R7-PA 3 le rapport coût / bénéfice
- R7-PA 4 la capacité à appréhender le parcours proposé
- R7-PA 5 la non-stigmatisation
- R7-PA 6 l'adéquation dans le séquençage de révélation besoins / demandes / attentes
- R7-PA 7 la décentration culturelle



Quel parcours de service de médiation numérique ?

RENA #8 - Parcours

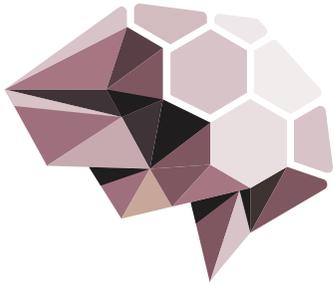
les parcours socles

- R8-PS1** s'initier au numérique - *Faire ses premiers pas dans un environnement numérique : maîtriser les gestes de base*
- R8-PS2** appréhender et comprendre le numérique - *Comprendre le fonctionnement et l'environnement numérique*
- R8-PS3** s'initier au smartphone (ou tablette) - *Faire ses premiers pas dans la découverte de l'utilisation du smartphone (ou tablette)*
- R8-PS4** développer les usages de son smartphone (ou tablette) - *Faire un tour d'horizon de différentes actions qu'on peut faire simplement depuis un smartphone, sans avoir besoin d'un ordinateur*

les parcours thématiques

- R8-PT1** s'informer sur Internet - *Apprendre à rechercher des informations et diversifier ses sources, comprendre les enjeux sur Internet et les risques à éviter*
- R8-PT2** faire ses démarches en ligne avec le numérique - *Accéder aux services sociaux en ligne et effectuer les démarches nécessaires*
- R8-PT3** accéder aux services de santé grâce au numérique - *Pouvoir accéder aux soins et documents de santé nécessaires, à distance*
- R8-PT4** exercer sa citoyenneté grâce au numérique - *Pouvoir participer et exercer sa citoyenneté grâce au numérique*
- R8-PT5** faciliter son quotidien grâce au numérique - *Diversifier son usage du numérique pour simplifier sa vie courante*
- R8-PT6** maintenir et développer des liens sociaux grâce au numérique - *Utiliser les outils numériques pour ses relations sociales*
- R8-PT7** comprendre et utiliser les réseaux sociaux - *Comprendre et utiliser les réseaux sociaux*
- R8-PT8** être parent à l'ère du numérique - *Découvrir et comprendre les enjeux et usages numériques pour jouer son rôle de parent*
- R8-PT9** trouver un emploi avec le numérique - *Être accompagné dans sa recherche d'emploi et connaître les outils disponibles qui peuvent faciliter la réinsertion professionnelle*
- R8-PT10** travailler avec le numérique - *Pouvoir être à jour et utiliser le numérique dans son quotidien professionnel*
- R8-PT11** améliorer son profil professionnel grâce au numérique - *Comprendre et progresser avec le numérique pour son activité professionnelle*





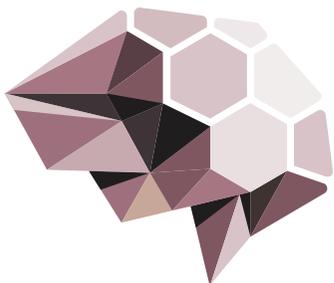
ORIENTER

Quel est l'objectif visé dans l'accompagnement ?

RENA #9 - Objectifs & intentions

- R9-1** l'augmentation des savoirs
- R9-2** l'augmentation des compétences
- R9-3** l'accès aux droits
- R9-4** l'autonomie numérique
- R9-5** la capacité à jouer son rôle
- R9-6** le lien social
- R9-7** la découverte
- R9-8** le renforcement des vulnérabilités
- R9-9** le dépannage





ORIENTER

Quels modèles de mise à disposition de l'offre ?

RENA #10 - Modèles d'intervention

- R10-1** ponctuels
- R10-2** à la demande
- R10-3** parcours construits avec le bénéficiaire
- R10-4** parcours imposés
- R10-5** programmation - Inscription





Quels services de médiation numérique ?

RENA #11 - Services de médiation numérique

Les 133 services sont détaillés dans la broche dédiée RENA-S Mednum et feront prochain l'objet d'une publication pour la v.2 révisée.

niveau 1 : découvrir les enjeux du numérique

- 1.1 s'informer : 25 services référencés
- 1.2 comprendre : 18 services référencés

niveau 2 : maîtriser le numérique

- 2.1 utiliser : 42 services référencés
- 2.2 faire ses démarches en ligne : 12 services référencés

niveau 3 : augmenter son pouvoir d'agir grâce au numérique

- 3.1 gérer son identité numérique : 3 services référencés
- 3.2 contribuer : 6 services référencés
- 3.3 contrôler ses données : 6 services référencés
- 3.4 explorer de nouvelles possibilités : 15 services référencés
- 3.5 s'insérer professionnellement : 6 services référencés





ACCOMPAGNER

Quelles typologies d'offre ?

RENA #12 - *Typologies d'offre de services*

- R12-1** les urgences numériques
- R12-2** le quotidien numérique
- R12-3** l'autonomie numérique
- R12-4** les découvertes numériques
- R12-5** les loisirs numériques
- R12-6** l'émancipation numérique



Quel impact sur les citoyens prioritairement visés ?

RENA #13 - Impact social « volumétrie bénéficiaires »

ÉVALUER

- R13-1 les citoyens visés
- R13-2 les citoyens identifiés
- R13-3 les citoyens sourcés
- R13-4 les citoyens mobilisés
- R13-5 les citoyens embarqués
- R13-6 les citoyens accompagnés
- R13-7 les citoyens autonomisés





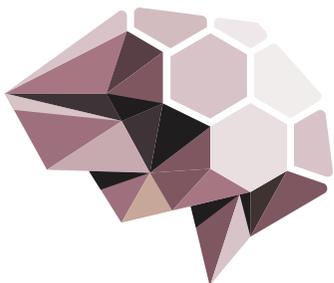
ÉVALUER

Quel degré d'autonomie numérique ?

RENA #14 - *Impact social « autonomie numérique »*

- R14-1** je suis autonome pour savoir comment trouver de l'aide
- R14-2** je suis autonome pour reproduire une démarche
- R14-3** je suis autonome face à une nouvelle démarche
- R14-4** je suis autonome pour accéder à mes droits
- R14-5** je suis autonome pour découvrir un service
- R14-6** je suis autonome pour trouver des réponses à des besoins nouveaux
- R14-7** je suis autonome pour décoder
- R14-8** je suis autonome pour faire mes choix
- R14-9** je suis autonome pour assurer ma fonction
- R14-10** je suis autonome pour découvrir et prendre des risques
- R14-11** je suis autonome pour comprendre le monde qui m'entoure et ses transformations





ÉVALUER

Quelles inclusions sociales par l'inclusion numérique ?

RENA #15 - *Impact social « socialisation par le numérique »*

- R15-1** *remédier - le numérique au service de la remédiation des vulnérabilités*
- R15-2** *renouer - le numérique au service des liens sociaux*
- R15-3** *découvrir - le numérique au service de l'ouverture sur le monde et la connaissance*
- R15-4** *ouvrir - le numérique au service de la décentration*
- R15-5** *agir - le numérique au service de l'encapacité et du pouvoir d'agir*
- R15-6** *faire société - le numérique au service de la citoyenneté à l'ère du numérique et de la distance critique*
- R15-7** *travailler - le numérique au service de l'emploi, de l'activité professionnelle, de l'employabilité et de la formation continue*
- R15-8** *sortir - le numérique au service de la lutte contre l'enfermement des bulles de filtre*





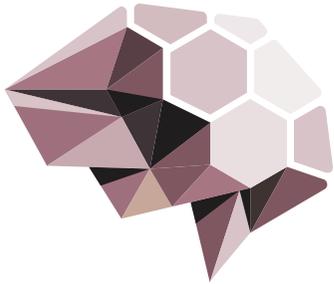
AMÉLIORER

Quelle est la part de chemin à faire pour le bénéficiaire ?

RENA #16 - Modèles d'accès à l'offre

- R16-1** le bénéficiaire doit identifier le fournisseur de services
- R16-2** le bénéficiaire doit comprendre les activités du fournisseur de services
- R16-3** le bénéficiaire doit identifier son intérêt à monter en compétence
- R16-4** le bénéficiaire doit localiser le fournisseur de service
- R16-5** le bénéficiaire doit aller jusqu'au fournisseur de service
- R16-6** le service se rapproche du bénéficiaire
- R16-7** le service va jusqu'au bénéficiaire





AMÉLIORER

Quelle correspondance entre l'offre de services et le bénéficiaire ?

RENA #17 - Satisfaction bénéficiaire

- R17-1** adéquation avec ses besoins immédiats
- R17-2** adéquation avec les capacités de projection
- R17-3** adéquation avec les attentes
- R17-4** adéquation avec les leviers de motivation
- R17-5** adéquation avec les conditions du bénéficiaire



Quelle persistance de l'offre de service?

RENA #18 - Consolidation des acteurs

la consolidation économique et sociale

- R18-CES1** impact social - niveaux d'implémentations des outils de mesures de l'impact social / Etat des KPI
- R18-CES2** entrepreneurial - la complémentarité des différents segments de bénéficiaires des services est aligné avec la diversification des modèles de revenus.
- R18-CES3** diversité des modèles de revenus - nombre de modèles de revenus, répartition, ratio
- R18-CES4** modèle de portage des emplois - permettant la formation, l'évolution des rémunérations, les parcours professionnels
- R18-CES5** niveau des ratios de consolidations - consolidation économique / territoriale / entrepreneuriale
- R18-CES6** capacité de soutenabilité - analyse des cashflow / des BFR / des dépendances par typologies de modèles de revenus
- R18-CES7** capacité de développement - haut de bilan / capacité d'innovation / d'investissement / de financement de la formation continue
- R18-CES8** amélioration de la persistance RH - diminution du turn-over - amélioration des rémunérations et des écarts de rémunérations - équitable répartition des richesses produites

la consolidation territoriale

- R18-CT1** ratio organisation / volumes financiers - l'agrégation des niveaux financiers permettent d'atteindre une viabilité
- R18-CT2** ratio accessibilité - l'articulation des offres permet de disposer d'un service présentiel ou distanciel à moins de 30' de chaque citoyen prioritaire





AMÉLIORER

Quelle couverture territoriale ?

RENA #19 - État de l'offre de services territorialisée

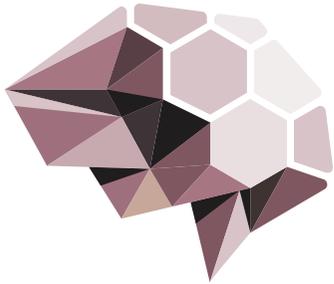
la disponibilité des points de présence

- R19-PP1 zone de carence
- R19-PP2 zone d'offre réduite
- R19-PP3 zone d'offre alignée
- R19-PP4 zone d'offre importante
- R19-PP5 zone d'offre excédentaire

la disponibilité des services

- R19-S1 zone de carence
- R19-S2 offre qualifiée présentielle disponible
- R19-S3 offre qualifiée présentielle adressable
- R19-S4 offre qualifiée distancielle de compensation
- R19-S5 offre qualifiée distancielle permanente





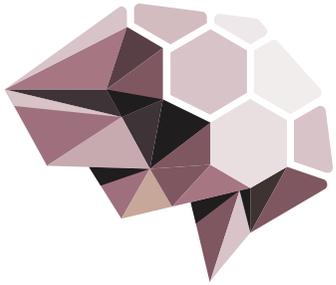
MASSIFER

Pourquoi s'impliquer dans le financement de l'inclusion ?

RENA #20 - Raisons d'agir

- R20-1** **sociétal**
- inclusion numérique / acculturation numérique / citoyenneté numérique - aide à un proche
- R20-2** **maintien des droits**
- accès aux droits / accès aux services essentiels / accès aux démarches de la vie quotidienne
- R20-3** **gestion du risque**
- accélérateur de fin de recours à une allocation / accélérateur du retour à l'emploi / baisse du coût de revient administratif.
- R20-4** **amélioration du reste à vivre**
- résilience financière / dividence numérique / accès aux offres en ligne / achats groupés / plateforme de trocs et d'échanges de services
- R20-5** **gestion relation client**
- fidélisation / externalisation des coûts de sav / amélioration de l'autonomie sur plateformes
- R20-6** **développement des affaires**
- transition numérique / amélioration du coût acquisition client / développement des segments vente en ligne





Notes :



#APTIC

des outils au services de vos stratégies



les référentiels nationaux aptic

20 référentiels pour agir avec précision(s) au service de l'inclusion



les matrices de préconisation

des outils qui simplifient l'interconnexion des référentiels. Basés sur des canevas, nourris par des analyses de datas et complétés par des constats.



les services d'appui

depuis l'appui à la conception des stratégies, en passant par la mise en oeuvre et jusqu'à la mesure d'impact.



les outils & les environnements

des outils tangibles (le pass, includedo, les kits aptic...)
des outils de diagnostic (aptic-diag / 2P2CO...)
des outils implémentés (pix...)
des environnements (console, swaptic, ...)

#APTIC

des outils au services de vos stratégies



les référentiels nationaux aptic
outils de précision(s)
au service de l'inclusion

v. 1.2 - octobre 2021
édition spéciale NEC21



#APTIC - Coopérative d'intérêt collectif
87 quai des Queyries - 33100 Bordeaux
www.aptic.fr