

2019

RAPPORT D'ACTIVITÉ



innover
dans la lutte
contre
la pauvreté

Action
Tank
Entreprise
& Pauvreté

www.at-entreprise-pauvrete.org



Sommaire

PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION	P. 04
Les 3 piliers de l'Action Tank	p. 04
L'écosystème de l'Action Tank	p. 06
Notre expertise	p. 08
Notre impact	p. 10
NOTRE ACTIVITÉ EN 2019	P. 12
Retour sur les temps forts 2019	p. 12
Bilan de l'année 2019	p. 14
Tour d'horizon des champs d'action et de réflexion Action Tank	p. 16
NOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION	P. 18
AVANCEMENT DES PROJETS	P. 19
Programme Malin	p. 20
Mobilize – Garages Renault Solidaires	p. 22
Club Mobilité	p. 24
Le Logement Solidaire	p. 26
Rénovation énergétique des copropriétés fragiles	p. 28
Accès direct au logement pour les sans-domicile	p. 30
Accompagnement des seniors à domicile	p. 32
Assurance Multirisque Habitation	p. 34
Accès à une alimentation de qualité	p. 36
Accès à l'emploi	p. 38
Action Tank Sénégal	p. 40
Offre Coup de Pouce	p. 42
Mise en sécurité électrique	p. 44
Stations-service rurales	p. 46
L'Appui	p. 48
Optique Solidaire	p. 49
Lutte contre le gaspillage alimentaire	p. 50
ILS NOUS ONT SOUTENUS EN 2019	P. 51
PROSPECTIVES 2020	P. 52
L'ÉQUIPE	P. 54



Mots des Co-Présidents

Martin Hirsch

Directeur Général
de l'AP-HP

Ancien
Haut Commissaire
aux Solidarités actives
contre la pauvreté

Le 18 décembre 2018, 13 dirigeants de grandes entreprises françaises signaient une tribune dans le Monde, affirmant leur intention d'agir en faveur d'une économie plus inclusive, notamment à travers des engagements en matière d'accès aux biens et services pour les ménages les plus fragiles.

Emmanuel Faber

Président
Directeur Général
de Danone SA

Ce Collectif d'entreprises, au nombre de 35 à fin 2019, et que plusieurs entreprises membres de l'Action Tank ont également rejoint avec de nouveaux engagements, confirme que la question sociale s'impose désormais à l'agenda des grands groupes : face à l'ampleur de la crise sociale, quelles réponses peuvent apporter les entreprises ?

L'Action Tank s'attache depuis plusieurs années à y apporter l'une des réponses : innover dans la lutte contre la pauvreté en concevant et en testant de nouveaux modèles d'offre de biens et services ; en rassemblant entreprises, institutions publiques, associations ; en repensant les modèles économiques et opérationnels.

Le Collectif a démontré que de nombreux acteurs s'interrogent et cherchent encore un élan expert et opérationnel pour repenser leur rôle en faveur d'une économie plus inclusive : l'Action Tank, fort de bientôt 10 années de savoir-faire et de compétences éprouvées sur le terrain, y voit sa raison d'être renforcée.

Plus encore, ce contexte est une incitation à faire et faire savoir mieux encore : il faut non seulement poursuivre les efforts de déploiement des projets les plus matures pour les faire changer d'échelle, mais aussi chercher à toucher de nouveaux publics, et animer l'écosystème élargi de l'Action Tank, en faisant naître de nouveaux échanges, de nouvelles rencontres, de nouveaux apprentissages.

L'année 2020 devrait marquer un nouveau cap pour l'Action Tank : les preuves de concept sont là, il est temps à présent d'essayer !



Présentation de l'association

L'Action Tank Entreprise et Pauvreté, association loi 1901, créée en novembre 2010, est une initiative collaborative qui réunit entreprises, pouvoirs publics, associations et monde académique afin de permettre le développement de projets concrets ayant un impact sur la réduction de la pauvreté en France et susceptibles d'être déployés à grande échelle.

Les 3 piliers de l'Action Tank



PILIER N°1 Nouveaux modèles inclusifs : innover contre la pauvreté

Le *social business* est une démarche pérenne et innovante largement utilisée par l'Action Tank pour lutter contre la pauvreté.



PILIER N°2 Création de nouveaux écosystèmes

Pour chacun des programmes développés, la création d'alliances mobilisant des acteurs divers sur leurs expertises clefs permet le développement de nouveaux modèles économiques.



PILIER N°3 Preuve par l'expérimentation

L'expérimentation est une étape clé de notre approche. Les projets pilotes permettent de valider le choix du modèle économique ou de l'amender en fonction des leviers identifiés.

1 De nouveaux modèles inclusifs dont le *social business* : innover contre la pauvreté

Développé par Muhammad Yunus, prix Nobel de la Paix en 2006, le *social business* est un concept qui vise à répondre à une problématique sociale dans une démarche entrepreneuriale. Dans cette démarche, l'objectif est d'abord de créer un impact social. D'un point de vue économique, le *social business* vise l'équilibre du système sans perte ni gain ; les profits générés sont entièrement réinvestis dans l'activité.

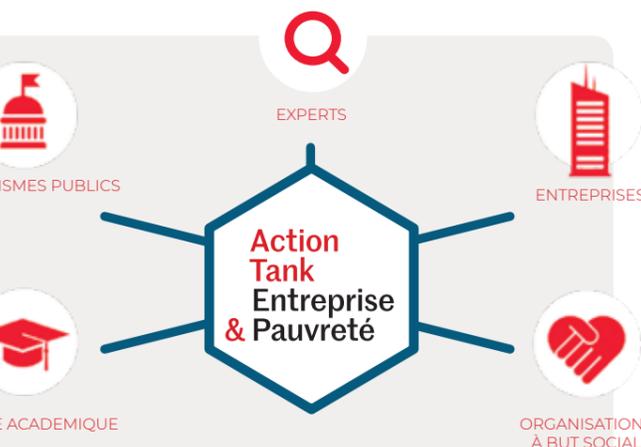
Cette approche interpelle de plus en plus les grandes entreprises françaises qui développent des initiatives pour mettre des biens et services essentiels à la portée des plus modestes ou bien s'inspirent de cette approche dans leur démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE) tant en France que dans les pays en développement.

Dans cette dynamique, la Chaire Social Business / Entreprise et Pauvreté d'HEC est créée en 2009, afin de contribuer au développement d'une économie plus inclusive, créatrice de valeur économique et sociétale. S'appuyant initialement sur deux piliers, l'enseignement et la recherche, la démarche de la Chaire s'est vue complétée par l'Action Tank, dont le but est de co-construire des modèles économiques innovants avec des entreprises, la société civile et les pouvoirs publics, afin de lutter contre la pauvreté.

Constitué en association indépendante depuis 2010, l'Action Tank œuvre aujourd'hui plus largement pour développer de nouveaux modèles innovants complémentaires de l'action publique, à la fois des modèles *social business*, et des modèles qui repensent l'action des collectivités et des grands acteurs publics, pour maximiser l'efficacité des politiques publiques.

2 Création de nouveaux écosystèmes

Sur chaque problématique abordée, l'Action Tank organise des groupes de travail avec les parties prenantes, afin d'appréhender le sujet globalement puis de trouver des solutions spécifiques. Les partenaires travaillent en étroite collaboration avec l'Action Tank en mêlant savoir académique ou théorique, réalisation d'études et définition de stratégies entrepreneuriales – stratégies de communication spécifiques à nos publics par exemple. Ces partenariats permettent l'émergence de modèles innovants, comme l'approche en



coût global en termes de logement ou la forfaitisation des dépenses d'automobilité qui sont au cœur de deux de nos programmes.

De plus, l'Action Tank permet une confrontation régulière des projets, une fertilisation dans les approches et la détection de problématiques transversales. Pour ce faire, l'Action Tank organise mensuellement un comité de pilotage, lieu de rencontre des porteurs de projets, et des rencontres thématiques.

3 Preuve par l'expérimentation

L'Action Tank met en œuvre une démarche projet centrée sur sa volonté d'expérimenter les solutions conçues par les groupes de travail. Cela permet d'abord d'ajuster les éléments clés du projet mais aussi de démontrer sa pertinence en vue d'un déploiement à grande échelle.

Les dépenses pré-engagées représentent **61%** du revenu des ménages pauvres

11 domaines d'intervention

13 organisations membres de l'Action Tank



DESIGN

Afin de concevoir un programme inclusif, il est impératif de comprendre quels sont les besoins sociaux. Organismes publics, associations, entreprises ou encore sphère académique sont souvent impliqués dans cette phase, au travers de groupes de travail, de focus group, d'études de besoins, afin d'identifier les ménages cibles et les solutions possibles.



EXPÉRIMENTATION

Une fois les contours du projet définis, l'Action Tank teste en grandeur nature les solutions proposées par l'équipe d'experts. La confrontation de la théorie avec la réalité nécessite un certain nombre d'ajustements tant sur les processus que sur l'offre ou la démarche proposée.



DÉPLOIEMENT

Lorsque la phase d'expérimentation a permis d'aboutir à une solution pertinente avec l'impact social souhaité, le projet passe en phase de déploiement. Les partenariats établis en amont du projet s'avèrent primordiaux pour une extension efficace de l'offre ou la démarche proposée par l'Action Tank.

L'écosystème de l'Action Tank

L'Action Tank rassemble :

- Des entreprises volontaires, avec un soutien de la direction générale et impliquant des équipes opérationnelles
- Des pouvoirs publics
- Des professionnels du secteur social et de la lutte contre la pauvreté : associations, structures d'insertion, etc
- Des agences et des cabinets qui ont réalisé des études et des missions en pro-bono pour le compte de l'Action Tank
- Des acteurs du monde académique dont HEC, partenaire historique de l'Action Tank



Notre expertise

Le design et le déploiement de modèles innovants pour lutter contre la pauvreté

Appréhender les différentes formes de pauvreté

C'est un point de départ de tous nos projets et travaux engagés :

- Quelles sont les problématiques sociales qui ne trouvent pas de réponse satisfaisante aujourd'hui ?
- Quelles sont les dépenses contraintes qui pèsent dans le budget des ménages plus fragiles, et qu'il faut chercher à réduire ?
- Comment permettre à des ménages dont les conditions de vie ne sont pas satisfaisantes, d'accéder à des offres qui leur permettent d'améliorer ces conditions de vie ?

Ces questions sont au démarrage de tous nos projets et travaux. Nous engageons un travail d'étude du public et d'analyse des freins à l'accès aux biens et services essentiels.

Cibler les publics fragiles

Pour développer une stratégie de ciblage, nous partons du type de pauvreté sur lequel nous souhaitons agir, nous en déduisons un public cible et accompagnons ensuite nos partenaires à déterminer les critères d'éligibilité aux programmes.

Ces critères (conditions de ressources financières, indicateurs de fragilité, etc.) permettent de garantir l'impact social de nos projets.

Les clients bénéficiaires de ces offres spécifiques doivent correspondre aux profils de ménages ciblés par le programme.

L'Action Tank nous a conseillé dans la définition de critères de réussite de l'expérimentation de notre nouvelle offre Coup de Pouce. Le partage de leurs expériences sur des projets précédents et la connaissance des publics visés nous a été indispensable.

Sonia METZGER
Responsable du Développement Durable Orange

Concevoir des parcours bénéficiaire adaptés

Le parcours client ou bénéficiaire des offres et programmes inclusifs que nous développons doit permettre de lever les barrières d'accès habituelles à des biens et des services essentiels : accès à l'assurance, au crédit, à la rénovation énergétique...

Ainsi, le parcours bénéficiaire des offres et programmes inclusifs, qui visent des populations fragiles, s'articule autour de nombreuses particularités : prescription par des relais sociaux ou relais propres aux types de produits développés, communication spécifique non stigmatisante, adaptation des outils notamment numérique pour éviter le non-recours...

Toutes les étapes du parcours bénéficiaire requièrent la mise en place d'un modèle opérationnel fluide qui évite les redondances.

Mettre en œuvre des expérimentations

La preuve par l'expérimentation est un pilier de la démarche de l'Action Tank. La mise en place d'un pilote localisé permet d'engager les partenaires dans l'action et de tester rapidement la viabilité de la solution.

Nous définissons et évaluons avec nos partenaires les hypothèses des modèles innovants que nous testons (pertinence de l'offre, facilité d'atteinte des publics cibles, fonctionnement du modèle opérationnel...). Cette étape nous permet d'ajuster le modèle, progressivement, jusqu'à parvenir à une version consolidée prête au déploiement.

Ainsi, le programme Club Mobilité (partenariat Renault, FNCE, Pôle Emploi, ADIE) a fait l'objet de 2 ans d'expérimentation et d'une phase d'ajustement importante avant le déploiement du modèle et le portage par une entreprise reconnue d'intérêt social.

Renault est membre depuis 9 ans de l'Action Tank, et nous voyons le chemin parcouru : notre offre de mobilité inclusive distribuée par le Club Mobilité s'est construite grâce à la force de traction de l'Action Tank et sa méthodologie d'expérimentation.

François ROUVIER
Directeur Mobilité Durable Groupe Renault

L'accompagnement énergique, concret et méthodique d'Action Tank, via notamment l'impulsion d'une dynamique collective, a été clé dans le développement de notre programme d'innovation sociale auprès de nos locataires les plus âgés et conforte l'entreprise à évaluer plus souvent ses décisions.

Nicolas PARANTHOËN
Directeur Général Finistère Habitat

L'Action Tank nous a apporté un environnement stimulant et une gestion de projet proactive et rigoureuse pour réaliser les preuves de concept nécessaires à un projet autour de la formation et du retour à l'emploi, permettant d'introduire une nouvelle façon de penser notre relation avec nos clients gaz et parties prenantes locales.

Guy DE REALS
Directeur Stratégie et Projets Spéciaux Air Liquide

Mobiliser les parties prenantes et l'intelligence collective

A chaque étape des projets et des programmes que nous accompagnons, nous réinventons le cadre de mobilisation des partenaires et mettons en place les outils pour faire émerger les solutions collectives et faire vivre ces alliances dans le temps.

Dans les phases initiales de développement, l'Action Tank va à la rencontre de diverses parties prenantes et oriente la stratégie de partenariats pour aboutir aux modèles opérationnels les plus pertinents. Nous animons des ateliers en cherchant à comprendre les leviers d'action des parties prenantes.

L'Action Tank aide à construire les conditions du pilotage collectif du programme et les stratégies d'animation des réseaux (réseaux des prescripteurs de l'offre, réseaux de distributeurs...). Ces stratégies d'animation sont essentielles pour garantir la bonne appropriation des programmes par les acteurs de ces réseaux, et donc pour garantir leur pérennité.

Le programme Le Logement Solidaire repose sur une analyse innovante des besoins de logements du territoire élaborée par l'Action Tank, et sur une co-conception entre les acteurs – entreprise, architecte, bailleur, collectivité, associations, habitants – qui habituellement travaillent en silos. En tant que garant de l'intérêt général, l'Action Tank a permis d'aligner ces acteurs autour d'un objectif commun : la baisse de la quittance.

Catherine GUTKNECHT-BRUNEAU
Directrice du développement Bouygues Habitat Social

Notre impact

Nous cherchons à agir sur 3 leviers pour développer des modèles plus inclusifs

Baisse des coûts

Réduire le prix d'un bien ou service sans dégrader sa qualité



Accessibilité

Supprimer les barrières à l'entrée (statutaires, informationnelles ...) et s'assurer de l'adéquation de l'offre avec les besoins



Pouvoir d'agir

Proposer des parcours de souscription adaptés aux ménages et favoriser leur autonomie



28 600 ménages touchés par les programmes que nous avons développés,

dont l'inclusion économique et sociale est accélérée : accès au numérique à la maison, accès à un véhicule, souscription à une assurance habitation...

Dont **16 500** enfants ayant bénéficié du programme Malin dans 8 départements

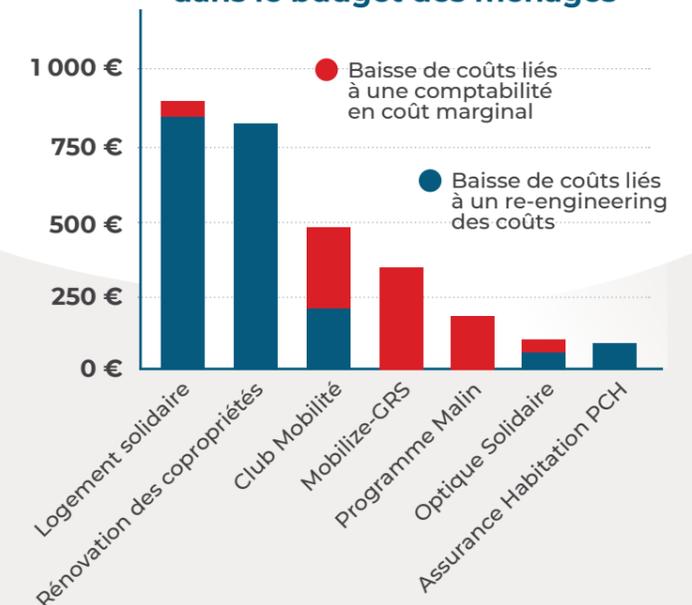
Dont **+2 000** offres Coup de Pouce d'Orange distribuées dans le cadre du pilote du programme en 2019

L'impact de nos programmes et projets sur le budget des ménages ciblés : une diminution substantielle des dépenses

Les programmes inclusifs développés par l'Action Tank permettent aux ménages ciblés de faire **jusqu'à 70€ d'économie mensuelle**.

Nos modèles permettent une baisse des coûts sur diverses dépenses (logement, travaux, mobilité...), grâce à une révision des niveaux de marge et une refonte des processus tout au long de la chaîne de valeur.

Économies annuelles dans le budget des ménages



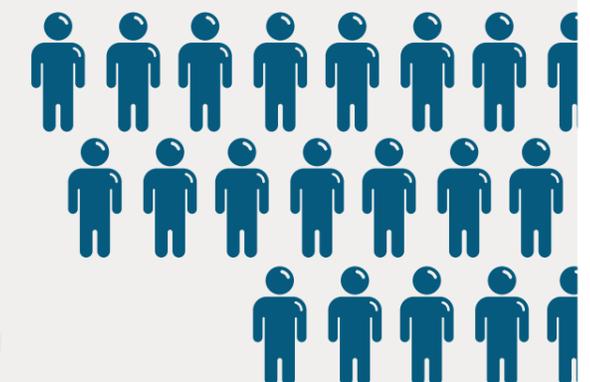
3 démarches innovantes en faveur du bien-vieillir à domicile et de l'emploi en France et au Sénégal en cours de déploiement, avec plusieurs centaines de bénéficiaires à terme.



4 collectivités accompagnées dans leur stratégie de lutte contre le sans-abrisme...

172 000 personnes touchées par le dispositif l'Appui

développé avec La Banque Postale en 2013

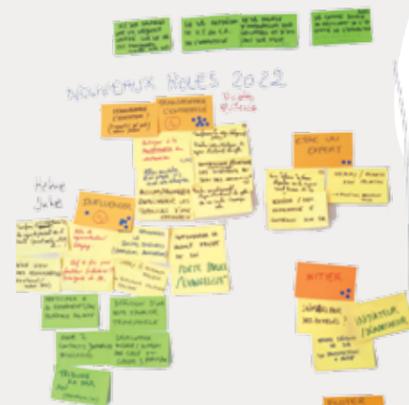


Notre activité en 2019

Retour sur les temps forts de l'année 2019 de l'Action Tank

2019, une année d'ouverture et de rencontres !

L'Action Tank a renforcé l'animation de son écosystème au cours de l'année, avec plusieurs séminaires et temps d'échange ouverts aux membres de l'Action Tank mais aussi à d'autres entreprises et publics. Territorialisation, non-recours aux droits, design de solutions sont autant de sujets qui ont été au cœur de nouvelles parutions et temps de rencontre.



2019

* : Collectif d'entreprises en faveur d'une économie plus inclusive

Bilan de l'année 2019

Lancement de nouveaux projets

● **Coup de Pouce** : l'Action Tank accompagne Orange depuis janvier 2019 sur le développement de l'offre Coup de Pouce. Cette offre d'accès à internet et d'équipement informatique à prix réduit, combinée à un accompagnement au numérique, a été lancée en expérimentation en 2019 dans les Hauts-de-France en mobilisant des acteurs de l'inclusion sociale et numérique sur le territoire.

● Deux nouvelles réflexions ont également été engagées en 2019 :

- La construction d'une offre inclusive de mise en sécurité électrique avec Schneider Electric : l'insécurité électrique concerne un grand nombre de ménages pauvres mais n'est pas perçue comme prioritaire jusqu'à l'accident ou l'incendie.
- L'Action Tank accompagne également la fondation Total dans sa recherche d'un nouveau modèle de services renforçant le lien social en stations-service rurales.

Poursuite du déploiement des programmes historiques

● **Logement solidaire** : Bouygues Bâtiment Ile-de-France a déposé son premier permis de construire dans le cadre du programme Le Logement Solidaire en septembre 2019, à Stains. Ce programme propose une approche en coût global des nouveaux projets de construction de logements sociaux pour réduire la quittance des futurs locataires.

● **Courte Echelle** : le sujet de l'accès à l'emploi a vu un premier projet se concrétiser avec Air Liquide cette année,

à travers un parcours de formation avec promesse d'embauche sur un métier en tension de l'écosystème Air Liquide, le métier de soudeur.

● **Club Mobilité** : recrutement de 3 salariés et nouvelle plateforme digitale permettant la souscription à l'offre pour les clients et facilitant la collaboration entre les acteurs opérationnels engagés dans le projet (partenaires associatifs, conseillers microcrédits et conseillers commerciaux Renault).

Plusieurs événements ont rythmé l'année, avec de nouvelles rencontres

● **Séminaire destiné aux équipes des entreprises membres** : organisé en janvier 2019 avec des témoignages et des ateliers autour du sujet de la mobilisation des salariés et du COMEX dans les projets de *social business*, à l'Opéra Comique de Paris.

● **Animation « Collectif »** : l'Action Tank a animé plusieurs séminaires pour partager sur son expérience de projets d'offres inclusives auprès des représentants des entreprises du Collectif (voir ci-après), aux mois de mai et juin. L'occasion d'engager la capitalisation et la formalisation d'une expertise qui s'est construite au cours des 10 dernières années !

● **Plénière « territoires »** : la Plénière de l'Action Tank qui a eu lieu le 15 novembre 2019 a compté parmi ses intervenants l'ANRU, la Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, l'AVISE et Veolia, pour débattre sur le thème de la territorialisation : comment concilier projets de territoire et changement d'échelle, en matière de lutte contre la pauvreté ? Orange et Sodexo ont également présenté leur approche du territoire à travers des pitches projet.

Accompagnement du Collectif d'entreprises en faveur d'une économie plus inclusive

● Le « **Collectif d'entreprises en faveur d'une économie plus inclusive** » est né en décembre 2018 à l'initiative d'Emmanuel Faber, PDG de Danone et co-président de l'Action Tank Entreprise & Pauvreté, avec la rédaction d'une tribune signée par 13 dirigeants de grandes entreprises françaises parue le 18 décembre 2018.

● A travers cette tribune, les 13 dirigeants signataires ont formulé des engagements dans deux domaines :

- La formation et l'apprentissage
- L'accès aux biens et services des ménages fragiles

22 nouvelles entreprises ont rejoint le Collectif au cours de l'année 2019, et 2 nouveaux domaines d'engagement ont été formulés :

- Les achats durables
- Le soutien de l'entrepreneuriat social

Ces deux axes d'engagement ont donné lieu à la création de groupes de travail pour partager, interroger et accélérer les idées.

● Jacques Berger, directeur de l'Action Tank Entreprise & Pauvreté, co-anime le **groupe de travail « Accès aux biens et services »** avec un représentant entreprise du Collectif. L'Action Tank est actif depuis près de 10 ans maintenant dans le design et l'expérimentation de nouvelles offres inclusives, visant à rendre accessibles des biens et des services aux populations fragiles, et a donc naturellement pris part aux échanges dès les débuts du Collectif.



● L'animation de l'Action Tank s'est traduite par :

● Des **rencontres bilatérales** avec les sponsors opérationnels des entreprises du Collectif pour explorer les pistes d'action.

● L'animation de **trois séminaires d'échange** et de découverte des modalités de développement de programmes inclusifs, s'appuyant sur l'expérience de l'équipe Action Tank et le témoignage de nos partenaires :

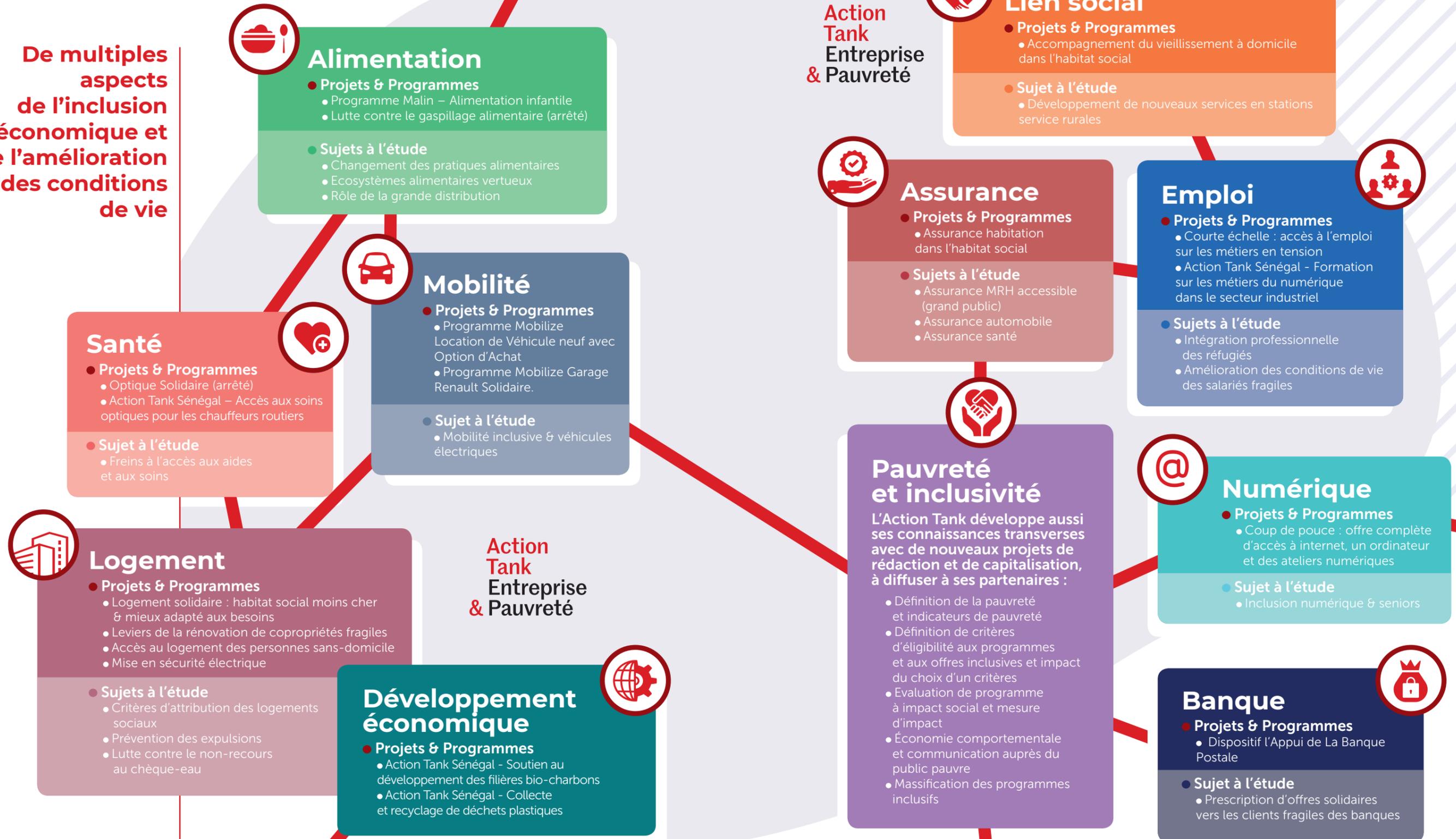
- Design de la solution (inclusive)
- Montage d'un pilote
- Du pilote au changement d'échelle

● La coordination des acteurs bancaires du Collectif autour d'une ambition commune : la prescription d'offres inclusives auprès des publics fragiles des banques. A fin 2019, la BNP Paribas, le Crédit Agricole et BPCE étaient toutes engagées à tester la prescription d'offres inclusives, selon des modalités spécifiques à chacun des réseaux, en vue d'un déploiement à plus grande échelle.



Tour d'horizon des champs d'action et de réflexion de l'Action Tank

De multiples aspects de l'inclusion économique et de l'amélioration des conditions de vie



L'Assemblée Générale du 18 avril 2019 a procédé à l'élection du Conseil d'administration qui s'est réuni le 2 mai 2019 pour élire les membres du bureau.



➤ **Président d'honneur :**

- Pr. Muhammad Yunus

➤ **Co-Présidents :**

- Martin Hirsch, Directeur Général de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris
- Emmanuel Faber, Président Directeur Général de Danone

➤ **Trésorier :**

- Veolia, représentée par Laurent Auguste, Directeur Innovation et Marché

➤ **Secrétaire :**

- Renault, représentée par Oliver Faust, Directeur RSE et Directeur de la Fondation

➤ **Administrateurs :**

- François Dalens, Senior Partner du Boston Consulting Group
- Saskia Bruysten, Fondatrice et Directrice du Yunus Social Business Centre
- Jean-Christophe Perraud, indépendant, Ancien CEO Bouygues Energie & Services
- Jean Bassères, Directeur général de Pôle Emploi

- Bouygues Bâtiment Ile-de-France, représentée par Daniel Lopes, Directeur Général Bouygues Bâtiment Ile-de-France Habitat Social

- Schneider Electric SA, représentée par Gilles Vermot-Desroches, Directeur Développement Durable

- Sodexo, représentée par Denis Machuel, Directeur Général

- Total, représentée par Manoëlle Lepoutre, Directrice du Développement Durable

- Danone, représentée par Mathias Vicherat, Secrétaire général

- Croix-Rouge française, représentée par Françoise Fromageau, Présidente déléguée régionale Bretagne & Présidente de la Fondation

- Air Liquide, représentée par Louis-François Richard, Directeur Général Air Liquide France Industrie

- Habitat et Humanisme, représentée par Olivier Launay, Directeur Général Ile-de-France



Avancement des projets

Programmes en cours

- Programme Malin
- Mobilize – Garages Renault Solidaires
- Club Mobilité
- Le Logement Solidaire
- Rénovation énergétique des copropriétés fragiles
- Accès direct au logement pour les personnes sans-domicile
- Accompagnement des seniors à domicile
- Assurance Multirisque Habitation
- Accès à une alimentation de qualité
- Accès à l'emploi
- Action Tank Sénégal
- Offre Coup de Pouce
- Mise en sécurité électrique
- Stations-service rurales
- L'Appui

Programmes terminés

- Optique Solidaire
- Lutte contre le gaspillage alimentaire

Programme Malin



Données clés

2010
lancement
du programme

1/5
enfant vit sous
le seuil de pauvreté
en France

15 à 20€
d'économies par mois
sur les produits
d'alimentation
infantile

16 500
familles inscrites
fin 2019

8
territoires pilotes



L'enjeu

Chaque année en France, 160 000 enfants environ naissent dans des familles vivant sous le seuil de pauvreté. Cela représente 1 enfant sur 5 (rapport UNICEF France, juin 2015). Deux problématiques se posent :

- Les produits de nutrition infantile sont une charge significative dans le budget des familles concernées.
- Les conseils reçus liés à la nutrition ne sont pas toujours adaptés à leur situation.

Face à ces constats, plusieurs partenaires, dont des associations de pédiatres, la Croix-Rouge Française et Blédina ont souhaité mettre en œuvre un projet co-construit avec les familles bénéficiaires et les structures de terrain. D'abord hébergé par la Croix-Rouge Française dès 2010, une association loi 1901 a été créée en 2015 pour accélérer le développement du projet.

L'offre proposée

Dans un objectif d'amélioration de la santé d'enfants de moins de 3 ans nés dans des familles en situation de précarité, le Programme Malin propose pour les familles ciblées de les accompagner sur les problématiques d'alimentation de leur enfant et de la famille à travers des messages et conseils pratiques (guides, newsletters et site web). Le programme développe aussi des partenariats avec des entreprises pour donner accès à des offres à moindre coût de produits d'alimentation infantile pour les 6 à 24 mois et une offre favorisant l'alimentation familiale de qualité « fait maison » via notamment des ventes en ligne d'ustensiles de cuisine et petits électroménagers.

Les partenaires

Le Programme Malin s'appuie sur les deux sociétés savantes de pédiatrie (AFPA, SFP), l'association Croix-Rouge Française, et des partenaires entreprises, Blédina, Lesieur, Seb. Au niveau local, il s'appuie un réseau dense et diversifié d'acteurs de la santé, de la petite enfance et de la solidarité (associations caritatives, CCAS, etc.) avec le soutien notamment des CAF de ces territoires et des collectivités.

Réalisations 2019

Le Programme Malin a accueilli 3200 nouvelles familles en 2019 portant à 16 500 le total de familles inscrites en fin d'année. L'année 2019 a été l'occasion de consolider ses processus notamment de gestion de données et de distribution, et de lancer une stratégie digitale de communication et de conseils.

Parallèlement, de nouveaux partenaires participent maintenant au programme Malin : après l'entrée de Seb puis de Lesieur permettant de renforcer l'offre d'accès aux produits, La Banque Postale, par sa branche assurance Santé, a souhaité faire bénéficier les familles clientes de l'offre Malin. Enfin, le Programme Malin accompagne également Crèche Attitude (groupe Sodexo) pour faire évoluer les pratiques des professionnels et des familles sur les enjeux de l'alimentation des enfants accueillis en crèche.

De plus, les efforts de mesure d'impact ont été poursuivis notamment dans le cadre de l'étude clinique ECAIL en lien avec l'INSERM et le CHU de Lille.

Enfin, l'année 2019 a été consacrée à la préparation d'un déploiement national du programme dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté annoncée en septembre 2018. Pour cela, des discussions avancées ont été menées avec un autre acteur majeur de l'alimentation infantile, et 4 nouveaux territoires ont été déployés grâce aux concours des CAF volontaires : Mayenne, Var, Haute-Corse et Corse du Sud venant s'ajouter aux 4 autres territoires déjà présents : Loire-Atlantique, Rhône, Savoie et Seine-Saint-Denis.

L'enjeu pour 2020

- Poursuivre les efforts de renforcement de l'offre de conseils et de diversification de l'offre d'accès aux produits
- Accentuer le déploiement avec le soutien de la CNAF et des CAF volontaires

 Voir le site du projet

<http://programme-malin.com/>

Mobilize – Garages Renault Solidaires



MOBILIZE
ENTRETIEN VÉHICULE



Données clés

2013
lancement
du programme

310€
coût mensuel
d'utilisation
d'un véhicule ancien

30% à 50%
de réduction sur l'entretien
et les réparations

700
personnes orientées
vers les garages
en 2019

320
Garages Renault
Solidaires sur tout
le territoire
métropolitain



L'enjeu

L'incapacité de se déplacer, en particulier l'impossibilité d'acquérir ou d'entretenir un véhicule est un facteur important d'exclusion sociale et économique. L'observatoire de la mobilité estime à 15 millions le nombre de personnes en France qui rencontrent des difficultés de mobilité pouvant constituer un frein à l'insertion sociale. Par ailleurs, le coût de possession et d'utilisation d'une voiture pour les ménages précaires a été évalué à environ 3 700€/an, soit un budget conséquent pour des ménages qui sont au niveau du seuil de pauvreté.

L'offre proposée

Le groupe Renault a lancé le programme Mobilize – Entretien & Réparation : Garages Renault Solidaires, pour faciliter l'accès à la mobilité des personnes en situation de précarité ayant besoin d'un véhicule pour trouver ou se maintenir en emploi. Le programme comporte une offre d'entretien-réparation à prix réduits de 30% à 50% tout en bénéficiant des mêmes services que les autres clients. La différence de prix dépend du type de réparation et des tarifs de main d'œuvre habituellement pratiqués.

Cette offre a d'abord été complétée par une offre de véhicules d'occasion remplacée par une offre véhicules neufs opérée par le Club Mobilité.

Les partenaires

Le projet Garages Renault Solidaire s'appuie sur des prescripteurs tels que Pôle Emploi, FASTT et Restos du cœur.

Bilan de l'année 2019

En 2019, près de 700 personnes ont fait appel au service Mobilize – Entretien & Réparation dont 200 concrétisations. Ces résultats confortent un taux de conversion de près de 30%, notamment grâce à la clarification de certaines règles et l'amélioration des outils.

De plus, une partie significative des demandes initiales ont pu être réorientées vers un véhicule neuf, permettant ainsi de profiter des dispositifs tels que la prime à la conversion.

Ces résultats ont été naturellement rendus possibles par une maturation du réseau des prescripteurs. Parallèlement au déploiement du programme Mobilize – Accès Véhicule

Neuf (Club Mobilité) en région, le programme Mobilize – Entretien & Réparation a fait l'objet de rencontres régionales mobilisant notamment le réseau Pôle Emploi.

Enfin, la fondation Identicar a intensifié en 2019 l'accompagnement du programme Mobilize. A ce titre, une offre de véhicule de remplacement, permettant de prêter un véhicule le temps de la réparation, a été mise en place dans le cadre de l'offre Mobilize. Identicar a aussi appuyé l'équipe Mobilize dans l'animation et la formation à l'offre.

L'enjeu pour 2020

Pour pérenniser l'offre Entretien & Réparation à côté de l'offre Club Mobilité, le programme Mobilize engage plusieurs chantiers pour faciliter l'orientation des clients et le suivi des garages grâce à une intégration IT renforcée et de nouvelles animations sur les territoires pour rapprocher prescripteurs et garages.



[Voir le site du projet](#)

<https://mobiliz.group.renault.com/>

MOBILITÉ
Club Mobilité



Le Club Mobilité



Données clés

2015
lancement
du programme

310€
coût mensuel
d'utilisation d'un
véhicule ancien

20%
de réduction par rapport
au coût mensuel
d'un véhicule d'occasion

+ de 500
véhicules livrés
depuis le lancement
du programme

45
garages Renault
engagés couvrant
l'ensemble du territoire
français



L'enjeu

La mobilité a été identifiée comme un frein majeur à l'insertion socioprofessionnelle, une personne sur deux ayant déjà refusé un emploi ou une formation faute d'un moyen de transport adapté (sur notre public cible).

L'accès à un véhicule est difficile pour les personnes en situation de précarité en raison des conditions actuelles du marché automobile :

- Ces publics ne peuvent pas accéder au marché du véhicule neuf ou d'occasion récente car ils sont dans l'impossibilité de recourir aux financements classiques (crédit ou location avec option d'achat).
- Un véhicule ancien a un coût d'usage moyen supérieur à celui d'un véhicule neuf d'entrée de gamme (coûts d'entretien et de réparation importants et volatils). Ce surcoût est estimé à 20-30% du budget automobile.

L'offre proposée

Le Club Mobilité vise à faciliter l'accès à un véhicule neuf aux publics fragiles et ainsi diminuer leurs coûts d'usage automobile, réduire l'anxiété liée à l'utilisation quotidienne du véhicule, et favoriser l'insertion ou le maintien dans l'emploi.

Le Club Mobilité propose un véhicule neuf (citadine Dacia Sandero ou utilitaire Renault Kangoo) en Location avec Option d'Achat (LOA) à destination des demandeurs d'emploi, des travailleurs précaires et des micro-entrepreneurs - mensualités à partir de 80€/mois. Le financement est assuré par microcrédit afin de garantir l'accessibilité.

Les partenaires

Le Club Mobilité s'appuie sur un partenariat fort construit autour de Renault, la Fédération Nationale des Caisses d'Épargne et les Parcours Confiance régionaux, l'ADIE, le FASTT et Pôle Emploi.

Mais le réseau partenarial s'étend aujourd'hui vers une multitude d'acteurs assurant la distribution de l'offre (associations et partenaires publiques).

Bilan de l'année 2019

Les partenaires se sont alignés sur une ambition forte pour ce dispositif : 10 000 véhicules par an à moyen terme. Pour préparer cette hausse d'activité, l'année 2019 a été l'occasion de consolider le modèle.

- L'équipe : suite à la création de la société, le Club Mobilité s'est renforcé avec 3 collaboratrices en sus du support de l'Action Tank.
- Le modèle opérationnel : le Club Mobilité a investi dans le développement d'un CRM complet (technologie Salesforce) permettant le suivi des prospects tout le long du parcours bénéficiaire et en mettant à disposition des accès pour les clients et partenaires (financeurs et garages) pour donner une vision unique d'un dossier.
- Les partenaires : de nouveaux prescripteurs ont rejoint le dispositif ; certains proposant des accompagnements complémentaires, comme par exemple Activit'Y, pour le département des Yvelines abondant les dossiers d'allocataires RSA.

L'enjeu pour 2020

Le plan d'action collectif visant une maximisation de l'impact est construit autour de trois objectifs principaux :

1. Augmentation des volumes (prescription et taux de transformation)
2. Amélioration de l'impact pour le client (offre existante et développement complémentaire)
3. Amélioration de la qualité de service (fluidité des parcours et formation des réseaux)

Ces objectifs se déclinent en actions concrètes dont les principales sont listées ci-dessous :

- Accentuer l'animation des prescripteurs principaux et poursuivre le recrutement de nouveaux prescripteurs
- Mettre en œuvre une stratégie de communication pour favoriser les pré-inscriptions directes
- Adapter les flux vers les financeurs micro-crédit aux capacités opérationnelles
- Développer des offres complémentaires de véhicules (ex : utilitaire Kangoo) ou de services annexes (assurance auto)
- Mettre en place des stratégies d'amélioration de la qualité client et notamment la réduction des délais de services
- Recruter de nouvelles recrues au sein du Club Mobilité pour poursuivre l'accroissement de l'activité

Voir le site du projet

<https://mobiliz.group.renault.com/>



Données clés

2013

lancement
du programme

2 100 000

demandes de logement
social fin 2018

70€

de baisse du coût
moyen mensuel
du logement pour
les habitants atteint
sur nos opérations

160

logements construits
ou dont la conception
est achevée

2

nouveaux
programmes
en cours
d'expérimentation



L'enjeu

En France, on constate une inadéquation quantitative et qualitative entre l'offre et la demande de logements abordables.

- Les bailleurs sociaux rencontrent des difficultés grandissantes, dans les zones tendues, à loger les ménages modestes dans leur parc neuf du fait de niveaux de loyer trop importants.

L'offre proposée

L'Action Tank propose de renverser le processus de conception d'opérations de construction de logements en partant des besoins de logement du territoire et en concevant un projet de logements adaptés aux publics ciblés.

La démarche d'expérimentation repose sur trois axes d'innovation :

- Une innovation de diagnostic des besoins de logement sur un territoire afin de proposer une programmation adaptée aux besoins locaux
- Une innovation de processus en modifiant la méthode de prise de décision par une approche de coût global basée sur une co-conception multi-acteurs, et une totale transparence
- Une innovation en termes d'outils de modélisation coût global et de reste-pour-vivre des futurs habitants

Les partenaires

Cette démarche d'expérimentation repose sur de nombreux partenaires : constructeur (Bouygues Habitat Social), promoteur (Linkcity), aménageurs, mainteneurs, bailleurs (Seine-Saint-Denis Habitat, Eure Habitat, Gennevilliers Habitat, Valophis), collectivités territoriales (Plaine Commune, Stains, Gennevilliers, Ivry), institutionnels ANRU, USH), habitants.

Bilan de l'année 2019

L'Action Tank a dédié l'année 2019 à faire aboutir les projets d'expérimentation en cours les plus matures, en tentant de maximiser la baisse des quittances et de mesurer l'impact direct du programme.

Expérimentation à Stains

En 2019, notre premier projet d'expérimentation a abouti à Stains. Sur la base d'une étude de l'Action Tank et d'une démarche participative avec les habitants de Stains, des solutions de logements sur-mesure ont été conçues pour répondre au mieux aux besoins prioritaires et spécifiques du territoire. Ainsi, c'est un programme de deux bâtiments totalisant 59 logements (du T1 au T5) qui sera construit.

- Grâce à une co-conception, une trentaine de leviers permettent de proposer des logements de qualité aux quittances (loyer + charges) réduites de 12% par rapport à une opération classique, soit un gain de 70 euros/mois en moyenne pour un T3.
- S'inscrivant dans une logique d'économie sociale et solidaire et de développement durable, ces logements seront dotés de solutions thermiques très performantes, notamment de panneaux photovoltaïques. Ils bénéficieront du label « PassivHaus » mais aussi d'une conception et d'une gestion participatives des espaces extérieurs pour créer du lien social entre les habitants.

Le permis de construire a été déposé en septembre 2019. La livraison est prévue au troisième trimestre 2021. Cette opération a été lauréate de l'Appel à Manifestation d'Intérêt « Ville durable et solidaire » en 2016 et du Prix du Jury du Grand Prix ESSEC Ville solidaire et Immobilier responsable 2019.

Autres expérimentations

D'autres projets d'expérimentation sont en cours d'étude. En revanche, le projet de Guyancourt a été abandonné suite à un changement de programmation urbaine par la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin en Yvelines.



Le Logement Solidaire est un engagement et une méthode. Leader depuis plus de 60 ans du logement social en Ile-de-France et partenaire d'Action Tank Entreprise & Pauvreté depuis plus de cinq ans, Habitat Social est fier de participer à ce projet. Cette démarche commune prouve qu'il est possible de proposer des logements de qualité adaptés aux attentes des demandeurs de logements sociaux.



Daniel LOPES
Directeur général
Bouygues Bâtiment
Ile-de-France Habitat Social



L'enjeu pour 2020

- Capitaliser sur l'expérience de Stains : l'Action Tank entend remettre à l'ANRU et Plaine Commune, la ville de Stains et à Seine-Saint-Denis Habitat une évaluation complète de la démarche, sous deux volets : un bilan de l'opération, de son déroulement, de ses freins et des apprentissages ; et un guide méthodologique à l'attention des institutionnels et des collectivités locales pour favoriser la diffusion de ce modèle
- S'appuyer sur cette expérimentation pour transformer en profondeur les pratiques chez les acteurs associés à ce projet en particulier Seine-Saint-Denis Habitat
- Développer de nouveaux projets pour augmenter notre impact en partenariat notamment avec Bouygues Habitat Social et des collectivités locales.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Rénovation énergétique des copropriétés fragiles



Données clés

2014
lancement
du programme

110 000
copropriétés fragiles en
France

10%
part minimale dans le budget
des factures énergétiques
d'un ménage en situation
de précarité énergétique

-60%
baisse de consommations
énergétiques recherchée
sur le projet pilote

1
opération pilote en cours
d'accompagnement
en Ile-de-France



L'enjeu

En France, on estime à 15% la part des copropriétés françaises très fragiles, soit près de 100 000 copropriétés et plus d'un million de logements.

On constate une progression globale du taux de logements en copropriété à la limite du basculement vers la grande fragilité au cours des dernières années. Parmi les facteurs de fragilité des copropriétés, les charges dont les charges énergétiques et les petits travaux peuvent peser lourd dans le budget des habitants, en particulier dans des logements dont l'étiquette énergétique est mauvaise.

L'offre proposée

L'Action Tank s'est attaché à développer un modèle économique rendant possible la rénovation énergétique et le rétablissement de la gouvernance de copropriétés fragiles grâce au déblocage de nouveaux financements et de garantie des résultats de la rénovation. La démarche élaborée avec les différents partenaires s'appuie sur les principes suivants :

- La densification : création de logements supplémentaires sur la parcelle en vendant les droits à construire pour financer une partie du coût de la rénovation, en complément des subventions « classiques »
- Un contrat de performance énergétique (CPE) : optimisation du projet de rénovation afin de maximiser les économies d'énergie, garanties par un CPE, pour un reste-à-charge supportable par les copropriétaires
- La mobilisation des habitants : accompagnement en amont, pendant et après les travaux pour permettre l'appropriation du projet, diminuer au maximum les charges et remettre en place une bonne gouvernance

Un projet suivant ces principes directeur dans une copropriété dégradée de Clichy-sous-Bois a été lauréat du programme Ville durable et solidaire de l'ANRU en 2016. Le projet a été déposé en partenariat avec la ville de Clichy-sous-Bois.

Les partenaires

Cette démarche est menée aujourd'hui en partenariat avec la ville de Clichy-sous-Bois, l'Etablissement Territorial Grand Paris Grand Est, l'opérateur Citémétrie et le bailleur social Batigère, en lien avec l'ANRU, financeur de la phase de maturation du projet. La démarche a été initialement conçue avec des entreprises : Bouygues Habitat Social (ex-Batirénov) et EDF.

Bilan de l'année 2019

En 2019, le projet de la copropriété des Pommiers à Clichy-sous-Bois a traversé de nombreuses turbulences, face auxquelles l'Action Tank s'est fortement mobilisé pour trouver des solutions : difficultés à avancer avec l'assistance à maîtrise d'ouvrage pour identifier une maîtrise d'œuvre et un groupement travaux, défaillance du syndic élu en 2018, réponses insatisfaisantes obtenues suite à l'appel d'offres, difficulté de trésorerie de la copropriété... Les multiples retards ont rendu impossible le dépôt d'un dossier pour prétendre aux aides du FEDER, représentant pourtant un tiers du financement du projet.

Pour autant, l'acquéreur des droits-à-construire, la ville, l'opérateur et l'Action Tank restent mobilisés sur ce projet dont la preuve de concept a été obtenue : la vente des droits à construire permet de financer 25% des travaux nécessaires, et a suscité l'adhésion des copropriétaires.

L'Action Tank a également proposé des projets de nouvelles expérimentations de la démarche de vente de droits à construire dans les copropriétés fragiles à l'ANRU et à l'opérateur Urbanis.

L'enjeu pour 2020

- Définir un nouveau plan de financement, intégrant le remplacement des aides du FEDER, afin de permettre la poursuite du projet de rénovation et l'aboutissement du projet.
- Capitaliser sur cette expérience riche : l'Action Tank entend remettre à l'ANRU et à la ville de Clichy-sous-Bois une évaluation complète de la démarche, sous deux volets :
 - un bilan de l'opération, de son déroulement, de ses freins et des apprentissages
 - un guide méthodologique à l'attention des institutionnels et des collectivités locales pour favoriser la diffusion des leviers de la densification et du contrat de performance énergétique afin de massifier la rénovation des copropriétés fragiles.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)



Données clés

2016
Lancement
du programme

141 500
sans-domicile
en France en 2012

85%
taux de maintien dans
le logement des sans-abri
relogés via la méthode
Housing First

3
territoires accompagnés

60
ménages sans-domicile
relogés directement en 2019
en Seine-Saint-Denis



L'enjeu

En France, les personnes sans domicile doivent passer par un parcours d'insertion complexe et contraignant avant d'accéder à un logement autonome, pérenne, de droit commun. Ce parcours prend la forme d'un escalier, allant de l'urgence au logement temporaire, en passant par l'hébergement d'insertion. Les mobilités le long de cet escalier sont bloquées, du fait d'une rareté de l'offre mais aussi du fait d'une inadéquation qualitative des dispositifs. Beaucoup de ménages se retrouvent à la rue ou dans des dispositifs d'hébergement pendant de longues années, sans perspective de sortie, ce qui conduit à une dégradation de leurs conditions d'existence, et qui constitue un coût important pour la société.

La démarche proposée

L'Action Tank soutient la mise en œuvre du « Logement d'abord », qui consiste à fournir un accès direct au logement pérenne et un accompagnement flexible aux ménages sans domicile. Ce modèle alternatif au système de prise en charge actuel des personnes sans-domicile, s'inspire du modèle *Housing First*, né aux États-Unis en 1992. L'Action Tank souhaite développer une méthodologie et des outils qui permettent d'accompagner le passage à l'échelle du Logement d'abord en France sur les territoires.

Les partenaires

Cette démarche repose sur un partenariat fort avec l'Agence Nouvelle des Solidarités Actives (Ansa), des institutionnels (DIHAL, DGCS), des collectivités territoriales (Grenoble Métropole, Limoges Métropole, le Conseil Départemental de Seine-Saint-Denis) et une multitude d'acteurs locaux sur chacun de ces territoires, et des associations nationales (FAS, Fondation Abbé Pierre).

Réalisations 2019

En 2018, le gouvernement a présenté un plan quinquennal pour le Logement d'abord (2018-2022), et sélectionné 24 territoires pour des mises en œuvre accélérées. En partenariat avec l'Ansa, l'Action Tank a accompagné en 2019 trois territoires (Seine-Saint-Denis, Grenoble Métropole et Limoges Métropole) dans la définition et la mise en œuvre de leur plan d'action au travers de deux axes de travail :

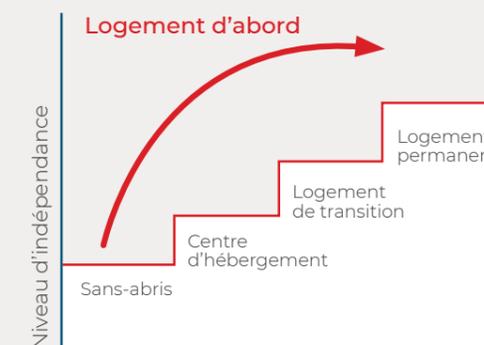
1. Quantifier et qualifier les besoins en logement et en accompagnement sur le territoire, via une méthodologie basée sur l'analyse, sur une période donnée, de la « file active » de ménages à reloger et des « flux » entrants et sortants, dans le but de définir un plan d'action local adapté ;
2. Identifier, expérimenter, et déployer des outils permettant la généralisation du Logement d'abord dans les organisations et les écosystèmes (outil de suivi de l'accompagnement social, solutions de captation de logement, modèles économiques...)

Ces nouvelles expériences sur le terrain, nous ont permis de formaliser 2 constats : les acteurs de la lutte contre le sans-abrisme ont une vision sous-évaluée et non-actualisée des besoins, et les acteurs institutionnels manquent d'ambition et de pilotage du système.

En comparant la situation de la France avec d'autres programmes ayant fait leurs preuves à l'international, il nous semble qu'il manque 4 éléments clés pour permettre une réduction pérenne du nombre de personnes sans-domicile en France : la définition d'un objectif de réduction du nombre de sans-abri, un pilotage via la collecte de données nominatives en temps réel, la construction itérative de solutions grâce à des outils de pilotage, une gouvernance partagée et l'animation d'un collectif local.

Nous avons désormais la conviction qu'il est possible, en appliquant ces éléments clés, de faire du sans-abrisme, un phénomène rare,

bref et non-récurent ! Pour ce faire, l'Action Tank a développé un programme qui propose des outils et une méthodologie à destination des territoires afin de leur donner les moyens d'agir de façon plus efficace dans la réduction du sans-abrisme. Une étude de préfiguration de ce programme a été amorcée à Limoges et sera finalisée en mars 2020.



(Source : FEANTSA)

L'enjeu pour 2020

Lancer une expérimentation du nouveau programme sur 3 à 5 territoires pilotes en vue d'une généralisation sur toute la France.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Accompagnement des seniors à domicile



Données clés

2015

Lancement
du programme

35%

de locataires de + de 65 ans
dans le parc social en 2035

3 200 000

personnes âgées
de 60 ans et plus sont
en risque d'isolement
relationnel en France

800

locataires ciblés dans le cadre
de notre projet pilote
dans le Finistère



L'enjeu

80% des personnes âgées souhaitent vieillir le plus longtemps possible chez elles et l'adaptation de leur cadre de vie est un des facteurs essentiels pour rester autonome. Plusieurs problématiques sont rencontrées par les seniors autonomes modestes :

- Les ressources financières diminuent fortement (passage à la retraite, perte de conjoint, ...)
- Le logement est de moins en moins adapté aux besoins ;
- De nouveaux besoins apparaissent avec l'âge (services) ;
- Le risque d'isolement s'accroît avec l'âge.

De nombreuses solutions et acteurs contribuent à accompagner les personnes âgées à leur domicile en France. Toutefois, ces offres restent complexes en termes d'acteurs et de processus ; inégalement réparties sur le territoire en fonction des zones géographiques ou de la présence ou non d'opérateurs ; et touchent avec difficulté les seniors visés, qui peuvent ne pas être informés ou intéressés par les offres malgré de réels besoins.

La démarche proposée

L'objectif de la démarche est d'accompagner les seniors en situation de fragilité de manière préventive et pro-active pour vieillir plus longtemps à domicile en bonne santé.

En déployant une méthode globale et multidimensionnelle combinant l'adaptation du logement, une animation sociale et l'accès à des services adaptés, l'Action Tank a pour objectif d'améliorer l'espérance de vie en bonne santé des seniors seuls et fragiles à domicile. Nous associons à la méthode une approche territoriale en identifiant et mobilisant l'ensemble des partenaires intervenant sur le sujet sur le territoire dans des instances de gouvernance commune.

Cette démarche s'adresse aux acteurs territoriaux souhaitant innover dans leur politique d'accompagnement des seniors fragiles.

Elle est en cours d'expérimentation auprès du bailleur social Finistère Habitat sur trois territoires pilotes. 800 locataires de plus de 60 ans sont

suis par 5 chargés de clientèle dont le rôle est de :

- identifier les personnes âgées fragiles de manière pro-active
- les informer sur les dispositifs existants (aides, adaptations du logement, services)
- les mettre en lien avec leur entourage et les structures organisant des activités culturelles, physiques, culinaires ...
- suivre l'action mise en place

L'expérimentation a débuté en 2018 et porte sur une durée de 3 ans, avec pour ambition de déployer le dispositif pour tous les locataires de plus de 60 ans de Finistère Habitat.

Les partenaires

Le bailleur social Finistère Habitat est notre partenaire depuis 2017 pour notre première expérimentation. Dans ce cadre, nous sommes partenaires de la CARSAT Bretagne, des collectivités (communauté de communes de Landerneau-Daoulas, Haut-Léon communauté et Concarneau communauté d'agglomération, le conseil départemental du Finistère), et des associations (la Croix Rouge, la fondation Ildys, Solid'R, AGIR abcd).

Depuis 2019, nous sommes partenaires du Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis (93) que nous accompagnons dans la mise œuvre du volet prévention de son « Schéma autonomie et inclusion 2019-2024 ».

Bilan de l'année 2019

L'expérimentation avec Finistère Habitat a été développée sur un troisième territoire d'expérimentation élevant à 800 le nombre de locataires ciblés par le dispositif. L'année a permis d'améliorer le repérage des besoins et des fragilités, et de valider la pertinence de la mobilisation d'un écosystème partenarial pour répondre aux besoins des locataires âgés.

Depuis la fin de l'année 2019, l'Action Tank collabore avec la direction Autonomie - Personnes âgées et personnes en situation de handicap du Département de la Seine-

Saint-Denis. Deux chantiers principaux ont été identifiés et initiés :

- La prise en compte du vieillissement dans la question de l'habitat, en collaboration avec les bailleurs intervenant sur le 93 et les institutionnels
- Le développement du lien social grâce à la création de 25 tiers-lieux ciblant les seniors, les aidants et les professionnels du médico-social à domicile.

L'enjeu pour 2020

- Expérimentation avec Finistère Habitat : l'objectif est de pérenniser les bonnes pratiques et les outils issus de l'expérimentation en les intégrant aux pratiques de Finistère Habitat, et de sensibiliser l'ensemble du personnel de proximité aux enjeux du vieillissement, en prenant en compte le contexte de fusion du bailleur qui double le nombre de logements de son parc.
- Projet avec le Conseil Départemental de la Seine-Saint-Denis : il s'agit d'une part de sensibiliser et impulser une dynamique territoriale des bailleurs du 93 autour de la prévention et l'accompagnement de la perte d'autonomie, et d'autre part d'appuyer le lancement de 2 tiers-lieux donnant accès à des espaces de convivialité et de ressources médico-sociales pour les personnes en situation de fragilité et de perte d'autonomie dans les zones éloignées des services publics dédiés du 93.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Assurance Multirisque Habitation



Données clés

2016
Lancement
du programme

18 000
logements sociaux
dans le parc de Plaine
Commune Habitat

50%
d'économies sur un contrat
d'assurance MRH
classique

+ de 360
contrats MRH signés



L'enjeu

Une étude réalisée entre décembre 2013 et février 2014 par Plaine Commune Habitat a montré qu'un grand nombre des locataires possède un capital économique voire un capital social qui ne lui permet pas forcément d'avoir accès à toute une série de « services » facilement disponibles pour d'autres.

Parmi les besoins et les attentes exprimés lors de cette étude, l'assurance habitation est ressortie comme prioritaire pour les locataires interrogés. Plaine Commune Habitat (PCH) a ainsi décidé de s'adresser à l'Action Tank afin de mener une démarche active pour améliorer l'accès de ses locataires à l'assurance habitation et développer un produit répondant aux besoins identifiés lors de la réalisation de l'étude.

L'offre proposée

Le travail de l'Action Tank s'est concentré en priorité sur les caractéristiques du produit susceptibles de réduire la prime de risque ainsi que sur son modèle de distribution, afin de faire émerger une offre multirisque habitation (MRH) dédiée aux locataires de PCH.

L'offre MRH comprend :

- Un tarif unique par typologie de logement
- Un choix de garanties adaptées
- Des capitaux garantis ajustés
- Un niveau de franchise unique

Ce produit est distribué par un courtier local, Rodassur, point d'entrée unique ancré sur le territoire de PCH en partenariat avec le Club des Locataires. Cette association locale, formée par les habitants de Plaine Commune Habitat, a pour vocation de contribuer au mieux vivre au quotidien des locataires. Dans le cadre du projet, elle est mobilisée afin de faire connaître l'existence du produit en organisant des permanences du courtier dans ses locaux.

Les partenaires

Cette démarche repose sur un partenariat fort avec le bailleur social Plaine Commune Habitat via le Club des Locataires et le courtier Rodassur.

Bilan de l'année 2019

- Signature d'environ 360 contrats depuis le lancement du produit en septembre 2016. Ce chiffre a malheureusement vu sa croissance fortement ralentie en 2019 du fait de problèmes dans la gestion du Club des locataires.
- Réduction du taux de non-assurance enregistré et réalisation d'économies significatives (jusqu'à 50 % d'économies comparé au contrat d'assurance MRH dont était préalablement équipé le locataire).
- Cross-selling de produits assurantiels : souscription de plus de 50 autres types de contrats d'assurance auprès du courtier Rodassur (auto, santé).

- Un premier bilan suggère un « rapport sinistre sur prime » avantageux pour les contrats vendus comparé à la norme pour cette catégorie de produits ou à d'autres contrats MRH sur la zone.

L'enjeu pour 2020

- Relancer les travaux sur le produit d'assurance MRH en prenant en compte l'intégralité de la vie du produit, de la distribution à la gestion et la prévention des sinistres, et avec la vocation de le distribuer au grand public, avec un assureur ayant l'ambition de travailler sur ce sujet.
- Redynamisation du Club des Locataires et systématisation du processus d'information des nouveaux locataires du parc social sur l'existence d'un produit d'assurance MRH adapté à leurs besoins.



Accès à une alimentation de qualité



Données clés

1/5
des français en situation de précarité alimentaire

50%
des achats de fruits et légumes en France se font en grande surface

2
expérimentations en cours à Lille et en Seine-Saint-Denis



L'enjeu

En France, 1 personne sur 5 est en situation de précarité alimentaire (c'est-à-dire qu'elle a du mal à se procurer une alimentation saine pour assurer trois repas par jour) et 1 ménage modeste sur 2 éprouve des difficultés financières pour consommer des fruits et légumes frais tous les jours. Ces difficultés impactent de manière qualitative et quantitative l'alimentation des personnes et ont des conséquences sur leur santé (développement de maladies chroniques telles que l'obésité).

La démarche proposée

L'environnement joue un rôle majeur sur les choix alimentaires, incitatif ou dissuasif. L'individu achète et consomme essentiellement les aliments qui se trouvent dans son environnement proche (domicile, écoles, lieux de travail, restaurants, supermarchés, etc.).

Deux projets sont en cours de développement par nos partenaires en réponse à ces enjeux :

- Veolia : implantation d'une ferme en micro-maraîchage bio-intensif dans un quartier populaire à Lille, avec une volonté initiale de l'inscrire dans un écosystème alimentaire global constitué d'une légumerie et d'une cuisine/restaurant de quartier.
- Sodexo : développement d'un atelier maraîcher ancré dans un quartier en Seine-Saint-Denis, constitué d'une légumerie, d'une crèche et d'un espace de cohésion sociale autour des enjeux d'alimentation, de santé et d'emploi.

Les partenaires

Le projet de ferme maraîchère est développé par Veolia, en collaboration avec la Métropole Européenne de Lille ainsi que les associations de quartier. Le projet d'atelier maraîcher est développé par Sodexo, en collaboration avec les collectivités locales.

Bilan de l'année 2019

Projet de ferme en micro-maraîchage bio-intensif dans un quartier populaire à Lille

L'Action Tank a contribué à l'étude du modèle économique de la ferme permettant de rendre accessible une partie de la production de fruits et légumes aux habitants du quartier tout en conservant la pérennité du modèle économique. Après avoir analysé les habitudes alimentaires des habitants et travaillé sur l'adaptation du plan de production de la ferme, nous concluons finalement qu'à ce stade, l'agriculture urbaine marchande ne permet pas de rendre accessible la consommation de fruits et légumes aux populations modestes, à grande échelle (technique manuelle valorisée pour des cultures à forte valeur ajoutée et non sur la production de fruits et légumes de consommation courante).

Atelier maraîcher en Seine-Saint-Denis

L'Action Tank a participé au cadrage de la programmation de l'espace de cohésion sociale, destiné à accueillir des activités autour de 3 impacts en cohérence avec les ambitions du groupe et les besoins du territoire :

- Retour à l'activité économique locale
- Santé par l'alimentation équilibrée
- Cohésion sociale

Le projet se concrétise avec le dépôt d'un permis de construire sur une commune de la Seine-Saint-Denis.

Changement des pratiques alimentaires

Le changement de pratiques alimentaires doit s'envisager au-delà de l'argument du prix ou de l'accès. L'Action Tank a dressé un panorama des initiatives qui adressent cette question pour les ménages modestes, intervenant sur différents types d'environnements, plus ou moins proches de l'individu.

Les initiatives qui ont fait leurs preuves semblent ainsi s'appuyer sur 3 conditions de réussite :

- Approche sensorielle et concrète : cuisiner, jardiner, visiter une ferme, etc.
- Dynamique collective : créer une communauté pour partager les savoirs entre pairs
- Argument santé des enfants : cibler l'alimentation familiale via le prisme de la santé des enfants



(Source : INPES, Environnements favorables à une alimentation saine : état des lieux et recommandations, INPES, Juin 2018)

L'enjeu pour 2020

Identifier les freins à l'accès à une alimentation équilibrée pour les populations modestes et poursuivre les travaux amorcés avec nos partenaires sur les solutions à apporter à l'échelle d'un territoire à travers plusieurs leviers : action sur le prix et l'accès aux aliments nutritionnellement intéressants, et accompagnement au changement des pratiques.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Courte Echelle – Accès à l'emploi



Données clés

2018
Lancement
du programme

44%
des chômeurs le sont
depuis plus de 2 ans

1
projet pilote sur
le métier de soudeur
industriel

8
postes en CDI créés

3
réplifications visées



L'enjeu

Malgré un taux de chômage de 8,5% en France, qui peut atteindre les 20% dans certaines régions industrielles, beaucoup d'entreprises ont des difficultés de recrutement, et près de 200 000 offres d'emploi ne sont pas pourvues, notamment dans le secteur industriel.

Si l'une des principales raisons à cela est une inadéquation des compétences et des besoins, d'autres facteurs semblent jouer : d'une part, les entreprises peinent à formuler leurs besoins de recrutement et à rendre accessibles leurs offres ; d'autre part, les demandeurs d'emploi cumulent un certain nombre de freins (confiance en soi, réseau, mobilité, logement...) qui les empêchent d'y répondre.

Pour y remédier, de nombreux dispositifs existent déjà, notamment pour promouvoir la formation. Comment replacer l'entreprise au cœur de la réponse à ces problématiques en faisant levier sur ces dispositifs ?

La démarche proposée

La démarche lancée avec Air Liquide repose sur le montage d'une formation qualifiante adossée à une perspective d'embauche en CDI pour les demandeurs d'emploi dans un bassin d'emploi donné. Le bassin d'emploi est lieu de formation et de recrutement.

La formation adresse un métier en tension à intérêt stratégique pour l'écosystème de clients industriels d'Air Liquide : Air Liquide agit comme tiers-acteur réunissant un collectif d'entreprises ayant une problématique de recrutement commune.

Les entreprises recruteuses s'investissent dans l'élaboration du contenu de formation, et dans les démarches de rencontre avec les candidats.

Dans une logique *social business*, il s'agit de faire de la formation-emploi un outil de fidélisation commerciale d'Air Liquide auprès des clients et fournisseurs (actuels ou prospects), tout en s'engageant pour le dynamisme économique du bassin d'emploi.

Les partenaires

Air Liquide France Industrie est au cœur de la démarche. Dans le cadre du projet pilote développé sur le métier du soudage en 2019 sur la région de Grenoble, d'autres acteurs ont été partenaires : l'Institut de soudure, Pôle Emploi, la Région Auvergne-Rhône-Alpes, et des entreprises : EDF Hydro, Ovivo France, Caratelli, Randstad, Air Liquide Advanced Technologies et Air Liquide Electronic Systems (ces 2 dernières sont des filiales du groupe Air Liquide).

Bilan de l'année 2019

La démarche a été expérimentée sur un premier projet pilote dans le bassin de Grenoble, sur le métier de soudeur, en très forte tension. Près de 3000 postes de soudeurs sont à pourvoir partout en France.

L'Action Tank a coordonné l'animation de la cohorte de recruteurs, du partenaire formateur et des partenaires de la prescription de la formation (Pôle Emploi et les Missions Locales) à travers une phase de montage de la formation (communication, recrutement, réglages logistiques, etc) avant le lancement de la formation en juin 2019.

La première promotion de 8 stagiaires est sortie de formation en décembre 2019. Il n'y a eu aucun abandon sur toute la durée de la formation et tous les stagiaires ont été embauchés à la suite.

Le retour d'expérience de la cohorte de recruteurs confirme la valeur apportée par Air Liquide, appuyé par l'Action Tank, qui leur a permis de recruter une personne qualifiée grâce à un programme de formation collective, auquel ils n'auraient pas eu accès sinon.



L'enjeu pour 2020

- Forte de son succès à Grenoble, la démarche a été renommée La Courte Echelle début 2020, avec l'ambition de répliquer la démarche dans 3 nouveaux bassins d'activité d'Air Liquide France Industrie.
- Pour y arriver, il est nécessaire d'embarquer les bons métiers d'Air Liquide aux phases clés de la démarche : identification des entreprises recruteuses et clientes d'Air Liquide à réunir en cohorte; animation des acteurs prescripteurs ; suivi de la satisfaction des entreprises ayant pris part à la démarche.

Voir la fiche du projet sur notre site internet



Données clés

2018

Lancement des projets
Action Tank Sénégal

32 tonnes

de plastiques collectées
sur 1 kiosque pilote depuis
le début du programme
(juin 2018)

29%

des industriels inter-
rogés ont identifié
l'automatisation des
machines comme le
principal besoin de for-
mation sur le numérique
appliqué à l'industrie

35%

des accidents de la route
dûs à des problèmes
de vision dans le monde



L'enjeu

Dans le cadre de la stratégie internationale du MS*BI et de l'Action Tank initiée fin 2016, le Conseil d'Administration a lancé en juillet 2017 une initiative pour développer une démarche inspirée de celle de l'Action Tank dans le contexte de pays en voie de développement. Le Sénégal a été identifié comme le pays propice en raison de sa proximité géographique et linguistique et de la présence significative des entreprises françaises. L'objectif de l'Action Tank Sénégal est de développer des programmes innovants inspirés de la méthodologie française, mais adaptés au contexte local.

La démarche proposée

Le recrutement de la responsable locale a permis l'ouverture d'un bureau régional en 2018. L'équipe de l'Action Tank français reste mobilisé pour soutenir le développement. L'objectif est de :

- Valoriser notre expertise et notre démarche consolidées en France en identifiant de nouveaux modèles innovants adaptés au contexte régional
- Créer une dynamique collective au Sénégal en misant sur notre réseau d'entreprises partenaires et sur l'écosystème local pour engager une transformation durable des acteurs partenaires et favoriser le développement d'une économie plus inclusive

Les projets s'adressent à 4 problématiques principales : la formation professionnelle, le recyclage des déchets plastiques, la valorisation des filières équitables / bio-charbon et l'accès aux soins optiques.

Les partenaires

Cette initiative repose sur un partenariat fort avec le groupe Total, auquel s'ajoutent de nouveaux partenaires sur les projets en développement :

- Formation professionnelle : 4 agro-industriels sénégalais (Agroline, NMA, GMD, Sedimat), Simplon et Schneider Electric
- Accès au soin optique : Essilor, associations d'opticiens et d'ophtalmologues, association de prévention routière
- Recyclage des déchets plastiques : Sodiaplast, Recuplast, Archipel&Co/GoodPoint
- Valorisation des filières équitables / bio-charbon : Nebeday

Bilan de l'année 2019

L'année 2019 a été une année de consolidation des projets pilotes lancés les années précédentes, et a également permis le développement d'un écosystème de partenaires au travers de la création de nouveaux projets (accès aux soins optiques et formation professionnelle).

Recyclage des déchets plastiques

Plus de 30 tonnes de plastique ont été collectées depuis le début de l'opération sur le kiosque pilote installé en station-service démontrant le potentiel du programme. Mais les limites du modèle actuel (capacité de stockage et de collecte du partenaire, participants hors clientèle Total fréquent...) ont amené à repenser le dispositif en 2019, pour lancer en 2020 trois nouveaux kiosques avec un nouveau partenaire, et une stratégie de fidélisation de la clientèle Total.

Développement d'une filière bio charbon

Ce projet visant à distribuer du charbon de paille dans le réseau des stations-services Total a connu un franc succès au démarrage en 2018, mais les ventes commençaient à s'essouffler faute d'animation commerciale (en moyenne 10 sachets vendus/mois au lieu de 30) et les capacités du partenaire en termes de production ne permettaient pas un changement d'échelle rapide. Une mission effectuée par Archipel&Co en 2019 a tracé la feuille de route permettant un déploiement coordonné du dispositif en 2020.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Accès aux soins optiques pour les chauffeurs routiers

Un programme est en cours de design au travers d'un partenariat Total/Essilor pour proposer un parcours d'accès aux soins optiques adapté aux besoins des chauffeurs routiers : journées de dépistage gratuit, mobilisation des réseaux d'opticiens pour sécuriser la vente de produit à coût réduit, ...

Formation professionnelle

Une alliance pour la formation et l'employabilité des jeunes se développe avec Total et Simplon, avec l'ambition de conduire des actions collectives à fort impact social sur l'insertion des jeunes, en valorisant les expertises des partenaires clés (instituts de formation, entreprises, associations, acteurs publics...). L'année 2019 a permis de structurer le premier programme qui formera une cohorte de quinze jeunes aux métiers de l'automatisation dans le secteur agro-industriel. Elle pourra être lancée en avril 2020.

L'enjeu pour 2020

L'année 2020 sera une année de développement après avoir identifié et mis en place des relations avec l'écosystème local (entreprises, associations ...) en 2019 :

- Restructuration et développement des projets existants
- Innovation et développement des partenariats sur les nouveaux projets
- Création d'une gouvernance Action Tank Sénégal via la mise en réseau d'entreprises actives dans la RSE au Sénégal et des parties-prenantes clés : ONG, agences gouvernementales, secteur de l'économie inclusive...

NUMÉRIQUE Offre Coup de Pouce - Orange



Données clés

2019

Lancement
de l'offre

5 millions

de personnes en précarité
numérique et économique

36%

des ménages à bas
revenus ne sont pas
équipés d'un ordinateur

91%

le taux de satisfaction
sur l'offre Coup de pouce

400 €/mois

le quotient familial
moyen des clients
Coup de Pouce



L'enjeu

En France, 13 millions de personnes sont éloignées du numérique et 5 millions d'entre elles cumulent éloignement numérique et précarité économique.

Cette fracture s'explique par des difficultés d'accès à des équipements (24% des ménages à bas revenus ne possèdent pas de connexion internet à domicile, 36% ne possèdent pas d'ordinateur) et par des freins liés aux compétences (illettrisme, méconnaissance, défiance...).

Or, le numérique est aujourd'hui clé pour la vie socio-économique, car il permet entre-autre :

- L'insertion socio-professionnelle (80% des offres d'emploi sont postées sur internet)
- L'amélioration des conditions de vie et de l'émancipation
- L'augmentation du pouvoir d'achat par l'accès à des offres à bas coûts
- La lutte contre l'isolement en permettant le maintien d'un lien social.

L'offre proposée

L'offre Coup de Pouce Livebox développée par Orange vise à faciliter l'accès à une connexion internet à domicile des ménages à bas revenus. Elle comprend :

- une offre d'accès Internet - TV - Téléphone pour 19,99€/mois, un prix attractif et stable dans le temps, sans engagement et sans frais de résiliation
- un ordinateur portable reconditionné garanti pendant 1 an, équipé de Windows 10, à 175€
- un accompagnement gratuit au numérique disponible dans certaines boutiques Orange.

Cette offre est le fruit d'une consultation nationale des parties prenantes et a fait l'objet d'une co-construction avec des acteurs de l'inclusion.

Les partenaires

Orange travaille en partenariat avec de nombreux acteurs de terrains et institutions en particulier sur le territoire pilote des Hauts-de-France, avec l'appui des associations partenaires d'Orange.

Bilan de l'année 2019

Coup de Pouce Livebox a été lancée en juillet 2019 en pilote sur le territoire des Hauts-de-France, en partenariat avec un réseau de partenaires locaux et la mobilisation interne des collaborateurs Orange.

L'Action Tank a accompagné Orange autour du design de l'offre, la communication, la mobilisation de l'écosystème, le modèle opérationnel de prescription et de souscription, ainsi que les critères de succès et d'évaluation du pilote. Le partage d'expérience avec d'autres membres de l'Action Tank a été une ressource essentielle pour Orange dans le développement de cette offre.

Coup de pouce a rencontré un grand succès sur le territoire pilote en 6 mois. Une étude client Opinion Way confirme que la cible atteinte est bien en précarité financière (quotient familial moyen des clients inférieur à 400€/mois) et très satisfaite de l'offre proposée (91% de taux de satisfaction).

Des évolutions sont à prévoir sur les offres PC et ateliers numériques pour s'adapter aux attentes et besoins des publics Coup de Pouce.

Ces résultats très satisfaisants valident le déploiement national du dispositif en 2020.



L'enjeu pour 2020

- Déployer le dispositif sur le territoire national, via le développement d'un réseau de prescripteurs d'envergure nationale. Un partenariat avec des banques est à l'étude, afin de permettre la réorientation des clients fragiles des banques vers le service client Orange.
- Poursuivre l'amélioration de l'offre Coup de Pouce Livebox, via l'évolution des volets équipement et accompagnement aux usages.

[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Sécurité électrique des logements des ménages fragiles



Données clés

25%
des incendies
domestiques sont
d'origine électrique

2/3
des installations
électriques présentent
au moins 1 anomalie
(étude FIDI –
Promotelec)

2,8 millions
de ménages sont en
situation de précarité
énergétique, dont 35%
occupent un logement
construit avant 1948
(ONPE 2016)



L'enjeu

Le GRESEL (Groupe de Réflexion sur la Sécurité Electrique du Logement) estime que les installations électriques de près de la moitié des logements anciens, soit 7 millions de logements, ne répondent plus aujourd'hui aux règles élémentaires de sécurité. Plus de la moitié des logements en France ont été construits avant 1972, dont une partie, moins entretenue, moins surveillée, sinon dégradée, ne répond plus aux règles élémentaires de sécurité aujourd'hui.

L'insécurité électrique est pourtant un sujet méconnu, sinon ignoré, du fait de l'absence de risque immédiat perçu, qui dépriorise la mise en sécurité électrique parmi les dépenses auxquelles doit faire face tout ménage : la mise en sécurité d'un T3 coûte plus de 1000€.

Du fait de sa corrélation à l'âge du bâti, l'insécurité électrique est également liée à la problématique de précarité énergétique qui touche 2,8 millions de ménages en France en 2018 (d'après le taux d'effort énergétique constaté), soit 11,7% des ménages.

La sécurité électrique, au même titre que le confort thermique et la maîtrise des factures énergétiques concoure ainsi à une même problématique de confort dans le logement.

L'offre proposée

L'objectif de Schneider Electric, accompagné par l'Action Tank, est de proposer un parcours de travaux aux ménages à faibles revenus, centré sur les équipements fournis par Schneider Electric, avec des nouveaux partenaires pour repérer les ménages en difficulté et proposer des travaux au coût révisé.

La future offre doit donc fédérer toute une chaîne de valeur en vue de proposer une offre plus accessible : équipementier, distributeurs, installateurs (qui sont au contact des clients).

Les partenaires

En 2019, Schneider Electric, avec sa Fondation, porte seul le projet. Plusieurs acteurs conduisant des diagnostics électriques et/ou accompagnant des ménages fragiles dans leurs travaux ont néanmoins été mobilisés pour réaliser de premiers diagnostics électriques en 2019 : Eco-Habitat, Habitat & Humanisme, Un toit pour tous, le Consuel, BC2E.

Bilan de l'année 2019

Partant de l'engagement de Schneider Electric en faveur de la sécurité électrique des logements, pris dans le cadre du collectif des entreprises formé en décembre 2018, l'année 2019 a établi le cadre de la réflexion pour pouvoir construire une nouvelle offre :

- définition du besoin à adresser
- compréhension des différents cas de travaux rencontrés
- modélisation de scénario d'offre
- identification de partenaires potentiels sur toute la chaîne de valeur d'une offre de travaux.



L'enjeu pour 2020

- Finaliser le contenu de l'offre (items faisant l'objet de travaux) afin d'avoir une proposition « technique » finalisée, et de nouveaux partenariats devront être conclus avec des distributeurs et des installateurs pour assurer la distribution de l'offre.
- Lancer une première expérimentation avant l'été 2020, pour une diffusion à plus grande échelle avant la fin de l'année 2020.



[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)

Stations-service rurales et lien social



Données clés

-73%
diminution du nombre
de stations-service
en France entre 1980
et 2015

12,2 km
distance moyenne
à parcourir en zone rurale
pour se rendre dans
un commerce

1300
stations-service rurales
dans le réseau Elan



L'enjeu

Trois points de contexte ont favorisé le lancement d'un nouveau projet inclusif, en collaboration avec la Fondation Total :

- Total est présent dans tous les territoires y compris les territoires ruraux, à travers un réseau de près de 1300 stations en zones rurales qui maille tous les territoires
- Malgré la situation financière difficile de nombreuses stations et leur faible rentabilité, Total souhaite maintenir les stations-service en milieu rural, et, dans la mesure du possible, ne plus fermer de nouvelles stations
- La station-service, à travers son ancrage physique dans le territoire et sa contribution au dynamisme commercial local, pourrait voir son rôle renforcé en matière de lien social, en offrant de nouveaux services pensés pour satisfaire les manques du territoire.

La démarche proposée

Avec la volonté de penser de nouvelles activités en station-service dans les zones rurales pour favoriser l'inclusion et le dynamisme économique, un premier objectif a été fixé : celui de développer un projet pilote en territoire, afin de tester un modèle de services, et d'en déduire les conditions d'un modèle économique pertinent qui pourrait être répliqué dans différents territoires.

Les partenaires

Cette démarche est impulsée par la Fondation Total. La mise en place du projet pilote nécessite également la définition de partenariats pertinents pour délivrer les nouveaux services en station.

Bilan de l'année 2019

A partir du lancement des discussions en juillet 2019, l'Action Tank a accompagné la Fondation Total sur l'ensemble des premières étapes :

- Dialogue initial avec des parties prenantes et structures inspirantes
- Identification d'un territoire et d'une station d'expérimentation : la station de Saint-Romain-sur-Cher en Loir-et-Cher
- Conduite d'un premier diagnostic des besoins dans le territoire ciblé pour le pilote, et étude des initiatives existantes dans le territoire
- Formalisation des services pertinents à développer.

Le périmètre des services envisagés comprend :

1. Un bouquet de services itinérants, réunis dans un espace mobile
2. L'aménagement d'un espace d'accueil et d'échange
3. L'utilisation de la station-service comme relais de communication sur les solutions de mobilités existantes en milieu rural, avec l'objectif d'encourager le covoiturage et l'autopartage à l'échelle du territoire.

L'enjeu pour 2020

- Montage du projet pilote de Saint-Romain-sur-Cher et identification d'un porteur de projets unique pour développer les 3 axes du projet identifiés
- Modélisation de la démarche « lien social en station-service » en vue de sa réplcation dans le réseau Total
- Mise en œuvre d'un second pilote pour tester de nouvelles hypothèses



[Voir la fiche du projet sur notre site internet](#)



Données clés

Note : l'Action Tank, qui a contribué à la conception et à la mise en place de l'Appui, n'est plus actif sur le dispositif aujourd'hui

2013
lancement
du dispositif

32
chargés de clientèle
mobilisés

+ de 170 000

appels depuis
le lancement
du dispositif

64%
des appelants sont
des personnes seules

-20%
de surface financière
constatée sur l'année
écoulée parmi
les appelants

Design Experimentation Déploiement

L'enjeu

Constatant que certains de ses clients étaient en situation de fragilité bancaire, La Banque Postale a souhaité mettre en place un soutien à ses clients rencontrant des difficultés financières, passagères ou durables.

L'offre proposée

L'Appui est un dispositif d'accompagnement bancaire et budgétaire mis en place en 2013, qui propose un numéro d'appel spécifique, grâce auquel un chargé de clientèle effectue un diagnostic et des préconisations auprès du client qui appelle. Outre le volet d'éducation budgétaire, un des moyens actionnés pour accompagner les clients est d'accroître le recours à différents types de prestations (prestations sociales, tarifs sociaux...) et offres inclusives (Optique Solidaire, Programme Malin, Renault Mobiliz, ...).

Le profil type du bénéficiaire est un client légèrement au-dessus du seuil de pauvreté, faisant face à une vive dégradation de sa situation personnelle et/ou professionnelle.

Les partenaires

L'Appui relaie les dispositifs et aides des partenaires suivants : Crédit Municipal de Paris, ADIE, ADIL, Crésus, Croix-Rouge Française, Renault Mobiliz dont l'offre du Club Mobilité.

Bilan de l'année 2019

L'Appui poursuit son déploiement depuis fin 2013, avec environ 80 000 personnes accompagnées entre fin 2013 et 2018.

Une étude réalisée par le cabinet KiMSO, rendue en 2018, indique que suite à l'appel à l'Appui, la situation budgétaire des appelants se stabilise jusqu'à M+3.

Par ailleurs, 75% des bénéficiaires de l'Appui déclarent se sentir moins seuls pour faire face à leurs difficultés suite à leur appel, et 84% recommanderaient l'Appui à un ami qui connaîtrait une difficulté.

Voir le site de l'offre <https://www.labanquepostale.fr/particulier/solutions-citoyennes/banque-pour-tous/appui.html>



Design Experimentation Déploiement

L'enjeu

En 2011, 8 millions de personnes vivent en-dessous du seuil de pauvreté et ont difficilement accès aux soins de santé. Les adultes presbytes devant être équipés de verres progressifs et bénéficiant de l'Aide à l'Acquisition d'une Complémentaire Santé (ACS) renoncent souvent à s'équiper car leur reste-à-charge pour un équipement d'entrée de gamme de qualité estimé à 230€, soit près de 2 mois de reste-pour-vivre.

L'offre proposée

Optique Solidaire propose un équipement complet avec verres progressifs de qualité avec un reste-à-charge nul ou faible et une consultation ophtalmologique sans dépassement d'honoraires sous moins de 3 mois, pour les bénéficiaires de l'ACS de 45 ans et plus assurés chez les complémentaires santé membres de l'association.

Ils ont accès à l'offre grâce au bon Optique Solidaire qui leur est envoyé par courrier par leur complémentaire santé.

Suite à la fusion de la CMU-C et de l'ACS, et à la mise en place de la réforme 100% Santé, effectives au 1er novembre 2019, l'offre d'Optique Solidaire a pris son terme. La réforme 100% Santé a mis en place un panier de soins optiques 100% remboursé, sans garantir toutefois le soutien de la filière optique française.

Les partenaires

L'initiative Optique Solidaire a été le fruit d'une collaboration réunissant toute la filière optique : des ophtalmologistes, 550 opticiens, 9 complémentaires santé, 5 fabricants de montures français, 1 verrier, et 1 entreprise spécialisée dans l'émission de titres de services.

Bilan de l'année 2019

- Conduite d'un focus group sur l'utilisation de ce site et son contenu auprès de travailleurs sociaux à l'École Pratique du Service Social, afin de capitaliser sur le travail réalisé en 2018 avec la mise en place du site d'information voirplusclair.fr
- Recherche de nouvelles pistes de travail pour l'association Optique Solidaire : un axe de travail sur le sujet de la basse vision
- Forte réduction puis arrêt de l'émission de bons Optique Solidaire.

Voir le site du projet <http://optiquesolidaire.fr/>

Données clés

Ce programme
a pris fin en 2019

2011
lancement
du programme

5 000 000
de personnes ont une
vue mal ou pas corrigée
en France

230€
de reste-à-charge moyen
pour un équipement en-
tête de gamme lors de la
création du programme
Optique Solidaire

7 200
personnes ont été
équipées grâce à l'offre
Optique Solidaire

550
opticiens engagés
dans l'association sur
tout le territoire
métropolitain

Lutte contre le gaspillage alimentaire



Données clés

Ce programme a pris fin en 2019

2018
lancement du programme

4 800 000
de personnes recourent à l'aide alimentaire

14%
du gaspillage alimentaire provient de la restauration commerciale et collective



L'enjeu

En France, 12% des ménages déclarent être en situation d'insécurité alimentaire et ne pas avoir assez d'argent pour acheter des produits alimentaires de base et préparer des repas équilibrés. Parallèlement, 10 millions de tonnes d'aliments parfaitement comestibles sont gaspillées chaque année en France sur l'ensemble de la chaîne de production, dont 14% en restauration commerciale et collective.

L'offre proposée

Le projet cherche à développer un modèle financièrement auto-suffisant pour améliorer la qualité nutritionnelle des repas de personnes modestes, tout en réduisant le gaspillage via l'utilisation des techniques de conditionnement sous atmosphère protectrice d'Air Liquide.

L'iLab, laboratoire d'innovation du groupe Air Liquide, a développé une nouvelle solution de conditionnement en petites portions sous mélange gazeux, Goûtave. Le recours à cette technologie dans le cadre de la lutte contre le gaspillage alimentaire permettrait d'allonger la durée de vie des invendus tout en conservant les qualités nutritives des aliments.

Les partenaires

La démarche « Lutte contre le gaspillage alimentaire » a été construite avec Air Liquide, au niveau national avec la participation d'Air Liquide France Industrie et de l'iLab.

Bilan de l'année 2019

L'objectif était en 2019 de lancer une expérimentation de l'ensemble du processus : sélection des denrées, conditionnement, collecte et distribution, afin de tester et valider la solution.

Les recherches réalisées dans le cadre du montage de l'expérimentation ainsi qu'une étude approfondie de l'écosystème n'ont pas démontré la pertinence de l'utilisation de Goûtave, tant du point de vue des acteurs de la restauration que des acteurs de la collecte et de la distribution de denrées. Ces résultats ont justifié la décision d'abandonner le projet en cours d'année.

Ils nous ont soutenus en 2019



Prospectives 2020



Franchir des étapes critiques pour plusieurs projets « historiques »

- **Programme Malin** : après plusieurs reports en 2019, le déploiement du programme avec la CNAF devrait reprendre en 2020, dans le cadre du Plan Pauvreté, avec un objectif de 20 CAF prescriptrices à la fin de l'année 2020.
- **Club Mobilité** : un an après la création de la structure et une période de rodage sur les nouveaux outils et organisation, 2020 sera la première année de véritable « industrialisation » avec un objectif de 1000 ventes en 2020 versus 256 en 2019 et 126 en 2018.
- **Logement Solidaire** : 2020 marque le démarrage de la première construction d'un bâtiment conçu d'après la méthode développée par l'Action Tank, première véritable preuve de concept qui engage une phase de déploiement de la méthode.

Renforcer l'écosystème de l'Action Tank

- Accueillir de nouvelles entreprises membres, rencontrées via le « Collectif d'entreprises en faveur d'une économie plus inclusive » et enrichir le portefeuille de projets et de thématiques suivies.
- Développer de nouvelles modalités d'action auprès des entreprises, notamment sous le format de prestations, et mieux calibrer et monétiser notre accompagnement en matière de politiques publiques, auprès des collectivités notamment.



Faire évoluer la gouvernance de l'Action Tank

- Faire évoluer le format et le contenu des Comités de pilotage, afin d'y donner un meilleur rôle de forum et de mise en réseau des entreprises.
- Faire évoluer le rôle du Conseil d'Administration et des Administrateurs, pour mieux faire lever sur la richesse des personnalités et des structures qui suivent notre action.



Valoriser l'expertise de l'Action Tank à l'intérieur et à l'extérieur de notre écosystème

- Organiser de nouveaux séminaires thématiques et en faire des nouveaux espaces de discussion et de rencontres avec des acteurs extérieurs à notre écosystème.
- Rédiger et publier de nouveaux contenus de conviction et contenus pratiques pour aider les porteurs de projets et intrapreneurs, dont des notes d'expertise.
- Aller plus loin dans la collaboration avec HEC, à travers des publications communes et l'organisation d'événements, notamment à l'occasion des 10 ans de l'Action Tank.



L'équipe



 [Voir sur notre site](#)





Retrouvez

l'actualité des programmes
sur www.at-entreprise-pauvrete.org



Suivez-nous sur :

@ActionTankEP

**Action
Tank
Entreprise
& Pauvreté**

Contact

contact@at-entreprise-pauvrete.org