



Ville de
BORDEAUX

bordeaux.fr



FAIRE DE BORDEAUX UNE TERRE DE SOLIDARITÉS





ÉDITO



Dans un contexte de crise sociale, démocratique et écologique, Bordeaux fait des solidarités un des piliers de son action municipale. Avec Bordeaux Terre de Solidarités, nous nous sommes engagés collectivement sur la nécessité, pour toutes et tous, d'accéder à nos droits fondamentaux.

Dans notre ville, les solidarités sont universelles et partagées. Bordeaux Terre de Solidarités est conçu comme un « assembler », qui permet de valoriser des politiques publiques d'accès aux droits, d'accompagner l'émancipation individuelle et citoyenne, pour une plus grande justice sociale et un partage équitable des ressources.

Pour la 2^e année consécutive, nous allons remettre les prix Bordeaux Terre de Solidarités. C'est l'occasion de mettre en lumière 28 actions, représentatives des 28 objectifs que nous nous sommes fixés avec l'ensemble de nos partenaires. Ces prix valorisent l'investissement et la créativité de celles et ceux qui contribuent, chaque jour, par leurs actions, à l'égalité et à la lutte contre les exclusions. Ainsi, leurs initiatives solidaires peuvent essaimer et inspirer.

Parmi nos 28 récompensés, nous tenons à souligner l'utilité sociale et l'exemplarité de 4 actions en particulier. Ces « Coups de cœur » changent la vie des Bordelaises et des Bordelais, au quotidien.

Nous remercions toutes les lauréates et tous les lauréats pour leur engagement à faire de Bordeaux une ville toujours plus solidaire.

Pierre Hurmic,
Maire de Bordeaux,
Président du CCAS

Harmonie Lecerf Meunier,
Vice-présidente du CCAS
Adjointe au maire chargée de l'accès aux droits,
des solidarités et des seniors
Vice-présidente du CCAS

coup de



● Point Info Femmes au Centre commercial Mériadeck

Centre Information sur les Droits des Femmes et des Familles

Le Point info femmes est un lieu d'écoute et d'information sur les violences sexistes et les droits des femmes dans avec un objectif d'aller vers. Des professionnelles du CIDFF Gironde (juristes, psychologues et travailleuses sociales) accueillent les femmes et les orientent vers les structures locales en

capacité de les accompagner suivant le besoin exprimé. Des permanences de différentes structures (L'burn, Perla, Planning familial³³, Maison d'Ella) y sont proposées.

Objectif 7 :

Interroger l'ensemble des droits des personnes au-delà de la demande.

coup de



● **Accueil de chiens guides d'aveugle** en formation à la Ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole

Ecole de chiens guides Aliénor,
Bordeaux Métropole : Mission animaux en Ville,
Ville de Bordeaux : Mission Handicap
et Accessibilité à la Cité

Cette action vise à optimiser les conditions d'accueil des chiens guides d'aveugle en formation auprès d'agents au sein de la Ville de Bordeaux et Bordeaux Métropole L'objectif est de créer un environnement adapté et

favorable pour soutenir le développement et la socialisation de ces chiens, afin qu'ils puissent efficacement aider les personnes malvoyantes lorsqu'ils seront pleinement formés.

Objectif 12 :

Faire de l'accueil une composante prioritaire de l'accès aux droits en particulier pour les publics à besoins spécifiques.

coup de



● Parcours familiaux d'inclusion et d'autonomie

Association Familiale Laïque de la Bastide

Le parcours familial offre un accompagnement pour aider les familles à s'intégrer et à s'autonomiser en France. Destiné aux personnes orientées par les Maisons Des Solidarités, le Centre Communal d'Action Sociale ou autres organismes sociaux via le "Café social", il se concentre

sur l'amélioration du langage, des compétences professionnelles et de l'estime de soi. L'objectif est de promouvoir l'employabilité, l'inclusion et le bien-être des familles.

Objectif 14 :

Renforcer la formation à l'accompagnement des publics aux droits incomplets pour une meilleure connaissance de l'ensemble de leurs droits. Accompagner ces publics dans une approche globale

coup de



● Les baux glissants

Association pour l'Accueil des Femmes en Difficulté (APAFED), Aquitanis, Domofrance

Le dispositif d'accès au logement pour les femmes victimes de violences conjugales et leurs enfants permet à l'APAFED de mobiliser cinq appartements, fournis par Aquitanis et Domofrance Pour les sous-louer. Initialement, le bail est au nom de l'association qui soutient la

personne hébergée. Progressivement, le bail est transféré au nom de la bénéficiaire, lui permettant ainsi d'accéder à un logement stable et pérenne, et offrant un filet de sécurité en sortie d'accompagnement.

Objectif 16 :

Identifier le parc vacant public et solliciter les propriétaires du parc vacant privé pour développer une offre diversifiée dans ses modalités et sécurisée juridiquement, incluant du logement ou de l'hébergement.

Axe 1 de Bordeaux Terre de Solidarités :

Requalifier nos pratiques
dans toutes les offres
de service public



Lauréat du prix



• Les sacs solidaires

Ville de Bordeaux : Service Enfance (Direction de la Vie Associative, de l'Enfance et de la Jeunesse)

Conseil Municipal des Enfants

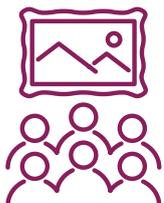
Dans le cadre de la commission "Tous ensemble, sauvons l'égalité", les jeunes élus ont fait appel à la générosité de leurs camarades pour mener une action concrète de solidarité. Ensemble, ils ont confectionné 70 sacs solidaires, dont 17 sacs pour les hommes et 53 sacs pour les femmes, destinés à être distribués aux personnes en situation de grande précarité. Ces sacs

ont été confectionnés et laissés à la Halte de Jour du CCAS, place Stalingrad, où ils ont ensuite été distribués par les bénévoles aux bénéficiaires. Par ailleurs, les écoles ont été sollicitées pour organiser une collecte de biens, grâce à une liste préétablie par les membres de la commission.

Objectif 1 :

Lutter contre les processus générateurs d'exclusion dans l'action publique

Lauréat du prix



● Les parcours d'art-thérapie pour seniors dans les musées

Le Dire Autrement,

Muséum sciences et nature, le musée d'Aquitaine, le CAPC, le musée des Beaux-Arts et le Musée des arts décoratifs et du design.

De mars à juillet 2024, un projet innovant de prévention santé est proposé aux seniors, mêlant art-thérapie et médiation culturelle au sein des musées de Bordeaux. Co-animés par une art-thérapeute et un médiateur culturel, ces ateliers offrent aux participants des cycles de 4 à 6 sessions visant à améliorer leur bien-être. Ce projet est le fruit d'une

coopération entre un musée, une art-thérapeute et un Centre Ressource. Fort de son succès, l'initiative sera déployée dans d'autres territoires en 2025-2026, permettant à un plus grand nombre de seniors de bénéficier de cette expérience enrichissante et thérapeutique.

Objectif 2 :

Initier le rassemblement des acteurs intervenant dans le champ des solidarités à Bordeaux pour favoriser l'interconnaissance et donner les conditions de l'émergence sur le territoire de projets communs d'amélioration de l'accès aux droits de tous les publics.

Lauréat du prix



• Écouter, comprendre, agir : sensibilisation à l'accueil de la parole de l'enfant

Ville de Bordeaux : Service vie scolaire (Direction de l'éducation), Service santé scolaire (Direction de la prévention et promotion de la santé), Direction des services départementaux de l'Education nationale de la Gironde, Maison de protection des familles

Il est essentiel que les professionnels de l'éducation (enseignants, agents, animateurs, médecins scolaires) soient bien outillés pour favoriser la parole des enfants dans des situations complexes et pour savoir que faire de cette parole. La Ville de Bordeaux, en partenariat avec la DSDEN33, a développé une formation commune visant à renforcer ces compétences d'accueil de la parole de

l'enfant. Ce travail collaboratif a conduit, en juillet 2024, à la création d'une capsule vidéo interactive de sensibilisation. Destinée à l'ensemble des 3 000 professionnels intervenant auprès de près de 17 000 enfants dans les écoles, cette vidéo vise à offrir des outils concrets pour mieux accompagner les enfants dans leurs confidences.

Objectif 3 :

Aller vers : créer ou maintenir le lien avec les Bordelais dans leur environnement et faciliter l'identification des problématiques sociales.

Lauréat du prix



- **Permanence d'instruction des prestations sociales, Maison France Services des Aubiers**

Ville de Bordeaux : CCAS, Service d'instruction et prestations sociales (Direction de l'Insertion), PIMMS Médiation Bordeaux

Le Service d'Instruction des Prestations Sociales du CCAS, assure une permanence régulière à la Maison France Services des Aubiers portée par le PIMMS. Cette initiative vise à renforcer les services offerts en proximité aux habitants du quartier, facilitant ainsi l'accès aux droits et aux prestations

sociales. Les Bordelais peuvent y bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour leurs démarches administratives, favorisant une meilleure inclusion sociale et un soutien direct au sein de leur quartier.

Objectif 4 :

Développer la diversité d'usage des lieux de vie et de service municipaux et favoriser la mutualisation géographique des lieux et actions pour des réponses coordonnées.

Lauréat du prix



● Médiation des conflits d'usage dans l'espace public

Police Municipale, Ville de Bordeaux : Mission prévention et médiation (Direction générale de la proximité et de la relation avec la population), CCAS, Direction des nouvelles solidarités

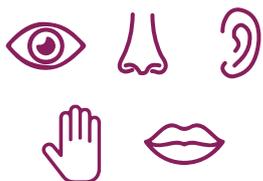
Cette approche partagée permet de gérer les conflits d'usages sur l'espace public de manière coordonnée, en visant à concilier les droits des personnes sans abri et celles des autres utilisateurs des espaces publics. Elle repose sur une collaboration entre CCAS, la Mission Prévention et Médiation,

et la Police Municipale. L'action vise à favoriser l'analyse partagée des situations et les liens entre professionnels pour co-construire les réponses possibles aux conflits d'usages, et adapter les interventions à chaque situation.

Objectif 5 :

Initier une dynamique associant les équipes opérationnelles de chaque service à la population et les publics reçus afin d'ajuster les modalités dans un souci de justice sociale et prendre en considération les difficultés des usagers.

Lauréat du prix



● Plan sensoriel de l'exposition Amour systémique au Capc

Capc, Ville de Bordeaux : Direction Générale des Affaires Culturelles, **GEM Tertio et l'association ARI**

Un livret est destiné aux personnes sensibles aux stimuli sensoriels (sonores, visuels, olfactifs) et à celles ayant un trouble du spectre de l'autisme, afin de les aider à se préparer à la visite du CAPC. Réalisé en partenariat avec le GEM Tertio et l'association ARI, il accompagne l'exposition Amour

Systémique, dans une démarche commune visant à améliorer et fluidifier l'expérience muséale. Cette initiative renforce l'accessibilité culturelle en tenant compte des besoins spécifiques des visiteurs, rendant ainsi les lieux d'art plus inclusifs pour toutes et tous

Objectif 6 :

S'assurer de la bonne compréhension de la réponse donnée : Intégrer dès que cela semble nécessaire des solutions d'interprétariat ou d'aide à l'expression de l'utilisateur, faire usage de supports faciles à lire et à comprendre. Mettre en œuvre les moyens d'une compréhension exhaustive de la demande de l'utilisateur.

X
LES



Axe 2 de Bordeaux terre de solidarités :

Favoriser l'accès aux droits
et aux démarches"



Lauréat du prix



● Accompagnement aux démarches administratives

Amicale Laïque Bacalan

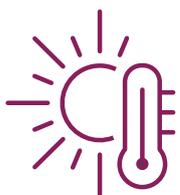
L'Amicale laïque de Bacalan propose un accompagnement personnalisé pour faciliter l'accès aux droits et aux démarches administratives, qu'elles soient sous format papier ou numérique, avec des rendez-vous jusqu'à 21h. L'association organise plus de 65 rendez-vous hebdomadaires le matin, ainsi que des accueils flash l'après-midi pour

les urgences. Chaque jour, environ 35 habitants sont aidés pour des démarches auprès de structures telles que CAF, France Travail, Préfecture, ANTS, retraites, transports, assurances et logement. Des formations au numérique sont également proposées pour rendre les bénéficiaires plus autonomes dans leurs démarches futures.

Objectif 8 :

Tendre vers une meilleure accessibilité des démarches et une simplification des procédures.

Lauréat du prix



● Orientation fraîcheur

Ville de Bordeaux,

Service accompagnement de l'autonomie

(Direction des Générations Séniors et Autonomie)

L'initiative vise à protéger les personnes âgées contre les vagues de chaleur en les orientant vers. Un courrier d'information a été envoyé aux personnes de plus de 75 ans pour les sensibiliser aux risques liés à la chaleur dans leur logement et en leur indiquant les ressources à leur disposition notamment des espaces rafraîchis de proximité, appelés "îlots fraîcheur", ainsi que vers

les Échoppes seniors. De plus, environ quarante personnes très isolées, vivant dans des habitats non adaptés, peuvent bénéficier de l'accompagnement de la réserve citoyenne pour accéder à ces lieux rafraîchis durant les périodes de forte chaleur, garantissant ainsi leur sécurité et leur bien-être.

Objectif 9 :

Développer un maillage territorial de proximité de services publics d'accès aux droits.

Lauréat du prix



● Parcours d'inclusion numérique seniors

Emmaüs Connect

Emmaüs Connect a mis en place un parcours d'inclusion numérique pour les seniors bordelais, afin de les initier aux usages numériques et de les rendre plus autonomes dans leur vie quotidienne. Ce parcours vise à faciliter leur accès aux droits, à améliorer leur bien-

être, et à encourager l'usage des outils numériques pour renforcer leur autonomie. En offrant un accompagnement adapté, ce programme contribue à réduire la fracture numérique et à intégrer les seniors dans la société digitale.

Objectif 10 :

Développer une offre numérique des demandes relatives aux droits sociaux.

Lauréat du prix



● Accompagnement des élèves primo-arrivants

Ville de Bordeaux : Service Enfance (Direction de la Vie Associative, de l'Enfance et de la Jeunesse),
Conseil municipal des Enfants

Les élus de la commission "Tous ensemble, aidons-nous" du Conseil Municipal des enfants ont réalisé un lexique des mots courants et utiles, un message de bienvenue à l'entrée des

écoles, et une boîte à émoticônes visant à faciliter l'intégration des élèves primo-arrivants dans les écoles bordelaises.

Objectif 11 :

Accompagner les publics vers l'acquisition de la littératie et l'acquisition de la langue française pour les personnes étrangères.

Axe 3 de Bordeaux terre de solidarités :

**Optimiser l'usage partagé
des lieux publics d'accès
aux droits**



Lauréat du prix



● Festival Un été au Grand Parc

Ville de Bordeaux : Direction Création Artistique et des Territoires (Direction Générale des Affaires Culturelles)

Le festival "Un Été au Grand Parc", propose des ateliers, animations, jeux et spectacles gratuits mêlant musique, danse, cirque, théâtre et cinéma. Cette année, des "cartes blanches" sont confiées à des acteurs locaux tels que l'association MC2a, le label Bâbord et Cultures du Cœur 33. La scénographie éco-responsable, réalisée par le collectif Cancan en co-construction avec les habitants, renforce l'ancrage local. Parmi

les partenaires, on retrouve l'Association Ô Grand Parc SDF, la Bibliothèque du Grand Parc, Bordeaux Métropole Médiation, le Café-cantine Le Petit PARC, le Centre d'animation du Grand Parc, le Centre social et culturel GP Inten6T, le Collectif Bordonor, le Collectif Grand Parc en Mouvement, Cultures du Cœur 33, le Label Bâbord, Les Petits Tréteaux, Local'Attitude, la Maison du projet du Grand Parc, et MC2a.

Objectif 13 :

Accroître les partenariats pour un meilleur maillage du territoire

Axe 4 de Bordeaux terre de solidarités :

**Accompagner vers
leurs droits les publics
aux droits incomplets**



Lauréat du prix



● Pôle Social (Aide et écoute), Halte de jour Saint-Nicolas

Société Saint-Vincent-De-Paul, l'Ordre de Malte

Le Pôle Social (Aide & Écoute) de la Halte de jour Saint-Nicolas, située entre les Capucins et Nansouty, propose divers espaces d'accueil, tels que le "café sourire", une salle de jeux, des douches, un salon de coiffure, une laverie, un vestiaire, et une bagagerie.

Il met également à disposition des salles de cours de français, des box pour démarches administratives, ainsi que des consultations médicales avec l'Ordre de Malte. Le pôle soutient l'accès à l'emploi et au logement, et offre une orientation sociale complète.

Objectif 15 :

Favoriser la création de lieux de répit de proximité pour les publics n'ayant pas de droit au logement ou un accès difficile à l'hébergement.

Axe 5 de Bordeaux terre de solidarités :

**Favoriser le parcours
résidentiel des plus vulnérables**



Lauréat du prix



● Logements temporaires d'urgence pour les agents Ville de Bordeaux et CCAS

Bordeaux Métropole : Direction de l'Immobilier, Service prévention, accompagnement social et qualité de vie au travail (Direction des ressources humaines), Ville de Bordeaux : CCAS (Direction de l'Insertion)

La mise à disposition de trois logements situés dans les écoles. Portée par la Direction de l'Immobilier en transversalité avec le Service prévention, accompagnement social et qualité de vie au travail, cette initiative comprend des travaux de réhabilitation (embellissement et réfection de toiture)

ainsi que l'aménagement intérieur des logements. Des fournitures ont été achetées, et du mobilier a été réutilisé à partir des presbytères récupérés récemment par la ville.

Objectif 17 :

Favoriser l'évaluation de la qualité et du niveau d'adaptation de l'habitat des publics accompagnés ainsi que leur orientation vers les dispositifs existants d'amélioration de l'habitat, d'adaptation à la dépendance, de lutte contre la précarité énergétique et de lutte contre l'habitat indigne.

Lauréat du prix



● Mise à disposition d'un bien vacant pour l'hébergement de femmes avec enfants

Incité, Ville de Bordeaux : CCAS : Direction des dynamiques des habitats accompagnés

La mise à disposition d'un bien vacant situé rue Saint-Rémi, par Incité est réalisée pour expérimenter de l'hébergement à destination de femmes seules ou avec enfants, victimes de périls. Ce bien est mis à disposition pour une durée de 12 mois. La Direction des dynamiques des habitats accompagnés du

CCAS a pour objectif de fournir un espace sécurisé pour la mise à l'abri des femmes en situation de vulnérabilité. Cette initiative vise également à tester le potentiel de ce bâtiment pour l'hébergement de ce public spécifique, tout en évaluant les conditions d'aménagement et de gestion nécessaires pour un usage pérenne.

Objectif 18 :

Animer une réflexion partenariale afin de proposer des solutions innovantes d'hébergement ou de logement, notamment autour de la diversification des modes d'habiter, de l'habitat intergénérationnel et participatif, ainsi que de la mise à l'abri de ceux qui le nécessitent.

Axe 6 de Bordeaux terre de solidarités :

**Promouvoir
l'accès
aux communs
essentiels**



Lauréat du prix



• Développement de bénéficiaires-bénévoles à l'épicerie

Local'Attitude : du jardin à l'épicerie

L'accueil et la participation au fonctionnement de l'épicerie permettent aux personnes vulnérables du quartier de rejoindre l'association. Elles y suivent des formations pour contribuer activement au bon fonctionnement de l'épicerie ainsi qu'au jardin collectif de l'association.

Cette démarche favorise la reconstruction de l'image de soi, en offrant à ces personnes la possibilité de retrouver le plaisir de faire ensemble, de s'engager dans des activités valorisantes, tout en créant des liens.

Objectif 19 :

Proposer une réflexion à la hauteur des enjeux environnementaux et alimentaires dans le cadre de la démarche de résilience alimentaire. Développer un projet sécurisant l'accès à une alimentation choisie, durable et de qualité. Sensibiliser les intervenants sociaux aux enjeux alimentaires exposés.

Lauréat du prix



● Equipe Mobile Santé Précarité

CHU, La CASE, Le Samu Social de l'Association laïque Le Prado, le Diaconat, Ville de Bordeaux : CCAS

Le dispositif Équipe Mobile Santé Précarité accompagne les personnes en précarité à Bordeaux Métropole, en facilitant l'accès aux soins, droits, prévention, et coordination. L'équipe intervient aussi auprès des partenaires

sociaux et médico-sociaux, et assure une veille sociale. L'accompagnement dure 2 mois, renouvelable. Elle est soutenue par L'Agence Régionale de Santé de Nouvelle Aquitaine.

Objectif 20 :

Développer les lieux d'accueil et d'accompagnement dans une approche mixte de la santé et de l'intervention sociale. Développer les équipes mobiles santé-social et renforcer la prévention.

Lauréat du prix



● Animation partenariale des acteurs de la solidarité alimentaire à Bordeaux

Ville de Bordeaux : CCAS, Direction de l'Insertion, les Relais popote, les Jardins d'abondance

L'animation partenariale des acteurs de la solidarité alimentaire à Bordeaux vise à coordonner et optimiser les dispositifs existants pour garantir l'accès à une alimentation de qualité. Cette action s'articule autour de la création d'un collectif de solidarité alimentaire, l'animation de groupes

de travail thématiques, et le suivi des maraudes alimentaires. Elle inclut également des projets innovants, la diversification des approvisionnements, et la formation des bénévoles, tout en veillant à impliquer les bénéficiaires dans le choix des produits distribués

Objectif 21 :

Développer une observation partenariale sur l'accès aux biens communs essentiels.

Axe 7 de Bordeaux terre de solidarités :

**Favoriser
l'émancipation
personnelle
et citoyenne
dans l'espace public**



Lauréat du prix



• Distribution de protections hygiéniques dans tous les collèges de Gironde

Département de la Gironde, Direction des collèges

Depuis janvier 2023, tous les collèges de la Gironde s'équipent progressivement de distributeurs de protections périodiques, dans le cadre d'un projet financé par le Département. Cette initiative vise à garantir un accès

gratuit aux protections menstruelles pour les élèves, tout en contribuant à lever le tabou autour des menstruations et à promouvoir l'égalité des genres.

Objectif 22 :

En lien avec la démarche municipale de démocratie permanente et les politiques de proximité, favoriser une meilleure appropriation de l'espace public pour toutes et tous.

Lauréat du prix



• Temps calmes au musée

Ville de Bordeaux : Direction Générale des Affaires Culturelles, Muséum sciences et nature, musée d'Aquitaine

Le Muséum de Bordeaux et le musée d'Aquitaine proposent des créneaux spécialement adaptés aux personnes présentant des hypersensibilités sensorielles. Ils réduisent la luminosité et

les sons ambiants de leurs expositions, tout en offrant une médiation adaptée pour permettre aux visiteurs de profiter d'une expérience sereine et accessible à tous.

Objectif 23 :

Mettre en œuvre les conditions d'un partage de l'espace public, afin de favoriser la cohabitation des usages.

Axe 8 de Bordeaux terre de solidarités :

**Promouvoir l'inclusion
des publics éloignés
de la participation
citoyenne**



Lauréat du prix



• Ici, un jour

Collectif Monts-et-Merveilles

Le collectif Monts et Merveilles projette de créer une balade artistique, poétique et sensible dans le quartier Nansouty / Saint Jean avec les participants du PRISMS et les résidents de l'EHPAD Le Sablonat. En mêlant anecdotes personnelles et récits de vie à l'histoire du quartier, ils souhaitent mettre en avant

un patrimoine vivant et intime. Lors de la deuxième année du projet, des repas narratifs seront organisés pour intégrer les participants au cœur de cette expérience artistique, liant ainsi histoire collective et histoires individuelles.

Objectif 24 :

Créer des espaces d'expression sécurisants là où se trouvent les personnes éloignées de la participation démocratique et traiter ces expressions recueillies en sus de celles des autres publics.

Lauréat du prix



● Tribune citoyenne Les cheveux blancs

Tribune Citoyenne permet aux personnes retraitées de partager leurs expériences et initiatives pour lutter contre l'isolement. À travers des témoignages et des échanges, cette

action valorise leurs efforts individuels et collectifs, offrant ainsi une voix aux retraités et promouvant des solutions contre l'isolement social.

Objectif 25 :

Associer des experts de l'exclusion et des facteurs de vulnérabilités aux événements de démocratie participative.

Lauréat du prix



• Tenue de bureau de vote par des assesseurs malentendants

Ville de Bordeaux : Service élections, Mission handicap et accessibilité à la cité, Scop Sign

Le Service Élection et la Mission Handicap et Accessibilité à la Cité de la Ville de Bordeaux ont permis à des personnes sourdes de tenir des bureaux de vote, grâce à la collaboration

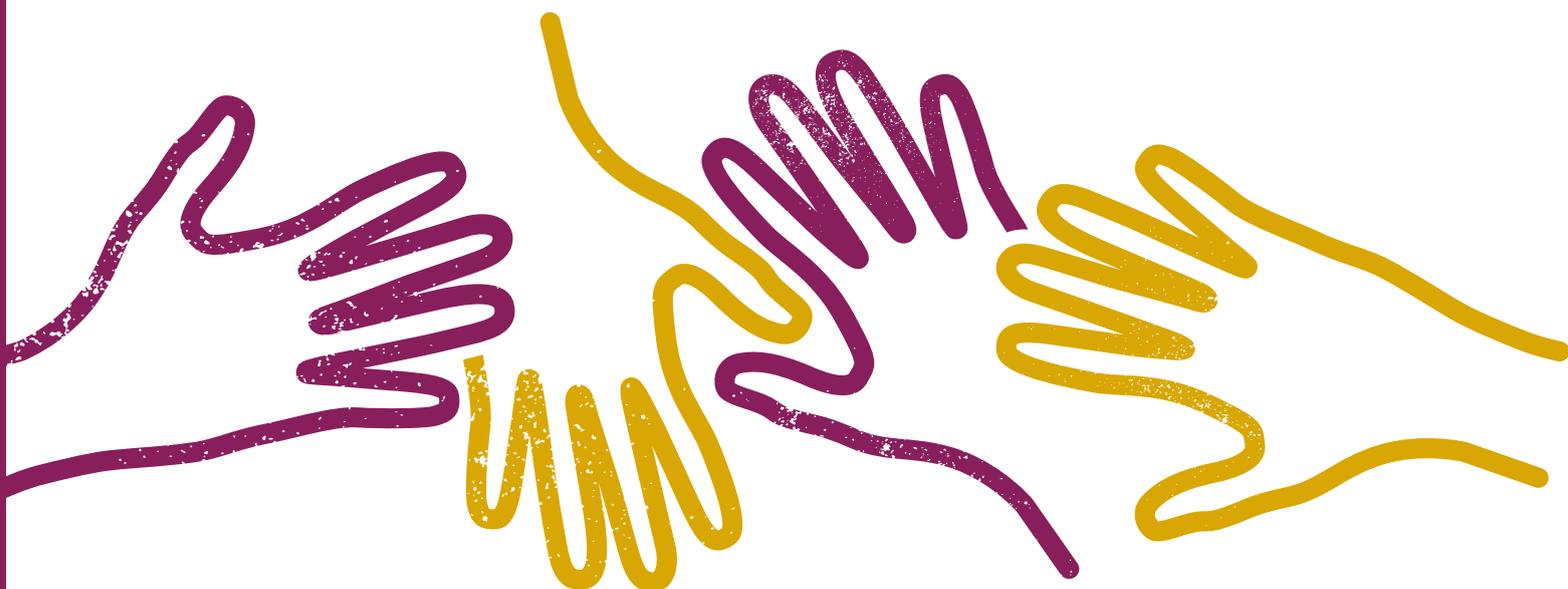
avec l'association Scop Sign. Celle-ci a mis en place à titre expérimental un bureau de vote accessible, accompagné de traducteurs en Langue des Signes Française pour faciliter la communication.

Objectif 26 :

Mener un travail de fond pour informer et faire participer les publics éloignés des actions de participations citoyennes.

Axe 9 de Bordeaux terre de solidarités :

**Agir pour l'émancipation
numérique**



Lauréat du prix



● Amélioration du service aux personnes domiciliées

Ville de Bordeaux : CCAS, Bordeaux Métropole

Une plateforme numérique, Domifa, est proposée par les services de l'État pour simplifier et dématérialiser la gestion des domiciliations administratives des personnes sans adresse via un portail web collaboratif reliant le CCAS, la Ville de Bordeaux, Bordeaux Métropole et les usagers. Les bénéficiaires peuvent effectuer leurs demandes en ligne, ce

qui améliore l'accès aux services sans nécessité de déplacement. La plateforme optimise la gestion des courriers et des radiations, offrant une meilleure réactivité et un suivi plus efficace. Ce projet incarne la transition numérique tout en maintenant la possibilité d'un traitement lors d'un rendez-vous au CCAS pour ceux qui préfèrent une interaction en personne.

Objectif 27 :

Systematiser la mixité des modalités d'accès aux droits et en garantir l'égalité de traitement des demandes

Lauréat du prix



• Médiation numérique

Régie de Quartier Bacalan

Le service de médiation numérique, de la Régie de Quartier Bacalan situé rue Achard, offre un accompagnement personnalisé pour aider les usagers à devenir autonomes dans leurs démarches en ligne. Avec l'aide d'un conseiller numérique, ils apprennent à utiliser leur

matériel (ordinateur, smartphone, tablette) et à naviguer sur Internet en toute sécurité. Ce service permet également de les guider dans la réalisation de leurs démarches administratives en ligne.

Objectif 28 :

Renforcer une stratégie partenariale dédiée à la médiation numérique.





