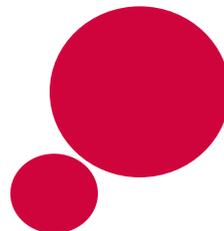




Crédit Municipal de Paris  
Pour tous depuis 1637



## PROGRAMME

### 7<sup>ème</sup> FORUM D'ÉCHANGES DU CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS ENTRE ACTEURS BANCAIRES, SOCIAUX ET ASSOCIATIFS

**Matinée du jeudi 8 octobre à Paris suivi d'un déjeuner**

**« ET SI LA (R)EVOLUTION NUMERIQUE PERMETTAIT UN MEILLEUR ACCOMPAGNEMENT  
BUDGETAIRE ?  
IMPACTS POUR LES PUBLICS FRAGILES ET LES PROFESSIONNELS »**

La place croissante des outils numériques interpelle tous les secteurs d'activité. Les services sociaux, comme financiers, ne sont pas en reste. C'est pourquoi le Crédit Municipal de Paris a choisi, pour la 7<sup>ème</sup> édition de ses forums d'échanges, d'explorer en quoi les nouvelles technologies impactent les usages de l'accompagnement budgétaire.

L'offre numérique répond indéniablement à un premier niveau de besoins d'information, de simplification de démarches administratives et de mise à disposition d'outils et de tutoriels, et peut permettre de recentrer l'interaction entre usagers et professionnels sur les situations complexes. Reste la question de l'équipement et de l'aisance du public dans l'utilisation de ces outils, qui peut nécessiter une formation spécifique.

Quel impact ces technologies ont-elles sur les professionnels, dont les activités se transforment et requièrent de nouvelles compétences ? Les gains de productivité issus de l'introduction du numérique vont-ils dégager du temps pour se recentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée comme le conseil, ou imposer des rythmes intensifiés, voire menacer les effectifs ? L'implication des professionnels dans ces changements paraît une condition essentielle de leur réussite.

Comment ce virage, qui paraît inéluctable, va-t-il se faire ? A quelle vitesse ? Comment éviter d'exclure aussi bien du côté des usagers que des professionnels ?



**Matinée animée par Cécile de Calan, Consultante, TransfaiRH**

**Accueil à 8h45**

**Mot de bienvenue**

*Anne Gloux, Responsable du service Microcrédit et Orientation sociale, Crédit Municipal de Paris*

**Fenêtre sur le monde : inclusion bancaire et numérique**

*Séverine Leboucher, Journaliste, Revue Banque*

**Etat des lieux**

- Les usages du numérique en France et en particulier face aux publics fragiles  
*Pascal Plantard, Professeur-Anthropologue des usages, Université de Rennes 2*
- Quelques outils et pratiques dans la recherche de solutions financières pour les publics fragiles  
*Simulateur d'aides, Anne-Laure Michon, mes-aides.gouv.fr*  
*Accompagnement social par téléphone, Sandrine Laborde, FASTT*  
*Etude sur l'accompagnement bancaire à distance des publics détectés comme fragiles, Dominique Guyonnet, BNP PF et Caroline Allard, ANSA*



## **Bénéfices et limites de ces outils et pratiques pour les usagers et pour les professionnels ?** Groupes d'échanges entre participants autour de questions ciblées

- Quelles sont les opportunités et risques que ces nouvelles technologies engendrent pour les publics fragiles ?
- De quoi les professionnels ont-ils besoin pour que l'accompagnement numérique fonctionne ?
- Comment les nouveaux outils numériques pourraient-ils transformer les pratiques d'accompagnement des publics les plus précaires ?
- Si les technologies permettent de dégager du temps, sur quelles activités à plus forte valeur ajoutée recentrer les interactions de face à face ?
- Qu'est-ce que le numérique change à nos façons de travailler en partenariat entre les structures et avec les usagers ?

## **Quelles sont les sources d'inspiration dans d'autres secteurs d'activité ?**

L'utilisation d'internet dans l'écoute, *Claudie Ravoux-Cohen, Vice-Présidente, SOS Amitiés*

Le secteur de la santé, *Paola Tubaro, Sociologue, Université de Greenwich*

L'addiction au tabac, *Olivier Smadja, Chargé d'expertise téléphonie santé, INPES*

## **Table ronde sur les perspectives d'avenir : « Et si la (r)évolution numérique permettait un meilleur accompagnement budgétaire ? »**

*Yann Vandeputte, Médiateur numérique, EPN 12ème*

*Conseiller/ère en économie sociale et familiale (intervenant à confirmer)*

*Pascal Plantard, Professeur-Anthropologue des usages, Université de Rennes 2*

*Paola Tubaro, Sociologue, Université de Greenwich*

*Emmaus Connect (intervenant à confirmer)*

*Sophie Mahieux, Directrice Générale, Crédit Municipal de Paris*

## **Synthèse poétique**

*Vincent Avanzi, La Plume du futur*

## **Grande table des participants (Traiteur Baluchon) à 13h10**

