



Emmaüs CONNECT

Rapport d'activités 2013



SOMMAIRE

ÉDITO

P.3

2013, EN BREF P.4 À 5

EMMAÛS CONNECT P.6 À 7

DES BÉNÉFICIAIRES AUX PROFILS VARIÉS P.8

DE LA TÉLÉPHONIE À L'INTERNET SOLIDAIRE P.9 À 10

LE DÉPLOIEMENT NATIONAL DU PROGRAMME P.11

UN RÉSEAU DE 7 POINTS D'ACCUEIL AU SERVICE DES BÉNÉFICIAIRES P.12 À 13

DE L'OFFRE D'ACCÈS AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES P.14 À 15

REGARDS CROISÉS

SENSIBILISER ET INTERPELLER P.18 À 19

DES PARTENAIRES ENGAGÉS P.20 À 21

BILAN FINANCIER P.22 À 23

ILS EN PARLENT P.24

« Dans notre société du tout numérique, l'exclusion numérique est encore une réalité, qui prend plusieurs formes : difficultés d'accès aux offres et aux équipements pour des raisons financières, manque de compétences pour appréhender les potentialités des services en ligne, voire frein psychologique qui empêche de plonger dans l'univers numérique. »

ÉDITO



Ces dernières années, le numérique a révolutionné le monde des organisations, puis le quotidien des particuliers, proposant mille et un services pour simplifier les actions quotidiennes, accéder à l'information en temps réel, se cultiver, se former, communiquer, et même se soigner ! À l'heure où notre modèle social est en panne, où les financements publics se réduisent, où l'aide sociale doit faire face à un flux débordant, les services numériques peuvent constituer des solutions alternatives pour faciliter l'insertion et la solidarité entre les personnes (formation en ligne, troc en ligne...)

Mais dans notre société du tout numérique, **l'exclusion numérique est encore une réalité**, qui prend plusieurs formes : difficultés d'accès aux offres et aux équipements pour des raisons financières, manque de compétences pour appréhender les potentialités des services en ligne, voire frein psychologique qui empêche de plonger dans l'univers numérique. **Cette exclusion touche en particulier les personnes en situation de précarité, qu'elles soient jeunes ou moins jeunes, migrantes, en grande exclusion ou stabilisées.**

Emmaüs Connect est né de ces constats le 20 février 2013 - fruit du déploiement du projet « téléphonie solidaire » incubé par Emmaüs Défi depuis 2010 - **et se donne pour mission de développer les potentialités du numérique au service de l'insertion des personnes en situation de précarité.** Et pour y parvenir, nous nous engageons à :

- Concevoir des solutions innovantes, complémentaires des offres du marché, des services publics ou des actions associatives existantes
- Agir auprès des publics fragiles via des activités créatrices d'emploi sur les territoires
- Faire collaborer le secteur privé, public et associatif, au service de solutions complètes et adaptées aux publics,
- Rechercher une indépendance financière et construire des activités pérennes.

Ce rapport d'activité montre les grands pas réalisés lors de cette première année d'existence de l'association avec : la constitution d'une équipe solide, le déploiement de Connexions Solidaires dans des grandes villes de France, la mobilisation de nouveaux partenaires, et le lancement de services solidaires innovants. L'année 2013 a aussi été une année clé dans la prise de conscience des pouvoirs publics sur les enjeux et opportunités de l'inclusion numérique en matière d'égalité des chances, d'économies dans les dépenses publiques, de coordination des actions locales (voir rapport du CNum et rapport ADF). Encore peu de choses au regard de politiques plus volontaristes comme celle de la Grande-Bretagne, qui a déclaré en 2014 l'inclusion numérique comme grande cause nationale.

Grâce à notre action de terrain, à la sensibilisation des décideurs et à la conception de nouvelles solutions, nous avons pour ambition, à présent, d'aider massivement les personnes en situation de précarité en les embarquant dans des parcours d'inclusion numérique au service de leur insertion.

Bertrand GUIGON,
Président d'Emmaüs Connect

2013

CONNEXIONS SOLIDAIRES: DE L'EXPÉRIMENTATION AU DÉPLOIEMENT NATIONAL

FÉVRIER

CRÉATION D'EMMAÛS CONNECT

AVRIL

INAUGURATION AVEC LA MINISTRE FLEUR PELLERIN

SEPTEMBRE

LANCEMENT DU VOILET INTERNET

283

600

Travailleurs sociaux

Structures sociales partenaires

19%

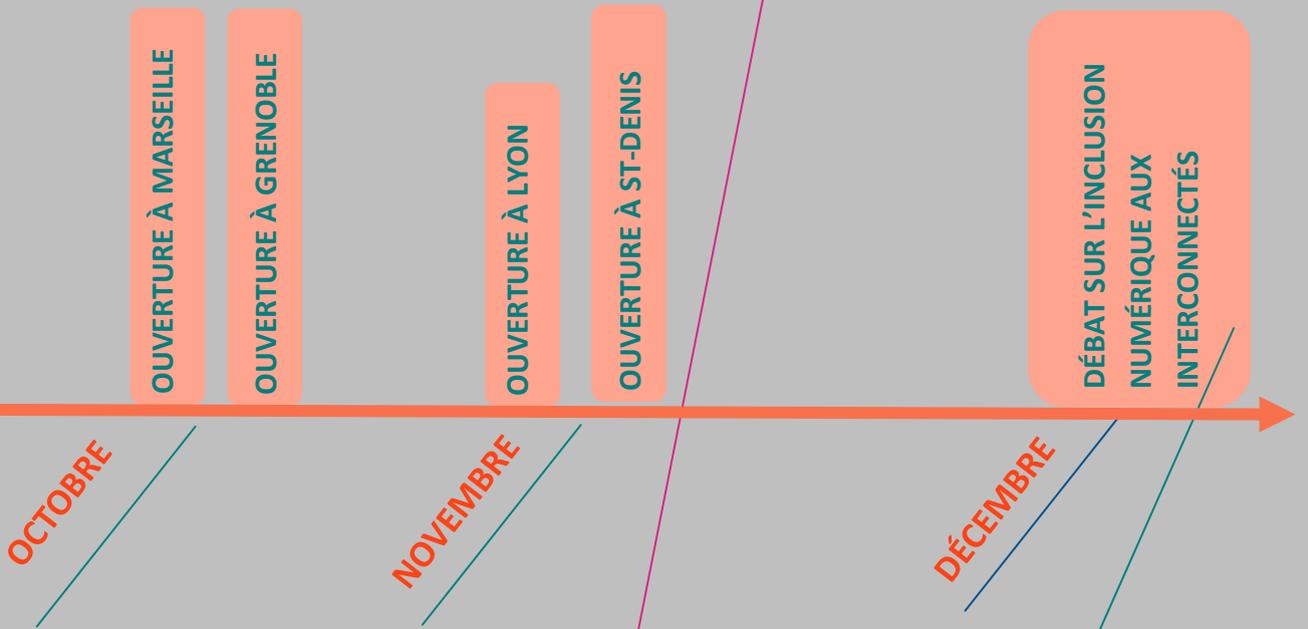
des inscrits n'avaient pas de mobile

30%

n'utilisaient pas Internet

20%

Seulement ont un accès personnel à Internet



3748

Téléphonie Solidaire

4200
bénéficiaires

216

Internet Solidaire

SOLIDAIRES



© Emmaüs Connect

EMMAÜS CONNECT: ASSOCIATION DEDIEE A L'INCLUSION NUMERIQUE

Le 20 février 2013 est née l'association Emmaüs Connect. Elle a pour mission d'aider les personnes en difficultés à développer leur potentiel numérique pour mieux s'insérer dans notre société connectée.

Emmaüs Connect est née de la volonté de permettre au programme Connexions Solidaires, créé puis incubé depuis 2010 au sein du chantier d'insertion Emmaüs Défi, de se déployer pour faire face à l'ampleur de l'enjeu social que constitue l'inclusion numérique des personnes en difficulté.

NOS MOYENS D'ACTION

1. Porter un programme

d'action:

Connexions Solidaires favorise l'accès des plus fragiles aux télécommunications et le développement des usages dans une perspective d'insertion sociale ou professionnelle.



2. Construire les outils permettant aux acteurs clés d'agir :

Apporter un soutien à l'action des institutions, politiques et entreprises, en faveur de l'inclusion numérique par la construction d'outils à forte valeur ajoutée.

3. Sensibiliser et interpeller

En publiant des études, en partageant les expériences, et en provoquant la rencontre entre pouvoirs publics, intervenants sociaux, acteurs du numérique, publics cibles et grand public

L'ÉQUIPE



L'équipe d'Emmaüs Connect, avril 2014 / © Emmaüs Connect

Emmaüs Connect est une association à but non lucratif, dirigée par un Conseil d'Administration et présidée par Bertrand Guigon. Une équipe de salariés et de bénévoles agit au quotidien pour réaliser nos missions.

Mobiliser des talents et les animer autour d'un projet de solidarité ambitieux est une force indéniable d'Emmaüs Connect, qui a construit en 2013 une équipe compétente et engagée : de 6 salariés à sa création, l'association a terminé l'année 2013 avec 19 salariés, et une trentaine de bénévoles ! Merci à chacun d'entre vous qui vous engagez au quotidien pour l'association !

L'association se reconnaît dans les valeurs du Mouvement Emmaüs, et s'attache à en faire des réalités au quotidien. Les membres de l'association s'engagent à porter les valeurs qui la composent : **l'ambition collective, la solidarité, la bienveillance, l'enthousiasme, et l'engagement.**

UN PROGRAMME COMPLET ADAPTÉ AUX BESOINS DES BÉNÉFICIAIRES...

DISTRIBUTION D'ÉQUIPEMENT ET D'OFFRES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS SOLIDAIRES
Mobile et internet
Un coup de pouce temporaire

ACCOMPAGNEMENT PÉDAGOGIQUE
Conseil personnalisé et
Médiation amiable avec les opérateurs
Un impact durable

DES ATELIERS ET SÉANCES COLLECTIVES
pour développer les usages
Créer du lien social et développer son réseau

Réduction
des dépenses de
télécommunications

Autonomie dans le choix,
la gestion et l'utilisation
des offres

Meilleure connectivité
et joignabilité

Développement
des usages

...ET AU SERVICE DES PARCOURS D'INSERTION



1 LUTTER CONTRE LA GRANDE EXCLUSION
Public orienté par des maraudes,
accueils de jours, centres d'hébergements
d'urgence, CCAS, CADA

- › Recréer ou maintenir le lien social
- › Lutter contre l'isolement et l'insécurité
- › Favoriser le sentiment d'intégration

2 PARCOURS D'INSERTION
Public orienté par des SIAE, CHRS,
Espaces Insertions, Missions Locales,
Maisons de l'Emploi...

- › Renforcer la réactivité et l'autonomie
- › Faciliter la recherche d'emploi, de logement
- › Simplifier le quotidien

3 PRÉVENIR ET RÉSOUDRE LES FRAGILITÉS BUDGÉTAIRES
Public orienté par les services sociaux,
CRESUS, SOS Familles...

- › Lutter contre le mal-endettement
- › Financer un projet
- › Augmenter le reste à vivre au profit de postes essentiels



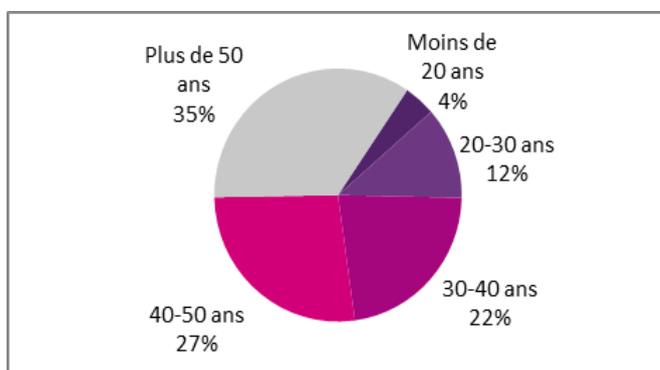
« Aujourd'hui, avoir un téléphone n'est plus un luxe, c'est une nécessité: pour nous rapprocher de la famille, pour contacter les services administratifs. Je parle souvent avec ma assistante sociale pour discuter des choses, plus seulement pour prendre un RDV »

Un bénéficiaire, Paris



DES BÉNÉFICIAIRES AUX PROFILS VARIÉS

Il n'y a pas d'âge



Répartition des bénéficiaires par tranches d'âges.

...pour avoir besoin d'un coup de pouce sur le numérique

Les bénéficiaires du programme sont orientés par des structures de l'action sociale partenaires lorsqu'un frein particulier concernant l'accès aux télécommunications, ou leur usage, est identifié, dans une perspective d'insertion sociale et/ou professionnelle.

Parmi les bénéficiaires étant en emploi stable (9%) ou en formation (5%), **la plupart ont besoin de ces outils pour effectuer leurs démarches ou faciliter leur recherche d'emploi.**

Pour la majorité des bénéficiaires, l'orientation a également pour objectif de **favoriser le lien social et familial** (cela concerne notamment les personnes nées à l'étranger soit 77% des bénéficiaires).

Un accès limité aux offres du marché

19% des bénéficiaires ne disposent d'aucune offre de téléphonie mobile au moment où ils sont orientés. Il s'agit généralement d'un public en grande exclusion, pour lequel le programme Connexions Solidaires va permettre un premier accès.

39% des bénéficiaires n'ont pas de compte courant et n'ont pas par conséquent la possibilité de souscrire à un abonnement de téléphonie mobile ou à une offre « box ». Par ailleurs, les offres les plus attractives du marché sont généralement disponibles uniquement en ligne, alors que 36% des personnes orientées n'utilisent pas Internet et que seules 25% ont une solution de connexion personnelle.

Enfin, choisir une offre adaptée à sa consommation n'est pas toujours facile, et un abonnement implique une gestion attentive. Parmi les personnes utilisant un abonnement mobile, 20% font régulièrement du hors forfait, pour un montant moyen de 29€ par mois.

La double peine

Les trois quarts des bénéficiaires disposant d'une offre de téléphonie mobile utilisent donc du prépayé. Beaucoup doivent également avoir recours aux taxiphones pour répondre à leurs besoins, et le seul moyen d'utiliser Internet consiste généralement à aller dans des cybercafés, ou à utiliser des ordinateurs mis à disposition par certaines associations.

Au total, malgré un accès limité à ces outils, le montant mensuel moyen consacré aux télécommunications des personnes orientées vers Connexions Solidaires est plus élevé que la moyenne (30€ pour les seules dépenses de téléphonie), alors même que leurs budgets sont extrêmement réduits. En effet, leur revenu mensuel moyen est de 464€ et 86% des bénéficiaires disposent de moins de 900€ par mois.

Pour s'attaquer à ces problématiques, le programme Connexions Solidaires est constitué d'une palette de services visant à apporter des solutions concrètes à court terme, mais également à permettre aux personnes de progresser en termes de gestion des offres et d'usages, pour un impact à plus long terme.



DE LA TÉLÉPHONIE À INTERNET SOLIDAIRE

INTERNET : UN OUTIL AU SERVICE DE L'INSERTION

En 2013, fort du constat du rôle primordial d'Internet dans l'insertion, Connexions Solidaires a expérimenté pendant 6 mois, puis proposé, son service Internet solidaire.

Internet est devenu un outil essentiel

Pour réaliser ses démarches, trouver un emploi, s'informer, se former – tout se passe en ligne, créant de nouvelles inégalités pour ceux qui n'y ont pas accès.

La numérisation de notre société en quelques exemples concrets:

DÉMARCHES DE SERVICE PUBLIC	<p>Les démarches en ligne sont fortement encouragées par les pouvoirs publics dans de nombreux domaines (CAF, Pôle Emploi etc.).</p> <p>La Banque de France prévoit de limiter le dépôt de dossiers de surendettement à internet¹.</p>
CULTURE / ENSEIGNEMENT	<p>L'inscription dans l'enseignement supérieur se fait uniquement sur internet. La relation parent professeur tend à se dématérialiser dès le collège. Le numérique offre aussi des opportunités d'acquisition de connaissances (MOOCs, wikipedia, formations gratuites en ligne...)</p>
EMPLOI / FORMATION	<p>Le numérique est une condition nécessaire de la recherche d'emploi (80% des offres sont publiées en ligne, et plus de 30% des offres sont uniquement sur internet²) et de l'occupation d'un emploi (la Commission Européenne estime que d'ici 5 ans, 90% des emplois nécessiteront des compétences numériques)</p>
CONSOMMATION	<p>Les « bons plans » sont majoritairement accessibles sur le net (leboncoin.fr, cdiscount.fr etc.)</p>
PARTICIPATION CITOYENNE	<p>La vie citoyenne se numérise aussi, comme en témoigne les outils numériques développés par les collectivités (blogs, forums...)</p>

Des inégalités d'accès et d'usage

La grande majorité des français est aujourd'hui connectée (3 foyers sur 4 ont accès à Internet, 3 sur 5 en haut débit³. La barre des 40 millions d'internautes a été franchie en 2012.)

Pourtant de grandes inégalités persistent : 57% des Français ayant des revenus inférieurs à 900€/mois ne sont pas équipés d'Internet à domicile⁴, à la fois pour **des questions de coût et d'appréhension de l'outil** - 42 % de ces personnes non connectées invoquent comme frein principal le coût de l'abonnement et de l'ordinateur, ainsi que la complexité de l'outil.

Afin de répondre au plus juste aux difficultés rencontrées par ses publics, Emmaüs Connect a mené, en 2013, une étude auprès de ses bénéficiaires qui a révélé :

- **Un accès limité pénalisant** : Si 70% des bénéficiaires disent utiliser Internet, seulement 55% ont un ordinateur, et seulement 48% sont connectés chez eux. **80% des personnes qui n'ont pas d'accès personnel à internet disent ne pas pouvoir se connecter autant qu'elle en auraient besoin.** 20% des bénéficiaires du programme n'utilisent pas du tout internet : 60% d'entre eux considèrent que c'est très pénalisant.
- **Des usages restreints** : Si les personnes disent utiliser internet surtout pour la recherche d'emploi et leurs démarches, les sites les plus utilisés, au-delà de Pôle Emploi, sont d'avantage des sites de loisirs et de communication. D'autre part, **67% des bénéficiaires interrogés ne savent pas citer les 3 sites les plus fréquentés, ce qui indique une faible maîtrise d'internet.**

LA MISE EN PLACE DU PROGRAMME INTERNET SOLIDAIRE

Face à ces constats, et après un projet pilote de 6 mois mené à Paris, en septembre 2013, Emmaüs Connect lance le volet Internet de son programme en l'axant sur 3 piliers indissociables :

1. L'équipement

L'étude des besoins menée à la fin de l'année 2012 auprès de nos bénéficiaires a montré **l'importance de disposer d'un équipement informatique personnel, fiable et utilisable en mobilité.**

Depuis novembre 2013, Emmaüs Connect propose, à la vente, des ordinateurs portables reconditionnés. A Paris, ils sont reconditionnés par Ecodair, entreprise adaptée qui emploie des personnes handicapées psychiques ou en insertion. Ils sont vendus de 140€ à 160€ avec possibilité d'échelonner les paiements sur 3 mois.

2. La connexion

Pour se connecter à Internet le programme propose à ses usagers le Web Trotter, qui permet de connecter plusieurs appareils en Wi-Fi. Il fonctionne avec des recharges prépayées données par SFR. Ainsi, une recharge de 4Go SFR, vendue 5€ par Connexions Solidaires permet un accès internet allant jusqu'à 60 heures. Le *Webtrotter* permet un accès à internet fiable, stable et personnel pour ceux qui en étaient privés. Ce boîtier mobile et compacte est une solution adaptée aux personnes en mobilité. Il permet également de faire ses premiers pas sur internet à moindre coût.

3. L'accompagnement aux usages

La formation est indissociable de l'équipement et de la connexion. Chez Connexions Solidaires, il se décline en plusieurs axes :

- Des Ateliers Découverte pour une initiation informatique accessible aux débutants. Quatre séances pour prendre en main et avoir une vision d'ensemble de l'ordinateur, d'internet et des possibilités offertes.
- Des Permanences Connectées qui permettent aux personnes, quel que soit leur niveau, d'obtenir des conseils ponctuels sur les usages ou la maintenance de leur équipement. L'accès à ces permanences est libre et sans inscription.

En 4 mois, le programme Internet a déjà prouvé son succès avec plus de 200 inscrits !

Je n'ai pas Internet. Ce n'est pas que je n'en veuille pas : qui ne veut pas des belles choses modernes ?! Ça m'intéresse mais je n'ai pas les moyens et ne sais pas me servir de l'ordinateur » Kheira, bénéficiaire Marseille.

¹ : observatoire des inégalités

² : FFI

³ : Baromètre de l'économie numérique - Juin 2012

⁴ : CREDOC



LE DÉPLOIEMENT NATIONAL DU PROGRAMME

Après son succès parisien et une première réplique du programme à Antony (92) fin 2012, Emmaüs Connect change d'échelle en 2013 avec l'ouverture de 4 nouveaux points d'accueil régionaux : Marseille, Grenoble, Lyon et Saint-Denis.

- **Marseille:** La Ville de Marseille, à l'écoute des besoins sociaux de ses habitants, a soutenu l'implantation de Connexions Solidaires car le programme constitue un nouvel outil efficace au service de l'action sociale de son territoire. Avec 26 % de sa population vivant en deçà du seuil de pauvreté, un taux de chômage de 13%, les difficultés économiques et sociales de Marseille en font un territoire aux besoins sociaux importants où le combat contre les exclusions et la précarité est prioritaire.

« Le programme Connexions Solidaires, concret, ciblé, rentre en résonance avec nos préoccupations [...], Pour les plus démunis, le téléphone portable reste souvent le seul lien qui les relie à la société. Nous avons un devoir de solidarité dans ce domaine. A Marseille, 3.000 personnes vivant en dessous du seuil de pauvreté, sont concernées par ce dispositif. »

Daniel Sperling Adjoint au maire Délégué au plan Innovation et Développement par le Numérique

Le point d'accueil Connexions Solidaires est situé au Centre Social Julien, membre de l'IFAC (L'Institut d'Animation, de Formation et de Conseil), qui a été convaincu par notre projet. Entre octobre et décembre 2013, le point d'accueil marseillais a déjà accueilli 76 bénéficiaires. L'inauguration, qui a eu lieu le 8 novembre 2013, a été l'occasion de célébrer ce succès commun.

- **Grenoble:** Le CCAS de Grenoble avait souhaité un point d'accueil Connexions Solidaires, convaincu de la pertinence d'un tel dispositif en complément des services déjà mis en œuvre pour les habitants en difficulté. Ainsi, le CCAS, la Ville, la Métropole et le Conseil Général de l'Isère se sont associés pour soutenir le démarrage de l'activité au sein de La Remise, chantier d'insertion bien connu des grenoblois. L'action sociale grenobloise a fait un très bon accueil au projet, et de belles collaborations ont rapidement vu le jour. L'inauguration qui s'est tenue le 16 décembre a été l'occasion de rassembler ces acteurs et de démontrer que la co-construction est un élément clé du succès de dispositifs sociaux. Entre son ouverture et décembre, 93 personnes se sont inscrites et bénéficient du programme.
- **Saint Denis:** Comme à Grenoble, le CCAS de Saint Denis a été très moteur dans la mise en œuvre du dispositif sur le territoire. Avec le soutien de la Ville et de Plaine Commune, le projet a ouvert ses portes en novembre 2012, et a déjà accueilli 57 bénéficiaires en moins de deux mois.
- **Lyon:** C'est au sein d'une grande association lyonnaise, le Foyer Notre Dame des Sans Abri, que le projet a vu le jour. Le Foyer accompagne un public en difficulté sur son territoire, tant sur des problématiques de logement que d'insertion par le travail. Les télécommunications sont une nouvelle corde à l'arc du Foyer dans l'approche globale de la lutte contre l'exclusion. Ouvert le 8 novembre, ce point d'accueil a clôturé l'année à 38 bénéficiaires.

Dans le prolongement de ce développement territorial, Emmaüs Connect poursuit l'implantation de son activité sur de nouveaux territoires en France (Lille ouvrira en mai 2014) et se donne pour mission d'ici 2015 d'aider le plus de personnes possible à développer leur potentiel numérique pour s'insérer dans notre société désormais connectée.



MARSEILLE : Ouverture : 03 octobre 2013

76 bénéficiaires

50 établissements partenaires



© DR

Partenaires publics et associatifs : Ville de Marseille ; Centre Communal d'Action Sociale de Marseille ; Institut de Formation, d'Animation et de Conseil (Ifac) Paca ; Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi Marseille Provence Métropole Centre ; Mission Locale de Marseille ; Association Départementale pour l'Emploi Intermédiaire (ADPEI), Points d'Accueil RSA du Centre de Culture Ouvrière (CCO) ; Service Provençal d'Encouragement et de Soutien (SPES) ; Association La Caravelle ; Plateformes de Services Publics ; Centres Sociaux ; etc.

Le premier Point d'Accueil Connexions Solidaires en région a ouvert en octobre 2013 au centre-ville de Marseille. Les structures de l'action sociale implantées sur le territoire ont accueilli le programme de manière très positive et se sont tout de suite saisies du dispositif. Les permanences n'ont pas tardé à se remplir et les rencontres avec les acteurs du territoire à se multiplier. Le Point d'Accueil du Centre Social Julien a vocation à avoir un rayonnement large et à recevoir les résidents de tous les arrondissements de Marseille. **En 2014 il sera nécessaire de recruter des bénévoles afin de pouvoir proposer aux bénéficiaires du programme une « permanence connectée », ainsi qu'un atelier « Réaliser ses démarches par téléphone ».**

UN RÉSEAU DE 7 POINTS D'ACCUEIL AU SERVICE DES BÉNÉFICIAIRES

PARIS : 2 points d'accueil : Paris 19^e et Paris 14^e

Le point d'accueil de Riquet (19^e) est ouvert depuis septembre 2012, celui du centre Maurice Noguès (14^e) depuis avril 2013.

4 conseillers / 1500 bénéficiaires actifs dont :

◆ Téléphonie Solidaire : 968 (19^e) + 504 (14^e)

◆ Internet Solidaire : 130 (19^e) + 49 (14^e)

244 structures ont orienté des bénéficiaires en 2013.

Grand partenaires publics et associatifs :

Services sociaux parisiens DASES (SSDP et CASVP), Centres d'hébergement, Emmaüs Solidarité etc.

L'année 2013 a été à la fois l'occasion de consolider les activités, et de mettre en place de nouveaux projets.

Ainsi, l'équipe s'est progressivement étoffée pour augmenter les capacités d'accueil des deux espaces, tant pour la vente que pour le conseil. A la fin de l'année 2013, l'équipe était composée de 4 conseillers, répartis entre les points d'accueil de Riquet (Paris 19^e) et de Noguès (Paris 14^e). Nous y avons accueilli et conseillé plus de 1500 nouveaux bénéficiaires, orientés et accompagnés par les structures de l'action sociale parisienne et de proche banlieue : services sociaux de la DASES, associations, centres d'hébergement, structures d'accueil des demandeurs d'asile et bien d'autres.

L'objectif de 2014 sera de répondre de manière toujours plus complète à la demande et aux besoins du territoire parisien, grâce :

◆ **au développement de nos capacités d'accueil, pour répondre à la forte demande.**

◆ **à la poursuite et au développement des projets d'accompagnement aux usages.** C'est le cas par exemple des Ateliers « Triple Play Social » qui prennent une nouvelle dimension en 2014 grâce à un partenariat avec Paris Habitat et l'EPN Espace 19.



© DR

GRENOBLE : Ouverture : 28 septembre 2013

93 bénéficiaires / 26 structures partenaires

Partenaires publics : Conseil général de l'Isère, Grenoble Alpes Métropole, Ville et CCAS de Grenoble

Partenaires associatifs : La Remise, le PIMMS de l'agglomération Grenobloise et le Diaconat Protestant

L'implication opérationnelle et financière du Conseil général de l'Isère, de Grenoble Alpes Métropole, de la Ville de Grenoble et de son CCAS a permis un bon démarrage du programme à Grenoble. Nos partenaires institutionnels ont permis la bonne diffusion de l'information grâce à l'organisation de temps de présentation aux acteurs sociaux du territoire.

La Remise : L'implantation du point d'accueil Connexions Solidaires à la Remise a un impact positif sur les deux activités et permet une meilleure visibilité. La proximité des deux associations crée des synergies. 5 salariés de la Remise bénéficient du programme Connexions Solidaires au 31/12/2013 et certains découvriront le métier de « conseiller Connexions Solidaires » grâce à des immersions qui débuteront en février 2014.

Le projet ne demande aujourd'hui qu'à se développer sur l'ensemble du territoire de l'Isère et à s'étoffer de nouveaux modes d'accompagnement.



© DR



ANTONY : Ouverture : décembre 2012

144 bénéficiaires

En 2012, le CCAS d'Antony, convaincu de l'intérêt du programme pour son territoire, a souhaité s'y associer. Le PIMMS d'Antony, qui a pour objectif de faciliter l'accès des populations aux services publics et aux droits sociaux, et de créer des emplois et des parcours de professionnalisation, est apparu comme l'acteur pertinent et volontaire. Le PIMMS d'Antony porte donc le programme Connexions Solidaires, et a accueilli ses premiers bénéficiaires en décembre 2012. Un réseau de structures de l'action sociale partenaires a été tissé, et 144 personnes ont au total été accueillies dans le cadre du programme Connexions Solidaires en 2013.

PIMMS
SOCIÉTÉ D'ACTIVATION DE LA FAUCONNERIE



© DR

LYON : Ouverture : 8 novembre 2013

38 bénéficiaires

10 structures partenaires

Le premier point d'accueil Connexions Solidaires de Lyon a ouvert en novembre 2013, dans un local mis à disposition par le Foyer Notre Dame des Sans-Abri. Ce local offre une vraie marge de manœuvre en termes d'espace, qui doit permettre d'assurer la montée en charge de l'activité. Un travail de mobilisation des structures de l'action sociale a déjà été effectué, permettant le démarrage de l'activité avec des orientations issues de 9 partenaires.

Le premier enjeu en 2014 consistera à poursuivre la mobilisation des parties prenantes locales autour du projet et à mettre en place des partenariats avec des acteurs institutionnels et associatifs.



© DR

LE FOYER
NOTRE-DAME DES SANS-ABRI

SAINT-DENIS : Ouverture: 06 novembre 2013

57 bénéficiaires

27 structures partenaires

Grands partenaires publics et associatifs : La ville de Saint Denis, le CCAS de Saint Denis, Plaine Commune, Objectif Emploi, l'association Partenaire pour la Ville.

Le Point d'accueil de Saint Denis a proposé, dès son ouverture, le programme Téléphonie solidaire et Internet solidaire. De nombreuses structures de l'action sociale ont été rencontrées et ont accueilli très favorablement le programme Connexions Solidaires. Ainsi les premières orientations ont été rapides et nombreuses. Le local est situé en plein centre-ville de Saint Denis. Cela permet de proposer un lieu accessible à tous et au-delà de Saint Denis. **En 2014, des ateliers sur les usages du téléphone et d'internet, seront proposés via notamment la mise en place d'une permanence connectée.**



RDV conseil, Paris Riquet / © Emmaüs Connect

DE L'OFFRE D' ACCÈS AU DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

SE CONNECTER

Grâce à son partenariat avec SFR, Emmaüs Connect donne accès aux bénéficiaires du programme Connexions Solidaires à des offres solidaires en matière de connexion, pour la téléphonie mobile et Internet. L'accès à chaque offre est limité à une période de 9 mois renouvelable une fois et un plafond mensuel d'achat de recharges est fixé.

L'offre Téléphonie Solidaire, fonctionnant à base de recharges prépayées, lève les freins impliqués par un abonnement. En 2013, Emmaüs Connect a ajouté différentes recharges à la gamme proposée, afin de répondre à tous les types de consommation (besoins d'appels illimités vers la France, appels vers l'étranger, etc).

L'offre Internet Solidaire se fait par l'intermédiaire d'un *WebTrotter*, permettant de se connecter chez soi comme en mobilité, dans la mesure où il capte la 3G pour diffuser du Wi-Fi.

Une fois une carte SIM spécifique activée, il fonctionne avec des recharges prépayées, n'impliquant aucun engagement ou prélèvement, et permet de connecter jusqu'à 5 appareils simultanément.

Cette offre fournit une connexion personnelle aux personnes ne pouvant prendre d'abonnement ou ne disposant pas de leur propre logement. Très simple d'utilisation, elle permet également aux débutants de faire leurs premiers pas sur Internet et d'en découvrir les potentialités à moindre coût.

S'ÉQUIPER

Pouvoir s'équiper est le préalable à tout usage personnel des télécommunications. Emmaüs Connect travaille avec différents partenaires afin de proposer aux bénéficiaires du matériel de qualité à prix réduit.

Téléphones et smartphones

Une proportion non négligeable des personnes orientées vers le programme Connexions Solidaires n'a aucun accès à la téléphonie. Le premier objectif est de les équiper à moindre coût. Mais le matériel doit également s'adapter aux différents usages des bénéficiaires. Des appareils avec des caractéristiques « multimédia » (radio, lecteur de musique, appareil photo) permettent un accès à ces loisirs.

Pour certains bénéficiaires ne pouvant acquérir un ordinateur, un smartphone peut également être un moyen d'accéder à Internet.

Afin de proposer une gamme de téléphones variée aux bénéficiaires du programme Connexions Solidaires, Emmaüs Connect travaille avec des associations, comme les Ateliers du Bocage ou Solidura, ainsi que l'entreprise Huawei.

Ordinateurs reconditionnés

Avec l'intégration d'un volet Internet au sein du programme Connexions Solidaires s'est posée la question de l'équipement en ordinateurs. Emmaüs Connect travaille à Paris avec Ecodair, entreprise du champ de l'économie sociale et solidaire, spécialiste du reconditionnement de matériel informatique. L'enjeu consiste de nouveau à donner la possibilité d'accéder à un équipement de qualité à prix réduit : des ordinateurs portables sont proposés à partir de 140€, avec la possibilité de régler en plusieurs versements.

MAÎTRISER LES OFFRES ET LES OUTILS POUR GAGNER EN AUTONOMIE

L'accompagnement est le 3^e volet du programme : il n'y a pas d'intérêt à être équipé et accéder à une offre si l'on ne sait pas l'utiliser.

Un accompagnement personnalisé

Au cours du 1^{er} rendez-vous d'inscription, le **Conseiller réalise un bilan complet en matière de télécommunications** (usages, équipement, offre (s) utilisée(s), dépenses mensuelles moyennes, connaissances, etc) afin d'identifier les volets du programme les mieux adaptés aux besoins de la personne et lui proposer un accompagnement personnalisé.

Les conseillers restent disponibles tout au long du parcours de la personne inscrite. Par exemple, les personnes dans des situations délicates avec leur opérateur (litiges, risque d'impayé, dette accumulée), peuvent se faire accompagner dans leurs démarches. Des contacts privilégiés chez SFR, Orange, et Bouygues Telecom facilitent la « médiation » pour le traitement amiable d'impayés. Plus de 100 cas de ce type ont été traités en 2013 avec l'obtention de migrations ou résiliations sans frais, la mise en place d'échéanciers, ou l'annulation partielle de certaines dettes. **Au cours des 9 à 18 mois que dure l'accès aux offres Téléphonie ou Internet Solidaires, l'objectif est de transmettre un maximum de bons conseils sur la connaissance et la gestion des offres pour pérenniser l'impact du programme.** Les Conseillers dispensent aussi des bonnes pratiques et aident les usagers à utiliser leur matériel, appeler un service client, activer des options, etc.

Pour finir, dans le point d'accueil du 19^e arrondissement de Paris se tient une **permanence budgétaire hebdomadaire**, assurée par une bénévole spécialiste du sujet. Les dépenses liées aux télécommunications ont en effet un impact sur la gestion du budget dans son ensemble, et la question de la bancarisation se pose directement pour souscrire à une offre.

Des ateliers pédagogique pour progresser ensemble

En plus du suivi individuel, **Connexions Solidaires propose des sessions collectives.**

- ⇒ **L'atelier Découverte de l'informatique**, pour les personnes qui achètent un ordinateur. Cette initiation donne les bases élémentaires avant d'aller poursuivre une formation plus poussée chez un acteur spécialisé, comme les Espaces Publics Numériques.
- ⇒ **Les Permanences Connectées** sont à disposition des personnes qui ont des questions d'usage ou de maintenance de leur matériel.
- ⇒ **L'atelier Réussir ses démarches par téléphone**. Très interactif et basé sur les expériences des participants, il s'agit d'un partage de bonnes pratiques pour gérer ses appels sans stress, paramétrer son répondeur, laisser des messages, etc.
- ⇒ **L'atelier Triple Play Social**, mis en place en collaboration avec Paris Habitat, afin d'aider les locataires du bailleur social à bien utiliser l'offre incluse dans leur loyer et à comprendre les offres box standard par mois.

DES COLLABORATIONS ÉTROITES AVEC LES ACTEURS SOCIAUX

Sur chaque territoire, un important travail est réalisé pour créer des partenariats avec les structures sociales afin qu'elles puissent utiliser ce nouvel outil au service de l'accompagnement de leurs usagers. Au total, en 2013, plus de 600 travailleurs sociaux issus de 280 structures partenaires ont orienté des personnes vers le programme. Ce maillage territorial est déjà en cours dans toutes les villes où nous sommes installés. Des réunions d'information et des actions collectives sont régulièrement

Les partenaires travaillent auprès de publics variés : personnes en grande exclusion, demandeurs d'emploi, sortants de détention, migrants, familles en fragilité budgétaire, etc. **Quelle que soit la situation, les télécommunications peuvent être un formidable outil d'insertion.**

5 IMPACTS SOCIAUX PRINCIPAUX

1. Réduire le budget télécommunication et augmenter le reste à vivre
2. Faciliter l'insertion socio-professionnelle
3. Créer du lien social et lutter contre la grande exclusion
4. Faciliter le suivi des intervenants sociaux
5. Créer de l'emploi solidaire

« Les usagers que j'accompagne ont des factures de télécommunications très importantes, ne comprennent pas bien leur abonnement, leurs options... Connexions Solidaires est le premier partenaire qui apporte une réponse concrète et efficace à ces questions. Ils sont d'une aide précieuse et nous travaillons en proximité. Les personnes que je suis me font leurs retours sur les démarches menées avec Connexions Solidaires. Ainsi, il y a un bon suivi, une bonne coordination. Et puis, je remarque que les personnes gagnent rapidement en autonomie et en confiance. »

M. Faraut, Conseiller en économie sociale et familiale, partenaire Connexions Solidaires Grenoble

J'avais des difficultés,
aujourd'hui je suis plus libre



© DR

« Grâce à vous, j'ai un téléphone et je peux communiquer : vous m'avez libéré de mes problèmes ! Je vis seule et j'ai besoin de me sentir en sécurité. Surtout pour ma santé, je peux appeler le SAMU ou les pompiers moi-même. Avant, je demandais à mon frère ou ma voisine d'appeler pour moi mais j'avais toujours l'impression de déranger. Grâce à vous, je me débrouille seule et selon mes moyens ! »

**Kheira , 61 ans, inscrite à
Connexions Solidaires
Marseille**

Je n'avais pas de solution
durable à proposer aux
personnes que j'accompagne



© DR

« Je constate que l'utilisateur qui s'empare des technologies est plus à l'aise. S'il sait s'exprimer au téléphone, il pourra aussi mettre cette compétence au service d'une recherche d'emploi. Maintenir le lien avec la famille est essentiel pour que la personne ne sombre pas dans la dépression.. Enfin, je suis sensible à l'écoute que Connexions Solidaires a des problèmes que nous connaissons dans l'accompagnement. La proximité qu'ils entretiennent avec nous se transmet à l'utilisateur : celui-ci sent qu'il est orienté vers une structure où il sera bien reçu, écouté et compris. »

**Hermine Boissonnat
Assistante sociale en CHRS,
partenaire Connexions
Solidaires Paris**

Je souhaitais mettre mes compétences numériques au service des plus fragiles



© DR

« Ma mission consiste à aider les bénéficiaires dans la maîtrise de leur budget téléphonie. J'attire leur attention sur les risques de surcoûts liés aux appels à l'étranger, aux numéros spéciaux ou à l'utilisation d'Internet. Je suis aussi amené à gérer des dossiers compliqués de personnes aux revenus très modestes qui se retrouvent dans des situations d'endettement vis-à-vis de leur opérateur. Je garde de mes permanences des moments humains forts. Cette mission m'a permis de mesurer combien le téléphone peut être essentiel pour garder un lien avec ses proches et la société. Cette mission a été à la fois une source d'ouverture et une manière très concrète de me rendre utile. »

David, Chef de file activation fibre chez SFR, collaborateur citoyen Connexions Solidaires Paris

Je cherchais un métier au service de l'humain où je me sentrais utile



© DR

« Le Conseiller est le premier contact du bénéficiaire avec l'association. Nous avons donc un rôle important. Il faut le mettre à l'aise, bien l'accueillir, l'informer et trouver des solutions adaptées à sa situation. Je fais preuve d'écoute, de patience et de perspicacité pour apporter un diagnostic précis et une solution efficace. Je suis satisfait de mon travail lorsque la personne me remercie de lui avoir apporté un conseil utile qui va améliorer son quotidien et notamment ses démarches d'insertion ou soulager son budget. Car les personnes qui arrivent à nous sont souvent en grande précarité. Le sentiment de les avoir aidé me procure l'énergie et le courage pour continuer ma mission. »

Cheikh, Conseiller Connexions Solidaires Paris



Lancement Connexions Solidaires, Février 2013 /© Emmaüs Connect

SENSIBILISER ET INTERPELLER

Emmaüs Connect, grâce à son expérience de terrain depuis plusieurs années, **contribue à la rédaction de rapports, prend la parole lors de conférences, ou participe à des temps forts du secteur afin de mieux sensibiliser sur les réalités de l'exclusion numérique, et de proposer des solutions aux décideurs et acteurs du secteur :**

Organisation de conférences

Dans le cadre du Forum des Interconnectés, les **2 & 3 décembre 2013**, Emmaüs Connect a organisé un débat et un atelier autour de l'inclusion numérique :

Conférence « Le tout numérique : ascenseur ou rouleau compresseur pour les personnes en situation de fragilité ? »

Internet et le téléphone portable sont aujourd'hui des outils de vie quotidienne pour près de 80% de la population. Pour trouver un logement, chercher du travail, se connecter au site de différentes administrations ou rester en contact avec ses proches, ils sont aujourd'hui incontournables. Ainsi la précarité numérique accentue la précarité sociale et rend nécessaire sa prise en compte.

Intervenants : Jean-Pierre Quignaux, ADF, responsable de la mission Usages et Services numériques, innovation et aménagement numérique du territoire / Vincent Talvas, Directeur des Affaires publiques, Santé et Environnement SFR / Christine Balagué, Vice-Président du Conseil National du Numérique / Dominique Mentré, Président du Foyer Notre Dame des Sans Abris à Lyon

Atelier « E-inclusion : la coordination vertueuse des acteurs en Isère »

La réduction de la fracture numérique sociale est un défi de taille. Entre barrières tarifaires, difficultés d'équipement et nécessité d'un accompagnement de qualité dans le développement des usages des publics fragiles, peut-on agir efficacement et à moindre coût sur l'inclusion numérique des plus démunis ? L'exemple de l'Isère montrera comment Emmaüs Connect construit une solution qui mutualise les compétences des acteurs locaux.

Intervenants : Marie Favier, Directrice de Solidura / Claire Cotte, Déléguée départementale Isère pour le Secours Catholique / Cyrille-Frantz Honneger, Directeur des Relations régionales SFR Centre-Est / Marie-Automne Thépot, CCAS Grenoble

Contributions à des Rapports

En 2013, l'expérience et l'expertise d'Emmaüs Connect lui a permis de contribuer à plusieurs rapports à portée nationale:

[Rapport CNum](#) : « *Citoyens d'une société numérique: pour une nouvelle politique d'inclusion* » (nov 2013)

[Rapport de Claudie Lebreton](#) « *Les territoires numériques de la France de demain* »

La lettre de soutien de Fleur Pellerin

Ministre Déléguée en charge des PME, de l'Innovation et de l'Economie Numérique



MINISTÈRE DÉLÉGUÉ CHARGÉ DES PME, DE L'INNOVATION ET DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE

LA MINISTRE

Paris, le **27 MAI 2013**

Monsieur le Président,

Les télécommunications sont devenues une nécessité quotidienne pour l'insertion et l'autonomie des personnes. Que ce soit pour rester en contact avec ses proches, pour faire ses démarches, ou pour chercher un emploi ; être connecté est un prérequis. Le programme Connexions Solidaires, porté par l'association Emmaüs Connect, permet aux personnes en difficulté financière de bénéficier à prix modique d'un accès juste et durable aux télécommunications. Le programme est donc un outil complémentaire à ceux développés par l'Etat pour lutter contre cette nouvelle forme d'exclusion que peut être le numérique.

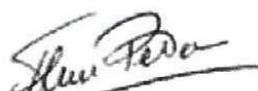
Connexions Solidaires a su démontrer son impact à Paris, et je tiens à saluer l'exemplarité de ce projet :

- d'une part parce qu'il est collaboratif, il associe le savoir-faire d'une association, à l'ancrage d'une collectivité locale et aux offres du secteur des télécoms. Cette approche apporte de vraies solutions, qui fonctionnent, tout en assurant le financement de l'action sociale ;
- d'autre part, parce que la réponse apportée à l'exclusion numérique n'est pas seulement matérielle, elle intègre une dimension forte d'accompagnement. Les bénéficiaires sont ainsi guidés pour devenir autonomes, c'est un point essentiel, signe de la réussite de la lutte contre l'exclusion.

La transition numérique est en marche et emporte la majorité d'entre nous. On ne peut se satisfaire que les plus fragiles en soient exclus. Face à l'enjeu grandissant de l'accès et l'usage des télécommunications dans cette société du « tout numérique », Emmaüs Connect apporte des solutions concrètes et efficaces.

C'est donc avec grand plaisir que j'ai participé au lancement du programme Connexions Solidaires en France, le 19 avril 2013 et que je souhaite vous réaffirmer mon soutien dans vos démarches auprès des élus pour mettre en place ce programme localement.

Je vous prie de croire, Monsieur le Président, à l'expression de ma considération distinguée.



Fleur PELLERIN



© Darnel Lindo

DES PARTENAIRES ENGAGÉS

SFR, PARTENAIRE STRATÉGIQUE ET HISTORIQUE DU PROJET



Depuis 2010, l'entreprise SFR est le partenaire stratégique du programme Connexions Solidaires, à travers un triple mécénat : financier, en nature, et en compétences.

En 2013, SFR et Emmaüs Connect ont signé une nouvelle convention de partenariat tri-annuelle, qui se décompose en :

Mécénat financier pour soutenir le développement du projet,

Mécénat en nature : En 2013, SFR a donné à Emmaüs Connect plus de 25 000 recharges mobiles et internet et 1 300 cartes SIM, distribuées par l'association à tarifs solidaires à ses bénéficiaires.

Mécénat de compétences : plus de 200 collaborateurs se sont investis, de manière ponctuelle ou continue (accueil et accompagnement des bénéficiaires, constitution d'une base de données ...), grâce au statut de « collaborateur citoyen » proposé par SFR à ses salariés.

Option Solidaire : En 2013, SFR est d'ailleurs allé plus loin dans son engagement : après l'entreprise elle-même et ses collaborateurs, SFR a décidé de proposer à ses clients de rejoindre l'aventure, en créant une « option solidaire ». Grâce à cette option sans engagement, 1€ par mois est facturé au client et intégralement reversé à Emmaüs Connect.

En 2013 déjà 3500 clients de SFR ont soutenu l'association, merci à vous !

Exemples de missions réalisées par les collaborateurs citoyens :

Mission 1 : LES ATELIERS CONNECTÉS, Mieux utiliser son Triple Play Social

Porté par: David Besnard et Alexandra Haistre (La Fibre, direction service client SFR), Tica Domenech-Romero (marketing)

Contenu: Sensibilisation in situ et ateliers collectifs pour les habitants de HLM ayant été équipés en triple-play-social (connexion à internet et ligne fixe entrante, pour 1€ par mois compris dans la quittance de loyer) :

- Comment utiliser mon offre
- Les points de vigilance quand je veux m'abonner à une offre classique

Réalisations: Plusieurs sessions organisées en 2013. Après le succès de ces sessions, Paris Habitat a décidé de financer Emmaüs Connect pour la réalisation de nouvelles sessions.

Alexandra, Responsable Coordination fibre et David, Responsable Programme fibre, au Service Client chez SFR

« Notre mission consiste à aider les bénéficiaires dans la maîtrise de leur offre. Nous les informons sur l'usage et les services de leur offre 'triple play social'. Et dans le cadre d'une éventuelle souscription à une offre payante, nous attirons leur attention sur les risques de surcoûts liés aux services payants (Vidéo à la Demande, ...), aux Numéros Spéciaux ou à l'utilisation d'Internet (contrôle parental). Nous gardons de nos premiers ateliers formation des moments humains forts. Cette mission nous permet de mesurer combien le téléphone et Internet peuvent être essentiels pour garder un lien avec ses proches et la société, et combien les offres des opérateurs peuvent parfois être opaques. Cette mission est à la fois une source d'ouverture et une manière très concrète de nous rendre utile. »

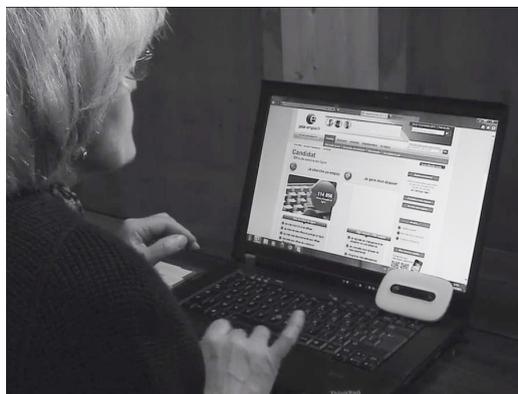
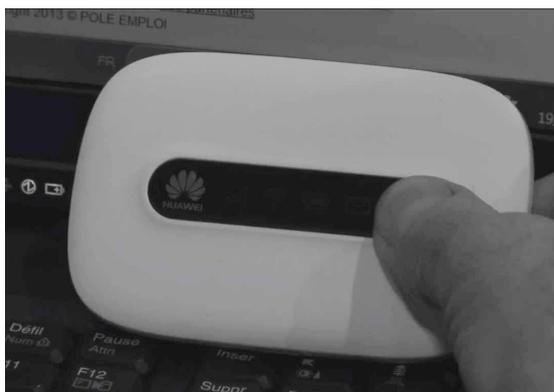
Mission 2 : FORMATION DES CONSEILLERS CONNEXIONS SOLIDAIRES : L'accueil et la satisfaction client

Porté par: Marina Leroux (service consommateurs SFR) et Eric Halvorsen (direction de la formation SFR)

Réalisation : Formation de 6 conseillers Connexions Solidaires sur la qualité de l'accueil client, la gestion de l'agressivité, de la file d'attente...

En 2013, la Fondation SFR a signé une convention tri-annuelle de soutien financier avec Emmaüs Connect, afin d'accompagner le déploiement de Connexions Solidaires en France. C'est aussi grâce à la Fondation SFR que le statut « collaborateur citoyen » est rendu possible.

© Emmaüs Connect



HUAWEI, NOUVEAU PARTENAIRE



En 2013, Emmaüs Connect a signé un nouveau partenariat avec le fabricant de matériels Huawei France. L'entreprise s'est engagée aux côtés de l'association à travers un soutien financier au programme, ainsi que du mécénat en nature via le don d'équipements, redistribués aux bénéficiaires de Connexions Solidaires à tarifs solidaires:

Des Web Trotters : des routeurs 3G, petits boîtiers blancs qui permettent à une personne de se connecter à internet via la 3G, en toute mobilité et/ou intimité ! Ce produit, combiné aux recharges internet données par SFR, permet aux personnes qui n'ont pas de logement, de se connecter tout de même, dans le lieu qui leur convient le mieux. Huawei joue donc un grand rôle dans le succès du programme « internet solidaire » qui a été expérimenté puis déployé par Connexions Solidaires en 2013.

Des téléphones portables haut de gamme : qui permettent aux personnes qui n'ont pas d'ordinateur d'accéder à une connexion internet mobile, et de pouvoir développer leurs usages. Ces téléphones ont eu un grand succès, et permettent de profiter de l'internet mobile pour développer ses usages (communication, accès à l'information), ou réduire ses dépenses (utilisation d'applications pour appeler à l'étranger).

Un grand merci à Huawei et ses équipes, qui nous ont permis en 2013 de faire le saut vers l'accès à internet pour plus de solidarité !

« Depuis que j'ai de nouveau accès à Internet, je me suis sentie revenir dans la vie "normale". Vous ne savez pas le bonheur que ça peut apporter de pouvoir enfin se connecter, comme tout le monde, à certains sites dont on vous a tant parlé. » Djamila, bénéficiaire Internet Solidaire

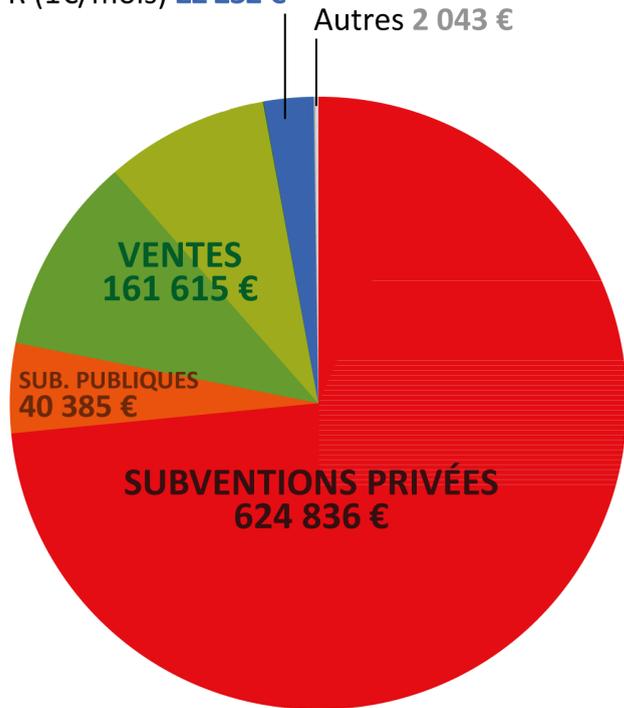
COMPTES ANNUELS 2013

1. COMPTE DE RÉSULTAT

a) Produits d'exploitation

Les recettes d'exploitation s'élèvent à **848 487 euros**. Les postes qui les composent sont les suivants :

Dons en numéraires :
Option solidaire des clients
SFR (1€/mois) **22 232 €**



Les ventes se découpent comme suit :

- Recharges téléphoniques **88 546 €**
- Téléphones, ordinateurs et internet **72 918 €**
- Kits **150 €**

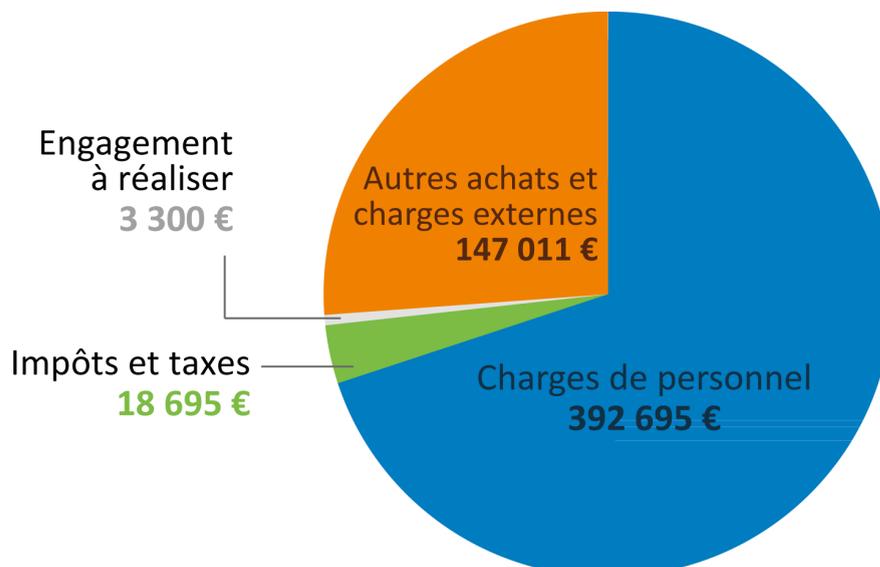
Origines des subventions publiques et privées :

- SFR, Fondation SFR, Huawei et autres
- Soutien, contrats aidés, sub. locales

Ces recettes sont principalement constituées des subventions privées (74%), du chiffre d'affaire recharges, des ventes de téléphones et accessoires (6%), des subventions publiques (5%). Le reste des produits d'exploitation étant constitué de diverses ventes et de dons.

b) Charges d'exploitation

Les charges d'exploitation se sont élevées à **565 726 €**. Les principaux postes de charges sont les suivants :



Par conséquent, le résultat d'exploitation est bénéficiaire de **282 761 €**. En ce premier exercice Emmaüs Connect a eu une gestion prudente de son budget afin de lancer l'association sur des appuis solides.

c) Contributions volontaires :

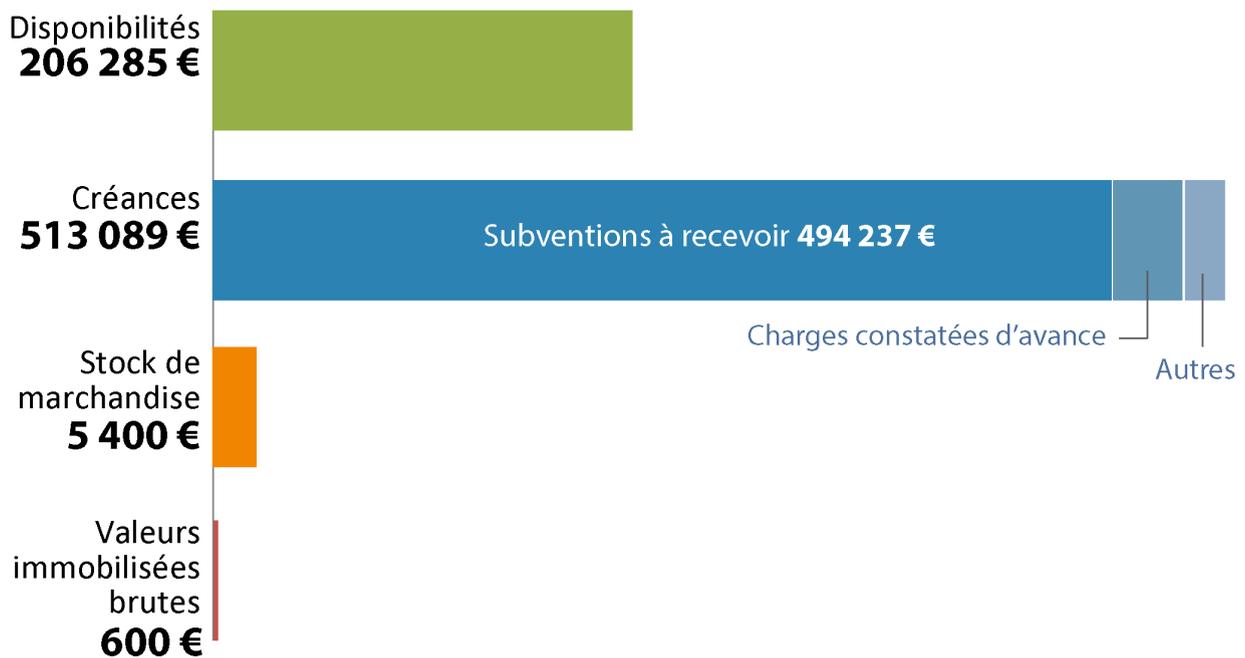
- Dons en nature : **195 000 €**. Les dons en nature sont principalement liés aux dons de recharges prépayées de SFR, ainsi qu'aux smartphones et webtrotters donnés par Huawei valorisés à leur prix de vente
- Bénévolat et mécénat de compétences : **17 000 €**. Cela correspond à la valorisation du mécénat de compétence Accenture pour la constitution de notre base de données (suivi des bénéficiaires, évaluation d'impact, outil de gestion) ainsi qu'au bénévolat de nos points d'accueil.

d) Résultat financier et résultat exceptionnel

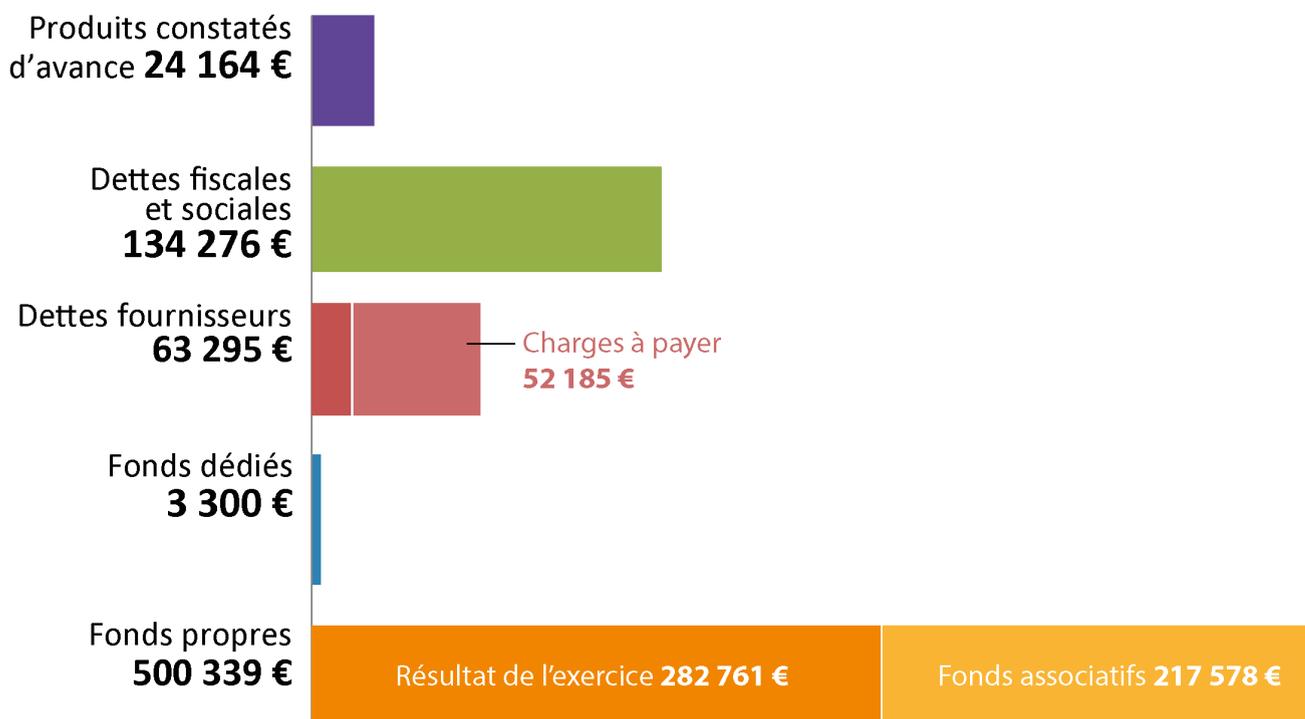
Le résultat financier et le résultat exceptionnel sont nuls sur l'exercice 2013.

2. BILAN

a) Actif



b) Passif



La téléphonie solidaire pour reconnecter les plus démunis

Emmaüs Connect ouvre son premier centre régional à Marseille

C'est une sorte de "double peine": tout coûte toujours plus cher, quand on est pauvre. Ainsi, quand les télécommunications représentent 4% du budget de la moyenne des Français, elles pesent jusqu'à 30% dans celui des plus démunis...



L'Ifac (Vincent Gaveriaux), Emmaüs Connect (Jean Deydier) et la Ville de Marseille (Daniel Sperling et Sylvie Carrega) s'engagent, grâce au mécénat solidaire de l'opérateur SFR.

"Avez-vous essayé de trouver un job sans portable? Qui pourrait se passer de son téléphone dans cette salle?" On sent que Jean Deydier, co-directeur d'Emmaüs Connect, a rôdé son discours au fils des ans.

solitaires", où les personnes reçoivent des conseils sur la façon la plus économe d'utiliser leur portable. Internet... "On est dans la logique de donner des outils pour que les gens s'aident eux-mêmes", précise Charles-Edouard Vincent...

au programme) et la Ville de Marseille, qui a mobilisé ses réseaux via notamment son CCAS, ont répondu avec enthousiasme au projet. "La lutte contre la fracture numérique est l'une de nos priorités, rappelle Daniel Sperling. On estime que 3 000 personnes à Marseille correspondent à la cible de Connexions solidaires".

tout", estime ainsi André Ansalidi, de la plateforme de services publiés de la vallée de l'Huveaune. Le premier centre régional dédié à l'opération fonctionne déjà depuis un mois au cours Julien; il a permis de recevoir une quarantaine de personnes et d'en faire entrer "de 20 à 25 dans le programme" soutenu par Fleur Pellerin, ministre en charge de l'Innovation et de l'Economie numérique.

Delphine TANGUY

Solidarité claire et Net

Emmaüs Connect. Cette jeune association permet aux personnes en grande précarité d'accéder à la téléphonie et à Internet.

Qu'ils ouvrent dans les services sociaux ou en associations, les professionnels de l'insertion le déplorent depuis quelques années. Les personnes en grande précarité ont vu se dresser de nouveaux obstacles pour accéder à l'emploi comme aux administrations.

sociale et solidaire de Plaine commune. « On travaille uniquement avec les structures de l'action sociale, services sociaux, associations, missions locales, etc., qui orientent vers nous les bénéficiaires, insiste Stéphanie Briatte (1). Nous sommes notamment un point de vente, avec des téléphones de 8 à 55 euros, et des cartes prépayées qui nous sont fournies par le groupe SFR. Nous les vendons trois à six fois moins cher. »

Autre partenaire, le groupe chinois Huawei fournit à la fois téléphones et Web trotters, des clés de connexion WiFi à Internet proposées à 15 euros, avec un crédit de 50 heures de navigation pour 5 euros. Autre précieux service, le conseil. « Nous aidons les gens à débroussailler les offres des fournisseurs, à comprendre leur facture. Nous sommes aussi une plateforme de médiation avec les trois grands opérateurs sur la problématique des impayés. » Installé dans les locaux de la Maison de la santé, bientôt transféré dans la Maison des seniors (lire page 5), Emmaüs Connect se cherche aujourd'hui un co-localaire. © M.L.

Mali: s.briatte@emmaus-connect.org (1) Première grande rencontre avec ces partenaires jeudi 12 décembre à 14 h à l'hôtel de ville.

ILS EN PARLENT

Date: 01/04/2013 Pays: FRANCE Pages: 02/04 Diagramme: FLOUETTE INITIATIVE Diffusion: 10 1644 Périodicité: Mensuel Surface: 22 %

L'Expansion



ENQUÊTE INITIATIVE

Business social Quand les grands groupes s'impliquent

Entreprises du CAC 40, ONG et pouvoirs publics développent des projets pilotes hybrides afin de toucher les plus démunis. Enquête sur quatre programmes innovants.

QUAND LA FACTURE de téléphone est arrivée dans sa boîte aux lettres, Michèle, une veuve de 65 ans aux très maigres revenus, en a eu le souffle coupé. « 500 euros, une somme énorme que j'étais incapable de régler! » Elle contacta aussitôt le service clients de l'opérateur, qui resta muet face à ses interrogations.



Sodexo. Depuis juillet 2012, les plus de 60 ans bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé n'ont qu'à déboursier 120 euros au maximum. Avant, le remboursement de la Sécurité sociale et de la mutuelle pour choisir des lunettes flambant neuves. Quant au constructeur automobile Renault, il développe, depuis juillet 2012, un partenariat avec Voiture & Co, le programme Mobilis, un réseau de garages solidaires qui assurent l'entretien, la réparation, mais aussi la location et la vente à prix coûtant.

Partir des besoins du client fragilisé Des programmes ont été lancés à la loupe par l'Action tant Entreprise et paysanne, créé par la chaîne du même nom à l'Ifac, en 2010. « Notre objectif est d'ar-

realistes, centres sociaux et, bien sûr, Croix-Rouge ». Ces structures reçoivent des bénéficiaires potentiels, leur présentent le programme et les inscrivent dans le fichier géré par Chèque Déjeuner. Ils reçoivent alors à leur domicile une proposition d'accompagnement nutritionnel, ainsi que des sortes de « bons nominatifs » qu'ils peuvent utiliser aux caisses des supermarchés partenaires.

« Comment toucher ces nouveaux publics sans les stigmatiser et sans utiliser les traditionnels outils du marketing de masse? » La question tarabuste François Rouvier, responsable du programme Mobilis. Chez Renault, elle se résout à la fois par le programme Malin, l'identification des bénéficiaires se révèle souvent d'une grande complexité. Il faut la nécessité de passer par des services sociaux. Exemple avec le programme Malin, outil d'accompagnement

Solidarité

Numérique et solidarité: le déploiement de Connexions solidaires en régions

Depuis 3 ans, Emmaüs Connect agit, en partenariat avec SFR, pour faire du numérique un levier d'insertion pour tous. Le succès de son programme Connexions solidaires à Paris amène aujourd'hui à se déployer en régions, comme en témoigne l'inauguration du point d'accueil de Marseille le 8 novembre dernier.

Le numérique a intégré notre société et constitue un outil incontournable dans nos vies quotidiennes, citoyennes, et professionnelles. Il est une opportunité mais aussi une nécessité, en particulier pour les publics fragiles, c'est pourquoi l'association Emmaüs Connect s'est fait pour offrir à plus de 10000 personnes en situation de précarité un levier de leur insertion, grâce à son dispositif Connexions solidaires. En 2013, Connexions solidaires a donc opéré un vrai changement de paradigme et son cœur de métier a été réorienté vers les besoins des acteurs locaux, sensibles à la capacité du programme à s'adapter aux contextes territoriaux. De nombreux élus ont déjà adopté le projet à Paris, Antony, Marseille, Grenoble, et maintenant Lyon et Saint-Denis, séduits par la démarche partenariale du projet qui combine les forces politiques publiques pour l'inclusion numérique. En premier lieu, la collectivité mobilise ses services et l'Action sociale pour identifier les publics bénéficiaires, et soutenir le lancement du programme (diagnostic, identification de locaux

adaptés). Les entreprises privées, à commencer par l'opérateur SFR, ont engagé depuis les débats en 2010, mettent leurs technologies et leurs compétences au service du projet. Au-delà du soutien financier, SFR met à disposition gratuitement les cartes prépayées (voix et data) et mobilise ses collaborateurs via le mécénat de compétences. Depuis 2013, les clients SFR peuvent également contribuer au programme grâce à l'option solidaire qui leur permet de verser 1 euro par mois à Emmaüs Connect. Emmaüs Connect, chef d'orchestre du programme, se joint ainsi aux acteurs du numérique et associatifs pour compléter les dispositifs existants. Enfin, et l'élément est fondamental, Connexions solidaires a construit un modèle économique qui ne rend pas au don de minutes, data, et de matériel des partenaires privés. « Nous avons adapté le modèle économique de

rien à faire aux activités numériques, jusqu'à ce que le coût de l'achat de produits numériques », explique le directeur d'Emmaüs Connect. « Cela nous permet d'injecter du pouvoir d'achat à des foyers qui ont des budgets très serrés. » Comme le précèdent les élus présents à l'inauguration du point d'accueil de Marseille le 8 novembre dernier, les temps de crise sont propices à innover vers de nouveaux modèles de collaboration, au service d'un projet à fort impact social. 0%

Questions à Enquête le combat contre la fracture numérique sociale entre-4 et dans la politique publique de votre municipalité? La fracture numérique sociale est une préoccupation de la Municipalité et du CCAS (Centre communal d'action sociale) de Saint-Denis. Face à la transformation profonde et la numérisation rapide de la société, l'accès et la maîtrise des usages sont nécessaires pour participer à la société et assurer l'égalité des citoyens en matière d'accès, d'emploi, d'accès à la connaissance, aux services publics ou à la mobilité. Connexions solidaires répond à cet enjeu social et la mairie de Saint-Denis soutient cette initiative

Parole d'inserti En quoi le programme vous a-t-il aidé? Je me suis inscrit chez Connexions solidaires, pour le téléphone d'abord, et puis je me suis mis à Internet il y a quelques mois. Alors que j'étais en contre d'haberge-

ment, après une période difficile, le téléphone m'était indispensable pour garder le contact avec mes proches et surtout mon assistante sociale. J'ai choisi les recharges prépayées proposées car elles me permettaient de gérer ma consommation à moindre coût. Aujourd'hui j'ai retrouvé un logement et je me suis concentré sur ma recherche d'emploi. Pour cela, Internet va m'être indispensable: les offres, les candidatures... aujourd'hui tout se passe en ligne! J'ai donc acheté chez Connexions solidaires un ordinateur d'occasion et grâce au Web Trotter je peux enfin me connecter de chez moi; je prépare mon permis de conduire en ligne et je peux me concentrer sur ma recherche d'emploi. 0%

Comment ce dispositif d'inscrit-il sur votre territoire? Une des dimensions appréciables du programme est son aspect collaboratif: il associe le savoir-faire d'une association à l'engagement d'une collectivité locale et aux offres des entreprises des télécommunications. Cette approche crée de la valeur pour tous les acteurs concernés au service des personnes démunies. 0%

Questions à HERMINE BOISSONNAT RESPONSABLERESSOURCES HUMAINES DES PEUPLES, CENTRE D'ACTION SOCIALE DE LA VILLE DE PARIS En quoi le programme Hermines-4-4 l'insertion de vos bénéficiaires? C'est un « coup de pouce » de 18 mois qui permet aux personnes de réduire leur budget télécommunications. Merci connectés, ils gagnent en autonomie dans leurs démarches d'insertion. Je constate que l'usage qu'il s'empare des technologies est plus à l'aise. S'il sait s'exprimer au téléphone, il pourra aussi mettre cette compétence au service d'une recherche de l'emploi, il maîtrise le lien avec la famille et est encouragé pour que la personne ne s'enferme pas dans la dépression.

Comment le travail des Connexions solidaires s'articule-t-il avec le vôtre? Il est très complémentaire et il crée des passerelles. Par exemple, aborder le budget télécommunications avec les usagers ouvre la discussion sur les autres postes de dépenses de manière plus douce. Sans ça, je suis sensible à l'écouter qu'il ont des problèmes que nous connaissons dans l'accompagnement. La proximité qu'il entretient avec nous se transmet à l'usager: celui-ci sent qu'il est entouré vers une structure où il sera bien reçu, écouté et compris. Enfin, cette proximité permet à Emmaüs Connect de faire remonter aux entreprises et pouvoirs publics les problématiques rencontrées afin de proposer des solutions adaptées. 0%

EN CONCLUSION



Après trois années d'expérimentation du programme "Téléphonie Solidaire" au sein du chantier d'insertion Emmaüs Défi, nous avons créé l'association Emmaüs Connect afin de répondre plus largement aux enjeux grandissants de l'inclusion numérique.

Une association qui s'appuie sur toutes les parties prenantes de la société:

Avec la signature d'une nouvelle convention de partenariat avec SFR, d'une convention de mécénat avec Huawei, le soutien de collectivités territoriales en Ile de France, Région Rhône-Alpes, PACA et dans le Nord, l'engagement de près de 283 organisations de l'action sociale, Emmaüs Connect a démontré en 2013 sa capacité à fédérer l'ensemble de son éco-système, pour un accès juste et durable aux technologies du numérique et le développement des usages des personnes en situation de fragilité.

En 2013, nous avons par ailleurs initié une démarche permettant à des associations tierces de porter notre programme dans le but d'en accélérer sa diffusion sur l'ensemble du territoire national. Ainsi, le PIMMS d'Antony, sur le territoire des Hauts-de-Seine, est la première association à déployer notre dispositif, avec l'appui de notre Direction des Operations (formation, mise à disposition d'outil de pilotage,...).

Un Lancement réussi :

La première grande réussite d'Emmaüs Connect est la constitution d'une belle équipe de salariés et de bénévoles. La qualité et l'engagement de nos vingt salariés et de nos trente bénévoles nous a permis de repousser un peu plus les limites de notre combat, et de tenir nos engagements vis-à-vis de nos bénéficiaires, partenaires et financeurs.

L'investissement très fort de notre équipe a également permis de transformer une expérimentation parisienne en un programme diffusé dans 6 villes en France, de développer de nouvelles activités (internet solidaire, permanences connectées, initiation à l'informatique, ateliers connectés...) pour faire du numérique un levier d'insertion, de contribuer à la réflexion politique et académique sur l'inclusion numérique...

Mais cette année nous a aussi ouvert les yeux sur l'ampleur de notre enjeu social, et sur l'urgence de changer le regard que l'on peut avoir sur l'accès aux télécommunications des personnes en situation de précarité. Bien loin d'être un luxe, le téléphone et internet sont des outils de plus en plus indispensables pour la survie, la vie, le quotidien et l'épanouissement des personnes.

C'est pourquoi Emmaüs Connect s'est lancé des défis ambitieux pour 2014, afin de ne surtout pas laisser sur le bord de la route les « déconnectés » :

- **Permettre l'accès au numérique pour les plus exclus** : en continuant à déployer le programme sur de nouveaux territoires notamment dans le Nord, en développant des services solidaires à destinations des jeunes (en zones rurales, sortant de prison, et en recherche d'emploi)
- **Renforcer les capacités des personnes grâce à leurs usages numériques** : en formalisant des parcours d'inclusion et en développant les services qui les complètent (ex : applications...)
- **En sensibilisant les décideurs pour les pousser à l'action** : grâce au développement de collaborations et l'organisation des premières « Assises des Connexions Solidaires » en 2014.

Jean DEYDIER,

Directeur d'Emmaüs Connect

LES POINTS D'ACCUEIL CONNEXIONS SOLIDAIRES EN FRANCE

ÎLE-DE-FRANCE

Paris Nord

Chez Emmaüs Défi
6 rue Archereau
75019 Paris
Tél. 06 28 11 41 96
Métro : Riquet
csparis@emmaus-connect.org

Paris Sud

Au Centre Social Maurice Noguès
5 avenue de la Porte de Vanves
75014 Paris
Tél. 07 77 07 20 39
Métro : Porte de Vanves
csparis@emmaus-connect.org

Saint-Denis

47 rue Jean Jaurès
93200 Saint-Denis
Tél. 06 25 30 37 34
Métro : Basilique de Saint-Denis
Tram : Cimetière de Saint-Denis
cssaintdenis@emmaus-connect.org

Antony, porté par le

Au PIMMS d'Antony
Place des Baconnets
92160 Antony
Tél. 01 55 59 84 13
RER B : Les Braconnets
telsol.pimmsantony@yahoo.fr

NORD-PAS-DE-CALAIS

Lille

Résidence Arouet
81 rue de Jemmapes
59800 Lille
Tel : 06 25 34 42 01
Métro : Rihour
cslille@emmaus-connect.org

RHÔNE-ALPES

Grenoble



À la Remise
29 rue du Général Ferrié
38100 Grenoble
Tél. 06 17 74 34 05
Bus : Foch-Ferrié
csgrenoble@emmaus-connect.org

Lyon



Au Foyer Notre Dame des Sans-Abri
20 rue Croix Barret
69007 Lyon
Tél. 06 27 25 39 51
Métro : Place Jean Jaurès
cslyon@emmaus-connect.org

PACA

Marseille

Au Centre Social Julien– Maison Pour Tous
33 Cours Julien
13006 Marseille
Tél. 06 11 92 11 69
Métro : Notre-Dame-du-Mont Cours Julien
csmarseille@emmaus-connect.org

7 POINTS D'ACCUEIL CONNEXIONS SOLIDAIRES EN FRANCE



Retrouvez toutes les informations : contacts, horaires sur :

www.connexions-solidaires.fr



Retrouvez notre actualité et toutes les informations pratiques sur :

www.connexions-solidaires.fr

Suivez nous sur :

www.facebook.com/connectemmaus

Twitter : @EmmausConnect