



Un programme conçu par



TEMOIGNAGES

Rester connecté : 1^{er} pas contre l'exclusion



Michel : gagner en autonomie dans sa recherche d'emploi

« Le téléphone et Internet sont indispensables à mes démarches administratives et à ma recherche d'emploi. En intérim, si une offre tombe à 8h du matin, à 9h elle doit être pourvue. Si l'employeur n'arrive pas à vous joindre, il propose l'offre à une autre personne. Il y a quelques mois, j'ai eu une période difficile où je logeais en centre d'hébergement. Le téléphone m'était indispensable pour garder le contact avec mes proches et surtout mon assistante sociale. 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. 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. La prochaine étape est de trouver un emploi. Pour cela, internet va m'être indispensable : les offres, les candidatures...aujourd'hui tout se passe en ligne ! De nos jours, on doit savoir se servir d'un ordinateur comme on doit savoir marcher, c'est normal ! »



Franky : lutter contre l'exclusion et se sentir en sécurité

« Il y a quelques temps, j'ai connu une période très difficile sans logement et sans emploi. Faute de téléphone, je me suis retrouvé dans des situations très difficiles où je ne pouvais ni joindre le 115, les urgences sociales, pour me mettre à l'abri ni chercher de travail, ni même me tenir au courant de la santé de mes parents. Sans téléphone, aucune démarche ne peut avancer, on reste à la rue, on reste sur le carreau. Mes périodes de galère m'ont appris la valeur de ce bidule : en 2013, un téléphone c'est vital. »



Khary : garder le lien avec la famille

« Le téléphone et Internet sont des outils formidables pour garder le lien avec mes proches. Avoir des nouvelles de sa famille du Sénégal, ça met du baume au cœur, ça donne de l'énergie pour aller travailler et pour s'en sortir. Avant j'allais au taxiphone mais j'avais des dépenses exorbitantes. Sans limitation de durée, vous ne voyez pas le temps passer. Et même si pour la famille on ne compte pas, avec mon petit salaire, il me fallait trouver une solution moins coûteuse. J'ai découvert les recharges Connexions Solidaires, ça m'a beaucoup aidé à réduire mon budget téléphonie. Et puis, on m'a parlé de Skype. Et là, je me suis dit que ce serait formidable si je pouvais apprendre à me servir d'un ordinateur. J'ai donc commencé à prendre des cours, à demander des conseils autour de moi. Même mon fils de 10 ans s'est mis à m'aider quand il rentre de l'école.

Aujourd'hui, je peux « skyper » avec ma famille. Ce n'est pas gratuit, mais c'est toujours moins cher qu'un billet d'avion pour le Sénégal. »



L'ASSOCIATION EMMAÜS CONNECT

Faire du numérique un levier d'insertion pour les personnes fragiles

1. LE CONSTAT : être connecté : de l'accès aux usages un enjeu social fondamental

Dans notre société connectée, **le numérique est un formidable levier d'insertion pour les personnes équipées, connectées et formées à ces outils** mais, à l'inverse, pour les personnes qui ne sont pas en mesure d'y accéder, le numérique constitue un facteur d'exclusion supplémentaire.



2. EMMAÜS CONNECT, UNE ASSOCIATION* DEDIEE À L'INCLUSION NUMERIQUE

Face à l'ampleur de l'enjeu social que constitue l'inclusion numérique des personnes en situation de précarité, Emmaüs Connect se donne pour mission de développer les potentialités du numérique au service de l'insertion de ces publics fragiles.

- En concevant des solutions innovantes
- En agissant sur le terrain (via des activités créatrices d'emplois)
- En faisant collaborer le secteur privé, public et associatif
- Et dans une recherche d'indépendance financière

*à but non lucratif

3. NOS MOYENS D'ACTION

A chacun son parcours, pour faire du numérique un levier de son insertion.

Afin de pouvoir garantir aux personnes en précarité des offres et services adaptés à leur niveau numérique et leurs besoins sociaux, Connexions Solidaires dessine **les parcours d'inclusion numérique au sein desquels** :

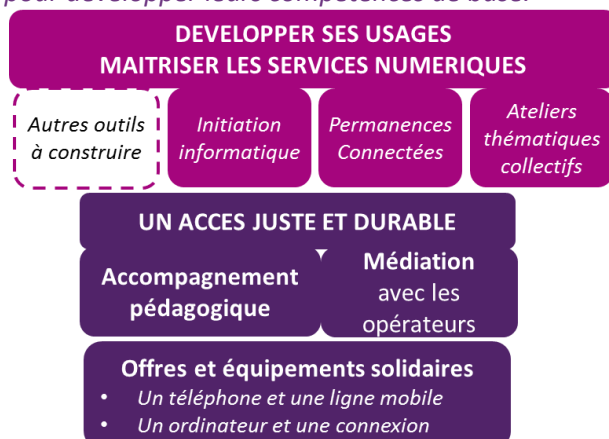
- **il porte un programme d'action en propre ou via des organisations tierces**
- **il anime les acteurs publics, privés et associatifs sur les territoires et leur donne les moyens d'agir.** Là où il n'existe pas encore de solution adaptée, **Connexions Solidaires développe des services numériques complémentaires de l'existant.**

Besoins sociaux	Accès	Compétences de base	Compétences intermédiaires - avancées	Services
Logement	Partiel <i>(ex: accès en cyber)</i>	Identité <i>(mail, messagerie vocale)</i>	Explorer	Sites
Consommation		→	→	→
Mobilité		→	→	Se connecter / consommer
Emploi	Personnel <i>(ex: accès via box)</i>	Utilisation basique du matériel <i>(mobile, pc)</i>	→	→
Education		→	S'organiser / optimiser	Réseaux et interfaces
Loisir		→	→	→
Lien social	Durable <i>(ex: maîtrise la relation au FAI)</i>	Navigation basique <i>(surfer, télécharger une appli..)</i>	Se protéger	Gaming
Citoyenneté		→	→	→
Santé		→	Créer	Objets connectés
Acteurs				

1 Porter un programme d'action auprès des publics fragiles pour lutter contre l'exclusion numérique sur les territoires

Connexions Solidaires favorise **un accès juste et durable au numérique pour les personnes en situation de précarité dans le cadre de leur insertion socio-professionnelle**

Dans les points d'accueil de *Paris, Saint Denis, Antony, Grenoble, Lyon, Marseille et Lille*, les bénéficiaires de Connexions Solidaires trouvent des *offres et équipements à tarifs solidaires* ainsi qu'un *accompagnement pédagogique et des services pour développer leurs compétences de base*.



② Animer les acteurs et leur donner les moyens de mettre en œuvre des parcours d'inclusion numérique sur leurs territoires

Connexions Solidaires apporte un soutien à l'action sociale, aux politiques et entreprises, en faveur de l'inclusion numérique par la construction d'outils à forte valeur ajoutée

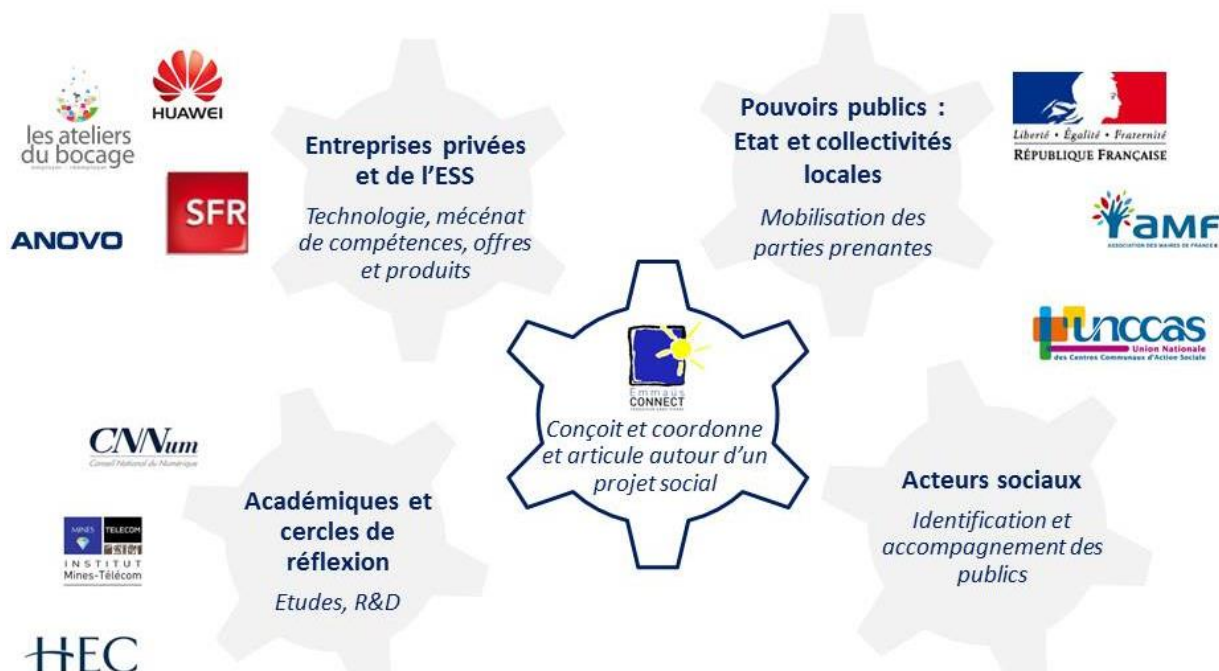
- **Veille sur l'inclusion numérique** : les bonnes pratiques et innovations inspirantes, veille en France et à l'international, livrable personnalisable selon les besoins
- **Plan territorial d'inclusion numérique** : diagnostic territorial, soutien à la construction de parcours de l'inclusion numérique des personnes en difficulté, formation des intervenants sociaux...
- **Etude en 2014** sur les outils numériques au service de **l'emploi des jeunes** et **développement d'un nouveau service numérique pour 2015**.

③ Sensibiliser et interpeller : construire notre vision au service d'une politique d'inclusion numérique nationale et européenne.

Fort de ses expériences enrichies de sa veille internationale, Emmaüs Connect développe une vision, des enseignements qu'elle souhaite partager auprès des acteurs influents sous forme d'études, de prises de paroles ou d'événements de sensibilisation, pour les pousser à l'action.

- **Evènement annuel Connexions Solidaires** (mi-novembre 2014)
- **Prises de paroles sur les événements tiers** : Assises de l'Admical, Forum des Interconnectés, Forum Convergences, Fondation Croix-Rouge, IMS-Entreprendre pour la Cité...
- **Contribution à des études** : « *Citoyens d'une société numérique: pour une nouvelle politique d'inclusion* », Conseil National du Numérique ; « *Les territoires numériques de la France de demain* », Claudie Lebreton...
- Publication de son **rapport d'impact social** (octobre 2014)

4. NOS MODALITÉS D'ACTION : intégrer des expertises complémentaires



UNE ÉQUIPE COMPÉTENTE ET ENGAGÉE

Mobiliser des talents et les animer autour d'un projet ambitieux est une force indéniable d'Emmaüs Connect, qui a construit depuis 2013 une équipe compétente et engagée.

DIRECTION & ADMINISTRATION



Jean DEYDIER
Directeur

Diplômé d'un MBA EM LYON, Jean Deydier a plus de 20 ans d'expérience dans le conseil et l'industrie du logiciel, notamment chez SAP. Entre 2007 et 2013, il a présidé l'association Emmaüs Défi ou il a participé à la création de plusieurs partenariats innovants entre l'association et de grandes entreprises. A l'origine du projet, Il dirige Emmaüs Connect.



Margault PHELIP
Directrice adjointe

Diplômée d'HEC en 2008, et après différentes expériences dans la solidarité internationale et le conseil, Margault Phelip a rejoint Emmaüs Défi en 2010, pour monter le projet « téléphonie solidaire » ; et créé Emmaüs Connect en 2013.



Avisheh AMIN
Assistante administrative

Après un master en Histoire, Avisheh Amin a travaillé dans le design industriel. En France depuis onze ans, elle a été assistante d'édition à l'UNESCO tout en étant engagée dans des associations humanitaires, avant de rejoindre l'équipe d'Emmaüs Connect.

DEVELOPPEMENT



Cécilia GERMAIN
Responsable développement

Diplômée d'HEC (Master Entrepreneurs), Cécilia Germain s'est investie dans le projet dès 2011 et a définitivement rejoint Emmaüs Connect en 2012 après une expérience dans un cabinet de conseil spécialisé dans les partenariats ONG - entreprise.



Pamela SANTA CRUZ
Chargée de développement continu

Diplômée d'un master en Sociologie, et d'un master en Conduite du changement à l'Université Paris Dauphine en 2013, Pamela Santa Cruz a travaillé au Chili pour le Ministère du Développement social (FOSIS) avant de rejoindre l'équipe d'Emmaüs Connect en 2013.



Sabrina FRANÇON
Chargée de veille stratégique

Après un Master en Affaires publiques à Science Po Paris et un master en Design studies à Harvard, Sabrina Françon a travaillé un an dans un laboratoire de recherches de Harvard en innovations sociales avant de rejoindre l'équipe d'Emmaüs Connect.

COMMUNICATION



Sophie DELILE
Chargée de communication
et levée de fonds

Diplômée de l'ICN Business School en 2007, Sophie Delile a mis ses compétences en communication et événementiel au service de grandes structures culturelles puis d'une ONG humanitaire internationale avant de rejoindre, en 2013, Emmaüs Connect.



Thomas LEBREUIL

Responsable des opérations

Diplômé d'HEC en 2009 avec une spécialisation en économie sociale et solidaire, Thomas Lebreuil a géré durant 2 ans le pôle opérationnel d'une start-up travaillant sur l'e-reputation, avant de rejoindre Emmaüs Connect en 2012.



Céline RAMOS

Relations partenaires et animation

Arrivée fin 2011 à Emmaüs Connect, Céline Ramos, suit en parallèle de sa mission d'animation du réseau de partenaires, un Master Travail social, action sociale et société au CNAM.



Mihaela CHIRCA

Chargée de développement local Paris

Après un diplôme d'ingénieur des Mines de Douai, Mihaela Chirca s'est dirigée vers les achats automobiles, pendant 7 ans. C'est après un master en Economie Solidaire à l'ICP qu'elle a rejoint Emmaüs Connect en 2013.



Pierre-Jacques OLIVIER

Chargé de développement local à Lyon

Après avoir occupé un poste de responsable informatique en vente à distance, Pierre-Jacques Olivier est parti un an au Cambodge en mission humanitaire. En 2012, après un Master management de l'insertion par l'économie sociale et solidaire il rejoint l'équipe d'Emmaüs Connect.



Marion VILACA

Chargée de développement local à Grenoble

Après un master en politiques sociales à Science Po Bordeaux, Marion VILACA A travaillé un an dans le domaine de la protection de l'enfance avant de rejoindre l'équipe d'Emmaüs Connect.



Magali PANTOBE

Chargée de développement local à Marseille

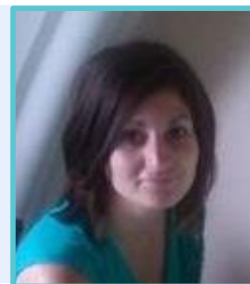
Diplômée de Sciences Po Aix, Magali Pantobe a mis ses compétences en management de projet et relations partenariales au service de projets associatifs de développement local et durable avant de rejoindre l'équipe d'Emmaüs Connect en 2013.



Stéphanie BRIATTE

Chargée de développement local à Saint-Denis

Après une formation dans le paramédical et le médicosocial à l'EHESS, Stéphanie Briatte a travaillé dans le développement et la coordination dans la santé publique avant de rejoindre l'équipe de Emmaüs Connect.



Aurélie BOULESTEIX

Chargée de développement local à Lille

Diplômée d'un Master en gestion des entreprises sanitaires et sociales de IAE de Lille, Aurélie Boulesteix a travaillé dans un Groupe d'Insertion par l'activité Economique en parallèle d'être présidente d'une structure de conseil.

Un relai médiatique fort et un soutien politique affirmé

Une visibilité forte et régulière du projet sur la scène médiatique

- Une visibilité à la **TV – radio**, et notamment:



- Des **articles** de fond et **interviews** dans la presse écrite généraliste et spécialisée, dont:



- Des témoignages remarquables lors de **conférences**



- Un cas d'école cité dans plusieurs **ouvrages**: « Grandes entreprises et entrepreneurs sociaux » *IMS et Ashoka* (juin 2011), *ANSA-AFUTT* (mai 2011), « Partenariats stratégiques ONG-Entreprises », *ORSE, FACTS Reports* (Février 2012)

Une capacité à mobiliser des personnalités et les media et lors des événements marquants

- Visite de **François Hollande** en décembre 2012
- Lancement d'Emmaüs Connect en présence de **Fleur Pellerin** en avril 2013

La lettre de soutien de Fleur Pellerin

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



MINISTÈRE DÉLÉGUÉ CHARGE 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

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 traits mûrs, a eu le souffle coupé. « 500 euros, une somme énorme que j'étais incapable de régler ! » Elle contacte aussitôt le service clients de l'opérateur, qui reste muet face à ses interrogations. « Heureusement, confie Michèle, l'assistante sociale m'a orientée vers Emmaüs Déf. » En partenariat avec SFR, cette association développe un programme de téléphonie solidaire. Depuis 2010, ce service propose aux personnes démunies par les travailleurs sociaux des tarifs « solidaires », mais aussi un accompagnement pédagogique dans l'utilisation des télécommunications. « Ils ont tout pris en main. En une heure et demie, ils ont réussi à régler la facture à 177 euros », raconte Michèle. Après, ils m'ont proposé une carte prépayée SFR sans engagement, à 20 % du prix habituel. » SFR et Emmaüs Déf main dans la main ? Cette alliance, a priori comme nature, est très tendue. Elle illustre la vague croissante de collaborations entre grandes entreprises, associations et pouvoirs publics. Alors que 100 000 enfants naissent chaque année dans des familles vivant au-dessous du seuil de pauvreté, Bédina et la Croix-Rouge ont lancé en 2011 le programme Malin, qui propose des réductions de 30 à 40 % sur des produits pour bébé et un accompagnement vers une bonne alimentation. Dans la santé, Fastil travaille, au sein de l'association Optique solidaire, avec plus de 500 opticiens, des ophtalmologistes, une quinzaine de mutuelles et cinq fabricants de montures français et

Sodexo. Depuis juillet 2012, les plus de 60 ans bénéficiaires de l'aide à l'acquisition d'une complémentaire santé n'ont qu'à débourser 120 euros au maximum (avant les remboursements de la Sécurité sociale et de la mutuelle) pour chausser des lunettes flambant neuves. Quant au constructeur automobile Renault, il développe, depuis juillet 2012, en partenariat avec Voiture & Co, le programme Mobiliz, 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 créés à la loupe par l'action tank Entreprise et pauvreté, créés par la chaire du même nom à HEC, en 2010. « Notre objectif est d'ar-

river à mettre au jour des stratégies qui concilient business et social en impliquant entreprise privée, organisme public et monde associatif », explique Martin Hirsch, coprésident de la chaire avec Emmanuel Faber, directeur général délégué de Danone. Reste que ce mariage à trois ne coule pas forcément de source. Des trahissements sont à surmonter et les obstacles ne manquent pas.

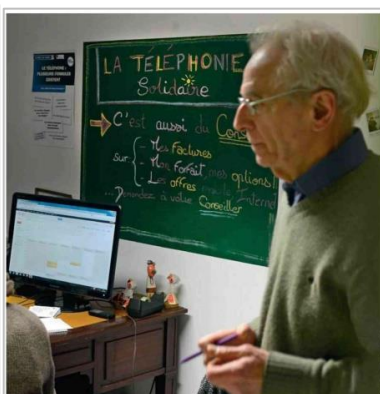
Habitués au mass market, ces grands groupes découvrent qu'ils doivent partir des besoins des clients fragilisés, et pas l'inverse. « Le bottom-up remplace le top-down », résume Olivia Verger-Lisicki, auteure de *Et les clients pauvres ? Quand les entreprises s'engagent* (Autrement). Exit le produit stigmatisant et low cost. « Les parents souhaitent donner à leur enfant des produits de marque ache-

EMMAÜS DÉFI
Le réseau de téléphonie solidaire du bric-à-brac Emmaüs Riquet, à Paris. L'opération a été réalisée en partenariat avec SFR, soutenue par la Région Île-de-France, la Caisse des Dépôts et la Mairie de Paris.

tés dans les circuits de distribution traditionnels », s'est entendu révoquer Emmanuel Vignaud, chef de projet Bédina pour le programme Malin. La jeune femme avait imaginé au départ des packagings de gros format vendus en épicerie solidaire. Elle a dû revoir sa copie. Au départ de l'aventure, l'identification des bénéficiaires se révèle souvent d'une grande complexité. D'où la nécessité de passer par des services sociaux. Exemple avec le programme Malin, qui cible essentiellement les bénéficiaires du RSA simple, soit 13 % de la population. « Comme la CAF et la Cnil ne veulent pas, pour l'instant, que nous utilisions leurs fichiers, de façon régulière, nous passons par d'autres circuits », explique Emmanuel Vignaud. Et d'ajouter : « PMI, crèches, maternités, pédiatres, médecins gé-

ralistes, centres sociaux et, bien sûr, Croix-Rouge ». Ces structures repèrent les bénéficiaires potentiels, leur présentent le programme et les inscrivent dans le fichier géré par Chèque-Relais. 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 taraude François Rouvier, responsable du programme Mobiliz chez Renault. Parmi les solutions à l'étude chez le constructeur : diffuser l'information via les relevés de La Poste, créer un numéro vert dédié aux problèmes de mobilité, travailler avec d'autres réseaux, comme les Pimms (Point d'Information Médiation Multiservices), qui facilitent l'utilisation des services publics.

Les événements ou forums sur le sujet se multiplient
Reste qu'il est souvent difficile de faire avancer au même tempo tous ces acteurs hétéroclites. Entre l'État local, le travailleur social, l'ONG et la grande entreprise, chacun a son agenda, son rythme, ses a priori et ses objectifs. Autant de grains de sable susceptibles de faire dérailler les projets. « Emmaüs Déf est un interprète entre le monde de l'action sociale et la grande entreprise », se félicite aujourd'hui Emmanuelle Pivin, responsable de la fondation SFR et de l'engagement citoyen. Chaque expérience locale étant unique, la duplication à grande échelle est difficile. « Le changement de braquet est un enjeu majeur. Sinon, toutes ces initiatives vont rester dans le halo de la philanthropie », pointe Jacques Berger, directeur de ▶



Le Monde

Un accès Internet pour les sans-abris

Démarches administratives en tout genre, loisirs, offres d'emplois, difficile aujourd'hui de ne pas souffrir d'exclusion sans accès à Internet. « Le droit à la connexion se doit aujourd'hui d'être au même rang que le droit à l'éducation ou à la santé », explique Margault Phelip, responsable du programme "connexions solidaires" chez Emmaüs connect, association qui fait partie du réseau Emmaüs fondé par l'abbé Pierre. Un programme qui permet aux sans-abris ou aux personnes qui connaissent des difficultés financières, de bénéficier d'Internet et du téléphone à bas prix. « Les personnes qui ne sont pas bancarisées ou qui n'ont pas de logement, ne peuvent pas aujourd'hui bénéficier d'Internet » Pour remédier à cela, l'association Emmaüs connect, avec le soutien de SFR, expérimente une nouvelle solution : un boîtier connecté, dans lequel sera insérée une carte sim et qui transformera le réseau 3G en wifi. « Avec notre offre, disponible en septembre, les personnes qui vivent dans les centres d'hébergements pourront accéder à la toile. » Le "crédit" Internet se rechargera à l'aide de cartes prépayées : deux tarifs seront proposés : 1 euro pour 500 Mo de données et 5 euros pour 2 Giga.

Avec cette clé, « les clients ne seront plus obligés d'aller aux MacDo pour se connecter », témoigne la responsable du programme. L'association a également passé des partenariats avec des entreprises recyclage pour proposer des ordinateurs portables à partir de 100 euros. Enfin elle proposera également d'accompagner les gens « à qui Internet fait peur » pour leur apprendre à maîtriser l'outil. Un dispositif soutenu par le ministre Fleur Pellerin : « On ne peut pas accepter que certains soient exclus du numérique, comme le permis de conduire cet accès change les perspectives de chacun ». Cet élargissement à l'Internet s'ajoute à l'offre de téléphonie solidaire, lancé en 2010 par Emmaüs défi - entreprise spécialisée dans l'insertion par le travail - avec le soutien de la ville de Paris, désormais étendue au niveau national. Le but est de permettre aux plus démunis d'accéder à la téléphonie mobile à tarif réduit, et les accompagner dans leurs dépenses.

Trois cartes prépayées, allant de 30 minutes de communications à l'illimité sont ainsi proposé à des tarifs allant de 2 euros 50 à treize euros. Une offre plus chère que celles proposées par les opérateurs "low-cost" mais qui ne cible pas le même public. « Leurs formules ne sont pas du tout comparables. Elles ne sont en général accessibles que par Internet et il est impossible d'y souscrire sans carte bancaire. Nous on s'adresse en partie aux plus démunis qui ne sont pas bancarisés et il y a en plus un véritable accompagnement, précise Mme Phelip. " SFR nous donne les cartes mais nous avons des frais et notre but est de responsabiliser la personne. tout rendre gratuit ne serait pas la solution », ajoute Inam, conseillère en téléphonie solidaire. Les bénéficiaires sont en effet encadrés par des intervenants (services sociaux, associations) qui les aident à réduire leurs dépenses de téléphonie, en s'occupant par exemple de la résolution des litiges avec les opérateurs. « Les personnes qui viennent nous voir n'ont parfois pas conscience du coût de leur consommation et ils vont parfois négliger certaines dépenses de santé pour payer leur abonnement.

Le budget moyen est de 100 euros ce qui est énorme pour une personne qui touche le RSA », témoigne Maud Joubert, conseillère en insertion sociale pour le logement, qui travaille en partenariat avec Emmaüs. Les bénéficiaires ont accès à ce programme pendant neuf mois renouvelable une fois, et sont ensuite redirigés vers une offre qui correspond à leurs besoins. En trois ans, plus de 2500 personnes ont ainsi bénéficié de plus de 27 000 heures de communication à tarif solidaire mais aussi d'un suivi régulier, auprès de travailleurs sociaux. Avec l'ouverture de 5 nouveaux points d'accueil dont Marseille, Saint-Denis et Grenoble, en plus des trois présents à Paris, Emmaüs et SFR espèrent aider 5 000 bénéficiaires en 2013. Puis 100 000 en 2015 lorsque le dispositif couvrira tout le territoire national.

Quentin Thomas.

http://www.lemonde.fr/economie/article/2013/04/19/un-acces-internet-pour-les-sans-abris_3163264_3234.html



PROGRAMME MOBILIZ. Renault développe, en partenariat avec Voiture & Co, un réseau de garages solidaires assurant l'entretien, la réparation, la vente et la location à prix coûtant, comme ici, dans un atelier du Garage Renault de Pantin Automobile.

L'action tank Entreprise et pauvreté. Preuve d'un besoin d'échanges sur les bonnes pratiques, les événements sur le sujet se multiplient. Un forum Ashoka européen de la coopération entre le social, le business et le public est prévu le 23 avril à Paris. Et la sixième édition du forum mondial Convergences 2015 se déroulera, également dans la capitale, du 17 au 19 septembre prochain.

Les entreprises pensent croissance à long terme
Mais, pour prendre de l'ampleur, toutes ces initiatives doivent surmonter trois écueils. Primo, « ces programmes ne peuvent vivre aujourd'hui sans une compression des marges à tous les niveaux de la chaîne de valeur », rappelle Jacques Berger. Secondo, pour être crédibles et légitimes, ces programmes doivent également être en mesure de prouver scientifiquement leur impact social. Le programme Malin l'a bien compris, et met en place une étude d'impact clinique d'un montant de

1,2 million d'euros sur trois ans. Cofinancée par des fonds publics, par le Fonds français pour l'alimentation et la santé (FFAS) et par l'Agence nationale de la recherche (ANR), cette étude va mesurer l'efficacité du programme sur la santé des enfants. Enfin, sur un marché français ultragénéralisé, ces expériences hybrides doivent pouvoir repousser les accablantes de vente à perte.

En attendant, tous ceux qui redoutaient que les grands groupes ne fassent de juteux profits sur le dos des plus pauvres peuvent manger leur chapeau. Car, ce jour, sur ces quatre programmes en France, aucune initiative n'est rentable, les entreprises ne gagnent pas d'argent, et en termes d'impact social, elles n'ont pas touché autant de bénéficiaires qu'elles en révélaient au départ. Pour autant, Martin Hirsch reste confiant : « Aucun projet n'est mort depuis son lancement. L'idée, maintenant, est de dépasser nos résultats. » Quant à Stéphane Roussel, le PDG de SFR,

14,1 %
C'EST LE POURCENTAGE DE PAUVRES parmi la population française en 2010, soit le plus haut niveau depuis 1997.

8,6
MILLIONS DE PERSONNES vivent au-dessous du seuil de pauvreté monétaire en France (964 euros par mois) en 2010. Source : Insee.

il y croit, puisqu'il promet jusqu'à 100 000 bénéficiaires d'ici à 2015, contre 2 500 actuellement. Mais gare à ne pas tomber dans le panneau ! A défaut d'être sonnantes et trebuchantes, les gains pour les entreprises sont bien réels. A l'heure de la RSE (responsabilité sociale des entreprises), ces projets nourrissent leur capital sympathie en interne. « C'est un gisement d'innovation frugale », constate Olivia Verger-Lisicki. En clair : faire plus avec moins dans un environnement contraint. Cela permet, par exemple, de réinventer la relation client. Afin de mieux comprendre les raisons qui conduisent à des « décrochages de paiement », SFR envoie des salariés de son service contentieux en immersion à Emmaüs Déf. « Nous expérimentons un processus de gestion amiable des impayés, une forme de médiation entre le client fragile et des opérateurs téléphoniques », explique Margault Phelip, d'Emmaüs Déf.

Enfin - et surtout - les entreprises pensent croissance à long terme. « Ce programme d'accès aux lunettes pour les dévotisés en France est un pilier. Quand nous aurons établi un modèle robuste, cela pourrait éventuellement inspirer d'autres projets pour l'Europe », estime Nicolas de Lambert, d'Esolair. Finalement, tout revient toujours au dieu Marché. Une récente enquête d'Ashoka réalisée avec Accenture le rappelle : les besoins sont gigantesques, dans la mesure où plus de 16 % des habitants de l'Union européenne vivent en situation de pauvreté. © ISABELLE HENRIETTE

la Croix

Le téléphone, enjeu vital pour les personnes sans domicile

La rareté des cabines téléphoniques est un vrai problème pour les personnes qui veulent joindre le 115.



Jean-Baptiste François
Jean-Claude commence à utiliser le téléphone pour autre chose que sa survie.

Conscient de l'urgence, l'association Emmaüs Connect leur propose depuis 2010 un « forfait solidaire » particulièrement attractif.

Depuis un an, Jean-Claude parcourt beaucoup moins de distance dans les rues de Paris. À 59 ans, cet ancien mineur de fond qui a passé l'hiver dernier à la rue se déplaçant pour toutes ses démarches. Maintenant, à la moindre question, il saisit son mobile acheté d'occasion il y a environ un an. « C'est tout de même plus facile pour appeler le 115. Autrement, il faut trouver une cabine téléphonique, mais il y a souvent la queue et beaucoup ne sont plus en état de marche », déplore-t-il.

Sans compter qu'Orange a en effet engagé un plan de retrait de ces cages de verre devenues trop coûteuses en entretien. À Paris, il ne devrait en rester que 40 d'ici à 2016 contre plus de 2 400 aujourd'hui, et la même logique risque fort de suivre dans le reste de la France.

Grâce à Emmaüs Connect, Jean-Claude n'a plus à s'en soucier. L'association, en partenariat avec SFR, lui propose l'équivalent de 45 € de communication pour 6 €. De quoi tenir trois mois. « Ce n'est pas mon premier portable, mais celui-là, je peux le garder: habituellement à la rue, dès qu'on ne peut plus payer le forfait, on vend tout », explique-t-il.

Mis à l'abri pour l'hiver dans le 13^e arrondissement par l'Armée du salut, Jean-Claude bénéficie du programme de retour progressif à l'emploi d'« Emmaüs Défi ». Au début, il n'avait que quelques heures de travail par semaine – il teste les appareils électriques récupérés puis vendus par l'association. Là, il est passé à vingt-six heures hebdomadaires pour 830 € par mois.

Son parcours d'insertion avançant, il commence à utiliser le téléphone pour autre chose que sa survie. « Quand je faisais la manche, je croisais souvent deux jeunes qui travaillent dans la restauration. Ils sont devenus des copains. Maintenant, c'est moi qui les appelle tous les matins pour m'assurer qu'ils sont bien réveillés pour retourner au boulot », explique-t-il.

Depuis son lancement en 2010, le programme de connexions solidaires d'Emmaüs s'est déployé à Paris, Grenoble, Lyon, Marseille et sera bientôt opérationnel à Lille. Il a profité à 3 900 personnes, 200 s'agissant de l'accès à Internet. Les bénéficiaires ne sont pas tous sans domicile. Certains sont simplement précaires. Mais 20 % d'entre eux ont obtenu leur premier mobile grâce à l'initiative.

une formation pour réussir ses démarches téléphoniques

Encore faut-il savoir s'en servir. Didier, 57 ans, vit en centre d'hébergement. Il a suivi la formation « Réussir ses démarches par téléphone », dispensée par l'association, et compris qu'il fallait éviter de rester sur l'attente téléphonique.

« Un jour, avec ma carte, j'avais gaspillé la totalité de mes unités pour joindre la CAF », raconte-t-il.

Nagib, réfugié afghan de 28 ans, a eu le même accompagnement, avec des coups de fil passés en temps réel sous le regard d'un coach. « Cela m'a aidé à mieux m'expliquer. La dernière fois que j'ai appelé Free, je m'en suis sorti tout seul », souligne-t-il fièrement.

JEAN-BAPTISTE FRANÇOIS

A Saint-Denis, être connecté « change la vie » des exclus

Blog Le Monde, 21 Mars 2014



Mohamed Salah dans la boutique Connexions solidaires à Saint-Denis (93)

Adriane reste en retrait avec son sourire timide. Puis tend son téléphone à la responsable de la boutique « Connexions solidaires » pour qu'elle active la carte prépayée qu'il vient d'acheter. « Si vous plaît », dit-il en mimant son incapacité à trouver les bonnes touches. Dans son blouson de cuir et son jean vieilli, ce travailleur roumain est pourtant un habitué du local ouvert par Emmaüs à Saint-Denis (Seine-Saint-Denis) en janvier.

Adriane vit dans une baraque de chantier à La Plaine, depuis qu'il a perdu ses papiers. « Logé » par un entrepreneur qui a ainsi un maçon disponible et corvéable. « On l'accompagne pour qu'il refasse son passeport et puisse être enfin payé », explique Stéphanie Briatte, responsable de l'antenne du programme Emmaüs Connect.

Ce père de famille de trente-huit ans est venu la première fois avec un portable tout cabossé, inutilisable, raconte la jeune femme. Pour 8 euros, il en a acquis un tout neuf. Dans le quotidien de ce travailleur clandestin, le téléphone est un instrument de survie qui lui permet de rester joignable quand un chantier a besoin de lui. C'est aussi le seul lien avec ses enfants restés en Roumanie. Sa recharge lui coûte 2,5 euros par mois au lieu des 10 euros pour une semaine réclamés dans le commerce. « Il voulait avoir de la musique roumaine, je l'ai aidé à télécharger. Il était en larmes quand il a entendu sa première chanson », se souvient M^{me} Briatte.

Des téléphones pour les très pauvres

Adriane est l'une des quelque 130 personnes déjà accueillies et aidées par cette boutique solidaire installée sous les arcades de la rue Jean-Jaures, à deux pas de la basilique de Saint-Denis. Avec le soutien de la municipalité et de SFR, qui a récemment emménagé sur la commune, la boutique offre téléphones, modems, forfaits Internet, ordinateurs à des prix accessibles aux très pauvres : « Ne pas être joignable ou ne pas être connecté à Internet est un vrai handicap pour s'insérer. On veut donner aux exclus l'accès à tous ces outils », explique la responsable. Ils sont pléthore dans cette banlieue populaire.

Jeunes à la rue en couple familiale, couples hébergés au 115, familles aux RSA, chômeurs dont le téléphone a été coupé... Les situations sociales que voit défiler la boutique sont nombreuses. Avec très souvent une dette qui s'est accumulée auprès d'un opérateur. Emmaüs a mis en place une plateforme avec trois compagnies (Orange, SFR et Bouygues) pour négocier une solution de désendettement. Sarah a vu ainsi sa note grimper jusqu'à 547 euros depuis qu'elle vit seule, sans emploi et jongle avec ses dettes de loyer et d'électricité. L'association a pu la faire baisser à 40 euros et alléger les angoisses de la quadragénaire.

Le Parisien

Emmaüs aide aussi les exclus du numérique

Saint-Denis a ouvert hier un espace Connexions solidaires. Emmaüs y aide les populations fragiles privées de mobile ou d'accès Internet.

« On n'était comme des aveugles, ça nous a ouvert les yeux », s'émervaille Mohamed Salah. Ce chômeur de 51 ans fait partie des premiers bénéficiaires du programme Connexions solidaires à Saint-Denis, lancé par Emmaüs Connect. Cette association a inauguré hier son local, situé à deux pas de la basilique. Avec le soutien de SFR et de la ville de Saint-Denis, elle accueille depuis fin 2013 une centaine de personnes en situation d'exclusion ou en difficultés financières pour leur proposer des accès à Internet et à la téléphonie mobile à des tarifs préférentiels, ainsi que des formations aux télécoms.

« Sans l'informatique, aujourd'hui, on est comme illettré », confirme Mohamed Salah. Grâce à Emmaüs, on a maintenant Internet à la maison. Plus besoin de payer cher un cyber-café, ou de faire la queue à la médiathèque. Cela nous a changé la vie ! »

« J'ai appris à me servir d'Internet, de

Google et de Skype »

Malika

Ce père de trois enfants a été orienté vers Connexions solidaires par la Maison de l'emploi de Saint-Denis. Il a depuis pu s'équiper à moindre coût : un ordinateur avec webcam pour 160 €, un appareil Wi-Fi pour 15 €, un forfait Internet de 5 € pour 50 heures de connexion, et une recharge de téléphonie mobile à 6 € pour quatre-vingt-dix minutes par mois pendant trois mois, avec appels illimités le soir et le week-end.

Ces tarifs solidaires sont, pour les exclus, une nécessité pour remettre le pied à l'étrier. « Des chômeurs racontent parfois des offres d'emploi car ils n'ont plus de numéro de téléphone, n'ayant pas renouvelé leur carte prépayée. D'autres sont dans des situations de fragilité budgétaire et ont besoin de conseils sur leur facture. Nous avons pour cela une plateforme de médiation avec les trois opérateurs », précise Stéphanie Briatte, responsable du nouvel accueil de Saint-Denis. Connexions solidaires propose aussi des formations pour utiliser In-

ternet, ou tout simplement pour laisser un message téléphonique à des employeurs potentiels. « J'ai appris à me servir d'Internet, de Google et de Skype, sourit Malika. J'ai pu me renseigner pour trouver un travail dans les centres de loisirs. »

L'espace ouvert à Saint-Denis est une première dans le département. Deux autres existent déjà à Paris, un à Antony (Hauts-de-Seine), et trois à Marseille, Grenoble et Lyon. Car la fracture sociale est aussi numérique. « Le développement des usages numériques est devenu un levier prioritaire de l'insertion des personnes en difficulté », explique Jean Deydier, directeur d'Emmaüs Connect. Selon un rapport publié en 2011 par le Centre d'analyse stratégique, 57 % des Français ayant des revenus inférieurs à 900 € par mois ne sont pas équipés d'Internet à domicile (contre 25 % des Français en moyenne), et 26 % n'ont pas de téléphone mobile (15 % de moyenne nationale).

JEAN-GABRIEL BONTINCK

*Connexions solidaires, 47, rue Jean-Jaures à Saint-Denis. Renseignements au 06.25.30.37.34.

LES MEDIAS EN PARLENT

2010

01/09/2010	Le Figaro Economie	SFR et Emmaüs lancent le téléphone mobile solidaire
01/09/2010	Le Monde	On ne téléphone plus à tort et à travers grâce à Emmaüs
01/09/2010	France Soir	Téléphones portables pour tous
01/09/2010	Les Echos	Des téléphones solidaires
01/09/2010	La Croix	Emmaüs propose une offre mobile pour les plus démunis
01/09/2010	Direct Matin	Emmaüs à l'appel
01/09/2010	Le Parisien aujourd'hui en France	Le portable, un outil de lutte contre la précarité
14/09/2010	France bleu	Un point sur l'information
14/09/2010	RTL	Emission RTL Soir 18h
14/09/2010	France 3	France 3 Paris Ile de France 12/13
14/09/2010	Le Figaro	Emmaüs invente le téléphone mobile social
15/09/2010	France inter	Le journal de 9h
15/09/2010	France Info	France info journal, 9h
15/09/2010	Les mobiles	Une offre de téléphonie mobile solidaire via SFR
16/09/2010	ITR mobiles	Emmaüs se lance dans la téléphonie
16/09/2010	Youphil	Emmaüs s'investit dans la téléphonie solidaire
16/09/2010	01net	Emmaüs et SFR lancent une offre mobile solidaire
17/09/2010	Minutebuzz	Emmaüs lance le téléphone portable pour les plus démunis
18/09/2010	Europe 1	Europe 1 week-end, 07h23

2011

11/04/2011	La Gazette	A Paris, des factures allégées grâce à la téléphonie solidaire
02/05/2011	Le Monde-emploi	« Le Monde Economie » : « De nouvelles alliances pour réduire la pauvreté » dans le cadre du forum Convergences
03/05/2011	Le Monde Economie	Jardin de la voie romaine, Crésus, Emmaüs Défi : trois nominés pour le prix Convergences France
06/09/2011	Durablement(s) (UNCCAS)	SFR ET EMMAUS DEFI : UN PARTENARIAT INNOVANT POUR AGIR CONTRE LA PAUVRETE A PARIS

2013

19/04/2013	Le Monde Economie	Un accès Internet pour les sans-abris
19/04/2013	20 minutes	Lancement de Connexions Solidaires pour lutter contre la fracture numérique
19/04/2013	AFP	Emmaüs lance un programme national contre la fracture numérique
19/04/2013	Free	Un accès Internet pour les sans-abris
19/04/2013	Le Monde	Un accès Internet pour les sans-abris
19/04/2013	L'ENTREPRISE	Emmaüs a dévoilé vendredi à Paris son programme "Connexions solidaires" pour faciliter l'accès des personnes les
19/04/2013	Numérama	Emmaüs et SFR proposent un accès à internet aux sans logis
19/04/2013	RTL : LE CHOIX D'YVES CALVI	Charles-Edouard lance aujourd'hui en présence de Fleur Pellerin une nouvelle branche d' Emmaüs, Emmaüs Conn
19/04/2013	Yahoo	Lancement de Connexions Solidaires pour lutter contre la fracture numérique
19/04/2013	Zonebourse	Ministry of Industrial Recovery of the French Repu : Fleur PELLERIN soutient le lancement d'Emmaüs Connect, en a
20/04/2013	Direct Gestion	LANCEMENT DE L'INITIATIVE EMMAÜS CONNECT, DÉDIÉE AUX PROJETS DE CONNEXIONS SOLIDAIRES, AU TÉLÉPHO
20/04/2013	e-Alsace	Non à la fracture numérique
20/04/2013	Jean-Marc Morandini	Emmaüs lance un programme national contre la fracture numérique
21/04/2013	La Croix	Emmaüs généralise sa « téléphonie solidaire »
22/04/2013	Decision-achats	La Téléphonie Solidaire d'Emmaüs Défi s'étend à Internet
22/04/2013	DegroupNews	Emmaüs apporte Internet aux sans-abris
22/04/2013	La Gazette	Inclusion numérique : Emmaüs dévoile son programme « Connexions solidaires
22/04/2013	Le journal du net	Emmaus lance "Connexions Solidaires" pour connecter les sans-abris
22/04/2013	L'informaticien	SFR et Emmaüs lancent l'Internet pour tous, même les sans-abris
23/04/2013	France Info	Charles Edouard Vincent, directeur Emmaüs Défi, qui lance un forfait mobile et internet à prix réduit
23/04/2013	France Mobiles	Titel
26/04/2013	ASH	Emmaüs Connect s'attelle à la réduction de la fracture numérique
12/05/2013	Le nouvel observateur	La machine à appauvrir
03/08/2013	La Croix	Avec « Connexions solidaires », Emmaüs veut lutter contre la fracture numérique
09/09/2013	La Croix	Ces salariés qui donnent du cœur à leur entreprise

08/11/2013	Lorraine numérique	Rester en connexion avec Emmaüs Connect	
09/11/2013	La Marseillaise	Les démunis raccordés	
Automne 2013	Respect Mag	Diversité 2.0 : les deux facettes du web	
09/11/2013	La Provence	La téléphonie solidaire pour reconnecter les plus démunis	
12/11/2013	Le lettre de l'audiovisuel	Marseille aide les plus démunis à rester connectés	
20/11/2013	L'hémicycle	Numérique et solidarité : le déploiement de Connexions Solidaires en région	
01/12/2013	www.unml.info	Rencontre Emmaüs-connect : " favoriser l'inclusion numérique des plus démunis"	
09/12/2013	Le progrès	La téléphonie à bas prix avec "Connexions Solidaires"	
11/12/2013	JSD	Solidarité clair et Net	
17/12/2013	20 minutes Grenoble	Le numérique contre l'exclusion	
17/12/2013	France bleu Isère	Pour que personne ne soit exclu du numérique	
18/12/2013	Le Dauphiné libéré		
19/12/2013	TV	France 3 Alpes	19e minute : inauguration Grenoble
2014			
05/01/2014	podcast	Histoire d'Egalité (France Info)	Internet nouvel outil contre l'exclusion
05/01/2014	podcast	Histoire d'Egalité (France info)	Internet nouvel outil contre l'exclusion
17/01/2014	podcast	RTL	
27/01/2014	presse	La Croix	Le téléphone, enjeux vital pour les personnes sans domicile
31/01/2014	presse	Les Echos	Un coup de pouce pour rester connecté...
01/02/2014	podcast	Phare FM "ITW Solidarité"	Emmaüs Connect
01/02/2014	presse	Lyon citoyen	Connexions Solidaires
14/02/2014	site internet	ARCEP	Interview de Jean et Magali
01/03/2014	presse	Les nouvelles de Grenoble	Accès au numérique : personne sur la touche !
04/03/2014	site internet	Boursier.com	SFR : Connexions Solidaires ouvre à Saint-Denis
05/03/2014	presse	Le Parisien	Emmaüs aide aussi les exclus du numérique
06/03/2014	site internet	Plaine Commune	Connexions Solidaires s'installe à Saint-Denis
24/03/2014	site internet	Le Monde	A Saint-denis, être "connecté" change la vie des exclus
31/03/2014	site internet	Mairie-conseils	Exclusion numérique : des villes, comme Marseille, s'engagent avec Emmaüs
Mars/Avril 2014	revue en ligne	Metroscope	SOLiDaRité cONnEXiOnS SOLiDaIRES, LE FIL DE L'InSERTiOn
Printemps 2014	presse	Journal région Rhône Alpes	Emmaüs réduit la fracture numérique
Printemps 2014	presse	Visages d'agglomération	Des connexions solidaires et utiles
10/04/2014	presse	Ciné Télé Le nouvel Observateur	La guerre contre l'exclusion
11/04/2014	presse	La Croix	Charles-Edouard Vincent, le patron qui donne du travail aux sans-abris
05/05/2014	site internet	Aulnay libre	Connexions solidaires à Saint-Denis vient en aide aux exclus du numérique

Suivez notre actualité:

Site web

www.connexions-solidaires.fr



Facebook

www.facebook.com/connectemmaus



Twitter

[@EmmausConnect](https://twitter.com/EmmausConnect)



Contact : Sophie Delile, sdelile@emmaus-connect.org 06 23 32 44 64

www.connexions-solidaires.fr