

# Rapport d'activité 2019



# Le numérique, ressource de première nécessité

**Contrairement à ce que l'on pourrait croire, la précarité numérique ne faiblit pas et l'urgence s'accroît.** A trois ans de l'objectif d'une administration 100% dématérialisée, 24% des citoyens ne savent pas trouver la moindre information en ligne (INSEE 2019). Comment pouvons nous demander aux personnes de passer par le numérique pour accéder aux services de l'Etat sans leur en garantir l'accès ? sans en faire un droit ? le numérique est une ressource de première nécessité, ce n'est plus un choix.

Malgré une prise de conscience collective, l'enjeu reste de taille et beaucoup de territoires, notamment les zones rurales qui sont également les plus touchées par cette fracture, sont dépourvus de solutions d'accompagnement.

En 2019 nous nous sommes préparés au passage à l'échelle pour agir plus et agir mieux. Notre ambition est de mutualiser nos forces et d'encourager l'émergence de solutions de proximité en permettant aux citoyens et aux structures de l'action sociale de se saisir de nos savoir-faire pour aider les personnes qu'elles accompagnent sur l'ensemble

des problématiques liées au numérique : la connexion, l'équipement et l'accompagnement aux usages du numérique.

L'année écoulée nous a permis de continuer à progresser sur ce chemin avec le développement de nos outils d'essaimage, l'augmentation très nette du nombre de formations aux professionnels, l'accélération du bénévolat, le renforcement de nos équipes et le renouvellement de la gouvernance de l'association.

2020 sera l'année de la collaboration inter-associations, de l'exploration de nouveaux territoires et de la co-construction avec les bénévoles pour penser les services de demain.



**Charlotte Bougenaux,  
Marie Cohen-Skalli,**  
Directrices

# Sommaire

## 01

### Connaître Emmaüs Connect

Notre mission | 3 types d'action | Nos services | Nos publics | Témoignages |  
Notre implantation | Gouvernance | L'équipe

## 02

### Douze mois d'action

Bilan de l'activité | Temps forts | Nouveaux parcours | Formation professionnelle |  
Essaimage | Campagne Twitter | Recrutement bénévole | Communication |  
Projets des territoires

## 03

### Bilan financier

Les chiffres de l'année 2019

## 04

### Partenariats clés

Efforts de collecte | Collaboration avec SFR | Mécénats de  
compétences | Tous nos partenaires

## 05

### Objectif 2020

Essaimage | Parcours bénévole | Sensibiliser les nouveaux élus



# 01

## **Connaître Emmaüs Connect**

# Notre mission

**Emmaüs Connect lutte contre l'exclusion numérique des plus fragiles dans une société en voie de dématérialisation.**

La dématérialisation s'accélère et impacte toutes les pratiques du quotidien : renouveler ses papiers d'identité, chercher un logement, accéder à ses droits sociaux, faire un virement bancaire ou même trouver un emploi... bien souvent, tout cela n'est plus possible sans internet.

**24% de Français n'ont pas été en mesure de trouver la moindre information en ligne en 2019.** (Source Insee)

La transition numérique crée donc une société à plusieurs vitesses : vecteur de progrès et de pouvoir d'agir pour les 60% de Français qui maîtrisent ces codes, internet est

devenu un facteur de marginalisation sociale pour les personnes qui en sont exclues.

Cette urgence sociale inédite génère de nouvelles formes de solidarité : société civile, associations, acteurs sociaux, gouvernement, entreprises, médias, chacun à son échelle a un rôle clé à jouer pour faire reculer l'exclusion numérique.

Contrairement aux idées reçues, les visages de cette exclusion sont multiples et Emmaüs Connect s'est donné pour mission d'accompagner les **plus fragiles** : jeunes en insertion, migrants, seniors précaires, personnes sans domicile, sans diplôme ou sans formation.



# 3 types d'action



## Donner accès aux outils numériques

Dans le cadre de notre partenariat fondateur avec SFR, nous proposons aux personnes en difficulté des **cartes prépayées téléphonie/internet à prix solidaire**. Nous vendons également des **téléphones, smartphones, tablettes et ordinateurs à petit prix** en fonction des résultats de nos collectes.

Enfin, nous proposons du conseil pour choisir un forfait et de la médiation en cas de conflit avec un opérateur.



## Accompagner vers des compétences numériques minimum

Nos ateliers et permanences connectées permettent d'acquérir un bagage numérique minimum : **prise en main d'un ordinateur ou d'un smartphone, navigation sur internet ou utilisation d'une boîte mail** par exemple.

Nous proposons aussi aux structures partenaires qui le souhaitent des parcours spécifiques de 32h pour aller plus loin dans la mise en capacité de leurs publics.



## Former les aidants professionnels

A travers notre organisme de formation, nous **aidons les professionnels du secteur social à répondre à la hausse considérable des besoins numériques des personnes fragiles**.

Nous avons ainsi formé plus de 3 000 professionnels du secteur social aux techniques d'inclusion numérique, afin de les aider à agir directement auprès de leurs publics.

# Nos services en point d'accueil



## Ateliers d'initiation

En petit groupe et en quelques heures, pour acquérir des connaissances essentielles.



## Permanences connectées

Un conseiller répond à la problématique précise d'un bénéficiaire, en tête-à-tête.



## Parcours vers l'autonomie

Accompagner les structures qui le souhaitent sur des parcours d'apprentissage sur-mesure.



## Vente Solidaire

Fournir à prix solidaire des moyens de connexion (recharges, cartes SIM) et du matériel (ordinateurs, smartphones, tablettes...).



## Conseil

Nous proposons du conseil sur des offres de forfait pour les personnes bancarisées.

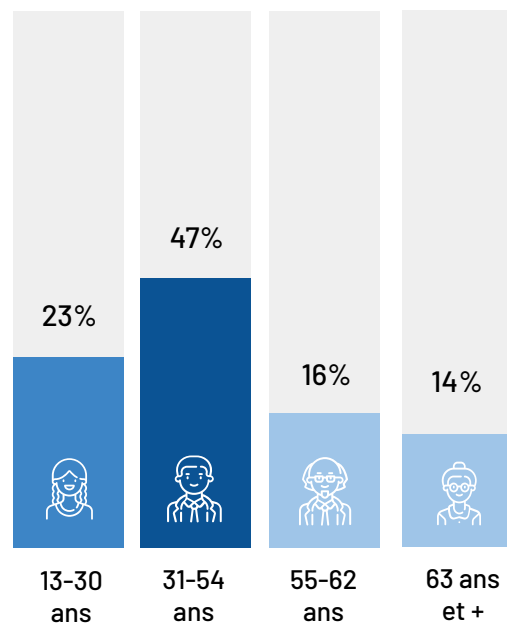


## Médiation

Nous proposons de la médiation pour régler un éventuel différend avec un opérateur.

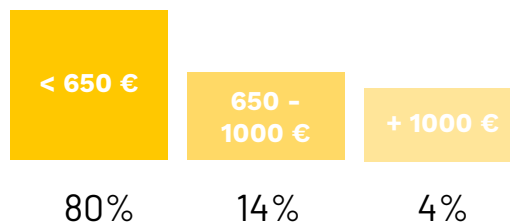
# Publics accompagnés

## Âge\*

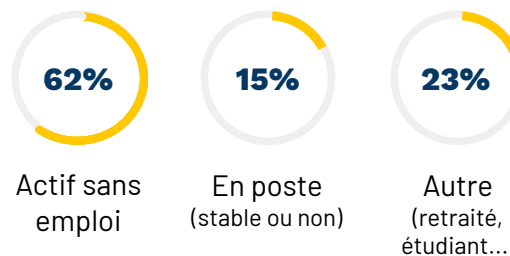


\* Chiffres 2019

## Ressources mensuelles



## Situation professionnelle



## Situation bancaire

**44 %**

d'inscrits n'ont pas de compte courant

## Mixité H/F

**58 %**

d'hommes et 42% de femmes accompagnés



# Témoignages en point d'accueil



« Avant j'avais peur de l'outil, je ne savais rien d'internet. Absorbée par mon travail, je n'avais ni le temps, ni l'idée, ni l'entourage pour me pousser à apprendre. »

— **Christine**, bénéficiaire



« L'accompagnement est efficace et les bénévoles sont sincèrement impliqués, patients et à l'écoute de nos besoins, réactifs face à nos difficultés, ce qui nous motive à mieux faire. »

— **Adama**, bénéficiaire



« A la fin d'un atelier où je vois que ça a été utile et leur joie d'avoir appris de nouvelles choses... Je me sens tellement heureux. Moi aussi, ça m'apporte beaucoup ! »

— **Eric**, bénévole

# Notre implantation

13 lieux de solidarité au coeur  
de grandes agglomérations où la  
précarité numérique est forte.



# Une gouvernance renouvelée pour 2020

## Nouvelle direction



**Charlotte Bougenaux**  
Directrice



**Marie Cohen-Skalli**  
Directrice

Succèdent à Jean Deydier,  
fondateur de l'association.

## Nouveau Conseil d'admin.



**Guillaume-Alexandre Collin**  
Président



**Margault Phelip**  
Secrétaire



**Yann Tanguy**  
Trésorier



**Delphine Depaix**  
Administratrice  
Représente Emmaüs France



**Marion Lanly**  
Administratrice  
Ancienne présidente

# Notre équipe permanente



Épaulés par 20 volontaires en Service civique  
et 547 bénévoles !

**40**  
en 2019

**30**  
en 2018

salariés au siège  
et sur les territoires

**55%**

de femmes et  
45% d'hommes

# 02

## **Douze mois d'action**

# Activité globale

## ► Vente solidaire en 2019

**84 265**

Cartes SIM et recharges  
téléphonie/internet

**724**

Équipements (téléphones,  
smartphones, ordinateurs,  
tablettes)

## ► Accompagnement aux usages

**12 812**

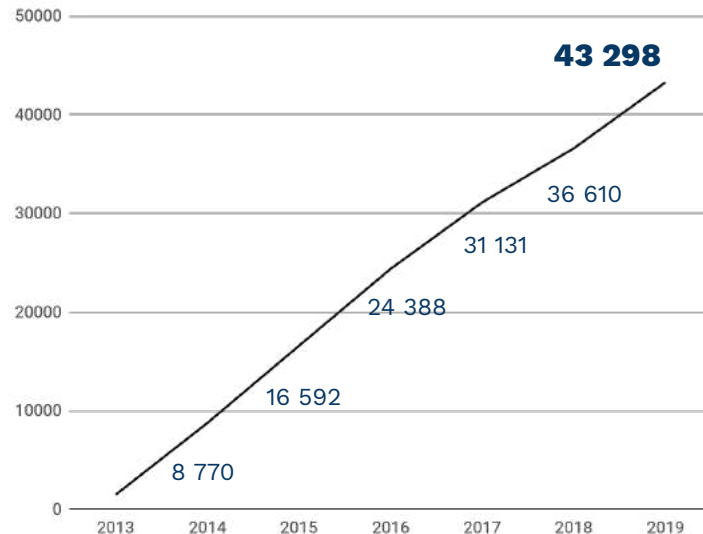
heures en 2018

**23 460**

heures en 2019

Comprend l'ensemble des ateliers d'initiation, permanences connectées, rendez-vous de conseil et de médiation.

## ► Nombre d'inscrits depuis 2013



# Les temps forts de 2019

## Lancement à la mairie du 3e

Ouverture de notre troisième point d'accueil parisien

Mars

## Accélération de la mobilisation bénévole

Campagne de recrutement bénévole et mise en place des référents locaux

Octobre

## Campagne #CoupéduWeb

Campagne virale sur Twitter pour collecter des smartphones auprès des entreprises du numérique

Janvier

Juillet - Sept.

Novembre

## Lancement à Strasbourg

Ouverture du premier point d'accueil du Grand Est à Strasbourg en présence du Secrétaire d'Etat au Numérique

## Assemblée nationale

Organisation d'un colloque national au Palais Bourbon avec WeTechCare pour réunir les acteurs stratégiques de l'inclusion numérique

# Projets nationaux



# Un nouveau parcours spécifique smartphone & tablette

**L'offre d'initiation au numérique d'Emmaüs Connect a conquis un nouveau terrain en 2019 : les usages smartphone et tablette.**

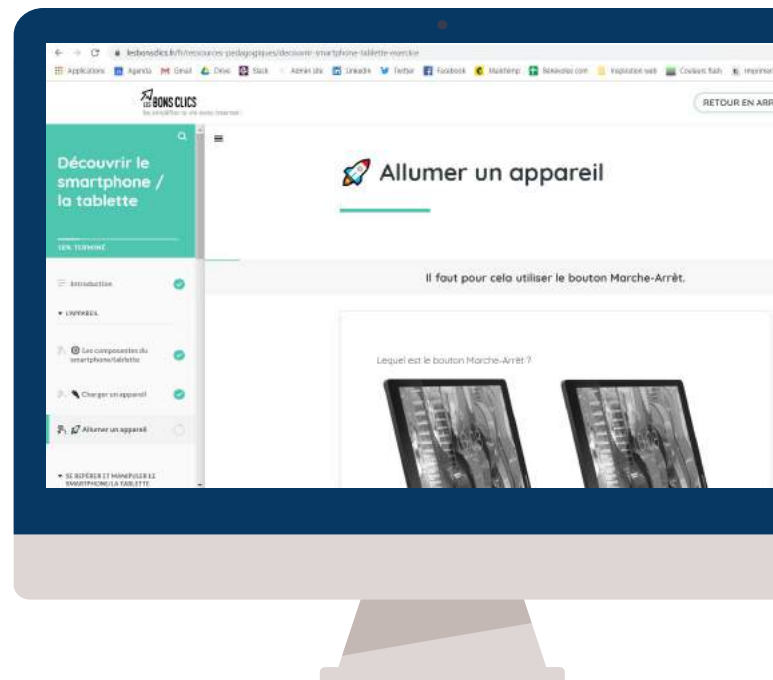
En collaboration avec Malakoff Médéric et WeTechCare, Emmaüs Connect a conçu et déployé un nouveau parcours d'initiation smartphone-tablette en 8 sessions, qui répond au développement actuel des usages. L'appareil tactile continue en effet à s'imposer comme l'outil de prédilection de nombreuses populations, des plus jeunes aux plus seniors.

## Pédagogie dédiée

Les outils tactiles se distinguent de l'ordinateur par une prise en main plus rapide, et également par le système des applications. Ils favorisent des usages très diversifiés et une approche par la thématique.

## Focus seniors

Ce parcours a été l'occasion de conforter ou confronter des convictions vis-à-vis du public senior : engagement fort et recherche de lien social d'un côté, diversité des attentes et des niveaux d'autre part.



# Toujours plus d'aidants formés à l'inclusion numérique

**L'année 2019 a marqué un tournant pour notre organisme de formation des aidants, avec une progression inédite du nombre de professionnels accompagnés.**

Emmaüs Connect ne se consacre pas seulement à l'accompagnement des personnes en difficulté. Nous formons également les aidants sociaux pour démocratiser les bonnes pratiques de l'inclusion numérique sur tout le territoire.

Dans cette perspective, nous développons **une pédagogie et des contenus qui ont vocation à améliorer le quotidien des professionnels** confrontés à cette problématique, qu'ils soient travailleurs sociaux, CESF, agents d'accueil, éducateurs spécialisés, ou même bénévoles. La demande est de plus en plus forte.

Nous avons formé 1 800 personnes cette année (6 000 depuis 2015), soit une progression de 40% du nombre de jours de formation par rapport à 2018, avec la volonté non seulement de stimuler des changements de pratique, mais aussi de faciliter la mise en place de projets concrets en faveur des citoyens usagers.

En termes de contenus, cela implique de faire les **mise à jour les plus régulières possibles pour coller aux évolutions des pratiques numériques** : nouvelles réglementations, nouvelles e-démarche, enjeux sociaux, etc. Idem pour nos techniques d'animation que nous optimisons en permanence au fil des retours d'expérience pour les rendre plus interactives et permettre aux participants d'être acteurs de leur formation. Et les retours sont très encourageants : 95 % de nos stagiaires ont considéré leur formation de cette année « utile voir très utile », et 93 % qu'elle avait répondu à leurs attentes.



# Changer d'échelle en embarquant les structures de l'action sociale

**Pour aller au plus près des publics et atteindre les zones dépourvues de services d'inclusion numérique, nous allons aider les structures sociales qui le souhaitent à répondre elles-mêmes aux besoins de leurs publics.**

La première phase de cette ambition a consisté en 2019 à rencontrer plusieurs dizaines de structures sociales afin d'évaluer leurs besoins en accompagnement numérique. Les pistes identifiées :

- la volonté pour les structures de fournir elles-mêmes les cartes SIM et recharges Emmaüs Connect
- de l'aide sur la mise en place de formations et d'ateliers d'initiation

Pour répondre à ce premier besoin, nous avons lancé le développement d'une plateforme d'édition de recharges téléphonie/internet très simple d'utilisation. L'objectif : décentraliser la vente solidaire de recharges et l'activation de carte SIM pour permettre à toute structure sociale d'offrir le même type de services qu'Emmaüs Connect, sans avoir à orienter les publics vers nos points d'accueil dont le nombre est limité sur le territoire. La plateforme entrera en action mi-2020.

En parallèle, nous avons expérimenté des programmes d'accompagnement et serons bientôt en mesure de proposer un parcours à la carte pour toute structure désireuse d'offrir des formations numériques à ses publics.



# Campagne Twitter #CoupéduWeb

**Confrontés à la difficulté de collecter des smartphones d'entreprise, nous avons lancé une campagne Twitter inédite à l'approche du Black friday.**

Notre intention : mettre en perspective la profusion de matériel numérique vendu en une seule journée et le parcours du combattant des personnes défavorisées qui cherchent à s'équiper.

- ▶ **1** vidéo de 50 secondes
- ▶ **16** influenceurs mobilisés sur Youtube, Twitter et Instagram
- ▶ **39 000** vues de la vidéo

**6**

entreprises engagées  
sur des dons

# Challenge de recrutement Bénévole Cherche Bénévole

**Pour sa deuxième grande campagne de recrutement de bénévoles, l'association a fait le pari du bouche à oreille.**

Consulté sur le projet de campagne de recrutement, un bénévole de notre point d'accueil grenoblois avait répondu par ce cri du coeur :  
« Pourquoi jeter des bouteilles à la mer alors que nous pourrions être d'excellents recruteurs pour l'association ? Il faut juste nous motiver ! ».

C'est ainsi qu'est née l'idée d'un challenge de bouche à oreille *Bénévole Cherche Bénévole* avec pour ambition de mobiliser toutes les équipes locales plutôt que de lancer une campagne média classique.

C'est parce que la communauté bénévole avait déjà nettement progressé entre 2018 et 2019 qu'une stratégie de recrutement organique est devenue envisageable et séduisante à plusieurs titres : **les proches des bénévoles ont déjà entendu parlé de l'association, ils sont donc déjà sensibilisés et sont plus à même de passer à l'action** car rassurés de pouvoir s'engager aux côtés de quelqu'un qu'ils connaissent.

D'autre part, **le principe de jeu par équipe, avec des résultats actualisés en ligne quotidiennement, était un moyen de motiver et fédérer les volontaires déjà présents** mais qui ne se connaissaient pas forcément sur les territoires. Bilan : 300 nouvelles recrues et des équipes plus soudées. Merci encore à tous les participants !



# Communication en 2019



**300**

événements locaux  
et nationaux organisés

**34k**

supports de communication  
papier réalisés

**70**

parutions médias tv, radio,  
presse et pure players  
+67% par rapport à 2018



**78k**

visiteurs uniques  
sur le site de  
l'association  
+19%

**23k**

abonnés sur nos comptes  
réseaux sociaux  
+40%

**40**

newsletters envoyées sur  
les territoires et au national

# Notoriété et reconnaissance de l'association



## Recherches Google

emmaus connect #1  
fracture numérique #2  
illectronisme #3

Source : Google Trends 2019



## Parutions presse

70+ sujets dans les  
principaux médias nationaux  
et locaux en 2019



## Institutions

3 événements/audiences  
publics en présence de  
membres du Gouvernement  
et du Parlement en 2019



## Wikipedia

Emmaüs Connect cité  
comme association de  
référence de la page  
"inclusion numérique"





ASSEMBLÉE  
NATIONALE

Sous le Haut Patronage de  
**Richard FERRAND**  
Président de l'Assemblée nationale  
et en présence de  
**Cédric O**  
Secrétaire d'Etat chargé du Numérique

## Treize millions de personnes exclues du numérique : des idées pour agir

Judi 3 octobre 2019  
9h00 – 13h00  
Dans les salons de l'Hôtel de Lassay

**Jean DEYDIER**  
Directeur et fondateur  
d'Emmaüs Connect et  
de WeTechCare

**Béatrice PIRON**  
Députée des Yvelines  
Présidente du Groupe d'études  
Illettrisme et Illectronisme

**Alain WEILL**  
Président-Directeur  
Général de SFR



# Projets locaux



## Une nouvelle antenne lancée à Strasbourg

**Notre douzième espace de solidarité a ouvert ses portes à Strasbourg le 13 mars 2019, en présence du Secrétaire d'Etat en charge du Numérique.**

Grâce à un partenariat fondateur entre Emmaüs Connect, Pôle Emploi, la CAF du Bas-Rhin et la Ville de Strasbourg, un nouveau point d'accueil a vu le jour dans la métropole strasbourgeoise. Cette inauguration a été marquée par le lancement d'un dispositif de formation au numérique à destination de demandeurs d'emplois.

**L'objectif était ambitieux mais ancré dans le réel : former 400 demandeurs aux compétences numérique de base.** Car dans un contexte où 75 % des emplois nécessitent désormais des compétences numériques, savoir utiliser une boîte mail ou faire des recherches en ligne est fondamental. Pour répondre à ce besoin, nous avons lancé un programme de 32h basé sur la plateforme interactive Les Bons Clics (développée avec l'association WeTechCare).

En parallèle de ce programme dédié, l'antenne fournit à de nombreux publics tous les services d'Emmaüs Connect : des moyens de connexion et de l'accompagnement sur les usages essentiels.

# Une dynamique bénévole forte à Lyon & Grenoble

**Dans nos antennes d'Auvergne-Rhône-Alpes, l'engagement des bénévoles a pris l'ampleur espérée sur l'ensemble des activités.**

2019 a été une année marquante sur le plan de la mise en capacité des bénévoles. D'abord parce qu'ils ont été plusieurs à participer à la construction du projet bénévole national le 1er juillet et à se rendre au siège de l'association pour être formés à la pédagogie de l'inclusion numérique.

Ensuite, parce que le bénévolat est devenu moteur sur tous les sujets locaux. A Lyon, un nouveau volontaire a permis à la collecte de matériel de prendre une nouvelle dimension tandis qu'un groupe de travail dédié a pris en main le recrutement et l'intégration de nouveaux bénévoles.

***« Nous avons restructuré et organisé l'activité de collecte et de reconditionnement. C'est une satisfaction de voir que cela fonctionne et contribue à l'activité de l'association ! » Joseph, bénévole***

A Grenoble c'est sur la communication, l'accueil et la vente que les bénévoles sont le plus mobilisés, tout en continuant à s'impliquer sur les parcours courts et longs d'initiation au numérique.





## Accompagner le retour à l'emploi dans les Hauts-de-France

**En 2019, notre partenariat avec la Direction régionale de Pôle Emploi Hauts-de-France a pris une nouvelle dimension avec l'élargissement du dispositif à plusieurs villes du territoire.**

Pari tenu pour notre programme d'accompagnement aux compétences numériques de base à destination des demandeurs d'emploi. En termes de chiffres tout d'abord, puisque **près de 600 personnes ont été accompagnées portant à 1 100 le nombre de demandeurs d'emploi qui ont intégré le dispositif depuis la mi-2017**. D'autre part, nous avons pu tester la capacité du programme à s'implanter sur de nouveaux territoires avec notamment l'ouverture d'un dispositif dans la ville de Béthune (Pas-de-Calais) et de Ham (Somme).

Directement porté par Emmaüs Connect (à Béthune) ou par un partenaire formé à notre méthode (à Ham), nous avons pu éprouver la capacité de déploiement du programme et sa pertinence pour répondre aux besoins des personnes éloignées du numérique.

Ce bilan ouvre de nouvelles perspectives avec un potentiel élargissement du programme à de nouvelles villes de la région.

# Un troisième point d'accueil ouvert au coeur de Paris

**Installé au sein de la mairie du 3e arrdt, ce point d'accueil met l'accent sur l'accompagnement des seniors.**

Ouvert au public en mars 2019, le point d'accueil Helen Keller a vu le jour à l'occasion de nouvelles formations d'autonomie numérique de 30 heures pour les seniors financées par l'Assurance Retraite. Situé au coeur de Paris et donc complémentaire de nos antennes des 13e et 19e arrdt, **il a rapidement été adopté par les bénévoles qui en ont fait un lieu accueillant pour accompagner les publics.** Peu à peu, ce point d'accueil est également devenu un point central pour se retrouver : apéros bénévoles, séminaires, réunions d'information... l'emplacement est idéal.

En terme de visibilité enfin, l'espace a apporté un **élan supplémentaire à l'association dans la capitale auprès des pouvoirs publics et des acteurs de l'inclusion numérique.** Il marque ainsi une nouvelle étape pour développer le Emmaüs Connect de demain à Paris et en Ile de France.



Les 3 projets de solidarité soumis par Emmaüs Connect à l'occasion du Budget participatif 2019 de la Ville de Paris ont été sélectionnés par les citoyens parisiens lors du vote en septembre dernier !







## Un rayonnement au-delà des murs à Bordeaux

**Un programme de formation inédit a été lancé sur 2 ans pour initier des structures à nos méthodes et outils en parallèle d'une installation remarquée au plus près des publics à la SPADA.**

Le programme Quartiers Numériques porté par Bordeaux Mécènes Solidaires vise à réunir partenaires privés, publics et associatifs pour faire du numérique une chance pour tous. **Dans ce cadre, cinq structures aux profils variés ont été formées et étroitement accompagnées par Emmaüs Connect** afin de déployer des ateliers numériques dans leurs locaux. Le dispositif a permis de financer du matériel pour les équiper mais surtout des ateliers sur la durée.

Bordeaux étant une ville repère pour beaucoup de publics migrants et demandeurs d'asiles, **la SPADA localement gérée par France terre d'asile en est un lieu phare. Depuis mai 2019, Emmaüs Connect a pu y installer un kiosque** pour faire bénéficier de nos offres (principalement nos recharges à tarifs solidaires) et nous faire connaître de ces publics en très grande précarité.

# Un parcours ciblé pour les seniors à Marseille

**L'association a formé 120 seniors à Marseille pour les mener vers plus d'autonomie numérique.**

En réponse à une initiative de la Fondation de France, Emmaüs Connect a proposé **14 parcours longs d'initiation à l'ordinateur pour faciliter l'usage quotidien du numérique, favoriser des liens intergénérationnels et lutter contre l'isolement social**. Une équipe de 7 bénévoles et 6 stagiaires et volontaires en service civique a assuré l'animation de ces parcours de 30 heures pour des groupes resserrés d'une dizaine de participants.

L'association a travaillé en partenariat avec différentes structures sociales, qui ont accueilli les formations numériques, participé au repérage et à la mobilisation des publics en situation d'exclusion (Pôles Infos Seniors, Petits Frères des Pauvres, ATD Quart Monde, Centres sociaux, CCAS...).

Une **collaboration avec l'association artistique Télénomades a permis d'innover et intégrer une approche ludique et créative** à nos formations à travers une initiation à la photographie et l'audiovisuel.





## Des formations au plus près des publics en Seine-Saint-Denis

**Notre antenne 93 a mené de nombreux ateliers hors les murs pour accompagner les séquano-dionysiens en situation d'illectronisme.**

Notre équipe aura bien voyagé en Seine-Saint-Denis en 2019 ! Avec le soutien de plusieurs acteurs - notamment du Conseil Départemental et du Contrat de Ville de Plaine Commune - **nous avons déployé près de 30 ateliers d'initiation et parcours longs chez des structures partenaires** (Maisons Pour Tous, Projet Insertion Emploi, Espaces de proximité...). Au total, ce sont plus de 200 personnes que nous avons accompagnées hors du point d'accueil pour élargir notre action sur le territoire.

En parallèle, **nous sommes intervenus dans 12 collèges auprès de jeunes en classes SEGPA, pour les sensibiliser au "savoir-être" nécessaire à leur insertion professionnelle.** Un enjeu réel pour ces *digital natives* pas si à l'aise que ça avec le numérique dès lors qu'il n'est pas ludique.



# 03

## **Bilan financier**

# Bilan financier

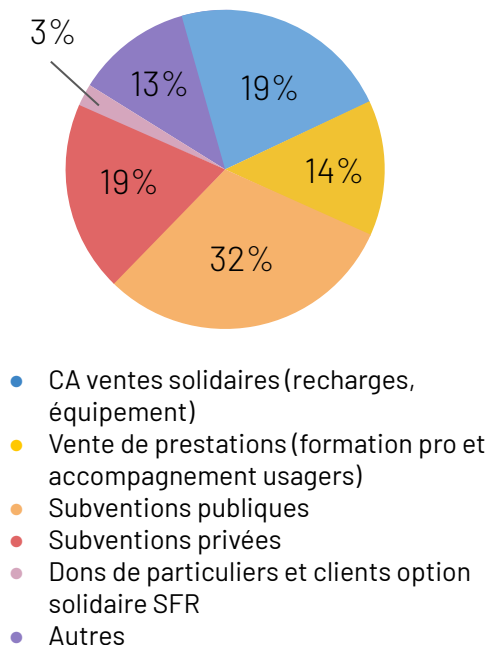
Les recettes sont constituées essentiellement du chiffre d'affaires de nos prestations (produits solidaires et formations) mais également des subventions privées et publiques.

Ce compte de résultat ne fait pas apparaître les « contributions en nature » telles que les dons de marchandises ou de matériel, le bénévolat ou le mécénat de compétences.

L'exercice se solde par un résultat de 182 767 € contre un déficit de 537 895 € en 2018. Ce résultat est relatif à des économies réalisées en 2019, une hausse de l'activité de l'organisme de formation et nous permettra ainsi d'investir pour atteindre le changement d'échelle souhaité pour 2020.

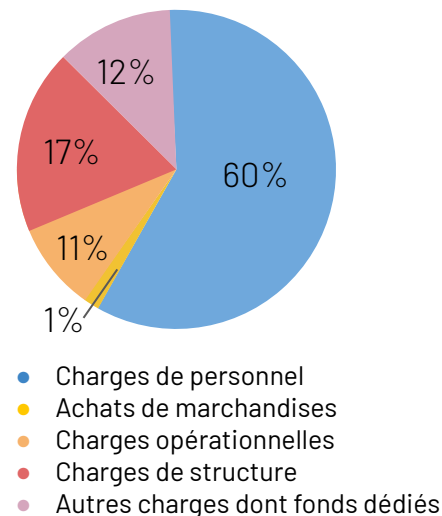
## RESSOURCES 2019

2 807 860 €



## DÉPENSES 2019

2 625 767 €



# 04

## **Partenariats clés**

# Des efforts de collecte de plus en plus importants

**Nous avons renforcé nos processus de collecte, de reconditionnement et de distribution pour répondre plus largement aux besoins en matériel.**

En 2019, l'association a accéléré son programme « un équipement pour tous » à travers notamment la campagne nationale #CoupéduWeb lancée en novembre. Résultat : plusieurs centaines d'équipements récupérés (ordinateurs, tablettes, smartphones) que **nous avons reconditionnés puis distribués avec nos partenaires (structures d'insertion) et nos équipes bénévoles de tous les territoires.**

Le projet s'est structuré tout au long de l'année et pourra prendre toute son ampleur en 2020. **En tant que repreneurs solidaires, nous visons le développement d'un marché numérique plus écologique et plus solidaire.**



**1424** ordinateurs, smartphones et tablettes collectés en 2019



# SFR & Emmaüs Connect, une collaboration permanente

**La Fondation SFR soutient Emmaüs Connect depuis ses débuts il y a 7 ans, à travers des dons en nature et financiers indispensables à notre combat contre l'exclusion numérique.**

Au coeur de cet engagement, il y a les recharges téléphonie/internet fournies par SFR et que nous proposons à prix solidaire pour permettre aux publics fragiles d'accéder à des moyens de connexion. A l'image des magasins Emmaüs, le résultat nous permet de financer de l'accompagnement gratuit sur les usages de base, de l'équipement et des contrats d'insertion.

**Pour nos  
publics  
depuis 2013**



**143 597**  
**Recharges  
illimitées**

**837 909**  
**Go de data  
internet**

**278 257**  
**heures d'appel  
vers l'étranger**



En juillet, la data internet de nos recharges solidaires a été augmentée de plusieurs Go par SFR pour répondre aux besoins de nos publics.



# Mécénat de compétences : un précieux soutien humain

**En 2019, Emmaüs Connect a fait le choix d'inscrire le mécénat de compétences dans la durée par la définition de missions pleines et entières au service du projet de l'association.**

Par un partenariat avec des entreprises qui cherchent à repenser leur implication dans la société, Emmaüs Connect accueille des salariés de grandes entreprises qui viennent, pendant un an ou plus, partager l'expérience professionnelle qu'ils ont acquise et leur envie d'engagement citoyen au service d'un projet d'intérêt général.

***« Je suis très heureux d'avoir pu réaliser ce mécénat de compétences pour aider Emmaüs Connect à améliorer son système d'information et mettre en place un dispositif qui permette de déployer les activités de l'association hors de ses points d'accueil. » Jean-Marie Vital, Nokia***

Le mécénat de compétences au sein de notre association en est à ses débuts mais il a vocation à prendre de l'ampleur tant la mixité de profils, des expériences et des compétences est une richesse et une valorisation pour tous.



# Ils s'engagent à nos côtés



# 05

## **Ambitions 2020**



## Essaimer Nos services

Notre projet de mise en capacité des structures sociales passera un nouveau cap en 2020. Les outils développés au cours de l'année vont pouvoir être mis entre les mains des structures partenaires pour qu'elles puissent proposer elles-mêmes des recharges solidaires et des accompagnements numériques à leurs publics.



## Renforcer le parcours bénévole

La dynamique bénévole de cette année a mis en évidence le besoin de renforcer le parcours d'accueil et les modes de fidélisation, qui passent notamment par la communication interne. La formation des nouveaux volontaires sera complètement repensée avec eux pour mieux répondre à la fois à leurs attentes et aux besoins de nos publics.



## Embarquer les nouveaux élus

Les élections municipales 2020 sont une opportunité de (re)sensibiliser les futurs élus à la nécessité d'une inclusion numérique plus forte. Début 2020, nous proposerons à tous les candidats des villes où nous sommes présents de signer notre Charte Maire Solidaire numérique, qui portera 5 propositions concrètes pour lutter contre l'exclusion numérique sur les territoires.



# Nous contacter

## Bordeaux

csbordeaux@emmaus-connect.org  
38, cours des Aubiers - 33300 Bordeaux

## Marseille

csarseille@emmaus-connect.org  
10, boulevard National - 13001 Marseille

## Auvergne-Rhône-Alpes

cslyon@emmaus-connect.org  
104, route de Vienne - 69008 Lyon

csgrenoble@emmaus-connect.org  
7, allée du Jardin Hoche - 38000 Grenoble

## Strasbourg

csstrasbourg@emmaus-connect.org  
33, rue Kageneck - 67000 Strasbourg

## Hauts-de-France

cslille@emmaus-connect.org

- 83, rue de l'Abbé AERTS - 59000 Lille
- 71, avenue de Verdun - 59100 Roubaix
- Place de l'Europe, Centre Jean Monnet  
2, entrée C - 62400 Béthune

## Saint-Denis

cssaintdenis@emmaus-connect.org  
47, rue Jean-Jaurès - 93200 Saint-Denis

## Paris

csparis@emmaus-connect.org

- 62, rue de Bretagne - 75003 Paris
- 6, rue du Tage - 75013 Paris
- 6, rue Archereau - 75019 Paris

## Antony (PIMMS)

telsol.pimmsantony@yahoo.fr  
Place des baconnets- 92160 Antony

Crédits : ce rapport a été réalisé avec l'aide de *Slidesgo*,  
incluant des icônes de *Flaticon* et des infographies de  
*Freepik*.



01 80 05 98 80  
standard@emmaus-connect.org

