



# Rapport d'activité

## 2020



# La crise sanitaire a révélé l'ampleur de la fracture numérique

**Si l'opinion publique a pu sous-estimer le phénomène de l'exclusion numérique jusqu'à aujourd'hui, la crise liée au Covid-19 semble avoir changé la donne.**

Le confinement sanitaire a mis en lumière la gravité du confinement numérique, qui a plongé des millions de Français dans la solitude la plus complète pendant plusieurs mois. **Nous sommes passés d'un phénomène grave à une urgence nationale qui a creusé les inégalités et la fracture sociale** : il y a ceux qui peuvent s'informer, accéder aux services de téléconsultation médicale, se divertir, télétravailler, et les autres. Il y a les enfants qui peuvent suivre leur scolarité en ligne, et les autres.

Dès l'annonce du confinement, les associations se sont organisées en réseaux, les citoyens se sont mobilisés massivement pour aider dans tous les domaines. Ensemble, **nous avons mis en place l'opération Connexion d'urgence qui a permis de venir en aide à plus de 40 000 personnes**. Mais le combat pour l'inclusion numérique n'est pas un sprint, c'est un marathon qui nécessite un maillage considérable au sein de la société.

Dans le « monde d'après », **nous visons une société numérique responsable, dans laquelle les entreprises et les pouvoirs publics se mobilisent** pour donner une seconde vie aux équipements électroniques afin d'outiller les plus démunis tout en créant de l'emploi et en réduisant leur impact carbone ; une société solidaire dans laquelle les citoyens sont outillés et reconnus pour l'aide précieuse qu'ils apportent au plus près des publics en mettant l'humain au cœur de l'accompagnement numérique ; une société numérique inclusive, pensée avec les plus éloignés en amont de la dématérialisation, de la création des services et des parcours d'insertion.

Le numérique ne doit plus être vécu comme un parcours du combattant mais exploité pleinement pour en faire une chance pour tous. Les plus fragiles ne peuvent pas être écartés du débat. L'urgence était là hier et sera là demain. Elle nous concerne tous.



**Charlotte Bougenaux & Marie Cohen-Skalli,**  
Directrices d'Emmaüs Connect



# Sommaire

- 2. Edito des directrices
- 3. Sommaire

## 4. Connaître Emmaüs Connect

- 5. Notre mission
- 6. 3 modes d'action
- 7. Nos services aux publics et aidants
- 8. Publics accompagnés
- 9. Témoignages sur le terrain
- 10. Notre implantation sur le territoire
- 11. Gouvernance de l'association
- 12. L'équipe permanente

## 13. Une année d'urgence

- 14. L'opération Connexion d'urgence
- 15. Connexion d'urgence en chiffres
- 17. Activité globale de l'association
- 18. Visibilité de l'association
- 19. Les jalons 2020

## 20. Projets structurants

- 21. Relais numériques : outiller les structures sociales
- 22. LaCollecte.tech : changer d'échelle dans le réemploi
- 24. Formation : nouveau parcours e-parentalité
- 25. La Charte Maire solidaire

## 26. Sur les territoires

- 27. Auvergne-Rhône-Alpes
- 28. Grand-Est
- 29. Hauts-de-France
- 30. Île-de-France
- 31. Nouvelle-Aquitaine
- 32. Provence-Alpes-Côte d'azur

## 33. Mobilisation citoyenne

- 34. Des bénévoles sur de nouveaux lieux d'action
- 35. Un parcours de formation harmonisé
- 36. "Hors les murs", premier projet 100% bénévole
- 37. Résultats de l'enquête de satisfaction

## 38. Bilan financier

## 40. Nos partenaires

- 41. SFR & Connexion d'urgence
- 43. Ils s'engagent à nos côtés

## 46. Ambitions 2021

- 47. Accélérer l'inclusion numérique en ruralité
- 48. L'Essonne, nouveau territoire d'action
- 49. Un plan d'action pour les réfugiés
- 50. Mesurer notre impact et l'évolution de l'illectronisme

## 51. Nous contacter

**Annexe** - Bilans locaux de l'opération Connexion d'urgence

**01.**

# **Connaître Emmaüs Connect**

# Notre mission

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

La dématérialisation des services 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.

**14 millions de Français sont éloignés du numérique, coupés de services en ligne de première nécessité.** (*Etude Défenseur des droits*)

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 ses 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 modes d'action



## Donner accès aux outils numériques

Nous proposons aux personnes en difficulté des [cartes prépayées téléphonie/internet à prix solidaire](#) dans le cadre de notre partenariat avec SFR. Nous vendons également des [téléphones, smartphones, tablettes et ordinateurs à petit prix](#) en fonction des stocks disponibles de matériel reconditionné depuis notre réseau LaCollecte.tech.

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 parcours d'initiation et permanences connectées permettent aux personnes en difficulté d'acquérir un bagage numérique minimum : [prise en main d'un ordinateur, d'une tablette 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.



## Aider les aidants professionnels

A travers notre [organisme de formation](#) et notre réseau des Relais Numériques, [nous aidons les professionnels du secteur social à répondre à la hausse considérable des besoins urgents](#) de leurs publics en situation de précarité.

Depuis 2013, nous avons ainsi aidé plus de 6 000 aidants du secteur social à fournir à leurs bénéficiaires des moyens de connexion à prix solidaire et de l'accompagnement.

# Services proposés

aux publics  
en difficulté

aux aidants  
sociaux



Compétences

## Parcours d'initiation

En petit groupe et sur plusieurs séances, apprentissage de compétences essentielles (utiliser un clavier, créer une boîte mail, faire des recherches en ligne...).



Compétences

## Permanences connectées

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



Outils

## Comptoir Solidaire

Vente à prix solidaire de moyens de connexion (recharges prépayées, cartes SIM) et de matériel (ordinateurs, smartphones, tablettes...).



Outils

## Conseil & Médiation

Rendez-vous individuel pour conseiller une offre mobile/internet adaptée à la situation du bénéficiaire ou trouver une solution à un différend avec un opérateur.



Outils & Compétences

## Parcours ciblés

Pour les structures qui en font la demande, les équipes Emmaüs Connect mettent en place des parcours spécifiques (emploi, santé...) en point d'accueil ou en dehors.



Outils & Compétences

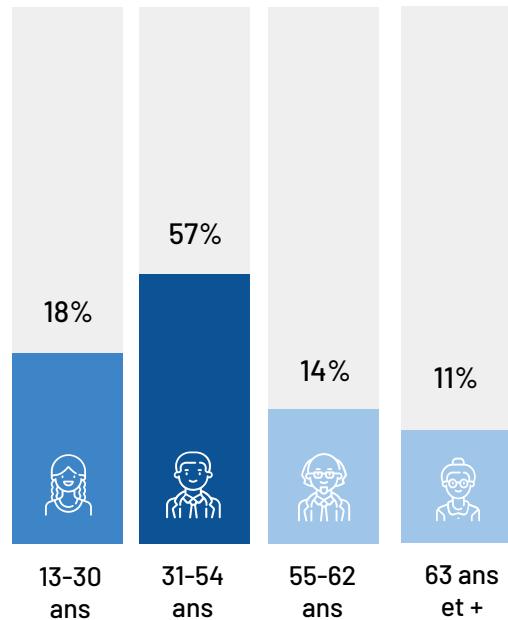
## Mise en capacité

Permettre à des structures sociales de se former à l'inclusion numérique et/ou de proposer de l'équipement à leurs publics en tant que Relais Numérique.

# Publics accompagnés

depuis la création de l'association en 2013

## Âge



## Ressources mensuelles

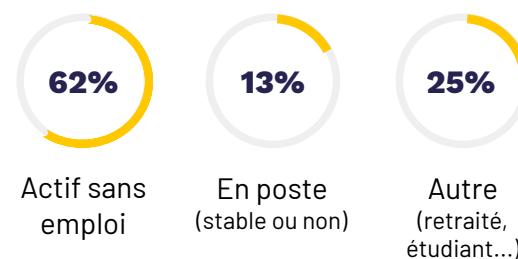


## Situation bancaire

**41 %**

d'inscrits n'ont pas de compte courant

## Situation professionnelle



## Mixité H/F

**60 %**

d'hommes et 40 % de femmes accompagnés

# Témoignages sur le terrain



« Ce parcours de formation m'a beaucoup apporté. J'ai pris confiance en moi face à certains de mes a priori sur internet et j'ai pu devenir autonome dans ce domaine. »

— **Eric**, bénéficiaire



« J'apprends les bases de l'informatique, le plus simple comme je ne connais rien. Chez moi, mes enfants n'ont pas assez de patience pour m'aider, pour me montrer. Ici, tout le monde prend le temps. »

— **Vanessa**, bénéficiaire



« Certains bénéficiaires sont complètement débutants et ne savent pas utiliser une souris lors de la première séance. Les voir progresser, prendre confiance et être contents de réussir est pour moi une source de joie. »

— **Sylvia**, bénévole

# Notre implantation

Emmaüs Connect agit directement sur 13 territoires et accompagne 190 structures sociales « Relais Numériques » en France.

- Territoires d'action avec point d'accueil
- Territoires d'action sans point d'accueil
- ▲ Relais Numériques (structure tierce outillée par Emmaüs Connect pour l'inclusion numérique de ses publics)

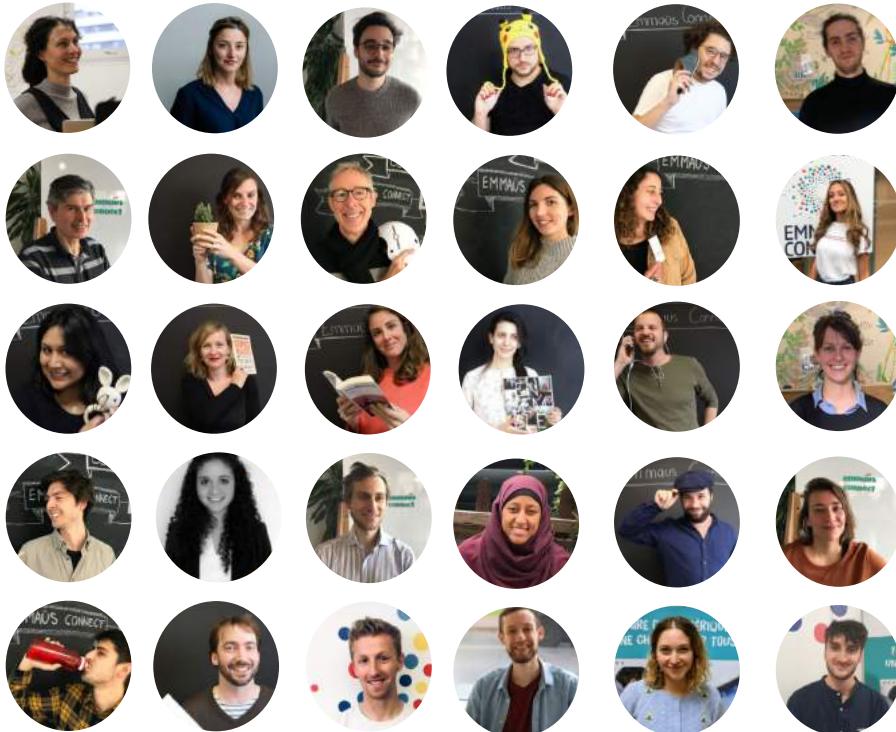


# Gouvernance de l'association



**Quel lien entre Emmaüs Connect et le mouvement Emmaüs ?** Emmaüs Connect est une association membre du mouvement Emmaüs. Comme les 300 autres structures du mouvement, elle est engagée sur des valeurs communes mais conserve une pleine autonomie juridique et opérationnelle.

# L'équipe permanente



40  
en 2019

43  
en 2020

**salariés** au national  
et sur les territoires

Épaulés par **24 volontaires** en Service civique  
et **750 bénévoles** sur nos territoires d'action !



de femmes et  
40% d'hommes  
parmi les salariés

**02.**

## **Une année d'urgence**

# L'opération Connexion d'urgence

## Face aux confinements, des outils numériques de première nécessité

Pour les personnes en situation de précarité sociale et numérique, les confinements successifs ont représenté des périodes d'isolement d'une gravité inédite. Dès le début de la crise au mois de mars, Emmaüs Connect a lancé un [recensement des besoins numériques](#) auprès de lieux d'accueil de toute la France (foyers, écoles, associations...). Au total, [1 230 structures ont pu recevoir des moyens de connexion \(recharges prépayées\) et du matériel \(ordinateurs, smartphones, tablettes\)](#) pour distribution gratuite à leurs publics les plus en difficulté. Prolongée jusqu'en 2021, l'opération a permis d'aider plus de 41 000 personnes. >> [Voir nos partenaires](#)

**41 000**

personnes aidées en  
**12 mois** dans toutes les régions métropolitaines.

## 2 publics équipés en priorité



**Adultes en situation de grande précarité** (mal logement, isolement social...).



**Enfants et étudiants** en rupture d'égalité faute de matériel ou de connexion pour suivre leurs cours.



# Connexion d'urgence en chiffres



**12 mois**

d'**action** dès le mois de mars 2020 et jusqu'au printemps 2021.



**1 230**

**structures relais**  
impliquées (centres sociaux, écoles, foyers, associations...) pour distribuer le matériel au publics dans le besoin.



**123 000**

**moyens de connexion**  
distribués (cartes prépayées internet et mobile) avec l'aide de notre partenaire SFR notamment.



**19 500**

**équipements**  
(ordinateurs, tablettes, smartphones et clés 4G) collectés puis distribués.

**10** initiatives d'urgence proposées

et menées par des bénévoles de toute la France : appels de nos bénéficiaires, tutoriels, permanences en ligne, activations de cartes sim à distance...

Les bilans détaillés de **Connexion d'urgence en région** sont consultables [en annexe](#).



# Activité globale 2020

- ▶ **Donner accès aux outils numériques**

**73 600**

recharges mobile/internet et équipements vendus en point d'accueil à prix solidaire en 2020 (hors opération Connexion d'urgence)

- ▶ **Former les aidants sociaux**

**1 047**

aidants formés à l'inclusion numérique en 2020.

- ▶ **Accompagner les publics en difficulté sur des compétences essentielles**

**23 460**

heures en 2019

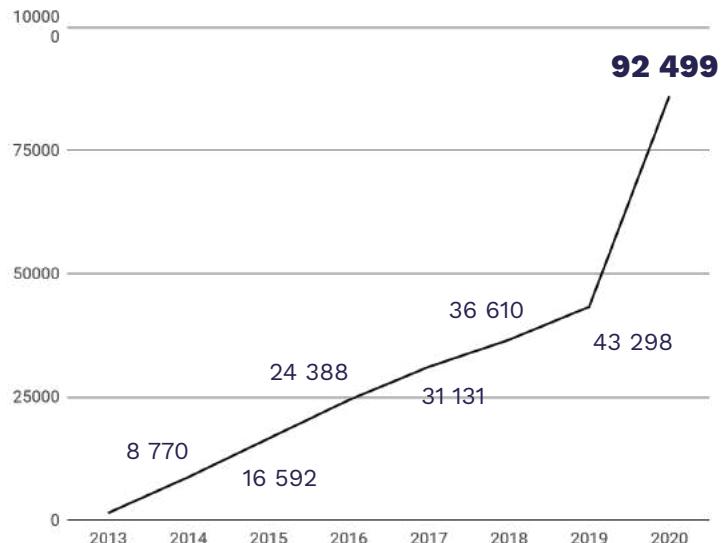
**12 032**

heures en 2020

Baisse corrélée à la fermeture des points d'accueil pour motif sanitaire. Ces chiffres compilent : ateliers d'initiation, permanences connectées, rendez-vous de conseil et de médiation auprès des publics en difficulté.

## Nombre de bénéficiaires depuis 2013

(publics en difficulté ayant bénéficié de moyens de connexion et/ou d'équipement et/ou d'accompagnement)



# Visibilité de l'association



**174**

parutions médias tv, radio,  
presse et pure players  
+148% par rapport à 2019



**115 000**

visiteurs uniques sur le site  
[emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org)  
+47% par rapport à 2019

**39 500**

supports de communication  
print pour les équipes locales  
+16%

**3**

campagnes nationales (Charte  
Maire Solidaire, recrutement  
bénévole, collecte de matériel)

**32 000**

abonnés aux comptes réseaux  
sociaux (LinkedIn, Twitter,  
Facebook, Instagram)  
+39%

**161**

newsletters diffusées au  
local et au national  
(bénévoles, acteurs sociaux,  
donateurs et grand public)  
+324%



## Recherches Google Comparaison de mots clés

emmaus connect #1  
fracture numérique #2  
illelectronisme #3

# Jalons 2020

## Charte Maire Solidaire

Les principaux candidats aux élections municipales s'engagent pour l'inclusion numérique.

## Premiers Relais Numériques

Lancement du réseau des Relais Numériques pour outiller les structures sociales désireuses de faire de l'inclusion numérique.

## Nouvelle antenne à Créteil

Lancement d'une 3e antenne francilienne pour développer nos actions dans le sud de l'Île-de-France

Mars

Février

## Début de l'opération Connexion d'urgence

Face au confinement, EC\* recense les besoins numériques des publics gravement isolés et envoie des moyens de connexion et du matériel pendant 12 mois.

Septembre

Juin

## Parcours d'accueil et formations bénévoles

Déploiement du nouveau parcours d'accueil des bénévoles et de formations à distance sur toutes les actions de l'association.

Novembre

Octobre

## Lancement de LaCollecte.tech

Entre les deux confinements, lancement d'une plateforme inédite de collecte, reconditionnement et distribution de matériel.

**2.1**

## **Projets structurants**

# Les Relais Numériques, un réseau inédit pour outiller les structures sociales



**Le réseau des Relais Numériques répond à un besoin exprimé par de plus en plus de structures sociales qui ont des difficultés à répondre à la détresse numérique de leurs publics.**

Dans la continuité de l'opération Connexion d'urgence mise en place pendant les deux confinements, il nous a semblé essentiel de permettre aux structures sociales partenaires de **maintenir leur action sur le long terme** auprès de leurs publics.

Nous avons ainsi lancé le réseau des Relais Numériques pour les aider à agir dans la durée sur les trois dimensions de l'illectronisme : **équiper, connecter et accompagner** les publics en précarité dans

l'apprentissage de compétences essentielles. Emmaüs Connect met à leur disposition des **moyens de connexion, de l'équipement, de la formation professionnelle et du coaching de longue durée** pour les aider à mener à bien leurs missions. Plus d'informations [sur le site](#).

## Témoignage de Relais

« Crise ou pas crise, ces personnes sont démunies. La plus value énorme de ce projet repose sur un équipement vraiment durable. Durable c'est le mot important, les jeunes ont enfin les moyens de suivre les cours en distanciel. » Les Apprentis d'Auteuil

**190** structures sociales sont déjà devenues Relais Numériques.

# LaCollecte.tech, pour changer d'échelle dans le réemploi de matériel numérique

**Alors que 12 % des Français sont toujours éloignés du numérique faute d'équipement, l'ambition de LaCollecte.tech est de faire le lien entre donateurs, reconditionneurs et publics dans le besoin.**

Dès le début de la crise sanitaire, les personnes confinées n'ayant pas d'équipement numérique personnel se sont retrouvées en grande détresse, isolées des services numériques de base. La continuité pédagogique et les liens avec leurs familles et amis ont été rompus.

Pour Emmaüs Connect, il a fallu identifier et collecter du matériel numérique de manière massive pour les publics isolés. Cette crise a donc été un déclencheur qui nous a poussé à mettre en place, au mois de novembre 2020, une plateforme en ligne capable de centraliser les dons des entreprises.

Une fois les dons collectés, il faut pouvoir les traiter, et pour y parvenir c'est toute une chaîne d'acteurs qui s'est réunie autour de LaCollecte.tech : reconditionneurs solidaires (Ateliers du Bocage, Trira, Ateliers Sans Frontières...), structures relais (universités, centres sociaux, associations...) et de nombreux partenaires opérationnels (collectivités, fondations, entreprises).

## 11 000 équipements déjà collectés

La dynamique s'accélère avec l'implantation de filières locales au sein des territoires : Hauts-de-France, Gironde, PACA, Île-de-France... Chaque don d'ordinateur, smartphone ou tablette sur LaCollecte a un triple impact social (illettronisme), écologique (circulaire) et économique (emplois en insertion).



**la  
collecte  
tech** 

**39 %**

**Des entreprises françaises** stockent du matériel numérique inutilisé.

BANC DE TEST N°2



# Formation : déploiement d'un nouveau parcours e-parentalité

**Ce parcours proposé aux parents peu à l'aise avec le numérique doit les aider dans le suivi scolaire en ligne de leurs enfants.**

Forte de son expérience de distribution de matériel aux familles durant le premier confinement, l'association a décidé d'aller plus loin dès l'automne en proposant aux familles un parcours de formation spécifique pour [acquérir des compétences numériques essentielles et ainsi faciliter le suivi de la scolarité de leurs enfants : services du quotidien, Pronote, ENT...](#) Une opportunité aussi pour les parents de prendre du recul sur leur rôle vis-à-vis des usages numériques des plus jeunes.

## Former les publics malgré l'isolement

Le contexte sanitaire a amené notre équipe Formation à innover : pour les aidants d'une part, en [adaptant les formations professionnelles à la classe virtuelle](#) afin de maintenir de l'interactivité malgré la distance. Pour les publics en difficulté d'autre part, en [développant un tutoriel en ligne](#) pour aider les personnes en difficulté à prendre un rendez-vous sur Doctolib, devenu indispensable depuis le début de la crise.



# La Charte Maire solidaire signée par les nouveaux élus de nos territoires

**A l'occasion des élections municipales, Emmaüs Connect a porté une action de plaidoyer inédite en faveur de l'inclusion numérique locale.**

Afin d'encourager les élus communaux à s'engager davantage en faveur de dispositifs d'inclusion numérique sur leur territoire, Emmaüs Connect a proposé aux candidat.e.s de signer sa version de la Charte Maire Solidaire, initiée par Emmaüs France.

Dans les grandes villes où l'association est présente, la plupart des candidats ont répondu à l'appel. A l'issue des élections municipales, 80% des élus avaient ainsi signé la Charte et ses 5 propositions :

**1- Dédier des espaces à l'inclusion numérique dans les antennes de mairie ou lieux d'affluence municipaux. Des lieux d'accueil inconditionnel accessibles à tous, visibles, équipés, qui s'appuient sur l'entraide citoyenne.**

**2- Créer les conditions favorables à l'animation d'un réseau d'entraide citoyenne dédié à l'inclusion numérique.**

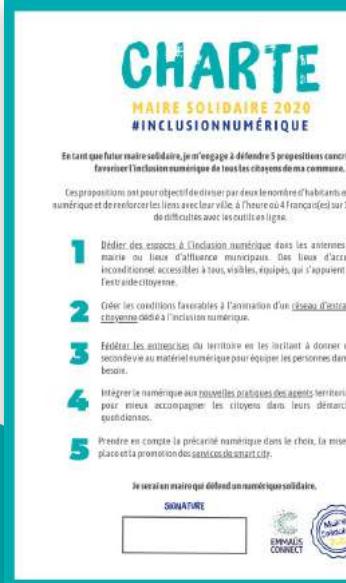
**3 -Fédérer les entreprises du territoire** en les incitant à donner une seconde vie au matériel numérique pour équiper les personnes dans le besoin.

**4 - Intégrer le numérique aux nouvelles pratiques des agents territoriaux** pour mieux accompagner les citoyens dans leurs démarches quotidiennes.

**5- Prendre en compte la précarité numérique** dans le choix, la mise en place et la promotion des services de smart city.

**80 %**

**Des candidats élus dans nos villes** d'implantation ont signé la charte.



**2.2**

## **Sur les territoires**

# Ancrage local renforcé et nouveaux publics accompagnés en Auvergne-Rhône-Alpes

## Grenoble

Présence ininterrompue auprès des publics les plus fragiles

→ **Parcours seniors** : publics parmi les plus isolés par la crise sanitaire, les seniors ont continué à être accompagnés dans des résidences autonomies par des équipes, pour que le numérique les aide à rompre cette solitude contrainte. Au sein de la résidence La Roseraie sur Fontaine par exemple, c'est 6 personnes qui ont pu apprendre à manier tablette et ordinateur à nos côtés pour rester en contact avec leurs proches !

→ **Mobilisation forte et adaptabilité des équipes et bénévoles** qui ont pu maintenir des rendez-vous et de l'aide numérique à distance durant les confinements et ensuite pour répondre à toutes les demandes.

## Lyon

Une équipe bénévole toujours plus investie sur des projets d'ampleur

→ **698 personnes accompagnées** sur l'ensemble des offres de service avec l'aide de nos bénévoles. Inscription de 516 nouveaux bénéficiaires, accompagnés par plus de 160 partenaires de l'action sociale.

→ **Lancement d'un dispositif dédié à la parentalité** : **31 parcours prévus** rassemblant des acteurs tels que la CAF, la Ville de Lyon, le Programme de Réussite Éducative et des établissements scolaires de Lyon.

→ **Renouvellement du partenariat avec Pôle emploi** : déploiement de 13 nouveaux parcours pour accompagner davantage de personnes en précarité vers l'insertion professionnelle.



# Projets thématiques et expérimentations de terrain dans le Grand-Est



**Les priorités de l'année sont restées les même, malgré la crise : mieux cibler les publics isolés et consolider les activités sur le territoire strasbourgeois !**

→ **Deux expérimentations de permanences sur le terrain, au plus près des publics fragiles**

Un « [kiosque de l'inclusion numérique](#) » au sein du centre administratif de l'Eurométropole visant à sensibiliser et orienter les publics éloignés du numérique.

Des « [permanences d'assistance numérique](#) » dans différentes mairies de quartiers afin d'accompagner les publics dans leurs démarches en ligne et de répondre à l'urgence des situations. Bilan : plus de 150 personnes accompagnées dans ces expérimentations !

→ **Des ateliers thématiques à destination de seniors isolés**, dans une démarche de lutte contre la dépendance et la promotion du "bien vieillir". Nous avons pu déployer dans des centre socio-culturels répartis sur le territoire des parcours d'initiation au numérique spécialement conçus pour ces publics.

→ **Montée en puissance des activités et projets historiques.** Dès sa deuxième année d'implantation et malgré les contraintes liées à la situation sanitaire, le point d'accueil de Strasbourg a pu accompagner plus de 430 personnes aux compétences numériques de base. Près de 200 de ces bénéficiaires sont des demandeurs d'emploi accompagnés dans le cadre de parcours d'initiation de 32h spécialement construits afin de faciliter leur insertion professionnelle !

# Déploiement régional des activités dans les Hauts-de-France

## Des programmes d'essaimage régionaux à 360 degrés

### → Lancement de la filière locale

**LaCollecte.tech.** Grâce au soutien du Conseil Régional, l'expérimentation LaCollecte.tech a pu être lancée dans la région et notamment en Picardie. Notre ambition : réussir à mobiliser les [entreprises locales](#) pour alimenter notre réseaux de reconditionneurs solidaires et de relais de distribution d'équipements numériques.

→ **Premiers Relais Numériques.** Afin d'agir au plus près des besoins, nous accompagnons les structures sociales à développer leurs offres de services pour les publics les plus éloignés du numérique. En facilitant le passage à l'action des acteurs sociaux, nous visons à [renforcer le maillage des territoires](#) en matière d'inclusion numérique.

## De nouveaux projets pour mieux répondre aux besoins des publics

### → Lancement du programme e-parentalité.

Avec le soutien de la Préfecture, nous avons initié un programme avec [les citées éducatives de Lille et Roubaix](#) afin d'accompagner les parents d'élèves pour une meilleures prise en main des outils de suivi de la scolarité de leurs enfants.

→ **Un nouveau partenariat pour les demandeurs d'emploi.** Une action construite avec la Maison de l'Initiative et de l'Emploi de Roubaix, au service des demandeurs les plus fragiles. Grâce à cette action, [la visioconférence](#) intègre notre offre d'accompagnement pour plus de flexibilité et de meilleures prises en charge quel que soit le contexte.



# Nouveaux lieux d'action en Île-de-France

## Créteil

**Une nouvelle antenne dans le Val-de-Marne !**

→ **Un partenariat structurant avec le département et Pôle Emploi**

Depuis octobre 2020, le nouveau point d'accueil de Créteil reçoit des demandeurs d'emploi et des allocataires RSA pour des parcours de 32h. Au programme : acquisition des bases du numérique et découverte des services administratif en ligne, comme celui de Pôle Emploi.

→ **Contribuer à la dynamique locale**

Emmaüs Connect déploie ses activités dans le département grâce à ses partenaires de l'action sociale. Déjà 40 structures nous orientent leurs publics pour se former, s'équiper et se connecter à moindre coût.

## Paris

**Déménagement et nouveaux parcours seniors malgré la crise**

→ **Accompagnements en période Covid**

Nos parcours de formation au numérique se sont poursuivis malgré la crise sanitaire : près de 2 000 heures d'accompagnement pour les personnes en situation de précarité numérique ont été dispensées dans les 3 points d'accueil parisiens. Une attention particulière a été portée aux seniors à travers les nouveaux parcours tablettes.

→ **Une nouvelle antenne Paris-Centre**

Emmaüs Connect conserve son ancrage local dans Paris-Centre. Déménageant du 3<sup>e</sup> arrondissement pour le 2<sup>e</sup>, cette nouvelle antenne bénéficie d'une proximité prometteuse avec la Fabrique de la Solidarité, hébergée dans le même bâtiment.

## Saint-Denis

**Jamais autant de citoyens équipés et connectés sur une année**

→ **Près de 3 000 personnes** en situation de précarité ont pu recevoir de l'équipement et des moyens de connexion en partenariat avec le Conseil Départemental et la Préfecture de Seine-Saint-Denis. Une action d'une ampleur inédite à la hauteur de la crise.

→ **Accompagnement de proximité renforcé pour les publics.** Malgré les contraintes liées à la situation sanitaire, plus d'une centaine de parcours d'apprentissage ont été déployés sur tout le territoire.

→ **Participation à la structuration du réseau d'inclusion numérique** de Plaine Commune, baptisé Plaine Connexion.

# Des formats d'accompagnement innovants mis en place en Nouvelle-Aquitaine



**En Gironde, trois projets inédits ont été expérimentés avec succès pour aider les publics en difficulté malgré la distance.**

→ **Projet Ligne Directe**, né du premier confinement pour maintenir un accompagnement tout en respectant les contraintes sanitaires : le bénéficiaire est connecté depuis le point d'accueil (pour disposer d'un équipement et d'une connexion) puis aidé par un bénévole qui depuis chez lui peut prendre le contrôle de l'ordinateur pour le guider. C'est aussi un bon moyen de maintenir les bénévoles impliqués malgré la distance.

→ **Atelier e-réputation**, car les « digital natives » utilisent le numérique et les réseaux sociaux au quotidien mais certaines utilisations peuvent leur porter préjudice. Nous animons auprès des jeunes des missions locales des ateliers pour

leur apprendre à maîtriser leur image en ligne et faciliter leur insertion professionnelle. Nous proposons un format inédit de mise en situation ludique et d'échanges avec les jeunes qui permet de leur faire passer les bons messages dans une atmosphère positive.

→ **Parcours Coup de Pouce Connecté**, dans un monde de l'emploi de plus en plus digitalisé, nous avons entrepris de concevoir un parcours en collaboration avec [La Cravate Solidaire](#). L'objectif est d'accompagner les demandeurs d'emploi à l'utilisation des outils numériques et ensuite de leur donner les clés pour mener à bien leur recherche. Le parcours aborde différents thèmes : traitement de texte (pour le CV), formulaires en ligne (pour postuler) et initiation aux visioconférences (pour les entretiens).

# Un nouveau lieu d'accueil et des parcours diversifiés en PACA

**L'inclusion numérique accélère à Marseille avec un nouveau point d'accueil ouvert et de nouveaux parcours proposés aux publics du territoire.**

## → Ouverture d'un point d'accueil à la Friche Belle de Mai.

Cette antenne apporte une nouvelle dynamique solidaire et numérique au sein du quartier de la Belle de Mai. Les publics accueillis y retrouvent tous nos services : vente solidaire de matériel et recharges, ateliers numériques et accompagnements individuels.

De nouveaux projets en partenariat avec les « Frichistes » verront le jour au cours de l'année 2021 à l'intention de nos bénévoles et bénéficiaires.

## → Lancement des Parcours vers l'autonomie

Grâce au soutien de la Fondation SFR, de nouveaux parcours ont été lancés à destination des demandeurs d'emploi. L'objectif est d'accompagner 300 demandeurs d'emploi en 3 ans sur l'acquisition de compétences numériques clefs, pour les aider à décrocher un emploi. Ces parcours sont déployés dans les espaces Emmaüs Connect et au sein de structures partenaires, telles que la Maison de l'Emploi.

## → 974 bénéficiaires malgré le confinement

Malgré les contraintes liées à la situation sanitaire, près de 1000 résidents marseillais ont pu bénéficier d'accompagnements numériques, de rendez-vous de conseil et médiation ou d'accès à la vente solidaire au sein du point d'accueil Emmaüs Connect ou dans des structures sociales partenaires.



**2.3**

## **Mobilisation citoyenne**

# Des équipes bénévoles mobilisées sur de nouveaux lieux d'action

**La crise sanitaire n'a pas ralenti la dynamique bénévole, renforcée par de nouvelles instances nationales, locales et par des projets innovants impulsés par les bénévoles eux-mêmes pour venir en aide aux publics dans le besoin.**

→ **Au niveau local**, tout bénévole rejoignant Emmaüs Connect suit désormais un parcours constitué d'un temps collectif d'accueil, d'une immersion, de formations selon ses envies et d'assemblées régulières permettant de travailler collectivement sur le développement des actions.

→ **Au niveau national**, les outils de communication interne évoluent : un espace bénévole en ligne a vu le jour ainsi qu'un nouveau format de visioconférence nationale afin de renforcer les liens entre antennes. Un besoin fort pendant toute cette année d'isolement. Un appel à projet interne a également permis d'élire le [premier projet national](#) porté par des bénévoles.

→ **En dehors de nos zones d'implantation**, un parcours spécifique d'embarquement a été expérimenté pour les volontaires souhaitant contribuer à l'inclusion numérique. Une antenne 100% bénévole verra ainsi le jour en 2021. Ce parcours adapté répond à une demande de plus en plus forte de citoyens d'agir pour notre cause et marque le tournant vers une stratégie d'essaimage qui ne se fera pas sans mobilisation citoyenne.



**+ 870 nouveaux volontaires**  
inscrits suite à notre [campagne de mobilisation](#).



**10 projets initiés et menés à distance** par les bénévoles pendant les confinements.



# Un nouveau parcours de formation déployé à grande échelle malgré la distance



**Le déploiement de notre nouveau parcours de formation, harmonisé à l'échelle de toutes les antennes, n'a pas été freiné par les confinements successifs, au contraire !**

Ce nouveau parcours de formation clé en main a pour objectif de faciliter la montée en compétences des bénévoles sur la totalité des missions en point d'accueil : comptoir solidaire, médiation, parcours d'initiation...

En lien avec les équipes du Pôle Formation, une dizaine de bénévoles de différentes antennes avait participé à sa création qui a pris plusieurs mois de réflexion et de conception. Le parcours a été testé sur quelques territoires pilotes, puis réajusté, avant un déploiement sur toute la France largement virtualisé pour s'adapter aux confinements successifs. Il est largement animé par les bénévoles eux-mêmes.

Paradoxalement, le contexte sanitaire a facilité sa mise en place, avec des bénévoles très demandeurs et motivés par ces sessions de formation en visio qui leur ont permis d'approfondir leur engagement malgré l'isolement.



**+ de 300 bénévoles formés**  
depuis le lancement du parcours de formation, dont plus de 200 en classe virtuelle.



**7 modules de formation**  
co-construits avec les bénévoles  
**+ 1 module de formation de formateurs** de bénévoles.



**1 espace de formation et de révision en ligne** (espace bénévole hébergé sur le site EC).

# Emmaüs Connect « Hors les murs », premier projet national 100% bénévole

**Le projet ANIME, devenu « Hors les murs », a été sélectionné et mis en route par les bénévoles suite à un appel à initiatives inédit, avec la participation de toutes les antennes de l'association.**

En conformité avec le brief de l'appel à projets, qui était de proposer des actions innovantes et complémentaires des missions actuelles de l'association, **le projet s'est donné 2 grands objectifs :**

- Etendre les actions d'apprentissage des usages numériques engagées par Emmaüs Connect vers les zones géographiques non couvertes par les points d'accueil.
- Mobiliser de nouveaux bénévoles Emmaüs Connect hors des zones proches des points d'accueil (pour pérenniser ces actions).

Intitulé «Emmaüs Connect hors les murs», le projet implique les bénévoles dans un processus complet d'organisation et de prospection de structures sociales afin d'expérimenter le modèle :

- Formation d'un groupe de 8 bénévoles de 4 territoires (Paris, Bordeaux, Strasbourg et Grenoble) pour piloter et déployer ce projet.
- Elaboration d'une offre basée sur celle proposée en point d'accueil, adaptée à un format mobile et délivrée par des bénévoles.
- Recherche de structures auprès des bénévoles et des responsables des Points d'Accueil.
- Présentation à de potentiels bénévoles Emmaüs Connect porteurs d'un projet local hors de nos territoires actuels d'implantation.



# Résultats de l'enquête de satisfaction des bénévoles

Dans le cadre de notre démarche globale de mesure d'impact qui durera jusqu'en 2022, une première étude a été menée auprès de nos bénévoles afin de recueillir leurs perceptions et leurs attentes.

Voici quelques-uns des principaux enseignements de cette étude menée par le cabinet indépendant Archipel&Co. Le taux de réponse a été important avec 241 bénévoles participants sur 596 bénévoles actifs.

→ **Un engagement soutenu**, puisque 65% de nos bénévoles s'engagent au moins une fois par semaine au sein de l'association.

→ **La capacité d'écoute, la pédagogie,**  
mais aussi **la capacité à diagnostiquer une**  
**situation de précarité numérique** sont  
largement citées par nos bénévoles  
interrogés parmi les compétences  
développées à nos côtés.

→ **Une expérience facilement valorisable**  
d'un point de vue professionnel selon 90% des répondants, ce qui fait de l'**expérience de bénévolat Emmaüs Connect un levier d'insertion en tant que tel.**

→ **Des liens forts** : 85% de nos bénévoles déclarent que cette expérience leur a permis de faire des rencontres qu'ils n'auraient pas pu faire ailleurs.

**Pistes d'amélioration remontées** : souhait d'un suivi plus individualisé, d'avoir plus de ressources à disposition et davantage de missions à responsabilité.



**95%**

des répondants se disent **satisfaits** et se sentent **utiles** dans leur bénévolat.

>> Lire l'étude

**03.**

## **Bilan financier**

# Bilan financier

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

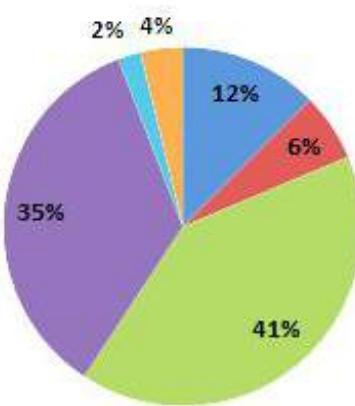
Ce compte de résultat ne fait pas apparaître les « contributions en nature » telles que les dons de marchandises ou de matériel, le bénévolat ou le mécénat de compétences.

L'exercice se solde par un résultat de 396 204 € vs 182 767 € en 2019. Le résultat de l'exercice s'explique par l'obtention de dons exceptionnels, non affectés, résultant de la générosité et de la solidarité des donateurs dans cette période de crise sanitaire.

L'association a pu financer ses actions en réduisant ses prélèvements sur ses ressources propres que sont notamment les recettes des points d'accueil qui, grâce à l'effort de tous, sont restées stables par rapport à 2019.

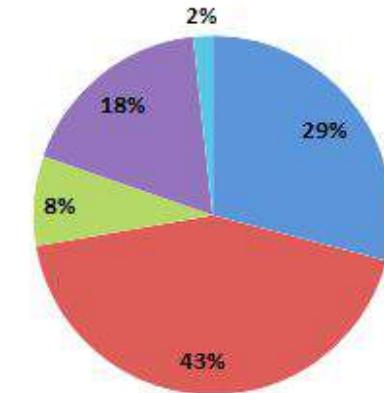
## RESSOURCES 2020\*

4 378 791 €



## DÉPENSES 2020\*

3 982 587 €



- CA ventes solidaires (recharges, équipement)
- Vente de prestations (formation pro et accompagnement usagers)
- Subventions publiques
- Subventions privées
- Dons de particuliers et clients option solidaire SFR
- Autres

- Achats de marchandises
- Frais de personnel
- Charges opérationnelles
- Charges de structure
- Autres charges

\* Hors Fonds dédiés

**04.**

## **Nos partenaires**

# Avec SFR, une coopération essentielle tout au long de la crise sanitaire

**Le soutien de l'opérateur a permis de mettre en place un dispositif rapide et massif d'aide aux personnes isolées pendant le confinement.**

Depuis la création d'Emmaüs Connect, SFR est un partenaire stratégique qui rend possible la connexion à prix solidaire de milliers de personnes en situation de précarité sociale et numérique chaque année. La crise sanitaire survenue au printemps 2020 a donné une dimension plus importante encore à cette collaboration à travers l'opération Connexion d'urgence.

**Auprès des bénéficiaires Emmaüs Connect tout d'abord**, qui se sont retrouvés sans possibilité d'accéder à des recharges prépayées en point d'accueil. Dès les premiers jours du premier confinement,

l'opérateur a débloqué pour eux des milliers de recharges gratuites activées à distance par l'association.

**Ensuite, auprès de personnes en grande précarité et enfants de toute la France**, dont les besoins nous ont été remontés par les structures sociales. **Plus de 120 000 recharges SFR ont été distribuées** via des structures locales (écoles, foyers, centres sociaux...) chargées de les activer pour leurs publics en difficulté.

**En plus des moyens de connexion, ce sont aussi 20 000 téléphones qui ont été fournis** pour équiper ceux qui en avaient le plus besoin dans une période d'isolement hors du commun. L'opération aura finalement duré plus de douze mois.

**1 million de Go**

de data internet ont été offerts par SFR depuis le premier confinement.



A Nîmes le 13 janvier 2021

Je remercie la mission local, Emmaüs connect et SFR pour m'avoir permis d'avoir un smartphone gratuitement, cela me simplifie la vie dans mes démarches dans de tout les jours.

Chrit.  
G71.

Courrier d'une bénéficiaire de l'opération Connexion d'urgence.

# Ils soutiennent Emmaüs Connect

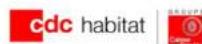
[Voir nos partenaires locaux](#)



*La Fondation MONOPRIX*



# Ils ont participé à Connexion d'urgence



SQUARE ENIX.



Doctolib

Google



FACEBOOK

# Ils soutiennent LaCollecte.tech



# Ils participent à LaCollecte.tech



WAVESTONE



**05.**

## Ambitions 2021

# Accélérer l'inclusion numérique en ruralité

Dans le cadre du plan de soutien aux associations de lutte contre la pauvreté, initié par le Ministère des Solidarités et de la Santé, Emmaüs Connect va mener le projet « [Ruralité connectée](#) » dans le Grand-Est, le Centre-Val-de-Loire et les Hauts-de-France. Ses objectifs :

1. [Construire un parcours pédagogique et des modalités d'accompagnement adaptés](#) aux besoins spécifiques en zones rurales.
2. [Mettre en capacité d'agir les structures associatives volontaires](#), ou embarquer celles qui ne le sont pas encore, afin qu'elles offrent des solutions d'inclusion numérique dans des zones qui en manquent.





## L'Essonne, nouveau territoire d'action

Ce nouveau territoire, urbain au nord et rural au sud, fera l'objet d'une implantation hybride et itinérante basée sur des partenariats avec les acteurs sociaux et associatifs locaux.

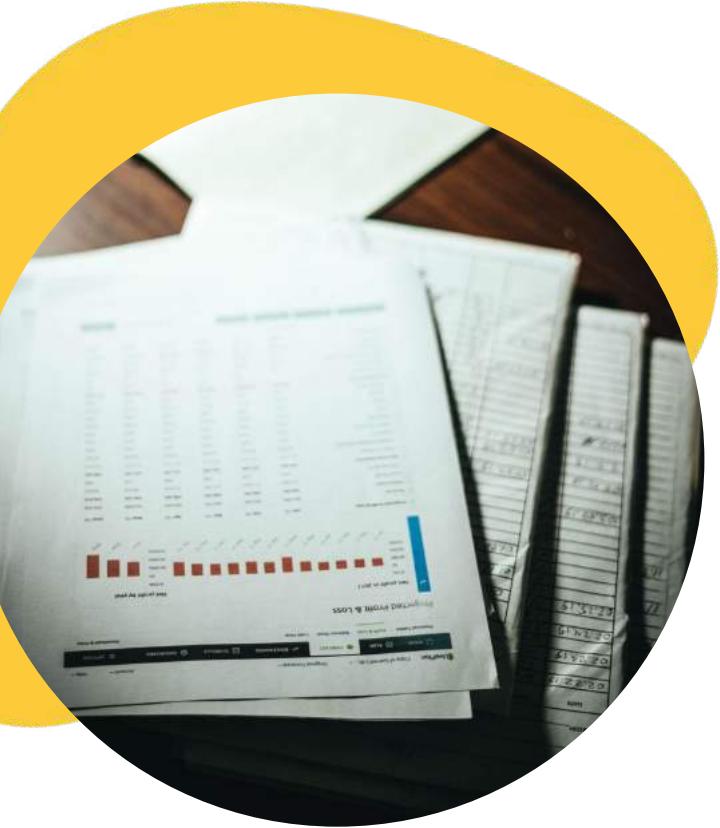
Nous proposerons [une offre de proximité via le déploiement des Relais Numériques](#) et [l'animation d'ateliers collectifs](#) au sein même des structures partenaires. Cela comprendra les parcours d'accompagnement vers l'autonomie numérique à destination des demandeurs d'emploi financés dans le cadre du Plan de revitalisation de SFR.

# **Un plan d'action pour les réfugiés**

Emmaüs Connect fait partie des lauréats de l'appel à projets de la DIAIR (Délégation interministérielle) en faveur de la lutte contre la fracture numérique des bénéficiaires de la protection internationale.

L'association aura pour mission **d'équiper et connecter 1250 réfugiés, former 150 travailleurs sociaux et construire un parcours numérique spécifique** pour amener ces publics particulièrement isolés vers davantage d'autonomie numérique.





# Mesurer notre impact et l'évolution de l'illectronisme

Pour nourrir ses projets sur le terrain, l'association s'est engagée dans une démarche prospective de grande ampleur :

D'une part, [une étude d'impact exhaustive vis-à-vis de nos bénéficiaires, bénévoles et parties prenantes](#). Les résultats du volet bénévolat sont déjà consultables.

D'autre part, une [étude sur l'accès au matériel numérique](#) en France, pour dresser un constat post-Covid de la précarité sociale et numérique.

# Nous contacter

## Nouvelle-Aquitaine

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

## Provence-Alpes-Côte d'azur

csmarseille@emmaus-connect.org  
• 10, boulevard National - 13001 Marseille  
• 41, rue Jobin - 13003 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

## Grand-Est

strasbourg@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  
  
• 8, rue de la Banque - 75002 Paris  
• 6, rue du Tage - 75013 Paris  
• 6, rue Archereau - 75019 Paris

## Créteil

creteil@emmaus-connect.org  
1, place de l'Abbaye - 94000 Créteil

## Essonne

essonnes@emmaus-connect.org

Crédits photo : Groupe ARES (p22-23), Niki Nagy (p46)  
François Silvestre de Sacy (p48), Dziana Hasanbekava (p49)



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



## **Annexe**

# **Bilans Connexion d'urgence par territoire**

# #Connexion d'Urgence

## Hauts-de-France

### BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**86** structures partenaires



**2482** cartes SIM distribuées



**4321** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**182** téléphones et **331**  
smartphones distribués



**472** ordinateurs et **35** tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération

### BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**28** structures partenaires



**450** cartes SIM distribuées



**857** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)

par mois



**240** téléphones et **137**  
smartphones distribués



**110** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

# #Connexion d'Urgence à Paris

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**100** structures partenaires



Plus de **6600** cartes SIM distribuées



Plus de **6000** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



Plus de **1000** téléphones et  
smartphones distribués



Plus de **2300** ordinateurs et  
tablets donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**42** structures partenaires



**886** cartes SIM distribuées



**1669** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
*par mois*



**5** téléphones et **175** smartphones  
distribués



**164** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

# #Connexion d'Urgence à Saint-Denis

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**46** structures partenaires



**3644** cartes SIM distribuées



**3311** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**234** téléphones et **348**  
smartphones distribués



**602** ordinateurs et **600** tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**28** structures partenaires



**605** cartes SIM distribuées



**1662** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
*par mois*



**100** téléphones et **81**  
smartphones distribués



**97** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

# #Connexion d'Urgence à Créteil

Cette antenne n'était pas encore ouverte au premier confinement.

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**10 structures partenaires**



**271 cartes SIM distribuées**



**456 recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
par mois**



**10 téléphones et 50 smartphones  
distribués**



**17 ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération**

# #Connexion d'Urgence à Strasbourg

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**32 structures partenaires**



**579 cartes SIM distribuées**



**764 recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)**



**35 téléphones et 163  
smartphones distribués**



**300 ordinateurs et 100 tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération**

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**9 structures partenaires**



**142 cartes SIM distribuées**



**263 recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
par mois**



**11 téléphones et 53 smartphones  
distribués**



**62 ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération**

# #Connexion d'Urgence à Lyon

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**54** structures partenaires



**1548** cartes SIM distribuées



**2493** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**82** téléphones et **305**  
smartphones distribués



**216** ordinateurs et **64** tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**22** structures partenaires



**331** cartes SIM distribuées



**749** recharges prépayées **par mois**  
(téléphonie et connexion)



téléphones et **189** smartphones  
distribués



**90** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

# #Connexion d'Urgence à Grenoble

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**32** structures partenaires



**462** cartes SIM distribuées



**348** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**10** téléphones et **118**  
smartphones distribués



**133** ordinateurs et **65** tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**8** structures partenaires



**168** cartes SIM distribuées



**323** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
*par mois*



**27** smartphones distribués



**50** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération

# #Connexion d'Urgence à Marseille

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE 1



**60** structures partenaires



**1725** cartes SIM distribuées



**2140** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**462** téléphones et **309**  
smartphones distribués



**225** ordinateurs et **100** tablettes  
donnés

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE 2



**31** structures partenaires



**854** cartes SIM distribuées



**1683** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
*par mois*



**116** téléphones et **202**  
smartphones distribués



**58** ordinateurs donnés

# #Connexion d'Urgence à Bordeaux

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le premier confinement



**60** structures partenaires



**970** cartes SIM distribuées



**1130** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)



**90** téléphones et **400**  
smartphones distribués



**230** ordinateurs et **75** tablettes  
donnés grâce à l'ensemble des  
partenaires de l'opération

## BILAN #CONNEXION D'URGENCE pendant le deuxième confinement



**11** structures partenaires



**190** cartes SIM distribuées



**360** recharges prépayées  
(téléphonie et connexion)  
*par mois*



**130** smartphones distribués



**40** ordinateurs donnés grâce à  
l'ensemble des partenaires de  
l'opération