



RAPPORT D'ACTIVITÉ

2021



L'année 2021 a été une année de transformation à deux titres : elle a vu la souffrance numérique grandir, mais la solidarité elle aussi a pris de l'ampleur et s'est structurée à l'initiative d'acteurs privés et publics. En travaillant collectivement, nous avons accéléré et visé le point de bascule qui provoquera un changement durable.

Les travailleurs sociaux, toujours en première ligne, se sont surpassés pour répondre aux besoins sociaux et numériques. Plus de 250 structures sociales ont pu pérenniser leurs actions à nos côtés suite à la crise sanitaire.

Les territoires, les entreprises et les structures d'insertion se sont mobilisés pour créer une offre d'équipement solidaire durable, accessible aux bourses les plus modestes.

Grâce à l'action de près de 1 400 citoyens bénévoles, le cap des 100 000 personnes accompagnées a été franchi. Ils ne cessent de démontrer combien la solidarité numérique joue un rôle fondamental au service du lien social dans un monde toujours plus connecté.

Enfin, nous n'avons cessé de nous investir auprès du gouvernement et des collectivités à travers le renforcement des hubs régionaux, la formation et le déploiement des Conseillers numériques France Services, le maillage d'actions en zones rurales, ou la création d'un parcours spécifique aux primo-arrivants aux côtés de la DIAIR.

Nous saluons l'effort collectif qui a fait de 2021 une année charnière pour l'inclusion numérique. Cette dynamique doit s'implanter dans la durée pour être efficace et faire face aux nouveaux défis à venir.

Les citoyens, les travailleurs sociaux, les territoires ont besoin de perspectives et d'une stratégie sur le long terme pour pouvoir agir durablement.

En 2022, nous développerons de nouvelles solutions pour **faire de notre engagement un rempart face à l'exclusion sociale.**

La voix des plus éloignés doit être entendue.

1 Français sur 7

vit sous le seuil de pauvreté.

1 Français sur 4

est en difficulté numérique et peut se retrouver privé de services en ligne essentiels.

Chacun doit avoir la capacité de bâtir son propre avenir dans un monde en transition.



Charlotte Bougenaux & Marie Cohen-Skalli

Co-directrices d'Emmaüs Connect

Au sommaire

01. Connaître Emmaüs Connect
p.5

02. L'année en chiffres
p.15

03. Nos projets pour accélérer l'inclusion numérique
p.19

04. Nos actions locales au plus près des publics
p.29

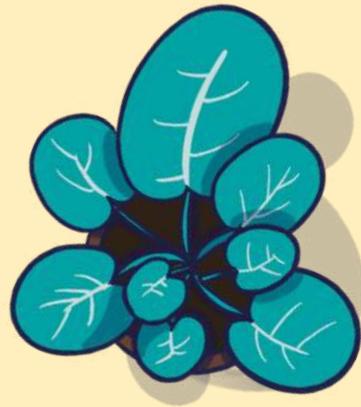
05. Une mobilisation bénévole inédite
p.37

06. Nos partenaires
p.41

07. Ambitions 2022
p.48

08. Bilan financier
p.50

09. Nous contacter
p.52



01.

Connaître **Emmaüs Connect**

- 06** Notre mission
- 07** 3 modes d'action
- 08** Nos solutions solidaires
- 09** Nos lieux d'action
- 10** Publics accompagnés
- 11** Témoignages
- 12** Gouvernance de l'association
- 13** L'équipe permanente

Notre mission

La dématérialisation s'accélère et transforme tous les services du quotidien : pour renouveler ses papiers d'identité, chercher un logement, accéder à ses droits sociaux, faire un virement bancaire, trouver un emploi... il faut être connecté. Le numérique n'est plus un choix mais une nécessité.

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, elle est devenue une source d'exclusion pour les personnes qui en sont écartées. Et contrairement aux apparences, le premier facteur d'éloignement du numérique n'est pas l'âge, mais la situation sociale. Il y a un lien direct entre précarité sociale et précarité numérique.

C'est pourquoi depuis 2013, Emmaüs Connect s'est donné pour mission d'accompagner les plus isolés, celles et ceux pour qui l'illectronisme est une double peine : jeunes en insertion, seniors précaires, migrants, personnes sans domicile, sans diplôme ou sans formation.

Heureusement, cette urgence sociale inédite fait naître aussi de nouvelles formes de solidarité : société civile, associations, acteurs sociaux, gouvernement, collectivités, entreprises, médias, chacun à son échelle a un rôle clé à jouer pour faire reculer l'exclusion numérique. Ensemble, nous pouvons agir !

Emmaüs Connect fait face aux inégalités croissantes engendrées par la société du tout-numérique en venant en aide, dans la durée, aux personnes en situation de précarité sociale.



14

millions de Français

sont éloignés du numérique et donc de services en ligne de première nécessité. (Sénat)

3 modes d'action

Donner accès aux outils numériques

Nous proposons aux personnes en situation de précarité des cartes prépayées téléphonie/internet à tarif 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 via notre réseau de réemploi LaCollecte.tech.



Accompagner vers des compétences numériques de base

Nos parcours d'initiation et permanences connectées permettent aux personnes en situation d'illectronisme 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 notamment.

Nous proposons également aux structures partenaires qui le souhaitent des parcours ciblés de 32h pour accompagner leurs publics vers plus d'autonomie numérique sur une thématique particulière.

Former les acteurs de la solidarité

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 de leurs publics en situation de précarité.

Depuis 2013, nous avons ainsi formé plus de 10 000 aidants du secteur social et accompagné 250 structures dans la mise en place de leurs propres actions d'inclusion numérique.



Nos solutions solidaires

pour **équiper et connecter les publics**

Comptoir solidaire

Mise à disposition à prix solidaire de moyens de connexion (crédit mobile/internet, cartes SIM) et de matériel reconditionné (ordinateurs, smartphones, tablettes...) via LaCollecte.tech notamment.

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.

En point d'accueil
Emmaüs Connect

Au sein des
Relais Numériques

Auprès de structures partenaires

pour **accompagner les publics**

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...).

Permanences connectées

En tête-à-tête, nous répondons à la problématique numérique d'un bénéficiaire selon ses besoins.



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.

pour **former les acteurs de la solidarité**

Mise en capacité

Nos équipes accompagnent les structures sociales à se former et à s'outiller pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique :

- ponctuellement, à travers notre catalogue de formation

- sur la durée, en rejoignant le réseau des Relais Numériques, pour construire un projet d'inclusion numérique ou pour proposer des offres d'accès (cf. comptoir solidaire).

Nos lieux d'action

Emmaüs Connect agit directement auprès des publics en difficulté sur **19 territoires** et accompagne plus de **250 Relais Numériques** dans toute la France.

- Territoires d'action avec point d'accueil
- Territoires d'action sans point d'accueil
- ▲ Relais Numériques

Structures tierces accompagnées par Emmaüs Connect dans la mise en place de projets d'inclusion numérique.

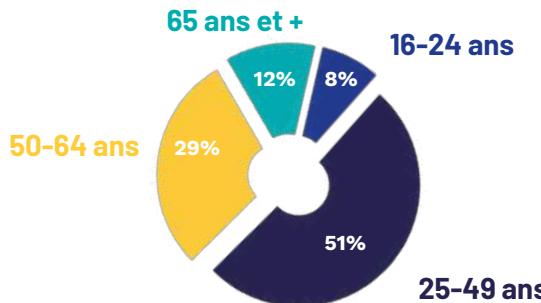


Carte à jour au 30 mai 2022

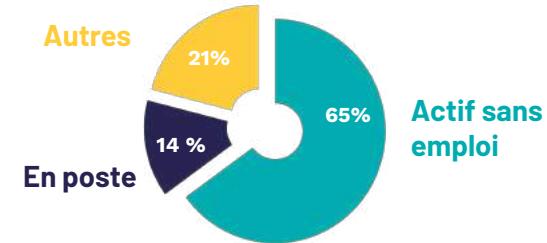
Publics accompagnés

Depuis la création de l'association en 2013

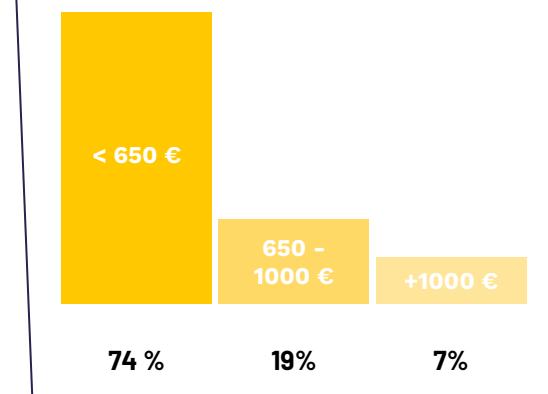
Âge



Situation professionnelle



Ressources mensuelles



Situation bancaire



d'inscrits n'ont pas de compte courant

Mixité



d'hommes et 43 % de femmes accompagnés

Témoignages



« Avant, je n'appelais pas ma famille parce que je n'avais pas les moyens pour m'acheter un téléphone et des recharges. Emmaüs Connect m'a permis d'acheter un téléphone et des recharges moins chers. »

Rémi, bénéficiaire



« Emmaüs Connect m'a apporté beaucoup de choses sur mon téléphone pendant les permanences connectées. J'ai appris à suivre l'actualité sur internet, je ne me sens pas à l'écart. En plus, le service public demande aujourd'hui toujours des codes par SMS. »

Brigitte, bénéficiaire



« Pour moi, il n'y a pas plus belle récompense que de voir les bénéficiaires essayer, oser, prendre confiance (en eux et en le numérique !) et repartir avec le sourire et la satisfaction d'avoir réussi à atteindre leur objectif ! »

Ghislaine, bénévole



« Avant de connaître Emmaüs Connect, je ne travaillais pas. Après avoir commencé à aller aux permanences connectées, j'ai pu décrocher mon travail, que j'ai trouvé sur internet. »

Ibrahim, bénéficiaire

Gouvernance de l'association

Au local

Rendez-vous bénévoles

Les bénévoles et l'équipe locale permanente se réunissent pour échanger et s'informer sur les projets en cours.

Comités locaux

Réunit l'équipe locale et les bénévoles souhaitant fournir un appui opérationnel régulier.

Groupes bénévoles projets

Au local comme au national, les bénévoles se mobilisent sur des projets structurants (reconditionnement, mesure d'impact, événements...).

Conseil d'admin.

Au national

Composé des directrices et de 7 membres bénévoles, il fixe les orientations stratégiques de l'association.

Comité de direction

Assure le suivi des affaires courantes et définit la stratégie nationale avec les directrices et responsables métiers (opérations, partenariats, formation, communication, finances).

Comité opérationnel

Réunit les salariés responsables territoriaux et le responsable national des opérations pour suivre l'ensemble des projets locaux.



Quels liens entre Emmaüs Connect et le mouvement Emmaüs ?

Emmaüs Connect est une association membre du mouvement Emmaüs. Comme les 297 autres groupes du mouvement, elle est engagée sur des valeurs communes mais conserve une pleine autonomie juridique et opérationnelle.

L'équipe permanente

ALDJIA RÉMI ARTHUR CAMILLE ROMAIN VICTOR HERVÉ FÉLICIE ELODIE CHARLOTTE SYLVIA ALIX
MARIAM GUILLAUME NATHALIE CANDICE FLORENCE MARIE CÉCILE MAËL LILAN TEDDY SOPHIE KÉVIN ALEXANDRE
HANINÉ VINCENT BONNIE SAMIR ANA LYDIE MARINE TIPHAINNE KAELEG PAULINE JULIEN ELISA SYLVIE
ANTOINE BAHJA OUIZA ARNAUD EMMANUELLE ANIA THOMAS VALERIA CÉLINE HARMONIE LAURA SABINE
SIMON GARIK ALEXANDRE SALOMÉ COLINE ADÈLE MÉLAINE SIXTINE MARGOT YOURI LÉO FLORENT CATHERINE
BENJAMIN OLIVIER ANNABELLE HERMELINE CASSANDRE PAUL JULIETTE TOM-Louis YOANN JÉRÔME ARTUUR
PASCALE JULIA JEAN-MARIE JULIETTE MAXIME FLORENT RABAB SACHA ALICE LISE MAXIME LORIANE LÉA
MICHEL MÉLISANDE SYLVAIN PABLO SANJAY RUTH YAËL CHRISTIAN ALEXIS SÉRENNNA JOHAN DAMIEN
DIANA SYLVIA VALÉRIE STÉPHANIE ÉRIC CHRISTOPHE MARCAUX NELSON STÉPHANE LOUISE STEVEN

43
en 2020

102
en 2021

salariés au national
et sur les territoires

Épaulés par 30
volontaires en
Service civique et
1400 bénévoles !



58%

de femmes et
42% d'hommes
parmi les salariés



02.

L'année en chiffres

16 Temps forts 2021

17 Activités globales 2021

18 Présence médiatique et institutionnelle

Temps forts 2021

Janvier

Connexion d'urgence : l'opération continue

L'association renouvelle son opération spéciale de distribution de crédit mobile/internet gratuit pour les plus isolés par les confinements.

Mars

Charte Elu.e Solidaire

A l'occasion des élections régionales et départementales, des candidats de tous bords politiques s'engagent à agir en faveur de l'inclusion numérique.

Décembre

Manifeste pour le Réemploi solidaire

Publication de nos constats et de 10 propositions pour un traitement plus social et responsable du matériel numérique des organisations.

Octobre

Journées Engagées dédiées au bénévolat

Pour la première fois, des journées portes ouvertes sont organisées dans toutes les antennes pour accueillir et former les nouveaux bénévoles.

Mai

Campagne « Stop au gâchis numérique »

LaCollecte.tech lance sa première grande opération d'appel aux dons. Sur toute l'année, 14 000 équipements seront traités avec nos partenaires.

Septembre

Six nouveaux territoires en ruralité

EC mobilise des Conseillers numériques dans l'Aisne, les Ardennes, l'Indre, la Marne, le Loiret et le Pas-de-Calais, avec le soutien du plan #FranceRelance.

Activités globales 2021



123 782

recharges
mobile/internet et
équipements fournis



11 518

bénéficiaires accueillis

56 941

heures d'accompagnement



1 047

aidants formés à
l'inclusion numérique
en 2021

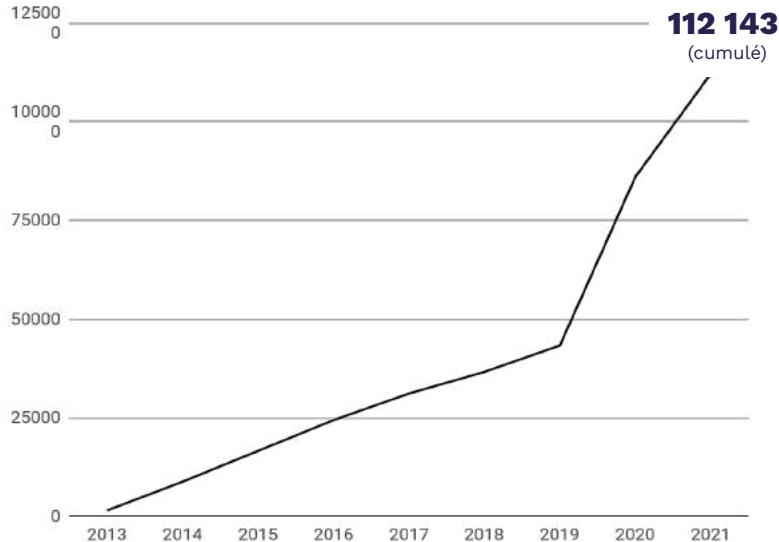


250

structures sociales
accompagnées
depuis 2020

Nombre de bénéficiaires depuis 2013

Publics en difficulté ayant bénéficié de moyens de connexion et/ou d'équipement et/ou d'accompagnement sur les compétences essentielles.



Présence

médiatique et institutionnelle

43 500

abonnés sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter, Facebook, Instagram)
+27% vs 2020



145

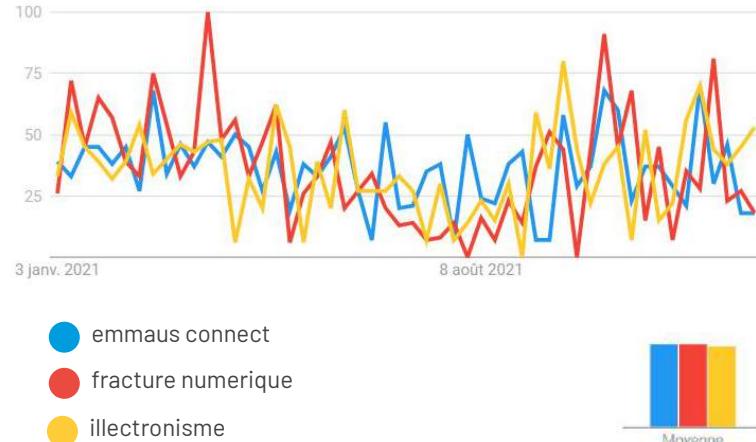
mentions presse, tv, radio, pure players en ligne
-20% vs 2020 (+105% vs 2019)

225

newsletters diffusées au local et au national (bénévoles, acteurs sociaux, donateurs et grand public)
+39% vs 2020

Recherches Google 2021

On observe un nombre de requêtes comparable entre les mots-clés "emmaüs connect", "fracture numérique" et "illectronisme".



03.

Nos projets pour accélérer l'inclusion numérique

- 20 3.1. Accroître le réemploi solidaire de matériel**
21 LaCollecte : de nouvelles filières locales !
- 22 Manifeste pour le réemploi solidaire**
- 23 3.2. Renforcer le maillage territorial**
24 Déploiement des Relais Numériques
25 Territoires Ruralité Connectée
- 26 3.3. Développer nos parcours et notre expertise**
27 Formation & pédagogie

3.1

Accroître le réemploi solidaire de matériel



LaCollecte.tech : de nouvelles filières locales !

Première distribution massive d'équipements pour 400 étudiants lillois

La fondation de l'Université de Lille a subventionné Emmaüs Connect à hauteur de 100 000 euros pour équiper 400 étudiants précaires. Une opération de distribution grand format qui a permis de poser le cadre des prochaines distributions

→ [En vidéo par ici !](#)

Premiers Relais Numériques embarqués dans les Hauts-de-France

Nos premiers Relais Numériques ont été formés à l'estimation des besoins en équipements et à leur vente ! Parmi ces structures partenaires, qui sont outillées par Emmaüs Connect pour monter leur projet d'inclusion numérique, on retrouve un réseau de 12 centres sociaux et deux épiceries solidaires notamment.

Mise en place de nouvelles filières locales

Sur le modèle de la filière Hauts-de-France, de nouveaux territoires initient leur réseau local : Île-de-France, Nouvelle Aquitaine et Grand Est sont dans les starting blocks. Ils ont presque atteint leur premier objectif: fédérer un écosystème régional de donateurs et fidéliser au moins un reconditionneur.

Zoom sur les reconditionneurs solidaires

Structures d'insertion ou entreprises adaptées, les reconditionneurs solidaires LaCollecte.tech constituent la pierre angulaire du projet. En rejoignant le projet, ces experts acceptent de réduire leurs marges commerciales afin de répondre au modèle économique LaCollecte.tech et de promettre aux plus démunis des équipements reconditionnés au prix le plus juste. Co-fondateurs du projet, les ADB, TRIRA et ASF ont participé à la rédaction de nos process et convention de reconditionnement.

15 125
équipements collectés

3 500
équipements livrés

157
donateurs entreprises

Manifeste pour le réemploi solidaire

En novembre dernier, Emmaüs Connect et ses partenaires GreenIT.fr, Ecologic, Ateliers sans Frontières, Les Ateliers du Bocage, la Coopérative TRI Rhône-Alpes, portaient ensemble un Manifeste de 10 propositions concrètes pour que le réemploi solidaire de matériel numérique devienne une réalité à l'échelle du pays. [Lire le Manifeste](#)

Stop au gâchis, oui au réemploi !

En substance, le Manifeste pose un état des lieux sans concession des conséquences du modèle tout-numérique actuel et soumet ses propositions en faveur du réemploi solidaire d'équipements (diagnostic, coordination, promotion, incitation, mobilisation, formation) indispensables pour que le numérique puisse être à la fois durable et inclusif.

Le Manifeste revient également sur 12 mois d'expérimentation à travers LaCollecte.tech et sur nos convictions quant au développement de filières de réemploi en région.

« Une société du tout-numérique sans réemploi de matériel est une impasse environnementale et sociale. »



3.2

Renforcer le maillage territorial



Déploiement des Relais Numériques

Mars 2020

**Lancement de
Connexion d'urgence**

Juin 2020

**Constitution
du réseau**

Décembre 2021

**250 Relais Numériques
agissent partout en France**

Pendant 18 mois, la crise sanitaire a mis en lumière la nécessité d'inclure le numérique dans les parcours d'insertion sociale et professionnelle. Dans le cadre de l'opération Connexion d'urgence, **plus d'un millier de structures de l'action sociale se sont alliées à Emmaüs Connect** afin de sortir 41 000 personnes d'un isolement aggravé par les confinements à répétition.

Afin de poursuivre cet élan indispensable bien au-delà de la crise, **Emmaüs Connect a souhaité transmettre son savoir-faire et son expertise à des associations locales** pour que ces dernières accompagnent elles-mêmes leurs publics dans la

durée. Le réseau des Relais Numériques est né ainsi, et constitue désormais une solution pérenne pour lutter à grande échelle contre l'exclusion numérique.

Aujourd'hui, ce sont plus de **250 Relais Numériques qui proposent, avec le soutien d'Emmaüs Connect, une aide durable sur le numérique** auprès des personnes en situation de précarité. Comme Emmaüs Connect, les Relais Numériques agissent sur les trois dimensions de la précarité numérique : l'équipement, la connexion mobile et internet et les compétences numériques essentielles.



**LES
RELAIS
NUMÉRIQUES**
avec Emmaüs Connect

Emmaüs Connect est lauréat du plan de soutien aux associations de lutte contre la pauvreté porté par la Direction Générale de la Cohésion Sociale à travers le projet Ruralité Connectée.

Le projet consiste à déployer les actions de l'association dans des territoires ruraux où l'offre de service existante en inclusion numérique ne permet pas de satisfaire pleinement les besoins de la population : la Marne et les Ardennes en région Grand-Est, l'Indre et le Loiret en région Centre-Val de Loire et le Pas-de-Calais et l'Aisne dans les Hauts-de-France.

Depuis septembre 2021 et pour une durée de 24 mois, des équipes départementales itinérantes

parcourent leur département respectif avec l'objectif d'animer des ateliers directement au contact des populations. Elles ont aussi pour mission de mettre en capacité des associations Relais Numériques, c'est-à-dire des structures tierces qui vont s'approprier le savoir-faire d'Emmaüs Connect pour à leur tour accompagner leurs publics vers l'inclusion numérique.

En résumé, Ruralité Connectée, c'est 27 personnes au quotidien sur le terrain dédiées au projet, 6 départements d'action couverts dans 3 régions différentes, et de nombreuses autres parties prenantes au sein et en dehors d'Emmaüs Connect.

100+ structures déjà partenaires

1 000+ bénéficiaires accompagnés

50 Relais Numériques en ruralité

Objectifs pour chaque département

- ▶ Animer 120 parcours d'initiation au numérique, soit 6000 bénéficiaires accompagnés au total
- ▶ Mettre en capacité 20 Relais Numériques prêts à s'ancrer sur le long terme
- ▶ Distribuer 800 équipements numériques dans chaque région à celles et ceux qui en ont le plus besoin

3.3

Développer nos parcours et notre expertise



Formation & pédagogie

L'inclusion numérique des publics réfugiés

Dans le cadre d'un appel à projet lancé en 2020 par la DIAIR pour mieux lutter contre la fracture numérique des publics réfugiés, Emmaüs Connect a réalisé une mission d'exploration. Objectif : proposer un parcours de formation adapté aux besoins et spécificités de ce public.

Plusieurs convictions ont émergé et permettent aujourd'hui de concevoir un **parcours sur smartphone qui mixe compétences numériques et linguistiques**. Il est thématique, afin de répondre aux besoins urgents et repose sur une méthodologie simplifiée. Il permet aussi de sensibiliser les publics aux codes socioculturels français.

+10 modules

disponibles sur LesBonsClics.fr

Collège et numérique : face au cliché des digital natives

En 2021, Emmaüs Connect est lauréat de l'appel à projet "Numérique Inclusif, Numérique Educatif" de la Banque des Territoires.

Dans ce cadre, une étude sur les potentialités du numérique vis-à-vis des jeunes à besoins éducatifs particuliers a été menée. **Les résultats mettent en lumière que la fracture numérique apparaît dès le collège.**

E-réputation, utilisation du mail, gestion d'un agenda et de ses déplacements, autant de sujets du quotidien abordés au travers d'un nouveau parcours, à expérimenter en 2022.

+3 modules

disponibles sur LesBonsClics.fr

Outiller les nouveaux projets de l'association

Qui dit nouveaux acteurs, dit nouveaux accompagnements !

Notre pôle Formation s'est mis au service du nouveau réseau des **Relais Numériques pour concevoir 5 modules de formation** à destination des structures accompagnées par Emmaüs Connect afin qu'elles puissent s'approprier nos expertises et mettre en place leur propre projet d'inclusion numérique.

Le pôle a également construit des formations sur les **thématisques propres à nos nouveaux territoires "Ruralité connectée"**, avec une "boîte à outils" pour s'adapter à chaque projet : mobilité, accès à la santé...

+3 modules

disponibles sur LesBonsClics.fr



04.

Nos actions locales au plus près des publics

- 30** Auvergne-Rhône-Alpes
- 31** Grand Est
- 32** Hauts-de-France
- 33** Île-de-France 1/2
- 34** Île-de-France 2/2
- 35** Nouvelle-Aquitaine
- 36** Provence-Alpes-Côte d'Azur

Lyon : le bénévolat contre la fracture numérique

Les 167 bénévoles de l'antenne lyonnaise se sont mobilisé.e.s plus de 6 580 heures aux côtés d'Emmaüs Connect sur toute l'année.

Cet engagement est inédit, qu'il soit sur le terrain auprès de publics en difficulté pour les accompagner, ou en tenant notre comptoir solidaire, en soutien à l'animation de notre réseau de partenaires de l'action sociale, à la création de partenariats de collecte d'équipements informatiques ou au reconditionnement du matériel. Ces volontaires qui ont décidé de combattre la fracture numérique ont permis à Emmaüs Connect de faire progresser le nombre de personnes accompagnées de plus de 57% sur la métropole lyonnaise par rapport à l'avant Covid.

1 214 personnes accompagnées vers l'autonomie numérique

Grenoble : lancement du partenariat CPAM

L'année 2021 a donné lieu à l'expérimentation d'un partenariat entre Emmaüs Connect et la CPAM de l'Isère.

Grâce à l'intervention d'Emmaüs Connect dans les locaux des CPAM (Assurance maladie) du territoire grenoblois, les assurés isérois ont pu participer à des parcours d'initiation au numérique de 20 heures leur permettant d'apprendre les bases de l'informatique tout en prenant en main les outils digitaux de l'Assurance Maladie.

En parallèle, 16 agents de la CPAM de l'Isère ont pu être formés par Emmaüs Connect. Ils seront à présent en mesure d'accompagner pleinement leurs publics dans leurs démarches numériques.

20h d'initiation aux assurés CPAM



Strasbourg : des parents accompagnés et équipés

Les pratiques numériques éducatives ont profondément évolué avec la pandémie. La scolarité est toujours plus dématérialisée.

Notre défi : équiper les parents et leur transmettre les compétences et le savoir être numérique essentiel, pour qu'ils puissent jouer leur rôle éducatif dans l'usage que leurs enfants auront du numérique. Ainsi, dans trois quartiers prioritaires de la ville de Strasbourg, 4 parcours d'initiation au numérique de 20h ont été menés, permettant de former et d'équiper 26 familles pour le prix symbolique de 30€ par participant.

Un projet innovant, qui favorise la poursuite de l'apprentissage à la maison et sera maintenu et amplifié en 2022.

26 familles formées et équipées dans des structures partenaires

Marne & Ardenne : des équipes qui sillonnent le territoire

Le déploiement du projet Ruralité Connectée a commencé par le recensement des besoins locaux avant de lancer l'animation de parcours.

L'idée était ainsi de mettre au jour les dynamiques territoriales, d'établir un recensement de l'ensemble des acteurs mais aussi de prendre la mesure du besoin des habitants. A partir de ce constat, des parcours d'initiation aux compétences numériques de base ont pu être organisés au sein de différentes structures sociales, telles que des Missions Locales, Femmes Relais 08, des Maisons France Service...

Nous avons également pu nouer un partenariat avec l'association Familles Rurales dans la Marne, afin notamment de répondre plus efficacement aux enjeux que posent l'inclusion numérique et sociale sur ce territoire.

+ 9 salarié·es en itinérance en ruralité



Une communauté bénévole de mieux en mieux structurée

Le développement de nos activités à l'échelle locale nous a amené à renforcer la structuration de notre communauté bénévole de façon à pouvoir lui confier davantage de responsabilités.

Cette structuration, qui illustre la progression du bénévolat dans l'association, s'est portée notamment sur le développement de deux pôles opérationnels bénévoles : le pôle Pédagogie & Formation et le pôle Reconditionnement.

Afin, notamment, de s'assurer du bon fonctionnement et de la coordination des pôles, un comité de direction bénévole locale a été mis en place en Hauts-de-France. Composé de 7 bénévoles et de 2 salariés, ce groupe se réunit mensuellement pour contribuer aux décisions opérationnelles et stratégiques de l'association au niveau local.

+ 129 bénévoles formés

Fin du programme d'accompagnement des demandeurs d'emploi

Retour sur cinq années d'un programme emblématique de l'association en Région Hauts-de-France.

Lancé en 2017, ce programme d'abord expérimental a connu un déploiement progressif sur plusieurs territoires. L'action avait débuté en collaboration avec les agences Pôles Emploi de Lille et Roubaix avant d'être élargie à l'ensemble de la Métropole.

En 2019, le programme a été répliqué sur la communauté d'agglomération de Béthune-Bruay, toujours en étroite collaboration avec les agences Pôle Emploi du territoire. La même année, nous lancions une action qui préfigure le concept des Relais Numérique à travers un partenariat avec le centre social Est-Somme et l'agence Pôle Emploi de HAM, en Picardie. En 2020-2021, malgré la crise sanitaire, le dispositif avait maintenu son activité aux bénéfices des demandeurs d'emploi les plus isolés.

1 635 demandeurs d'emploi accompagnés



Créteil : année de déploiement pour les parcours emploi

Née au début de la crise sanitaire, notre antenne à Créteil fête ses 2 ans et s'ancre sur le territoire.

L'antenne compte déjà un réseau de 136 partenaires de l'action sociale et 573 personnes ont pu être accueillies en 2021. Grâce au soutien de la Ville, Emmaüs Connect peut désormais agir au sein du Relais Mairie de l'Abbaye.

Au cœur du Val-de-Marne, un département dont 8% de la population est au RSA et 7,2% au chômage, un partenariat structurant avec Pôle Emploi et le Fond Social Européen, mis en œuvre par le département, a été initié : 40 parcours "emploi" de 32h ont été déployés auprès de 160 personnes, visant à lever les freins socio professionnels et accompagner les bénéficiaires du RSA et les demandeurs d'emploi vers l'autonomie numérique et l'emploi.

40 parcours de 32h avec Pôle emploi

Essonne : une offre de proximité à travers les Relais Numériques

Le réseau des Relais Numériques se lance en Essonne avec 5 premières structures lauréates !

Ces structures sociales et associatives ont été sélectionnées par un jury mixte composé de partenaires externes (Fondation ManpowerGroup, Conseil départemental de l'Essonne, Grand Paris Sud) pour bénéficier de l'offre d'accompagnement sur mesure d'Emmaüs Connect. Grâce au dispositif des Relais Numériques, leurs équipes seront formées et outillées pour proposer en toute autonomie des ateliers numériques aux publics en difficulté reçus quotidiennement au sein de ces lieux.

En parallèle, grâce aux Fonds de revitalisation de SFR, 58 demandeurs d'emploi orientés par plusieurs partenaires (MEIF Paris-Saclay, Dynamique Emploi, Pôle Emploi Evry-Courcouronnes...) ont été accompagnés vers l'autonomie numérique, essentielle à leur retour vers l'emploi.

5 nouveaux Relais Numériques





Paris : des permanences à domicile pour les séniors isolés

A Paris, l'année 2021 a été l'occasion d'amener nos permanences connectées directement au domicile des séniors isolés.

Avec l'aide d'une communauté bénévole engagée et de nos partenaires, comme la Maison des Aînées et des Aidants, ce sont plus de 200 heures d'accompagnement personnalisé à domicile qui vont continuer à être dispensées d'ici 2022.

Pour aller plus loin et rompre l'isolement des personnes visitées, nous faisons désormais le lien avec les Clubs Séniors de la Ville de Paris vers qui nous les orientons. Nous y proposons aussi nos activités plus classiques, des permanences ou des ateliers, afin de favoriser davantage encore l'inclusion numérique de nos séniors parisien.ne.s

+ 200 heures d'accompagnement à domicile pour les aînés

Seine-Saint-Denis : lancement du réseau « Plaine Connexion »

Emmaüs Connect participe à la création du réseau d'inclusion numérique « Plaine Connexion » sur le territoire de Plaine Commune (9 villes).

Les objectifs : acquérir une connaissance fine de l'offre de médiation numérique existante, recenser les besoins numériques des usagers et leur proposer des parcours d'accompagnement adapté à travers des permanences numériques, en cours d'expérimentation sur les villes et animées par des conseillers numériques France Services.

Ces permanences nourriront un observatoire de l'inclusion numérique visant à objectiver les besoins numériques des habitants, à identifier les besoins non couverts par l'offre de médiation numérique existante et à adapter les politiques publiques d'inclusion numérique du territoire au plus près des besoins des habitants

9 villes mobilisées en Seine-Saint-Denis

Des parcours d'initiation renforcés

Depuis septembre 2021, dans le cadre d'un projet porté par Bordeaux Métropole, les parcours d'initiation sont enrichis de 3 séances autour de l'email, de la sécurité et de l'identité.

Tous les bénéficiaires découvrent ainsi l'envoi de pièces jointes, les enjeux de sécurité en ligne (phishing, gestion de mots de passe, site sécurisé) et le dispositif France Connect. Chacune de ces séances recueille un fort intérêt de la part des publics : France connect, encore trop méconnu, facilite la vie en ne permettant de retenir qu'un seul identifiant. La sécurité en ligne est aussi un thème majeur à l'heure où les escroquerie en ligne explosent et les publics précaires sont très exposés. L'envoi de pièces jointes est désormais incontournable dans les interactions du quotidien.

110 accompagnements réalisés avec ces 3 nouvelles séances

Face à la dématérialisation des demandes d'asile

La collaboration entre la Structure du Premier Accueil des Demandeurs d'Asile (SPADA) de Bordeaux gérée par France Terre d'Asile et Emmaüs Connect s'est renforcée en parallèle de la dématérialisation du processus de demande d'asile.

Les publics concernés doivent désormais prendre leur RDV avec la préfecture et suivre l'avancée de leur démarche 100% en ligne. Les équipes d'Emmaüs Connect se rendent donc dans les locaux de la SPADA mensuellement pour assurer une permanence d'accompagnement à cette nouvelle démarche en s'adaptant à la barrière de la langue et aux difficultés d'usages des outils numériques et sites administratifs.

10+ nationalités accompagnées lors des permanences SPADA



Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les temps forts

Une équipe renforcée dans les centres sociaux

Emmaüs Connect a renforcé ses actions à Marseille avec le soutien de la Préfecture des Bouches-du-Rhône. Une équipe de quatre salariés a été recrutée pour accompagner 300 habitants des quartiers prioritaires de la ville.

Notre équipe itinérante est intervenue dans 25 structures de proximité pour proposer des parcours collectifs (initiation à l'ordinateur ou à la tablette, e-parentalité, jeunes) et des permanences connectées. Des formations ont aussi été proposées aux professionnels du secteur afin de les aider à comprendre, diagnostiquer et répondre à la précarité numérique de leurs publics. Un projet inédit qui nous a permis de mobiliser tous les acteurs du territoire autour des enjeux d'inclusion numérique.

1 200 accompagnements réalisés

Nouveaux parcours pour les demandeurs d'emploi

Des parcours numériques de 32h dédiés aux besoins des demandeurs d'emploi ont été mis en place pour la première fois sur le territoire grâce au soutien de SFR.

Ces parcours permettent aux personnes d'acquérir et maîtriser les compétences nécessaires à la recherche d'emploi en ligne. Le projet s'est déroulé à la fois en point d'accueil Emmaüs Connect et dans des structures partenaires (Les Restos du Coeur, Maison de l'Emploi, CIDFF, Régie Service Nord, Pain&Partage, Pôle Emploi...). Tisser des partenariats avec ces acteurs clefs de l'accompagnement et de l'insertion nous a aidé à coordonner les différentes forces du territoire et impulser une dynamique positive dans le retour vers l'emploi des publics.

460 accompagnements réalisés



05.

Une mobilisation bénévole inédite

- 38** Une communauté renforcée malgré la crise
- 39** Premières Journées Engagées
- 40** Toulouse, premier territoire 100% bénévole

Une communauté renforcée malgré la crise



1 381

bénévoles engagés

sur l'ensemble de l'année,
un cap inédit dans l'histoire
de l'association.

+ de 30 000

heures de bénévolat en
point d'accueil sur
l'année, soit +65% par
rapport à l'année 2019.

Plus que jamais, le réseau des bénévoles Emmaüs Connect s'est renforcé en 2021 afin de répondre aux besoins croissants des personnes accompagnées. L'accent a été mis sur le renforcement des liens et des compétences des bénévoles malgré un contexte sanitaire incertain, avec notamment :

- **L'animation de "webcafés",** visioconférences à l'échelle nationale devenues des temps forts d'inspiration, partage et échanges de pratiques au sein du réseau
- **La constitution d'une équipe nationale de bénévoles référents de la collecte** et du reconditionnement de matériel, en corollaire du déploiement du projet Lacollecte.tech
- **La co-construction des premières Journées Engagées** par et pour les bénévoles (cf page suivante)

429 bénévoles formés aux différents métiers via les 10 modules de notre parcours de formation.

Journées Engagées

Zoom sur les premières journées 100% bénévolat

Après des mois de crise sanitaire, il était grand temps d'ouvrir en grand les portes de nos points d'accueil afin de mobiliser de nouveaux volontaires à nous rejoindre !

Du 2 au 16 octobre se sont donc tenues les 1ères Journées Engagées Emmaüs Connect, un temps fort de mobilisation pour se rencontrer, se former et agir pour l'inclusion numérique.

Nos bénévoles les plus investis ont pu accueillir de nombreuses nouvelles personnes curieuses à travers des stands, des ateliers de découverte



et des ateliers spécifiques autour des projets phares de l'association, le temps de 11 journées organisées dans 11 villes.

Pour Emmaüs Connect, cette campagne inédite fut l'occasion d'impulser un sentiment de cohésion et d'unité forts au sein de notre réseau, indispensable à l'engagement collectif. Son succès témoigne de

l'importance de renouveler ce temps fort pour les prochaines années, afin de faire de la rentrée un moment d'embarquement placé sous le signe de la convivialité et de l'engagement !

11 journées

organisées sur 3 samedis dans 11 de nos lieux d'action

272 participants

dont une moitié de nouveaux volontaires motivés

62 ateliers

de découverte et de co-construction sur des projets liés à l'inclusion numérique

Toulouse

premier territoire 100% bénévole

Après avoir été approchés par plusieurs citoyens toulousains déterminés à mettre en œuvre des actions d'inclusion numérique dans leur ville avec Emmaüs Connect, nous nous sommes collectivement lancé le défi de monter la première antenne 100% bénévole de l'association.

Une équipe de 5 bénévoles s'est approprié les méthodes de l'association en s'immergeant dans d'autres points d'accueil, et a formé ce nouveau collectif local, avec le soutien de l'équipe nationale. Juin 2021 a marqué le lancement de cette antenne à Toulouse avec la mise en place d'un séminaire de lancement.

Tout était alors à écrire et inventer : quelles actions mettre en œuvre sur ce territoire ? Comment s'organiser entre l'équipe siège et l'équipe bénévole locale ? comment se faire connaître localement ?...

A la suite de cette journée, des rôles structurants ont été définis et les premiers accompagnements de publics se sont mis en place au mois de décembre, en lien avec des structures locales.

5 bénévoles à l'origine

de ce premier territoire d'action en Occitanie



06.

Nos partenaires

- 42** En sortie de crise, la solidarité ne faiblit pas
- 43** Étude d'impact
- 44** SFR & Emmaüs Connect : des tarifs de recharges encore plus solidaires
- 45** Ils soutiennent Emmaüs Connect
- 46** Ils soutiennent LaCollecte.tech
- 47** Ils soutiennent Les Relais Numériques

En sortie de crise, la **solidarité** ne faiblit pas

2021 a été une année essentielle pour la solidarité autour de l'inclusion numérique, qui a vu des partenariats d'urgence se changer en projets structurants.

L'association a été soutenue dans la mise en place de projets d'envergure et innovants, parmi lesquels :

- le déploiement de LaCollecte.tech, soutenu notamment par l'éco-organisme Ecologic et Capgemini ;

- la mise en place du projet Ruralité connectée dans 6 départements, porté avec l'Agence national de la cohésion des territoires à travers l'embauche de 25 conseillers numériques ;

- l'accompagnement de femmes isolées en espaces de solidarité avec le soutien de la Fondation Renault ;
- le développement des Relais Numériques sur tout le territoire avec l'aide du plan #FranceRelance notamment ;
- les parcours vers l'autonomie des demandeurs d'emploi, soutenus par AG2R la Mondiale, Pôle Emploi et SFR.

Outre les soutiens financiers, de nombreux partenaires se sont également mobilisés via du don de matériels numériques fonctionnels et du mécénat de compétences.

Cet élan de solidarité, public et privé, confirme la prise de conscience du caractère vital du numérique pour l'insertion sociale.

Soutiens financiers



Matériels



Mécénat de compétences



Études d'impact

Tout au long de l'année 2021, nous avons poursuivi la démarche de mesure d'impact globale de nos actions avec un focus sur les acteurs de solidarité, pour mieux répondre aux besoins de nos partenaires de l'action sociale de plus en plus confrontés à la précarité numérique de leurs publics.

Deux nouvelles études ont ainsi été menées par le cabinet indépendant Archipel&co auprès de 155 structures sociales qui orientent du public vers Emmaüs Connect et 111 travailleurs sociaux accompagnés par notre organisme de formation.

Parmi les principaux enseignements :

- **70%** des structures interrogées disent avoir découvert l'écosystème de l'inclusion numérique
- **96 %** des répondants se disent satisfaits de leur collaboration avec Emmaüs Connect.
- **95%** déclarent avoir amélioré leur capacité à accompagner les personnes en précarité numérique en sortie de formation.

80 %

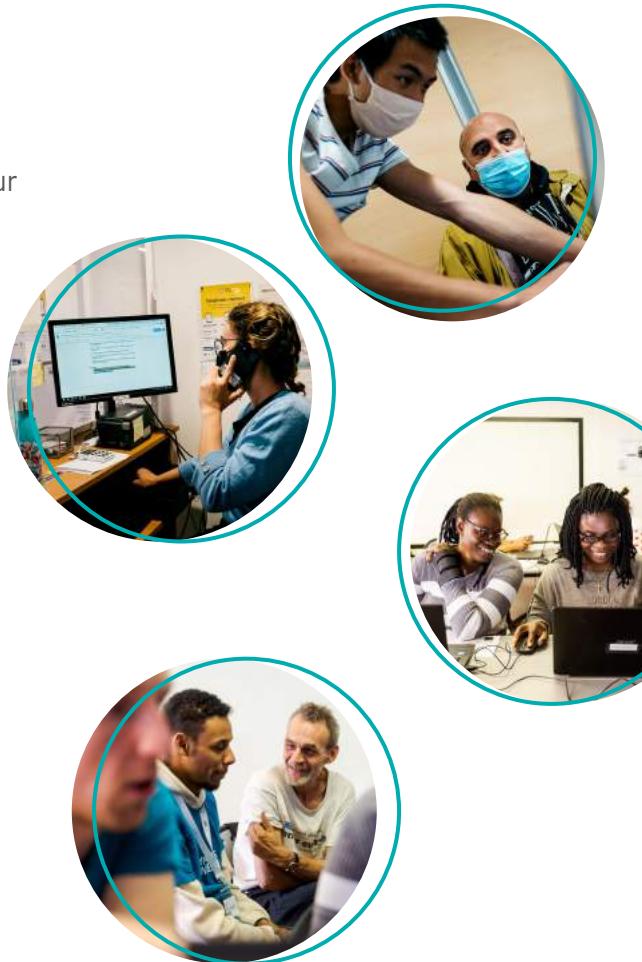
constatent une baisse de la peur et des blocages des publics.

78 %

constatent une amélioration de l'accès aux droits chez leurs publics grâce à l'accompagnement EC.

2022

Les résultats de l'étude d'impact « Bénéficiaires » seront bientôt disponibles



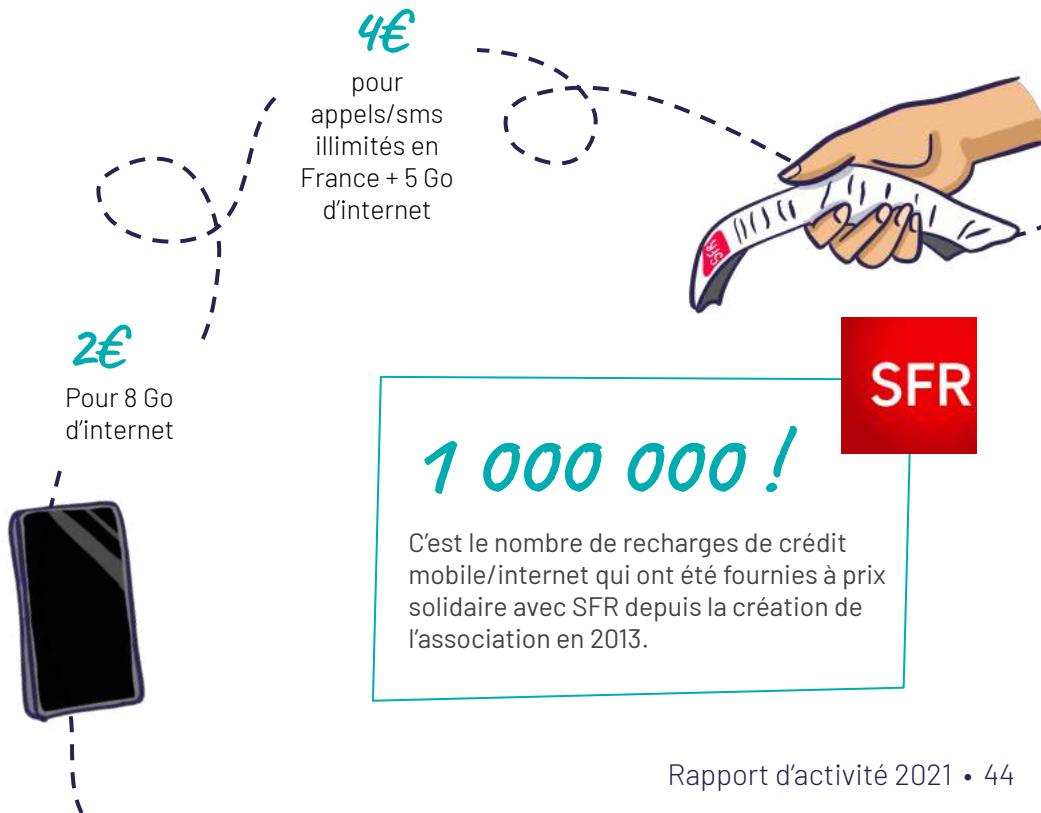
Des tarifs de recharges encore plus solidaires

Après une année 2020 marquée par la crise sanitaire et une année 2021 toujours très incertaine pour les publics les plus isolés, SFR et Emmaüs Connect ont revu leurs offres solidaires les plus demandées pour les rendre encore plus accessibles.

Depuis la création de l'association en 2013, SFR fournit chaque année des dizaines de milliers de recharges en crédit mobile et internet. Mises à disposition en point d'accueil, elles sont indispensables pour les personnes non-bancarisées ou mal logées qui ne peuvent pas souscrire de forfaits auprès des opérateurs. Le tarif de ces recharges est jusqu'à quatre fois moins cher que les autres cartes prépayées en bureau de tabac ou supermarché.

Néanmoins, cela reste une charge financière importante pour les personnes les plus précaires et nous faisons tout notre possible pour rendre ces recharges plus accessibles année après année. C'est pourquoi une nouvelle baisse des prix a été actée fin 2021 pour les recharges les plus demandées : recharges illimitées et recharges internet. Elles passent respectivement de 6€ à 4€ et de 4€ à 2€.

[Découvrir nos offres solidaires](#)



Ils soutiennent Emmaüs Connect



Partenaire historique



malakoff médéric



Retrouvez tous nos partenaires locaux
sur les [pages web de nos antennes](#).

Ils soutiennent **LaCollecte.tech**



Ils soutiennent **Les Relais Numériques**



07.

Ambitions 2022

Zoom sur de nouveaux projets

Hautes-Alpes

Emmaüs Connect se déploie dans les Hautes-Alpes grâce au soutien du Département des Hautes-Alpes et de SFR.

Une équipe mobile de 3 conseillers sillonne le territoire pour accompagner les 47 000 Hauts-Alpins en situation de précarité sociale et numérique.

L'équipe agit directement au sein de structures sociales afin de favoriser l'hyper-proximité sur ce territoire rural. L'objectif est de réaliser 40 parcours et d'accompagner 10 Relais Numériques.

E-citoyenneté

La citoyenneté aussi est transformée par la dématérialisation et le concept de e-citoyenneté. Il nous semble important de l'analyser et d'évaluer ses conséquences sur les publics isolés : **est-ce que la citoyenneté en ligne est une réalité souhaitable ? quels peuvent en être les effets pervers ? Comment intégrer à ces dispositifs les éloignés du numérique ?**

Une étude de fond est en cours de réalisation pour guider un plan d'action sur ce sujet dans les mois qui viennent.

Seniors

Comment accompagner les seniors "actifs" et les néo-retraités ? Tout l'enjeu de ce projet est de pouvoir garantir aux seniors actifs de **s'approprier le numérique pour rester en adéquation avec le marché du travail** mais aussi **d'embarquer les néo-retraités autour du numérique du quotidien**.

Pour cela, l'association va recruter un(e) chef(fe) de projet et un doctorant pour identifier les besoins, lever les freins et proposer des parcours numériques les plus adaptés possibles.

International

Après une première expérience au Mali, Emmaüs Connect souhaite agir sur l'inclusion numérique au-delà de ses territoires d'implantation, dans les départements et régions d'Outre-Mer puis à l'international.

L'association travaille à la réalisation d'une étude pour **concevoir des programmes d'inclusion numérique adaptés à chaque contexte local** et renforcer son impact auprès des publics les plus éloignés du numérique à travers le monde.

08.

Bilan financier

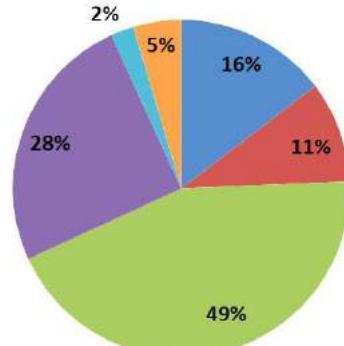
Bilan financier

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 d'un montant évalué pour 2021 à 1838 K€.

L'exercice se solde par un résultat de 460 482 € vs 396 204 € en 2020. Le résultat de l'exercice est directement lié au retour à une certaine « normalité » des ressources propres de l'association. Cette évolution a permis à l'association de financer ses actions en augmentant ses prélèvements sur ses ressources propres que sont notamment les recettes des points d'accueil.

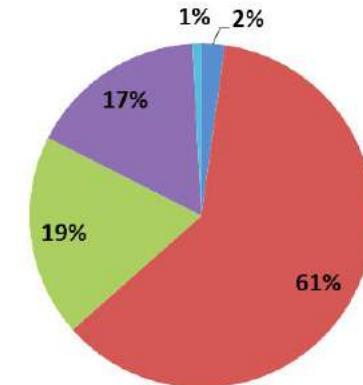
RESSOURCES 2021*

5 662 306 €



DÉPENSES 2021*

5 201 824 €



- 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

09.

Nous contacter

Nouvelle-Aquitaine

Bordeaux

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

Provence-Alpes-Côte d'Azur

Marseille

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

Hautes-Alpes

cmorin@emmaus-connect.org

Auvergne-Rhône-Alpes

Lyon

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

Grenoble

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

Occitanie

Toulouse

toulouse@emmaus-connect.org

Grand Est

Strasbourg

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

Marne

fecorchard@emmaus-connect.org

Ardennes

mgombert@emmaus-connect.org

Hauts-de-France

Lille & Roubaix

[lille@emmaus-connect.org](mailto: lille@emmaus-connect.org)
roubaix@emmaus-connect.org
• 83, rue de l'Abbé AERTS - 59000 Lille
• 71, avenue de Verdun - 59100 Roubaix

Pas-de-Calais

sragot@emmaus-connect.org

Aisne

slemaire@emmaus-connect.org

Île-de-France

Paris

paris@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

essonne@emmaus-connect.org

Seine-Saint-Denis

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

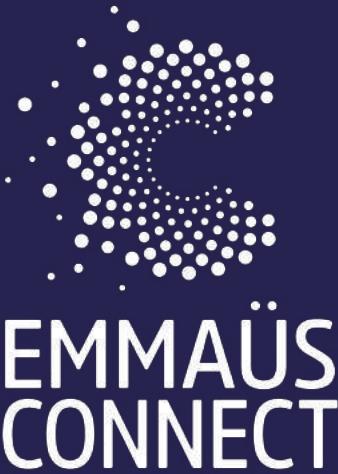
Centre-Val de Loire

Loiret

ideborde@emmaus-connect.org

Indre

msalle@emmaus-connect.org



01 80 05 98 80



standard@emmaus-connect.org



presse@emmaus-connect.org



Crédits photo : Cyril Duprez, Arnaud Bouissou,
Yann Levy, Hans Lucas, Alex Giraud