

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025



EMMAÜS  
CONNECT



EMMAÜS CONNECT propose

- Recharges téléphoniques et internet à prix solidaire
- Formations gratuites aux outils numériques
- Conseil / Médiation avec les opérateurs téléphoniques

Nos équipes sont là pour vous aider!



EMMAÜS  
CONNECT

HORAIRES D'OUVERTURE / OPENING HOURS OF THE SOLIDARITY SPACE

LIBRE	MAR	MER	JEU	VEN
10H - 12H	10H - 12H	10H - 12H	10H - 12H	10H - 12H

FERMÉ DE 12H À 14H

LIBRE	MAR	MER	JEU	VEN
14H - 17H30	14H - 17H30	14H - 17H30	14H - 17H30	14H - 17H30

Nous contacter : 01 60 23 16 83

# De la fracture numérique au gouffre social

La couverture du dernier rapport annuel de la Défenseure des droits est frappante. Une silhouette sombre et une barre de recherche Internet dans laquelle on lit « Comment faire valoir mes droits ». Le moteur de recherche complète automatiquement : « ... sans ordinateur ? ... sans compte en ligne ? ... quand personne ne répond ? ».

Cela illustre le lien direct, expliqué plus loin dans le rapport, entre les difficultés des usagers et le processus de dématérialisation qui fait d'Internet le seul moyen pour accéder à ses droits. Désormais, 82% du total des démarches sont réalisées en ligne\*.

Le Sénat également, le constatait en décembre dernier dans un nouveau rapport : « Contrairement à une idée reçue, l'exclusion numérique n'est pas en voie de régression », loin de là.

**Il y a 10 ans, au début de la grande vague de dématérialisation, 39% des usagers avaient des difficultés pour accomplir leurs démarches.**

**Aujourd'hui, c'est 61%. Plus de la moitié des personnes ne sont plus autonomes dans leur vie administrative et civique. C'est vertigineux et encore, ce n'est que la partie administrative de l'iceberg.**

Tous les services du quotidien sont soumis à ces trois impératifs : s'équiper, se connecter, et s'adapter sans cesse aux nouveaux usages pour accéder à sa banque, à un médecin, pour suivre la scolarité de ses enfants...

Derrière ces chiffres, ce sont aussi des humains qui disparaissent. Le guichet ferme. Le standard ne répond plus. Le conseiller est remplacé par une FAQ. Et quand on ne maîtrise pas le numérique, on se retrouve seul face à une machine pré-programmée, dans un couloir administratif sans issue.

L'intelligence artificielle accélère cette transformation à une vitesse que nous n'avions pas anticipée. Elle promet l'efficacité, parfois elle la tient. Mais pour les personnes les plus en difficulté, qui ont besoin qu'on leur explique, qu'on prenne le temps, qu'on en discute, elle creuse un peu plus le fossé. Non pas parce que la technologie est mauvaise, mais parce qu'elle ne peut pas remplacer la présence, l'écoute, la relation que seul l'humain est à même d'offrir sans tricher.

Alors notre conviction, chez Emmaüs Connect, se renforce chaque année : l'inclusion numérique ne se réduit pas à apprendre à cliquer. C'est défendre le droit à être accompagné par une personne, une vraie, dans une société qui en a de moins en moins le réflexe.

En 2025, Emmaüs Connect a continué de déployer ses actions en métropole et en outre-mer auprès des personnes frappées par la double peine de la dématérialisation et de l'exclusion sociale.

**Comment ? En distribuant davantage de matériel reconditionné, en pérennisant la formation des personnes exilées, en renforçant notre organisme de formation, en sensibilisant 20 millions de personnes et les décideurs à l'urgence du réemploi numérique solidaire. À travers également beaucoup d'autres actions menées avec le soutien indispensable de 1 500 bénévoles et que vous allez pouvoir découvrir au fil de ces pages.**

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

\* Source : Défenseure des droits, 2026

# SOMMAIRE

1

Connaître  
Emmaüs Connect

P.1



2

L'année 2025  
en infos clés

P.12



3

Nos actions pour accélérer  
l'inclusion numérique  
et sociale

P.19



4

Nos actions solidaires  
au cœur des territoires

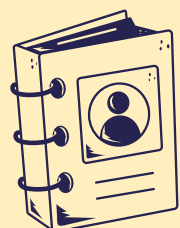
P.25



9

Nous  
contacter

P.53



8

Bilan  
financier

P.52



7

Ambitions  
2026

P.50



6

Ils agissent  
à nos côtés

P.38



5

Mobilisation  
citoyenne

P.35



# Connaître Emmaüs Connect

1.

**1.1**  
Notre  
mission  
P.2

**1.5**  
Témoignages  
P.9

**1.2**  
Nos modes  
d'action  
P.3

**1.6**  
Gouvernance  
de l'association  
P.10

**1.3**  
Nos lieux  
d'action  
P.7

**1.7**  
L'équipe  
Emmaüs Connect  
P.11

**1.4**  
Publics  
accompagnés  
P.8

THIS IS WHAT  
PERFECT  
LOOKS LIKE



# Notre mission

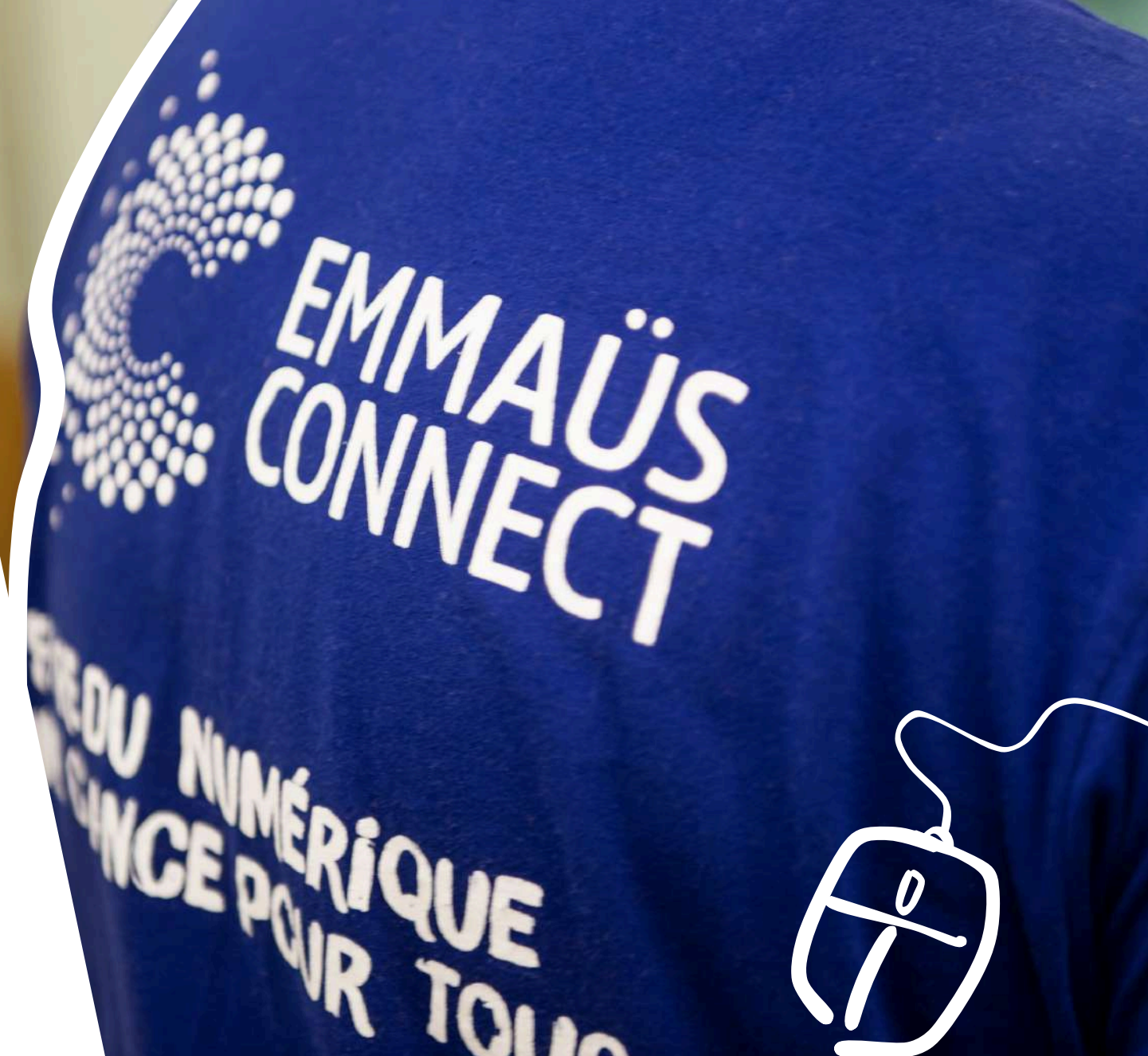
Notre société est en voie de dématérialisation accélérée. Se connecter est désormais indispensable pour accéder à ses droits, à un toit, à un emploi, à l'information, à ses proches. Le numérique est partout et il conditionne l'accès à l'essentiel. Lorsqu'on n'a pas les outils ou les compétences qu'il faut, la vie quotidienne devient une épreuve. 16 millions de personnes sont en difficulté numérique dans notre pays, c'est l'équivalent des populations du Grand Est, de Nouvelle-Aquitaine et des Hauts-de-France réunies.

L'exclusion numérique ne frappe pas au hasard : elle touche d'abord celles et ceux qui sont déjà fragilisés par la précarité. C'est bien une question sociale, avant d'être une question d'âge.

Depuis 2013, Emmaüs Connect agit pour redonner du pouvoir d'agir à celles et ceux qui sont en première ligne de cette exclusion : jeunes issus de familles précaires, seniors isolés, personnes sans-abri, primo-arrivants... pour qui l'illectronisme est une double peine.

**Nous leur proposons de l'équipement, de la connexion, de l'accompagnement, dans l'esprit de solidarité inconditionnel du mouvement Emmaüs. Ce que l'on vient chercher chez nous, c'est aussi et surtout de l'écoute, de l'échange et de la réassurance pour pouvoir reprendre confiance.**

Pour atteindre notre objectif d'aider 500 000 personnes à sortir de la précarité d'ici 2033, date qui marquera les 20 ans de l'association, nous sommes bien entourés : structures sociales, institutions, entreprises, citoyens sont chaque année plus nombreux à se mobiliser et travailler ensemble pour faire reculer la détresse numérique et sociale.



248 468

**Personnes aidées**

depuis la création de l'association en 2013

# Nos modes d'action

Emmaüs Connect agit sur toutes les facettes de l'inclusion numérique, en aidant les publics en situation de précarité et en formant les acteur·ices de la solidarité confronté·es à ces enjeux.

**EQUIPER, CONNECTER  
ET ACCOMPAGNER  
LES PUBLICS EN  
PRÉCARITÉ**

**FORMER LES  
ACTEUR·ICES  
DE LA SOLIDARITÉ**

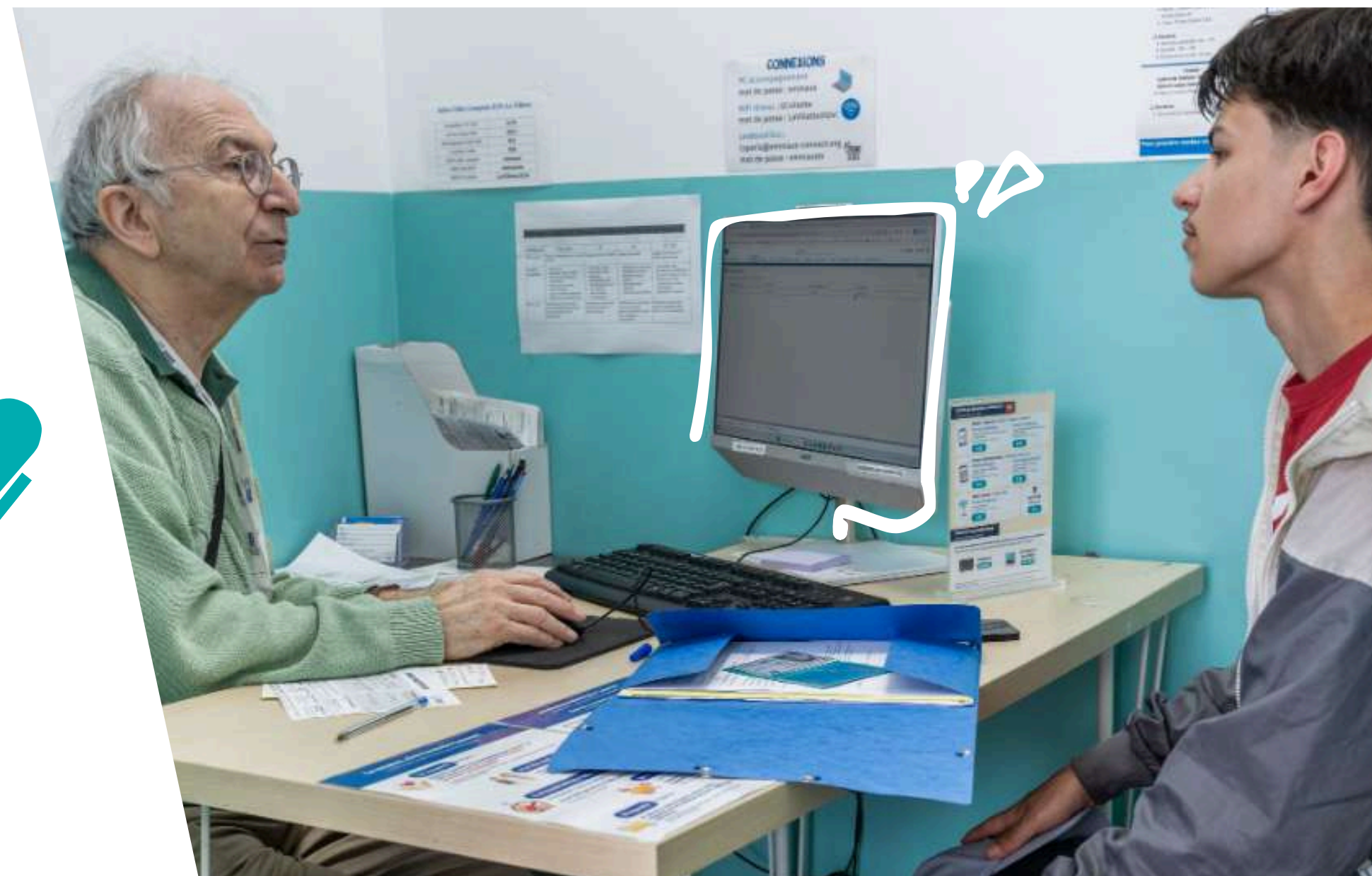
# Permettre aux publics en situation de précarité d'accéder aux outils numériques

Au sein de nos espaces de solidarité numérique, nous proposons du crédit mobile et internet à tarif solidaire fourni par notre partenaire historique SFR.

Nous vendons également des téléphones, smartphones, tablettes et ordinateurs à petit prix reconditionnés via notre réseau de réemploi solidaire LaCollecte.tech.

## ACCUEIL ET COMPTOIR SOLIDAIRE

Toute personne disposant d'un bon d'orientation Emmaüs Connect complété par une structure sociale, peut bénéficier, à prix solidaire, de moyens de connexion (crédit mobile/internet, cartes SIM) et d'équipements reconditionnés en France par des structures d'insertion (ordinateurs, smartphones, tablettes...).



# Accompagner les publics vers des compétences numériques essentielles

**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'un smartphone, navigation sur Internet ou utilisation d'une boîte mail...**

Nous proposons également des parcours sur mesure (de 12h à 150h) adaptés aux structures de la solidarité, aux acteurs publics et aux entreprises, afin de guider les publics, agents, salariés ou demandeurs d'emploi vers plus d'autonomie numérique.



## PERMANENCE CONNECTÉE

En tête-à-tête, nous répondons de manière confidentielle à une problématique numérique des personnes selon leurs besoins, aussi souvent que nécessaire.



## FORMATION PROFESSIONNELLE

À destination des agents, salariés et demandeurs d'emploi, nous déployons une offre spécifique articulée autour de quatre parcours de 3 jours. Ces formations visent la maîtrise opérationnelle de l'ordinateur, du smartphone et des outils de bureautique indispensables pour l'emploi.

## PARCOURS D'INITIATION

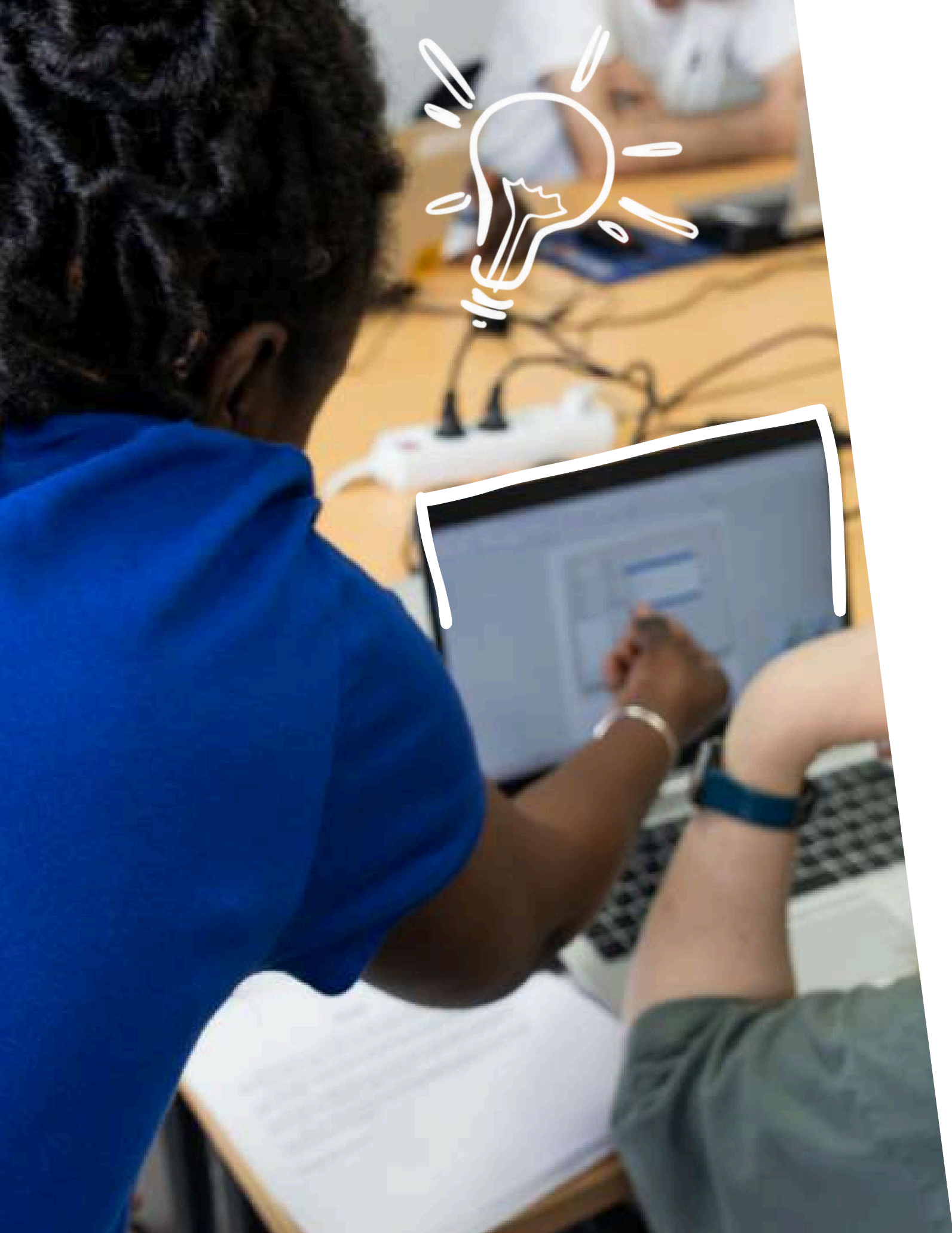
En petit groupe et sur plusieurs séances, apprentissage de compétences essentielles (utiliser un clavier, créer une boîte mail, faire des recherches en ligne...).



## PARCOURS CIBLÉ

Pour les structures qui en font la demande, les équipes Emmaüs Connect mettent en place des parcours spécifiques (emploi, santé...) en espace de solidarité numérique ou en dehors.





# Former les acteurs de terrain en partageant nos savoir-faire

Pour relever les défis de l'inclusion numérique, qui est désormais un enjeu global et transverse, nous travaillons étroitement avec les acteurs du terrain.

**Notre réseau des Relais Numériques mobilise 700 partenaires de l'action sociale autour d'engagements opérationnels essentiels :** l'accompagnement des publics vers l'autonomie, la mise à disposition de solutions solidaires de connexion à internet et la distribution de matériel informatique reconditionné.



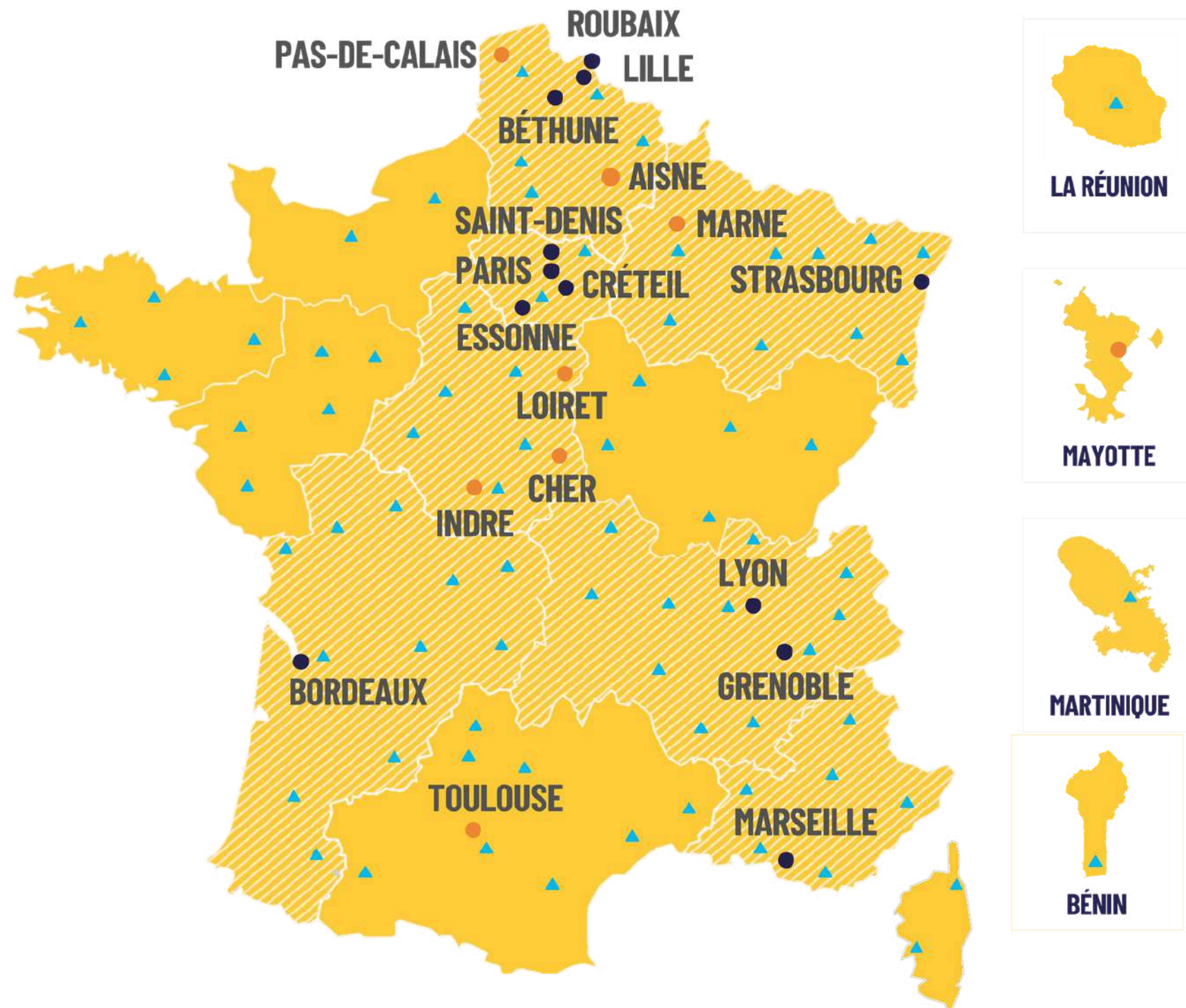
**En résonance avec ces besoins, notre organisme de formation - fort de plus de 18 000 aidants formés depuis sa création et certifié Qualiopi au titre des actions de formation - élargit ses horizons.** Au-delà de la formation des aidants, son offre se diversifie autour de domaines clés, allant de la montée en compétences numériques en contexte professionnel à la professionnalisation des valoristes, acteurs indispensables du réemploi.



# Nos lieux d'action

**Emmaüs Connect agit directement auprès des publics sur 19 territoires et accompagne plus de 700 Relais Numériques dans toute la France.**

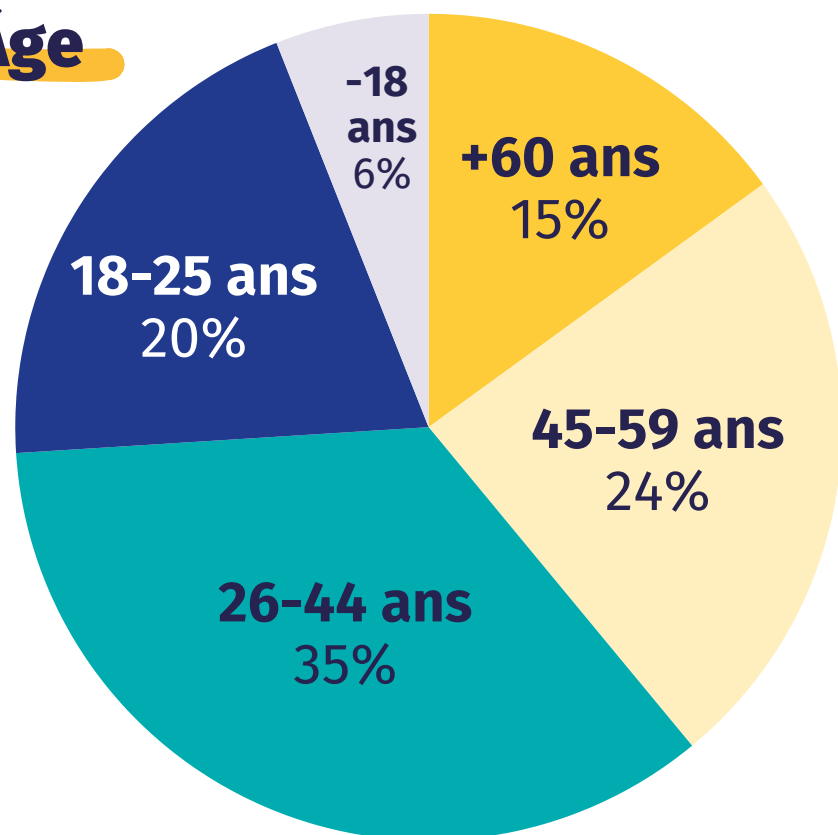
- Territoires d'action avec espace de solidarité
- Territoires d'actions itinérantes
- ▲ Relais Numériques (liste non-exhaustive)  
Structures tierces accompagnées par Emmaüs Connect dans la mise en place de projets d'inclusion numérique.
- ▨ Filières régionales LaCollecte.tech



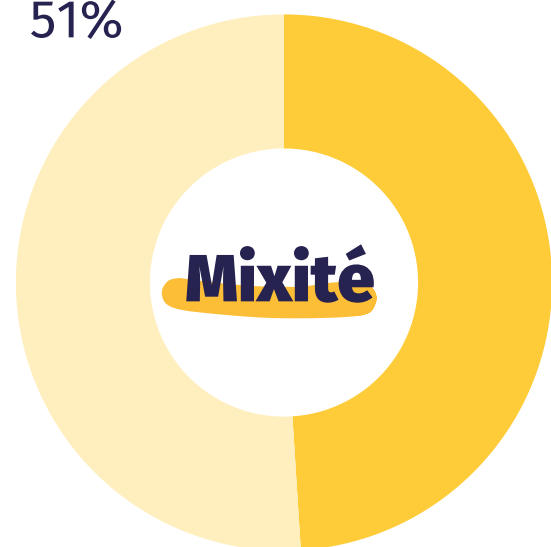
# Publics accompagnés

Données 2025

## Âge



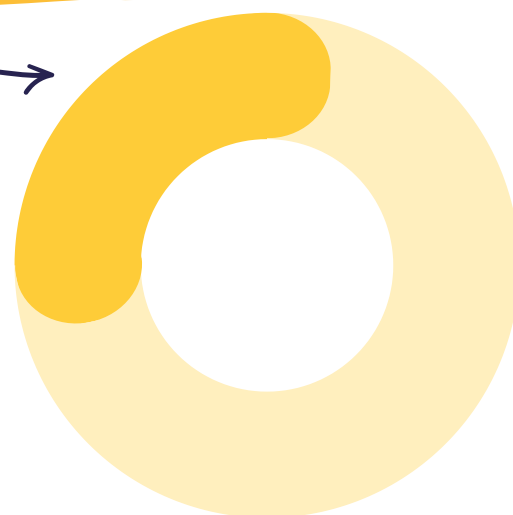
Hommes  
51%



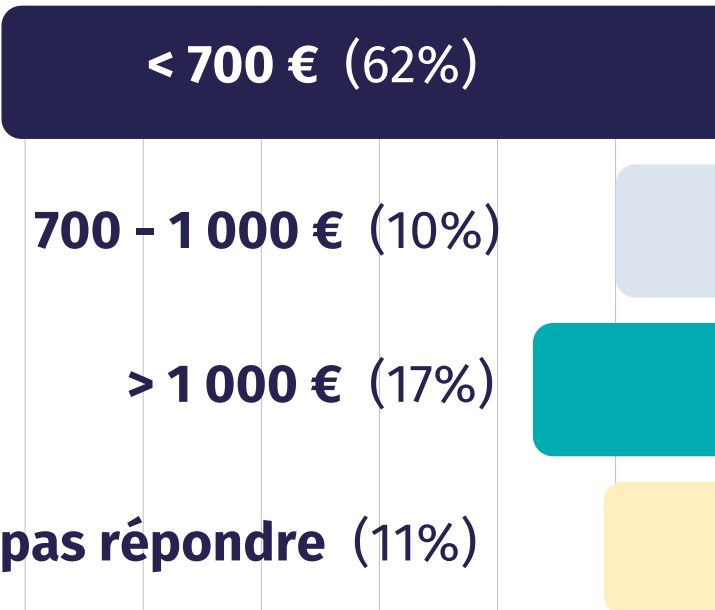
Femmes  
49%

## Situation bancaire

25 %  
des inscrit·es  
n'ont pas de  
compte courant



## Ressources mensuelles



## Satisfaction



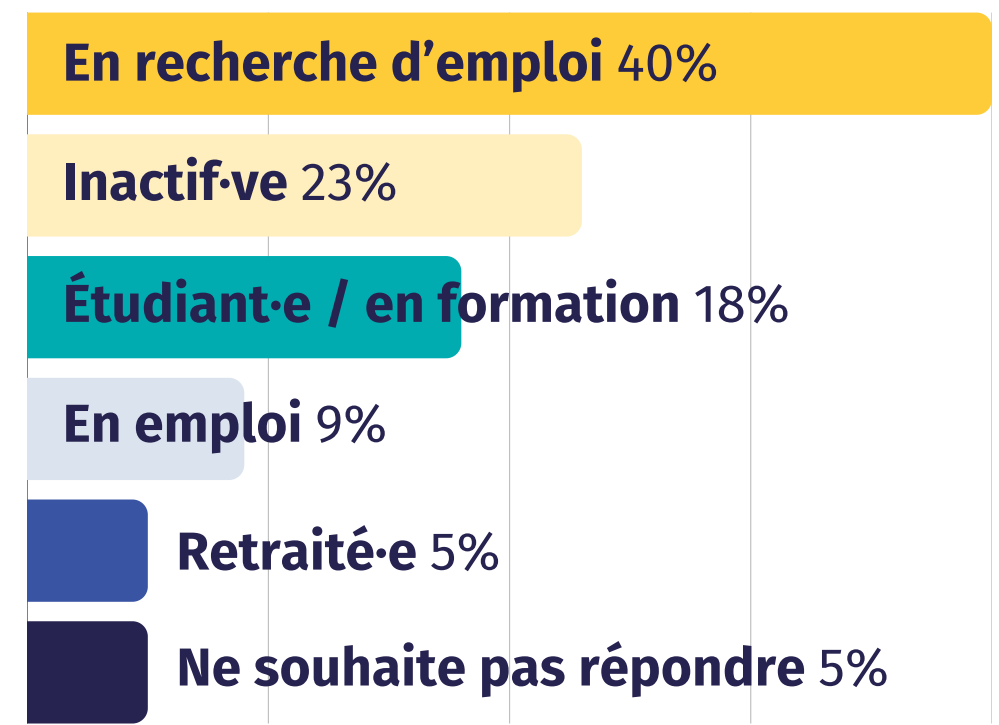
Moyenne des évaluations  
en fin d'accompagnement



des personnes interrogées  
veulent poursuivre à l'issue  
d'une formation



## Situation professionnelle



# Ils·elles témoignent

## **Amine, apprenant**

« Je veux vous remercier car grâce à vous, j'ai appris des choses que je ne connaissais pas avant et maintenant, j'ai confiance en moi. »

## **Alain, apprenant**

« Je suis très contente de tout ce que j'ai appris. Les formateurs sont très professionnels et efficaces. Ils expliquent très bien car maintenant, je peux faire moi-même mes recherches ! »

## **Bouchra, bénévole**

« Chaque personne accompagnée, chaque machine reconditionnée représente une petite victoire contre l'exclusion numérique. Je vois l'impact immédiatement : le soulagement de quelqu'un qui réussit enfin une démarche en ligne, la fierté d'un demandeur d'emploi qui met en forme son CV, la joie d'un retraité qui finalise un document. Un simple 'merci' suffit. »

## **Aïcha, apprenante**

« J'ai beaucoup aimé participé aux ateliers car ça m'a permis d'apprendre les petites fonctionnalités auxquelles on ne prête pas forcément attention en dehors d'internet. »

## **Edith, bénévole**

« J'ai été ravie de découvrir une ambiance bienveillante, des bénéficiaires motivées et curieux d'apprendre l'informatique, le tout dans la bonne humeur. J'ai vraiment eu le sentiment de mettre mes compétences professionnelles au service de l'autre. À refaire ! »

## **Jean-Michel, bénévole**

« Pour moi, être bénévole chez Emmaüs Connect, c'est justement ça : partager des compétences, bien sûr, mais surtout permettre à quelqu'un de se sentir plus libre, plus serein dans son quotidien numérique. Quand une personne repart avec le sourire, en se disant « cette fois, je peux le faire seul », c'est la plus belle des récompenses. »

# Gouvernance de l'association

## AU LOCAL

**Comités locaux** : Réunit l'équipe salariée et les bénévoles souhaitant participer au développement à la fois stratégique et opérationnel des actions sur le territoire.

**Rendez-vous bénévoles** : Temps d'information et d'échange entre équipe salariée et bénévoles du territoire.



**Comité Social et Économique (CSE)** : Réunit représentant·es des salarié·es et directrices pour échanger sur les conditions de travail et la vie de l'organisation.

## Pôles et groupes bénévoles :

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

## AU NATIONAL

**Conseil d'administration** : Composé de 6 membres bénévoles. il fixe les orientations stratégiques de l'association.

**Comité de direction** : Composé des directrices et de responsables métiers et régionaux (opérations, partenariats, territoires, formation, communication, finances, RH, réemploi solidaire), il décline la stratégie et assure chaque semaine le suivi des affaires courantes.

**Comité de coordination** : Composé du Comité de direction et des responsables régionaux, il discute et met en oeuvre le déploiement des projets.

**Comité de convergence** : Réunit les responsables de pôles, responsables régionaux·ales et directrices pour apporter une vision globale des enjeux et process RH et harmoniser les pratiques d'évaluation.

## Quels liens entre Emmaüs Connect et le mouvement Emmaüs ?

Emmaüs Connect est une association membre du mouvement, qui comprend Emmaüs France, Emmaüs Europe et Emmaüs International. Comme les 300 autres groupes d'Emmaüs France, elle est engagée sur des valeurs communes mais conserve une pleine autonomie juridique et opérationnelle.



# L'équipe Emmaüs Connect

## PROFIL SALARIÉS

Moyenne d'âge  
34 ans

Femmes  
61%

Hommes  
39%

Mixité

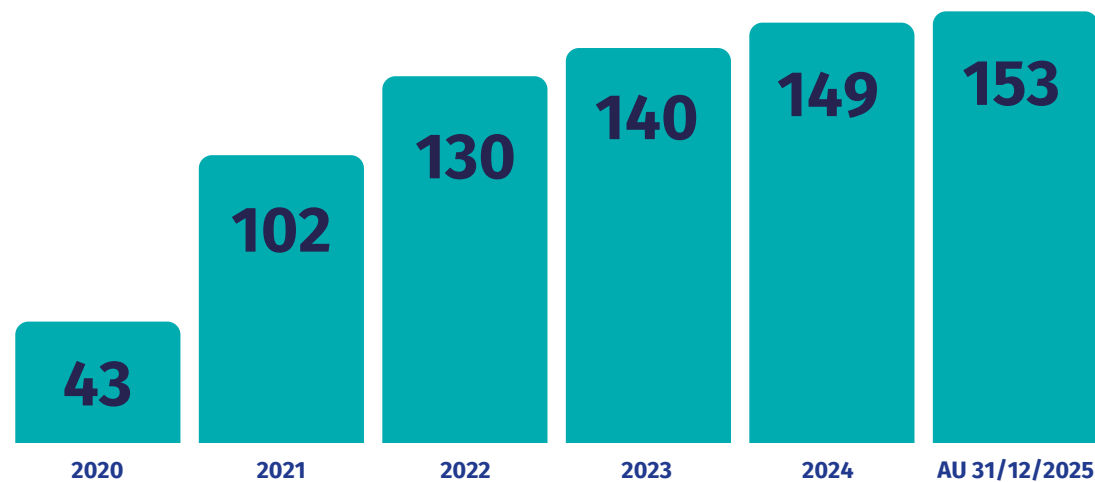
## 1 462 BÉNÉVOLES

ont réalisé au moins une action au cours de l'année. Leur mobilisation est indispensable partout en France.

## 64 177 HEURES

cumulées de bénévolat

## EFFECTIF SALARIÉS



En 2025, 80% des contrats chez Emmaüs Connect étaient des CDI.



2.1

Panorama  
des temps forts

P.13

2.2

Indicateurs  
chiffrés 2025

P.14

2.3

Tour de France des  
Communs du réemploi  
numérique solidaire

P.15

2.4

Défendre un numérique  
plus inclusif

P.16

2.5

Sensibiliser au réemploi  
solidaire (campagne TV / radio)

P.17

2.6

Présence en ligne  
et médiatique

P.18

# 2. L'année 2025 en infos clés



# JANVIER

Lancement du collectif **Verdinum** à Bordeaux



# FÉVRIER

Campagne TV/radio pour le réemploi solidaire d'équipements



# MARS

Publication de l'enquête **L'action sociale face au tout-numérique**



# JUIN

Début du **Tour de France des Communs** du réemploi numérique solidaire



# JUILLET

Nouveau local pour l'**ESN de Marseille**



# SEPTEMBRE

Campagne de mobilisation bénévole **Besoin d'tA de toi**



# OCTOBRE

Plaidoyer contre l'obsolescence de **Windows 10**



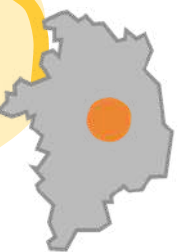
# NOVEMBRE

Investissement participatif pour pérenniser l'**ESN de Bordeaux**



# DÉCEMBRE

Le **Cher**, nouveau territoire d'action



**Grandes distributions**  
Centre-Val de Loire, Paris, Marseille, Lyon, Nouvelle-Aquitaine, Cher...

# Indicateurs chiffrés 2025



39 653

Personnes aidées dans nos espaces  
et notre réseau des Relais Numériques



52 000

Équipements collectés



1 360

Aidants formés  
à l'inclusion numérique



3 315

Structures sociales partenaires



196 693

Recharges mobile / Internet  
et équipements fournis

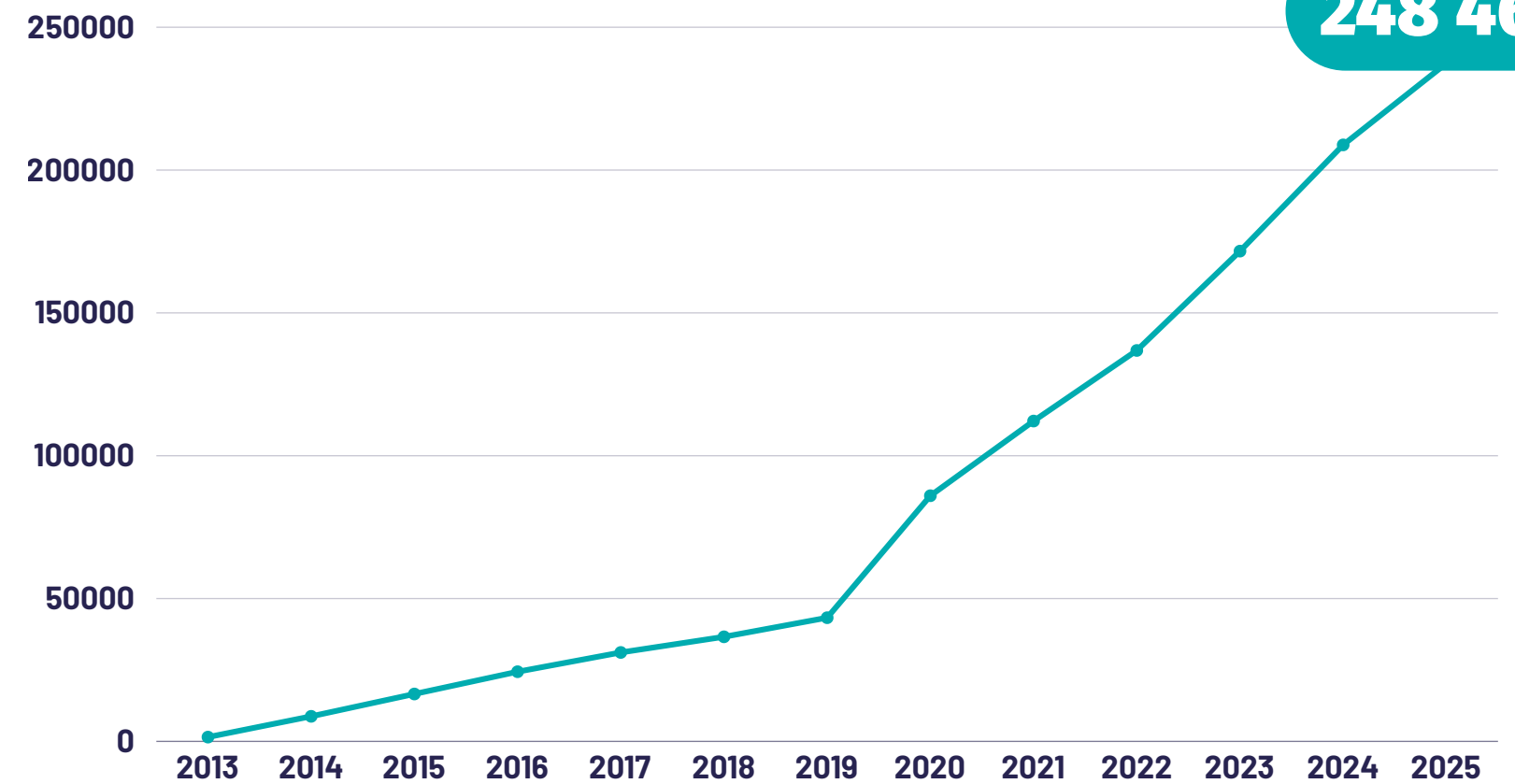


123 537

Heures d'accompagnement réalisées  
par Emmaüs Connect

## PERSONNES ACCOMPAGNÉES

depuis 2013



Publics en situation de précarité sociale et numérique ayant bénéficié de moyens de connexion et/ou d'équipement et/ou d'accompagnement sur les compétences essentielles.

# Un Tour de France pour réparer le numérique

**Notre Tour de France « Réparer le numérique » a rassemblé des centaines d'acteurs du réemploi numérique solidaire à travers des étapes régionales sur une grande partie du territoire, en Centre-Val de Loire, Hauts-de-France, Grand-Est, Occitanie, Auvergne-Rhône-Alpes, Provence-Alpes-Côte d'Azur, Corse, Normandie, Nouvelle-Aquitaine, Bretagne, Ile-de-France, Pays de la Loire.**

L'enjeu : créer les conditions d'une rencontre et d'un diagnostic partagé autour d'une question commune : comment équiper les personnes qui n'ont pas accès à un équipement numérique sur leur territoire ? Comment mieux coopérer, à toutes les échelles, pour atteindre ensemble cette mission de société ?

À chaque étape, des groupes de réflexion ont permis aux acteurs de se parler, d'explorer ensemble les freins et les leviers, et de découvrir le projet Territoires Numériques Résilients et Solidaires financé par l'ADEME, qui donne à Emmaüs Connect les moyens d'animer cette dynamique nationale et de produire les premières ressources mutualisées au service des acteurs du réemploi solidaire.

L'ensemble de cette matière et des écosystèmes rencontrés doit aujourd'hui servir de fondement à la création d'un collectif national. Ancré dans les dynamiques locales, ce collectif aura pour mission de porter, incarner et promouvoir une vision du réemploi solidaire au service de l'inclusion numérique, à travers trois piliers d'action :

- ↳ **Outiller** : Créer et maintenir des ressources accessibles aux acteurs de l'ESS engagés dans cette démarche
- ➔ **Accompagner et animer** : Mettre en lien, prendre soin des collectifs locaux, les soutenir dans l'appropriation de ces ressources pour déployer leurs projets
- ➔ **Mesurer et valoriser** : Documenter l'impact global à l'échelle nationale pour rendre compte de notre force collective

250

Professionnel·les participant·es recensé·es

12

Territoires



# Défendre un numérique plus inclusif

## DES TESTS UTILISATEURS POUR ÉVALUER L'INCLUSIVITÉ DES DÉMARCHES NUMÉRISÉES

Durant l'année 2025, Emmaüs Connect s'est associé à la Direction interministérielle du numérique (DINUM) pour consulter les personnes concernées à Lille, Lyon, Marseille, Paris, Roubaix et Strasbourg et tester la qualité de trois démarches numérisées.

Ces tests avaient pour objectif d'associer les personnes éloignées du numérique dans l'évaluation de l'inclusivité de certaines démarches afin de les améliorer. Les enseignements tirés ont ensuite été compilés dans *Concevoir pour tous·tes*, un guide de bonnes pratiques de la conception inclusive co-écrit avec la DINUM. Cette démarche a été permise grâce au soutien de Docaposte.

## UNE MOBILISATION COLLECTIVE POUR DES POLITIQUES D'INCLUSION NUMÉRIQUE DURABLES

Face à la réduction des crédits budgétaires dédiés à l'inclusion numérique, Emmaüs Connect a travaillé conjointement avec de nombreux réseaux associatifs pour la mise en place de politiques publiques de lutte contre l'éloignement numérique.

Nous estimons qu'une réponse en 3 axes est aujourd'hui nécessaire :

- ① Maintenir des lieux d'accueil physique et assurer des démarches omnicanales
- ② Financer durablement l'inclusion numérique notamment via les Conseillers numériques
- ③ Mettre en place une taxe numériseur-payeur

## Concevoir pour tous·tes !

Guide de bonnes pratiques pour l'inclusivité des services numériques



[Téléchargez le guide](#)

34

**Personnes ont pu participer à des tests utilisateurs** et donner leur avis sur la qualité des démarches d'accès aux droits les concernant

# « Et vous, combien d'ordinateurs et téléphones dorment dans vos bureaux ? »

Face au double défi de la précarité numérique et de l'impact environnemental de la dématérialisation, Emmaüs Connect a lancé, du 24 février au 9 mars 2025, sa première campagne nationale de sensibilisation au réemploi solidaire des équipements numériques.

Diffusée sur les antennes de France Télévisions et Radio France dans le cadre du programme Transition en Commun, cette opération a bénéficié de 190 diffusions et touché environ 20 millions de personnes.

Les deux [spots tv et radio](#) mettent en lumière un paradoxe : alors que près de 8 millions de personnes en France rencontrent des difficultés pour s'équiper et accéder à des services en ligne essentiels, de nombreux ordinateurs et smartphones inutilisés restent stockés dans les placards des entreprises et collectivités. Les réemployer constitue pourtant l'une des actions les plus efficaces à la fois en termes d'impact social et de réduction de l'empreinte environnementale du numérique.

Menée avec le soutien de l'éco-organisme Ecologic, l'opération proposait cinq solutions concrètes pour favoriser le don d'équipements, aussi bien par les organisations que par les particuliers :

① Dons de matériel professionnel

② Collecte en entreprise

③ Mobilisation des décideurs

④ Envoi de smartphones inutilisés

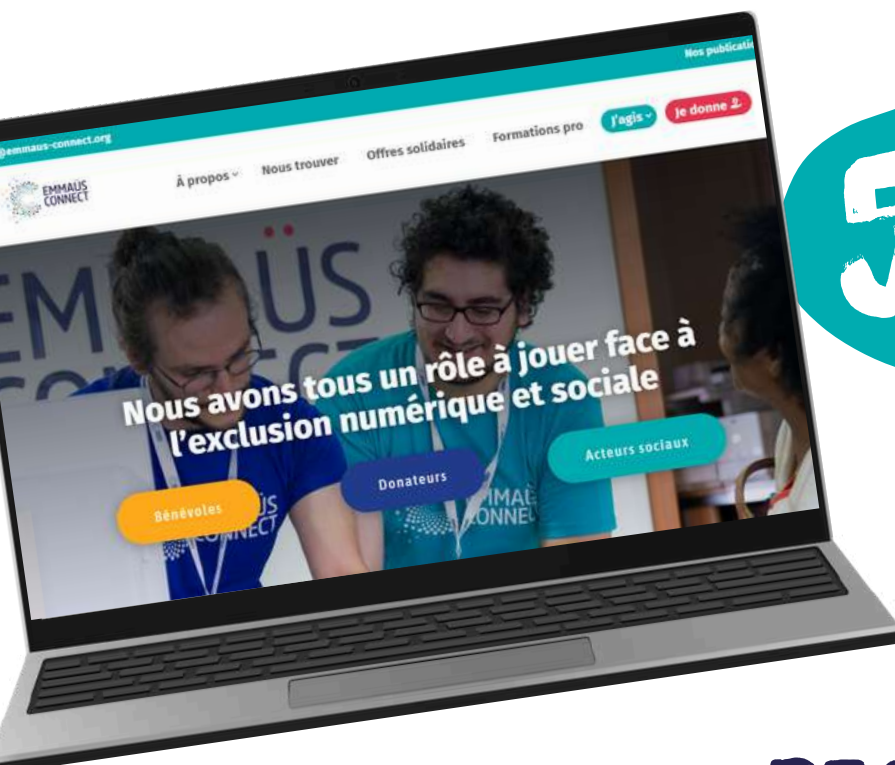
⑤ Sensibilisation des collectivités

Cette campagne s'inscrit dans les engagements portés par le collectif Verdinum pour promouvoir un numérique plus sobre, circulaire et solidaire sur l'ensemble du territoire.

[Visionnez le film de la campagne](#)



# Présence en ligne et médiatique 2025



530 000

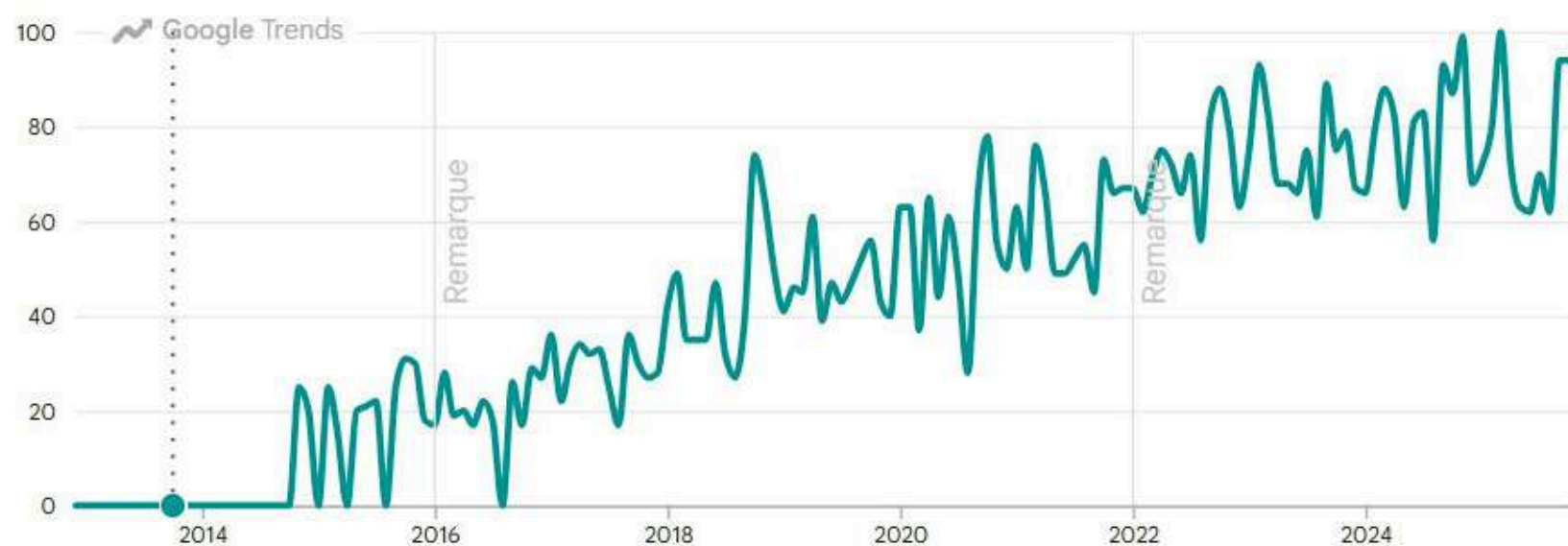
**Pages vues sur nos sites web**  
(Emmaüs Connect, LaCollecte.tech, Les Relais Numériques, Collectif Citoyenneté et Numérique)

59 000

**Abonné·es sur les réseaux sociaux**  
(LinkedIn, Instagram, Facebook, Bluesky)



## RECHERCHES GOOGLE



Evolution de l'intérêt en ligne pour "emmaus connect" depuis la création de l'association en 2013 (source : Google Trends)

195

**Mentions dans les médias**  
locaux et nationaux

357

**Diffusions d'infolettres**  
locales et nationales

## 3.1

Formation et  
pédagogie

P.20

## 3.2

Filières de réemploi  
numérique solidaire

P.21

## 3.3

Former et sensibiliser  
pour un numérique plus  
solidaire et durable

P.22

## 3.4

La force du collectif  
pour agir au plus près  
des besoins

P.23

## 3.5

Triptik, le programme  
d'accompagnement  
des personnes exilées  
en Île-de-France

P.24

# 3. Nos actions pour accélérer l'inclusion numérique et sociale

# Formation et pédagogie

## SENIORS : CAP SUR L'AUTONOMIE TECHNIQUE

**Au second semestre 2025, nous avons déployé une démarche d'ingénierie pédagogique dédiée aux seniors, soutenue par le financement d'AG2R.**

En s'appuyant sur un sondage interne ciblant les thématiques prioritaires, nos équipes ont conçu des modules sur mesure pour répondre aux blocages du quotidien.

Deux parcours clés ont ainsi vu le jour :

- ① SOS - Je résous mes problèmes techniques » : articulé autour de 4 ateliers sur ordinateur et smartphone
- ② « Découvrir l'Intelligence Artificielle » : 1 atelier d'initiation critique

Après une phase de tests de terrain en territoire, ces contenus enrichis sont désormais intégrés et disponibles sur notre ressource nationale, prêts à outiller durablement nos structures et aidants.

## BÉNIN : INNOVER PAR LA CO-CONSTRUCTION

En 2025, notre action au Bénin est passée à l'échelle grâce à une démarche d'ingénierie pédagogique itérative et contextualisée.

Co-conçus avec les associations Sonagnon et Emmaüs AFA, les modules ont été adaptés aux réalités locales :

**369** collégiens ruraux ont suivi un parcours initial de **18 heures** (bases du PC, web, mail)

**121** entrepreneuses ont bénéficié de cycles intensifs de **45 heures** axés sur la création de contenus et le commerce en ligne.

**En parallèle, l'architecture de formation de nos 6 relais itinérants a été pensée autour des enjeux de dématérialisation.**

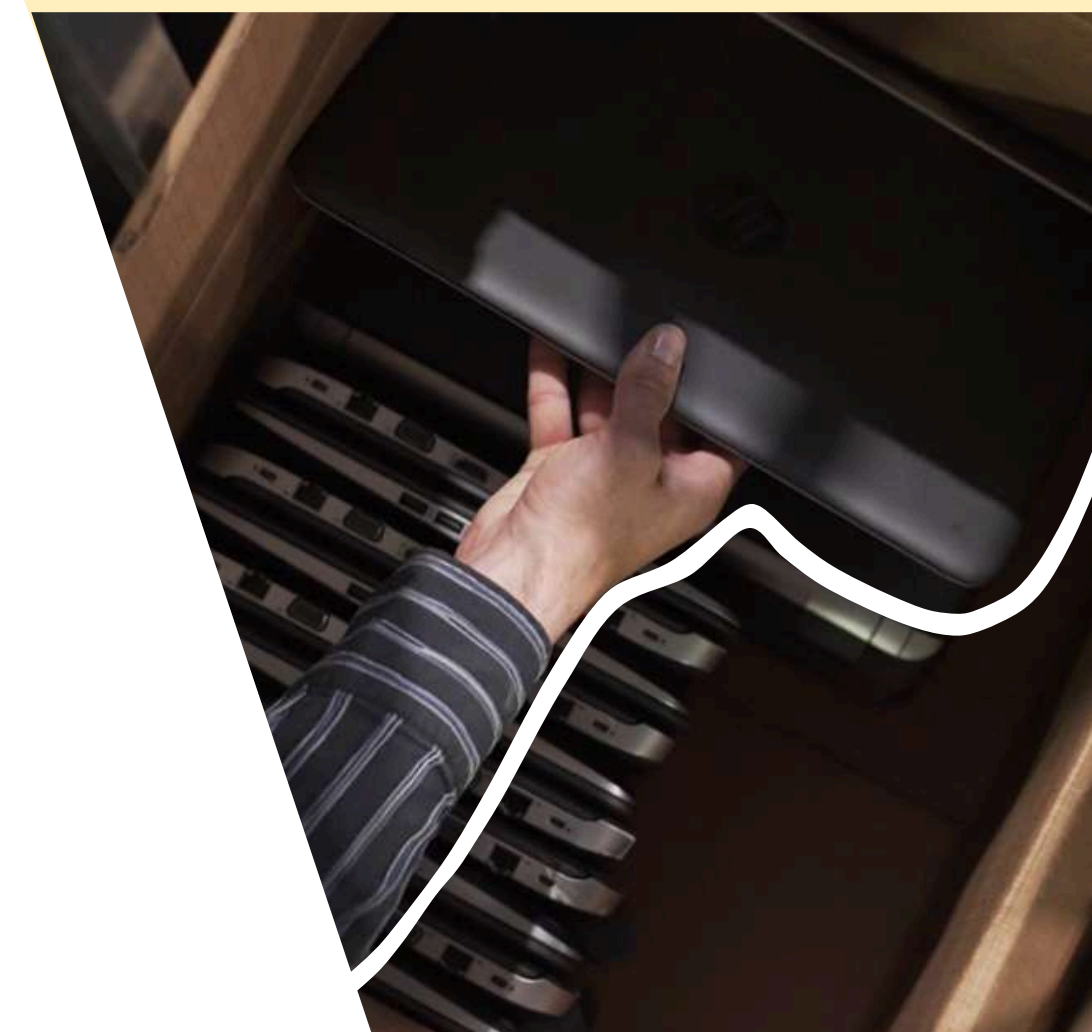
Ce projet a renforcé notre conviction : la co-construction de contenus sur mesure est la clé d'un impact durable.

**93 %**

## Satisfaction moyenne

des 1 766 professionnel·les formé·es en 2025 par notre organisme de formation.

Une réussite collective : plusieurs équipes territoriales ont été accompagnées pour déployer des formations selon le référentiel Qualiopi, et ont animé 24 sessions de formation professionnelle.



# Filières de réemploi numérique solidaire

## PROJET ECONUM : UN PREMIER CAP FRANCHI POUR ACCÉLÉRER LE RÉEMPLOI

Situé en amont du développement, le cadrage vise à aligner la vision stratégique avec les besoins réels des utilisateurs, garantissant ainsi la valeur ajoutée et la viabilité des innovations.

**Cette démarche, de la recherche utilisateurs au prototypage, a constitué le socle des innovations :**

→ **Software** : outil de traçabilité, front-office donateurs, outil de distribution...

→ **Hardware** : collecte préservante, stratégie logistique, borne d'apport volontaire pour les particuliers

Merci à nos partenaires: ADEME, Octo Technology, Aktan, Storm, Euralogistic.

## SOUTIEN ET EMBARQUEMENT DES RECONDITIONNEURS SOLIDAIRES

**LaCollecte.tech travaille avec plus de 30 reconditionneurs partenaires partout en France : ateliers et chantiers d'insertion, entreprises adaptées et structures de l'économie sociale et solidaire spécialisées dans le réemploi numérique.**

Ensemble, nous travaillons à l'amélioration continue des pratiques de reconditionnement : standards qualité communs, mise en place de Comités Techniques régionaux et évolution de la convention reconditionneur. Ces structures contribuent également au développement des innovations du projet ECONUM afin d'accompagner l'évolution des filières de réemploi numérique solidaire.



52 000

### Équipements collectés

(PCs / tablettes / Smartphones / téléphones basiques)

42 000

### Équipements distribués

(PCs / tablettes / Smartphones / téléphones basiques)

# Former et sensibiliser pour un numérique plus solidaire et durable

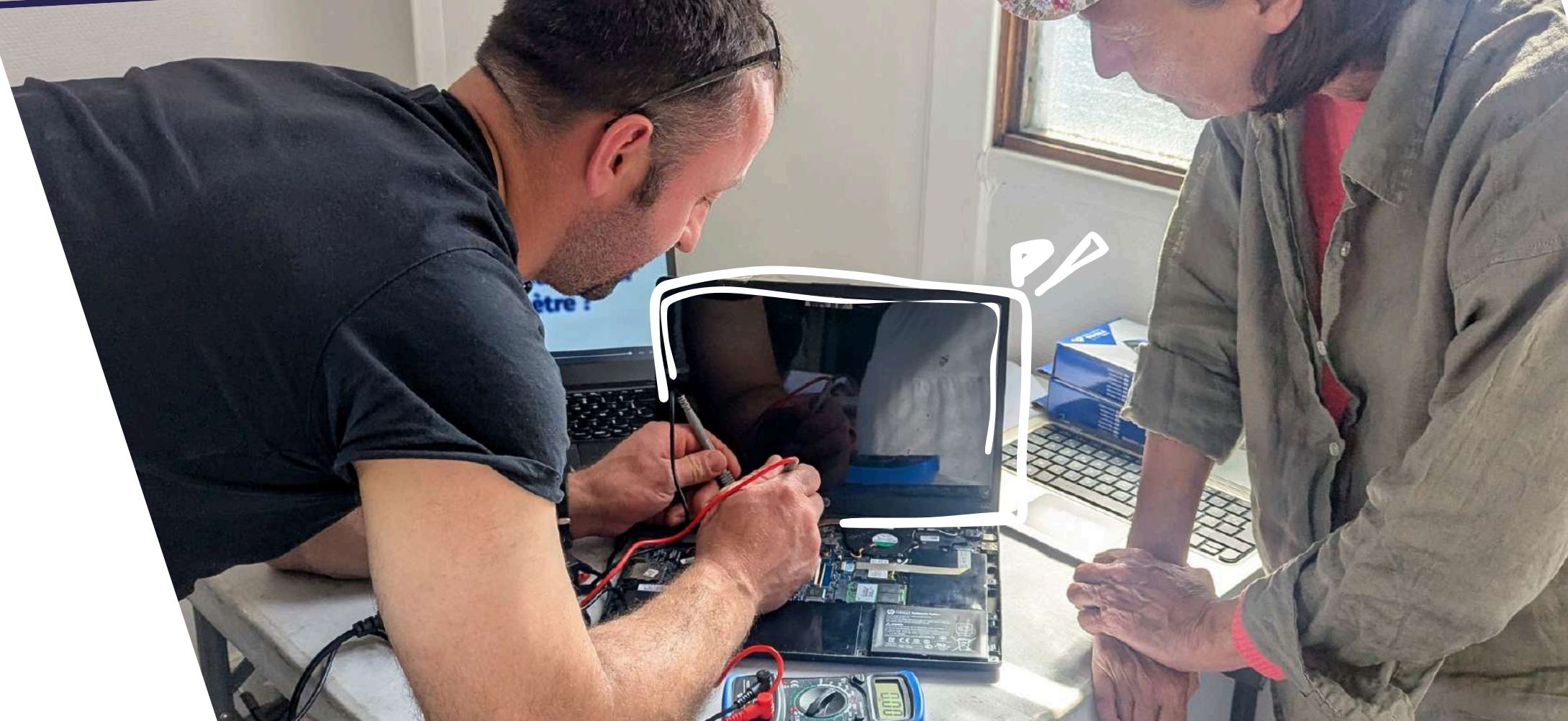
## AGIR EN FAVEUR D'UNE TRANSITION ÉCOLOGIQUE DU NUMÉRIQUE AVEC VERDINUM

Engagée au sein du consortium Verdinum, pour le développement d'un numérique responsable et durable, Emmaüs Connect poursuit activement la structuration de sa mission de sensibilisation des entreprises et collectivités locales aux enjeux environnementaux et sociaux du numérique. Cette démarche vise à encourager le don d'équipements nécessaire au fonctionnement (ou à l'alimentation) de la chaîne du reconditionnement informatique.

**Ce sont 648 personnes, essentiellement des salarié·es d'entreprise, qui ont pu être sensibilisées et mises en capacité d'intégrer le réemploi à leur réalité professionnelle.**



Verdinum est un consortium unique réunissant associations, entreprises, collectivités pour répondre aux enjeux écologiques et sociétaux du numérique.



## ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES DU SECTEUR DU RÉEMPLOI SOLIDAIRE

**Nous avons lancé un programme de formations courtes aux compétences de base du reconditionnement informatique. Avec le soutien financier de la Région Île-de-France et de la fondation Suez, nous avons formé 61 personnes en Île-de-France et en Auvergne-Rhône-Alpes, avec un taux de satisfaction de 98% !**

En parallèle, nous avons travaillé à la conception d'une formation certifiante au titre professionnel d'**Agent de reconditionnement numérique** qui sera lancée au second semestre de l'année 2026, dans le cadre du consortium Verdinum.

# 20 MILLIONS

## de personnes touchées

par notre première campagne nationale de sensibilisation et d'appel à l'action en faveur du réemploi solidaire, du 24 février au 9 mars 2025. Une opération rendue possible par le soutien de Radio France, France TV et Ecologic.

# La force du collectif pour agir au plus près des besoins

Les Relais Numériques, ce sont près de 700 structures de l'action sociale qui proposent de l'aide sur le numérique aux personnes en situation de précarité avec le soutien opérationnel de l'association Emmaüs Connect, partout en France.

Dans un contexte de moyens limités pour l'action sociale face à des besoins en hausse, unir nos forces est indispensable. Pour faire jouer la force du collectif et partager nos constats, outils et besoins, nous avons travaillé plusieurs sujets avec les Relais Numériques de quatre territoires :

- ① En Hauts-de-France : focus sur les enjeux liés à la distribution de matériel pour partager les bonnes pratiques et faciliter la distribution (réception, stockage, identification des publics, financements, SAV).
- ② En Île-de-France : des échanges pour s'adapter à la grande hétérogénéité des publics, faciliter leur mobilisation et leur engagement, avec un focus pédagogique sur la sensibilisation aux fake news.



- ③ À la Réunion : une session pour identifier collectivement les actions permettant de recruter et animer un réseau de bénévoles et partager des pratiques pour favoriser l'autonomie des personnes accompagnées.
- ④ En Auvergne-Rhône-Alpes : pour poser les bases d'une communauté régionale via l'identification de collaborations concrètes (mobilisation des publics, accompagnement des publics allophones, et partage d'outils comme un escape game en ligne).



# Triptik, un programme d'accompagnement des personnes exilées en Île-de-France, bientôt déployé à Lille et Strasbourg

**En 2025, le programme Triptik, porté conjointement par Emmaüs Connect et Emmaüs Solidarité, a poursuivi son développement en Île-de-France pour favoriser l'intégration sociale et professionnelle des personnes primo-arrivantes.**

À travers un parcours intensif de 150h sur 2 mois, associant apprentissage du français, acquisition des compétences numériques et accompagnement socio-professionnel individualisé, 130 personnes ont été accompagnées vers davantage d'autonomie dans leur quotidien. Pour 65% d'entre elles, elles ont pu valider un niveau A1 en français et près de 86% sont désormais en capacité d'envoyer un mail avec pièce jointe. Cette année, ont été expérimentées la mise en œuvre de la certification DELF (pour le français) et le PIX (pour le PC), avec respectivement 100% et 75% de réussite.

Une attention particulière a été portée aux femmes exilées grâce à un dispositif de garde d'enfants sur site et à des « Cafés des femmes » dédiés à leur bien-être et la confiance en soi.

L'année a également été marquée par le renforcement des partenariats avec les acteurs de l'emploi, de l'insertion et de l'accompagnement des personnes réfugiées.

**Enfin, les équipes ont aussi œuvré à la préparation de l'essaimage du programme à Strasbourg et Roubaix en 2026 !**



**Taux d'assiduité**



**Accèdent à un emploi ou une formation  
dans les 6 mois**



**2 Freins à l'emploi levés**  
par participant·e en moyenne

**12 Femmes ayant bénéficié de la garde d'enfants**

# 4 Nos actions solidaires au cœur des territoires

4.7  
Océan  
Indien  
P.33



4.6  
Nouvelle-  
Aquitaine  
P.32

4.2  
Centre-  
Val de Loire  
P.27

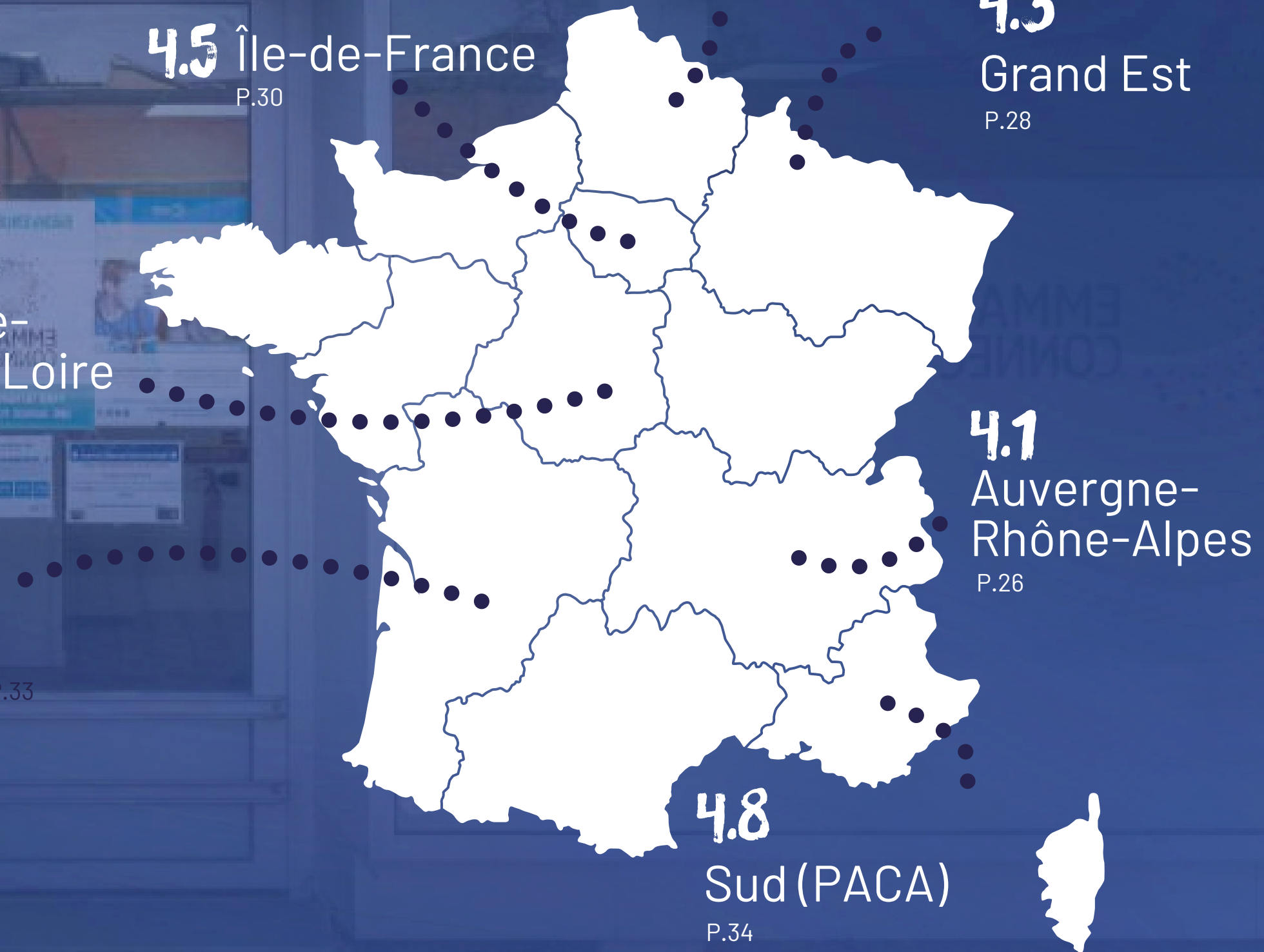
4.5  
Île-de-France  
P.30

4.8  
Sud (PACA)  
P.34

4.1  
Auvergne-  
Rhône-Alpes  
P.26

4.3  
Grand Est  
P.28

4.4  
Hauts-de-  
France  
P.29



# Auvergne-Rhône-Alpes

## Les partenariats au cœur de notre action

### PUBLICS PRIMO-ARRIVANTS ET BÉNÉFICIAIRES DE LA PROTECTION INTERNATIONALE

Afin d'adapter au mieux l'approche et les contenus aux besoins spécifiques des publics primo-arrivants, l'antenne a mis en place :

- des ateliers pour la prise en main d'une application d'apprentissage du FLE en ligne ;
- des distributions d'équipements informatiques ciblées ;
- de la formation des bénévoles à l'accueil des publics allophones, etc.

Ce travail, ainsi que la mobilisation des publics, ont été rendus possibles par les nombreuses collaborations déployées avec les acteurs de l'action sociale engagés dans ce secteur, à Lyon et Grenoble.

### LES LOGICIELS LIBRES AU SERVICE DE LA LUTTE POUR L'INCLUSION NUMÉRIQUE

**Face au passage forcé à Windows 11, pas toujours possible selon les ordinateurs, les équipes de Lyon et Grenoble ont déployé un plan d'action pour installer l'OS libre (et gratuit) Linux Mint Cinnamon sur tous les PC ne pouvant faire la bascule.**

Pour y parvenir, ont été impliqués et sensibilisés :

- Reconditionneurs professionnels et bénévoles ;
- Personnes achetant ou recevant du matériel numérique réemployé ;
- Partenaires financiers et stratégiques ;
- Les Relais Numériques.

Et nous comptons aller plus loin en 2026 !

521

### Partenaires de l'action sociale

Soit une augmentation de 10% du nombre de structures qui ont pu orienter plus de 2500 nouvelles personnes en situation de précarité vers les services d'Emmaüs Connect (+ 31% par rapport à 2024). Autant de partenaires qui ont confiance en notre capacité à proposer des réponses adaptées aux besoins d'inclusion numérique des publics.



# Centre-Val de Loire

## Une année structurante et un nouveau territoire d'action en zone rurale

**L'ancrage régional d'Emmaüs Connect s'est renforcé avec l'ouverture d'un troisième territoire disposant d'une équipe d'inclusion numérique itinérante : le Cher.**

Ce choix d'un troisième département en zone rurale est un engagement fort de l'association dans sa priorisation d'accompagnements de personnes en situation de précarité isolées dans des territoires moins bien desservis que sur des zones urbaines. Le Cher est le département où le taux de pauvreté est le plus important de la région, et grâce au soutien du Conseil départemental, de la préfecture du Cher et de l'Union européenne via le Conseil régional, nous y disposons aujourd'hui d'une équipe de 3 animateurs et d'une responsable territoriale.

Cette opportunité est aussi le fruit du travail des deux autres équipes itinérantes, dans le Loiret et dans l'Indre dont les résultats et le rayonnement a grandement contribué à cette dynamique.

Le répertoire des actions menées par ces deux équipes s'est encore enrichi, avec des parcours structurants sur des enjeux liés à la parentalité, sur la réparabilité des équipements, sur le champ du handicap, l'IA et les sujets éthiques de son usage, etc.

Coté LaCollecte.tech, 2025 fut l'année d'un cap, avec la barre des 5 000 équipements collectés pour la plus jeune filière régionale de l'association ainsi que l'obtention de financements structurants qui ont permis de commencer à construire un maillage d'accès de proximité à des équipements à tarifs solidaire aux habitants de la région Centre. Objectif : couvrir plus de 80% des bassins de vie de la région avec une offre à moins de 20 minutes pour toutes et tous !

près de  
**5 000**

### Accompagnements

1070 personnes ont pu bénéficier de 4 977 sessions d'accompagnement à l'échelle de la région.

Des parcours construits dans la durée, avec le soutien de 71 structures partenaires.



Atelier Parentalité à Olivet (45)

# Grand-Est

## RÉAMÉNAGEMENT DE L'ESPACE DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE DE STRASBOURG !

Face à la forte augmentation du nombre de personnes accompagnées en 2024, les aménagements existants ne permettaient plus de garantir la qualité d'accueil et d'accompagnement propre à notre mission.

Un groupe de travail, constitué de salarié·es et de bénévoles, a établi les plans d'un comptoir à deux postes, permettant de réduire les temps d'attente des personnes accompagnées et de faciliter l'organisation des équipes. L'aide d'une autre structure du Mouvement, Emmaüs Mundo, a été sollicitée pour construire ce nouveau comptoir, adapté à nos besoins.

En parallèle, une nouvelle salle a été dédiée aux inscriptions et les bureaux réaménagés. **Un espace de solidarité numérique remis à jour pour accueillir plus de 2 000 personnes en 2025 !**

## DÉPLOIEMENT ET PÉRENNISATION DES RELAIS NUMÉRIQUES ÉQUIPEMENTS DANS L'EUROMÉTROPOLE DE METZ

Dans l'eurométropole de Metz, 5 structures sociales ont été accompagnées pour devenir Relais Numériques équipements, afin de répondre au fort besoin en matériel numérique des personnes en situation de précarité sur ce territoire.

Pour impulser rapidement ces actions, nous avons organisé des distributions événementielles de lancement ayant permis d'équiper 100 personnes en matériel informatique adapté, tout en soutenant les professionnel·les de ces structures dans la construction et la structuration de leur projet d'inclusion numérique.



de  
4 000

**Personnes accompagnées** par les équipes salariées et bénévoles dans la Marne, à Strasbourg et à travers les dizaines de Relais Numériques agissant dans toute la région. 2 000 équipements numériques reconditionnés ont été mis à disposition.

# Hauts-de-France Territoire d'innovations et d'expérimentations



## **AISNE** : DÉVELOPPEMENT DU KIOSQUE NUMÉRIQUE

Pour sa 3e année, le Kiosque Numérique de Laon a développé son activité pour proposer d'équiper et connecter les publics en plus de l'accompagnement numérique proposé.

Durant toute l'année, Emmaüs Connect s'est investie au sein d'un groupe de travail partenarial, pour créer un outil pédagogique partagé : « À la conquête de l'IA », afin de sensibiliser les publics à ses défis et enjeux.

## **NORD** : DÉPLOIEMENT DE VENTES EN ITINÉRANCE

En réponse aux problématiques de mobilité, en complément de l'accompagnement numérique itinérant, les équipes ont expérimenté des opérations de vente solidaire de matériel au sein de structures sociales. 127 personnes ont été équipées chez 12 partenaires.

## **PAS-DE-CALAIS** : OUVERTURE D'UN COMPTOIR NUMÉRIQUE SOLIDAIRE

Inauguré le 1er octobre 2025, le Comptoir est un lieu unique, implanté au coeur d'un Quartier Prioritaire de la politique de la Ville (QPV) de Béthune. Il vient compléter les actions en itinérance proposées depuis 2021, avec une offre de services locale complète : équiper, connecter, accompagner.

## **STRUCTURATION DE BOUCLES LOCALES DE RÉEMPLOI NUMÉRIQUE AVEC LES COLLECTIVITÉS**

Dans le cadre d'un AMI co-porté avec la Préfecture du Pas-de-Calais, nos équipes ont accompagné 4 EPCI du territoire. L'objectif : structurer des filières locales de collecte, reconditionnement et distribution d'équipements numériques solidaires, en fédérant les acteurs publics, associatifs et économiques de chaque bassin de vie.



# Île-de-France 1/2

## LANCEMENT DE L'ORGANISME DE FORMATION EN SEINE-SAINT-DENIS

L'année a été marquée par une étape stratégique en Seine-Saint-Denis avec le lancement officiel de l'activité d'organisme de formation d'Emmaüs Connect.

Forts de notre expertise terrain, nous avons déployé 6 sessions spécifiquement conçues pour répondre aux exigences du monde du travail actuel.

Ce programme a permis d'accompagner 37 apprenant·es - salarié·es du groupe Vitamine T et de l'association Askola, ainsi que les stagiaires de l'AFPA - dans la maîtrise des outils numériques en contexte professionnel.

**Au total, 131 heures de formation professionnelle ont été dispensées, consolidant ainsi notre rôle de tremplin vers l'autonomie numérique au cœur du territoire.**

## OUVERTURE D'UN NOUVEL ESPACE DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE À RIS-ORANGIS

2025 a permis de renforcer l'impact d'Emmaüs Connect sur le département de l'Essonne avec l'ouverture d'un espace de solidarité numérique à Ris-Orangis, lieu dédié à l'accompagnement numérique des habitant·es via des permanences individuelles et des ateliers collectifs (initiation à l'utilisation d'un ordinateur, du smartphone, etc).

**Depuis son ouverture, 126 personnes ont bénéficié de plus de 800 heures d'accompagnement.**

Merci entre autre à Essonne Habitat, l'agglomération Grand Paris Sud et la ville de Ris-Orangis pour leur confiance !

↖ **Merci à Emmaüs Connect pour leur convivialité et leur accompagnement. Il y a toujours une bonne ambiance entre tout le monde et j'ai appris pleins de choses.** ↗

- Elisabeth



## FRANCE NUMÉRIQUE ENSEMBLE (FNE)

Dans le cadre de FNE dans les Hauts-de-Seine et en Seine et Marne, Emmaüs Connect accompagne les équipes de ces préfectures au déploiement de filières locales et solidaires de réemploi d'équipements informatiques. Des premiers gisements sont déjà en cours de collecte et de traitement en Seine et Marne !

## EXEMPLE DE SOLIDARITÉ

50 téléphones sont remis à la Cité des dames dans le 13e arrondissement de Paris afin d'apporter une aide d'urgence aux femmes sans abri.

# Île-de-France 2/2

## Des communautés bénévoles toujours plus solidaires

### UN SITE AUTOGÉRÉ PAR DES BÉNÉVOLES DEPUIS DEUX ANS !

Depuis l'été 2024, un groupe de bénévoles a relevé le défi de porter le site de Paris Centre en autonomie. Défi réussi puisque deux ans plus tard, le projet perdure et continue à se structurer.

Un comité de sept bénévoles a pris en charge la coordination du site et de ses activités : gestion de la communauté bénévole, programmation des ateliers, partage d'informations... Ils et elles assurent la continuité de service et l'accueil des personnes les plus éloignées du numérique, proposant même de nouvelles actions comme l'accompagnement des publics à l'IA.

En mars 2026, le comité a été renouvelé et huit bénévoles se sont engagés à poursuivre cette dynamique. Un immense merci pour leur engagement quotidien !

### 139 NOUVEAUX BÉNÉVOLES INSCRIT·ES DANS LE VAL-DE-MARNE

En 2025, l'équipe du Val-de-Marne a renforcé ses efforts autour de la mobilisation de nouvelles bénévoles : +20% de temps d'accueil ont été animés tout au long de l'année, afin de présenter les différentes activités de bénévolat au sein de l'espace de solidarité numérique de Créteil.

La mobilisation est en hausse de 4,3% avec un total de 1 953 heures de bénévolat cumulées. Les missions de bénévolat se sont également diversifiées en intégrant l'animation de parcours et ateliers numériques, l'accueil des personnes accompagnées, la gestion du comptoir solidaire et la vente de matériel numérique reconditionné.

### EN IDF, PRÈS DE 1 000 ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES TRAITÉS PAR DES BÉNÉVOLES !

Qui s'ajoutent aux 4 500 équipements traités par nos partenaires reconditionneurs solidaires : Les Valoristes, Ateliers sans frontières, Ecodair, Informatique du cœur (Restos du Cœur). Ainsi, plus de 5 500 personnes ont été équipées en ordinateurs, smartphones et tablettes de seconde main.



# Nouvelle-Aquitaine

## À chaque public une réponse adaptée

**En Nouvelle-Aquitaine, Emmaüs Connect poursuit le déploiement d'accompagnements adaptés à des besoins toujours plus variés, avec une ambition simple : proposer le bon format, au bon public, au bon moment.**

Avec le parcours « Femmes et numérique », pensé dans un cadre sécurisant en non-mixité choisie et intégrant une solution de garde d'enfants, l'association permet à des femmes, souvent mères et éloignées du numérique, de gagner en autonomie dans leurs démarches du quotidien. Les parcours « Premiers pas vers l'emploi » accompagnent quant à eux des jeunes en insertion dans leurs usages numériques professionnels : créer un CV, candidater en ligne, rédiger un mail ou maîtriser leur e-réputation. Sur ces deux formats, grâce au soutien de financeurs, les participant·es ont pu repartir avec un ordinateur ou une tablette reconditionnée par Emmaüs Connect via sa filière de réemploi solidaire.

D'autres formats ont également été déployés, comme les ateliers « Parentalité et numérique », qui favorisent le dialogue parents/enfants autour des écrans, des réseaux sociaux et des outils scolaires.

Enfin, plusieurs parcours dédiés aux seniors ont été réalisés sur l'année, permettant à des publics particulièrement touchés par la fracture numérique de reprendre confiance, de garder des liens et d'accéder plus sereinement aux services en ligne.

Pour être efficace, l'inclusion numérique doit se baser sur les différentes situations de vie de chacun. Le numérique est partout, mais nous n'avons pas tous les mêmes usages.

### **LABELLISÉ QUALIOPi**

**Le site de Bordeaux propose désormais une offre de formation professionnelle finançable.**

Le catalogue local couvre les compétences numériques de base, intermédiaires et avancées, ainsi que des modules dédiés à des outils métiers, pour accompagner les publics et les partenaires dans leurs besoins de montée en compétences. Les formats sur mesure sont aussi notre spécialité.

1 697

Équipements distribués dont

460

pour des jeunes / étudiant·es en précarité



# Océan Indien

## Adaptation et résilience après le cyclone Chido

**762 HEURES D'ACCOMPAGNEMENT RÉALISÉES**

Malgré les profondes perturbations causées par le cyclone Chido, qui ont fragilisé les structures et éprouvé durablement les habitants, Emmaüs Connect dans l'Océan Indien a maintenu son engagement en 2025 en déployant 62 parcours d'accompagnement aux usages auprès de 563 personnes, avec un taux de présence de 92 %.

Au-delà des parcours dédiés à l'initiation à l'ordinateur, l'accès aux droits, à l'emploi ou encore à la parentalité, un parcours « BD et numérique » a été initié pour permettre aux habitant·es, notamment les jeunes, de découvrir les bases du numérique tout en exprimant leurs émotions post-Chido.

Cette initiative ayant suscité un fort engouement auprès des publics comme des structures partenaires, elle continuera en 2026.



### FIN DE L'ACCOMPAGNEMENT DES RELAIS NUMÉRIQUES DE LA RÉUNION

L'année 2025 a marqué l'achèvement de l'accompagnement des 10 Relais Numériques de La Réunion, engagés pour certains depuis 2023. Cette dynamique s'est conclue en novembre avec un temps d'échange collectif sur place, véritable moment de consolidation du réseau. Au-delà du partage d'expériences, cette rencontre a favorisé des échanges informels et une meilleure relation entre pairs.

Plusieurs structures ont exprimé le souhait de prolonger ces liens au-delà du dispositif, afin d'échanger ressources et pratiques ou d'envisager des actions conjointes.

**À Mayotte, l'accompagnement des Relais Numériques se poursuit et s'amplifie en 2026.**



62

**Parcours réalisés auprès de 563 personnes**

93,5 %

**De satisfaction**

# Sud PACA

## Innovations et maillage territorial à Marseille

### INCLUSION NUMÉRIQUE ET DURABILITÉ : LE PARI DU LIBRE À MARSEILLE

L'obsolescence programmée des équipements informatiques constitue un risque d'exclusion numérique pour des personnes déjà équipées.

En 2025, nous avons notamment abordé la question de la fin du support sécurisé de Windows 10, via la conception, le développement et l'animation d'ateliers « Install party Linux », grâce au soutien de la Métropole Aix-Marseille Provence.

**Cet accompagnement à l'installation de Linux sur son PC permet de rallonger la durée de vie des machines et de limiter le risque d'exclusion numérique lié à la précarité financière. Le tout sur un système d'exploitation libre, gratuit et sécurisé, en accord avec les valeurs de l'association !**



### UNE COORDINATION DES CONSEILLERS NUMÉRIQUES À MARSEILLE

**Notre équipe marseillaise s'est étoffée d'un nouveau métier : la coordination des conseillers numériques du territoire.**

Grâce à cette mission, les 38 conseillers numériques de la commune ont pu échanger lors de 6 rencontres thématiques, bénéficier des formations du dispositif et voir leurs actions valorisées dans un bilan annuel qualitatif et quantitatif.

Au-delà des actions d'accueil et d'accompagnement, cette mission a été l'opportunité d'animer un réseau de partenaires associatifs et institutionnels et d'approfondir notre connaissance des enjeux du territoire.

### UN NOUVEL ESPACE DE SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE POUR DE NOUVELLES AVENTURES

En juillet 2025, l'un de nos deux espaces de solidarité numérique marseillais a déménagé vers un nouveau local, 11 cours Franklin Roosevelt, plus spacieux et plus adapté aux besoins des publics et des équipes. Sur le second semestre 2025, près de 1 000 personnes en ont déjà passé les portes !





**DEVENEZ  
BÉNEVOLE**

Aidez-nous à combattre  
l'exclusion économique et sociale

**5**

# Mobilisation citoyenne

**5.1**

Le bénévolat en  
quelques données

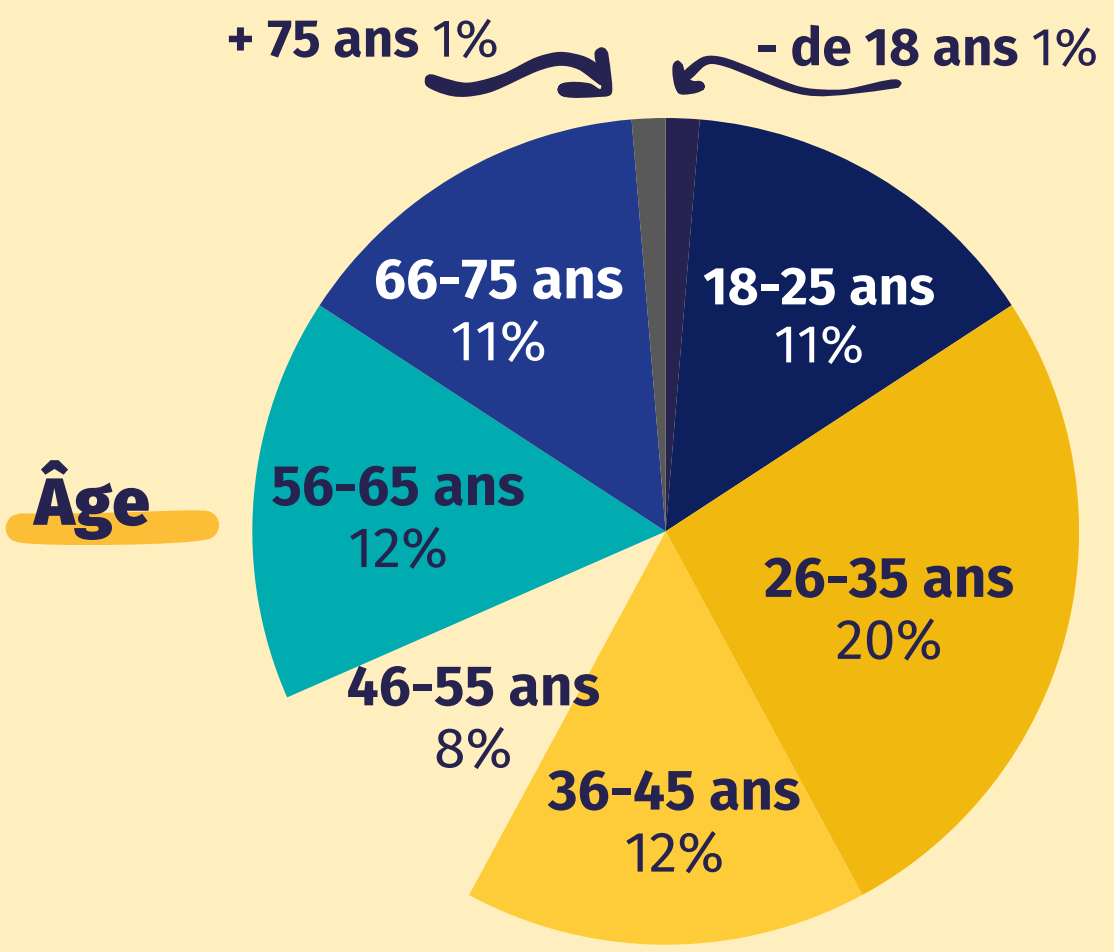
P.36

**5.2**

Les avancées

P.37

# Le bénévolat en quelques données



Par ailleurs, l'investissement de nos bénévoles croît avec l'âge : les 65 ans et plus sont particulièrement engagés.

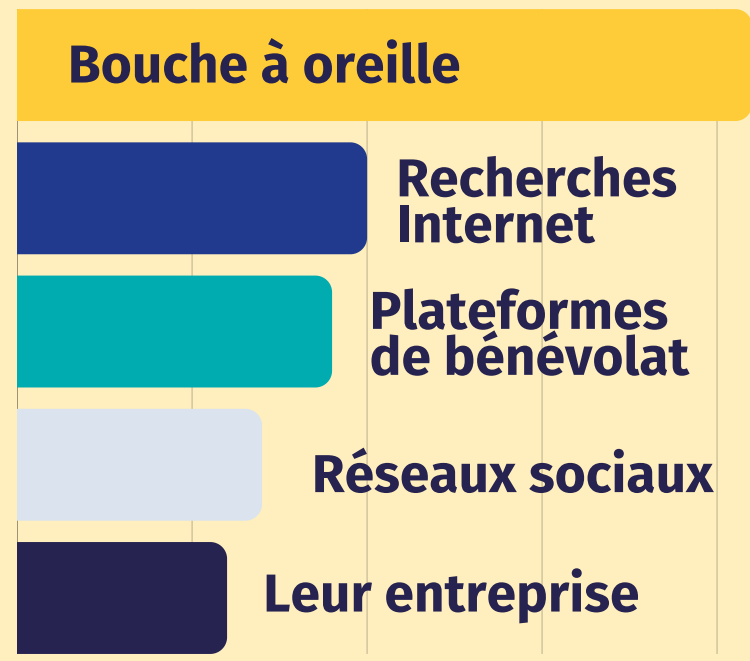
## 1 462 BÉNÉVOLES

ont réalisé au moins une action au cours de l'année. Leur mobilisation est indispensable partout en France.

**64 177 HEURES**

### Notoriété

Classement des canaux par lesquels nos bénévoles nous ont connus :



- **40%** de la communauté se fidélise
- **60%** se renouvelle
- **14%** des bénévoles sont très réguliers (entre 18 et 50 créneaux par an)

# Les avancées et innovations nées de la communauté bénévole

## L'ENGAGEMENT ET L'AUTONOMIE DES BÉNÉVOLES

Si le nombre de membres actifs·ves est en hausse, leur engagement progresse également. Les bénévoles s'investissent de plus en plus dans le fonctionnement de l'association, comme en témoigne le lancement des pôles bénévoles dans plusieurs territoires. En parallèle, de plus en plus se forment à nos missions ou forment à leur tour.

**En 2025, l'accent a été mis sur l'autogestion bénévole, encouragée par l'expérience réussie à l'espace de solidarité numérique (ESN) de Paris Centre. Presque tous les ESN proposent désormais des créneaux 100% bénévoles en soirée ou le samedi. Une antenne s'est également créée à Linselles, dans les Hauts-de-France, à l'initiative d'un bénévole.**

## DES MISSIONS DE PLUS EN PLUS DIVERSES

Cette montée en compétences de nos bénévoles permet d'expérimenter et déployer de nouvelles actions. Sur le terrain, les visites numériques à domicile s'accélèrent et des distributions massives de matériel s'organisent. Les bénévoles lancent aussi des ateliers hors des ESN, ou animent des « Dépannes Cafés » pour encourager le réemploi.

Les bénévoles se saisissent également des sujets d'actualité. C'est ainsi que de plus en plus d'ateliers ou rencontres sont organisés pour sensibiliser à l'IA. Le déploiement progressif de Linux est également l'occasion de tester de nouveaux formats comme les Install Party ou les permanences connectées spécialisées.



88%

**des bénévoles disent se sentir pleinement intégrés dès la fin de leur embarquement**

**6.1**

Des partenaires  
engagés

P.39

**6.2**

SFR

P.40

**6.3**

Colissimo

P.41

**6.4**

Ecologic

P.42

**6.5**

Ils soutiennent  
Emmaüs Connect

P.43

**6.6**

Ils soutiennent  
LaCollecte.tech

P.46

**6.7**

Ils soutiennent  
Les Relais Numériques

P.49

**6. Ils agissent  
à nos côtés**

# Des partenaires engagés Pour un numérique plus solidaire

Faire collectif, lutter contre les inégalités, accueillir et accompagner des personnes vers plus d'autonomie, cela ne peut se faire qu'avec les citoyen·nes, les pouvoirs publics et les entreprises. Ainsi, grâce à des soutiens stratégiques - financiers, logistiques et en mécénat de compétences - Emmaüs Connect a pu en 2025 :

- Poursuivre son projet d'accompagnement des primo-arrivant·es pour l'essaimer prochainement dans 2 nouveaux territoires (Strasbourg et Lille) grâce notamment au FAMI, BOP 104 et à l'Institut Randstad
- Renforcer ses filières locales de collecte et de réemploi pour distribuer plus et mieux (42 000 équipements mis à disposition en 2025) grâce notamment au soutien de Ecologic, Colissimo, la Fondation Suez et Econum
- Accompagner toujours plus de seniors en fragilité grâce au soutien de Malakoff Humanis et AG2R la Mondiale
- Mais aussi développer de nouvelles manières d'agir : conduite d'études autour de la santé et du numérique, nouveaux modules (santé, IA, citoyenneté, etc.)

**Tout cela est aussi rendu possible par la générosité de centaines de particuliers qui nous soutiennent financièrement chaque année. Une nouvelle fois, merci de contribuer avec nous à un numérique plus juste et inclusif.**



+ de  
**70 PARTENAIRES**  
nous font confiance !

# SFR

## Partenaire historique d'Emmaüs Connect

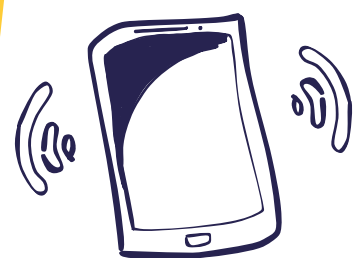
**Depuis sa création, Emmaüs Connect peut compter sur le soutien indéfectible de la Fondation SFR. Cet engagement de long terme, par tous les temps, se traduit par un soutien financier annuel, la distribution de milliers de recharges et data ainsi que la mobilisation de leurs clients via l'«Option Solidaire».**

Chaque année, il y a urgence car la fracture numérique ne cesse de grandir mais l'année 2025 a été particulière à plusieurs titres. Baisse des subventions publiques, explosion de l'usage de l'IA, disparition programmée de 300 millions de machines tournant sur Windows 10, creusement des inégalités... la Fondation SFR nous permet d'agir concrètement sur le terrain.

En 2025, nous avons encore adapté ensemble notre tarification de connexion pour répondre aux besoins réels des publics en situation de précarité. Nous avons développé de nouveaux modules autour de la santé, de l'IA, de la citoyenneté et nous maintenons notre cap : 500 000 personnes aidées à sortir de la précarité numérique et sociale d'ici 2033.

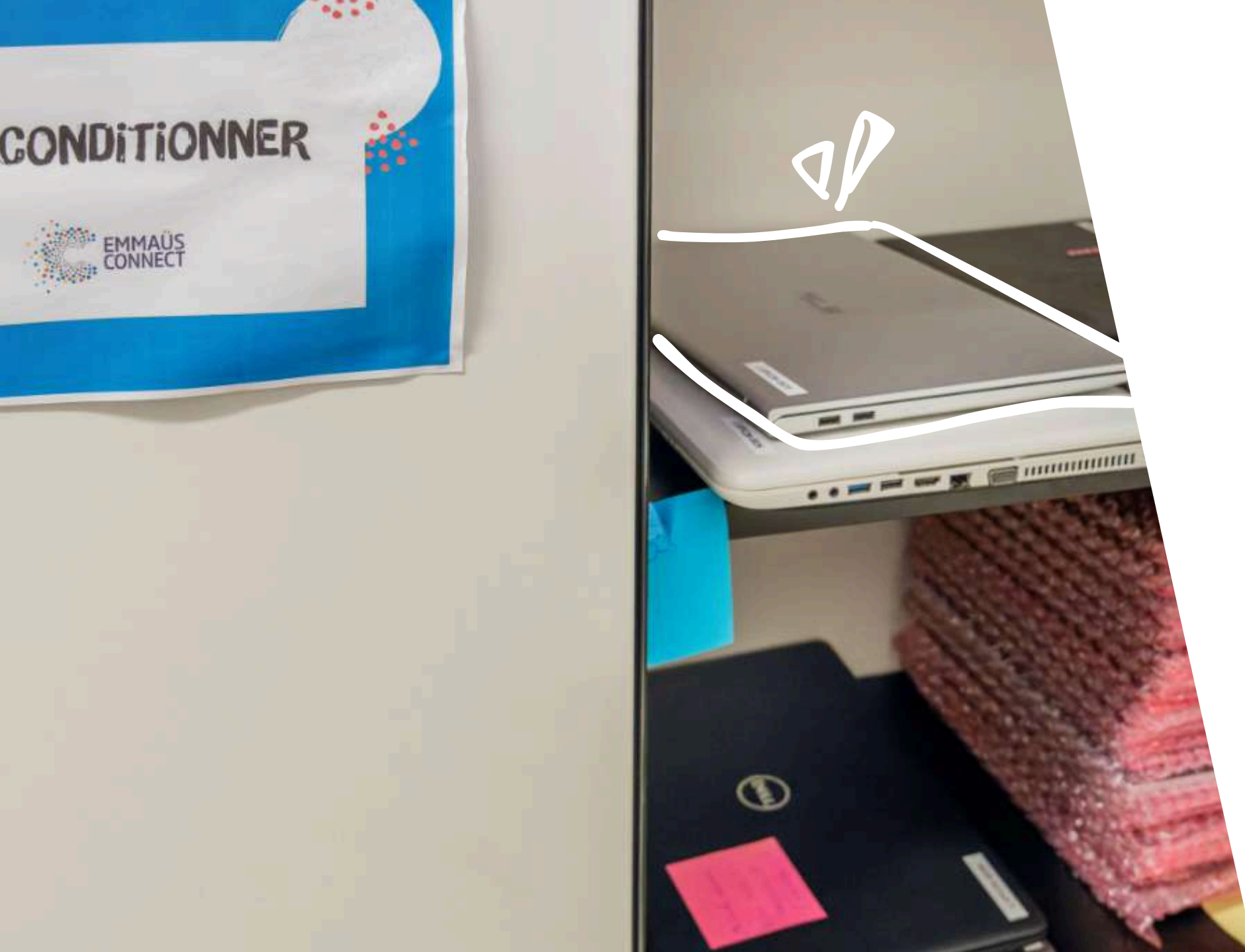
# 28 000

## téléphones F3 distribués



Ces téléphones sont distribués à des personnes en situation de précarité grâce au soutien de SFR et l'Agence du Don en Nature. Cette opération a permis d'équiper un large éventail de publics via un réseau national de structures partenaires (centres d'hébergement, missions locales, CCAS...). En facilitant l'accès à un moyen de communication simple, fiable et immédiatement utilisable, ce projet a contribué à renforcer l'inclusion sociale et l'autonomie des personnes les plus vulnérables.





# Colissimo

## Maillon essentiel des filières de réemploi numérique solidaire

Colissimo soutient Emmaüs Connect et son projet de réemploi solidaire LaCollecte.tech depuis ses débuts en 2020. Le service de La Poste est désormais un partenaire majeur dans l'acheminement de milliers d'équipements numériques dans toute la France.

Grâce à la mise à disposition par Colissimo de 4 000 étiquettes d'envoi à l'année, Emmaüs Connect est en mesure de fournir des colis gratuits aux petites entreprises et structures de l'action sociale sur l'ensemble du territoire national, pour faciliter leurs dons de matériel. Avec ce soutien, Colissimo et Emmaüs Connect participent ensemble à réduire l'empreinte carbone du numérique, à maintenir des emplois non délocalisables tournés vers le reconditionnement et à équiper des milliers de personnes en situation de précarité chaque année.

**À la fin de l'année 2025, Colissimo a renouvelé son soutien pour 3 années supplémentaires en doublant le volume d'étiquettes et en mettant à disposition ses compétences et son expertise dans différents domaines. Un soutien fondamental pour permettre à Emmaüs Connect de mener à bien ses objectifs de réemploi numérique solidaire.**

2 000

### Acheminements offerts par Colissimo à l'année.

Ils permettent à Emmaüs Connect d'envoyer les équipements collectés au reconditionnement puis en distribution afin de leur donner une deuxième vie solidaire.

# Ecologic

## Un partenariat d'envergure pour un numérique solidaire et circulaire

Acteur historique et soutien majeur d'Emmaüs Connect, l'éco-organisme Ecologic est engagé à nos côtés depuis la naissance du projet LaCollecte.tech. En tant que partenaire pionnier, Ecologic intègre notre gouvernance stratégique au sein des comités de pilotage nationaux et techniques, afin de co-construire l'avenir du réemploi numérique.

De 2024 à 2026, notre partenariat s'articule autour de deux axes stratégiques :



**Collecter plus** : Grâce au développement d'outils numériques innovants, nous optimisons le don et la collecte de matériel : notamment l'intégration d'une nouvelle interface web pour les donateurs, le déploiement d'une logistique préservante sécurisée et le test d'une borne grand public d'effacement de données qui permettront de mobiliser 250 entreprises et 2 000 citoyens. L'objectif ? Collecter jusqu'à 54 000 équipements sur les trois années.



**Reconditionner mieux** : Nous unissons nos passions et notre expertise pour concevoir un outil de traçabilité national partagé par numéro de série, et étudions la faisabilité d'un banc de test pour pièces détachées. Cette structuration de la filière permettra de reconditionner 28 000 équipements tout en formant 80 structures de l'économie sociale et solidaire à ces nouveaux outils.

Ensemble, Emmaüs Connect et Ecologic lèvent les freins du réemploi pour un impact social et environnemental démultiplié.



[Visionnez la vidéo](#)

Opération Téléphone Solidaire, collecte de téléphones avec Ecologic



# ILS SOUTIENNENT EMMAÜS CONNECT

Retrouvez tous nos partenaires locaux sur les [pages web de nos territoires d'action](#)



# ILS SOUTIENNENT EMMAÛS CONNECT

Retrouvez tous nos partenaires locaux sur les [pages web de nos territoires d'action](#)

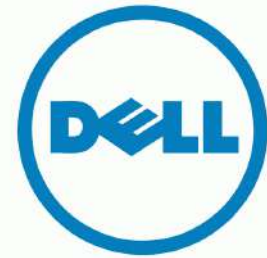


# ILS SOUTIENNENT EMMAÛS CONNECT

Retrouvez tous nos partenaires locaux sur les [pages web de nos territoires d'action](#)



# ILS SOUTIENNENT **LACOLLECTE.TECH** AVEC EMMAÛS CONNECT



# ILS SOUTIENNENT **LACOLLECTE.TECH** AVEC EMMAÛS CONNECT



# ILS SOUTIENNENT **LACOLLECTE.TECH** AVEC EMMAÛS CONNECT



# ILS SOUTIENNENT LES RELAIS NUMÉRIQUES AVEC EMMAÛS CONNECT





7

# Ambitions 2026

## COLLECTER PLUS, DISTRIBUER PLUS

Amplifier et fluidifier nos démarches de collecte et de distribution notamment grâce :

- Au développement d'outils performants dans une **logique de Communs** avec un collectif d'acteurs nationaux et régionaux
- Au **développement des programmes de formation et de sensibilisation**
- À l'embarquement de **nouveaux Relais Numériques sur la dimension distribution**, partout en France

## NOUVEAUX MODES D'ACTION

Après avoir relevé le défi de la communauté bénévole autonome dans nos lieux, nous expérimenterons le déploiement de nouveaux modes d'actions hors de nos lieux.

## DYNAMIQUE ACTION SOCIALE

Nous rendrons la proposition faite aux Relais Numériques encore plus fluide et adaptée aux besoins de chaque structure. Nos ressources seront désormais construites et partagées dans une logique de communs. **L'accompagnement et l'outillage des structures pour la distribution solidaire seront au cœur des réflexions. Sur la connexion, nous mettrons un accent particulier sur les dispositifs d'urgences.**

# Zoom sur 5 ambitions 2026

## ANIMATION DES LIEUX

Trouver la bonne formule pour que chacun de nos espaces soit encore plus vivant et adapté aux besoins de ses publics en prenant en compte les besoins spécifiques de chaque territoire.

**À titre d'exemple, de nouveaux lieux intégreront notamment des espaces pour la garde d'enfants, des services de réparation solidaire et des séances d'accompagnement sur l'installation et la prise en main de Linux verront le jour.**

## CHARTRE MAIRES ENGAGÉ·ES

Nous travaillerons notamment avec les candidat·es, dans le cadre des élections municipales, pour renforcer notre ancrage et nos propositions politiques locales dans l'objectif de maintenir l'inclusion numérique au centre des préoccupations.

# 8. Bilan financier

Les ressources de l'association sont en croissance de 10,4% par rapport à 2024. Elles sont essentiellement constituées de subventions et concours publics (notamment avec le dispositif CNFS). Le volume de ventes solidaires (recharges et équipements) est en hausse de 15%, poussé cette année encore par la croissance de la vente d'équipements numériques reconditionnés (+30%). Les ventes de prestations (accompagnement aux usages et formation professionnelle) ont également connu une croissance significative en 2025.

N'apparaissent pas ici les contributions volontaires en nature pour lesquelles le bénévolat représente en 2025 plus d'1M€, soit un équivalent de 35 ETP.

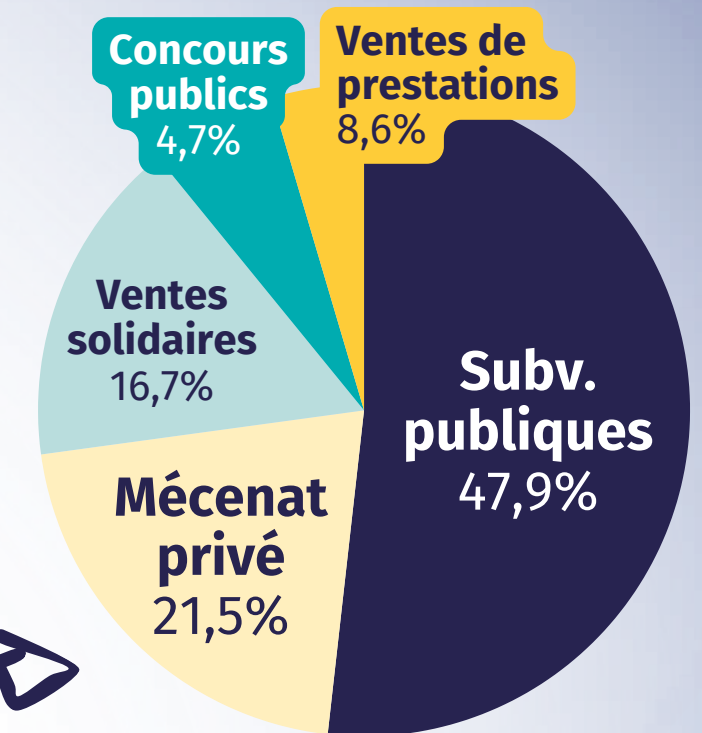
L'exercice se solde par un résultat de 11 482€ contre 114 961€ en 2024.

Il est à noter en particulier une continuité dans la croissance des frais de reconditionnement avec la montée en puissance du projet LaCollecte.tech.

Les charges opérationnelles sont également en croissance avec les prestations externes pour les blocs d'innovation du projet ECONUM de LaCollecte.tech.

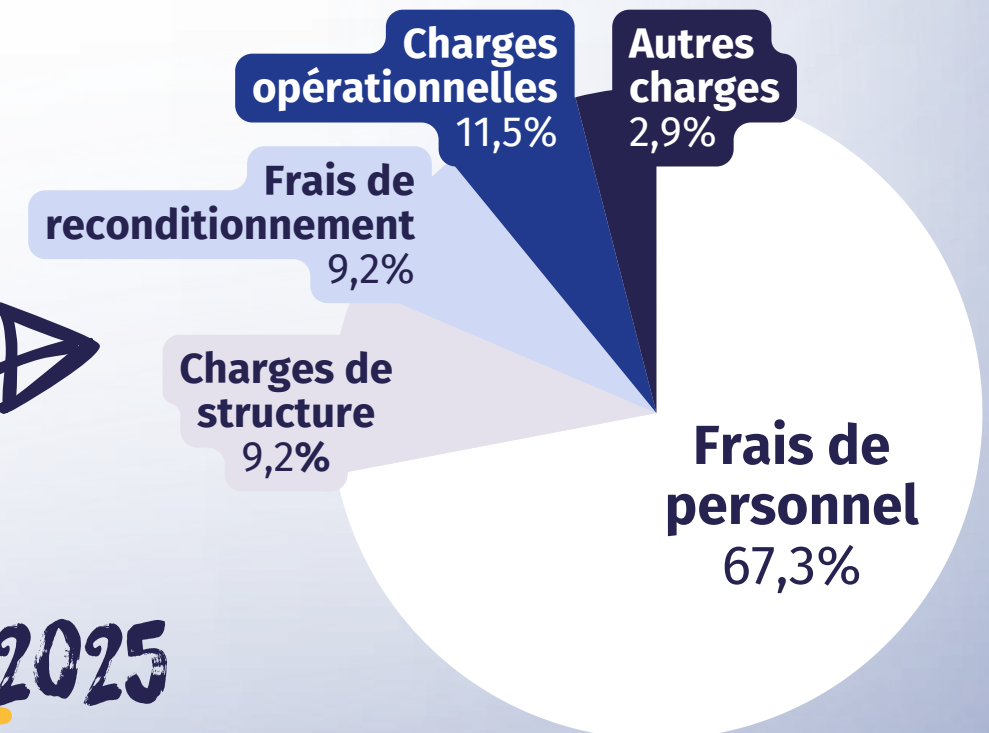
## RESSOURCES 2025

10 033k€



## DÉPENSES 2025

10 022k€



## Auvergne-Rhône-Alpes

### Lyon

lyon@emmaus-connect.org  
1 rue de l'Égalité - 69008 Lyon

### Grenoble

grenoble@emmaus-connect.org  
53 avenue Alsace Lorraine - 38000 Grenoble

## Centre-Val de Loire

### Loiret

loiret@emmaus-connect.org

### Indre

indre@emmaus-connect.org

### Cher

cher@emmaus-connect.org

## Grand Est

### Strasbourg

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

### Marne

marne@emmaus-connect.org  
9 rue Eugène Wiet, 51100 Reims - La Maison  
de la Vie Associative

## Hauts-de-France

### Lille

lille@emmaus-connect.org  
83 rue de l'Abbé Aerts - 59000 Lille

### Roubaix

roubaix@emmaus-connect.org  
10 rue Mail de Lannoy - 59100 Roubaix

### Pas-de-Calais

pasdecalais@emmaus-connect.org  
31 rue de Schwerte - 62400 Béthune

### Aisne

aisne@emmaus-connect.org  
1 rue des Minimes - 02000 Laon

## Île-de-France

### Paris

paris@emmaus-connect.org  
• 8 rue de la Banque - 75002 Paris  
• 6 rue du Tage - 75013 Paris  
• 115 boulevard Macdonald - 75019 Paris

### Créteil

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

### Essonne

essonne@emmaus-connect.org  
2 rue du 8 mai 1945 - 91130 Ris-Orangis

### Seine-Saint-Denis

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

## Nouvelle-Aquitaine

### Bordeaux

bordeaux@emmaus-connect.org  
205 cours de la Marne - 33800 Bordeaux

## Occitanie

### Toulouse

toulouse@emmaus-connect.org

## Sud (Provence-Alpes-Côte d'Azur)

### Marseille

marseille@emmaus-connect.org  
• 11 cours Franklin Roosevelt - 13001 Marseille  
• 41 rue Jobin - 13003 Marseille

## Océan Indien

### Mayotte

mayotte@emmaus-connect.org

### Les Relais Numériques

lesrelaisnumeriques@emmaus-connect.org

### LaCollecte.tech

lacollectedtech@emmaus-connect.org

# 9. Nous contacter



EMMAÜS  
CONNECT

la  
collecte  
.tech 

LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES  
avec Emmaüs Connect

  
Triptik



Collectif  
Citoyenneté  
& Numérique