Faire du numérique,
une chance pour les plus fragiles

Un programme

Emmaüs CONNECT

Edito

Ils sont 17% de français à se déclarer « déconnectés », et on estime à 6 millions, les personnes qui, faute de diplômes, de ressources ou d'inclinaison pour ces outils, voient s'ajouter à leur fragilité sociale un facteur supplémentaire d'exclusion : le numérique.

Emmaüs Connect en est convaincu : **le numérique est un levier d'insertion qui doit être rendu accessible à tous et, surtout aux plus fragiles !**

Pour faire de cette conviction une réalité, Emmaüs Connect n'a de cesse d'agir sur le terrain, de proposer des solutions innovantes, et de stimuler l'envie d'agir ensemble chez tous les acteurs qui ont un rôle à jouer en faveur de l'inclusion numérique : acteurs sociaux, médiateurs numériques, pouvoirs publics et secteur privé.

Le programme Connexions Solidaires a déjà permis à plus de 15 000 personnes, accueillies dans neuf points d'accueil en France, d'acquérir un « bagage numérique minimum » leur permettant d'accéder de manière régulière et durable aux outils numériques tout en développant des compétences essentielles à leurs parcours d'insertion.

L'association a également renforcé son action d'une veille stratégique, lui permettant de s'inspirer et de tirer profit des meilleures pratiques dans le monde, et de construire ainsi, des solutions innovantes telles que des outils méthodologiques pour des tiers, ou de nouveaux services web.

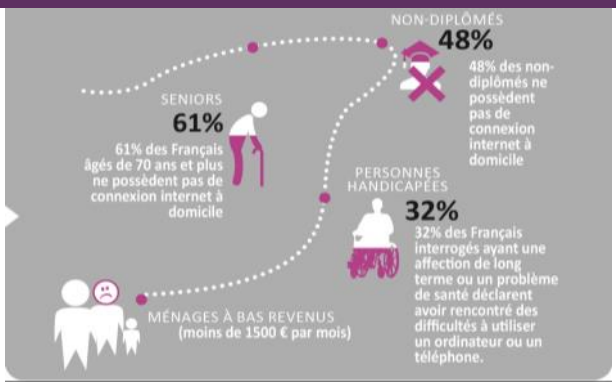
Aujourd'hui Emmaüs Connect est devenu un acteur légitime sur l'inclusion numérique qui réunit les acteurs du secteur privé, 900 partenaires associatifs, des élus, et qui est plébiscité dans les médias. L'enjeu social n'est plus à démontrer; l'heure est aux solutions, et en la matière, **Emmaüs Connect fait donc figure de pionnier .**

Bertrand Guigon, Président d'Emmaüs Connect

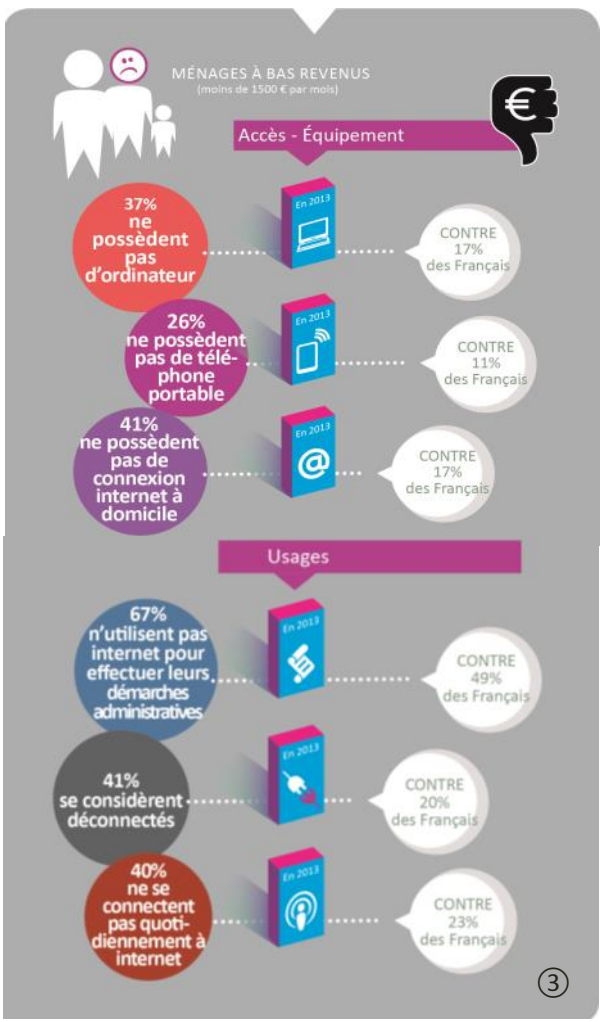
Inclusion numérique :

L'inclusion numérique, ou e-inclusion, est un processus qui vise à rendre le numérique accessible à chaque individu et à leur transmettre les compétences numériques qui leur permettront de faire de ces outils un levier de leur insertion sociale et économique.

Nous ne sommes pas tous égaux face au numérique...



17% des Français se disent **déconnectés** dont **6 millions** sont en précarité

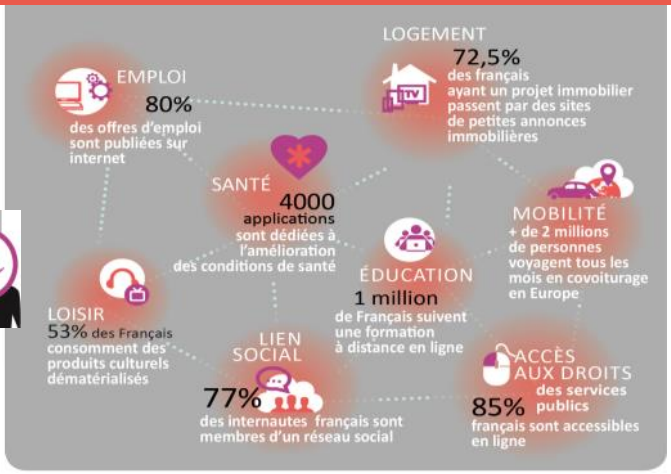


... qui, pour certains, est un facteur supplémentaire d'exclusion.

Et pourtant...

...le numérique dope nos quotidiens

... et si des freins à un numérique juste et durable existent, ils sont loin d'être insurmontables...



Les 3 leviers de l'inclusion numérique
Accès, compétences et motivation

Faisons du numérique une chance pour plus fragiles !

Emmaüs CONNECT

Afin de permettre aux plus fragiles de profiter, eux aussi, des bénéfices des nouvelles technologies au service de leurs insertion, **Emmaüs Connect agit**, avec les acteurs du social, du numérique et les pouvoirs publics **en faveur de l'inclusion numérique.**

Nos moyens d'action

Ils consistent en un programme de terrain Connexions Solidaires à destination des personnes fragiles, une offre de **services et d'outils pour les professionnels** et des actions de **sensibilisation nationale.**

Notre écosystème

Présent dans 7 villes de France, nous travaillons en proximité avec les acteurs sociaux, les pouvoirs publics ainsi que les opérateurs de services publics, les entreprises privées et les médiateurs numériques. Nous co-construisons avec eux des réponses adaptées aux publics fragiles.

LE PROGRAMME DE TERRAIN CONNEXIONS SOLIDAIRES

Garantir un « bagage numérique minimum » à chacun

Pour bénéficier de toutes les opportunités offertes par le numérique, il est nécessaire que la personne possède un « bagage numérique minimum ». Celui-ci comprend:

* un **accès personnel aux outils numériques** : téléphones et ordinateurs
* des **solutions d'accès régulières et durables** à la téléphonie et à une connexion Internet
* des **compétences de base** en téléphonie, internet mobile, informatique et Internet
* une **connaissance des services numériques** utiles à sa situation

Munie de ce bagage numérique , une personne pourra accéder aux services essentiels et développer ses compétences en fonction de sa situation et de ses projets.

Un programme sur-mesure adapté aux besoins de chacun

Le programme Connexions Solidaires propose un accompagnement personnalisé sur la Téléphonie ou Internet qui comprend l'accès à des services sur-mesure pour accéder à du matériel, des offres ou encore à des ateliers et de la formation.

L'accès au programme commence par un premier rendez-vous de diagnostic réalisé par un conseiller Connexions Solidaires. Il vise à évaluer les besoins, les usages et les compétences numériques de la personne orientée.

30 % des bénéficiaires n'ont aucun moyen d'accès à Internet à leur inscription
60% des personnes accompagnées recherchent un emploi

Les bénéficiaires du programme ont des fragilités sociales et numériques

SITUATION SOCIALE	BESOIN	SITUATION NUMERIQUE
Grande exclusion	Lutter contre l'isolement	**Exclus du numérique** Non équipés, et/ou non formés aux usages ou à la consommation
Parcours d'insertion	Gagner en autonomie dans son parcours d'insertion socio-professionnelle	**Usages limités** Ils ont besoin d'accompagnement dans la prise en main des outils et la réalisation de leurs démarches
Fragilités budgétaires	Prévenir le mal-endettement et augmenter le reste à vivre	**Mal connectés** Comprennent le numérique, mais rencontrent des difficultés budgétaire pour un accès durable

Accélérer les parcours d'insertion des bénéficiaires

En 2014, une équipe indépendante (un consultant et un sociologue) a mené **une étude approfondie sur l'impact social du programme** auprès de ses bénéficiaires et parties prenantes. L'étude a permis d'exploiter faire ressortir **5 impacts principaux pour les personnes accompagnées:**

RENFORCER LE LIEN SOCIAL

Le lien social est gage de bien être et donc de capacité à faire face au quotidien et à s'insérer dans la société. 63% des bénéficiaires utilisent davantage leur téléphone grâce à Connexions Solidaires, et 89% davantage internet. **Le maintien des liens sociaux et familiaux est facilité.**

« Je me sens souvent seule: sans travail les journées sont longues et je connais personne à Paris. Mon téléphone me permet d'appeler mes amis, de garder le moral. » (bénéficiaire)

SE SENTIR EN SÉCURITÉ ET INTÉGRÉ DANS LA SOCIÉTÉ

Posséder un portable, avoir accès à Internet, c'est une façon d'intégrer la société et « d'être comme tout le monde ». **C'est aussi un gage de sécurité.** Rester joignable à tout moment ou pouvoir appeler en cas d'urgence est rassurant surtout lorsque l'on vit dehors ou que l'on a des soucis de santé.

« Je suis seule en France et parfois cela me stresse et j'ai peur. Avoir un téléphone me donne un sentiment de sécurité. » (bénéficiaire)

« Tout le monde a un téléphone aujourd'hui. Si tu n'as pas de numéro à donner, tu n'existes pas. » (bénéficiaire)

FACILITER SES DÉMARCHES

Pour leurs démarches administratives, les bénéficiaires sont plus libres d'appeler les services sociaux et les administrations. Ils découvrent aussi les **démarches en ligne, ce qui facilite leur quotidien.**

« Toutes les démarches quotidiennes se passent sur Internet aujourd'hui. C'est compliqué, mais une fois que l'on sait s'en servir on gagne du temps. » (bénéficiaire)

S'INSÉRER SUR LE MARCHÉ DE L'EMPLOI

Les usagers bénéficient d'un numéro stable et **d'une adresse email à donner aux recruteurs** et peuvent être facilement joints. Nous les aidons aussi a acquérir des bases sur **les outils de recherche d'emploi en ligne.**

« Il y a plein d'offres d'emploi sur Internet. C'est pour ça que je veux apprendre à l'utiliser, pour trouver un travail. » (bénéficiaire)

AMÉLIORER SA SITUATION ÉCONOMIQUE

Les bénéficiaires réalisent des **économies durables sur leur budget télécommunications** : en moyenne 23€/ mois Ils peuvent donc réserver ces économies à d'autres dépenses sans pour autant compromettre leur lien social et leur capacité d'intégration.

PROFESSIONNELS DU SOCIAL, VOUS AVEZ UN RÔLE A JOUER

Diagnostiquer l'exclusion numérique et savoir orienter

Vous, intervenants sociaux, rencontrez sans doute régulièrement des personnes qui éprouvent des difficultés face aux télécommunications et aux démarches sur Internet. Il est donc important que vous puissiez diagnostiquer l'exclusion numérique et sachiez orienter vers les acteurs pertinents. L'association aide **les intervenants sociaux à guider leurs usagers** en leur fournissant outils et formations.

Orienter vers les points d'accueil Connexions Solidaires, modalités et fonctionnement

1. Qui peut orienter son public vers Connexions Solidaires ?
Les intervenants sociaux salariés ou bénévoles des structures de l'action sociale

2. Qui orienter vers le programme Connexions Solidaires ?

Toute personne qui rencontre des difficultés pour accéder à la Téléphonie ou à l'informatique, ou qui nécessite d'être accompagnée dans ses démarches par téléphone ou sur Internet peut nous être orientée. Il n'y a pas de critère de revenu ni de statut.

3. Comment orienter ?
Les inscriptions se font sur rendez-vous et sur présentation d'un courrier à en-tête de votre structure motivant brièvement la demande d'inscription ou d'un bon d'accès dûment rempli et tamponné par vos soins.

Orienter vers les acteurs du numérique solidaire sur votre territoire

Afin de vous aider à orienter les usagers vers les acteurs locaux qui proposent des formations, du matériel à bas prix ou des lieux de connexions gratuits, Emmaüs Connect les a recensé et cartographié pour vous sous la forme d'un **guide des acteurs du numérique solidaire dans votre ville. Demandez-le.**

Former et vous former

Les formations pour les professionnels de l'action sociale vous permettent d'acquérir les compétences nécessaires pour identifier les problématiques d'accès et d'usage de vos usagers et de les orienter vers les acteurs de votre territoire.

En partant des profils de publics que vous accompagnez et de leurs problématiques spécifiques, nous pouvons également vous proposer **des ateliers collectifs adaptés à vos usagers.** Ils peuvent être pensés autour d'une thématique liée à **l'appréhension des télécommunications** : *maîtriser son budget télécommunications, choisir une offre*, par exemple ou **des compétences numériques nécessaires à l'insertion** comme : *réussir ses démarches par téléphone* ou *utiliser l'administration en ligne* par exemple. Dernièrement, un atelier *Mieux utiliser le Triple Play Social* a été organisé pour Paris Habitat.

Retrouvez notre catalogue de formation sur www.connexions-solidaires.fr

Plus de 900 structures de l'accompagnement social nous orientent des personnes

CONCEVOIR DES SERVICES NUMERIQUES DEDIES A L'INSERTION

L'insertion des jeunes : une urgence sociale

Fin 2014, le taux de chômage des jeunes de moins de 25 ans s'élevait à 25,3%. Près d'un jeune sur cinq en France n'est ni en emploi, ni en éducation, ni en formation. Ces chiffres alarmants traduisent une véritable urgence sociale : celle d'un nombre grandissant de jeunes en difficulté dans leur orientation et leur recherche d'emploi. Public particulièrement vulnérable sur le marché de l'emploi, les jeunes peu ou non qualifiés se sentent impuissants et peu armés dans leur démarche d'insertion.

Le numérique, nous en sommes convaincus, peut être un formidable levier vers l'emploi. C'est pourquoi Emmaüs Connect a mené une étude approfondie sur les usages numériques des jeunes dans leur insertion, en collaboration avec des acteurs de l'insertion professionnelle et des consultants en technologies numériques. Cette étude constitue le fondement de la plateforme web dédiée à l'insertion des jeunes, actuellement en construction par l'association.

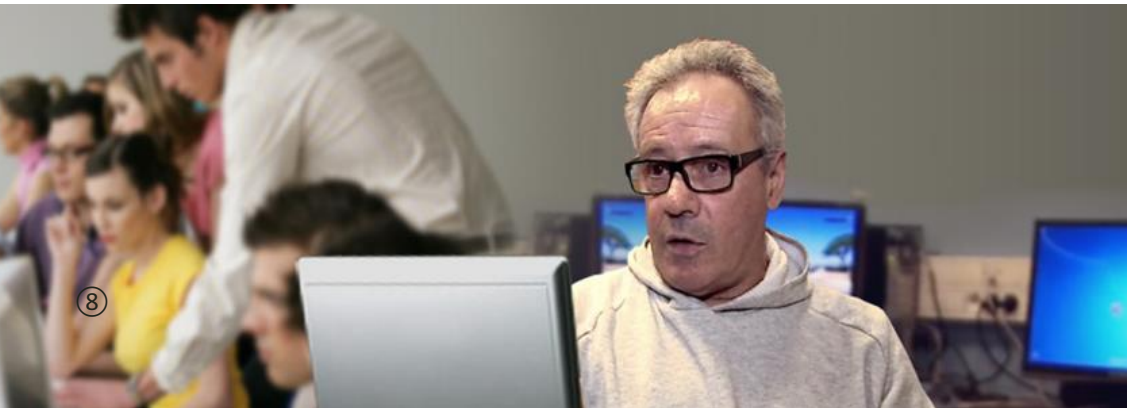
Le 1er portail pour faciliter l'insertion professionnelle des jeunes

Grâce à un financement du Plan d'Action pour la Jeunesse; Emmaüs Connect a décidé de s'attaquer à cet enjeu, en partenariat avec des Missions Locales de Lille et Grenoble et avec le soutien de l'Union Nationale des Missions Locales. Avec l'accompagnement de Capgemini Consulting, l'association lancera ce portail à l'été 2015 et renforcera l'autonomie de milliers de jeunes dans leurs démarches vers l'emploi, tout en constituant un outil à forte valeur ajoutée pour les professionnels qui les accompagnent.

DONNER LES MOYENS D'AGIR AUX ACTEURS DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Améliorer l'accessibilité des services numériques essentiels

L'association **agit aussi auprès des fournisseurs de services publics afin de les accompagner dans l'amélioration de l'accessibilité de leurs services web**. Avec la suppression des guichets physiques et la numérisation croissante des démarches, l'accès à ces services est indispensable pour les publics fragiles au risque, sinon, de les voir ne plus recourir à leurs droits ou de ne pas être en mesure de rechercher un emploi de façon autonome. Des partenariats nationaux avec la CNAF et Pôle emploi sont en construction pour 2015. En 2014, la CAF de Seine Saint Denis s'est associée à Emmaüs Connect afin de lutter contre les ruptures de droits liées à un manque d'accès ou de compréhension du site internet de la Caf.



Accompagner les collectivités dans leurs politiques d'inclusion numérique

Il est nécessaire pour les collectivités de mettre tous les citoyens en capacité d'utiliser les technologies numériques au profit de leur parcours de vie personnelle et professionnelle. **Emmaüs Connect bâtit une méthodologie pour soutenir la construction de parcours d'inclusion numérique des personnes en difficultés sur les territoires. En 2015, Emmaüs Connect mènera une étude co-financée par La Région Rhône-Alpes et la Ville de Grenoble,** pour la construction d'un plan d'action régional. La Ville de Grenoble, territoire pilote, portera la première stratégie d'inclusion numérique locale qui, par la suite, sera répliquée à l'échelle de la région.

SENSIBILISER ET INTERPELLER

Les *Cahiers Connexions Solidaires*

Il s'agit du média de référence sur l'inclusion numérique produit par Emmaüs Connect pour les acteurs clés de l'inclusion numérique.

Emmaüs Connect a mis sur pied **un dispositif de veille stratégique** consacré à **l'innovation numérique sociale et solidaire**, de plus de 350 sources internationales. Soucieuse de replacer l'inclusion numérique au cœur des débats et d'inciter de nouveaux partenaires à passer à l'action, l'association a fait le choix de publier ce travail, à destination de ceux dont l'impact décisionnel est le plus fort : élus et dirigeants des collectivités locales, dirigeants de grandes entreprises, cadres de l'action sociale. Ce média propose des enquêtes, interviews et bonnes pratiques, sur lesquelles s'appuyer.

Le Forum annuel Connexions Solidaires

Le 27 novembre 2014, Connexions Solidaires a organisé le **Forum Connexions Solidaires: « Réussir l'inclusion numérique »** afin de donner aux acteurs de l'action sociale et du numérique l'occasion de se rencontrer et de partager les enjeux de demain en matière d'accès et d'usages, les responsabilités de chacun et les solutions éprouvées. Placée sous le parrainage d'**Axelle Lemaire**, secrétaire d'Etat chargée du numérique et de **Ségolène Neuville**, secrétaire d'Etat chargée de la lutte contre l'exclusion, cette journée de conférences et débats a réuni plus de 400 participants dont de nombreux décideurs tels que **Benoît Thieulin**, Président du Conseil National du Numérique, **Jacques Toubon**, Défenseur des Droits, **Philippe Lemoine**, Président de la Fing, **Nick Leeder**, directeur général de Google France.

ILS TEMOIGNENT

« Face à la transformation et la numérisation rapide de la société, l'accès et la maîtrise des usages demeurent indispensables pour participer à la société et assurer l'égalité des citoyens La Mairie de St-Denis soutient cette initiative car l'inclusion numérique de ses citoyens est un levier au service de sa politique sociale.

DIDIER PAILLARD, MAIRE DE SAINT-DENIS

« Transmettre un savoir c'est génial. J'aime l'idée de donner des armes, de donner une base. Pour eux comme pour moi c'est une grande chose. »
BÉNÉVOLE

« Le programme part des besoins et des objectifs de la personne : lien social, décrypter une offre, emploi, budget, logement, etc. Ce qui compte c'est de gagner en autonomie pour se débrouiller seule. »

PROFESSIONNEL DU SOCIAL À GRENOBLE

« Nous avons donc un rôle important. Il faut mettre le bénéficiaire à l'aise, bien l'accueillir, l'informer et trouver des solutions adaptées à sa situation. Je suis heureux lorsque la personne me remercie de lui avoir apporté un conseil qui va améliorer son quotidien.»

CONSEILLER À PARIS

MERCI A TOUS NOS PARTENAIRES

Nous remercions tous les partenaires de l'action sociale, publics et associatifs qui se mobilisent à nos côtés pour faire du numérique une chance pour tous et, surtout pour les plus fragiles.

NOTRE PARTENAIRE HISTORIQUE

SFR & Fondation SFR
Engagés pour l'égalité des chances

NOS PARTENAIRES PRIVES

Capgemini Consulting
PAI partners
HUAWEI
Google

« C'est une démarche très enrichissante qui répond à une vraie volonté de m'engager dans un projet associatif. Je rencontre des gens que je ne rencontrerais pas habituellement. Ca m'extrait de mon quotidien, de mon milieu professionnel, et ça m'ouvre. »

BÉNÉVOLE ET COLLABORATEUR CITOYEN SFR

« On peut travailler toute sa vie chez SFR sans être confronté à la problématique de l'exclusion numérique, ni s'y intéresser. Notre objectif a été de mobiliser des collaborateurs sur une action qui a du sens pour eux. Ils ont ainsi dépassé leur objectif de vente de solutions internet et mobiles pour aider au plus près ceux qui en sont exclus »

RESPONSABLE DE LA FONDATION SFR

« Un Agenda numérique ambitieux ne peut pas se penser sans une partie consacrée à l'inclusion numérique. La capacité à utiliser les outils numériques est largement déterminée par l'environnement social »

AXELLE LEMAIRE,
SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉE DU NUMÉRIQUE

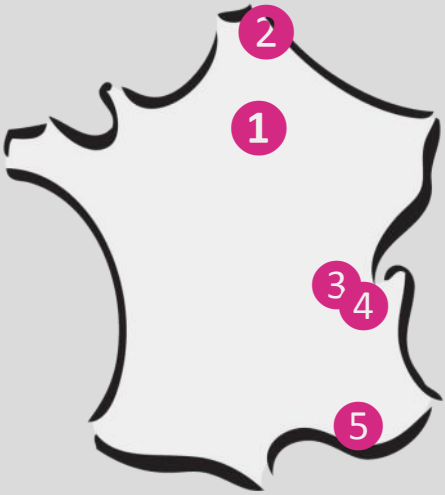
« La lutte contre le non recours aux droits passe par le développement d'une culture numérique. L'inclusion numérique doit faire partie intégrante du Plan de lutte contre la pauvreté »

SÉGOLÈNE NEUVILLE,
SECRÉTAIRE D'ÉTAT CHARGÉE DE LA LUTTE CONTRE L'EXCLUSION

« Grâce à Emmaüs Connect, on a maintenant Internet à la maison. Plus besoin de payer cher un cybercafé ou de faire la queue à la médiathèque. Cela nous a changé la vie ! » **BÉNÉFICIAIRE**

NOS PARTENAIRES INSTITUTIONNELS ET ASSOCIATIFS

Nos points d'accueil Connexions Solidaires



1 Paris 19e Riquet
6 rue Archereau, Paris 19e
csparis@emmaus-connect.org

1 Paris
Ouverture prochaine d'un nouveau point d'accueil

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

1 PIMMS Antony
Place des baconnets, Antony
01.55.59.00.94
telsol.pimmsantony@yahoo.fr

2 Lille
2 rue du marché, Lille
cslille@emmaus-connect.org

3 Lyon
Au Foyer Notre Dame des Sans Abri
20 rue Croix Barret, Lyon
cslyon@emmaus-connect.org

4 Grenoble
La Remise , 35 rue du Général Ferrié, Grenoble
csgrenoble@emmaus-connect.org

5 Marseille
10 boulevard National, Marseille
csmarseille@emmaus-connect.org

connectemmaus

@EmmausConnect

www.connexions-solidaires.fr

Pour prendre rendez-vous

01 80 05 98 80