RAPPORT D'ACTIVITÉ 2015

© Sébastien Dehesdin

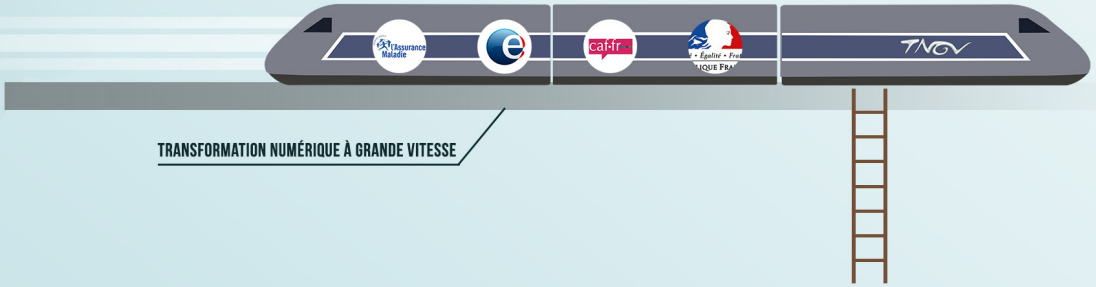
L'URGENCE NUMÉRIQUE

LE NUMÉRIQUE SIMPLIFIE BEAUCOUP NOTRE QUOTIDIEN...

85% DES DÉMARCHES SONT DISPONIBLES EN LIGNE

- Rechercher un emploi
- Consommer malin
- Rechercher un logement
- Mobilité
- Se former à distance
- Lien social

...ET DEVIENT UN LAISSEZ-PASSER OBLIGATOIRE POUR ACCÉDER À SES DROITS SOCIAUX



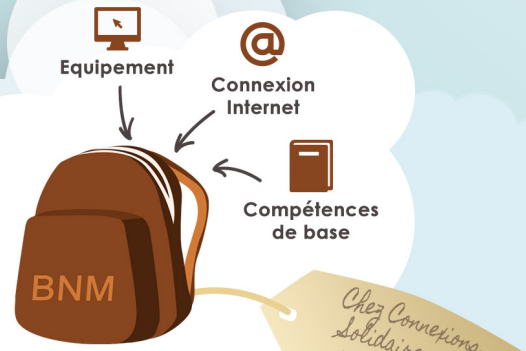
TRANSFORMATION NUMÉRIQUE À GRANDE VITESSE

POURTANT...

5 MILLIONS DE PERSONNES EN PRÉCARITE SONT EN DIFFICULTE FACE AU NUMÉRIQUE

- Les ménages à bas revenus
- Les non-diplômés
- Les personnes handicapées
- Les séniors

...FAUTE D'UN BAGAGE NUMÉRIQUE MUNIMUM...

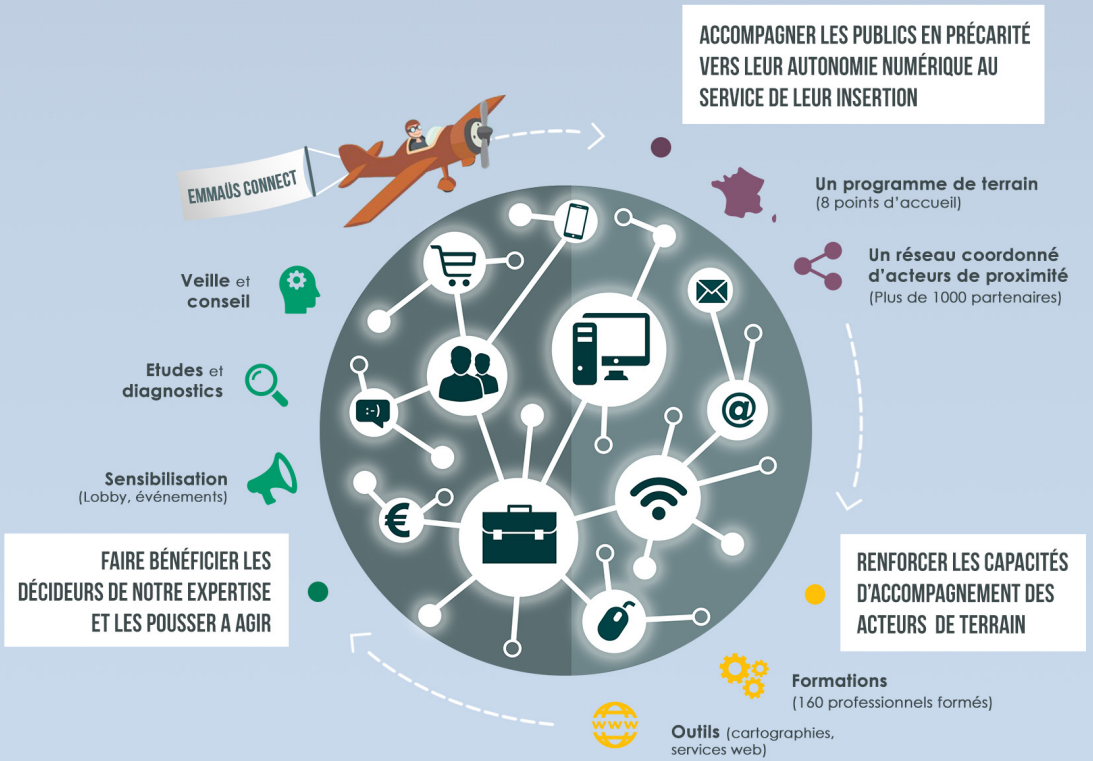


BAGAGE NUMÉRIQUE MINIMUM

Un accès juste et durable aux outils numériques

...ET DE SERVICE WEB CONÇUS POUR TOUS

EMMAÜS CONNECT : ITINÉRAIRE D'UNE TRANSITION NUMÉRIQUE BÉNÉFIQUE À TOUS LES CITOYENS



LES FAITS MARQUANTS DE 2015

9 février 2015
Inauguration du 8e point d'accueil à Lille

14 Avril 2015
Obtention de la certification « organisme de formation »

8 Juillet 2015
Création de l'association WeTechCare

16 Novembre 2015
Concert caritatif organisé à la Philharmonie de Paris grâce au mécénat de Numericable-SFR

8 Décembre 2015
Publication du Plan d'action « Numérique pour tous » à Grenoble

Jean Deydier, Directeur d'Emmaüs Connect

Edito

Avec plus de 85% des démarches accessibles en ligne, le numérique est partout et simplifie largement le quotidien des 83 % de français connectés. En 2016, la stratégie du « tout en ligne » accélère encore et l'accès à un « bagage numérique minimum » est devenu un laissez-passer obligatoire à notre autonomie à tous. De la CAF à Pole Emploi, en passant par la sécurité sociale ou les préfectures, l'ère de l'administration 100% numérique est déjà bien engagée et n'attend pas les retardataires.

Pour les 5 millions de non-internautes en situation de précarité sociale, il y a urgence à mettre en place des réponses efficaces à l'échelle de cet enjeu inquiétant. D'autant que des solutions sont possibles !

En 2015, nous avons posé les fondations d'un ambitieux changement d'échelle qu'il s'agira de déployer en 2016.

Tout d'abord, nous avons consolidé notre programme de terrain dans nos 8 points d'accueil. Nous avons continué à investir dans une équipe plus nombreuse, plus compétence et dans une offre d'accès au plus près des besoins de nos bénéficiaires. Plus encore, notre offre d'accompagnement s'est développée autour de l'accès aux services essentiels.

Ensuite, nous avons construit un catalogue de formations à destination des acteurs de terrain qui, faute de moyens d'agir suffisants, souhaitent renforcer leurs capacités d'accompagnement numérique.

Ces trois dernières années, nous avons a largement développé les moyens de sensibiliser et d'engager à l'action les grands acteurs de l'inclusion numérique. Après une étude sur les pratiques numériques des jeunes en 2014, nous avons été, cette année, prendre la température d'un métier en pleine évolution, celui des professionnels de l'action sociale.

Enfin, 2015 a vu naître WeTechCare : une nouvelle structure qui, grâce au levier technologique, se fixe le défi d'accompagner 1 million de personnes d'ici 2020. Pour atteindre cet objectif l'association développera des plateformes web, telle que ClicnJob, pensées pour et avec l'usager en difficulté et placés entre les mains d'un large réseau de formateurs.

En 2016, Emmaüs Connect et WeTechCare constitueront un duo complémentaire tourné vers le même objectif : l'inclusion numérique du plus grand nombre.

Ces nombreuses réalisations et projets en développement, n'auraient pu être possibles sans l'engagement de tous nos partenaires : associations, collectivités et entreprises, que je remercie chaleureusement, ainsi que toute l'équipe de salariés et de bénévoles qui s'engagent au quotidien du siège au terrain.

Chapitre 1

Nos réalisations

Inclusion numérique : nous avons tous un rôle à jouer !

> **Je voulais me mettre à internet pour faire beaucoup de choses : chercher du travail, suivre mes dossiers administratifs, parler à mes enfants. Ici ils ont pris le temps de m'apprendre.**
>
> *Aghdas, bénéficiaire*

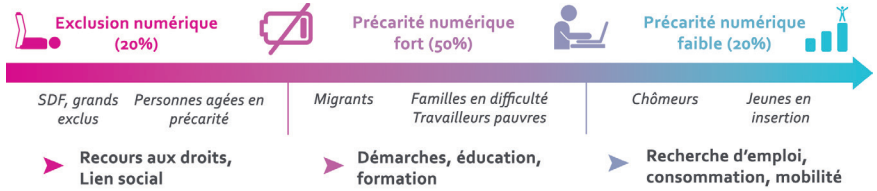
© Julien Bottriaux

Accompagner les publics fragiles au plus près de leurs besoins numériques

Le programme de terrain de Connexions Solidaires a permis à 20 000 personnes de bénéficier d'une aide ponctuelle ou d'un parcours complet en vue d'acquérir un bagage numérique minimum, véritable tremplin dans leur parcours d'insertion.

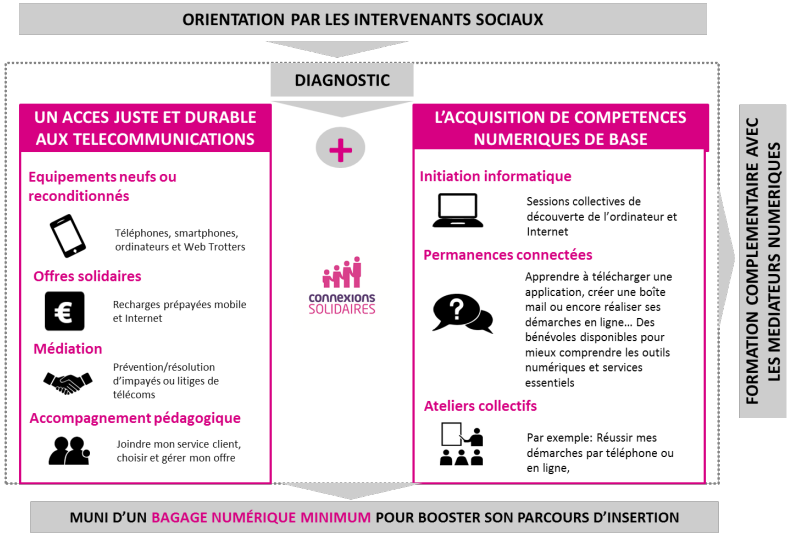
Objectif bagage numérique minimum

De l'exclusion à l'autonomie numérique : nous agissons à chaque étape



Le parcours vers l'autonomie numérique est ponctué d'étapes clés (maîtrise de la langue, accès durable à de l'équipement, compétences de base, pratique régulière…) qu'il convient d'accompagner de manière ponctuelle ou renforcée.

Dans les points d'accueil : un parcours adapté aux besoins de chacun



Développer ses compétences numériques grâce aux ateliers et permanences connectées

Chez Connexions Solidaires les débutants trouvent des espaces d'apprentissage au numériques adaptés.

La Permanence Connectée : lever les appréhensions

Les motivations et besoins des bénéficiaires sont au cœur des Permanences Connectées.
Leur force est de s'adapter à chacun, quels que soient les questions ou le niveau de connaissance numérique. Apprendre le traitement de texte, naviguer sur internet, télécharger une application, utiliser Skype, paramétrer sa boîte vocale… les possibilités sont nombreuses !
« *Il y a des personnes qui n'ont jamais touché un ordinateur qui viennent. Et à tout âge !* », explique Mohamed.
Les 3000 personnes ayant suivi les Permanences Connectées en 2015 ont développé 30% de compétences numériques supplémentaires en participant, en moyenne à 4 séances. Parmi les sujets phares on compte chez les plus de 50 ans : la découverte d'Internet et des moteurs de recherche mais également l'utilisation des applications sociales comme Viber ou Skype ou d'aide à la mobilité : Ratp, Googlemaps, SNCF… S'ils viennent moins souvent en moyenne, les moins de 40 ans cherchent plutôt à développer des compétences bureautiques, perfectionner leurs usages d'internet, être rassurés.

Des ateliers thématiques pour apprendre à utiliser les services clés : Caf, Pôle Emploi…

Pour répondre au plus près des besoins des bénéficiaires et, parfois, désengorger les administrations elles-mêmes, de nouveaux ateliers thématiques ont vu le jour. Ainsi, à Saint-Denis, en partenariat avec la Caf ou La Banque Postale, 2 nouveaux ateliers ont vu le jour pour apprendre à maîtriser ces 2 plateformes en ligne pour leurs usagers. A Lille, c'est avec Pole Emploi qu'un atelier « découverte de mon espace personnel » a été créé. Côté jeunes, la Mission locale de Paris nous a sollicité pour un atelier « Construire son identité numérique ».

20 000 personnes accompagnées

92% des bénéficiaires ne disposaient pas d'offre internet à leur inscription dans le programme

© Sébastien Dehesdin

Aller plus loin

En 2015, une étude a été menée avec l'appui de Capgemini Consulting afin de mieux identifier les publics accueillis dans le programme de terrain, leurs besoins sociaux et numérique et d'identifier les leviers permettant de booster leur parcours. Cette étude donnera lieu, en 2016, à une évolution des parcours usagers et des services proposés dans et hors des points d'accueil.

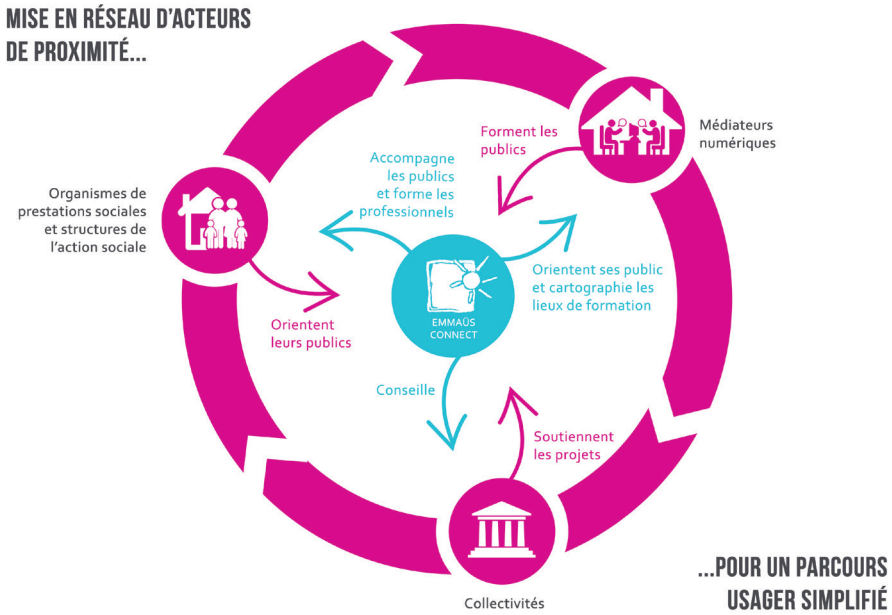
© Sébastien Dehesdin

Renforcer les capacités d'accompagnement des acteurs de terrain

Pour répondre à la hauteur de l'enjeu des 5 millions de personnes en situation de fragilité numérique, il est indispensable de fortement renforcer le réseau d'accompagnants professionnels et de leur donner les moyens d'agir sur ce sujet.

Un travail en réseau dans 7 villes de France

Que ce soit à Paris, Saint-Denis, Antony, Lille, Lyon, Grenoble ou Marseille, les équipes d'Emmaüs Connect et du PIMMS d'Antony travaillent main dans la main avec plus de 1 000 intervenants de l'action sociale et un réseau en développement de professionnels de la médiation numérique qu'il convient de coordonner afin de faciliter les ponts et les collaborations.



Recenser et cartographier l'offre des territoires : toutes les bonnes adresses à portée de clic

Où acheter un ordinateur à tarif solidaire ? Chez qui le faire réparer ? Où se connecter gratuitement ? Qui peut me former ? Sur chaque territoire où l'association est implantée, elle référence ces acteurs et ces lieux dans son Guide du Numérique Solidaire. Ces cartographies sont disponibles en ligne sur notre site internet et constituent un outil fortement apprécié des acteurs sociaux. Il leur permet de mieux orienter leurs usagers.

Former les professionnels et leur transmettre une boîte à outils

Lancées fin 2014, les formations Emmaüs Connect ont accueilli, en 2015, 91 professionnels de l'action sociale et 85 étudiants en école de Travail Social. Ils ont suivi la formation « Identifier les problématiques d'exclusion numérique et savoir orienter » qui a fait l'objet de 11 sessions. Les retours des apprenants sont très encourageants. Ils qualifient la formation de très adaptée à leurs besoins, concrète et dynamique.
Autre format proposé : la transmission d'ateliers clés en main (ateliers d'initiation informatique et permanences connectées). Leur but : fournir la méthode, les supports et les bonnes pratiques à des professionnels qui souhaitent mettre en place ces ateliers eux-mêmes.
Les commanditaires de ces formations sont variés, des CCAS, des opérateurs de protection sociale (MSA, CAF par exemple) mais aussi des associations du domaine de l'insertion ou de la solidarité telles que ARES, ACT93, ARAPEJ, Cordia, les Missions locales ou ATD Quart Monde. Tous sont touchés par la vague digitale et souhaitent se donner les moyens d'accompagner leurs usagers face à la transition numérique.

Les écoles de travailleurs sociaux au sein desquelles nous sommes intervenus souhaiteraient inclure durablement cette problématique de l'inclusion numérique dans leurs programmes.

(Contact : Céline RAMOS cramos@emmaus-connect.org)

162
professionnels et étudiants formés

Aller plus loin

Signature d'une convention avec l'Agence du Numérique

Le réseau Connexions Solidaires, qui a déjà accompagné 20 000 personnes, est devenu, par une convention signée le 5 janvier 2016, le « Pôle de référent de la médiation numérique pour les publics précaires ». Il s'agira, en 2016, de donner le jour à un plan d'action permettant de renforcer le réseau de la médiation numérique des plus précaires.

Témoignage de Sonia

Conseillère en économie sociale et familiale

« De nombreuses institutions ont ouvert les inscriptions en ligne et demain, le suivi ne se fera plus que par internet. La crainte des travailleurs sociaux, comme moi, c'est de ne pas réussir à accompagner ce bouleversement. Grâce à la formation d'Emmaüs Connect, j'ai appris qu'il existe des relais, des structures vers qui orienter nos usagers victimes d'exclusion numérique. Le tout, c'est de les connaître. »

© DR

Comprendre pour agir efficacement : des services pour les décideurs

Qu'il soient élus de collectivités locales, dirigeants d'organismes de services publics, cadres de l'action sociale; tous les décideurs ont un rôle indispensable à jouer dans l'inclusion numérique des citoyens. En 3 ans, Emmaüs Connect a largement développé ses moyens de sensibiliser et d'engager à l'action ces acteurs clés. Veille, média d'expertise, diagnostic territorial ou études, l'association accompagne des structures qui veulent agir plus efficacement.

(S)'inspirer pour innover

Le pôle « Veille et innovation » de l'association scrute et analyse la transformation numérique de la société, ainsi que l'ensemble de l'écosystème afin d'identifier et de promouvoir les leviers d'innovation au service de l'inclusion numérique des personnes en précarité.

Les Cahiers Connexions Solidaires : le média qui vous donne les clés de l'inclusion numérique

Ce media décode l'enjeu social et économique majeur qu'est l'inclusion numérique. Ce magazine print et site web vise à inspirer ses lecteurs via des analyses chiffrées, des interviews d'experts, des dossiers thématiques et des bonnes pratiques françaises, comme étrangères.

En 2015, ils ont témoigné dans nos pages :

- Axelle Lemaire, secrétaire d'Etat chargée du numérique
- Benoit Thieulin, ex président du CNNUM et directeur de La Netscouade
- Florent Gueguen, directeur de la FNARS
- Gilles Babinet, multi entrepreneur et Digital Champion auprès de la Commission Européenne

Un « live » pour animer la réflexion

Afin d'accompagner la sortie du second numéro des Cahiers Connexions Solidaires, consacré aux jeunes, au numérique et à la recherche d'emploi, une table ronde a été organisé au Ministère du Travail le 3 juin 2015. Elle réunit des experts de la DGEFP de la mission locale de Lille, de Simplon, de Vinci insertion et de plus d'une centaines de professionnels de l'insertion et de l'emploi. François REBSAMEN, alors Ministre du Travail a conclu cette soirée.

© Laurent Grossman

Des études pour mieux comprendre et entreprendre

Emmaüs Connect a mené plusieurs études sur différentes problématiques clés : les pratiques numériques des jeunes en insertion, la place du numérique dans l'action sociale ou encore le diagnostic de précarité numérique sur le territoire grenoblois. Ces études allient enquêtes de terrain quantitatives et qualitatives, et un travail documentaire afin de déboucher sur des propositions concrètes d'action.

by WETECHCARE

Retour sur le diagnostic territorial et le plan stratégique d'inclusion numérique réalisé à Grenoble

La mission confiée par la Région Rhône-Alpes et Ville de Grenoble à Emmaüs Connect : identifier les publics en précarité numérique et proposer un plan d'action à l'échelle du territoire de Grenoble pour l'inclusion numérique de ces personnes.

La méthode :

- Identifier et localiser la précarité numérique.
- Identifier les dispositifs existants.
- Co-construire des parcours sur un besoin social clé : l'exemple de l'accès aux droits sociaux.

Les enseignements:

- 30 000 personnes cumulent précarité sociale et numérique sur le territoire Les acteurs sociaux sont conscients de ces enjeux mais se sentent démunis en terme de réponses à apporter.
- Un territoire riche d'initiatives mais dont les acteurs rencontrent de fortes difficultés et qui fonctionnent trop peu en réseau.
- Des problématiques variées qui demandent des actions spécifiques : de l'assistance numérique à la prise d'autonomie, la majorité des publics en sont à leurs tous premiers pas numériques.

Le plan d'action :

- 4 grands axes d'intervention et 23 actions concrètes à mettre en œuvre.

Les suites de l'étude :

- Un évènement de restitution et de rencontre entre acteurs organisé en décembre 2015.
- L'organisation de permanences connectées sur des territoires où il n'y a pas d'acteurs.
- Une projet de recrutement massif de bénévoles pour 2016 , réfléchi par des étudiants de la SenseAcademy, en partenariat avec la Fondation INP Grenoble.

© Laurent Grossman

Nos prises de parole

- *Telecenter Europe event* à Belgrade.
- *Assises de la médiation numérique* à Caen.
- Congrès de l'Association des Départements de France.
- Lancement de la *Social Good Week*.
- *La France qui vient* organisé par la Fondation Manpower et HEC.
- Co-organisation de la Journée *Compétences numériques de demain* avec la Région Rhône Alpes.
- Colloque du CNFPT sur le non recours aux droits.

En 2016, le Pôle « Veille et Innovation » intègre WeTechCare.

Chapitre 2

Recherche et développement en 2015

Développer des services numériques au cœur des besoins sociaux

> **Aujourd'hui, l'email est un passage obligé pour candidater à un emploi. Or un jeune sur deux que j'accompagne en Mission locale n'a pas d'adresse mail.**
>
> *Stéphane, conseiller en mission locale*

© Sébastien Dehesdin

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes par le numérique

Le numérique est une formidable opportunité, encore sous-estimée, dans la lutte contre le chômage des jeunes en difficulté. WeTechCare, la nouvelle association lancée par Emmaüs Connect en juillet 2015, saisit le sujet.

© Gregory Teillet

Etude

Les pratiques numériques des jeunes en insertion

Emmaüs Connect a mené, fin 2014, au sein des missions locales de Lille et Grenoble, avec le soutien de l'UNML et du Ministère de la Ville, de la Jeunesse et des Sports, une enquête qualitative auprès de 23 conseillers et 32 jeunes accompagnés complétée par une enquête statistique auprès de 275 jeunes.
Cette étude révèle qu'être un jeune adulte à l'ère numérique ne signifie en rien être en capacité d'utiliser à bon escient ces outils dans un parcours d'insertion professionnelle. Alors que 90% des jeunes interrogés utilisent Internet pour leurs loisirs, seuls 50 % possèdent une adresse mail à leur inscription en mission locale et un tiers avoue ne pas maîtriser les codes de la recherche d'emploi en ligne. Tomber les présupposés erronés sur la « génération Internet », ces jeunes réclament un accompagnement numérique à la hauteur de l'enjeu : celui de leur avenir.

La lutte contre le chômage des jeunes : 1er sujet de société en France

Avec un taux de chômage de 22%, les jeunes sont le groupe le plus touché au sein de la population française. Parmi eux, on trouve des profils multiples : du jeune sorti du système scolaire sans aucun diplôme, au bac+5, en passant par ceux qui sont peu diplômés ou en rupture de formation. Face à cet enjeu, il est urgent de lever les freins que sont : le manque de formation, de réseau, ou encore de confiance, pour aider cette génération, et en premier lieu les plus fragiles, à gagner sa place dans un marché de l'emploi très fermé.

La « génération internet » : connectée mais pas si habile

Pour ces jeunes éloignés de l'emploi et nés à l'ère digitale, le numérique ouvre des perspectives d'accompagnement vers le monde professionnel sans précédent. Toutefois, si ces jeunes sont, pour la plupart de bons consommateurs d'internet, une enquête menée par Emmaüs Connect fin 2014, révèle que les usages et les habiletés numériques des 16-25 ans sont très variables. 30% des jeunes interrogés dans cette étude avouent ne pas être suffisamment armés pour réaliser une démarche de recherche d'emploi en ligne.

Jeunes et professionnels demandent des outils web adaptés

Il y a, aujourd'hui, trop peu d'outils numériques adaptés aux jeunes en insertion. Il existe des sites institutionnels très complets, mais dont l'exhaustivité et l'ergonomie nuisent à leur prise en main par les jeunes. À l'inverse, des sites innovants se développent mais sont encore au stade expérimental aujourd'hui.
Le web n'offre pas encore de site de référence simple, pédagogique, pertinent et adapté à la prise en mains par les jeunes les plus fragiles.

© Diya Anwar

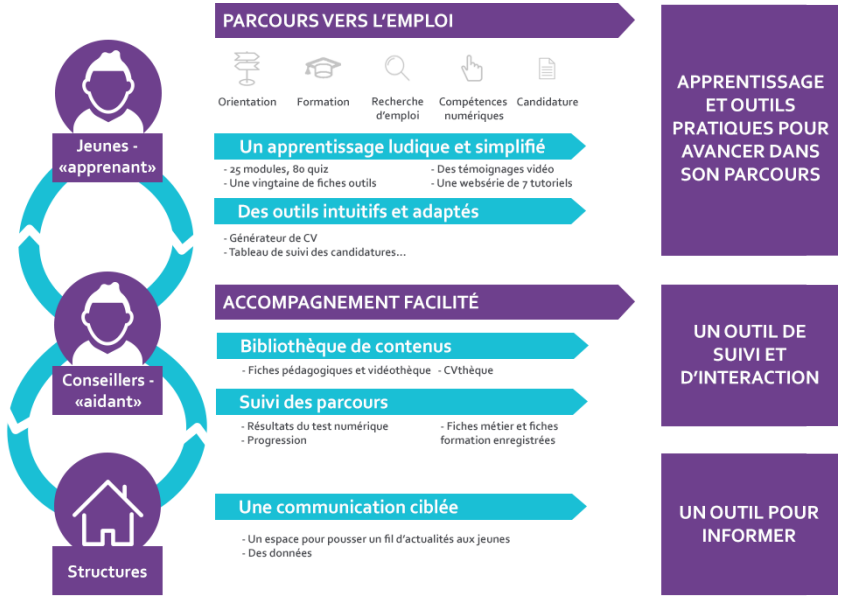
Témoignage

« A 20 ans, si tu ne sais pas te servir d'internet, c'est trop la honte. Et pourtant, je me suis rendue compte que je n'étais pas la seule ».

88%
des jeunes ayant testé ClicnJob aiment le site

ClicnJob, la première plateforme d'accompagnement vers l'emploi...

Face à ces constats, l'association a lancé la conception du premier service web collaboratif et dédié à l'insertion professionnelle des jeunes. La plateforme proposera des ressources sur l'ensemble des étapes du processus d'insertion grâce à un parcours ludique et simplifié, des outils intuitifs et adaptés, et une ergonomie adaptée. Tout au long de ce parcours, le jeune pourra également acquérir les compétences numériques nécessaires à son insertion via des modules de e-learning dédiés.



....adoptant une profonde démarche collaborative

ClicnJob emprunte une démarche collaborative sur toute la ligne, de l'analyse du besoin à la conception du service. En effet, afin de créer un outil à forte valeur ajoutée pour les jeunes comme pour les accompagnants, de nombreux temps d'échanges et de tests ont été prévu à chaque étape du projet. De nombreux partenaires ont impliqués leurs équipes dans l'aventure ClicnJob : les Missions Locales de Lille, Grenoble et Paris, les Ecole de la deuxième chance du Grand Lille ou de Seine Saint Denis ainsi que le réseau des centres EPIDE.

L'accès aux droit dématérialisé : des compétences numériques clés à développer d'urgence

Face à la dématérialisation de nombreux services publics, il devient urgent de trouver des stratégies pour accompagner les usagers les plus éloignés du numérique et aider les intervenants sociaux à apporter des réponses adaptées à ces personnes. Elles risquent une rupture avec l'administration publique.

Etude

La nature des prestations sociales est en pleine évolution et 2016 marquera l'entrée dans une nouvelle ère : celle des prestations sociales 100% en ligne. Cette étape risquant de fortement impacter le travail des professionnels de l'action sociale, Emmaüs Connect est allée prendre la température d'un métier en pleine évolution.

La place du numérique au sein de l'action sociale

Face à la vague digitale qui déferle, sur eux, le constat des intervenants sociaux est sans appel : *« le numérique, on le traite comme on peut et quand on peut, mais il devient impossible de l'ignorer car il vient percuter l'ensemble des sujets »*. Parce que le numérique touche la recherche d'emploi, les démarches administratives, l'accès aux droits ou le lien social, les travailleurs sociaux sont en première ligne face aux difficultés rencontrées par des millions de personnes en situation de précarité.

L'association a mené sur plusieurs mois en 2015, une étude auprès de structures institutionnelles (CCAS, Services sociaux départementaux) et associatives en contexte urbain et en milieu rural afin de mesurer la place occupée par le numériques dans les pratiques professionnelles des intervenants sociaux et de comprendre le regard qu'ils portent sur l'impact du numérique dans le parcours de leurs usagers.

© Sébastien Dehesdin

Temoignages

« Le numérique favorise les plus autonomes et les mieux qualifiés. Or, les personnes autonomes représentent 10-15% du public au CCAS. »

« Il y a des bornes interactives intérieures et extérieures. Les gens n'y vont pas. Ils ont peur de faire des bêtises, ils préfèrent le faire avec nous. »

On retient de l'etude

Des professionnels démunis :

- Moins de 10% des intervenants sociaux interrogés déclarent avoir reçu une formation au numérique.
- 75% font régulièrement des demandes à la place leurs usagers.
- 70% ne sont pas en capacité de le diriger vers un acteur de la formation.

Place au bricolage

Moins de 20% des structures ont une procédure systématique de détection des difficultés numériques. Les pratiques sont donc propre à l'accompagnant lui-même.

L'éthique professionnelle bousculée

« Je suis contraint de créer des espaces personnels pour les personnes avec mon adresse mail professionnelle. Je reçois donc des messages qui leur sont adressés, ce n'est pas du tout déontologique. »

Si la grande majorité des intervenants sociaux interrogés considère que les services numériques viennent utilement compléter leur boîte à outils professionnelle, leur perception du web se fait au prisme des difficultés rencontrées par les usagers les plus éloignés du numérique.

© DR

33%

des professionnels n'ont aucune réponse à apporter à leurs usagers en difficulté numérique

Un plan d'inclusion numérique d'échelle nationale

Au-delà du constat, nous proposons des pistes pour répondre à ce besoin massif.
Dès 2016, nous lancerons un plan de mobilisation et de formation d'un réseau conséquent d'accompagnants, sur chaque territoire où nous sommes implantés, constitué de professionnels de l'action sociale, de médiateurs numériques et de réseaux informels.
Nous développerons aussi une plateforme web de montée en compétences numériques au service des usages numériques clés.
Cet outil devrait, notamment, proposer :

- Un outil d'évaluation : l'indicateur d'autonomie numérique
- Un outil d'orientation vers des acteurs/solutions à proximité
- Des modules de formation e-learning pour acquérir les compétences de base et maitrise de services numériques clés
- Des solutions pour s'équiper

by WETECHCARE

Emmaüs Connect crée WeTechCare

WeTechCare est une start up sociale qui met le meilleur du numérique au service des plus fragiles. Créée en juillet 2015 et incubée par Emmaüs Connect, l'association ambitionne d'accompagner 1 million de personnes vers les opportunités du numérique en 5 ans, en développant des outils et solutions pour changer d'échelle.

Les métiers de WeTechCare

1/ Accompagner online

Concevoir, développer et déployer des services web pour nos publics fragiles et leurs réseaux d'accompagnants. En 2016, l'association lancera ClicnJob et la plateforme de montée en autonomie numérique.

Notre démarche

Conception

A travers ses activités de veille et d'étude, nous concevons des services web innovants, nourris de bonnes pratiques, à très forte valeur ajoutée.

Développement

Nos chefs de projet web et leurs équipes sont au plus près des usagers, de leurs aidants et et institutions, pour développer des outils adaptés à leurs pratiques et à leurs besoins.

Déploiement

Ensemble, institutions publiques et privées, société civile et association, nous agissons.

Nos plateformes

Outil pour l'accompagnement

Elles étendent les capacités d'accompagnement des publics et multiplient les capacités de médiation humaine.

Un outil par et pour l'usager

Elles sont conçues pour rendre internet plus accessible au plus grand nombre.

L'outil de la confiance

Elles favorisent un regain de confiance chez les usagers, véritable levier dans les développement de leur autonomie.

2/ Accompagner offline

Placer notre ingénierie de projets, notre veille, nos études & notre force de conseil au service des acteurs économiques qui font la transition numérique des publics fragiles.

Etudes et veilles

Nous partageons avec vous notre expertise, pour que chacun se saisisse de l'enjeu du numérique solidaire et décide d'agir. Retrouvez-nous dans les Cahiers Connexions Solidaires. Retrouvez nos études sur les enjeux liés à l'inclusion numérique et la «tech for good».

Conseil

Acteurs sociaux, opérateurs, administrations, collectivités et entreprises, nous vous accompagnons dans la mise en place et le développement d'une stratégie d'inclusion numérique. Missions réalisées auprès de la Région Rhône-Alpes et la Mutualité Sociale Agricole Nord-Pas-de Calais.

Revue de presse

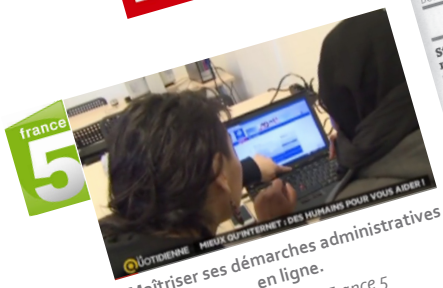
70
retombées presse en 2015

L'association a profité d'une médiatisation forte en 2015 avec presque 70 sujets. Cette visibilité croissante est le fruit d'un travail conséquent de sensibiliation des décideurs et du grand public, ainsi que d'une accélération dans la prise de conscience du sujet par les médias et l'opinion publique.

17% de la population français pas ou mal-connectée
19/20, France 3

L'EXPRESS

Le Monde CAMPUS



Maîtriser ses démarches administratives en ligne.
La Quotidienne, France 5

actualités sociales hebdomadaires ASH

« Le numérique est tout aussi important que l'énergie pour les personnes. »
Jean Deydier pour Bourdin Direct, RMC

Chapitre 3

Ils s'engagent avec nous

Comme bénévole on développe un vrai sentiment d'utilité ! C'est une immersion au milieu de personnes qui n'ont pas eu la chance de grandir avec le numérique. C'est un peu comme construire des échelles pour aider à franchir ce nouveau mur d'exclusion. J'ai été surpris par le nombre de personnes concernées : il faut que nous soyons encore plus nombreux pour cette mission indispensable !

Daniel, bénévole

© Sébastien Dehesdin

Des partenaires fortement impliqués

Convaincu que l'inclusion numérique doit être orchestrée au carrefour des sphères économiques, publiques et sociales, Emmaüs Connect anime un écosystème de partenaires dense et diversifié où la co-construction est une priorité

15 partenaires du secteur privé

15 collectivités partenaires

900 partenaires de l'action sociale

L'engagement renouvelé de grandes entreprises

SFR partenaire stratégique et fondateur depuis 2010

Engagée depuis les débuts du projet en 2011, l'entreprise a renouvelé son soutien à l'association en 2015 sous forme d'un triple mécénat :

- Mécénat financier pour soutenir notre développement.
- Mécénat en nature : dons de recharges mobiles et internet distribuées dans les points d'accueil.
- Mécénat de compétences.

Depuis 2 ans, l'entreprise propose également à ses clients de soutenir Connexions Solidaires en souscrivant à une option solidaire (1€ par mois prélevé sur leur facture mensuelle et entièrement reversé à l'association).

Capegmini Consulting

Cabinet de conseil qui accompagne la modernisation de l'action publique, Capegmini Consulting fait bénéficier Connexions Solidaires de son expertise sur les sujets du numérique et de la transformation digitale ainsi que de son savoir-faire dans la gestion de projets. Une dizaine de consultants du cabinet ont apporté leur expertise aux différents projets de l'association.

Huawei

L'entreprise Huawei soutient Emmaüs Connect depuis 2013 sur l'accès à de l'équipement (routeurs internet, smartphones, téléphones) des bénéficiaires du programme de terrain via du mécénat financier et des dons en nature.

PAI Partners

Depuis 2013, le Fond de dotation PAI Partners soutient financièrement l'association au service de son développement local.

La Fondation Total

Dans le cadre du *Plan d'Action pour la Jeunesse*, la Fondation Total soutient Emmaüs Connect dans le cadre de ses projets dédiés à l'insertion professionnelle des jeunes.

© DR

© DR

© DR

Une diversification des partenariats au service des nouveaux projets

En 2015, en vue de la création de la nouvelle association WeTechCare et du lancement prochain de ClicnJob, l'association a mobilisé tout un réseau de parties prenantes liées à l'emploi et la Jeunesse. Parmi les nouveaux partenaires financeurs on compte :

- La Fondation Manpower pour l'emploi
- La Fondation FFB
- La Fondation Stavros Niarchos
- La Fondation Agir pour l'emploi d'Engie
- La Bourse aux associations de la Fondation de France

Parmi les autres nouveaux partenaires on compte également Accenture, IBM, Microsoft, la Fondation SNCF, le Cabinet Taylor Wessing.

© Jean-Claude Guillaux

Un concert caritatif

Le 16 novembre dernier, dans le cadre des 33ème Saisons de la Solidarité, Numericable-SFR organisait un grand concert au profit d'Emmaüs Connect à la Philharmonie de Paris. 2400 spectateurs se sont mobilisés pour l'association. L'intégralité des recettes de la billetterie, à savoir 65 000 euros, a été reversée à l'association qui pourra continuer à développer ses projets et augmenter son impact.

© Laurent Grossman

François Rebsamen , 3 juin 2015 au Ministère du Travail

La mobilisation des pouvoirs publics

Face à la transformation numérique, il en va de la responsabilité des pouvoirs publics comme de tous les opérateurs de services en ligne de rendre cette société connectée accessible à tous.
Ainsi, Emmaüs Connect a fortement développé ses relations avec les organismes publics en 2015 leur fournissant une bonne expertise des publics en difficulté numérique, du conseil. En particulier le Ministère de l'Emploi, le Ministère de la Jeunesse, le Secrétariat d'Etat à la lutte contre les exclusions, le secrétariat d'Etat à l'économie Numérique…

Le mécénat de compétences : mobiliser des talents au service de la bonne cause

Le mécénat de compétences s'est largement développé avec les salariés de SFR qui, depuis nos débuts, ont été plus de 200 à s'être impliqués sur le terrain en points d'accueil mais également dans le cadre de la formation de nos salariés ou sur des fonctions supports.
En 2015, de nouvelles entreprises ont opté pour que cette forme d'engagement donne un supplément de sens à la vie professionnelle des salariés. Des collaborateurs d'IBM ont accompagné l'équipe communication. Une dizaine de salariés SNCF se sont engagés en Permanences Connectées. Les avocats de Taylor Wessing, eux, nous accompagnent sur des sujets juridiques. Au total, une vingtaine de professionnels ont mis leurs compétences et leurs qualités humaines au service de nos projets durant l'année 2015.
Nous avons aussi expérimenté le modèle innovant de stage à temps partagé proposé par Stagiaires sans Frontières. Notre première recrue a développé ses compétences RH entre deux environnements : l'entreprise Danone et l'association Emmaüs Connect. Ce stage favorise les ponts entre l'entreprise et l'association comme l'explique Coralie: *« Mes missions sont vraiment complémentaires. Je m'inspire de l'une au service de l'autre et réciproquement »*

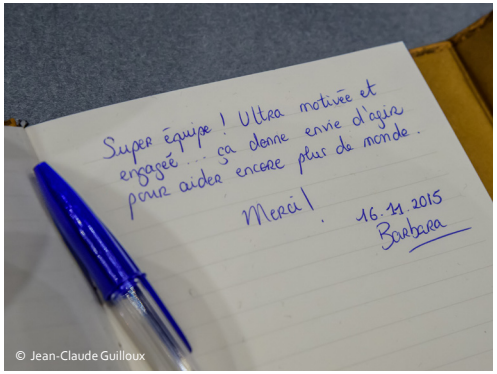
L'équipe

2015 a vu gonfler les rangs d'Emmaüs Connect avec une équipe de salariés et de bénévoles plus nombreux mais toujours aussi engagés .

Une équipe qui se consolide

2015 aura été marquée par le renforcement de l'équipe qui est passée de 48 à 60 personnes, s'entourant de nouvelles compétences comme, par exemple des chef de projet web, un chargé de Veille et d'innovation, une responsable des ressources humaines et de la qualité, des standardistes... Ce sont autant de nouveaux métiers, révélateurs de la croissance et du développement de l'association qui n'a pas hésité par ailleurs à recruter 4 stagiaires à l'issue de leur stage et transformer 6 CDD en CDI.

© Jean-Claude Guilloux



© Jean-Claude Guilloux

Favoriser l'insertion professionnelle

En employant plus de 35 salariés en contrats aidés, Emmaüs Connect place l'accompagnement vers l'emploi des salariés en insertion au cœur de ses priorités.
Ceux-ci sont encadrés dans leur parcours. Ils sont invités à mener des enquêtes métiers des immersions en entreprise, des bilans de compétences ou encore des formations.

Pour mettre toutes les chances de leur côté, l'association propose un accompagnement sur 6 mois avec un coach professionnel. Ils font le point sur les compétences, les parcours et les principaux traits de personnalité des salariés. Ensemble, ils définissent des objectifs professionnels et un plan d'action à court et moyen terme.

Résultats

Les résultats sont encourageants avec plusieurs pérennisations de postes en interne et des sorties vers des CDD, CDI et formations.

Le parcours de Manuel

Après presque deux années passées en tant que Conseiller Connexions Solidaires, Manuel a été recruté par la Maison de l'Emploi à Grenoble en tant que Conseiller Numérique. Un emploi dans le réseau où il pourra mettre toutes ses compétences développées au service d'une autre structure de l'accompagnement numérique.

Le témoignage de Manuel

« Mon expérience chez Connexions Solidaires a été très enrichissante car elle a permis de conforter mon envie de me dédier aux publics en difficulté. J'ai développé et renforcé de nombreuses compétences allant de l'administratif à l'accueil et l'accompagnement des publics. J'ai aimé avoir aussi la responsabilité des Permanences Connectées et de l'animation de notre groupe de bénévoles. J'ai été accompagné dans mon projet professionnel au cours de mon contrat aidé tout au long de mon parcours au cours de rendez-vous réguliers où l'on me fixait des objectifs.
J'ai finalement trouvé un emploi dans le réseau. Ce poste est le prolongement de mon action chez Connexions Solidaires. »

Le bénévolat est au cœur de nos projets

105
bénévoles

L'association a la chance d'accueillir plus de 100 bénévoles qui s'engagent ponctuellement ou régulièrement. Les plus fidèles sont présents depuis les débuts ! Côté terrain, ils sont en charge de l'accueil, de la vente et animent les Permanences Connectées. Côté siège, ils mettent leurs compétences graphiques, photographiques, video ou rédactionnelles au service des projets de communication ou de nos évènements.
De tous âges, de tous horizons, il n'y a pas besoin d'être informaticien pour être bénévole Emmaüs Connect. Toutefois, ils partagent tous un point en commun : le besoin de s'engager pour les autres et de mettre à profit leurs connaissances. En 2016, Emmaüs Connect développera encore davantage le bénévolat pour démultiplier les moyens d'accompagnement numérique.

> On a un visage humain, on est des personnes, les bénéficiaires se sentent en confiance pour nous parler. Nous sommes une aide accessible, pas une administration froide.
>
> *Laetitia, bénévole*

> On constate que les gens sont heureux de bavarder un petit peu avec nous lors des ateliers. On n'est pas là pour les juger mais pour les aider et cela aide à créer une ambiance conviviale.
>
> *Alexandre, bénévole*

© Jean-Claude Guilloux

> Cette expérience m'a permis de découvrir le monde de l'insertion. Ce type d'accompagnement est à la fois complexe et enrichissant. Ayant affaire à des personnes fragilisées par la précarité de leur situation il faut prendre plus de temps pour instaurer une relation de confiance. Les résultats au bout du parcours sont bien au rendez-vous. Sur le plan personnel, c'est une belle leçon d'humilité et une maturité supplémentaire dans mon travail de coach.
>
> *Carole, coach en transitions professionnelles.*

© Sébastien Dehesdin

Chapitre 4

Bilan financier

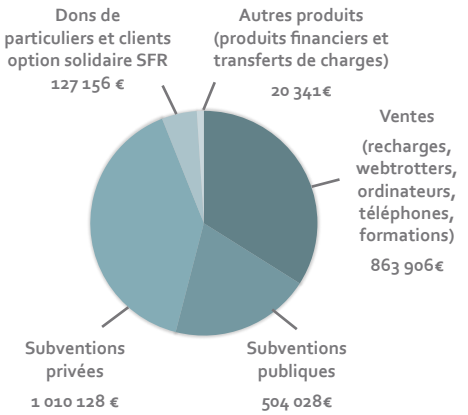
> **Je n'ai pas grandi avec Internet et je n'ai pas de famille en France. Je me sens très seul. J'ai pris des cours d'informatique pour voir du monde et j'y ai pris goût. Maintenant je skype avec mes enfants et je vais sur les sites de bonnes affaires. Internet vous reconnecte au monde.**
>
> *Mohand, bénéficiaire*

RÉSULTAT FINANCIER 2015

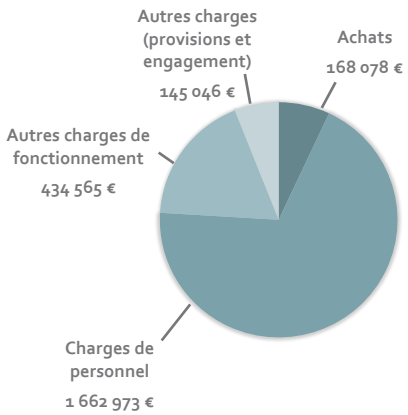
COMPTE DE RÉSULTAT

Les recettes sont principalement constituées des subventions privées, publiques et de la vente de nos prestations de formation ou de nos produits solidaires. Ce compte de résultat ne fait pas apparaître les "contributions en nature" telle que le don de recharges, de matériel, le bénévolat ou le mécénat de compétences.

Total des recettes : 2 525 559 €

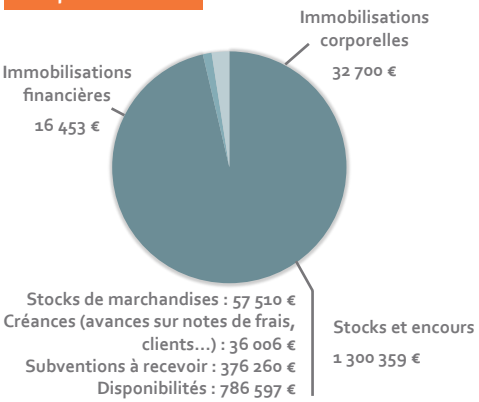


Total des dépenses : 2 410 662 €

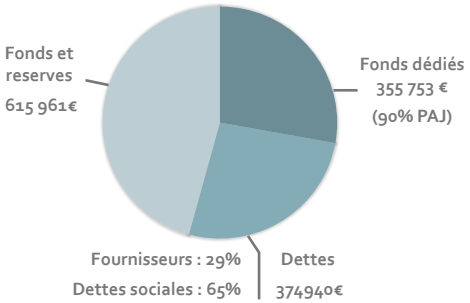


BILAN

Actif: 1 349 512€



Passif : 1 346 655€



NOUS REMERCIONS

Tous les partenaires de l'action sociale, du secteur public, les entreprises et associations qui se mobilisent aux côtés d'Emmaüs Connect et/ou de WeTechCare.
Nous remercions aussi tous les bénévoles qui s'engagent au siège ou sur le terrain.

NOTRE PARTENAIRE FONDATEUR

SFR Fondation — Engagés pour l'égalité des chances — SFR

ENTREPRISES ET FONDATIONS

HUAWEI · Fondation Total · SNCF fondation · fondation ManpowerGroup · Fondation d'entreprise Vinci pour la cité · ΙΣΝ/SNF Ιδρυμα Σταυρος Νιαρχος Stavros Niarchos Foundation · FFB · FAPE Fondation agir pour l'emploi · IBM · Capgemini Consulting · accenture · TaylorWessing · DDB · RELINK www.relinkdevice.com

ORGANISMES PUBLICS ET COLLECTIVITES

Ministère de la Jeunesse, des Sports et de la Vie associative · Ministère du Travail, de l'Emploi, de la Formation professionnelle et du Dialogue social · Ministère de l'Économie, de l'Industrie et du Numérique · msa santé famille retraite services · Allocations familiales · Rhône-Alpes · île de France · Région PACA · isère le département · Grenoble-Alpes Métropole · Lille Métropole · Département de Paris · Plaine commune Grand Paris · Ville de Grenoble · Ville de Marseille www.marseille.fr · Ville de Lille · Mairie de Paris · Saint Denis · Ville de Lyon · UNML

MEDIAS

actualités sociales hebdomadaires ASH · Skyrock

Connexions Solidaires près de chez vous...

Un numéro unique
01 80 05 98 80

Paris
Riquet
6 rue Archereau, Paris 19e

Maison Blanche
6 rue du tage, Paris 13e

Saint Denis
47 rue Jean Jaurès, Saint Denis

PIMMS Antony
Place des baconnets, Anthony

Lille
2 rue du marché, Lille

Lyon
Foyer Notre Dame des Sans Abri
20 rue Croix Barret, Lyon
Nouveau point d'accueil en cours d'ouverture

Grenoble
La Remise
29 rue du Général Ferrié, Grenoble

Marseille
10 boulevard National, Marseille

Conception et réalisation graphique : Angélique Belperin

connexions SOLIDAIRES — www.connexions-solidaires.fr — www.facebook.com/connectemmaus — facebook

WE TECH CARE — www.wetechcare.org — @EmmausConnect @WeTechCareORG — twitter

Les Cahiers CONNEXIONS SOLIDAIRES — www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr — Connexions Solidaires — LinkedIn

Réalisation graphique réalisée en partenariat avec RELINK Device