

## Annexe 1 : Présentation de l'association Emmaüs Connect

### Préambule

Une récente enquête conduite par l'Insee et la préfecture de Nouvelle-Aquitaine dresse un portrait de la fracture numérique sur la région et le département de la Gironde. Celle-ci révèle qu'en 2019 **13% des girondins de 15 ans et plus sont en situation d'illectronisme soit 172 692 personnes.**

Par ailleurs, la transformation numérique de la société s'est accélérée, rendant la fracture numérique visible et problématique. En effet, le numérique est le canal prioritaire d'accès aux services publics et privés. Internet est incontournable pour accéder à ses droits, à sa citoyenneté, pour pouvoir entrer dans un parcours de soin, pour suivre la scolarité de son enfant, pour trouver un emploi, pour se loger etc. Toujours selon l'Insee, au niveau national cette fois-ci, nous apprenons qu'en 2021, 32 % de la population déclare avoir renoncé au moins une fois à une démarche administrative en ligne au cours des douze derniers mois. Trois quarts d'entre elles ont pu effectuer ces démarches autrement, mais un quart, soit 8 % de la population totale, a renoncé définitivement à les accomplir. Ce non recours au droit est un signal d'alarme qui met en danger de nombreux foyers qui subissent une double peine engendrée par la transformation numérique de la société non accompagnée. C'est autant de risques de précipiter des personnes en situation de fragilité dans des situations bien plus complexes et dont il faudra redoubler d'efforts pour les en extraire. Cette fracture numérique a plusieurs facettes et surtout plusieurs causes, l'accès au matériel à cause du coût d'achat des équipements (un demi RSA pour un ordinateur), une fracture de connexion via la persistance de zones blanches mais surtout à cause du peu d'offres de connexion (téléphonique ou internet) pour des précaires aux situations financières instables (non bancarisation, impossibilité de souscription à des abonnements). La principale cause reste le manque de compétences numériques de bases pour pouvoir utiliser les outils ou simplement naviguer sur internet.

**Depuis 2017 Emmaüs Connect et Bordeaux métropole travaillent de concert pour lutter contre la fracture numérique sur le territoire Bordelais.** Bordeaux Métropole a accompagné l'implantation de l'association au cœur du quartier des Aubiers puis pris en charge le montant du loyer par le biais d'une subvention jusqu'en 2023. Le soutien de la collectivité se traduit aussi par des actions de communication sur l'association et son intégration au groupe des acteurs de l'inclusion numérique piloté par la métropole.

Acteur majeur de l'inclusion numérique Emmaüs Connect apporte au territoire des services uniques et se rend accessible à l'ensemble des publics précaires de la métropole. L'association s'implique dans de nombreux projets au service du territoire : membre du comité technique Aladdin, participant du Comité Territorial d'Inclusion Numérique (CTIN) mais aussi de plusieurs groupes de travail et de réflexion transversaux avec différents services de la métropole.

Bordeaux Métropole étant chef de file de la politique locale d'inclusion numérique et Emmaüs Connect étant l'acteur historique de la médiation numérique une collaboration plus rapprochée passant par un conventionnement s'est dessinée pour sécuriser l'implantation durable de l'association sur le territoire.

---

## Résumé de la proposition

À Bordeaux, grâce à son nouvel espace de solidarité numérique, Emmaüs Connect vise à apporter des solutions diversifiées à la fracture numérique et sociale. En connectant, équipant et accompagnant les publics précaires l'association complète et renforce les actions d'autres acteurs du territoire. Avec une série d'initiatives concrètes et innovantes, l'association aspire à créer un nouveau lieu ressource de l'inclusion numérique pour les citoyens et les acteurs sociaux du territoire. En menant des actions hors les murs, elle propose également des parcours adaptés dans une démarche réelle d'aller vers et de collaboration. Emmaüs Connect propose d'apporter par ailleurs des outils pour accroître les capacités d'inclusion numérique des acteurs de la solidarité de la Métropole.

Depuis 2013, Emmaüs Connect, association du mouvement Emmaüs, fait de l'inclusion numérique son cœur de métier. L'association accompagne aux compétences numériques essentielles les personnes en situation de précarité. Pour cela, elle propose dans ses 19 territoires d'action sur l'ensemble du territoire français, de l'équipement et des solutions de connexion (recharges téléphonie et mobile, ordinateurs et smartphones à prix solidaire), de l'accompagnement via des parcours d'initiation au numérique, des ateliers courts et de la médiation.

À ce jour, Emmaüs Connect a accompagné plus de 150.000 personnes grâce à une équipe de 150 salariés et 1.900 bénévoles. A Bordeaux depuis 2017 ce sont plus de 5000 personnes qui ont été accompagnées grâce à une équipe de 8 salariés et 150 bénévoles.

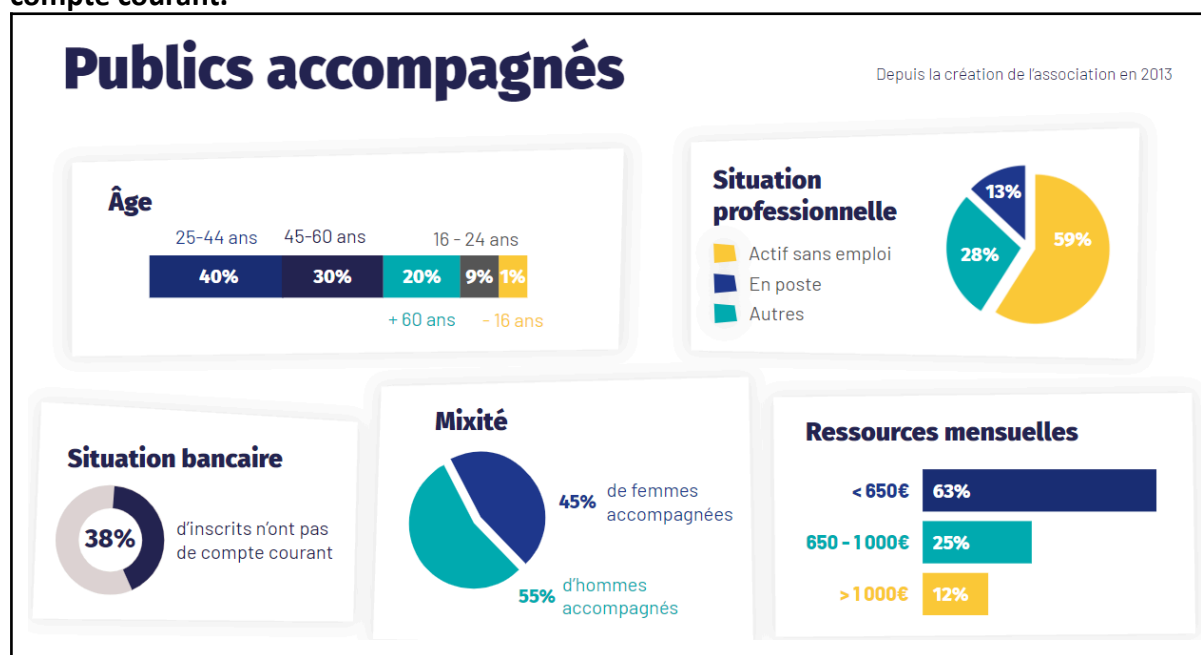
### Le projet

#### 1. Connecter, équiper et accompagner les publics précaires via un espace de solidarité numérique

Les bénéficiaires d'Emmaüs Connect sont orientés par des structures partenaires de l'action sociale, l'un des objectifs étant de s'assurer que des personnes en situation de précarité accèdent en priorité aux services de l'association. Ces structures peuvent émaner de collectivités locales (CCAS, MDS, etc..), de grands réseaux associatifs (Restos Du Coeur, Secours Populaire, PIMMS, etc...) des centres sociaux ou d'animation mais aussi des plus petites associations locales. En 2022 à Bordeaux ce sont 141 structures de l'action sociale qui ont orienté 739 nouveaux bénéficiaires. Depuis 2017 ce sont près de 4500 personnes en situation de précarité qui ont été orientés par plus de 250 structures de l'action.

Les bénéficiaires d'Emmaüs Connect sont très diversifiés en termes d'âge et de situation. Ils subissent cependant tous la double peine de l'exclusion numérique et sociale. Il existe différents profils typiques selon les services sollicités; du jeune en rupture familiale au mineur non accompagné en passant par le grand précaire ou la mère célibataire dans un parcours d'insertion. **Le profil type serait un homme entre 25 et 44 ans en recherche**

d'emploi et ayant moins de 650€ de ressource mensuelle mais ne possédant pas de compte courant.



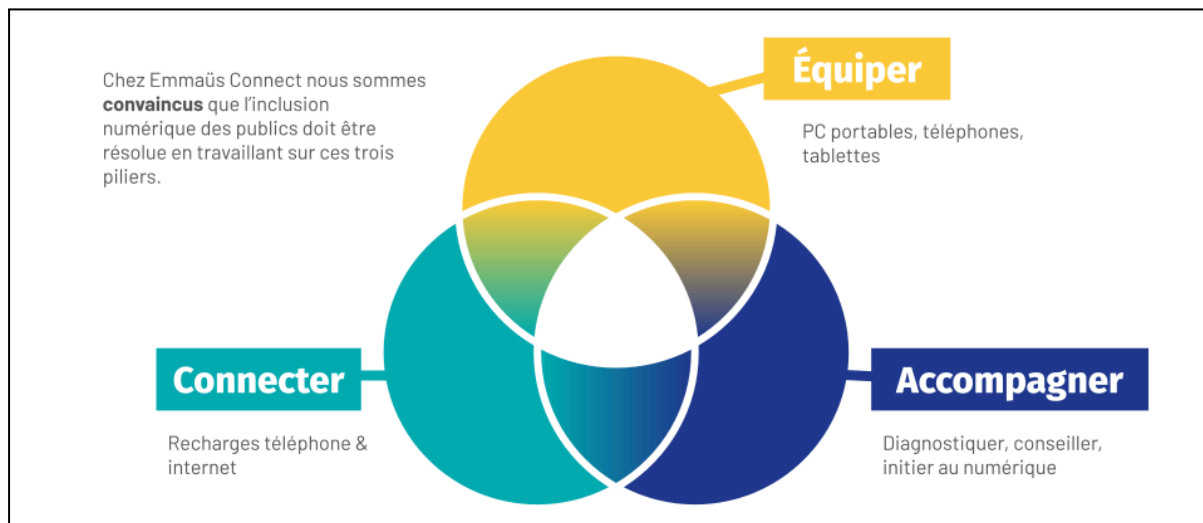
L'action d'Emmaüs Connect envers les publics se matérialise à travers des lieux d'accueil appelés **espaces de solidarité numérique**. Ils permettent de proposer un accompagnement en proximité, en collaboration avec de nombreux acteurs. Ces lieux d'accueil, conçus pour être chaleureux et accessibles, visent à créer un cadre rassurant et convivial. L'objectif est que chacun ait l'envie de venir et de rester pour y être accompagné le temps nécessaire. **Après 5 années passées au cœur du quartier des Aubiers à Bordeaux, la destruction du local historique a conduit Emmaüs Connect à déménager au début de l'année 2023.** Implanté désormais au cœur de la métropole dans le quartier de Bordeaux Sud à quelques minutes à pied de la gare saint jean au 205 cours de la Marne l'association se rend plus accessible pour des publics.

**L'équipe Nouvelle Aquitaine d'Emmaüs Connect est composée en 2023 de cinq salariés ayant tout ou partie de leurs actions sur le territoire Bordelais :** un responsable régional, une responsable des opérations, un conseiller numérique, une cheffe de projet sur la collecte.tech et une chargée de mission Relais Numérique. L'équipe opérationnelle, dédiée au lieu et aux activités spécifiquement bordelaises, est soutenue par un stagiaire et deux volontaires en service civique. À cette équipe s'ajoutent **plus de cent quarante bénévoles actifs qui sont les véritables forces vives de l'association**, ils représentent l'une des clés de la pérennité de cette action de solidarité dans la durée.

**Les équipes salariées et bénévoles suivent un parcours d'intégration et de formation, de manière progressive et encadrée.** Ils acquièrent ainsi les fondamentaux pédagogiques de l'association, les bonnes pratiques d'accompagnement et la maîtrise de tous les outils facilitant l'accès aux services de l'association pour les publics.

Depuis maintenant 10 ans l'association ne cesse d'œuvrer pour que l'équipement, la connexion, et l'accompagnement soient reconnus comme essentiels à toute politique d'inclusion numérique car apportant des réponses concrètes et exhaustives aux causes

principales de la fracture numérique subie par les publics en situation de précarité. **Tout l'objet d'Emmaüs Connect est de faire du numérique un levier d'insertion et une chance pour tous via ces différentes solutions.** Ces axes se traduisent en services concrets à destination des publics précaires au coeur des espaces de solidarité numérique :



- Connecter :

Pour permettre une communication à moindre coût et l'accès à internet pour des publics précaires, Emmaüs Connect offre des cartes SIM et des recharges prépayées internet et téléphonie à des tarifs solidaires, uniques en leur genre sur le territoire.

**Crédit mobile / Prepaid phone cards**

Carte	Validité	Prix
Internationale	Valable 30 jours	5€
Internationale éco	Valable 14 jours	2,5€

Appels vers 203 pays dans le monde

**Crédit mobile + internet**  
Calls in France + Internet  
5 Go d'Internet  
Appels et SMS illimités en France  
Valable 30 jours  
4€

**Crédit internet**  
8 Go d'Internet  
Valable 30 jours  
2€

6€ mixés

Ne peut être sur la voie publique. Inscription www.registreprepaie.com

L'offre à destination par exemple de publics non bancarisés (comme les personnes en grande précarité, les migrants, les jeunes en rupture familiale, etc.) est conçue pour être claire, simple et parfaitement adaptée aux besoins

En outre, ces recharges offrent également la possibilité, avec un accompagnement approprié, d'effectuer du partage de connexion pour d'autres appareils dans le cas où le bénéficiaire n'aurait pas la possibilité de disposer d'une box internet chez lui. Un accompagnement est aussi prévu pour ceux dont la situation financière permet d'accéder

aux offres du marché plus traditionnelles, les aidant ainsi à s'y retrouver et à souscrire à des abonnements qui répondent à leurs besoins. De plus l'espace de solidarité numérique dispose d'une connexion wifi gratuite et illimitée.

- Équiper :

Faute de solution pérenne pour les publics précaires, Emmaüs Connect a mis en place en 2020 des filières régionales dédiées à la collecte, au reconditionnement et à la distribution de matériel informatique (ordinateurs portables, smartphones et tablettes). Ce matériel est récupéré auprès d'entreprises, de collectivités ou d'autres structures, en respectant un cahier des charges précis. Il est ensuite envoyé à des reconditionneurs partenaires de ces filières. Ces derniers ont tous pour point commun d'être des structures d'insertion régionales. Des tests sont effectués sur chaque équipement, suivis des phases d'effacement, de réparation et de reconditionnement. L'objectif est d'augmenter le taux de réemploi afin d'équiper le plus grand nombre de personnes. Certains volumes, plus restreints, sont traités directement au sein de l'atelier de reconditionnement d'Emmaüs Connect situé dans l'espace de solidarité de Bordeaux, en suivant les mêmes processus et le même cahier des charges que les reconditionneurs professionnels.

Le matériel est ensuite vendu à un tarif solidaire, soit dans l'espace de solidarité de Bordeaux, soit via un réseau de structures relais partenaires d'Emmaüs Connect. Les ordinateurs portables, tablettes, téléphones et smartphones sont proposés à des tarifs solidaires, encadrés par la loi.

## Matériel

(prix maximum dans la limite des stocks disponibles / subject to availability)

 <b>1€</b>	 <b>10€</b> maximum	 <b>70€</b> maximum	 <b>180€</b> maximum
---	---	---	--

Les prix selon les catégories d'équipements :

- Ordinateurs portables entre 70€ et 180€
- Smartphones et tablettes entre 20€ et 70€
- Téléphones basiques entre 5€ et 10€

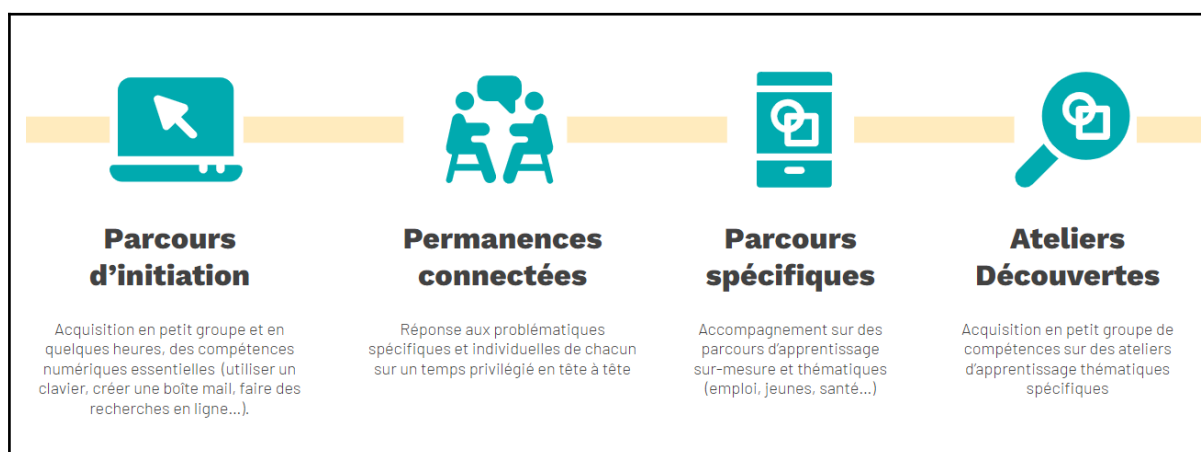
Ces prix représentent environ 30 % des prix du marché pour des équipements reconditionnés similaires vendus en magasin ou sur des plateformes en ligne. Les équipements bénéficient d'une garantie de 2 ans, à l'instar de ce que l'on retrouve dans le commerce traditionnel.

- Accompagner :

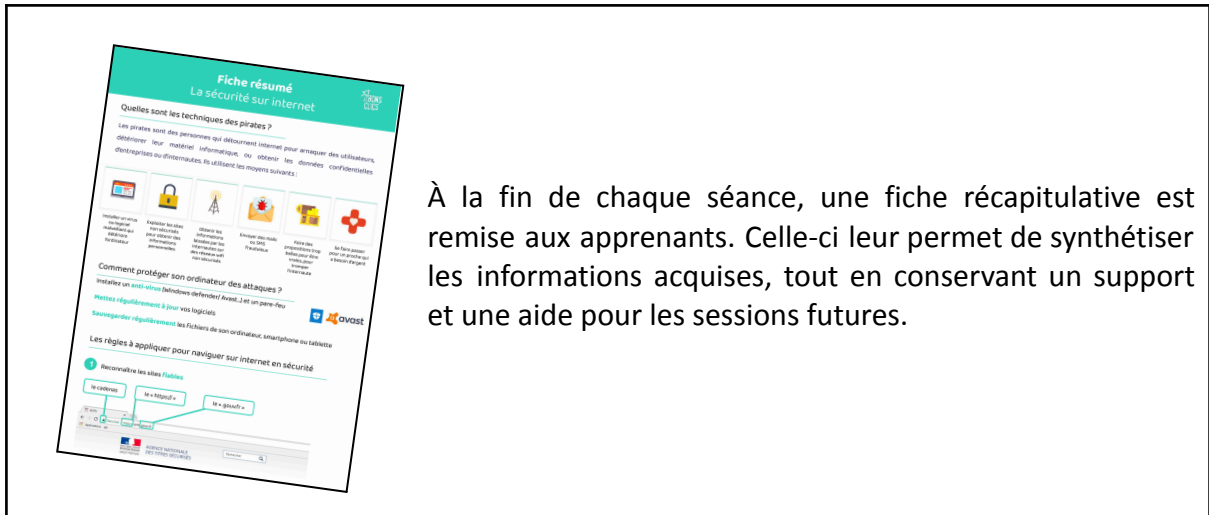
Selon le niveau, les besoins et le rythme d'apprentissage de chaque bénéficiaire, une orientation adaptée est proposée. Dès le rendez-vous d'inscription, un diagnostic

d'autonomie numérique est effectué. En fonction des résultats, le bénéficiaire est orienté vers l'une des offres dispensées au sein de l'espace de solidarité numérique :

- Un cycle d'ateliers d'initiation comprenant 9 séances de 2h en groupe, destiné aux débutants.
- Des permanences connectées individuelles pour les personnes ayant un niveau intermédiaire ou avancé.
- Des ateliers découvertes thématiques pour les niveaux intermédiaires et avancés, abordant des sujets tels que la santé, l'emploi, la sécurité, l'administration, les achats et la communication, entre autres.



Emmaüs Connect est convaincu que l'autonomie numérique repose autant sur les compétences que sur l'appétence et le relationnel. **Les ateliers valorisent donc la pédagogie active, mettant l'accent sur les interactions humaines et la pratique.** Dans la pratique, les programmes pédagogiques incluent systématiquement des échanges, des activités en groupe, des quiz, des jeux, ainsi que des mises en situation réelle ou simulée. Les notions théoriques, le vocabulaire et les méthodes sont assimilés grâce à l'expérimentation. L'outil principal utilisé pour animer les ateliers est le site "Les Bons Clics", développé par l'association partenaire d'Emmaüs Connect : We Tech Care.



À la fin de chaque séance, une fiche récapitulative est remise aux apprenants. Celle-ci leur permet de synthétiser les informations acquises, tout en conservant un support et une aide pour les sessions futures.

## [2. Expérimenter et développer pour faire émerger un nouveau lieu ressource de l'inclusion numérique](#)

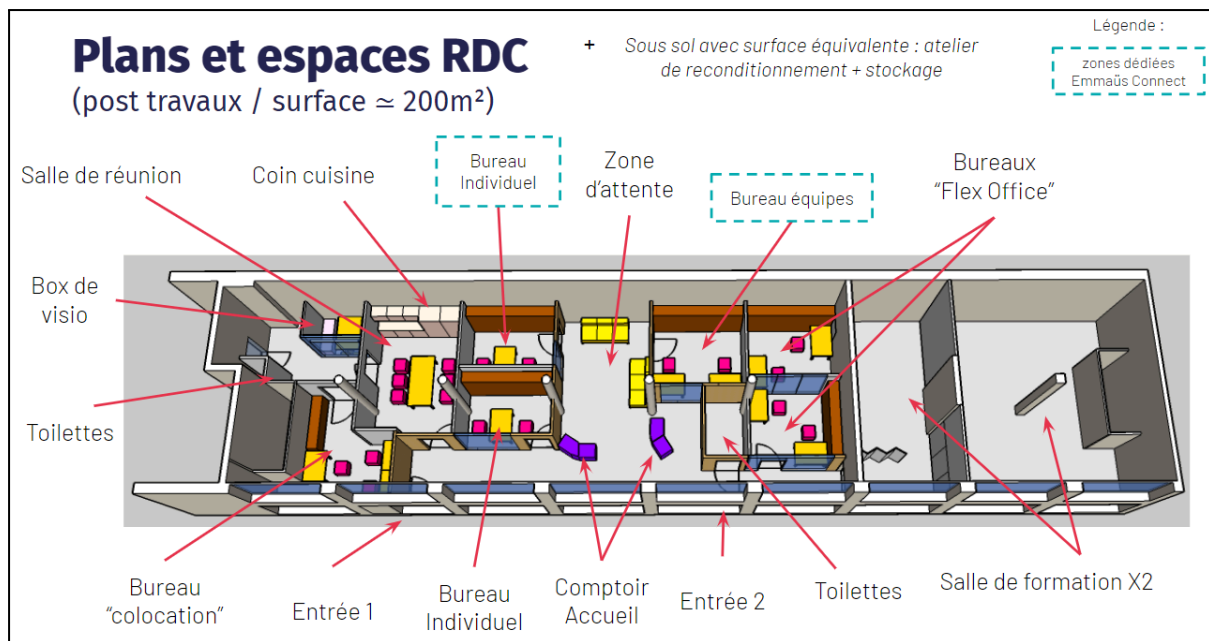
L'emplacement stratégique du nouveau local d'Emmaüs Connect sur le territoire améliore considérablement l'accessibilité de l'association

Cette facilité d'accès encourage également l'engagement des bénévoles au cœur de la mission de l'association, augmentant ainsi le nombre de personnes disponibles pour accompagner les publics sur le long terme sans contrainte. **Grâce à sa configuration et sa situation, ce nouveau local ouvre de nombreuses opportunités et dispose notamment de plusieurs salles de formation, augmentant ainsi la capacité d'ateliers proposés.**

Sa position centrale et la diversité des publics qui pourront y accéder vont faciliter le lancement de **nombreux nouveaux services** et formats entre 2023 et 2024 :

- Des ordinateurs, scanners et imprimantes en libre accès.
- Un espace dédié au rechargement de téléphones pour les personnes en errance.
- Des permanences thématiques et une gamme élargie d'ateliers (sécurité, parentalité, etc.).
- Des tables rondes et autres forums de discussion destinés aux professionnels de l'action sociale et au grand public, axés sur le numérique et l'inclusion.
- Des ateliers de reconditionnement informatique.
- Des sessions de sensibilisation au numérique responsable.
- Un kiosque de réparation solidaire et d'entretien d'équipements.
- Des ateliers numériques "alternatifs" axés sur des sujets variés tels que la cuisine, la communication et la culture.

Ces formats et activités ont été pensés en concertation avec l'action sociale, les acteurs du quartier et les partenaires du projet dessinant ainsi des services répondant concrètement à des besoins. A partir de fin 2023, l'association compte intensifier ces initiatives. **Le lieu sera aussi largement ouvert à d'autres acteurs associatifs via des permanences ou des mises à disposition des espaces.** Après Dans une dynamique de tiers lieu une autre structure aura ses bureaux au sein du local (avec un accès à la majorité des infrastructures).



### 3. Déployer des parcours sur mesure sur la métropole

Outre les trois formats d'accompagnement proposés au sein de l'espace de solidarité numérique d'Emmaüs Connect, des parcours sur mesure sont élaborés pour des publics spécifiques et/ou sur des thématiques particulières. Ces parcours se tiennent à l'extérieur de l'association, dans une démarche proactive "d'aller vers" les bénéficiaires. Ces programmes sont conçus en collaboration avec des partenaires spécialisés, grâce à des moyens financiers supplémentaires et ciblés. Voici les parcours proposés sur Bordeaux :

- **Premiers pas vers l'emploi** : Formation sur les outils et les meilleures pratiques numériques destinée aux jeunes (16-25 ans) en insertion. Cela inclut la gestion de leur e-réputation, l'utilisation d'un e-mail professionnel, la navigation sur des job boards, et la rédaction de CV.
- **Seniors** : Initiation au numérique à travers le jeu, axée sur les compétences liées entre autres à la communication et l'accès à la culture.
- **Allophones** : Parcours entièrement adapté pour ceux qui ne maîtrisent pas le français, leur permettant d'acquérir des compétences numériques de base et une familiarisation avec les outils essentiels.
- **Parentalité et numérique** : Un parcours combinant la maîtrise d'outils spécifiques (comme l'ENT ou le livret scolaire) et des modules de sensibilisation à des thèmes majeurs du numérique et de la parentalité (comme le contrôle parental, les contenus malveillants, le cyberharcèlement, et la gestion du temps passé devant les écrans).
- **Éducation au numérique** : Ateliers de sensibilisation ludiques pour les jeunes (10-18 ans) portant sur le cyberharcèlement, les fake news, la gestion du temps d'écran, et les contenus inappropriés.
- **Autonomie numérique** : Un programme intensif de 30 à 50 heures visant à atteindre un niveau avancé d'autonomie numérique.
- **Numérique responsable** : Module de sensibilisation à l'importance d'un numérique responsable, ouvert à tous les publics.



Chaque parcours est conçu pour répondre précisément aux besoins du public cible tout en assurant une montée en compétence efficace et adaptée. Ils seront proposés aux acteurs publics, privés et associatifs de la métropole mais déployés sous conditions de mobilisation de cofinancements.

#### 4. Outiller et faire monter en compétences des acteurs pour devenir Relais Numérique

Face à une demande croissante de structures sociales confrontées à la détresse numérique de leurs publics, le réseau des Relais Numériques a été créé. Ces structures, après avoir constaté l'importance cruciale de l'accès numérique durant les deux confinements avec l'opération "Connexion d'urgence", ont ressenti le besoin de pérenniser leurs efforts d'inclusion numérique.

C'est dans ce contexte qu'Emmaüs Connect a initié le réseau des Relais Numériques, visant à soutenir ces structures sur le long terme dans leur lutte contre l'illectronisme. L'objectif aligné avec celui de l'association est triple : fournir du matériel, garantir une connexion et assurer un accompagnement pour les publics en situation précaire. Pour cela, Emmaüs Connect fournit des moyens de connexion (SIM et Recharges), des équipements (Ordinateurs), une formation professionnelle, et un coaching au long cours. Aujourd'hui, le réseau est fort de plus de 450 Relais Numériques répartis sur tout le territoire français, chacun capable d'agir sur un ou plusieurs de ces trois dimensions cruciales de l'inclusion numérique.

Sur la métropole bordelaise, le paysage de la médiation numérique est déjà bien étoffé, notamment en matière d'accompagnement et d'équipement des publics en difficulté. Cependant, Emmaüs Connect voit une opportunité d'intervenir spécifiquement sur la connexion solidaire. Plusieurs CCAS et associations locales de Bordeaux Métropole ont déjà intégré ce dispositif. L'idée serait donc d'intensifier le maillage d'acteurs offrant des solutions de connexion solidaires, en fonction des besoins et des demandes des structures locales.

#### **Engagements de l'Association**

- A mettre tout en œuvre pour respecter l'objet de la présente convention
- Accueil et accompagnement des publics au sein de l'espace de solidarité numérique de Bordeaux
- Déploiement et pérennisation des actions présentées dans le projet
- Organisation d'événements spécifiques autour de l'inclusion numérique,
- Participation active à la politique locale d'inclusion numérique
- Développement de l'atelier de reconditionnement et de la sensibilisation du public au numérique responsable
- Déploiement de parcours sur mesure sur la métropole (sous conditions de cofinancements spécifiques)
- Embarquement de relais numérique connexion selon les demandes entrantes
- Mise à disposition de salles pour des événements ou des permanences de structures tierces

---

## **Suivi et évaluation**

L'association s'engage à transmettre, chaque année, un bilan de l'action comprenant :

- le nombre de bénéficiaires accompagnés
- le nombre de parcours réalisés
- le nombre d'heures d'accompagnement réalisées
- les événements organisés
- les participations aux instances de gouvernance et différents groupes de travail