



**connexions**  
**SOLIDAIRES**

# Faire du numérique une chance pour les publics fragiles



« Le monde se développe avec Internet. Si tu ne le maîtrises pas, tu es mal... »

# Le numérique dope nos quotidiens...



## EMPLOI

80%

des offres d'emploi  
sont publiées sur Internet

## LOGEMENT

72,5%

des français

ayant un projet immobilier  
passent par des sites  
de petites annonces  
immobilières



## SANTÉ

4000  
applications

sont dédiées à l'amélioration  
des conditions de santé



## MOBILITÉ

+ de 2 millions

de personnes voyagent tous les mois  
en covoiturage en Europe



## ÉDUCATION

1 million

de Français suivent une formation  
à distance en ligne



## LOISIR

53% des Français

consomment des produits culturels  
dématérialisés

## LIEN SOCIAL

77%

des internautes  
français

sont membres  
d'un réseau social



## ACCÈS AUX DROITS

85%  
publics

français sont accessibles en ligne

# ... mais crée aussi de l'exclusion !

## SENIORS

61%

61% des Français âgés de 70 ans et plus ne possèdent pas de connexion internet à domicile



## NON-DIPLÔMÉS

48%

48% des non-diplômés ne possèdent pas de connexion internet à domicile



## PERSONNES HANDICAPÉES

32%

32% des Français interrogés ayant une affection de long terme ou un problème de santé déclarent avoir rencontré des difficultés à utiliser un ordinateur ou un téléphone.



## MÉNAGES À BAS REVENUS (moins de 1500 € par mois)



Accès - Équipement



# ... mais crée aussi de l'exclusion !



ILLETTRISME



COÛT ÉLEVÉ  
DES TÉLÉCOM-  
MUNICATIONS



ABSENCE  
DE COMPTE  
COURANT



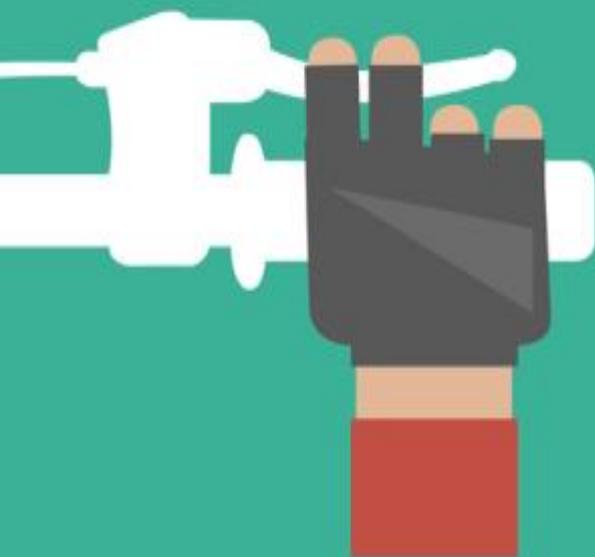
ABSENCE  
DE LOGEMENT



MÉCONNAISSANCE  
D'INTERNET



DÉFIANCE  
ENVERS LES  
TECHNOLOGIES  
NUMÉRIQUES



# Il induit des inégalités d'accès...



## MÉNAGES À BAS REVENUS (moins de 1500 € par mois)



Accès - Équipement

**37%**  
ne possèdent  
pas d'ordinateur



**CONTRE**  
**17%**  
des Français

**26%**  
ne possèdent  
pas de téléphone  
portable



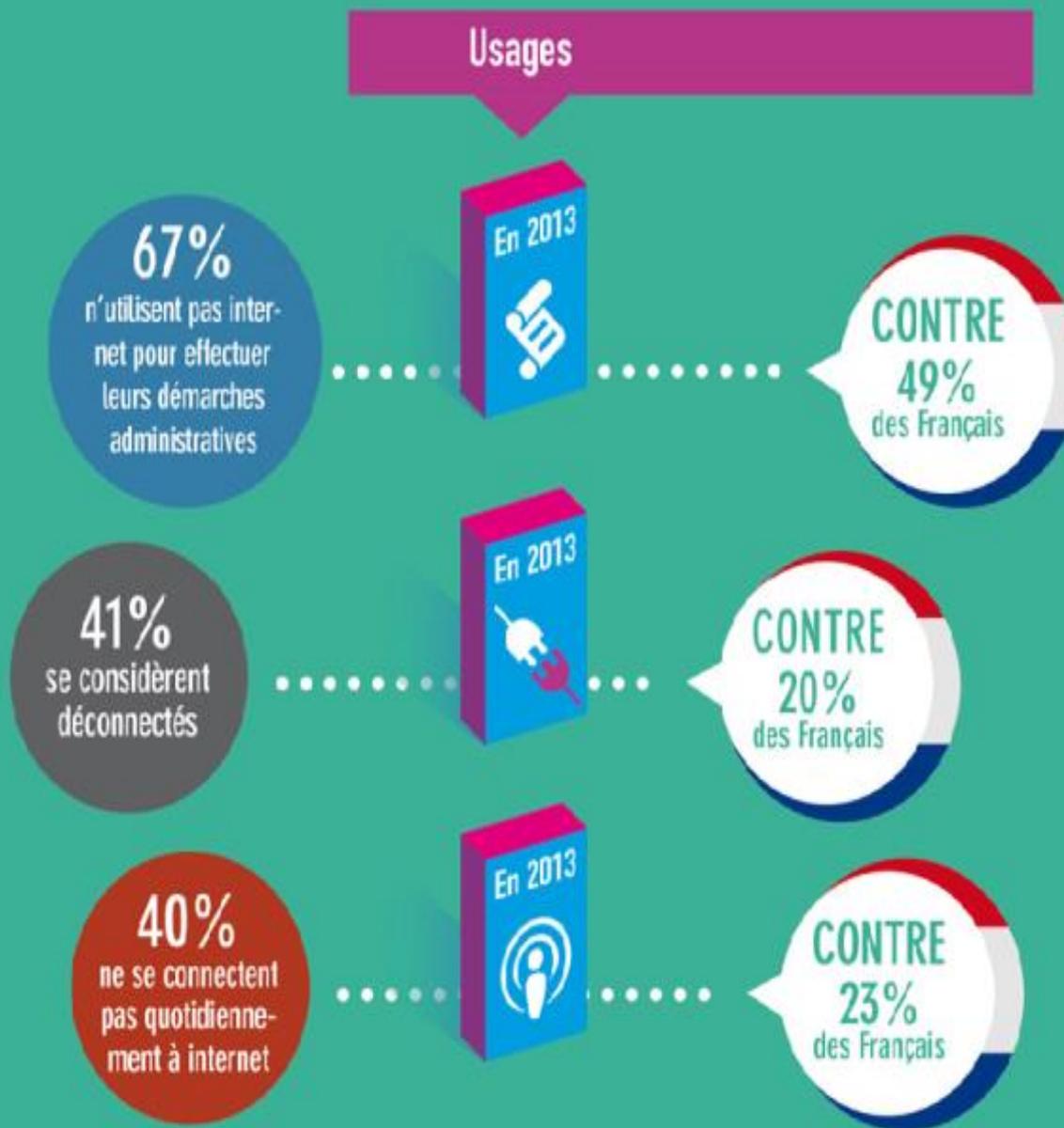
**CONTRE**  
**11%**  
des Français

**41%**  
ne possèdent  
pas de connexion  
internet à  
domicile



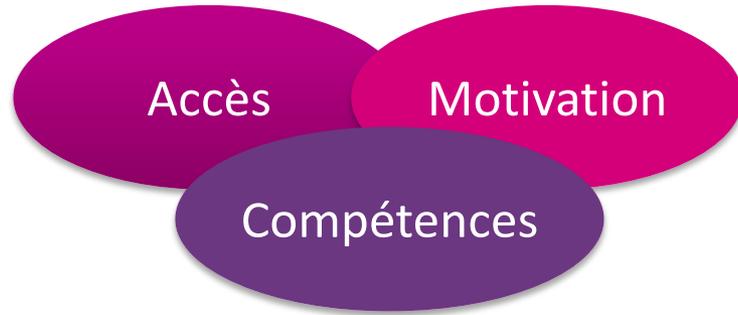
**CONTRE**  
**17%**  
des Français

# ... et des inégalités d'usage



# Notre cause: La transition numérique des publics fragiles: un enjeu profond, massif, et croissant

Des usages numériques limités...



... qui pénalisent des millions de personnes ...

- 17% des français se considèrent déconnectés,
- 6 à 9 millions manquent d'équipement

→ 6 millions de personnes cumulent précarité sociale et précarité numérique en France

...Dans un contexte de numérisation forte de la société



« De mon temps, c'était une opératrice qui nous connectait avec les gens... »

# Connexions Solidaires: Un programme pionnier, innovant, et ambitieux porté par deux associations sœurs



WeTechCare

- **Un programme de terrain** déployé dans 7 grands villes, pour accompagner les publics fragiles vers un **Bagage Numérique Minimum**
- **Un écosystème riche** et engagé dans la médiation numérique, l'action sociale, et les politiques locales.
- Une offre de **formation** pour les professionnels
- Une **base de données** riche de 15 000 parcours de nos bénéficiaires liant numérique et social

- **Des services web à fort impact social:**
  - **Clic-&Job**, pour accompagner les jeunes décrocheurs dans leur parcours vers l'emploi (lancement fin 2015)
  - **Compétences numériques clés** (T1 2016)
- **Des services d'étude et d'accompagnement** des grandes parties prenantes de l'inclusion numérique
- Une équipe de **veille et un média** : Les **Cahiers Connexions Solidaires**: le média de l'inclusion numérique

**Pour faire du numérique une chance  
pour les publics fragiles**

# Notre parti pris : intégrer et fédérer les différentes parties prenantes pour agir à l'échelle de l'enjeu social

## ACTION SOCIALE

*900 partenaires de l'action sociale publique et associative en France*

Ex: CCAS, Secours Catholique, Armée du Salut, FNARS, Emmaüs, structures d'hébergement, référents RSA ou PLIE...

## SECTEUR PRIVE

Des partenariats stratégiques, pour embarquer l'entreprise : *Mécénat financier, en nature, co-crédation...*



## POUVOIRS PUBLICS et OPERATEURS DE SERVICES PUBLICS



## MEDIATEURS NUMERIQUES

*7000 lieux d'accompagnement numérique*

*Des cartographies et une mise en réseau pour proposer des parcours complets aux personnes accompagnées*

**Co-construire nos projets avec l'écosystème en combinant études terrain, expérimentation rapide, et déploiement**



# 1. Le programme de terrain: 15 000 personnes accompagnées vers l'acquisition d'un Bagage Numérique Minimum



**ORIENTATION PAR LES INTERVENANTS SOCIAUX**

**REBOND VERS LES MEDIATEURS NUMERIQUES DU TERRITOIRE**

**Un diagnostic personnalisé**

**UN ACCES JUSTE ET DURABLE**

+

**ACQUERIR LES COMPETENCES DE BASE**

**Accompagnement**

*Joindre mon service client, choisir et gérer une offre...*

**Médiation**

*Prévention / résolution d'impayés ou litiges de télécom*

**Initiation informatique:** *sessions collectives de découverte de l'ordinateur et internet*

**Permanences Connectées**

*Apprendre à télécharger une application, créer une boîte mail...*

**Ateliers thématiques**

*démarches en ligne, sécurité en ligne...*

**Equipements**

*Téléphone, smartphone, ordinateur portable*

**Offres solidaires**

*mobile et internet*

# 1. Le programme de terrain: l'impact socio-économique d'un point d'accueil sur le territoire



## Un point d'accueil Connect, un lieu d'accueil intégré dans son territoire:

- Qui renforce le maillage territorial, entre acteurs de l'accompagnement social et de l'accompagnement numérique → un rôle clé
- Une activité sociale et solidaire: création de 3 à 10 emplois en insertion par point d'accueil



**Déjà une présence dans le Nord, Ild de France, Paca et Rhône-Alpes**

**Un impact démontré sur l'insertion des personnes**  
(étude réalisée en 2014)

- Identité et estime de soi
- Lien social
- Meilleur accès aux droits, à l'emploi, à l'éducation
- Lutte contre les fragilités budgétaires
- Un suivi facilité pour les professionnels

## 2. Former et outiller les acteurs de terrain

Former l'action  
sociale de  
terrain



Outiller et  
animer les  
réseaux  
numériques et  
sociaux

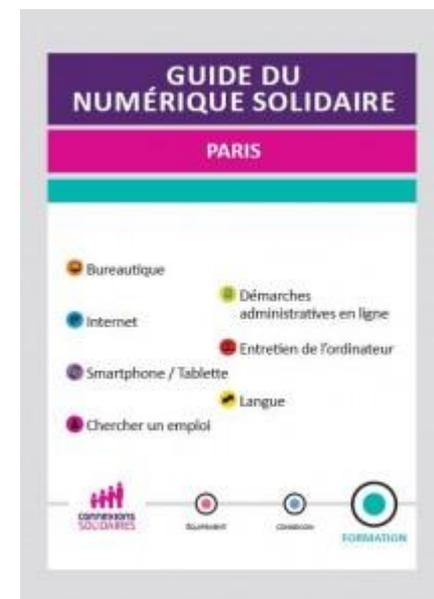
### Formation des intervenants sociaux : étudiants ou professionnels actifs:

- Comment identifier et gérer l'exclusion numérique ?
- Formations de formateurs (pour ateliers thématiques à destination des usagers)



### Identification et animation des acteurs du numérique solidaire sur les territoires, pour des parcours efficaces d'inclusion numérique:

- Mise en réseau
- Mise en lien avec les acteurs du social
- Création de cartographies, guides, etc.



# 3. Développer la capacité d'agir des acteurs sociaux, publics et privés pour notre cause

## Des travaux de veille et des études tournées vers l'action:

Une veille internationale « insertion / numérique / innovation » pour appuyer nos actions sur des bonnes pratiques et analyses

### Etudes réalisées en 2015:

- « intervenants sociaux et numérique »
- « dématérialisation des services et accès aux droits »

### Etudes prévues:

- « compétences numériques dans l'emploi à faibles qualifications requises »



## Activité de conseil: Diagnostics et recommandations pour une stratégie d'inclusion numérique

- Sur les territoires auprès des collectivités. *2015: Première mission à Grenoble pour la région Rhône-Alpes*
- Auprès des opérateurs de la protection sociale (CNAF, Pôle-Emploi, CNAM...), dans le cadre de leurs politiques accélérées de dématérialisation. *Travaux en cours avec la CNAF autour de la Prime d'Activité (arrivée le 1<sup>er</sup> janvier 2016 en 100% web)*

# 4. Développer et déployer des services web à forte valeur ajoutée sociale

WeTechCare

## Construction de services numériques pour booster les parcours d'insertion

**A. Clic-&-Job**, pour accompagner les jeunes décrocheurs dans leur parcours d'insertion

→ Lancement en novembre 2015

→ Objectif : 100 000 jeunes fin 2016, 1 million en 2020

**B. Compétences numériques clés** : Plateforme pédagogique pour acquérir son « bagage Numérique Minimum » pour les personnes fragiles:

- Modules pédagogiques
- Outils d'organisation et de formation pour les professionnels
- Animation de communautés et mise en lien

→ Lancement en S1 2016

→ Objectif: 1 million de personnes en 5 ans



→ Des plateformes qui peuvent être utilisées en autonomie, ou accompagnées par un médiateur numérique, un intervenant social.

# 5. Inspirer et sensibiliser

## Les CAHIERS CONNEXIONS SOLIDAIRES: le premier média destiné aux 2000 décideurs de l'inclusion numérique

- Lancement d'un média web dédié aux professionnels du numérique et du social (services sociaux, collectivités, entreprises des NTIC...): [www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr](http://www.les-cahiers-connexions-solidaires.fr)
- Publication papier thématique :
  - Nov 2014 : *Introduction à l'Inclusion Numérique*
  - Juin 2015: *Numérique et Emploi des Jeunes*
  - Octobre 2015: *Le numérique et l'action sociale*

## Organisations d'évènements pour rassembler les acteurs du numérique et du social:

- *Novembre 2014: Premier Forum Connexions Solidaires, + de 400 professionnels réunis pour apprendre et débattre*
- *Juin 2015: Les Cahiers Connexions Solidaires LIVE! Au Ministère de l'Emploi, 100 professionnels de l'emploi et de l'insertion*



Clôture du Forum par Axelle Lemaire Et Ségolène Neuville

Retrouvez-nous sur :

[www.connexions-solidaires.fr](http://www.connexions-solidaires.fr)

<https://www.facebook.com/connectemmaus>

Twitter : @EmmausConnect