

2023 Bénévolat social Témoignages Emmaüs Connect

Nous tous prenons conscience de la richesse culturelle qui fait notre République, de la beauté qu'elle pourrait avoir si nous cessions d'avoir peur de ce fantasme de l'étranger ou du mauvais pauvre. Pensons à la grandeur qu'aurait notre nation si nous savions faire revivre cette valeur fondamentale : « Tous les hommes sont égaux en droits ». **Abbé Pierre**

Début 2023, Emmaüs Connect employait 130 salariés, et a fait appel à 1546 bénévoles en 2022.

Emmaüs Connect agit selon 3 modes d'actions :

1. Nous proposons aux personnes en situation de précarité des cartes prépayées téléphonie/internet à **tarif solidaire** dans le cadre de notre partenariat avec SFR. Nous vendons également des téléphones, smartphones, tablettes et ordinateurs à petit prix en fonction des stocks disponibles de matériel reconditionné via notre réseau de réemploi **LaCollecte.tech**.
2. Nos **parcours d'initiation** et **permanences connectées** permettent aux personnes en difficulté d'acquérir un bagage numérique minimum : prise en main d'un ordinateur, d'un smartphone, navigation sur internet ou utilisation d'une boîte mail... Nous proposons aussi aux structures qui le souhaitent des parcours ciblés de 32h pour accompagner leurs publics vers plus d'autonomie sur une **thématique particulière**.
3. A travers notre organisme de formation et notre réseau des Relais Numériques, **nous aidons les professionnels du secteur social** à répondre à la hausse considérable des besoins de leurs publics en situation de précarité. Depuis 2013, nous avons ainsi formé plus de 13 000 aidants du secteur social et accompagné 250 structures dans la mise en place de leurs propres actions d'inclusion numérique.

Le mode d'action recommandé pour un bénévole CGRET est le deuxième, mais vous lirez ci-dessous que Bernard fait aussi du reconditionnement d'ordinateurs.

Une permanence connectée (PermCo) dure 90mn. Le binôme bénéficiaire/bénévole se constitue à l'heure du rdv. Il y a autant de bénévoles que de bénéficiaires inscrits pour ce créneau horaire. Plusieurs PermCo ont lieu dans la même salle avec les PC de l'ESN reliés à Internet. Le bénéficiaire dit ce qu'il souhaite faire durant la séance. Toutes les demandes sont à la portée de quelqu'un qui a travaillé avec un PC dans sa vie professionnelle.

Un parcours requiert un engagement sur plusieurs séances collectives animées par deux bénévoles. Celles-ci s'étalent sur une semaine (parcours d'initiation) ou plusieurs semaines (parcours thématique) à raison d'une séance par semaine.

Les quatre premiers bénévoles CGRET témoignent ci-après :

Témoignage de Joelle Devay, animatrice régionale Nouvelle Aquitaine

J'ai pris contact avec Emmaüs Connect Bordeaux suite à une discussion avec Christian. Je souhaitais faire du bénévolat mais je ne voulais pas m'engager sur un planning strict et contraint comme l'imposent certaines organisations. Du coup Emmaüs Connect me correspond car il y a une réelle liberté de participation selon les disponibilités des bénévoles.

Je me suis donc portée volontaire sur le site, j'ai ensuite suivi une formation/information de 2H sur les principes de fondamentaux de Emmaüs Connect et ce qui est attendu des bénévoles. Cela peut se faire en visio, donc très simple.

Ensuite je me suis déplacée sur le site de Bordeaux et j'ai participé à une « permanence connectée » avec d'autres bénévoles : il s'agit d'aider des personnes en difficulté numérique sur divers sujets (se connecter à un site, faire une démarche, utiliser l'ordinateur etc....). C'est très convivial et très bienveillant. Si on sait, on aide la personne à faire, si on ne sait pas, on demande l'aide d'un autre bénévole qui peut aider.

J'apprécie l'expérience Emmaüs Connect car c'est très souple (on s'inscrit quand on est dispo sur une action qui nous convient via un planning en ligne, l'ambiance est chaleureuse, il n'est pas nécessaire d'être informaticien pour aider, il suffit de savoir utiliser un ordinateur).

Et chaque nouveau bénévole à un référent pour l'aider si besoin.

Témoignage de Dominique Chevrier, région AuRA Lyon

Mon parcours Emmaus Connect

J'ai rejoint Emmaüs Connect en octobre 2022. Après avoir réalisé mon parcours d'immersion (1 séance en point d'accueil et 1 permanence connectée) j'ai choisi de m'orienter sur les parcours collectifs.

Les parcours collectifs s'adressent à des bénévoles qui sont prêts à s'engager sur une durée de plusieurs semaines avec plusieurs séances par semaine. Cela demande donc de bien prendre la mesure de sa disponibilité, c'est le point le plus important.

Les parcours se font en binôme, ce qui permet à un bénévole débutant, ce qui était mon cas, d'intégrer sereinement le dispositif et de prendre en mains les outils et la méthodologie. Ils s'appuient sur la plateforme « les bons clics » qui contient toutes les ressources pédagogiques et le canevas à dérouler pour chaque séance.

Depuis mon engagement Emmaus Connect j'ai coanimé 3 parcours collectifs :

- Un parcours « Parentalité » sur 9 séances de 2h30 du 14/11/2022 aile 12/12/2022 qui se déroulait à la maison de l'enfance du 3è arrondissement de Lyon.
- Un 1er parcours « Numérique » pour personnes en précarité au FNDSA (foyer Notre Dame des sans-abris) « Le Bordeaux » sur 9 séances de 2h30 du 17/01/2023 au 10/03/2023
- Un 2nd parcours « Numérique » pour personnes en précarité au FNDSA « Effet Mère » qui a débuté le 28/04/2023, mais ce dernier a été suspendu après 3 séances du fait de trop nombreuses absences et retards.

Bilan de ces actions pour moi

Une difficulté rencontrée dans ces parcours est la présence majoritaire de personnes issues de l'immigration qui n'ont, bien souvent, pas une bonne maîtrise de la langue française. Elles sont aussi

souvent dans la retenue par crainte de se tromper et elles ont besoin d'être mises en confiance. Dans l'attitude du bénévole il est donc primordial d'être dans la bienveillance, l'acceptation de l'autre, le non jugement et de toujours rassurer.

Une autre difficulté et non la moindre c'est le manque de constance et de ponctualité. Il n'est pas toujours aisé de trouver les bons ressorts de motivation pour des publics dans la précarité, l'accès au numérique ne faisant pas nécessairement partie de leur priorité.

Pour ma part, j'ai trouvé les 2 premiers parcours collectifs très gratifiant avec une relation suivie des apprenants dont on voit la progression et au final la satisfaction. Ce type de parcours me convient aussi parce que cela met en place une routine et rythme mes semaines. Je vais essayer de maintenir ce rythme de 2 ou 3 parcours collectifs par an soit environ 45 à 70 heures de bénévolat.

Témoignage de Bernard Maison, région AuRA Grenoble

J'avais déjà rejoint Emmaüs Connect avant mon départ à ma retraite.

Un des aspects qui m'avait séduit dans cette organisation, est la grande flexibilité qui est proposée aux bénévoles.

Pas besoin de s'engager sur un planning régulier (assez incompatible avec le désir de pouvoir partir en voyage quand on veut).

Un planning partagé est disponible, avec la liste des interventions proposées, sur lequel on s'inscrit au cas par cas, selon nos préférences.

Quelles sont mes activités à Emmaüs Connect ?

- le reconditionnement d'ordinateurs
- des sessions de formation (navigation sur Internet, initiation à la sécurité ...)

Le reconditionnement d'ordinateurs.

Cela consiste à remettre en état des machines données par diverses entreprises.

Souvent, il s'agit juste d'une réinstallation au propre du système (avec l'installation d'un ensemble d'applications open source essentielles)

Parfois, quelques réparations basiques (changer le disque, la pile BIOS ...) sont nécessaires.

Pour les cas les plus graves, certains spécialistes sont capables de tout démonter jusqu'à trouver l'élément défectueux.

A noter que le centre de Grenoble est assez en pointe pour proposer de passer sous Linux des machines trop limitées pour être capables de survivre aux dernières versions de Windows...

J'ai énormément appris avec cette activité...

En plus du plaisir "écologique" que l'on ressent, en empêchant des machines de partir bêtement à la casse, on acquiert des compétences qui se révèlent utiles pour gérer son propre parc de PC familiaux.

Cela m'a permis de découvrir l'utilisation de Linux pour un PC personnel, et même de ressusciter un vieux PC avec Linux.

Les sessions de formation.

Emmaüs Connect organise des cursus d'initiation au numérique, soit pour ses propres bénéficiaires, soit pour le compte d'organismes sociaux (Pôle Emploi, Caf , Carsat ...)

Cela va des bases (utiliser le clavier et la souris, découvrir le bureau Windows) jusqu'à des sujets plus complexes (mail, bureautique, visio conférence, sécurité ...)

En standard, on se base sur des supports de formation fournis par le site LesBonsClics, mais rien n'empêche de les compléter avec des éléments issus de nos propres compétences.

Une fois qu'on a intégré le fait, que le public n'est pas composé d'ingénieurs en informatique, et que la langue française n'est pas toujours bien maîtrisée,

C'est une expérience intéressante qui se déroule dans une ambiance sympathique.

Témoignage de Christian Souchon, région AuRA Lyon

Ma formation et mes missions

J'ai participé à une réunion d'information puis j'ai fait mon « immersion » au sein de l'Espace Solidaire Numérique de Lyon en février 2022. J'ai suivi la formation en distanciel ABC Bénévole puis en présentiel la formation aux Permanences Connectées. Ces formations m'ont permis de dialoguer avec des bénévoles d'EC Lyon et d'autres régions (les cours en distanciel sont organisés par le niveau national pour tous les ESN).

Depuis mars 2022, j'ai fait de nombreuses PermCo et en mai je me suis inscrit à la formation « Rendez-Vous d'Inscription » en distanciel. En effet, je voyais arriver en PermCo une partie seulement des bénéficiaires et j'ai voulu en savoir plus.

Les bénéficiaires potentiels sont aiguillés vers l'ESN par toutes les structures associatives ou les services publics à l'emploi de la Métropole Lyonnaise.

Le bénévole en charge d'un créneau d'inscription de 3h (6 rdv max) fait l'aiguillage vers un des services proposés par L'ESN et inscrit le bénéficiaire si approprié.

Désormais, hors périodes de vacances, je fais deux PermCo et un Rendez-Vous d'Inscription par mois. Soit 6 heures d'engagement bénévole.

Un comité local a été mis en place par la responsable de l'ESN. Il réunit tous les deux mois des représentants des bénévoles. Il y a un titulaire et un suppléant par pôle de service. Je suis suppléant pour le pôle « bénévoles ». Cela me permet de rencontrer des bénévoles délivrant des services différents des miens (PermCo et RDV Inscription)

L'intérêt de ce bénévolat pour moi

Lors des RDV Inscription je rencontre des gens de tous âges, issus de l'immigration ou immigrés ou demandeurs d'asile, autant hommes que femmes. Tous n'ont pas ou peu de revenus, à l'exception de ceux orientés par les organismes de retraite (Malakoff-Mederic par exemple) et qui, indépendamment de leur niveau de revenus souffrent du manque d'inclusion numérique et veulent être autonomes pour

faire les démarches obligatoires sur internet (cela va d'une prise de rendez-vous à la Sécurité à la déclaration d'impôt en ligne).

Je ne rencontre que des profils de personnes que je n'ai jamais croisé dans ma vie professionnelle ou dans ma vie privée. Ils sont véritablement un échantillon représentatif de l'humanité.

Le fait de pouvoir choisir moi-même à l'avance les temps de présence à l'ESN est totalement compatible avec ma vie de retraité très occupé.