

Début 2025, Emmaüs Connect employait 149 salariés, et a fait appel à plus de 1400 bénévoles actifs.

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.
2. Nos **parcours d'initiation, ateliers thématiques** 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 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 16 000 aidants du secteur social et accompagné 500 structures dans la mise en place de leurs propres actions d'inclusion numérique.

Le mode d'action le plus souvent choisi par les bénévoles CGRET est le deuxième, un seul est actif dans le reconditionnement d'ordinateurs.

Une permanence connectée (PermCo) dure 90mn. Le binôme bénéficiaire/bénévole se constitue à l'heure du rdv. Il y a généralement deux bénéficiaires inscrits pour un bénévole pour ce créneau horaire. Plusieurs bénévoles, dont les compétences peuvent se compléter, sont présents 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 et qui utilise quotidiennement un smartphone.

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.

Un atelier thématique est une séance de formation sur un sujet donné (exemples : gérer mes fichiers sur un PC, protéger mes données personnelles...) et dure une demi-journée (3 heures).

Un parcours d'intégration permet aux futurs bénévoles de découvrir sur place et en réel les activités réalisées dans les Espaces de Solidarité Numériques d'Emmaüs Connect et de s'orienter vers la ou les activités qui leur correspondent le mieux.

Une fois intégrés, ils peuvent participer aux activités de leur choix avec une grande souplesse en ce qui concerne le calendrier.

Témoignages de bénévoles

Christian Souchon, région Auvergne-Rhône-Alpes, bénévole à l'ESN de Lyon

J'ai commencé en 2022 en faisant uniquement des PermCo puis j'ai suivi la formation « Rendez-Vous d'Inscription » puis je me suis formé à la vente de matériels à prix solidaires.

Désormais, hors périodes de vacances, je fais quatre PermCo (2 après-midi) et un Rendez-vous d'inscription/ Vente matériels (une après-midi de 3h) par mois. Soit 9 heures d'engagement bénévole.

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 Sécu à la déclaration d'impôt en ligne).

Je rencontre 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.

Philippe Gebarowski, région Île-de-France, bénévole à l'ESN de Paris

J'avais déjà entendu parler de la fracture numérique et de l'illectronisme avant ma retraite. Du fait notre activité professionnelle, on ne peut s'empêcher de penser que nous y avons une certaine part de responsabilité...

C'est en prenant connaissance avec CGRET que j'ai découvert cette possibilité de bénévolat. Un premier échange téléphonique avec Christian Souchon a confirmé mon intérêt pour cette forme d'investissement personnel.

Je me suis donc alors inscrit dans le parcours d'intégration auprès de l'ESN Paris Victoires, situé au centre de Paris, dans l'ancienne mairie du 2^{ème} arrondissement. Après avoir assisté à une « temps d'accueil » et une demi-journée d'immersion, les contacts avec les bénévoles présents et l'observation en direct des différentes activités possibles ont définitivement confirmé mon désir de m'y engager.

J'ai eu au cours de ma carrière professionnelle une activité de formateur occasionnel (je disais parfois que la formation était mon « violon d'Ingres professionnel ») et les permanences connectées et les ateliers découverte correspondent tout à fait à ce que j'aimais faire, aider et transmettre un savoir.

À ce jour je fais environ deux permanences connectées en moyenne par mois, j'interviens à l'occasion comme bénévole « support » au cours des ateliers découvertes, dans l'attente de pouvoir suivre une formation pour devenir officiellement formateur en titre dans ces ateliers découvertes.

L'effectif des bénévoles CGRET parisiens s'étant développé, en accord avec Christian j'organise à l'occasion un déjeuner entre nous, en quelque sorte l'équivalent des « repas de chantier » du temps où nous étions en activité professionnelle.

L'intérêt de ce bénévolat

Un premier point, c'est tout sauf monotone ! Une permanence connectée ne ressemble jamais à une autre, à chaque fois ce sont des personnalités différentes, des attentes, des problèmes différents. La même chose est valable pour les ateliers découverte.

Ensuite, on touche directement du doigt le fait que le monde ne se compose pas de geeks technophiles CSP+, après une vie à côtoyer essentiellement nos collègues de bureau dans un milieu social plutôt privilégié.

Nos bénéficiaires ont tous en commun de ne pas avoir eu, du fait de leur parcours de vie, l'occasion d'utiliser ordinateurs ou smartphones ou alors de manière extrêmement limitée. Alors que l'accès aux services publics, les démarches de tous ordre supposent l'utilisation d'Internet. Je rencontre deux types de profils principaux :

- des immigrants plutôt de fraîche date, aux parcours de vie compliqués,*
- des seniors, généralement à petits revenus, qui considèrent parfois le numérique comme une calamité (il faut savoir dans ce cas essayer de « dédramatiser » et de démystifier, afin de les réconcilier petit à petit avec ces appareils).*

C'est donc très enrichissant sur le plan humain. Et pas besoin d'être un architecte de niveau stratosphérique ou d'une certification Microsoft de haut niveau pour être à la hauteur, la pratique quotidienne du numérique suffit amplement. De surcroît nous sommes systématiquement plusieurs bénévoles par séance, dont les connaissances peuvent se compléter.

Enfin, ce bénévolat offre une très grande souplesse en ce qui concerne la gestion dates et heures de présence, et je n'ai aucun problème pour concilier ce bénévolat avec d'autres que j'exerce dans divers domaines.