



# Rapport d'activité 2023



**Chaque personne** a une histoire qui mérite d'être **reconnue, partagée, connectée au monde** et à ses opportunités. Pour faire du numérique une chance pour tous·tes, il faut d'abord être convaincu que chacun·e **peut être une chance pour la société**. C'est notre conviction première, au cœur de notre engagement et du mouvement Emmaüs, conviction que nous réaffirmerons avec force pour les dix années qui viennent.

*Extrait du livret *Imagine Emmaüs Connect*,  
édité suite à l'anniversaire des 10 ans de l'association*

Pour télécharger le [livret complet](#), c'est **par ici**



# L'édito

**Quelque chose nous dit que l'année 2023 marquera pour longtemps l'histoire de notre association. Pas seulement parce qu'elle nous a fait passer le cap des dix ans d'action, mais parce qu'elle a ouvert de nouveaux possibles.**

Nous avons initié une grande consultation pour façonner ensemble la trajectoire de l'association pour les années à venir. Plus de 700 salarié-e-s, bénévoles et personnes accompagnées ont imaginé le monde – numérique mais surtout solidaire – de demain.

Collectivement, nous avons dessiné les contours d'une société qui, grâce au numérique et au lien social, permet à chacun de s'émanciper, de choisir sa vie, d'être considéré, reconnu et représenté, sans discrimination et dans sa singularité. Une société où l'accès aux services essentiels est garanti pour toutes et tous et dans laquelle la sobriété numérique devient la norme. Une société dans laquelle le numérique est un moyen au service de l'humain et pas l'inverse !

A l'issue de cette démarche, nous nous sommes collectivement fixé 5 grands défis : développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées ; faire de la solidarité numérique une grande cause nationale ; porter une voix influente qui change la donne à la racine ; amplifier les capacités d'inclusion numérique des acteurs de la solidarité ; bâtir un numérique plus écologique.

Les projets lancés en 2023 sont nos premiers pas vers cette vision : pour la première fois, nous nous sommes adressés au grand public en appelant à la solidarité numérique via le coup de pouce du quotidien, le partage de connexion ou le don de matériel des particuliers. Nous avons développé des programmes adaptés aux Outre-mer en nous installant à Mayotte et accéléré l'accompagnement des personnes migrantes avec des parcours de 150h.

Via le lancement du Collectif Citoyenneté et Numérique, nous avons mis en lumière les problématiques d'exclusion associées à l'exercice d'une citoyenneté devenue de plus en plus numérique.

Nous sommes fier-e-s d'avoir pu contribuer à renforcer le paysage de l'inclusion numérique en mettant en capacité un réseau de plus de 500 structures sociales devenues Relais Numériques dans 79 départements.

La tâche reste immense mais nous sommes guidé-e-s par un nouveau cap. Pour les 10 ans à venir, nous réaffirmerons haut et fort notre raison d'être : permettre l'autonomie et l'épanouissement des personnes en situation de précarité, par le numérique et le lien social, via les chemins qu'ils auront décidés.

**Charlotte Bougenaux et Marie Cohen-Skalli,  
co-directrices**

**500 000**

c'est le nombre de personnes que nous voulons aider à sortir de la précarité grâce au numérique et au lien social.



## Sommaire

- 1.** Connaître Emmaüs Connect..... p.5
- 2.** L'année en infos clés..... p.16
- 3.** Nos projets pour accélérer l'inclusion numérique et sociale..... p.25
- 4.** Nos actions au coeur des territoires... p.31
- 5.** Mobilisation citoyenne..... p.42
- 6.** Ils agissent à nos côtés..... p.45
- 7.** Ambitions 2024..... p.51
- 8.** Bilan financier..... p.53
- 9.** Nous contacter..... p.55



# 1

## Connaître Emmaüs Connect

<b>1.1.</b> Notre mission.....	p.6
<b>1.2.</b> Nos modes d'action.....	p.7
<b>1.3.</b> Nos lieux d'action.....	p.11
<b>1.4.</b> Publics accompagnés.....	p.12
<b>1.5.</b> Témoignages.....	p.13
<b>1.6.</b> Gouvernance de l'association.....	p.14
<b>1.7.</b> L'équipe Emmaüs Connect.....	p.15



# Notre mission



**170 000+**

personnes aidées  
depuis la création de  
l'association en 2013



La dématérialisation s'accélère et transforme tous les services du quotidien : pour renouveler ses papiers d'identité, chercher un logement, accéder à ses droits sociaux, faire un virement bancaire, trouver un emploi... il faut être connecté. Le numérique n'est plus un choix mais une nécessité.

La transition numérique crée donc une société à plusieurs vitesses : vecteur de progrès et de pouvoir d'agir pour les 60% de Français qui maîtrisent ses codes, elle est devenue une source d'exclusion pour les personnes qui en sont écartées. Et contrairement aux apparences, le premier facteur d'éloignement du numérique n'est pas l'âge, mais la situation sociale. Il y a un lien direct entre précarité sociale et précarité numérique.

C'est pourquoi depuis 2013, Emmaüs Connect s'est donné pour mission d'accompagner les plus isolés, celles et ceux pour qui l'illectronisme est une double peine : jeunes en insertion, seniors précaires, migrants, personnes sans domicile, sans diplôme ou sans formation.

Heureusement, cette urgence sociale inédite fait naître aussi de nouvelles formes de solidarité : société civile, associations, acteurs sociaux, gouvernement, collectivités, entreprises, médias, chacun à son échelle a un rôle clé à jouer pour faire reculer l'exclusion numérique.

**En plus de ses actions de terrain, Emmaüs Connect agit auprès des institutions et des décideurs publics pour défendre une politique d'inclusion numérique et sociale ambitieuse autour de solutions concrètes : réemploi solidaire d'équipements, droit à la connexion, mobilisation citoyenne...**

# Nos modes d'action

Emmaüs Connect s'est donné pour mission d'**agir sur toutes les facettes de l'inclusion numérique, en aidant les publics et en formant des acteurs de la solidarité.**



**Outiller les publics  
en précarité**

page 8



**Accompagner les  
publics en précarité**

page 9



**Former les acteurs  
de la solidarité**

page 10



# Permettre aux publics en précarité d'accéder aux outils numériques

Nous proposons aux personnes en situation de précarité des cartes prépayées téléphonie et 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 solidaire **LaCollecte.tech**.



## Comptoir solidaire

Mise à disposition à prix solidaire de **moyens de connexion** (crédit mobile/internet, cartes SIM) et de **matériel de deuxième main** reconditionnés en France par des structures d'insertion (ordinateurs, smartphones, tablettes...) à travers nos filières locales LaCollecte.tech.

## Conseil & médiation

Rendez-vous individuel pour **conseiller une offre mobile/internet adaptée** à la situation du bénéficiaire ou trouver une solution à un différend avec un opérateur.





# Accompagner les publics en précarité vers des compétences numériques essentielles



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 une diversité de parcours, de 12h à 150h, ciblés en fonction des besoins et de l'objectif des personnes pour accompagner leurs publics vers plus d'autonomie sur une thématique particulière.

## Parcours d'initiation

En petit groupe et sur plusieurs séances, **apprentissage de compétences essentielles** (utiliser un clavier, créer une boîte mail, faire des recherches en ligne...).

## Permanences connectées

En tête-à-tête, nous répondons de manière confidentielle à **une problématique numérique** des personnes selon leurs besoins, aussi souvent que nécessaire.

## Parcours ciblés

Pour les structures qui en font la demande, les équipes Emmaüs Connect mettent en place des **parcours spécifiques** (emploi, santé...) en espace de solidarité numérique ou en dehors.



# Former les acteurs de la solidarité en partageant notre savoir-faire

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.

## Mise en capacité

Nos équipes accompagnent les structures sociales à se former et à s'outiller pour répondre aux enjeux de l'inclusion numérique :

- **ponctuellement, à travers notre catalogue de formation** des professionnels (organisme certifié QUALIOP1 au titre des actions de formation) ;
- **sur la durée, en rejoignant notre réseau des Relais Numériques**, pour construire un projet d'inclusion numérique ou pour proposer des offres d'accès à des équipements ou des moyens de connexion.

# Nos lieux d'action

Emmaüs Connect agit directement auprès des publics en difficulté sur **18 territoires** et accompagne plus de **500 Relais Numériques** dans toute la France.

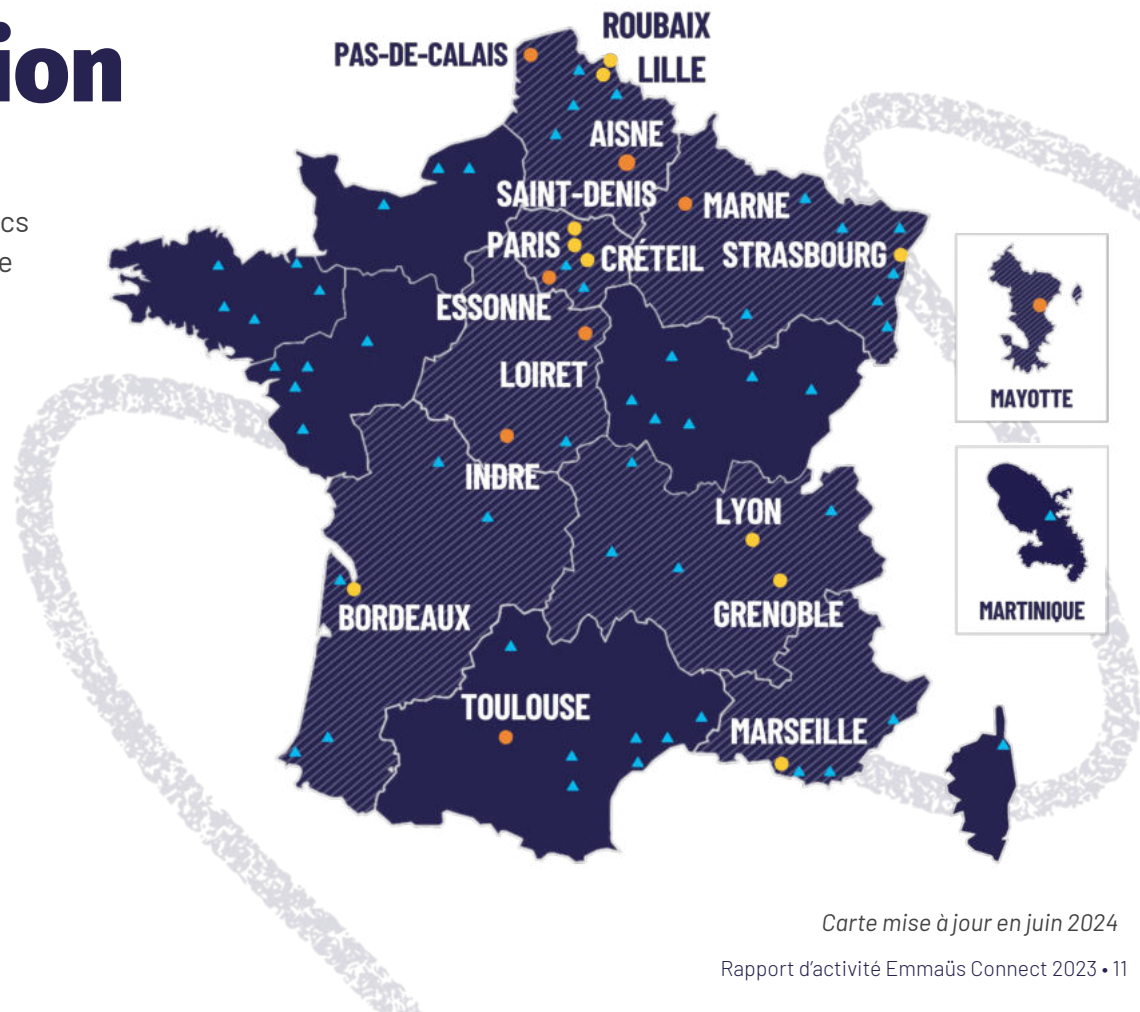
● Territoires d'action avec espace de solidarité

● Territoires d'actions itinérantes

▲ Relais Numériques\*

*Structures tierces accompagnées par Emmaüs Connect dans la mise en place de projets d'inclusion numérique.*

■ Filières régionales LaCollecte.tech



\*Liste non-exhaustive - [Cartographie complète ici](#)

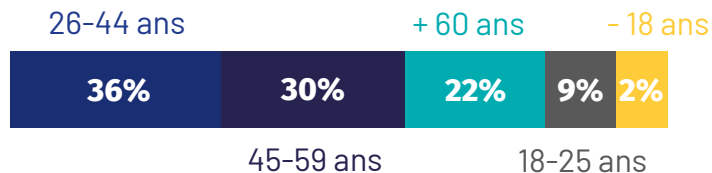
Carte mise à jour en juin 2024

# Publics accompagnés

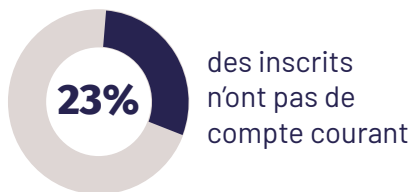
Depuis la création de l'association en 2013



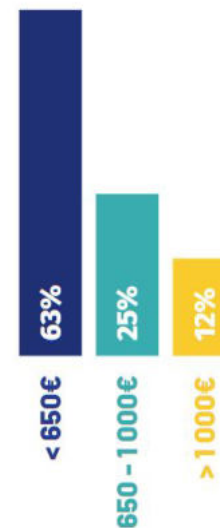
## Âge



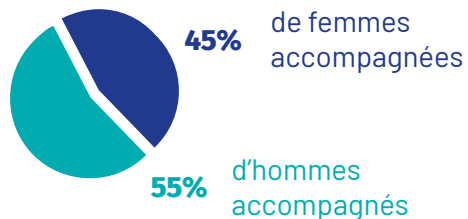
## Situation bancaire



## Ressources mensuelles



## Mixité



## Situation professionnelle





# Témoignages reçus

## Apprenante



« Je suis très contente d'avoir assisté au parcours parentalité et numérique.

Ça m'a permis d'apprendre des choses sur les temps d'écran, l'utilisation des écrans avec les enfants. Ce parcours m'a beaucoup aidé par rapport à mon rôle de parent. »

## Florian, bénévole



« Je retrouve exactement chez Emmaüs Connect ce que je faisais auparavant à une toute petite échelle avec mes proches : conseiller et accompagner des gens laissés de côté par la course au numérique, mais aussi prôner le réemploi des équipements numériques "vieux" mais toujours en état de marche !

La pollution et le gaspillage de l'industrie sont considérables et le numérique est loin d'être une exception, alors que les besoins en équipements sont de plus en plus nombreux. J'avais besoin de trouver une action qui soit cohérente avec mes convictions, c'est chose faite en aidant ici, chez Emmaüs Connect ! »

## Apprenant



J'ai beaucoup apprécié le parcours emploi sur le numérique. Avec une belle équipe agréable, cette formation est enrichissante et pratique.

Ca m'a permis de mieux comprendre et d'être plus efficace afin d'avoir une grande compréhension de l'utilisation de la technologie, rendre mon quotidien plus facile, d'avoir de nouvelles compétences et de me développer professionnellement.



# Gouvernance de l'association

## Au local

### Rendez-vous bénévoles

Les bénévoles et l'équipe locale permanente se réunissent pour échanger et s'informer sur les projets en cours.

### Comités locaux

Réunit les salariés et les bénévoles souhaitant participer au développement stratégique et opérationnel des actions sur le territoire.

## Pôles et Groupes bénévoles

Au local comme au national, les bénévoles se mobilisent sur des projets structurants (reconditionnement, mesure d'impact, événements...).

## Au national

### Conseil d'admin.

Composé de 7 membres bénévoles, il fixe les orientations stratégiques de l'association.

### Comité de direction

Composé des directrices et de responsables métiers et territoires (opérations, partenariats, formation, communication, finances, RH, régions), il décline la stratégie et assure chaque semaine le suivi des affaires courantes.

### Comité RH

Réunit les responsables de pôles, responsables régionaux·ales et directrices pour apporter une vision globale des enjeux et process RH et harmoniser les pratiques d'évaluation.



### Quels liens entre Emmaüs Connect et le mouvement Emmaüs ?

Emmaüs Connect est une association membre du mouvement Emmaüs. Comme les 300 autres groupes du mouvement, elle est engagée sur des valeurs communes mais conserve une pleine autonomie juridique et opérationnelle.



# L'équipe Emmaüs Connect



## Effectifs salariés



depuis la période COVID : +200%  
d'effectifs en CDI et CDD

## Profils salariés



de femmes et 39%  
d'hommes



Moyenne d'âge  
33 ans

1 617  
bénévoles

ont réalisé au moins une action  
au cours de l'année. Leur  
mobilisation est indispensable  
partout en France.

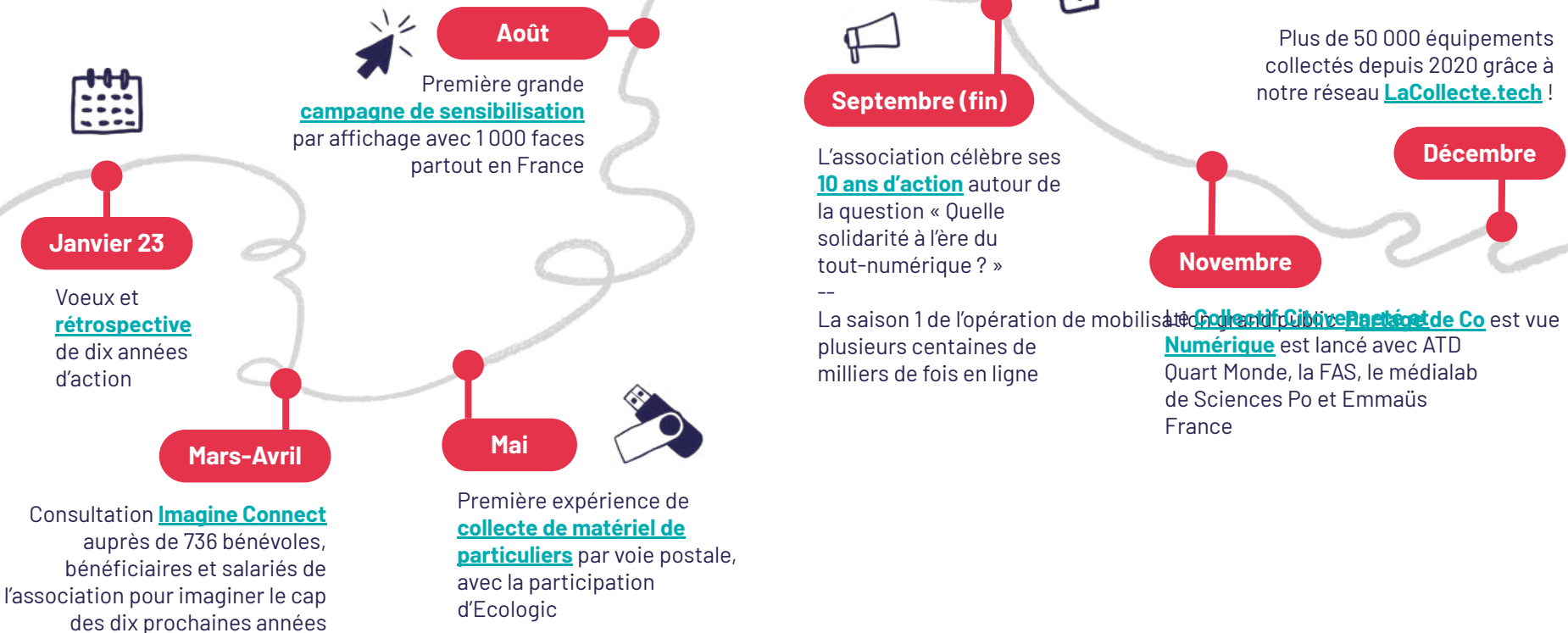
# 2

## L'année en infos clés

- 2.2.** Temps forts des projets..... p.17
- 2.3.** Indicateurs chiffrés 2023..... p.18
- 2.4.** Dix ans d'action..... p.19
- 2.5.** Notre première campagne pour une solidarité numérique citoyenne..... p.21
- 2.6.** Agir en commun(s) pour une citoyenneté vraiment inclusive..... p.22
- 2.7.** On a imprimé ChatGPT... ..... p.23
- 2.8.** Présence en ligne et médiatique..... p.24



# Temps forts des projets 2023



# Indicateurs chiffrés 2023



**176 652**

recharges mobile/internet  
et équipements fournis



**34 776**

bénéficiaires aidés  
dans nos espaces et notre  
réseau des Relais Numériques

**96 533**

heures d'accompagnement  
réalisées par Emmaüs Connect



## Personnes accompagnées depuis 2013

Publics en situation de précarité sociale et numérique ayant bénéficié de moyens de connexion et/ou d'équipement et/ou d'accompagnement sur les compétences essentielles.



**2 246**

aidants formés à  
l'inclusion numérique



**1 629**

structures sociales  
partenaires



Imagine  
CONNECT

736

répondants

195

bénéficiaires  
interrogés

7 358

contributions

## Dix ans d'action : célébrer et imaginer l'avenir

Pendant plusieurs mois, l'ensemble de l'association s'est mobilisée autour d'une démarche de co-construction intitulée Imagine Connect. Les résultats ont été révélés à l'occasion de notre rassemblement anniversaire au Ground Control, en septembre dernier, consacré aux enjeux de solidarité à l'ère du tout-numérique.

La démarche de co-construction Imagine Connect, initiée dès 2022, a permis de répondre à un besoin fort des bénévoles et salariés. Il y avait l'envie de mieux comprendre les attentes de nos publics dans une époque numérique qui évolue à toute vitesse, et de façonner collectivement le cap de l'association pour les dix prochaines années.

### Nos 5 défis pour aider 500 000 personnes à sortir de la précarité

Après plusieurs semaines d'analyse des contributions, ont émergé cinq grands chantiers prioritaires :

1. Développer le pouvoir d'agir des personnes accompagnées ;
2. Faire de la solidarité numérique une grande cause nationale ;
3. Porter une voix influente qui change la donne à la racine ;
4. Amplifier les capacités d'inclusion numérique des acteurs de la solidarité ;
5. Bâtir un numérique plus écologique.

Télécharger le livret Imagine Connect





QUAND ON LES A VUS ARRIVER  
CHEZ EMMAÛS, CES PETITS JEUNES  
QUI PARLAIENT DE TRUCS BIZARRES  
...

INTERNET  
...  
Téléphone  
...

ON VOYAIT  
PAS TROP LE LIEN  
AVEC CE QU'ON FAISAIT...

... ET PUIS EN FAIT  
ILS SE SONT ATTAQUÉS  
À UNE DES PLUS GRANDE MUTATION  
DE NOTRE SOCIÉTÉ!

ANNA  
LENTZNER

**Intervention d'Antoine Sueur,**  
Président d'Emmaüs France,  
aux 10 ans de l'association





# Notre première campagne pour une **solidarité numérique citoyenne**



**Avec la campagne Partage de Co (saison 1), lancée en septembre 2023, on a imaginé une nouvelle forme de solidarité numérique et sociale en mettant en lumière le rôle que chacun·e peut jouer dans la lutte contre l'exclusion numérique.**

En effet, on estime que 63% des Français aident ou ont déjà aidé des proches à utiliser des outils numériques (Source : Étude IPSOS pour Emmaüs Connect en 2021). Avec le symbole de Partage de Co et un site dédié, nous avons voulu apporter aux aidants du quotidien des astuces pédagogiques, de l'inspiration et un moyen de se mobiliser pour faire de ce combat une grande cause de solidarité nationale.

**En les invitant à porter le symbole Partage de Co, nous les invitons à montrer qu'ils sont prêt·e·s à donner un coup de main. Et à promouvoir ensemble une nouvelle forme de solidarité numérique et sociale.**

Avec la diffusion de spots vidéo, la publication d'un site et l'envoi de + de 700 stickers partout en France, ce sont plus de 280 000 personnes qui ont été sensibilisées à ce nouveau combat. Et on espère en mobiliser bien plus pour la prochaine édition de la campagne dans les mois qui viennent !

## COMPÉTENCES

Relais de tutos vidéo réalisés avec humour par des influenceurs pour aider facilement les personnes à débloquer leurs galères numériques les plus courantes.

## CONTACT

Mise à disposition d'une cartographie pour permettre d'orienter les personnes vers la structure la plus adaptée à leurs besoins d'accompagnement.

## CONNEXION

Changer le nom de son partage de connexion pour offrir un peu de data et faire savoir qu'on est prêt à donner un coup de main.

**EN SAVOIR PLUS**



# Agir en commun(s) pour une citoyenneté vraiment inclusive à l'ère du tout-numérique

Parce que le numérique bouleverse les pratiques d'engagement citoyen : la façon d'exprimer notre opinion, de nous informer sur l'état du monde ou de participer à la vie de la Cité avec un grand C, nous avons lancé le Collectif citoyenneté et numérique en novembre dernier.

Réunissant de grands acteurs de la solidarité et le médialab de Sciences Po, le Collectif a vocation à défendre **l'égal accès de chacun à l'exercice de l'expression citoyenne**, à l'heure de la dématérialisation totale des services publics et d'un nombre croissant de services numériques du quotidien.

La première action du Collectif a été de lancer la plateforme [citoyennete-et-numerique.org](https://citoyennete-et-numerique.org), permettant **d'outiller les acteurs de terrain** afin qu'ils déploient des actions d'accompagnement adaptées à ces nouveaux enjeux d'inclusion numérique. En 2024, il s'agira de produire des ressources en commun, de lancer un projet de recherche, une expérimentation de bêta-testing des services publics numériques ainsi que des actions de plaidoyer.



Collectif  
Citoyenneté  
& Numérique

## L'accès aux droits

menacé par le déploiement toujours plus rapide du numérique

## La participation citoyenne

et la relation aux institutions

## La reconnaissance des personnes

dans l'espace public et médiatique

En savoir plus



# On a imprimé ChatGPT !

**Parce que l'accélération technologique et l'omniprésence du smartphone faussent notre perception, nous avons voulu écrire noir sur blanc la réalité de la précarité sociale et numérique, qui échappe à beaucoup de Français très connectés.**

Sur une proposition gracieuse de l'agence Pasdepubmerci et JCDecaux, nous avons pu afficher, sur 1 000 faces pour plus d'un mois d'été dans toute la France, le message de sensibilisation de notre choix. Jamais l'association n'avait encore eu l'opportunité de toucher une audience si large. Notre concept part d'une question simple, « comment j'utilise la souris ? » que l'on entend tous les jours dans nos espaces de solidarité. En insistant sur le fait que si les bénévoles n'étaient pas là pour y répondre et guider nos publics, ce n'est pas ChatGPT qui pourrait le faire.

En plein mois d'août, c'était l'opportunité de faire connaître le combat pour l'inclusion numérique, encore méconnu, à travers une campagne de pure notoriété, dans une période de l'année peu propice aux appels à bénévolat ou aux dons de matériels.

✓ **1 000**  
affiches

✓ **135 000**  
impressions sur les  
réseaux sociaux



# Présence en ligne et médiatique 2023



**159**

mentions dans les médias  
nationaux et locaux



**2 295 000**

affichages de nos publications sur les réseaux

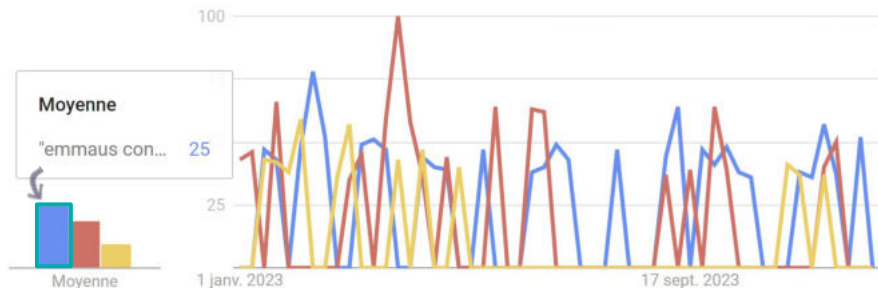
**54 000**

abonnés sur LinkedIn, Facebook, Instagram, X (ex-Twitter)

**250 000**

visiteurs sur les 5 sites web de l'association

## Recherches Google 2023



Pour la deuxième année consécutive, "emmaus connect" a été encore plus recherché sur Google que les termes *fracture numérique* ou *illectronisme*.

# 3

## Nos projets pour accélérer l'inclusion numérique et sociale

- 3.1.** Outiller et former les accompagnants.. p.26
- 3.2.** Accroître le réemploi solidaire de matériel des professionnels ..... p.27
- 3.3.** Initier la collecte auprès des particuliers..... p.28
- 3.3.** Un réseau des Relais Numériques nourri d'expertises..... p.29
- 3.4.** Lancement du programme Triptik..... p.30

# Outiller et former les accompagnants

Les chevilles ouvrières de l'inclusion numérique, ce sont toutes ces personnes, bénévoles et professionnel-le-s, qui accompagnent au quotidien toutes celles et ceux que le numérique a laissé sur le bord de la route. Depuis 2015, nous nous efforçons de soutenir ces héroïne-s du quotidien : en leur fournissant les outils et les clés de lecture pour accompagner vers l'autonomie.

+ de

**16 000**

accompagnant·e-s  
formé·e-s depuis 2015

En 2023, nous avons placé cette stratégie sous le signe du partenariat et des enjeux de mobilisation.

- Avec l'appui de nos territoires et de la Fondation Crédit Mutuel, nous avons développé de nombreuses **ressources pédagogiques à destination des seniors** : nos kits "Jeux révise" et "Bonnes pratiques" permettent l'ancrage des connaissances et de la confiance en soi.
- **Trois nouveaux programmes de formation** ont rejoint notre catalogue : comment mobiliser et motiver les publics accompagnés ; comment développer le bénévolat lié à l'inclusion numérique ; comment concevoir des ressources pédagogiques qui mènent efficacement vers l'autonomie.
- L'inclusion numérique **ailleurs en Europe** : grâce au dispositif **Erasmus+**, nous avons pu partager nos expériences et méthodes avec d'autres structures d'action sociale : la coopérative sociale Liberittuti en Italie, et Emmaüs Satu Mare en Roumanie.
- Nous avons co-porté les **dispositifs nationaux de formation** : formation des Conseillers numériques, Aidants Connect, référencement des formations dans le Grand Est - l'occasion d'agir en commun avec les Hubs pour un numérique inclusif (notamment Hub Est, Francil'IN et Assembleurs).





**+ de 290**

donateurs soutiennent  
LaCollecte.tech

**23 500**

équipements collectés en 2023  
auprès d'entreprises et de  
collectivités\*

\*Tous équipements confondus

**+ de 9 500**

équipements distribués à des  
personnes précaires en 2023  
soit + 90% depuis 2022

# Accroître le réemploi solidaire de matériel des **professionnels**

## LaCollecte.tech, 3 ans d'impacts

Nous avons mené une importante [étude d'impact](#) de nos actions LaCollecte.tech auprès de toutes les parties prenantes : les donateurs et leurs collaborateurs, les reconditionneurs partenaires, les publics aidés. Bilan :

- **74% des personnes équipées** déclarent être plus proches de leur famille et amis
- **83% des reconditionneurs** interrogés ont constaté des changements positifs sur leur performance
- **80% des donateurs** déclarent que LaCollecte.tech contribue à l'atteinte de leurs engagements en matière de RSE.

## 20 grandes distributions pour toucher plus de publics

De la jungle de Calais à l'ASE de Grenoble, Emmaüs Connect a déployé son programme de Grandes Distributions pour toucher un maximum de publics. Associations de terrains, mécènes et bénévoles se retrouvent lors d'opérations coup de poing. **En 2023, 2 700 personnes ont été équipées via ses grandes distributions** en s'appuyant sur les capacités d'identification et de réunion des acteurs sociaux locaux.



## Les communs : notre contribution pour essayer et soutenir les filières de réemploi solidaire

Alors que le gouvernement, dans sa [feuille de route numérique](#), vise à équiper 2 millions de ménages modestes d'ici 2027, LaCollecte.tech poursuit son combat pour le réemploi solidaire des équipements numériques. Parce que les enjeux sont immenses et parce qu'il y a urgence à agir, Emmaüs Connect est soutenu dès septembre 2023 par la Banque des Territoires pour mener un travail exploratoire quant à **la mise en commun d'une partie de son outillage au bénéfice des acteurs du réemploi solidaire.**

# Initier la collecte auprès des particuliers

## Plus de 80 millions d'équipements informatiques à aller chercher

Les équipements informatiques (téléphones, tablettes, ordinateurs) dormant dans les tiroirs des citoyens se comptent en dizaines de millions : on en compte plus de 50 millions uniquement pour les téléphones. Une infime partie de ces équipements est reconditionnée ou recyclée.

**C'est pourquoi Emmaüs Connect participe à la collecte et au réemploi des équipements numériques des citoyens, pour leur donner une seconde vie et permettre au plus grand nombre d'accéder au numérique.** Il s'agit aussi de réduire l'empreinte environnementale du numérique, tout en permettant un accès plus équitable aux équipements grâce à l'engagement citoyen et la solidarité.

En 2023, Emmaüs Connect a ainsi lancé une filière de collecte citoyenne expérimentale en Île-de-France, avec le test de différentes modes de don d'équipements numériques des particuliers :

- **collectes permanentes** en s'appuyant sur un réseau de structures (recycleries, ressourceries et structures du mouvement Emmaüs) permettant de collecter et de valoriser les équipements informatiques ;
- **collectes événementielles** avec des expérimentations de collecte de téléphones par voie postale, des temps de sensibilisation dans des lieux publics ou auprès des collaborateurs de nos entreprises partenaires.



**+ de 4 500**  
équipements collectés

**+2,3M**  
de vues de la vidéo Brut  
présentant la filière de  
reconditionnement citoyen

**4 ateliers**

ludiques créés afin de  
promouvoir le numérique  
responsable et solidaire

### Zoom sur la collecte par voie postale dans le 14ème arrondissement de Paris

En partenariat avec Ecologic et la Mairie de Paris, nous avons organisé une collecte de téléphones portables au sein du 14ème arrondissement parisien par l'envoi d'enveloppes préaffranchies aux habitants. Les ateliers de sensibilisation déployés simultanément ont permis la promotion de la culture du réemploi et la sensibilisation sur l'exclusion numérique afin de faciliter les dons.

# Un réseau nourri de nombreuses expertises



**500 expertises au service d'un projet commun : l'inclusion numérique, sociale et professionnelle de toutes et tous.**

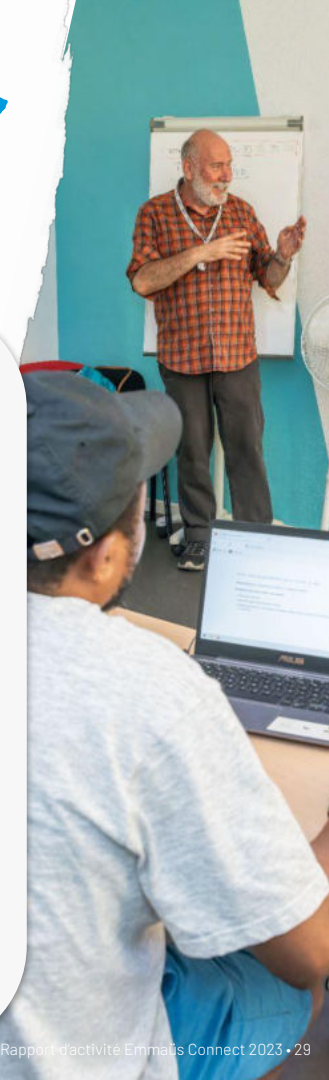
Les visages de l'exclusion numérique sont multiples : jeunes, moins diplômés, seniors, personnes en situation de handicap... Et les structures qui s'engagent auprès d'eux sont tout aussi variées : centre social, tiers-lieu rural, accueil de jour, structure d'insertion, CADA, centre d'aide alimentaire, ESAT... C'est la force du réseau Les Relais Numériques !

**Grâce à l'engagement de ces 500 structures Relais Numériques, 15 000 personnes ont été accompagnées à l'inclusion numérique en 2023 !**

Cette année, nous avons renforcé l'animation de ce réseau afin de valoriser et de capitaliser sur l'expérience de toutes ces structures. Au-delà de nos actions individuelles, c'est en mettant nos forces en commun que nous parviendrons à bâtir une société plus juste, où chacun et chacune a les clés de sa propre autonomie ! 450 personnes ont participé à des temps collectifs organisés par Emmaüs Connect : webinaire, atelier de partage de pratiques, formations, rencontre en présentiel, table ronde. Avec elles, nous avons construit une vingtaine de ressources pédagogiques et vidéos à destination de tous les Relais Numériques.

**En 2023, avec les Restos du Cœur, l'aide alimentaire comme porte d'entrée, la sortie de la précarité comme objectif.**

En plus de l'activité historique de distribution alimentaire, Les Restos s'engagent à faciliter l'insertion sociale et professionnelle des personnes accueillies. C'est dans cette volonté, qu'avec l'appui d'Emmaüs Connect, des accompagnements au numérique ont été mis en place dans 5 centres locaux pilotes par les bénévoles des Restos du Cœur. En parallèle, une équipe a également été formée et accompagnée avec pour mission de répliquer l'expérimentation dans tous les centres Restos du Cœur !





# Lancement du programme Triptik avec Emmaüs Solidarité

**Le programme Triptik, lancé en septembre 2023, vise à accélérer le pouvoir d'agir et l'insertion professionnelle des primo-arrivants d'Île-de-France.**

Né d'un partenariat entre Emmaüs Connect et Emmaüs Solidarité Compétences, ce programme, cofinancé par le FAMI, peut accueillir 40 participant·e·s, réparti·e·s sur 2 sites (Paris 12 et Paris 19). Chaque session dure **2 mois** et propose **150 h** d'accompagnement collectif.

Il articule :

- 75 h d'ateliers pour apprendre le **FLE** en vue d'acquérir un niveau A1
- 75h d'ateliers de **numérique** (smartphone, ordinateur) et d'accès aux droits (logement, CAF, santé...)
- de l'accompagnement individuel via de **l'insertion socio-professionnelle** effectué par une travailleuse sociale.

Un ordinateur portable est distribué gratuitement en fin de formation. Par ailleurs, nous avons mis en place une **solution de garde d'enfants** sur place qui permet à de jeunes mamans de suivre le programme.

Ce projet nous permet ainsi de tester de nouvelles pratiques : accompagnement sur le long terme, accompagnement social des publics... pour potentiellement les intégrer à plus grande échelle !

## Résultats & perspectives

**20 structures franciliennes** prescriptrices sur la première session

**12 participant·e·s** ont pu trouver une formation ou un emploi en sortie immédiate du programme

**4 sessions** programmées en 2024



**29**

personnes accompagnées à fin 2023



# 4

## Toutes nos actions au coeur des territoires

- 4.1.** Auvergne-Rhône-Alpes..... p.32
- 4.2.** Centre-Val de Loire..... p.33
- 4.3.** Grand Est..... p.34
- 4.4.** Hauts-de-France..... p.35
- 4.5.** Île-de-France..... p.36
- 4.6.** Nouvelle-Aquitaine..... p.38
- 4.7.** Occitanie..... p.39
- 4.8.** Océan Indien..... p.40
- 4.9.** Sud PACA..... p.41

# Auvergne-Rhône-Alpes

Les temps forts



**3 090**

personnes  
accueillies

**315**

bénévoles

**429**

structures  
partenaires

**979**

équipements  
distribués



## En AURA, des parcours employabilité et numérique intégrant pleinement l'outil Pix dans le parcours d'apprentissage.

**A Grenoble**, en lien avec le Pôle Emploi de l'Isère, Emmaüs Connect a construit et déployé des **parcours employabilité de 50 heures** dédiés à la montée en compétences numériques dans un contexte de recherche d'emploi et d'employabilité.

Au cours de ces parcours, les apprenant·e·s se voient remettre **gratuitement un ordinateur portable** et sont initiés à l'utilisation de l'**outil Pix**. 61 personnes ont suivi le dispositif en 2023.

Le développement de nos parcours dédiés à l'outil Pix est allé encore plus loin à Lyon avec **l'expérimentation de deux parcours de 90 heures** visant à la préparation du **passage de la certification Pix** pour des femmes en recherche d'emploi.

Au programme : une pédagogie innovante intégrée dans le réel autour des thématiques de la reconversion professionnelle, le pot de départ ou encore organiser un séjour, permettant de découvrir les outils numériques essentiels.

Grâce au financement de la fondation Renault et en lien avec l'association Forum Réfugiés, 15 apprenantes ont suivi ces nouveaux parcours d'accompagnements, dont **14 ont été certifiées** : expérimentation réussie !

**+ 18%**

De personnes accompagnées en 2023 dans la région, signe d'une hausse des besoins d'inclusion sociale et numérique





# Centre-Val de Loire

Les temps forts



4

départements  
d'intervention

118 180 kms

parcourus dans le cadre de  
l'itinérance en 2023

## Une première distribution massive d'équipements pour la filière régionale.

Grâce au partenariat noué avec le Conseil départemental d'Indre-et-Loire, Emmaüs Connect a distribué **140 ordinateurs** à des jeunes de l'Aide Sociale à l'Enfance confiés au CD 37. Première grande distribution pour cette jeune filière locale de collecte d'équipements, qui a permis de montrer à la collectivité mais aussi aux donateurs de matériel, les résultats concrets de ce travail collectif.

**A suivre : une action pluriannuelle, une convention avec la DSI du Département.**

4 588 accompagnements

1 180 personnes accompagnées



## Une stratégie autour de la parentalité et du champ du handicap qui dépasse les objectifs !

Grâce au financement obtenu dans le cadre du Pacte des Solidarités de la Préfecture Centre-Val de Loire, l'équipe du Loiret a construit un parcours dédié à l'accompagnement des enfants et de leurs parents sur cet enjeu lié aux écrans et plus globalement au numérique. L'équipe de l'Indre s'est focalisée sur une expérimentation auprès de deux partenaires oeuvrant dans le champ du handicap, trop souvent oublié de l'inclusion numérique, afin de rendre accessible à ces publics des ressources pouvant les aider dans la recherche d'autonomie.

L'engouement autour de ces thématiques a conforté l'expérimentation pour intégrer ces parcours à notre catalogue.



# Grand Est

Les temps forts



**2 519**

personnes  
accompagnées

**171**

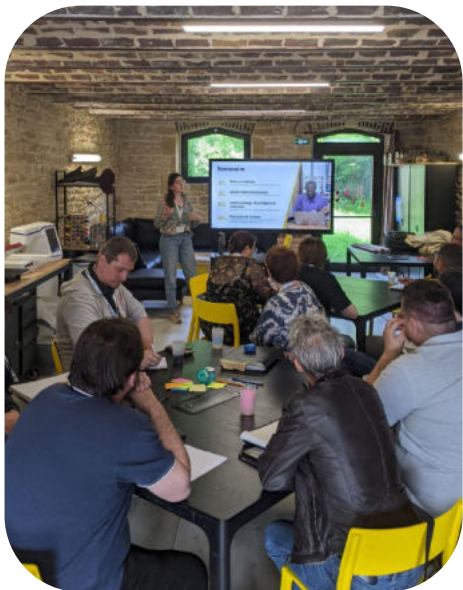
bénévoles  
impliqué-e-s

**451**

structures  
partenaires

**649**

équipements  
distribués



## En Grand Est, une diversité de Relais Numériques qui démultiplie notre impact dans la région.

Dans les **Ardennes** par exemple, le territoire a pu compter sur 14 Relais Numériques afin de soutenir les personnes les plus précaires sur la connexion, l'équipement et les compétences numériques essentielles.

Grâce à un partenariat inédit avec **HubEst**, (cofondé et coporté par Emmaüs Connect), ce sont 5 structures qui ont été accompagnées dans le développement d'un

projet d'inclusion numérique après avoir répondu à un appel à candidature. L'objectif ? Permettre à des structures sociales du territoire de développer des ateliers sur les compétences numériques essentielles à destination de leur public en situation de précarité numérique et sociale.

Cette année, **178 ordinateurs portables** ont été distribués dans des structures sociales devenues Relais Numériques équipement.

Dans le **Haut-Rhin**, grâce à un soutien de l'Agence Régionale de Santé, 10 structures sociales peuvent à présent proposer de la connexion à tarif solidaire à leur public.

Emmaüs Connect est active depuis plusieurs années dans l'écosystème

des **Hubs** territoriaux pour un Numérique Inclusif, avec une participation poussée notamment dans le Hub **Franci'IN** et **HubEst**





# Hauts-de-France

Les temps forts



**1 226**

personnes  
équipées

**8 000**

heures de  
bénévolat

**971**

personnes  
accompagnées

**7**

conseillers  
numériques  
itinérants



**En Hauts-de-France, la filière régionale LaCollecte.tech se structure et les territoires de la Métropole de Lille, de l'Aisne et du Pas-de-Calais développent leur capacité de déploiement auprès de l'action sociale.**

2023 a été une année de transition pour la filière locale LaCollecte.tech, après recommandation d'une étude de faisabilité sur les conditions de son changement d'échelle. Financé dans le cadre du fonds du Conseil Régional Rev 3, nous visons d'équiper 7 000 personnes par an à l'horizon 2025.

Cette année a donc été l'occasion de poser les bases de ce changement d'échelle à travers la mobilisation de **25 entreprises donatrices, 4 reconditionneurs locaux et 21 structures de distribution.**



**1 800**

équipements collectés par  
la filière LaCollecte.tech des  
Hauts-de-France

L'année a également permis d'officialiser la pérennisation de 2 jeunes territoires d'action pour l'association : **les département de l'Aisne et du Pas-de-Calais**. Issus de la réussite de l'expérimentation "Ruralité Connectée" menée entre 2021 et 2022, ils vont pouvoir **renforcer notre présence en zone rurale et développer nos capacités d'itinérance.**

Sur notre territoire historique de la métropole lilloise, nous avons continué à renforcer notre communauté bénévole **forte de 195 citoyens engagés** sur de nombreuses missions.

Par ailleurs, **nous avons accompagné 5 structures sociales, dont 4 CCAS, via l'offre Relais Numérique** grâce à un partenariat avec la Métropole Européenne de Lille.



# Île-de-France

Les temps forts



## À PARIS :

**11 670**

heures de bénévolat

**4 530**

personnes accueillies

**1 830**

personnes équipées

**5**

associations partenaires distribuant des équipements numériques



## À Paris, nos espaces au coeur de l'accueil des publics les plus fragiles.

L'année 2023 a vu se renforcer la place de nos lieux d'accueil parisiens dans le paysage solidaire du territoire. L'implication des bénévoles est renforcée via la création du Comité Paris, instance transversale à tous nos espaces de solidarité numérique. La signature du bail pour un nouveau lieu dans le 19ème arrondissement amorce une nouvelle dynamique sur le territoire parisien. Par ailleurs, de nombreux parcours à destination des publics seniors ont été déployés, en club pour les plus dynamiques ou à domicile pour les plus fragiles.

**685 ordinateurs portables & 858 tablettes** confiés par le Conseil départemental des Hauts-de Seine en 2023



## Dans le Val-de-Marne, un nouveau programme d'accompagnement vers l'insertion professionnelle.

Courant 2023, Emmaüs Connect a lancé un programme innovant d'accompagnement des demandeurs d'emploi et bénéficiaires du RSA sur le département, dans le but de renforcer leur employabilité.

Avec le soutien des Fonds de revitalisation de SFR, de France Travail et du Conseil départemental, 126 demandeurs d'emploi ont été accompagnés sur les compétences numériques essentielles à leur recherche d'emploi, dont 35% ont bénéficié du programme renforcé de 50h déployé depuis le mois de mai en lien étroit avec les agences France Travail présentes sur différentes communes du département.



Suite des temps forts

# Île-de-France



## En Seine-Saint-Denis, un accompagnement renforcé auprès des demandeurs d'emploi.

Grâce au financement de la direction territoriale de France Travail et les fonds de revitalisation SFR, Emmaüs Connect a animé 25 parcours d'accompagnement numérique de 30h auprès de 171 demandeurs d'emploi dont 65% de femmes dans 19 villes du département.

Au programme : compétences numériques de base, traitement de texte ou encore utilisation de la plateforme France Travail.

## En Essonne, la mise en place d'actions itinérantes pour les publics

Au vu de la géographie de l'Essonne et afin de s'adapter aux besoins des publics, nous déployons nos actions en itinérance en partenariat avec les structures du territoire : centres sociaux, épiceries solidaires, centres d'hébergement, etc.

En 2023, nous avons ainsi pu accompagner vers l'autonomie numérique 185 personnes (dont 118 femmes) comprenant des seniors, des réfugié·e·s, des parents, des jeunes en recherche d'emploi, ...

L'ensemble de ce projet a été permis grâce au soutien et aux cofinancements octroyés par nos partenaires locaux : DDETS, Xp Fibre, REACT-UE, PLIE Avenir Initiatives, Conseil départemental, les communautés de communes notamment.

**2 700**

personnes accompagnées en Seine-St-Denis

**750**

personnes équipées en Seine-St-Denis

**360**

partenaires de l'action sociale mobilisés sur le Val-de-Marne

**405**

personnes équipées sur le Val-de-Marne



L'EPT de Plaine Commune et Emmaüs Connect préfigurent en 2023 la **future filière solidaire locale de réemploi.**





# Nouvelle-Aquitaine

Les temps forts



**x3**

la superficie  
du lieu  
d'accueil

**+33%**

d'inscriptions

**140**

bénévoles  
impliqués

**+50%**

d'heures de  
bénévolat  
effectuées

## A Bordeaux : un nouveau lieu d'accueil pour les publics précaires et de nouvelles solutions pour un numérique inclusif, solidaire et responsable.

Une nouvelle étape franchie à Bordeaux !  
Après 5 années passées au nord de la ville,  
les équipes s'installent cours de la Marne à  
quelques minutes de la Gare Saint-Jean.

**Cet emplacement vient consolider  
l'implantation de l'association au cœur de la  
métropole pour apporter de nouvelles  
réponses de proximité à la fracture  
numérique et sociale.**

Ce lieu se veut encore plus ouvert pour  
rassembler les énergies d'autres  
associations, plus grand (trois fois plus de  
place qu'auparavant !) et plus accessible  
pour davantage d'impact auprès des publics  
isolés. Il proposera de nouvelles solutions  
construites avec l'écosystème local pour un  
numérique inclusif, solidaire et responsable :  
ordinateurs en accès libre, nouveaux  
parcours de montée en compétences,  
permanence pour d'autres acteurs  
associatifs, événementiels, mise à  
disposition d'espaces, expositions, accueil d'  
étudiants et de professionnels, atelier de  
reconditionnement citoyen, sensibilisation  
au numérique responsable et promotion de  
l'usage de matériel reconditionné.

## Cyberharcèlement

L'équipe bordelaise a développé puis  
déployé des ateliers de sensibilisation  
inédits pour informer 250 collégiens  
sur le cyberharcèlement et les bons  
réflexes à adopter.



# Occitanie

Les temps forts



**35**

permanences  
animées

**27**

bénévoles  
actif·ves sur  
l'année

## À Toulouse, un partenariat fort et récurrent noué avec la structure d'animation sociale et solidaire des quartiers ouest toulousains.

Suite au premier contact avec la structure en 2022, le collectif de bénévoles s'est peu à peu intégré dans la programmation hebdomadaire, en venant compléter les permanences animées en semaine. Ces accompagnements sont principalement des permanences connectées, pour permettre aux usagers d'accéder à leurs droits.

**Sur l'année, le collectif bénévole a ainsi accompagné plus de 80 participant·e·s.**

## 2e vie d'ordis

Grâce à un atelier de reconditionnement bénévole, 30 ordinateurs ont été reconditionnés et proposés à des Toulousain·e·s dans le besoin.



Afin de mieux répartir la charge au sein de cette équipe, la fin d'année marque le début d'une récurrence dans le recrutement des bénévoles : désormais, des temps conviviaux seront organisés chaque mois, permettant aux nouveaux bénévoles de découvrir l'association, mais aussi de créer du lien entre les bénévoles déjà actifs.

2023 est aussi le début de la collecte solidaire d'équipements à Toulouse. Grâce aux bénévoles, plusieurs équipements sont collectés, puis reconditionnés, et enfin distribués à des associations locales accompagnant des publics en précarité.



# Océan Indien

Les temps forts



**+2**

territoires  
d'action

**920**

personnes à  
accompagner

**15**

Relais  
Numériques à  
embarquer

## À Mayotte et La Réunion, l'association se déploie avec de nouvelles équipes et de nouveaux locaux.

Grâce au soutien de l'INJEP, nous ouvrons nos deux premiers territoires ultramarins avec l'installation d'une équipe permanente de quatre personnes à Mayotte !

L'objectif est double :

1. Accompagner 920 personnes en situation de précarité numérique sur le territoire mahorais ;
2. Accompagner l'écosystème associatif à Mayotte et à La Réunion en embarquant de nouveaux Relais Numériques.

Depuis septembre 2023, ce sont près de 250 personnes qui ont été accompagnées, 5 associations mahoraises qui ont démarré l'accompagnement des Relais Numériques,

et 10 associations à La Réunion qui sont embarquées dans l'aventure Relais Numériques.

Ces nouveaux territoires d'action sont l'opportunité pour Emmaüs Connect de faire évoluer ses pratiques et d'en développer de nouvelles, pour être en capacité de répondre aux enjeux si particuliers des territoires ultramarins.

## Recharges dédiées

Un travail d'adaptation des offres solidaires de téléphonie et de connexion est en cours avec SFR La Réunion.



# Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

Les temps forts



**2 104**

personnes  
accompagnées

**295**

structures  
partenaires

**4 466h**

de bénévolat

**532**

équipements  
distribués



## À Marseille, Emmaüs Connect accompagne les habitants de QPV.

2023 marque la fin du projet Pôles Numériques à Marseille. Un programme de trois ans soutenu par la Préfecture des Bouches-du-Rhône pour accompagner les habitants de QPV sur l'acquisition de compétences numériques de bases. Résultat : en intervenant dans plus de 50 structures sociales du territoire (centres sociaux, chantier d'insertion, etc.), notre équipe a accompagné plus de 1000 personnes sur le numérique dans leur insertion socio-professionnelle.

**2000 heures**

d'animation par nos équipes dans  
le cadre de Pôles Numériques



## Des fonds de revitalisation SFR pour l'inclusion vers l'emploi.

Grâce aux fonds de revitalisation de SFR, nous avons accompagné **286 demandeurs d'emploi** via des parcours de 32h pour faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

Ce projet prévu pour 3 ans s'est terminé en 2023 pour sa première phase. Le partenariat a été reconduit pour une durée de 3 ans afin d'accompagner 300 personnes supplémentaires sur des parcours renforcés de 50h vers l'acquisition de compétences numériques avancées.

Objectif : leur permettre de construire leur projet professionnel, faire une recherche d'emploi ou encore répondre à une offre d'emploi en ligne.



## Mobilisation citoyenne

- 5.1.** Des bénévoles de plus en plus investi·e·s dans la vie associative..... p.43
- 5.2.** Le bénévolat, coeur battant de nos 10 ans..... p.44

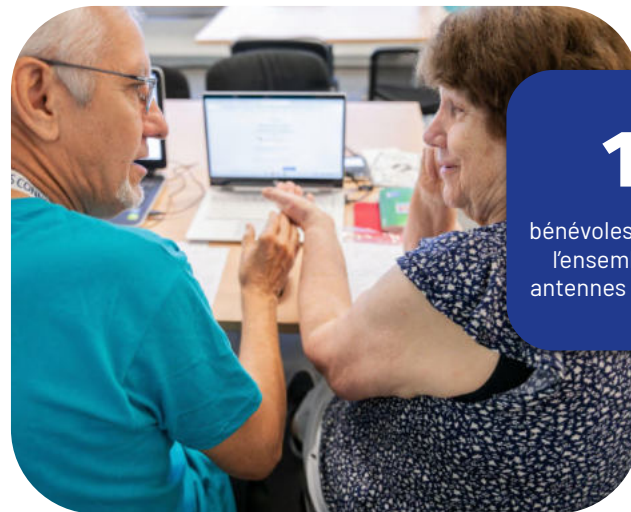
# Des bénévoles de plus en plus investi·e·s dans la vie associative

2023 aura une nouvelle fois été une année sous le signe de l'engagement des bénévoles. Le nombre d'heures de bénévolat au global, atteignant **plus de 54 000 heures sur l'année**, est un cap historique.

En plus des nombreuses actions auprès des personnes accompagnées qui s'intensifient, nous observons que notre communauté bénévole s'engage de plus en plus dans la vie de l'association, via l'animation de temps collectifs, la programmation des actions ou encore l'amélioration continue de nos procédures internes. **Ces missions de co-construction ont représenté 22% de l'ensemble des heures de bénévolat et ont impliqué environ 400 bénévoles, soit un quart du réseau.**

## Le comptoir solidaire, nouvelle mission phare à impact direct pour nos publics

404 bénévoles (c'est inédit !) se sont relayé·e·s pour tenir le comptoir solidaire dans nos espaces de solidarité numérique. Vente de recharges, prise de rendez-vous et orientation, cette mission centrale ne désemplit pas et attire de nouvelles volontés d'engagement chaque année.



# 1 617

bénévoles se sont engagé·e·s sur l'ensemble de l'année, toutes antennes et actions confondues.

## 196 bénévoles « itinérant·e·s »



De plus en plus de bénévoles agissent aussi en dehors des espaces de solidarité numérique Emmaüs Connect : chez des partenaires de l'action sociale, ils assurent des accompagnements sur des territoires peu dotés en médiateurs numériques.



# Le bénévolat, coeur battant de nos 10 ans

L'organisation des 10 ans d'Emmaüs Connect au Ground Control n'aurait pu se faire sans l'aide précieuse de nos bénévoles.

De la conception d'animations pour rythmer la journée (atelier stress numérique, atelier collecte citoyenne, démos reconditionnement...), à toute la logistique en amont et pendant l'événement, ils et elles nous ont permis de façonner un temps fort à notre image. Impossible donc de revenir sur cette journée sans leur rendre un hommage mérité !



## 50 bénévoles

se sont impliqués dans la préparation et l'animation de cette journée



## 6 nouvelles animations

pensées par les bénévoles à cette occasion





# 6

## Ils agissent à nos côtés

- 6.1.** Des partenaires engagés..... p.46
- 6.2.** SFR x Emmaüs Connect..... p.47
- 6.3.** Ils soutiennent Emmaüs Connect..... p.48
- 6.4.** Ils soutiennent LaCollecte.tech..... p.49
- 6.5.** Ils soutiennent Les Relais Numériques.. p.50

# Des partenaires engagés pour des impacts très concrets

**2023 aura été une année exceptionnelle en terme d'engagements partenariaux pour imaginer et déployer des actions innovantes.**

D'abord, lorsque les équipes Emmaüs Connect, à l'occasion de nos 10 ans, ont réuni plusieurs centaines de partenaires publics et privés de tous horizons pour échanger autour de la solidarité et de l'inclusion numérique. Cet évènement a illustré les histoires importantes qui se nouent entre l'association et les partenaires, histoires qui vont souvent bien au-delà d'un soutien ponctuel (échange d'expertise, rencontre avec les collaborateurs, soutien pluriannuel, etc.)

Ensuite et surtout, parce que nous avons pu mener des projets innovants aux impacts très concrets comme la **formation de professionnels à l'étranger, le lancement de Relais Numériques à Mayotte, la valorisation des aidants informels via Partage de Co, le soutien à l'employabilité des femmes, les permanences à domiciles pour les seniors, les distributions aux jeunes issus de l'aide sociale à l'enfance...** Autant de projets qui n'auraient jamais vu le jour sans le soutien de l'Etat, des collectivités et de partenaires privés tels que Malakoff Humanis, Renault, Ecologic et [beaucoup d'autres](#).

**Parce que l'inclusion numérique est l'affaire de tous, Emmaüs Connect remercie une nouvelle fois ses partenaires qui ont permis d'accompagner en 2023 plus de 34 000 nouvelles personnes sur les territoires de métropole et d'outre-mer.**

**6,8 M€**

de soutien au niveau national

**+60**

partenaires au niveau national

**3**

projets inédits lancés



# SFR x Emmaüs Connect

**SFR, partenaire historique d'Emmaüs Connect depuis sa création en 2013, a été une fois de plus un soutien essentiel de nos actions cette année.**

En 2023, 176 652 recharges SFR ont été distribuées par Emmaüs Connect à celles et ceux qui en ont le plus besoin. L'opérateur téléphonique fournit des recharges de crédit mobile et internet à l'association. Celles-ci sont proposées à tarif solidaire, 40% moins cher que les recharges à bas prix disponibles sur le marché, aux personnes accompagnées par Emmaüs Connect.

**« Chaque année, SFR nous fournit des milliers de recharges, ce qui nous permet d'aider 16 000 personnes à bénéficier de tarifs jusqu'à quatre fois inférieurs à ceux des cartes low-cost disponibles sur le marché, tout en profitant d'un réseau de qualité supérieure. »**

*Victor Estienney, Responsable national des Opérations*

En plus d'un appui sur la connexion, SFR a fait don de plus de 6 000 équipements numériques (ordinateurs portables, smartphones, ...) à Emmaüs Connect pour alimenter sa filière de réemploi solidaire, LaCollecte.tech. Des équipements essentiels pour poursuivre l'accompagnement sur le numérique à domicile des personnes accompagnées et effectuer leurs démarches en toute autonomie.



**176 652**

**Recharges mobile et internet fournies en 2023  
par SFR pour connecter celles et ceux qui en  
ont le plus besoin**

# Ils soutiennent Emmaüs Connect

Retrouvez tous nos partenaires locaux sur les [pages web de nos antennes](#).



# Ils soutiennent **LaCollecte.tech**





# Ils soutiennent **Les Relais Numériques**



AG2R LA MONDIALE



INSTITUT NATIONAL DE LA JEUNESSE  
ET DE L'ÉDUCATION POPULAIRE



LES RESTAURANTS  
DU CŒUR  
LES RELAIS DU CŒUR



MÉTROPOLE  
EUROPÉENNE DE LILLE

HubEst



MINISTÈRE  
DES SOLIDARITÉS  
ET DE LA SANTÉ

Liberté  
Égalité  
Fraternité



Gironde  
LE DÉPARTEMENT



FONDATION Up



malakoff  
humanis

SANTÉ • PRÉVOYANCE • RETRAITE • ÉPARGNE



Région  
île de France



FONDS MAIF POUR  
L'ÉDUCATION



Agence Régionale de Santé  
Grand Est



ManpowerGroup  
Fondation



Back  
Market



hub  
FRANCIL'IN

TISSONS LES LIENS VERS LE NUMÉRIQUE



Aix  
MARSEILLE  
PROVENCE

MÉTROPOLE



PRÉFET  
DE L'ESSONNE

Liberté  
Égalité  
Fraternité



VILLE DE  
PARIS



Fondation  
Tasmagne



DÉPARTEMENT  
BOUCHES  
DU RHÔNE



labelemmaüs  
e-shop militant



Essonne  
TERRE D'AVENIR



Solidatech



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE  
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR  
DIRECTION GÉNÉRALE  
DES ÉTRANGERS EN FRANCE





## Ambitions 2024

**7.1.** Zoom sur de nouvelles ambitions..... p.52



# Zoom sur de nouvelles ambitions

## Des Relais au Bénin

La solidarité ne connaît pas de frontières chez Emmaüs, c'est bien connu !

Après avoir travaillé avec ses nombreux pairs en Italie et en Roumanie pour former aux enjeux de l'inclusion numérique les professionnels de l'action sociale, nous travaillerons au Bénin avec des structures locales pour :

**- les former, les outiller et leur permettre de devenir des Relais Numériques** agissant en autonomie pour l'inclusion numérique de leurs publics ;

**- accompagner plus de 3 000 personnes** victimes d'exclusion numérique dont les femmes, les jeunes et les habitants des zones rurales.

## Enquête handicap

L'inclusion numérique ne peut pas être à deux vitesses selon qu'elle concerne les valides ou les personnes en situation de handicap. Armés de cette conviction, Emmaüs Connect et la Croix-Rouge française travaillent depuis 2023 sur les freins et leviers spécifiques pour l'inclusion des personnes rencontrant des troubles cognitifs ou intellectuels.

Grâce au soutien de l'Agefiph et de l'ANCT, nous sommes allés recueillir de nombreux témoignages : d'abord des personnes elles-mêmes concernées, mais aussi de leurs accompagnant-e-s.

**En 2024, nous pourrons ainsi porter leurs voix, et proposer des solutions** à expérimenter sur le terrain pour répondre à ces enjeux spécifiques.

## Communs Numériques La Collecte.tech

Lauréat de l'Appel à Communs de l'ADEME, notre projet de [Collectifs pour des Territoires Numériques Résilients et Solidaires](#) vise à créer une communauté apprenante en capacité de documenter et partager ses expertises dans la mise en place de filières de réemploi de matériel informatique, solidaires et locales de manière à les voir essaimer.

L'enjeu est de **démultiplier les capacités de chaque acteur pour être en mesure d'atteindre un des objectifs fixé dans la feuille de route "France Numérique Ensemble" : équiper 2 millions de ménages modestes** avec des ordinateurs reconditionnés.

# 8

## Bilan financier

**8.1.** Données financières..... p.54

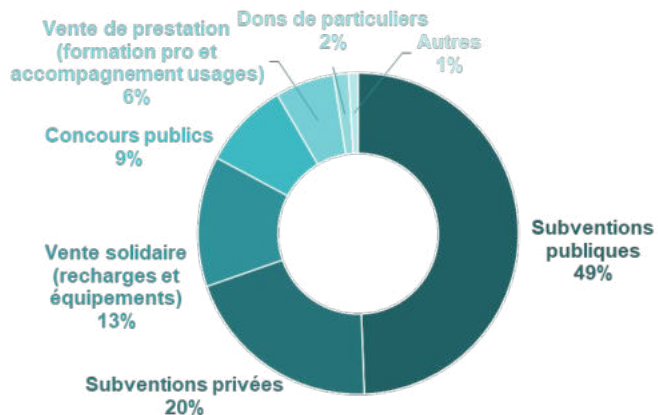
# Bilan financier

Les ressources de l'association sont en croissance de 10% par rapport à 2022. Elles sont essentiellement constituées de subventions et concours publics (notamment avec le dispositif CNFS). Le volume de Chiffre d'Affaires est en hausse de 26%, poussé en particulier par la croissance de la vente d'équipements numériques reconditionnés, la vente de recharges prépayées étant pour sa part stable. N'apparaissent pas ici les contributions volontaires en nature (bénévolat, mécénat de compétences et dons en nature) estimés pour 2023 à 1 811 k€.

L'exercice se solde par un résultat de 80 214€ contre 204 395€ en 2022. Il est à noter en particulier la hausse des frais de personnel de 15% (+0,7M€) avec un effectif moyen qui passe de 108 à 121 salariés entre 2022 et 2023. On remarque également en volume une hausse des frais de reconditionnement (x2) qui marque la croissance du projet LaCollecte.tech.

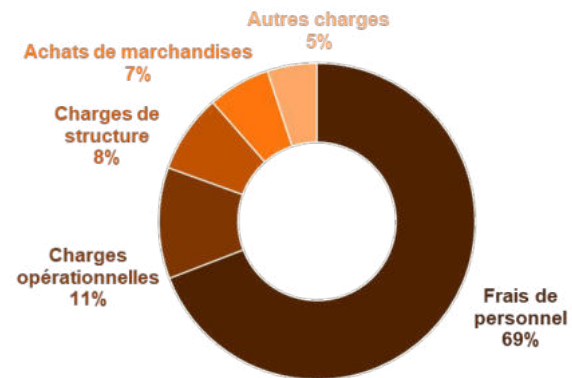
## RESSOURCES 2023\*

8 677 k €



## DÉPENSES 2023\*

8 597 k €



\* Hors Fonds dédiés

# Nous contacter

## Auvergne-Rhône-Alpes

### Lyon

lyon@emmaus-connect.org  
1, rue de l'Égalité - 69008 Lyon

### Grenoble

grenoble@emmaus-connect.org  
7, allée du Jardin Hoche - 38000 Grenoble

## Centre-Val de Loire

### Loiret

loiret@emmaus-connect.org

### Indre

indre@emmaus-connect.org

## Grand Est

### Strasbourg

strasbourg@emmaus-connect.org  
33, rue Kageneck - 67000 Strasbourg

### Marne

marne@emmaus-connect.org  
9, rue Eugène Wiet, 51100 Reims - La Maison de la Vie Associative

## Hauts-de-France

### Lille

lille@emmaus-connect.org  
83, rue de l'Abbé Aerts - 59000 Lille

### Roubaix

roubaix@emmaus-connect.org  
10, rue Mail de Lannoy - 59100 Roubaix

### Pas-de-Calais

pasdecalais@emmaus-connect.org

### Aisne

aisne@emmaus-connect.org

## Île-de-France

### Paris

paris@emmaus-connect.org

- 8, rue de la Banque - 75002 Paris
- 6, rue du Tage - 75013 Paris
- 115, boulevard Macdonald - 75019 Paris

### Créteil

creteil@emmaus-connect.org  
1, place de l'Abbaye - 94000 Créteil

### Essonne

essonne@emmaus-connect.org

### Seine-Saint-Denis

saintdenis@emmaus-connect.org  
47, rue Jean-Jaurès - 93200 Saint-Denis

## Nouvelle-Aquitaine

### Bordeaux

bordeaux@emmaus-connect.org  
205, cours de la Marne - 33800 Bordeaux

## Occitanie

### Toulouse

toulouse@emmaus-connect.org

## Sud Provence-Alpes-Côte d'Azur

### Marseille

marseille@emmaus-connect.org  
• 10, boulevard National - 13001 Marseille  
• 41, rue Jobin - 13003 Marseille

## Océan Indien

### Mayotte

mayotte@emmaus-connect.org

## Les Relais Numériques

lesrelaisnumeriques@emmaus-connect.org

## LaCollecte.tech

lacolletetech@emmaus-connect.org



**EMMAÛS  
CONNECT**

**la  
collecte  
tech** 

**LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES**  
avec Emmaüs Connect

**PARTAGE  
DE**  **COMPÉTENCES  
CONNECTÉES**



Collectif  
**Citoyenneté  
& Numérique**