



Emmaüs Connect

tous acteurs de
l'inclusion numérique



01

Qui sommes nous?



Depuis 10 ans , Emmaüs Connect lutte pour faire du numérique une chance pour tous !

Emmaüs Connect propose une offre unique – de bout en bout – permettant de répondre à l'ensemble des besoins des personnes accompagnées



Donner accès à de l'équipement et à de la connexion
à prix solidaires



Accompagner sur les compétences numériques de base :
ateliers d'initiation et permanences connectées



Former les aidants
pour les aider à agir directement auprès de leurs publics

Emmaüs Connect | Équiper, Connecter, Accompagner



18 territoires d'action, 13 lieux d'accueil

pour proposer moyens de connexion, équipement à prix solidaire et accompagnement gratuit sur des compétences essentielles.

100 000 bénéficiaires, 4 500 partenaires



Un organisme de formation pour les acteurs sociaux et aidants numériques.

10 000 professionnels formés



Un réseau de collecte et de distribution d'équipement numérique de bout en bout.

LaCollecte.tech



02

Nos actions
au quotidien en
point d'accueil



Notre offre de service

Du **conseil** sur les offres numériques



De la **vente solidaire** de matériel et de recharges (téléphonie et internet)

De la **médiation** avec les opérateurs téléphoniques



Des **formations** aux nouveaux usages sur PC et smartphones



Nos offres solidaires

SFR



Recharges Mobile / Prepaid phone cards

Internationale

🕒 Valable 30 jours



et plus

5€

Appels vers 203 pays dans le monde

Internationale éco

🕒 Valable 14 jours



et plus

2,5€



Mobile + Internet / Calls in France + Internet

5 Go d'Internet

Appels et SMS illimités en France

🕒 Valable 30 jours



4€



Internet

8 Go d'Internet

🕒 Valable 30 jours



2€

6€
mixés

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



1€



10€



50€



110€



25€

Le conseil et la médiation

- ▶ Des rendez-vous **de 45 minutes à une heure et demi.**
- ▶ De l'appel au service client jusqu'au montage d'un dossier de réclamation
- ▶ Comprendre ses factures, modifier son abonnement, souscrire une nouvelle offre, résilier, etc...



L'accompagnement aux usages numériques

Objectif : transmettre les compétences numériques de base et donner envie aux bénéficiaires de continuer leur formation

SAS d'entrée

Entrée



Intermédiaire – 10 h
Découverte d'internet et du mail

Entrée



Avancé – 8 h
Pour aller plus loin

Entrée



Débutant – 8 h
Premiers pas sur l'ordinateur

1h

Découvrir mon ordinateur

1 h30

Comment utiliser la souris ?

2 h

Comment utiliser
le clavier ?

1 h30

Comment me repérer sur le bureau
Windows ?

2 h

Pratique et évaluation



2 h

Comment faire une recherche sur
internet ?

2 h

Comment naviguer sur Internet

2h

Séance « création de sa boîte e-mail »
Comment envoyer un mail ?

1h30

Comment organiser
mes dossiers, mes fichiers ?

30'

Comment envoyer une
pièce jointe ?

2 h

Pratique et évaluation



1h30

Comment mettre en page un texte ?

30'

Comment utiliser sa clé USB ?

2h

Comment remplir un
formulaire en ligne ?

2h

Découvrir les enjeux
de la sécurité en ligne

2 h

Pratique et évaluation



Exemples de parcours / modules spécifiques complémentaires

Emploi

- Comment s'actualiser sur Pôle Emploi.fr ?
- Comment utiliser les services de Pôle Emploi ? (Recherche d'emploi et CV)



Seniors

- Comment se créer un compte (Carsat ou AR)
- Réaliser un bilan prévention
- S'inscrire à un atelier
- Bien vieillir : voyager / jouer / rencontrer / bien manger / sortir- se cultiver
- Comment communiquer avec ses proches



Accès aux Droits

Modules existants, à sélectionner en fonction des besoins de vos publics :

- Comment naviguer sur le site de la CAF
- La téléprocédure RSA
- découvrir FranceConnect
- les Impôts en ligne
- découvrir Ameli.fr



Services essentiels

Modules existants, à sélectionner en fonction des besoins de vos publics :

Mobilité
Banque en ligne
Santé
Energie





La permanence connectée

- ▶ Un **accompagnement individualisé avec un membre de notre équipe** (permanente & bénévoles) pour répondre à toutes les questions de nos bénéficiaires.
- ▶ Séance **d'1h30**, du mardi au samedi et sur inscription.
Pendant le confinement : à distance selon possibilité ou en point d'accueil sur besoins précis et urgents

03

Formations professionnelles



Les formations à la carte

Les formations professionnelles pour les intervenants sociaux et les aidants numériques (contact : formation@emmaus-connect.org)

Financement
éligible OPCO
et CPF



Appréhender l'impact du numérique dans son quotidien :

Vulgariser le « sujet du digital » et faire découvrir aux professionnels les opportunités qu'il peut leur ouvrir.

*½ journée
Distanciel ou Présentiel*



Comprendre et diagnostiquer la précarité numérique

1/ Contours des enjeux de l'inclusion numérique : publics, freins à l'utilisation du numérique, conséquences

2/ S'approprier des méthodes et outils de diagnostic numérique concrets, afin d'adapter sa posture d'accompagnement.

*1 journée
Distanciel ou
Présentiel*



Animer des ateliers collectifs

1/ Initiation aux théories fondamentales de l'apprentissage

2/ Mise en pratique sur l'un des thèmes de votre choix parmi les suivants:

- **Les bases du numérique** (équipement, internet, mail...)
- **Les e-démarches** (Pôle emploi, CAF...)
- **La recherche d'emploi des jeunes** (E-réputation, CV, rédaction de mail...)
- **L'e-parentalité** (inscrire ses enfants à l'école, trouver une crèche...)

1 journée
Présentiel



Accompagner la précarité numérique à distance

Comment détecter à distance et adapter sa posture d'aidant ?
Comment accompagner concrètement à distance ?

1 journée
Distanciel ou
Présentiel



Sécurité sur internet : se repérer pour sensibiliser

1/ Comprendre et identifier les enjeux liés à la sécurité sur internet
2/ S'approprier le cadre juridique de la protection des données
3/ Quels outils et habitudes utiliser dans mes pratiques quotidiennes ?

½ journée
Présentiel

04

Vers un
essaimage de
nos solutions en
Ile de France



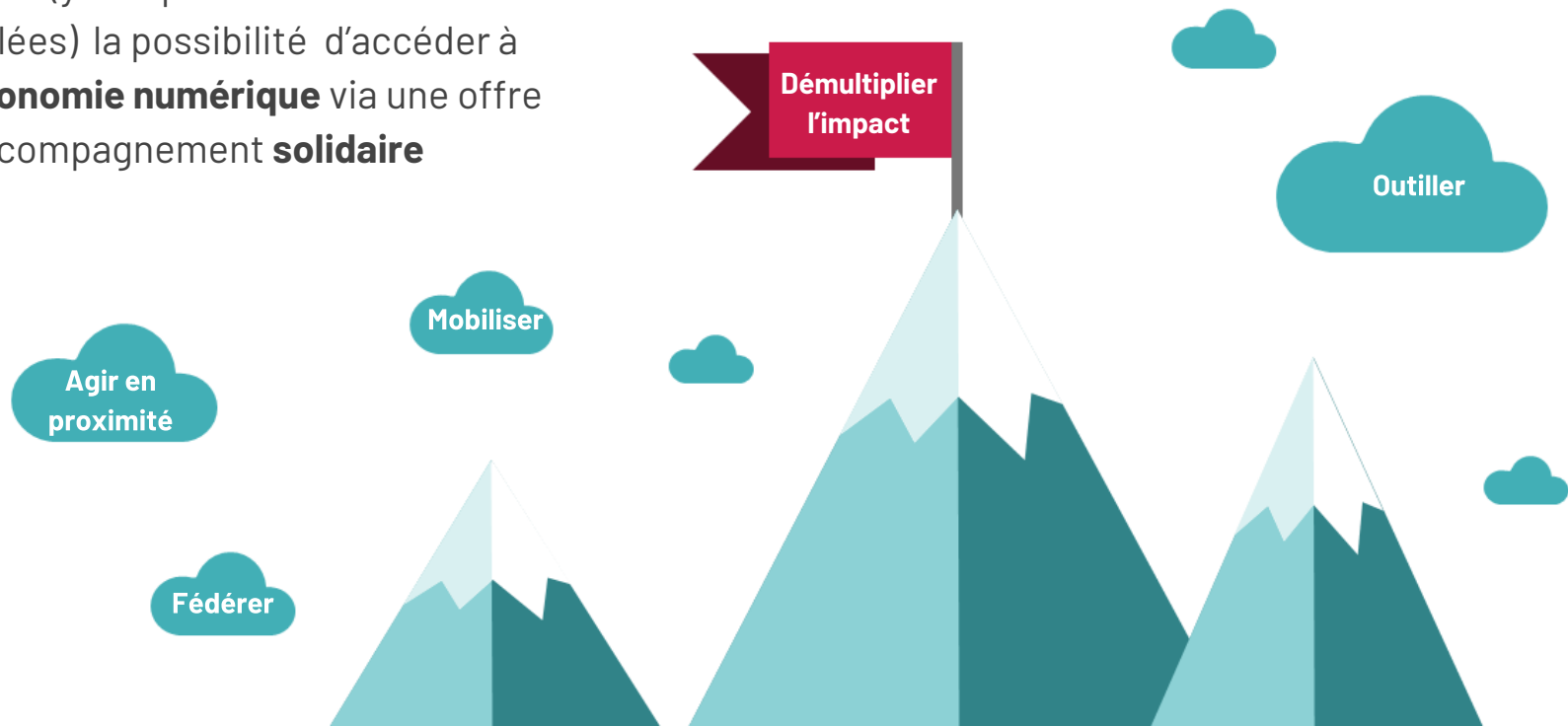


LES RELAIS NUMÉRIQUES

une initiative Emmaüs Connect

Notre ambition

Offrir à toute personne en situation de **précarité sociale** et **numérique** en **France** (y compris dans les zones reculées) la possibilité d'accéder à **l'autonomie numérique** via une offre d'accompagnement **solidaire**



A travers trois modalités d'actions, nous vous transmettons notre savoir-faire et un appui opérationnel



Connecter

Mettez à disposition des recharges prépayées à tarif solidaire, grâce à un site web simple d'utilisation



Equiper

Mettez à disposition des équipements reconditionnés (dans la limite des stocks disponibles d'Emmaüs Connect)



Accompagner sur les compétences numériques

Mettez en oeuvre un projet de développement des compétences numériques grâce à l'accompagnement personnalisé d'un.e coach Emmaüs Connect

Un socle commun d'accompagnement par Emmaüs Connect :

- Un.e référent.e régional.e présent.e pour vous conseiller tout au long du projet
- De la formation professionnelle adaptée à vos besoins
- Des outils et des ressources pédagogiques

Zoom sur l'Espace Recharges

Des recharges prépayées à tarif solidaire pour connecter vos publics à bas coûts

Recharges/sim

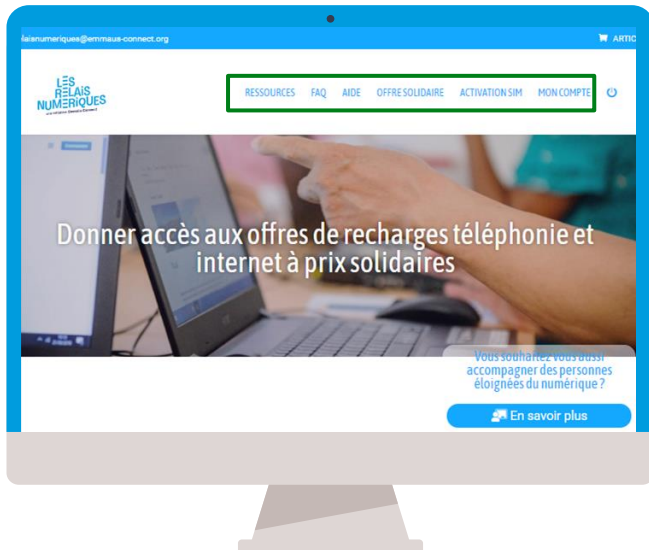
Commander des cartes sim solidaires et en 4 clics obtenez le numéro de recharge à 10 chiffres à fournir au bénéficiaire

Activation sim

Activer les cartes sim de vos bénéficiaires

Mon compte

Consulter toutes vos opérations et accéder à votre historique



Ressources

Un espace de support de formation et de conseils à l'offre solidaire pour vos bénéficiaires

FAQ

Répondre à vos questions et celles de vos bénéficiaires

Aide

Demander de l'assistance



Connecter vos publics



Equiper vos publics



Accompagner sur les
compétences numériques de
vos publics

Proposition d'Emmaüs Connect

Emmaüs Connect, grâce au projet **LaCollecte.tech**, propose du **matériel à tarif solidaire** à des publics en situation de précarité qui ne peuvent pas s'acheter du matériel par ailleurs, trop cher pour eux.

Avantages pour vos bénéficiaires :

- + Des **prix très inférieurs** à ceux du marché
- + **Différentes catégories** de matériel pour allier les besoins avec les ressources de la personne
- + Un **accompagnement complet** avec une aide à la prise en main du matériel
- + Un **SAV de 6 mois** dans les cas où le matériel serait déficient

Avantages pour votre structure :

- **Une autonomisation de vos équipes sur la vente** grâce à une formation rapide (3h)
- **Du matériel à disposition régulièrement** (en stock limité)
- **Un suivi** grâce à un référent Emmaüs Connect



Connecter vos publics



Equiper vos publics



Accompagner sur les
compétences numériques de
vos publics

Focus : Les tarifs des équipements solidaires



Ordinateurs portables

**Prix d'achat
(à EC)**

Catégorie A : 135 €
Catégorie B : 99 €
Catégorie C : 63 €

**Prix de revente
maximum (aux
bénéficiaires)**

Catégorie A : 150 €
Catégorie B : 110 €
Catégorie C : 70 €



Tablettes

Catégorie A : 90 €
Catégorie B : 68 €
Catégorie C : 36 €

Catégorie A : 100 €
Catégorie B : 75 €
Catégorie C : 40 €



Smartphones

Catégorie A : 90 €
Catégorie B : 63 €
Catégorie C : 36 €

Catégorie A : 100 €
Catégorie B : 70 €
Catégorie C : 40 €

Les RNum peuvent vendre le
matériel avec une marge allant
jusqu'à 10% (couvrir les frais
éventuels liés au projet :
matériel, RH, etc.)



Connecter vos publics



Equiper vos publics



Accompagner sur les
compétences numériques de
vos publics

Focus : Des formations pour rendre vos équipes autonomes sur l'inclusion numérique



Des formats courts : **3h maximum**



Pour des **référénts dédiés** au sein de la structure, dans la limite de 3 participants



En **classe virtuelle**



Des **modules** que le coach Emmaüs Connect vous proposera en fonction de vos besoins et des actions que souhaitez mettre en oeuvre :

- *Identifier le besoin en connexion et accompagner vers une offre adaptée*
- *Identifier le besoin en équipement et accompagner vers une offre adaptée*
- *Diagnostiquer la précarité numérique*
- *Les fondamentaux de la pédagogie (= prérequis pour compétences numériques de base)*
- *Former aux compétences numériques de base en séance collective / ou individuelle*
- *Mobiliser ses ressources humaines sur l'inclusion numérique*
- *Financer des actions d'inclusion numérique*

} à venir

05

Focus sur l'inclusion numérique des publics migrants



L'appel à projet de la Délégation interministérielle à l'accueil et à l'intégration des réfugiés

- ❖ Appel à projet lancé en 2020
- ❖ Pour financer des actions de lutte contre la fracture numérique des bénéficiaires de la protection internationale :
 - Dotation en équipement
 - Connexion
 - Prise en main des outils numériques
- ❖ 11 lauréats, dont Emmaüs Connect



Un projet : 3 actions phares

1

Connecter et équiper les réfugiés des CPH

- ❑ Connecter **1000 réfugiés** en **recharges data** de 12 Go (1 recharge par réfugié et par mois, pendant 3 mois)
- ❑ Equiper **250 réfugiés** en **appareils numériques**(ordinateurs, smartphones, tablettes)



2

Accompagner et former les travailleurs sociaux des CPH

- ❑ Animation de formations en distanciel pour former jusqu'à **150 travailleurs sociaux** sur **différentes thématiques** liées à l'inclusion numérique (diagnostiquer la précarité numérique, mettre en place des ateliers sur les compétences numériques de base...)



3

Concevoir et expérimenter un parcours de formation d'inclusion numérique pour les réfugiés

- ❑ Un parcours de formation adapté aux **besoins et spécificités des publics réfugiés** (allophones, illettrés/analphabètes), **expérimenté auprès de CPH pilotes**
- ❑ Parcours **mis en ligne sur le site LesBonsClics**



Phase exploratoire (avril – juin 2021)

Plusieurs sources d'information



Livres, articles et études diverses

- Principe du droit d'asile et du droit des étrangers – Formation RESOME
- Enquête flash – DIAIR
- La vie numérique des réfugiés – UNHCR
- Etude longitudinale sur l'intégration des primo-arrivants
- Etc.



Entretiens avec diverses structures/acteurs

- Structures en charge des publics migrants (L'union des étudiants exilés, CRF, CADA, SPADA, Emmaüs solidarité...)
- Structures en charge des compétences linguistiques (Ecole Thot, L'île aux langues, UniR, ANLCI, CDRIML...)
- Travailleurs sociaux (CPH, SPADA)



Entretiens avec des migrants

- Des demandeurs d'asile
- Des personnes bénéficiaires de la protection internationale – BPI (statut réfugié ou protection subsidiaire)

Convictions – Publics migrants

Un parcours smartphone/Tablette

- Outil facile d'accès et facile d'utilisation
- Outil de prédilection des réfugiés

Mixer compétences numériques et linguistiques

- 2 entrées par niveaux de compétence numérique (intermédiaire / avancé)
- Ouvert aux publics qui ont un faible niveau de français (A1-A2) + mobilisation systématique d'un accompagnant supplémentaire
- Focus sur les notions de base en français (avec parfois, des séances dédiées)

Favoriser la compréhension des codes sociaux et culturels

- Toujours expliquer la raison d'être de la démarche et ses impacts

Méthodologie simplifiée

- Des consignes écrites et audio, toujours accompagnées d'images / symboles / vidéo
- Le texte est simplifié et est le plus court possible
- Traduction des supports pédagogiques remis aux apprenants (anglais / arabe / Pachto)

Un parcours thématique

- L'accent est mis sur les thématiques indispensables (urgence sociale)
- Un séquençage par thématique qui favorise la motivation et l'engagement des apprenants (utiliser internet sur son mobile, utiliser une boîte mail, prendre soin de sa santé...)

Parcours de formation – Publics migrants

Diagnostic numérique et linguistique

Intermédiaire



✓ Naviguer sur internet

Séance 1 : C'est quoi Internet / Aller sur internet (2h30)

Séance 2 : Comment chercher une information / Comment choisir un résultat (2h15)

Séance 3 : Naviguer sur un site internet (1h30)



✓ Utiliser les applications mobiles

Séance 1 : Introduction / Choisir et télécharger une application (3h15)

Séance 2 : Régler les paramètres d'une application / Utiliser les appli pour apprendre et traduire le français (2h00)

Appli Hour (1h)



✓ Utiliser WhatsApp sur Android

Se déplacer avec Internet



✓ La boîte mail et les fichiers

Utiliser une boîte mail:

Séance 1 : C'est quoi un mail / Choisir et créer une boîte mail (2h30)

Séance 2 : Lire et envoyer un mail (2h)

Voir et gérer ses fichiers:

1 séance : C'est quoi un fichier / Gérer ses fichiers / C'est quoi la taille d'un fichier (4h)

Ouvrir et envoyer une PJ par mail :

1 séance : c'est quoi 1 PJ / Ouvrir une PJ / Envoyer 1 PJ (3h)

Avancé

Réaliser des démarches en ligne

1

Remplir des formulaires en ligne

Créer un mot de passe sécurisé

Scanner des documents personnels (Camscanner, Clearscanner)

2

Comprendre le fonctionnement des administrations

CAF : télécharger une attestation de paiement / déclaration trimestrielle de ressources

Public : DA et BPI

Public : DA et BPI

Public : DA et BPI

Public : BPI

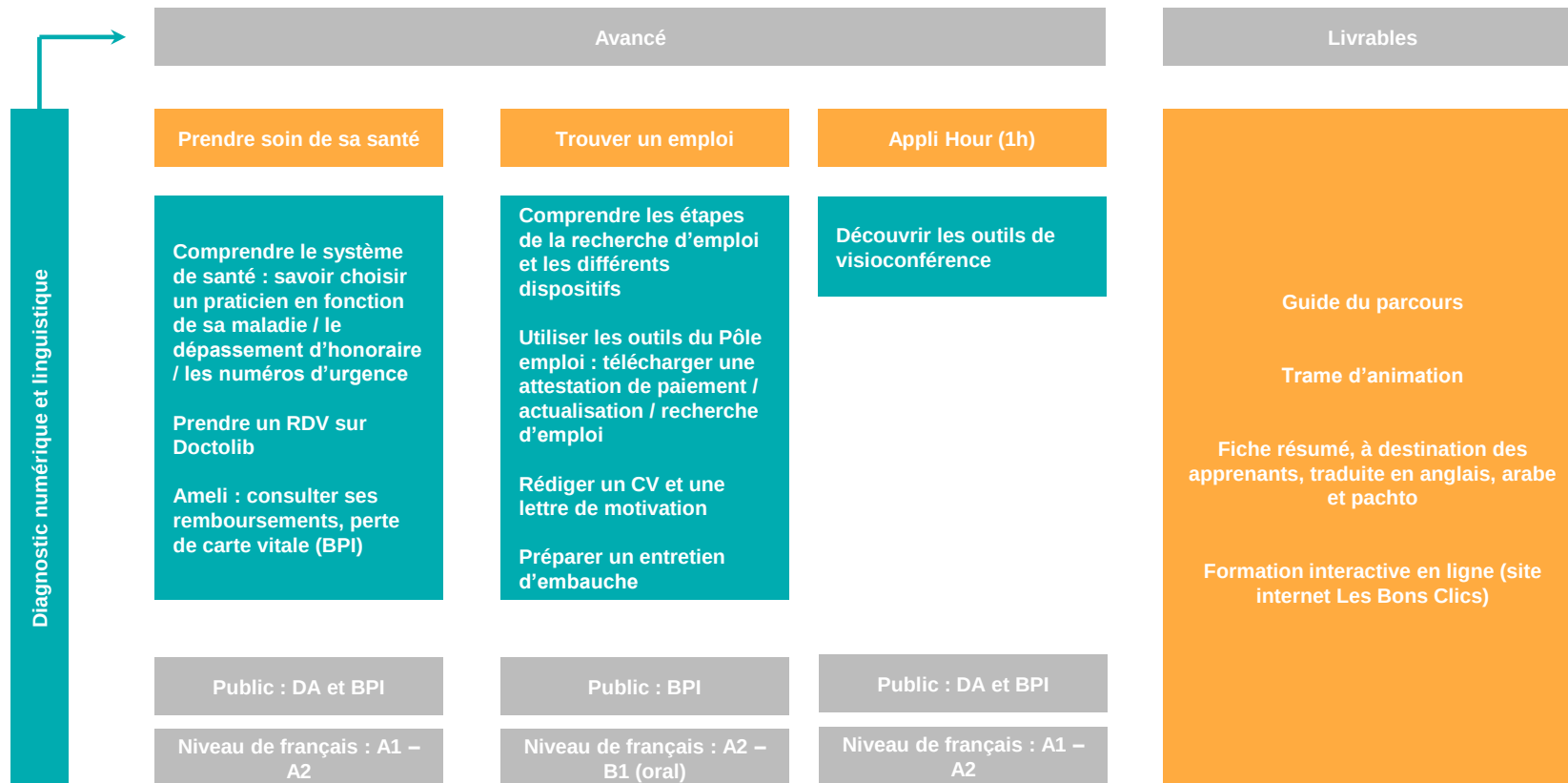
Niveau de français : A1 – A2

Niveau de français : A1 – A2

Niveau de français : A1 – A2

Niveau de français : A1 – A2

Parcours de formation – Publics migrants

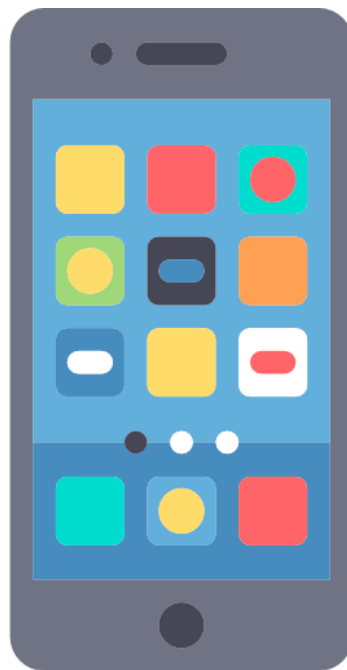


Diagnostic de compétences numériques

► L'évaluation des compétences sur smartphone

- Proposer une évaluation en situation réelle
- Sur le smartphone de la personne
- En s'aidant de la fiche :

« Diagnostic numérique : Smartphone –
Tablette »



**Diagnostic numérique
Smartphone-Tablette**

MODE D'EMPLOI

Ce diagnostic permet d'estimer le niveau d'autonomie numérique d'une personne sur un smartphone ou une tablette, en 15 minutes. Il doit être réalisé en situation réelle, directement sur son outil.

Les exercices proposés sont progressifs, c'est pourquoi ils doivent être réalisés dans l'ordre.

À chaque fois qu'un exercice est réalisé avec succès et/ou que la personne a pu répondre à la question, cochez la case « Validé » ✓.

Autrement, cochez la case « Non validé » ✗.

En cas d'incertitude ou de connaissances partielles, considérez que la case à cocher est « Non validé » (avec l'accord de la personne).

À la fin de la série d'exercices, comptabilisez le nombre de fois où la case « Validé » a été cochée.

Si le nombre de cases cochées se situe entre 0 et 8 : » niveau **Débutant**

Si le nombre de cases cochées se situe entre 9 et 26 : » niveau **Intermédiaire**

Si le nombre de cases cochées se situe entre 27 et 33 : » niveau **Avancé**

EXERCICES - FONCTIONNALITES DE BASE (1*)

Est-ce que vous allumez votre smartphone/tablette ?	☐	☐
Où se trouve le bouton de réglage du son ?	☐	☐
Où branchez-vous les écouteurs ?	☐	☐
Où pouvez-vous vérifier le niveau d'autonomie de la batterie ?	☐	☐
Quand vous rechargez votre outil, comment être sûr que cela fonctionne correctement ?	☐	☐

 Si la personne a validé 4 questions sur 5, vous pouvez passer à la suite.

 Si la personne n'a pas validé 4 questions sur 5, vous pouvez passer à la suite.

1

**EMMAUS
CONNECT**

FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS

Modules de formations Les Bons Clics

► Naviguer sur internet

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/naviguer-sur-internet-publics-allophones-1-formation>

► Utiliser les applications mobiles

<https://www.lesbonsclics.fr/fr/ressources-pedagogiques/utiliser-applications-mobiles-publics-allophones-formation>



Webinaires organisés par WTC

- ▶ Barrière de la langue et formation au numérique

[Article + replay](#)

- ▶ Barrière de la langue et numérique - Atelier "Naviguer sur Internet"

[Replay](#)

- ▶ Barrière de la langue et numérique - Atelier "Utiliser les applications mobiles"

[Replay](#)

Restons en contact

Elodie BOUCHOT

Responsable Régionale - Ile-de-France

06 12 60 20 20

ebouchot@emmaus-connect.org

Mariam BOUJMAA

Chargée de mission

Pôle formation - Emmaüs Connect

06 45 39 11 52

mboujmaa@emmaus-connect.org



**EMMAÜS
CONNECT**

**FAIRE DU NUMÉRIQUE
UNE CHANCE POUR TOUS**

Retrouvez nous sur : <http://emmaus-connect.org/>

twitter : [@emmausconnect](https://twitter.com/emmausconnect)

