



EMMAÜS
CONNECT

Évaluation d'impact

Livrable 6 – Focus sur l'impact
d'Emmaüs Connect sur ses
bénéficiaires

Avril 2022

Archipel&Co.



Agenda

- Executive summary
- 1. Contexte, objectifs et méthodologie
- 2. Les résultats de l'étude
- 3. Prochaines étapes

Executive summary (1/2)

▶ Emmaüs Connect, acteur pionnier et leader de l'inclusion numérique en France¹

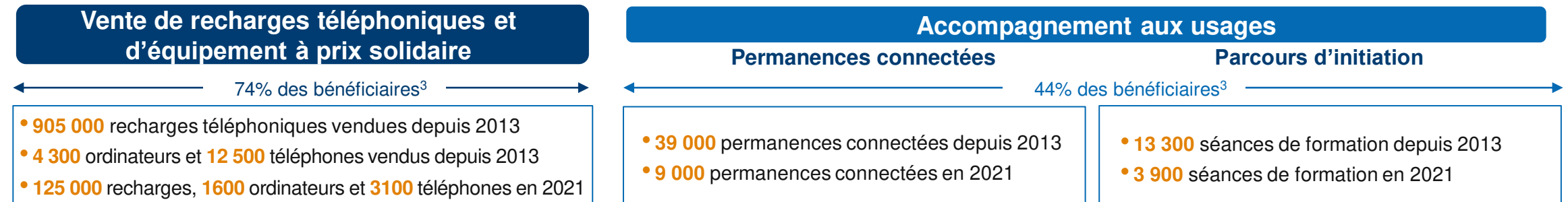
105 000 personnes touchées depuis 2013 (dont 49 000 sur la seule année 2020, du fait des actions menées pendant la crise du covid)

13 antennes partout en France

9 ans d'action

FOCUS ÉTUDE sur les activités en point d'accueil : 26 800 bénéficiaires uniques depuis 2013, environ 12 000 en 2021

3 grandes activités complémentaires proposées



▶ Un ciblage efficace : l'association touche des profils précaires et exclus du numérique²

- Parmi les bénéficiaires d'Emmaüs Connect, une sur-représentation de publics **sans emploi, sans logement personnel, sans compte en banque, et présents en France depuis moins de 10 ans**
- **Des ménages peu équipés** : 37% seulement possèdent un ordinateur (vs. 82% des ménages français) et maîtrisant peu les usages du numérique : 68% des bénéficiaires des parcours d'initiation n'avaient jamais envoyé un email sur ordinateur avant

▶ Une très grande satisfaction exprimée par les bénéficiaires interrogés²

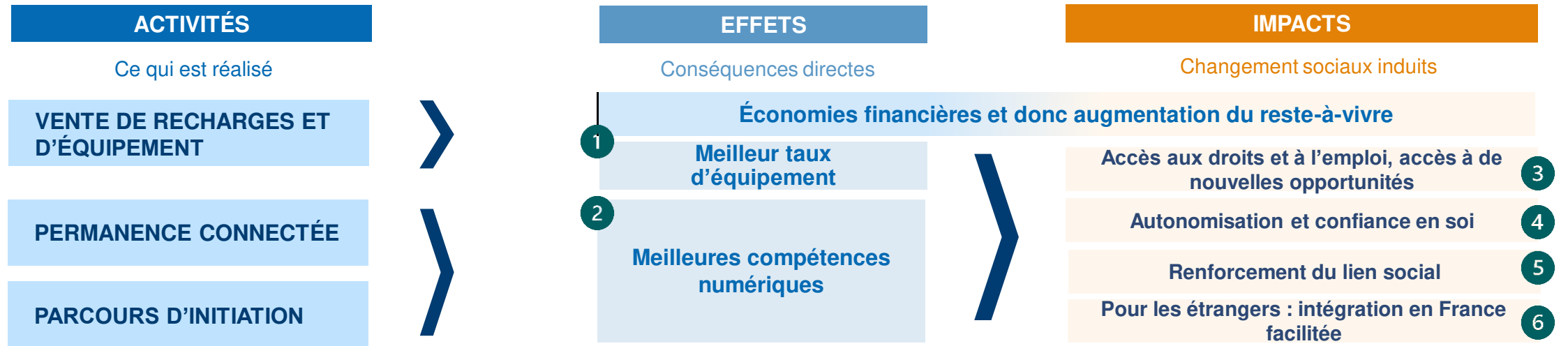
93% des bénéficiaires considèrent qu'Emmaüs Connect joue un rôle soit **indispensable** (56%) soit **important** (37%) dans leur vie.

Plus de 95% de bénéficiaires se disent satisfaits (dans chacune des trois activités) et **60%** ont déjà recommandé Emmaüs Connect à leur entourage.

1. Chiffres Emmaüs Connect. 2. Résultats basés sur les données de l'échantillon (394 répondants en tout, 196 répondants en vente, 126 répondants en permanence connectée à la sortie, 37 à t+6 mois; 72 répondants en parcours d'initiation à la sortie, 27 à t+6 mois), 22 formateurs. 3. Pourcentage des bénéficiaires depuis 2013, somme à plus que 100% car possibilité de polyactivité.

Executive summary (2/2)

La théorie du changement d'Emmaüs Connect et ses 6 grands impacts sur les bénéficiaires²



Économies financières

- **200 €/an** d'économies réalisées par an par bénéficiaire grâce aux recharges
- **165€** d'économies réalisées par bénéficiaire sur l'achat d'un téléphone, 230€ pour un ordinateur



Meilleures compétences numériques

- Six mois après les permanences connectées, **47%** des bénéficiaires se disent complètement autonomes ou beaucoup plus à l'aise sur la technique apprise.



Accès aux droits et à l'emploi, à des opportunités

- **60%** des bénéficiaires réalisent plus de démarches en ligne depuis qu'ils viennent chez Emmaüs Connect



Autonomisation et confiance en soi

- **97%** des bénéficiaires des permanences connectées et des parcours d'initiation disent avoir plus confiance en eux
- Six mois après, **65%** des bénéficiaires des permanences connectées déclarent désormais essayer de résoudre seuls un problème avant de demander de l'aide (contre 26% avant)



Renforcement du lien social

- **67%** des bénéficiaires affirment être plus proches de leur famille et amis grâce à Emmaüs Connect



Pour les étrangers: parcours d'intégration facilité

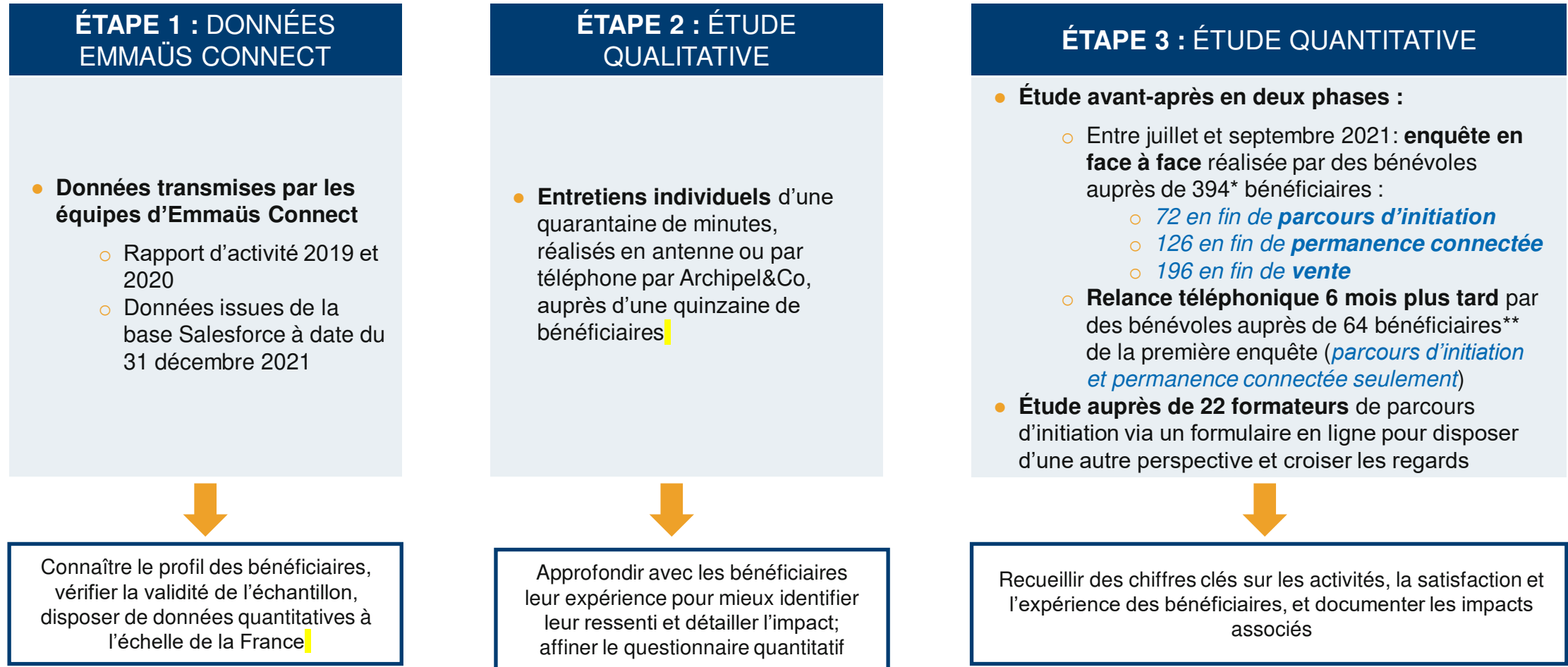
- **82%** des bénéficiaires en France depuis moins de 3 ans considèrent qu'Emmaüs Connect a joué un rôle important dans leur parcours d'intégration

1. Chiffres Emmaüs Connect. 2. Résultats basés sur les données de l'échantillon (394 répondants en tout, 197 répondants en vente, 127 répondants en permanence connectée à la sortie, 37 à t+6 mois; 73 répondants en parcours d'initiation à la sortie, 27 à t+6 mois), 22 formateurs.

1.

Contexte, objectifs et méthodologie

Méthodologie : une approche en trois temps



L'évaluation a porté sur **les trois activités menées en point d'accueil d'Emmaüs Connect** (vente de recharges/équipement, permanences connectées, parcours d'initiation)

* 394 réponses valides (426 réponses ont été collectées mais 3 personnes n'ont pas voulu répondre et 29 réponses ont été écartées car étaient mal ciblées – la personne venait pour la première fois chez Emmaüs Connect)

** Bénéficiaires qui étaient venus pour une permanence connectée ou un parcours d'initiation et qui ont accepté de donner leur numéro de téléphone

Un échantillon représentatif de l'ensemble des bénéficiaires

394

lors de l'enquête initiale (t0)

Un immense merci à tous les bénévoles ayant participé à la collecte des données !

Lecture

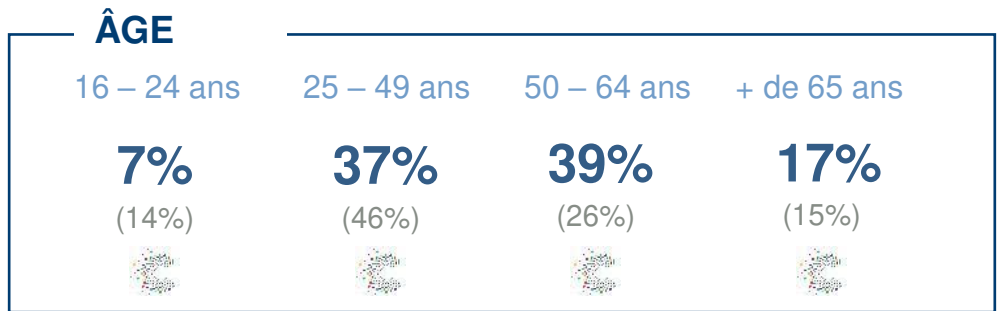
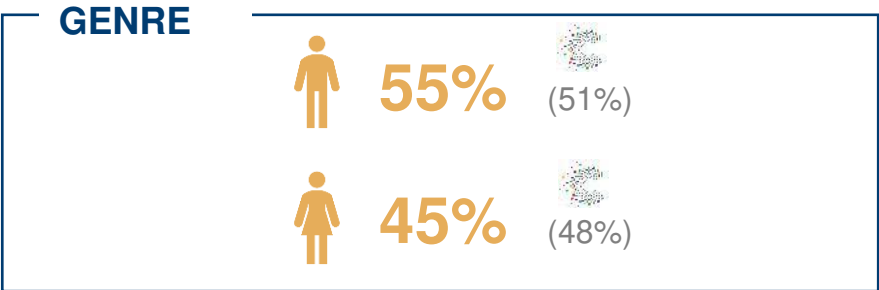
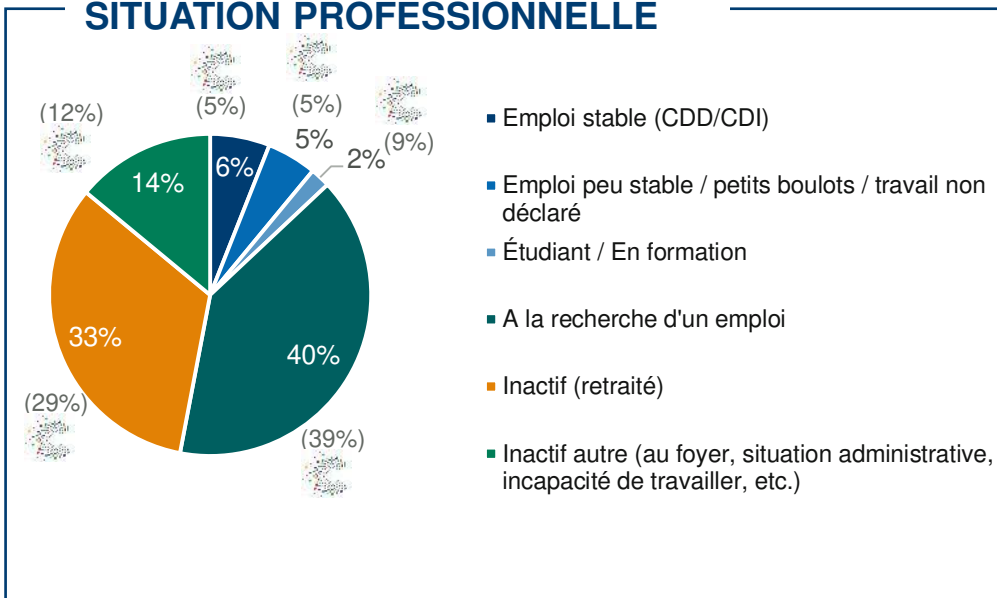


7%

Données de notre échantillon



Comparaison avec les données **Emmaüs Connect** collectées lors des rendez-vous d'inscription (données 2021)



La répartition des réponses par antenne est la suivante: 11 à Bordeaux, 32 à Créteil, 25 à Grenoble, 14 à Lille, 35 à Lyon, 24 à Marseille, 66 à Paris Maison Blanche, 46 à Paris Riquet, 34 à Paris Victoires, 11 à Roubaix, 60 à Saint-Denis, 36 à Strasbourg.

Remarque méthodologique

Marge d'erreur et lecture des résultats

Comme toute enquête statistique, l'étude présente une incertitude, appelée marge d'erreur. La marge d'erreur dépend de la taille de l'échantillon interrogé et du pourcentage observé (résultat).

Les marges d'erreurs à prendre en compte dans la lecture des résultats de cette étude sont les suivants :



394 répondants

➔ Marge d'erreur de **4,8%** (maximum) :

Si le % observé est ↓

Intervalle de confiance à 95 % de chance

| 5 ou 95 % | 10 ou 90 % | 20 ou 80 % | 30 ou 70 % | 40 ou 60 % | 50 % |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------|
| 2,1 | 2,9 | 3,9 | 4,4 | 4,7 | 4,8 |

Lecture :

- Pour un résultat observé de **20%**, il y a 95% de chances que le résultat réel soit compris entre 16,1% et 23,9%
- Pour un résultat observé de **50%**, il y a 95% de chances que le résultat réel soit compris entre 44,2% et 54,8%



Une marge d'erreur plus élevée sur les zooms

Exemple d'une partie avec moins de répondants (l'enquête de relance à t+6 mois pour les bénéficiaires des permanences et parcours, avec 64 réponses):

| 5 ou 95 % | 10 ou 90 % | 20 ou 80 % | 30 ou 70 % | 40 ou 60 % | 50 % |
|-----------|------------|------------|------------|------------|------|
| 5,3 | 7,2 | 9,6 | 11,0 | 11,8 | 12,1 |



Dans cet exemple, marge d'erreur de **12,1%** au maximum

Cela montre aussi les limites du avant-après : un exercice intéressant et utile, mais avec environ 40% de perte dans le cas présent.

Marge d'erreur calculée sur la base d'une population totale de 10 000 bénéficiaires pour la population totale et de 2 000 bénéficiaires pour l'enquête de relance. La marge d'erreur n'est pas la seule incertitude à prendre en compte, en effet le calcul présenté se fait de manière mathématique sur la base d'hypothèses statistiques idéales, mais d'autres incertitudes existent : représentativité de l'échantillon (des utilisateurs engagés plus positivement ou négativement ont pu répondre), biais vers les personnes ayant plus de temps disponible pour répondre, qualité des informations collectées, etc.

2.

Les résultats de l'étude

Pour retrouver l'intégralité des résultats :

➤ Résultats agrégés (PowerBI) : cliquez [ici](#)



Si nécessaire écrire à alexis.atlani@archipel-co.com pour demander l'accès

1. EMMAÜS CONNECT ET SON PUBLIC

Des bénéficiaires bien ciblés, à qui Emmaüs Connect propose une offre diversifiée et complémentaire

2. LES GRANDS IMPACTS D'EMMAÜS CONNECT

Les six grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénéficiaires

3. ANALYSE COMPARÉE PAR ACTIVITE

Évaluation des impacts des trois activités principales : vente, permanences connectées, parcours d'initiation

1. EMMAÜS CONNECT ET SON PUBLIC

Des bénéficiaires bien ciblés, à qui Emmaüs Connect propose une offre diversifiée et complémentaire

2. LES GRANDS IMPACTS D'EMMAÜS CONNECT

Les six grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénéficiaires

3. ANALYSE COMPARÉE PAR ACTIVITE

Évaluation des impacts des trois activités principales : vente, permanences connectées, parcours d'initiation

Emmaüs Connect, l'acteur incontournable de la solidarité numérique en France

Emmaüs Connect lutte contre l'exclusion numérique des plus précaires dans une société en voie de dématérialisation. L'association travaille sur les trois aspects de la précarité numérique : l'accès au matériel, l'accès aux moyens de connexion et l'accompagnement vers des compétences numériques essentielles.

Une présence locale
sur **13** antennes

9 ans d'action

8 400 nouveaux
inscrits en point
d'accueil en 2021



Personnes touchées par Emmaüs Connect au global

105 000 depuis 2013

Personnes inscrites en point d'accueil

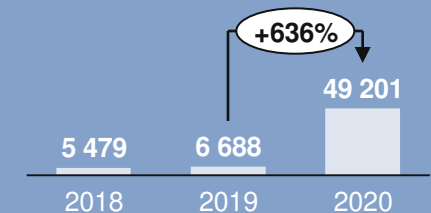
56 000 depuis 2013

→ Le périmètre de cette étude



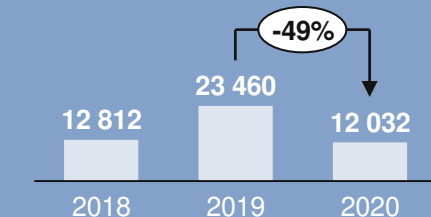
Un effet important de la pandémie sur les activités en 2020

1. Une augmentation importante du nombre d'inscrits due à l'augmentation des besoins



Nombre annuel de personnes touchées

2. Une diminution du nombre d'heures d'accompagnement du fait des restrictions



Nombre annuel d'heures d'accompagnement (permanences connectées et parcours d'initiation)

3. Développement d'activités dédiées (Connexion d'Urgence)

Une action globale, avec deux briques complémentaires pour répondre à tous les besoins

Environ 12 000 bénéficiaires uniques en 2021

1

Vente à prix solidaire

74% des bénéficiaires depuis 2013⁵

- Vente de matériel numérique neuf ou reconditionné (téléphones basiques, smartphones, ordinateurs portables)
- Vente de recharges prépayées téléphonie et internet à petit prix (-40% environ par rapport aux prix du marché)¹
- **9 500** personnes²
- **1 600** ordinateurs vendus²
- **3 100** téléphones vendus²
- **3 800** carte SIM vendues²
- **124 000** recharges vendues²

2

Accompagnement aux usages (en antenne)

44% des bénéficiaires depuis 2013⁵

Permanences connectées

Atelier d'1h30 durant lequel un conseiller bénévole répond à la problématique numérique technique d'un bénéficiaire, en tête à tête.

- **9 000** permanences²
- **2 800** bénéficiaires²

Parcours d'initiation

Parcours de plusieurs séances organisé en petit groupe, permettant de découvrir en quelques heures les outils numériques indispensables du quotidien

- **3 900** séances²
- **850** bénéficiaires²

123

Données
2021

- 1. Une polyactivité effective** : **25%** des bénéficiaires accompagnés en 2021 ont réalisé au moins de la vente et de l'accompagnement aux usages depuis leur inscription³
- 2. Une marge de progression** : **56%** des bénéficiaires *venus acheter des recharges* n'étaient pas au courant des autres activités proposées par Emmaüs Connect mais **40%** se disent très intéressés pour y participer lorsqu'on leur présente.⁴

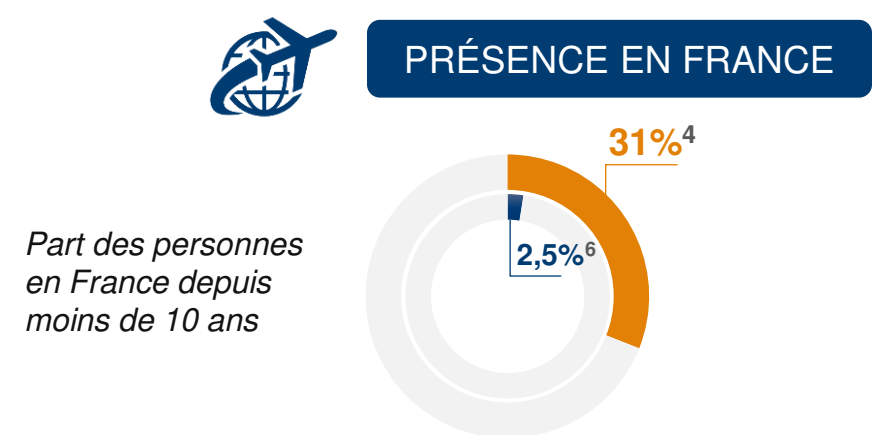
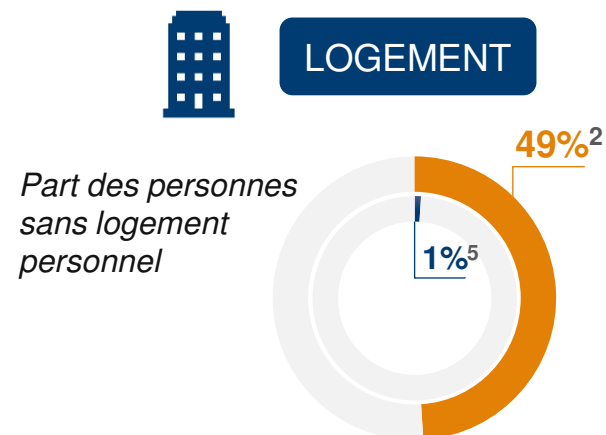
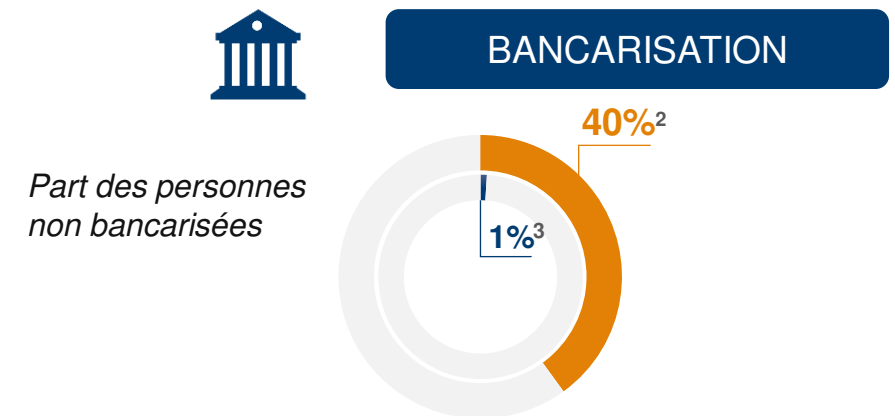
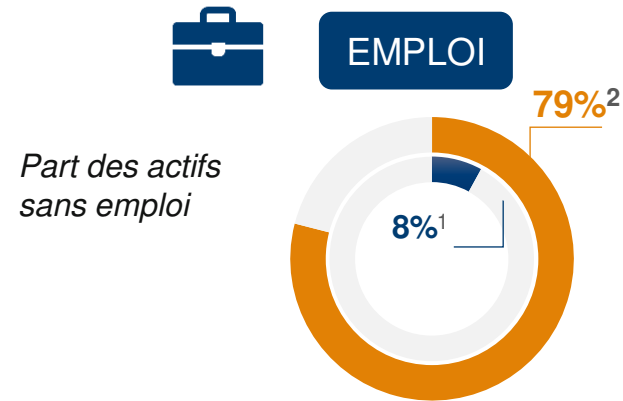
1. Données site internet Emmaüs Connect. 2. Données Emmaüs Connect (base Salesforce, année 2021) sur la base des bénéficiaires ayant effectivement été accompagnées lors d'une activité en point d'accueil.

3. Données Emmaüs Connect 2021, 2 activités parmi les 2 suivantes: vente solidaire, accompagnement aux usages. 4. Données issues de l'étude quantitative. 5. Pourcentage des bénéficiaires uniques en point d'accueil depuis 2013, somme à plus de 100% en raison de la polyactivité.

NB: d'autres activités sont mises en place par l'association (notamment les activités hors points d'accueil), mais ces trois activités sont les trois principales en point d'accueil et sont celles évaluées dans cette étude.

Les bénéficiaires d'Emmaüs Connect : des publics fragiles, davantage en risque d'exclusion sociale

Les publics ciblés par Emmaüs Connect cumulent de nombreuses difficultés et sont davantage en risque d'exclusion sociale que le reste de la population. De ce point de vue, le ciblage de l'association est réussi.



Légende

79% : proportion des bénéficiaires Emmaüs Connect

8% : proportion de la population française

1 Taux de chômage en France en 2021 au sens du BIT. 2 Données Emmaüs Connect (2021). Sur l'emploi, part des personnes déclarant être en recherche d'emploi au sein des bénéficiaires qui ne sont ni retraités, ni étudiants, ni ont une autre raison de ne pas travailler (situation administrative, au foyer, incapacité, etc.). 3 [Données Banque de France 2017](#). 4 Données de l'échantillon de cette étude. 9% n'ont pas souhaité répondre (36 personnes). 5 Sans domicile, résidence principale en hôtel, habitations de fortune, hébergement contraint chez un tiers ([Données Fondation Abbé Pierre 2018](#)). 6 [Données Insee 2008](#).

Ce risque d'exclusion sociale est amplifié par une situation préoccupante vis-à-vis du numérique

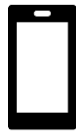
Une situation préoccupante vis-à-vis du numérique

2 bénéficiaires sur 3 ont manqué d'équipement
pendant le confinement¹

1 personne sur 2 a déjà raté quelque chose d'important du fait d'une mauvaise maîtrise d'Internet : une opportunité emploi (50%), le versement d'une aide sociale due (25%), un évènement familial important (25%)¹

► **Des freins liés à une problématique d'équipement (pour l'ordinateur) et d'usages (pour l'ordinateur et le téléphone)**

Équipement



90% possèdent un smartphone¹
(Vs. 95% des ménages français²)



37% possèdent un ordinateur¹
(Vs. 82% des ménages français et 71% des 20% les plus modestes²)

Usage



7% seulement des bénéficiaires des parcours d'initiation (a priori les moins à l'aise avec le numérique parmi les bénéficiaires) se disent « **pas du tout à l'aise** » avec leur téléphone¹



68% des bénéficiaires des parcours n'avaient jamais envoyé un email sur ordinateur avant¹ et selon les formateurs des sessions, le niveau de maîtrise des bénéficiaires au début du parcours est « très limité ».

En comparaison, en permanence connectée, seul un quart des bénéficiaires n'envoie pas d'emails, mais la moitié ne fait pas de démarches administratives en ligne et la moitié aussi n'utilise pas les réseaux sociaux¹

1. Données de l'échantillon. 2. Données de l'Insee portant sur l'année 2017 sur l'équipement des ménages.

Zoom sur quelques bénéficiaires d'Emmaüs Connect



Élodie, au chômage, est venue en parcours d'initiation pour retrouver un emploi

« Je veux améliorer mes compétences numériques, pour pouvoir trouver un emploi qui nécessite d'utiliser un ordinateur. »



Jeanne, retraitée, est venue en permanence connectée pour être en contact avec l'extérieur

« Emmaüs Connect me permet d'être en contact avec le monde, avec les autres, avec le service public, grâce à l'ordinateur. »

Jérôme, sans domicile, est venu en permanence connectée résoudre un problème

« Je devais absolument écrire un email. Chez Emmaüs Connect, non seulement ils aident gratuitement, mais en plus ils sont gentils. »

Oscar, résident en France depuis moins de 3 ans, est venu acheter des recharges téléphoniques

« Emmaüs Connect me permet d'avoir une connexion pour faire mes démarches administratives moi et ma famille. »

1. EMMAÜS CONNECT ET SON PUBLIC

Des bénéficiaires bien ciblés, à qui Emmaüs Connect propose une offre diversifiée et complémentaire

2. LES GRANDS IMPACTS D'EMMAÜS CONNECT

Les six grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénéficiaires

3. ANALYSE COMPARÉE PAR ACTIVITE

Évaluation des impacts des trois activités principales : vente, permanences connectées, parcours d'initiation

Des bénéficiaires très satisfaits de leur expérience Emmaüs Connect, et très attachés à l'association

93% des bénéficiaires considèrent qu'Emmaüs Connect joue un rôle soit **indispensable (56%)**, soit **important (37%)** dans leur vie



« Emmaüs, c'est mon accompagnateur, **je ne peux pas m'en passer**. C'est comme mon portable ».

« Avant, j'avais peur de l'ordinateur, maintenant je suis plus à l'aise, et **j'ai envie d'apprendre plus**. »

« Emmaüs permet à ceux qui n'ont pas les moyens d'être à **la même page que les autres**, surtout vu que la société aujourd'hui est basée sur la technologie. »

« Emmaüs m'encourage à **aller vers quelque chose**, le numérique, **qui me faisait peur** depuis longtemps »

« Ça a amélioré de façon considérable **ma qualité de vie et le contact avec l'administration** »

80% se disent 'tout à fait' **satisfaits de leur expérience Emmaüs Connect**, et ce pour chaque activité

60% ont déjà **recommandé** Emmaüs Connect autour d'eux



Nuage de mots créé à partir des réponses à la question « Pour vous, est qu'Emmaüs Connect est important ? Si oui, pourquoi ? »

Zoom – Analyse par antenne de la satisfaction

Données à considérer avec attention du fait du faible nombre de répondants¹

Légende du tableau

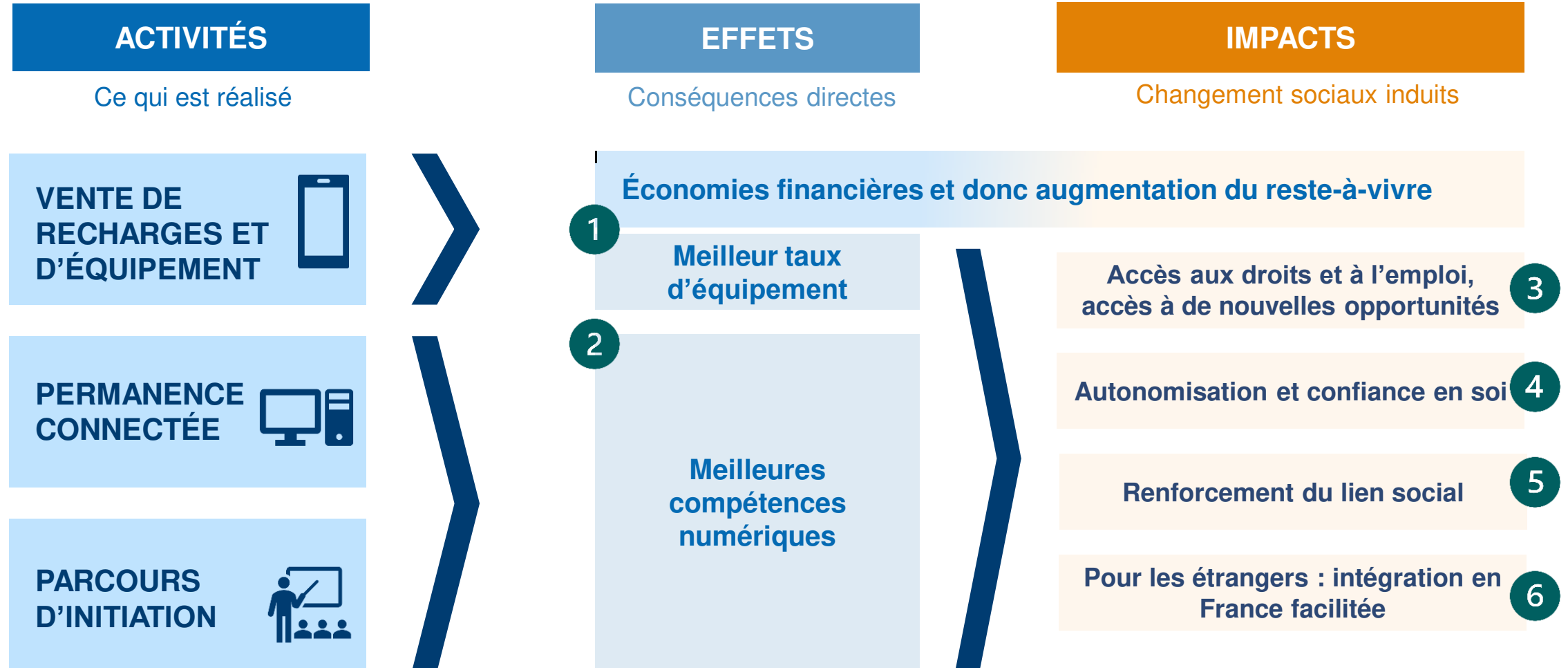
- **Satisfaction** : proportion de « tout à fait satisfaits » par l'activité, sur une base hors NA / ne sais pas.
- **Importance d'Emmaüs Connect** : proportion de ceux ayant répondu « indispensable » (à noter que la différence de mix d'activité des réponses par antenne joue sur ce chiffre, car cette proportion est de manière générale plus élevée en vente).
- **Le nombre de répondants** est indiqué entre parenthèse à chaque fois, et permet de se rendre compte de la fiabilité du résultat.
- **Code couleur** : Le nombre est en gris lorsque le nombre de répondants est inférieur à 10. Lorsque ce n'est pas le cas, il est en noir par défaut, et coloré si la différence est très importante (10 points ou plus) par rapport à l'ensemble des répondants toutes antennes (première colonne).

| Variable \ Antenne | Ensemble | Bordeaux | Créteil | Grenoble | Lille | Lyon | Marseille | Paris Maison Bl. | Paris Riquet | Paris Victoire | Roubaix | Saint- Denis | Strasbourg |
|--|-----------|----------|-----------|----------|----------|----------|-----------|---------------------|-----------------|-------------------|----------|-----------------|------------|
| Satisfaction vente | 83% (188) | 50% (2) | 100% (2) | 76% (17) | 67% (3) | 64% (11) | 83% (6) | 85% (58) | 93% (42) | 64% (14) | 100% (1) | 91% (23) | 75% (8) |
| Satisfaction parcours | 82% (94) | 75% (8) | 100% (15) | 67% (3) | 50% (2) | 60% (15) | 90% (10) | 75% (8) | 100% (2) | 100% (5) | 100% (5) | 81% (16) | 80% (5) |
| Satisfaction permanences connectées | 83% (113) | 83% (5) | 100% (10) | 82% (11) | 83% (12) | 89% (9) | 82% (11) | NA (0) | NA (0) | 79% (14) | 100% (7) | 67% (9) | 79% (24) |
| Importance d'Emmaüs Connect (<i>indispensable</i>) | 56% (381) | 60% (10) | 93% (30) | 48% (25) | 36% (14) | 40% (35) | 45% (22) | 77% (66) | 76% (46) | 61% (31) | 55% (11) | 36% (55) | 26% (35) |

Notes:

- Calculs sur les données de l'échantillon (394 répondants).
- Cette analyse doit être considérée avec précaution, les échantillons sont beaucoup plus restreints et donc les chiffres beaucoup plus sensibles aux réponses d'un seul bénéficiaire. De plus, la nuance entre « tout à fait satisfaits » et « plutôt satisfaits » et entre « indispensable » et « important » a pu être interprétée différemment par les enquêteurs selon les antennes.
- Pour la satisfaction, le pourcentage de « tout à fait satisfaits » sert de base à l'analyse (partout, très peu de bénéficiaires sont pas vraiment ou pas du tout satisfaits).
- Les questions exactes étaient « Êtes-vous satisfait de l'offre proposée par Emmaüs Connect sur les recharges et l'équipement ? » | « Êtes-vous satisfait de cette séance de permanence connectée ? » | « Êtes-vous satisfait de ces ateliers d'initiation ? ».
- Pour Marseille, il s'agit de l'ensemble Jobin + National.
- Le total peut ne pas sommer à l'ensemble car dans certains rares cas l'antenne n'a pas été indiquée.

Théorie du changement d'Emmaüs Connect : 6 effets et impacts majeurs



Synthèse Les grands chiffres de l'impact d'Emmaüs Connect

Économies financières et augmentation du reste à vivre

- **200 €/an** d'économies réalisées par an par bénéficiaire grâce aux recharges
- **165€** d'économies réalisées par bénéficiaire sur l'achat d'un téléphone
- **230€** d'économies réalisées par bénéficiaire sur l'achat d'un ordinateur

Meilleures compétences numériques

- **Un apprentissage des basiques lors des parcours d'initiation** : six mois plus tard, **74%** des bénéficiaires savent envoyer un email et **67%** savent faire une recherche internet de manière autonome
- **Apprentissage de techniques en permanences connectées** : six mois plus tard, **47%** des bénéficiaires se disent autonomes ou beaucoup plus à l'aise sur la technique apprise.

Accès aux droits et à l'emploi, accès à de nouvelles opportunités

- **Démarches administratives** : **60%** des bénéficiaires réalisent plus de démarches en ligne depuis qu'ils viennent chez Emmaüs Connect
- **Recherche d'emploi** : à la sortie d'un parcours d'initiation, **22%** des bénéficiaires déclarent désormais être capables de déposer une candidature en ligne
- **Loisirs et divertissement** : six mois plus tard, **56%** des bénéficiaires des permanences connectées ont consulté un site d'information ou Wikipédia et **31%** ont regardé un film sur internet

Autonomisation et confiance en soi

- **97%** des bénéficiaires des permanences connectées et parcours d'initiation déclarent avoir plus confiance en eux grâce à l'accompagnement proposé par Emmaüs Connect
- Six mois après, **65%** des bénéficiaires des permanences connectées déclarent désormais essayer de résoudre seuls un problème avant de demander de l'aide (« souvent » ou « tout le temps »), contre 26% avant les permanences connectées

Renforcement du lien social

- **67%** des bénéficiaires affirment être plus proches de leur famille et de leurs amis depuis qu'ils viennent chez Emmaüs Connect
- Six mois plus tard, **20%** des bénéficiaires des parcours d'initiation sont encore en contact avec des personnes rencontrées chez Emmaüs Connect

Pour les étrangers : parcours d'intégration en France facilité

- **82%** des bénéficiaires en France depuis moins de 3 ans considèrent qu'Emmaüs Connect a joué un rôle important dans leur parcours d'intégration

Economies financières et augmentation du reste-à-vivre grâce à la vente de matériel numérique à prix solidaire (1/2)

Emmaüs Connect permet à ses bénéficiaires d'avoir accès à moindre coût à du matériel numérique de qualité, et donc de réaliser des économies financières significatives.

Ordinateurs et téléphones portables

Matériel vendu par Emmaüs Connect depuis 2013²

- 20% des bénéficiaires interrogés ont acheté leur ordinateur ou leur téléphone chez Emmaüs Connect¹
- Ces bénéficiaires ont payé en moyenne **165€ de moins** pour un téléphone et **229€ de moins** pour un ordinateur que s'ils l'avaient acheté ailleurs.¹

4 300 ordinateurs

12 600 téléphones

Dépenses à l'achat des bénéficiaires, Emmaüs Connect et ailleurs¹



« Avoir un ordinateur est devenu indispensable et heureusement ici ça coûte moins cher. En même temps, on est dans un milieu humain, on est privilégié, merci »



Enjeu : démultiplier encore plus la vente d'équipements solidaires

- 37% seulement des bénéficiaires d'Emmaüs Connect possèdent un ordinateur¹ > un enjeu à équiper les autres ?
- Plusieurs bénéficiaires ont déclaré qu'ils n'avaient pas pu acheter d'ordinateur chez Emmaüs Connect, faute de stock
- A noter : le **matériel d'occasion** est apprécié des bénéficiaires (parmi les bénéficiaires équipés - grâce à Emmaüs Connect ou non, 42% des téléphones et 56% des ordinateurs ont été achetés d'occasion.¹)

1. Données de l'échantillon (394 répondants, dont 88 ont partagé le montant des dépenses de leur ordinateur et 227 celui de leur téléphone). Résultat sans préjuger d'un potentiel effet qualité supplémentaire (ex: meilleure batterie). Montant à l'achat des ordinateurs Emmaüs Connect: chiffre Emmaüs Connect et non issu de l'échantillon. 2. Données Salesforce 2021.

Economies financières et augmentation du reste-à-vivre grâce à la vente de matériel numérique à prix solidaire (2/2)

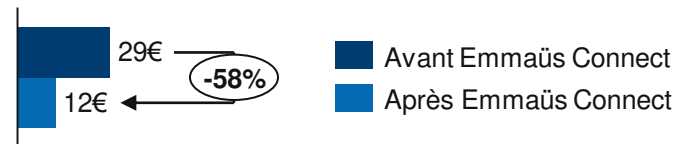
Recharges mobiles

Matériel vendu par Emmaüs Connect depuis 2013³

905 000 recharges

- Face à la difficulté d'accéder à un forfait mobile pour les publics bénéficiaires d'Emmaüs Connect (notamment du fait que 41% sont non-bancarisés¹, et que beaucoup restent précautionneux notamment face aux risques de dépassement de forfait), ces derniers cherchent chez Emmaüs Connect la possibilité **d'accéder à des recharges mobiles à moindre coût.**
- En moyenne, les bénéficiaires d'Emmaüs Connect dépensent 60% de moins en achetant des recharges chez Emmaüs Connect (plutôt qu'ailleurs), et réalisent ainsi l'équivalent de **200€ d'économies annuelles²**

Dépenses mensuelles en recharges, avant vs. après Emmaüs Connect²



« Emmaüs Connect me fait faire des économies car les recharges sont moins chères qu'ailleurs »

NB: les prix proposés par l'association ont été de nouveau significativement réduits (en janv. 2022) depuis cette étude (été 2021).

- Un **quart des bénéficiaires** des ventes de recharges déclarent que, sans l'association, ils ne pourraient **pas accéder à Internet** (12%) ou qu'ils **accèderaient à Internet dans des espaces payants** (13%).²



A noter : 46% des bénéficiaires interrogés viennent chez Emmaüs Connect depuis 3 ans ou plus pour acheter des recharges. Parmi eux, 25% ont un emploi peu stable (à la journée, petits boulots, etc.) et 18% un emploi stable (CDD ou CDI), une partie est bancarisée mais ne dispose par contre pas toujours d'un compte courant (livret A seulement).

→ **une réflexion à mener sur la pérennité de l'impact et la question de la sortie du dispositif ?**

Ils témoignent de l'impact d'Emmaüs Connect sur leur situation financière



Sarah, 50-64 ans, à la recherche d'un emploi, antenne de Saint-Denis

« Parce que certaines familles comptent au jour le jour, c'est bien de pouvoir acheter à des prix plus abordables. J'ai connu Emmaüs Connect quand ma fille est entrée au collège, elle avait besoin d'une tablette que je ne pouvais pas acheter en magasin. Emmaüs permet à ceux qui n'ont pas les moyens d'être à la même page que les autres, surtout que la société aujourd'hui est basée sur la technologie. »

Rémi, 50-64 ans, à la recherche d'un emploi, antenne de Grenoble

« Emmaüs Connect m'a permis d'acheter un téléphone et des recharges moins chers. Avant je n'appelais pas ma famille parce que je n'avais pas les moyens pour m'acheter un téléphone et des recharges. »

Meilleures compétences numériques (1/2)

Alors que de nombreux Français, notamment les plus précaires, restent exclus du numérique faute d'en maîtriser les codes, Emmaüs Connect propose d'accompagner ses bénéficiaires aux usages du numérique, à travers deux activités : les permanences connectées et les parcours d'initiation.

Ces activités permettent aux bénéficiaires d'acquérir des compétences de base indispensables et les conduisent ainsi vers le chemin de l'autonomie numérique.

Permanences connectées

Rappel : les permanences connectées proposent d'aider le bénéficiaire sur un sujet technique ponctuel, elles visent plutôt des personnes déjà relativement autonomes.

Une satisfaction importante

97% des bénéficiaires sont satisfaits d'avoir participé à une permanence connectée (dont 83% « très satisfaits »)

→ Une satisfaction qui s'explique principalement par la **perception d'apprendre beaucoup** grâce à un apprentissage individualisé (et à la **patience des bénévoles!**)

Une véritable progression observée sur les techniques de base

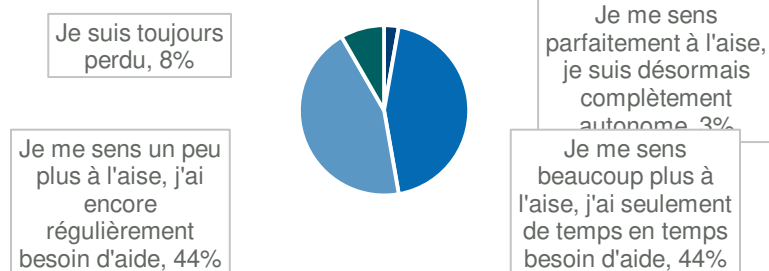
A la sortie de la permanence, **38%** des bénéficiaires pensent désormais **pouvoir « tout à fait » se passer d'aide sur la technique apprise** (et 40% « peut-être »)



Un impact qui se confirme dans la durée :

Six mois plus tard, **47%** des bénéficiaires se sentent soit « complètement autonomes » (3%) soit « beaucoup plus à l'aise » (44%) par rapport à la technique apprise et **51%** passent plus de temps sur l'ordinateur.

Arrivez-vous dorénavant à faire cette démarche en autonomie ? (posée à t+6mois)



Meilleures compétences numériques (2/2)

Parcours d'initiation

Rappel : les parcours d'initiation constituent un véritable « cours » en six séances, dirigés par des bénévoles; ils visent des personnes qui le plus souvent n'ont jamais utilisé un ordinateur de leur vie.

Un taux de satisfaction également élevé...

99% des bénéficiaires se disent satisfaits d'avoir participé à un parcours d'initiation (dont 82% « très satisfaits »)

... mais davantage de limites décrites par les formateurs

Notamment :

- Une **mauvaise maîtrise du français** par une partie des bénéficiaires
- Un **manque d'équipement** (pas d'ordinateur) et donc pas la possibilité de s'entraîner à la maison

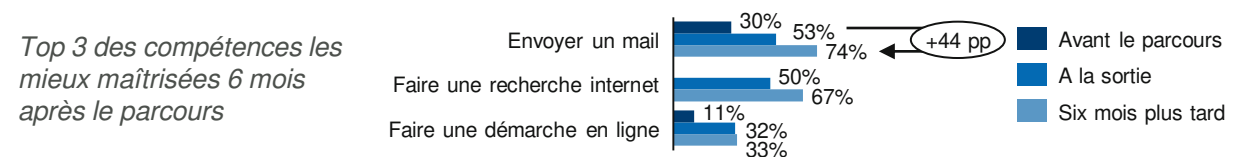
Des parcours qui permettent aux bénéficiaires d'apprendre les basiques...

A la sortie du parcours, **52%** des bénéficiaires a un niveau « intermédiaire » ou « supérieur » sur lesbonsclics (et 48% un niveau débutant)

Les formateurs estiment que la formation était « très utile » pour **50%** des bénéficiaires, avec un impact « très positif » et une « large progression » dans la maîtrise des outils

... même si la montée en compétences est parfois limitée et ne perdure pas toujours dans le temps

- **L'apprentissage dépasse rarement les basiques** (envoi de mail ou recherche internet)



- Alors que 72% déclaraient à la sortie « avoir beaucoup progressé », ils ne sont plus que **27% six mois plus tard** (certainement lié à la faible capacité de pratiquer, faute d'équipement).

Ils témoignent de l'impact d'Emmaüs Connect sur leurs compétences numériques

David, 25-49 ans, en emploi, antenne de Strasbourg, a assisté à des permanences connectées

« Les permanences connectées m'ont aidé à utiliser les moteurs de recherche. J'ai gagné en autonomie sur l'ordinateur, avant je n'en avais pas. »

Hussein, 25-49 ans, inactif, antenne de Bordeaux, a participé à un parcours d'initiation

« Le parcours d'initiation d'Emmaüs Connect a été un grand changement pour moi. Je suis en France depuis 2019 et c'est maintenant que j'ai pu avancer et apprendre sur le numérique, consulter les sites français, etc. »



Accès aux droits et à l'emploi, accès à de nouvelles opportunités

L'accès au numérique d'une part et l'acquisition de compétences numériques d'autre part permettent aux bénéficiaires d'Emmaüs Connect d'accéder à une multitude d'opportunités au quotidien, et de se saisir de la richesse et de la diversité d'Internet.¹

Démarches et accès aux droits



- **60% des bénéficiaires réalisent plus de démarches administratives en ligne** grâce à Emmaüs Connect – pour rappel 15% des bénéficiaires avaient déjà raté le versement d'une aide sociale en raison de l'exclusion numérique
- Six mois plus tard, **83%** des bénéficiaires des permanences connectées et parcours d'initiation disent qu'Emmaüs Connect leur a fait **gagner du temps** (« beaucoup de temps » pour 31%). – gain de temps estimé de 30 minutes par démarche administrative en ligne selon la Commission Européenne²)

Éducation



Exemples de témoignages :

- Inès, collégienne à Saint-Denis, venue avec sa mère : « *On n'a pas d'internet à la maison, le seul moyen de suivre l'école en ligne pendant les confinements a été grâce aux recharges internet d'Emmaüs* »
- Pour Dominique, retraitée, et Adam, jeune immigré, c'était « *un moyen de suivre des cours de langue en ligne* » (d'anglais et de français).

Emploi



- À la sortie du parcours d'initiation, **22%** des bénéficiaires déclarent être désormais capable de faire une candidature en ligne (et 15% six mois plus tard) – A noter : 57% des bénéficiaires en recherche d'emploi déclarent être venus chez Emmaüs Connect spécifiquement pour apprendre à faire cela.
- D'après les formateurs, **60% des bénéficiaires ont été remobilisés dans leur recherche d'emploi** grâce au parcours d'initiation, dont 25% « beaucoup »

Loisirs et divertissement



- Six mois plus tard, 56% des bénéficiaires des permanences connectées et parcours d'initiation disent désormais être en capacité de consulter des sites d'information ou Wikipédia, **31% de regarder des films sur internet** et 19% de participer à des activités sociales en ligne (clubs, associations, etc.).
- **17%** d'entre eux déclarent être désormais en capacité d'**acheter en ligne** et 5% de vendre en ligne.

1. Résultats basés sur les données de l'échantillon (394 répondants en tout, 126 répondants en permanence connectée à la sortie, 37 à t+6 mois; 72 répondants en parcours d'initiation à la sortie, 27 à t+6 mois; 22 questionnaires complétés par les formateurs). 2 Study on eGovernment and the Reduction of Administrative Burden, Final Report, Commission européenne, 2014.

Ils témoignent des opportunités auxquelles ils ont eu accès grâce au numérique



Brigitte, 50-64 ans, à la recherche d'un emploi, antenne de Saint-Denis

« Emmaüs Connect m'a apporté beaucoup de choses sur mon téléphone pendant les permanences connectées. Par exemple j'ai appris à suivre l'actualité sur internet, je ne me sens pas à l'écart. En plus, le service public demande aujourd'hui toujours des codes par SMS... »

Ibrahim, 50-64 ans, en emploi, antenne de Saint-Denis

« Avant de connaître Emmaüs Connect, je ne travaillais pas. Mais après avoir commencé à aller aux permanences connectées, j'ai pu décrocher mon travail, que j'ai trouvé sur internet »

Autonomisation et confiance en soi

Face à la crainte du numérique, de nombreux bénéficiaires s'auto-censurent et perdent confiance en eux. Ils considèrent que « *de toute façon, ce n'est pas pour [eux]* ». L'un des enjeux d'Emmaüs Connect est de réduire cette souffrance voir de créer du plaisir, en menant les bénéficiaires sur le chemin de l'autonomie numérique. Et ce faisant, de leur redonner confiance en soi.

- **A noter : les enjeux sont différents selon les activités.** Alors qu'en permanence connectée il s'agit d'amener le bénéficiaire à être **en mesure d'apprendre seul** de nouvelles techniques, en parcours d'initiation il s'agit plutôt de **redonner de la confiance en soi** en vue de l'apprentissage à venir.

Un impact très fort sur la confiance en soi des bénéficiaires

- 97%** Six mois après, 97% des bénéficiaires des permanences connectées et parcours d'initiation déclarent avoir **plus confiance en eux** grâce à l'accompagnement d'Emmaüs Connect, dont **48%** « **beaucoup plus** ».
- 100%** Interrogés sur la nature des impacts positifs des parcours d'initiation, les formateurs mettent en particulier en avant le **gain de confiance en soi**, et ce dans **100%** des réponses qualitatives obtenues.
- 50%** Les formateurs considèrent de plus que **50%** des bénéficiaires ont eu « **un déclic** » au cours du parcours, leur permettant d'aborder plus dynamique et productive la suite de leur apprentissage numérique.

Une augmentation significative de l'autonomie des bénéficiaires

- 65%** Six mois après, **65%** des bénéficiaires des permanences connectées déclarent désormais essayer de **résoudre seuls un problème avant de demander de l'aide** (« souvent » ou « tout le temps »), contre 26% avant les permanences connectées.
- 60%** Selon les formateurs, **60%** des bénéficiaires sont **plus autonomes** et en capacité d'apprendre seuls à l'issue du parcours (10% 'beaucoup plus', 50% 'un peu plus')
- 48%** Six mois après, la **moitié** des bénéficiaires des parcours d'initiation passent **plus de temps sur l'ordinateur** (dont 37% « beaucoup plus »). 55% l'utilisent au moins une fois par semaine, dont 22% tous les jours.

1. Résultats basés sur les données de l'échantillon (394 répondants en tout, 126 répondants en permanence connectée à la sortie, 37 à t+6 mois; 72 répondants en parcours d'initiation à la sortie, 27 à t+6 mois; 22 questionnaires complétés par les formateurs).

Ils témoignent de l'impact d'Emmaüs Connect sur leur confiance en soi et leur autonomie

Anne, 65+ ans, retraitée, antenne de Marseille – Jobin

« Emmaüs Connect m'a donné beaucoup de confiance, je regrette de ne pas avoir connu plus tôt ! Je me sens intelligente et je n'ai plus les peurs que j'avais par rapport à internet »

Abel, 50-64 ans, à la recherche d'un emploi, antenne de Saint-Denis

« La permanence connectée est indispensable pour mes recherches. Tout est sur internet maintenant : pour prendre des rendez-vous, pour la carte d'identité, les demandes de travail, le médecin etc. J'ai beaucoup appris; maintenant je peux en profiter pour être plus actif et autonome. »



Renforcement du lien social (1/2)

L'isolement est à la fois une cause et un symptôme de l'exclusion sociale. En (re)créant du lien social, à la fois dans ses antennes et grâce à une meilleure maîtrise du numérique, Emmaüs Connect permet à ses bénéficiaires de renforcer les relations avec leurs proches et de nouer de nouveaux contacts – facteur de meilleure insertion socio-professionnelle, notamment pour les plus fragiles (cf. théorie de la force des liens faibles par exemple – M. Granovetter, 1973)

Une socialisation sur place, dans les antennes (lors des permanences connectées et des parcours d'initiation notamment)

Les points d'accueil sont des lieux de passage et d'apprentissage, qui permettent de créer des liens

- Les parcours d'initiation sont propices aux rencontres : à l'issue des parcours d'initiation, **65%** des répondants disent avoir **rencontré de nouvelles personnes** avec qui ils prévoient de rester en contact (dont 40% « certainement »). Cet impact se confirme dans la durée : six mois plus tard, **20%** des bénéficiaires sont encore en contact avec des personnes rencontrées.
- D'après les formateurs, **la moitié** des bénéficiaires donnent des conseils aux autres apprenants pendant le parcours d'initiation, dans une logique **d'entraide et de solidarité**.

« En plus d'apprendre comment utiliser l'ordinateur, je me suis fait des amis en parcours d'initiation, c'est très sympa ! »

Des bénéficiaires qui soulignent également la **disponibilité et la gentillesse des bénévoles**



« Les bénévoles ont beaucoup de patience pour se mettre à notre niveau et nous expliquer. L'équipe est très gentille »

« Emmaüs Connect est un lieu où l'on peut à la fois créer du lien avec les bénévoles, entre bénéficiaires, et avoir des personnes à notre écoute. »

Renforcement du lien social (2/2)

Une socialisation grâce au numérique (via l'équipement et la montée en compétences numériques)

La meilleure connectivité permet aux bénéficiaires d'être plus facilement en contact avec leurs proches (via WhatsApp, Skype, etc.)

- **67%** des bénéficiaires affirment être **plus proches de leur famille et amis** depuis qu'ils viennent chez Emmaüs Connect (dont 35% « beaucoup plus »)
 - Un effet particulièrement fort pour les bénéficiaires du volet « vente » : **84%** de ceux venus acheter des recharges se disent plus proches de leur famille et amis.
 - **54%** des bénéficiaires des permanences connectées et ateliers d'initiation se disent plus proches de leur famille et amis à l'issue de l'accompagnement. Cet effet perdure dans le temps (42% six mois plus tard).



« Emmaüs Connect m'a apporté beaucoup de choses. J'appelle ma famille qui est loin - comme si j'étais là-bas ! »

« Ça m'a bien aidé pendant le confinement pour appeler du monde et être en contact. Je pouvais appeler davantage car mon forfait a été rechargé automatiquement. »

« Ca a été beaucoup d'amélioration pour moi car l'usage de l'informatique n'était pas mon fort... Maintenant j'apprends et je m'entraîne pour faire des appels vidéos avec ma famille. »

« Je pense m'être rapproché de ma famille. La nouvelle offre avec les appels à l'international est super. J'ai plus de plaisir quand j'appelle et surtout je peux appeler pour les coups de blues et les urgences. »

Pour les étrangers : un parcours d'intégration en France facilité

Les étrangers arrivés récemment sur le territoire français font la plupart du temps face à un parcours d'intégration complexe : ils doivent construire plusieurs « briques » simultanément (logement, bancarisation, emploi, situation administrative, etc.), souvent en ligne, du fait de la dématérialisation croissante des services publics.

Avec son principe d'universalité, Emmaüs Connect est l'une des rares structures à aider les nouveaux arrivants à s'intégrer grâce au numérique. C'est d'autant plus essentiel que le numérique a été prouvé un facteur essentiel pour l'insertion socio-professionnelle (voir en particulier les travaux de Dana Diminescu).

Rappel : dans notre échantillon, 9% des bénéficiaires sont arrivés en France depuis moins de 3 ans et 29% entre 3 et 10 ans.

Des effets divers et essentiels au parcours d'intégration

- **61%** des bénéficiaires en France depuis moins de 3 ans considèrent qu'Emmaüs Connect a joué un **rôle très important dans leur parcours d'intégration** (et 21% de bénéficiaires supplémentaires un rôle 'assez important').

En termes de lien social

- Les recharges permettent d'utiliser Internet à la fois en France pour accéder à un réseau, mais aussi de garder une forme de stabilité affective en pouvant communiquer avec ses proches à l'étranger. Les travaux de D. Diminiescu par exemple montrent que plus une personne migrante est connectée à sa famille, plus elle s'intègre vite². *« J'ai apprécié beaucoup de choses. Apprendre comment utiliser l'ordinateur, mais aussi apprendre à connaître les autres en permanence connectée »*

En termes de démarches

- *« Cela m'a aidé à m'intégrer en France, et à faire des démarches administratives pour mon fils handicapé. »*

En termes d'accès à l'emploi

- *« Grâce à Emmaüs, j'ai pu rechercher du travail sur internet ».*

NB : pour rappel, bien noter toutefois que la barrière de la langue est un des freins notés à l'efficacité des parcours d'initiation.

1. Résultats basés sur les données de l'échantillon (394 répondants en tout, 33 personnes en France depuis moins de trois ans). 2. Par exemple : *Les risques et les opportunités de la migration « connectée »*, D. Diminiescu et G. Nicolosi

Ils témoignent de l'impact d'Emmaüs Connect sur leur intégration en France



Jenn, 25-49 ans, sans emploi, antenne de Strasbourg

« J'aime bien venir aux permanences connectées. Je sais que je vais toujours trouver des solutions aux problèmes que je rencontre. C'est un havre de paix dans un pays dont je ne connais pas bien la langue »

Annabelle, 25-49 ans, étudiante, antenne de Strasbourg

« Je suis maintenant sereine avec les démarches administratives et surtout : j'ai appris à suivre mes cours de français en ligne. C'est un premier pas essentiel pour m'intégrer »

1. EMMAÛS CONNECT ET SON PUBLIC

Des bénéficiaires bien ciblés, à qui Emmaüs Connect propose une offre diversifiée et complémentaire







2. LES GRANDS IMPACTS D'EMMAÛS CONNECT

Les six grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénéficiaires

3. ANALYSE COMPARÉE PAR ACTIVITE

Évaluation des impacts des trois activités principales : vente, permanences connectées, parcours d'initiation

Vue d'ensemble des impacts par activité

| | VENTES | PERMANENCE CONNECTÉE | PARCOURS D'INITIATION |
|--|-----------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| | 125 000 recharges vendues en 2021 | 9 000 permanences en 2021 | 3 900 séances en 2021 |
|  Économies financières et meilleur taux d'équipement | ★ ★ ★ | ★ ☆ ☆ | ☆ ☆ ☆ |
|  Meilleures compétences numériques | ★ ☆ ☆ | ★ ★ ☆ | ★ ★ ☆ |
|  Accès aux droits et à l'emploi, accès à de nouvelles opportunités | ★ ★ ☆ | ★ ★ ★ | ★ ☆ ☆ |
|  Autonomisation et confiance en soi | ★ ☆ ☆ | ★ ★ ★ | ★ ★ ★ |
|  Renforcement du lien social | ★ ★ ★ | ★ ☆ ☆ | ★ ★ ☆ |
|  Parcours d'intégration facilité pour les étrangers | ★ ★ ☆ | ★ ★ ☆ | ★ ★ ☆ |

Zoom Profil des bénéficiaires de chaque activité, motivations, et chiffres clés

Vente

Permanences connectées

Parcours d'initiation

Âge



Un peu plus de **jeunes** (11,5% vs. 7%¹) et moins de **seniors** (6% vs. 17%¹)

Plus de **seniors** (33% vs 17%¹) et moins de **jeunes** (3% vs 7%¹)

Un peu plus de **50-64 ans** (47% vs 39%¹) et légèrement moins de **jeunes** (3% vs 7%¹)

Genre



Relativement plus d'**hommes** (72% vs. 55%¹)

Relativement plus de **femmes** (59% vs 45%¹)

Relativement plus de **femmes** (63% vs 45%¹)

Situation pro.



Plus nombreux à être en emploi **peu stable** (19,5% vs 5%¹) et **stable** (16,5% vs 6%¹). Moins de **retraités** (8% vs 33%¹)

Représentatif de l'ensemble des bénéficiaires

Plus nombreux en recherche d'emploi (51% vs 40%¹). Très peu en emploi stable (2% vs 6%¹). Légèrement plus nombreux à être inactifs « Autres » (hors retraités) (19,5% vs 14%¹)

Raisons de la venue



Achat de **recharges téléphoniques avec internet** (63%) et sans internet (36%)

Utiliser un **outil numérique** (comme un logiciel) (40%), faire une démarche ou **utiliser un service en ligne** (27%)

L'accès aux droits et aux **opportunités professionnelles** (58% pour apprendre à faire des démarches en ligne et 44% pour trouver un emploi), le **plaisir d'apprendre (54%)**, et la communication avec ses proches (19%)*

Chiffres clés



- La durée moyenne de trajet pour venir en antenne est de **29 min**
- Près d'un bénéficiaire sur deux (46%) vient **depuis 3 ans ou plus** (2018 ou avant).
- Près d'un bénéficiaire sur deux (42%) achète des **recharges plus d'une fois par mois** (et 55% achètent une fois par mois)

- Un **accompagnement dans la durée** : **34%** des bénéficiaires interrogés avaient assisté à **plus de 5 permanences connectées**

Source: échantillon de l'étude. ¹ Au global : moyenne de l'ensemble des bénéficiaires, toutes activités confondues.
* nb: les % peuvent se cumuler, car c'était une question à choix multiple