



COMMUNIQUE DE PRESSE

Marseille, le 8 novembre 2013

Aider les plus démunis à rester connectés

Connexions Solidaires ouvre à Marseille son premier point d'accueil en région

Aujourd'hui, grâce au soutien de la Mairie et du Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Marseille, et à l'engagement de SFR, le premier point d'accueil en région de Connexions Solidaires, le programme conçu par Emmaüs Connect, a ouvert au centre social Julien de l'IFAC, acteur majeur de l'action sociale à Marseille. C'est la première étape d'un déploiement national dont le défi ambitieux est d'aider les plus démunis à développer leur potentiel numérique pour s'insérer dans notre société connectée.

Connexions Solidaires, une solution innovante pour faire du numérique un levier d'insertion pour tous

Les télécommunications sont devenues un outil puissant pour l'insertion sociale et professionnelle. **Emmaüs Connect lutte contre l'exclusion numérique des plus démunis en proposant une solution innovante pour faire des télécommunications un levier d'insertion pour tous : Connexions Solidaires.**

Le programme, complet et sur-mesure, propose aux personnes en difficultés des équipements et des offres (mobiles et Internet) **à tarifs solidaires**, d'une part, et **un service d'accompagnement pédagogique** : du conseil pour gagner en autonomie, de la médiation amiable pour résoudre des litiges, des ateliers thématiques pour développer ses usages.

Après trois ans de fonctionnement en Ile-de-France, le programme est un grand succès, tant auprès des professionnels de l'action sociale que des personnes accompagnées. Le projet répond aux besoins de ses bénéficiaires, qu'ils soient en situation de grande exclusion ou travailleurs pauvres.

La Ville de Marseille s'engage auprès d'Emmaüs Connect

Avec la forte implication de son Centre Communal d'Action Sociale et de son Samu Social municipal mobilisés au quotidien auprès des plus démunis, la Ville de Marseille a naturellement souhaité soutenir cette initiative qui s'inscrit dans le cadre de son Plan Marseille Mieux Vivre Ensemble, pour renforcer le lien social et favoriser l'accès à internet pour tous.

Car à Marseille, mieux vivre ensemble, c'est aussi garantir l'accès à l'information pour réussir l'intégration de tous et l'égalité entre chacun, en réduisant la fracture numérique.

La Municipalité se mobilise donc pour garantir aux citoyens, l'accès à l'information, soit dans les lieux régulièrement fréquentés par le public comme les Bureaux Municipaux de Proximité, soit grâce à différents outils technologiques modernes, tels que les e-services sur Internet ou le Service Unique Numérique, solution collective au tout numérique (TV, Internet et Téléphone) à prix maîtrisé.

Cité solidaire et innovante, la Cité phocéenne s'engage en faveur de l'intégration et de la lutte contre l'exclusion tout en renforçant sa position de ville leader de l'économie numérique et son attractivité.

Entreprises, pouvoirs publics et action sociale : la convergence de savoir-faire autour d'un objectif commun

La réussite du programme repose sur la mutualisation d'expertises complémentaires au service des plus démunis.

En premier lieu, les organismes publics et services sociaux du territoire identifient les personnes en difficultés éligibles et leur proposent de s'inscrire au programme Connexions Solidaires animé par l'association Emmaüs Connect. Dès leur intégration dans le programme, les bénéficiaires peuvent avoir accès à une offre de téléphonie et/ou internet à tarif solidaire et à un accompagnement pédagogique leur permettant de développer leurs usages.

L'engagement de SFR dans le programme

Parce que le numérique transforme profondément la société, l'économie et les modes de vie, SFR s'est fixé pour ambition d'agir en « ascenseur digital ». L'opérateur est ainsi engagé aux côtés d'Emmaüs depuis 2010 pour faire du numérique une chance pour tous et en particulier pour les plus démunis.

SFR apporte un soutien financier, un soutien en nature en faisant don de recharges mobiles et internet distribuées dans les points d'accueil *Connexions Solidaires* et, dans le cadre de mécénat de compétences, permet à ses collaborateurs de s'investir dans le projet. Depuis 2013, SFR propose également à ses clients de se mobiliser auprès



d'Emmaüs Connect pour soutenir le déploiement du programme en souscrivant à une Option Solidaire. Avec cette option sans engagement, 1€ par mois est facturé au client et intégralement reversé à l'association. Emmaüs Connect souhaite mobiliser d'autres acteurs du secteur pour favoriser l'inclusion numérique.

Un projet soutenu par les pouvoirs publics

Fleur Pellerin, Ministre déléguée auprès du Ministre du Redressement productif, chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Economie Numérique soutient le déploiement du programme en France : « *Connexions Solidaires a su démontrer son impact à Paris, et je tiens à souligner l'exemplarité de ce projet. [...] Face à l'enjeu grandissant de l'accès et l'usage des télécommunications dans notre société du 'tout numérique' Emmaüs Connect apporte des solutions concrètes et efficaces.* »

À propos d'Emmaüs Connect - www.facebook.com/emmaus-connect

Emmaüs Connect est une association, membre du mouvement Emmaüs, qui a pour mission d'aider les personnes en difficultés à développer leur potentiel numérique pour mieux s'insérer dans notre société connectée.

Contact presse : Sophie Delile - presse@emmaus-connect.org - 06 23 32 44 64.

À propos du programme Connexions Solidaires

Lancé en 2010 en partenariat avec SFR, et les acteurs de l'action sociale à Paris, Connexions Solidaires propose aux personnes en situation de précarité un accès facilité à des équipements et offres de télécommunications à tarifs solidaires, ainsi qu'un accompagnement pédagogique pour développer ses usages numériques. En 3 ans, le programme a démontré son impact social et son efficacité. Plus de 3000 personnes ont bénéficié de ce coup de pouce temporaire qui leur a permis de faire des télécommunications un outil au service de leur insertion.

À propos de SFR - www.sfr.com

Avec plus de 11 milliards d'euros de chiffre d'affaires réalisés en 2012, SFR est le 2^{ème} opérateur télécoms français. Opérateur global, SFR répond aux besoins de ses clients grand public, professionnels, entreprises, collectivités et opérateurs, que ce soit pour des services mobile, fixe, Internet ou de télévision. Fin juin 2013, SFR comptait plus de 21 millions de clients mobile, dont plus de 17 millions d'abonnés, et plus de 5 millions de foyers abonnés à l'Internet haut débit. SFR est une société détenue à 100% par Vivendi et compte près de 9 000 collaborateurs.

En tant qu'entreprise responsable et citoyenne, SFR s'engage à renforcer l'égalité des chances dans l'entreprise et dans la société. En tant qu'acteur du numérique, SFR se reconnaît une responsabilité supplémentaire, celle de contribuer au changement apporté par le numérique dans la vie de chacun et faire du numérique une chance pour tous. SFR agit en ce sens chaque jour, en créant ou recréant du lien social, en imaginant de nouvelles formes d'entraide et de solidarité, en agissant contre l'exclusion et pour l'environnement.

Contact presse : Isabelle Demory - isabelle.demory@sfr.com - 06 22 82 22 82.

À propos de Ville de Marseille - www.marseille.fr

Avec le concours de son Centre Communal d'Action Sociale et de son Samu Social municipal mobilisés au quotidien auprès des plus démunis, la Ville de Marseille a naturellement souhaité soutenir le programme « Connexions solidaires » porté par l'association Emmaüs Connect. Cette initiative répond aux objectifs du Plan Marseille Mieux Vivre Ensemble, mis en place par la Mairie pour renforcer le lien social et favoriser l'accès à internet pour tous.

Car à Marseille, mieux vivre ensemble, c'est aussi garantir l'accès à l'information pour réussir l'intégration de tous et l'égalité entre chacun, en réduisant la fracture numérique.

La Municipalité se mobilise donc pour garantir aux citoyens, l'accès à l'information, soit dans les lieux régulièrement fréquentés par le public comme les Bureaux Municipaux de Proximité, soit grâce à différents outils technologiques modernes, tels que les e-services sur Internet ou le Service Unique Numérique, solution collective au tout numérique (TV, Internet et Téléphone) à prix maîtrisé.

Cité solidaire et innovante, la Cité phocéenne s'engage en faveur de l'intégration et de la lutte contre l'exclusion tout en renforçant sa position de ville leader de l'économie numérique et son attractivité.

Contact presse : Charlène GRIMAUD - cgrimaud@mairie-marseille.fr - 04 91 14 64 76.

Qu'est-ce que Connexions Solidaires ?

Le programme Connexions Solidaires, porté par l'association Emmaüs Connect, est né en 2010 en partenariat avec SFR et la Ville de Paris. **Connexions Solidaires a pour objectif de faire des télécommunications un levier d'insertion sociale et professionnelle pour les personnes en difficulté.** Le programme repose pour cela sur deux piliers complémentaires :

Des équipements et des offres à tarifs solidaires ...

Les bénéficiaires du programme peuvent acheter des cartes prépayées mobile ou internet sans engagement à un tarif solidaire (ex. : recharge classique vendue 2,5€, donnant droit à 15€ de crédit de communication SFR et appels illimités le soir et week-end, ou encore 1,5€ la recharge de 500 Mo de data), ainsi que des téléphones portables et des ordinateurs reconditionnés.

... et un accompagnement personnalisé

L'offre d'accès est renforcée d'un service d'accompagnement pédagogique et d'ateliers thématiques qui permettent de développer les usages. Des conseillers accueillent et répondent aux questions des bénéficiaires : Comment choisir une offre adaptée ? Comment résilier ? Comment lire ses factures ?

Connexions Solidaires propose également un service de médiation sociale, afin trouver des solutions amiables avec les opérateurs, pour les personnes qui n'arrivent plus à payer leurs factures.

Un outil au service de l'accompagnement social

Les bénéficiaires du programme sont suivis par des travailleurs sociaux partenaires qui les accompagnent dans leurs démarches (emploi, santé, logement, budget..). Le programme Connexions Solidaires a pour objectif de remédier aux difficultés liées aux télécommunications. **Mieux connectées, les personnes gagnent une plus grande autonomie et réactivité** (services sociaux, associations ...) **qui, de fait, facilitent leurs démarches et accélèrent leur insertion socio-professionnelle.**

CHIFFRES CLES : LES BÉNÉFICIAIRES DU PROGRAMME CONNEXIONS SOLIDAIRES

20% n'ont pas de mobile à leur inscription.

87% des usagers utilisent des cartes prépayées.

67% sont en recherche d'emploi.

55% ont un ordinateur et 48% ont internet chez eux.

A l'entrée dans le programme, la dépense moyenne en téléphonie est de 35€/mois contre 24€/mois pour la moyenne des français.

Grâce au programme, les bénéficiaires réduisent leurs dépenses mensuelles de téléphonie de 27€ en moyenne.

3 200 bénéficiaires en France, 5 points d'accueil.

POINTS D'ACCUEIL

En Ile-de-France :

- Emmaüs Connect, Paris 19^e
- Centre Social Maurice Noguès, Paris 14^e
- PIMMS d'Antony

A Marseille :

- Centre Social Julien : 33 Cours Julien, 13 006 Marseille
Tél. 06 11 92 11 69

A Grenoble :

- La Remise : 35 rue du Général Ferrié, 38 100 Grenoble
Tél. 06 17 74 34 05

Bilan d'impact : une réponse adaptée à des situations très diverses

L'étude sociologique menée par une équipe pluridisciplinaire de chercheurs (Fondation Maison des Sciences de l'Homme, Telecom ParisTech) a montré le rôle central des télécommunications dans l'intégration des personnes fragiles et l'impact positif du programme sur les bénéficiaires.

Des bénéficiaires aux profils variés

Si 90% des bénéficiaires vivent sous le seuil de pauvreté, le public n'en demeure pas moins très varié. Les personnes étant orientées par les travailleurs sociaux en raison de problématiques personnelles liées aux télécommunications, il n'y a pas de profil type de bénéficiaire.

Trois grandes situations amènent les personnes à s'inscrire, avec un objectif différent :

- **Pour les personnes en situation de grande exclusion** (sans-abris...), l'objectif est de s'équiper pour être joignable (notamment par son assistante sociale) et sortir de son isolement ;
Karima : *« Tout le monde a un téléphone. Si t'en as pas, t'es rien ».*
- **Dans une dynamique d'insertion socio-professionnelle**, il s'agit de permettre aux personnes qui cherchent un emploi, font des démarches multiples, de pouvoir appeler ou se connecter sans que cela ne vienne grever d'autres postes de dépenses essentiels (énergie, alimentation, loyer...) ;
Nicole : *« J'ai perdu mon travail. C'est la spirale. Ya des choses qui sont primordiales, comme la communication. Vous demandez un travail, on vous demande votre numéro de portable, pas de fixe ».*
- **Pour les foyers en grande fragilité budgétaire** (familles mal ou surendettées), l'objectif est de réduire les dépenses de télécommunications, au service du financement d'un projet ou du désendettement.

5 impacts sociaux principaux

Les télécommunications jouent un rôle fondamental dans l'intégration des personnes fragiles et, donc, dans la lutte contre les inégalités. Un des premiers impacts visibles est que le programme permet, en moyenne, de diviser par deux les dépenses de télécommunications des bénéficiaires. Cette réduction budgétaire permet d'**augmenter le reste à vivre** sur les autres postes de dépenses essentielles. De plus, pour les 67% de bénéficiaires en recherche d'emploi, être connecté permet de gagner en autonomie et en réactivité et ainsi de **faciliter leur insertion socio-professionnelle**. Par ailleurs, 20% des personnes inscrites accèdent à leur premier portable grâce au programme. Les grand exclus, souvent sans-abris, peuvent ainsi **rompre l'isolement et recréer du lien social**. Connexions Solidaires a également démontré des impacts positifs indirects : **le suivi des intervenants sociaux est allégé**, la communication avec leurs usagers est facilitée. Enfin, les activités du programme ont permis de former 10 salariés en insertion à la vente, l'accueil et le conseil et ainsi, de **créer de l'emploi solidaire**.

1. Réduire le budget télécommunications et augmenter le reste à vivre
2. Faciliter l'insertion socio-professionnelle
3. Créer du lien social et lutter contre la grande exclusion
4. Faciliter le suivi des intervenants sociaux
5. Créer de l'emploi solidaire

L'engagement de SFR et de ses collaborateurs

SFR, principal partenaire du projet, apporte un soutien financier, un soutien en nature via le don de recharges prépayées, un soutien technique à la mise en place du projet, ainsi que l'engagement de ses collaborateurs via le mécénat de compétences.

Depuis le lancement du programme Connexions Solidaires, de nombreux collaborateurs ont contribué à son développement à travers le mécénat de compétences. En participant à des missions aussi variées que l'accueil des bénéficiaires, la constitution d'une base de données ou la formation des salariés en insertion à la relation client, ils ont mis leurs compétences professionnelles au service du projet et des plus démunis.

Le mécénat de compétences, une réponse à une réelle aspiration des collaborateurs SFR

En créant le statut de « collaborateur citoyen », SFR a été la première entreprise française à se doter d'un dispositif aussi complet en faveur de l'engagement citoyen des collaborateurs. Formalisé par un accord d'entreprise, ce statut permet à ses salariés de consacrer du temps à une association sur leur temps de travail tout en étant rémunéré par l'entreprise. Il s'appuie sur un engagement tripartite entre le collaborateur, SFR et l'association. En allant au-delà du simple bénévolat, cet accord d'entreprise propose un véritable mécénat de compétences et reconnaît formellement la valeur de l'implication au service des associations. Une innovation qui confirme l'engagement citoyen de SFR.

Une centaine de collaborateurs SFR s'est impliquée dans le programme depuis le lancement du partenariat.

Tica, Chef de marché chez SFR

Lorsqu'elle est chez Emmaüs Connect, Tica conçoit et anime des ateliers pédagogiques collectifs qui visent à aider les bénéficiaires du programme à améliorer leur utilisation d'Internet.

« Ma mission a pour but d'aider les bénéficiaires à mieux utiliser Internet, ainsi que certains services comme le Contrôle Parental. L'expérience est pour moi très enrichissante : d'un côté je découvre les réels besoins des clients et leurs attentes vis-à-vis des opérateurs ; et d'un autre, je prends encore plus conscience d'à quel point Internet est un outil puissant qui ouvre les portes aux échanges et au partage et qui favorise l'insertion sociale. »

David, Chef de file activation fibre chez SFR

Lorsqu'il est chez Emmaüs Connect, David accueille et conseille les bénéficiaires du programme qui se présentent au Point d'accueil dans le bric-à-brac Riquet. Sa mission est d'écouter, de conseiller et d'accompagner les bénéficiaires de Connexions Solidaires.

« Ma mission consiste à aider les bénéficiaires dans la maîtrise de leur budget téléphonie. J'attire leur attention sur les risques de surcoûts liés aux appels à l'étranger, aux numéros spéciaux ou à l'utilisation d'Internet. Je suis aussi amené à gérer des dossiers compliqués de personnes au revenu très modeste qui se retrouvent dans des situations d'endettement vis-à-vis de leur opérateur. Je garde de mes permanences des moments humains forts. Cette mission m'a permis de mesurer combien le téléphone peut être essentiel pour garder un lien avec ses proches et la société. Cette mission a été à la fois une source d'ouverture et une manière très concrète de me rendre utile. »

Pour aller plus loin, SFR se réengage aux côtés d'Emmaüs Connect pour 3 ans

En 2013, SFR prolonge son soutien à l'association, via une convention de mécénat financier, en nature (don des recharges mobiles et internet, kits prépayés), et en mécénat de compétences.



Pour soutenir le déploiement national de Connexions Solidaires, SFR propose aussi à ses clients de se mobiliser auprès d'Emmaüs Connect, grâce à une **OPTION SOLIDAIRE**. Avec cette option sans engagement, 1€/mois est facturé au client et intégralement reversé à l'association.

Un reçu fiscal correspondant au montant du don sera établi annuellement à l'attention des clients donateurs.



L'engagement de la Ville et du CCAS de Marseille

Avec la forte implication de son Centre Communal d'Action Sociale et de son Samu Social municipal mobilisés au quotidien auprès des plus démunis, la Ville de Marseille a naturellement souhaité soutenir cette initiative qui s'inscrit dans le cadre de son Plan Marseille Mieux Vivre Ensemble, pour renforcer le lien social et favoriser l'accès à internet pour tous.

Car à Marseille, mieux vivre ensemble, c'est aussi garantir l'accès à l'information pour réussir l'intégration de tous et l'égalité entre chacun, en réduisant la fracture numérique.

La Municipalité se mobilise donc pour garantir aux citoyens, l'accès à l'information, soit dans les lieux régulièrement fréquentés par le public comme les Bureaux Municipaux de Proximité, soit grâce à différents outils technologiques modernes, tels que les e-services sur Internet ou le Service Unique Numérique, solution collective au tout numérique (TV, Internet et Téléphone) à prix maîtrisé.

Cité solidaire et innovante, la Cité phocéenne s'engage en faveur de l'intégration et de la lutte contre l'exclusion tout en renforçant sa position de ville leader de l'économie numérique et son attractivité.

Contacts presse :

Emmaüs Connect : Sophie Delile - presse@emmaus-connect.org - 06 23 32 44 64.

SFR : Isabelle Demory - isabelle.demory@sfr.com - 06 22 82 22 82.

Ville de Marseille : Charlène GRIMAUD - cgrimaud@mairie-marseille.fr - 04 91 14 64 76.
