



**INSPIR'
ACTION**

UN POINT
D'ACCUEIL À
LYON POUR
LUTTER CONTRE
L'EXCLUSION
NUMÉRIQUE
- EMMAÜS
CONNECT

Un point d'accueil à Lyon pour lutter contre l'exclusion numérique - Emmaüs Connect

repères

Statut du projet : en cours

Échelle : ville

Thématiques traitées : accès aux droits ; dématérialisation

Public visé : tout public

Partenaires opérationnels : Ville de Lyon, Métropole du Grand Lyon, structures de l'action sociale du territoire lyonnais

Partenaires financiers : SFR, État (politique de la ville), Ville (politique de la ville), Fondation ASL, Fondation CERA, Fondation Mutualia, Fondation MACIF

contexte

Emmaüs Connect est une association membre du Mouvement Emmaüs, créée en 2013. Partant du constat que les personnes les plus fragiles sont celles qui ont le moins accès au numérique, l'association a d'abord développé un programme d'accès solidaire au matériel et à la connexion, en partenariat avec SFR (notamment à travers des recharges prépayées à tarif solidaire).

La précarité numérique ne se limitant à la question de l'équipement, Emmaüs Connect a développé des actions d'initiation aux compétences numériques. Outre son expertise apportée aux acteurs sociaux et opérateurs de services publics (diagnostics, formations, ...), l'association a ouvert neuf 9 points d'accueil : Lille, Saint-Denis, Paris (13^e et 19^e arrondissements), Antony, Bordeaux, Marseille, Grenoble et Lyon.



INSPIR' ACTION

UN POINT
D'ACCUEIL À
LYON POUR
LUTTER CONTRE
L'EXCLUSION
NUMÉRIQUE
- EMMAÜS
CONNECT

objectifs

- > Favoriser l'inclusion numérique
- > Doter les plus fragiles d'un premier bagage numérique
- > Mobiliser un réseau d'acteurs locaux autour d'un « parcours numérique »

description de l'action

Un point d'accueil est conçu comme un « lieu de solidarité numérique » : il concrétise le programme de terrain d'Emmaüs Connect, d'une part des formations pour les plus éloignés du numérique, d'autre part la sensibilisation du réseau du tissu local aux enjeux de l'exclusion numérique.

A Lyon, le point d'accueil, localisé à proximité d'un quartier politique de la ville, propose deux types d'activités auprès du public pour lutter contre la précarité numérique :

- Un accompagnement ponctuel pour faciliter l'accès, via le choix d'un format téléphonique et internet adapté à leurs besoins et leur budget, mais aussi un soutien dans les litiges avec les opérateurs téléphoniques (l'association a des points d'entrée auprès de trois opérateurs : SFR, Orange, Bouygues et aide à dénouer des nœuds et proposer des échéanciers de paiement) ;
- Des formations à l'utilisation du numérique, assurées par des bénévoles, afin de maîtriser des tâches comme créer son adresse mail, l'utiliser et gérer ses mots de passe.

Les bénévoles ne sont pas soumis au secret professionnel (comme les travailleurs sociaux), mais ils respectent une règle tacite « de bon sens » de ne jamais conserver les identifiants et mots de passe des personnes accompagnées. Les responsables du point d'accueil leur demandent aussi d'adopter des éléments de langage pour rassurer le public sur la confidentialité des mots de passe.

Puisque l'objectif est l'autonomie des personnes, il ne s'agit jamais de « faire à la place de », mais de « faire avec ».

Emmaüs Connect n'accompagne pas sur des démarches administratives précises (au contraire des [PIMMS](#)). Mais il a développé des outils pédagogiques pour simuler l'utilisation de sites institutionnels (par exemple, créer un profil et s'actualiser sur Pôle Emploi).



INSPIR' ACTION

—
UN POINT
D'ACCUEIL À
LYON POUR
LUTTER CONTRE
L'EXCLUSION
NUMÉRIQUE
- EMMAÜS
CONNECT

L'association rencontre également les acteurs sociaux du territoire afin qu'ils soient formés aux enjeux du numérique et à son usage. La dématérialisation croissante impacte les façons de faire des professionnels : il est important d'accompagner la transformation du travail social.

D'une part, la mise en réseau peut aider à dégager des synergies : par exemple, un groupe d'acteurs sociaux et d'opérateurs institutionnels de la politique de la ville sur le 8^e arrondissement de Lyon travaille sur une cartographie et la création d'un « parcours numérique ».

D'autre part, des formations dédiées aux professionnels visent à les rendre plus à l'aise avec l'outil informatique et leur donner des clés pour repérer les « exclus du numérique » et accompagner leurs usagers. Trois niveaux d'expertise sont proposés :

- Comment identifier les problématiques d'exclusion numérique chez un usager et comment l'orienter ? (connaître les structures existantes, l'écosystème local autour de l'accompagnement numérique)
- Quelles sont les postures, les bonnes pratiques à adopter lorsqu'on accompagne un usager vers l'autonomie numérique ? (en ayant l'objectif de « faire avec », et non « faire à la place de »)
- Comment organiser et animer des ateliers d'initiation ? (transmission d'ateliers « clés en main »)

résultats du point d'accueil de Lyon

- > Plus de 4 000 personnes accompagnées
- > 45 structures partenaires de l'action sociale (avec lesquelles des actions sont développées)
- > 25 bénévoles

perspectives nationales

- > Publication de cartographies des acteurs du parcours numérique
- > Ouverture de nouveaux points d'accueil à l'étude
- > Déploiement de sites pédagogiques : [Les Bons Clics](#), [ClicNJob](#)
- > Création de nouveaux formats d'apprentissage



INSPIR' ACTION

—
UN POINT
D'ACCUEIL À
LYON POUR
LUTTER CONTRE
L'EXCLUSION
NUMÉRIQUE
- EMMAÜS
CONNECT

conseils pour reproduire ce projet

- > S'inscrire dans le tissu local des acteurs sociaux, les sensibiliser l'enjeu de l'inclusion numérique et les soutenir dans les nouveaux usages
- > Développer des partenariats forts et mettre en réseau les acteurs du numérique social
- > S'appuyer sur des bénévoles pour former les usagers du point d'accueil

aller plus loin

- > Site d'[Emmaüs Connect](#)
- > [Les Cahiers Connexions Solidaires](#)
- > Plateforme d'apprentissage [Les Bons Clics](#) (développée par [WeTechCare](#), association complémentaire d'Emmaüs Connect)

contact référent pour le point d'accueil de Lyon

Nolwenn Houot-Blanchard

Responsable d'activité Lyon

Emmaüs Connect

nhouot@emmaus-connect.org

Contact national : 01 80 05 98 80

Cette Inspir'action fait partie du dossier ressource « Dématérialisation et accès aux droits de santé » : [à télécharger ici](#).

Complété le 11.07.2017