

LIVRET D'ACCUEIL DU BÉNÉVOLE

BIENVENUE CHEZ EMMAÛS CONNECT: LA SOLIDARITÉ NUMÉRIQUE POUR TOUS!



INFOS UTILES

 Adresse de mon point d'accueil

 Nom de mon référent

 Horaires d'ouverture

 Coordonnées de mon référent

BIENVENUE!

Tu rejoins aujourd'hui la belle équipe d'Emmaüs Connect et nous sommes ravis de t'accueillir parmi nous.

Afin de faciliter ton intégration, nous t'avons préparé ce livret d'accueil. Tu y trouveras :

- différents contenus qui t'aideront à assimiler la mission et les activités de l'association
- un volet consacré à la communication afin de t'approprier les différents outils Emmaüs Connect et de les utiliser au mieux, pour toi et pour nous aider à faire parler de nous



« Nous espérons que tes premiers jours se passeront au mieux et que tu trouveras satisfaction à ton engagement à nos côtés ! »

L'EQUIPE EMMAÜS CONNECT

NOS BÉNÉVOLES RACONTENT LEUR ENGAGEMENT

Les bénévoles Emmaüs Connect ont tous des profils très variés. Leur point commun ? L'envie de rencontrer, d'échanger et de partager leurs connaissances afin d'améliorer le quotidien d'autres français ! De quelques heures par mois à plusieurs jours par semaine, nos missions sont flexibles et s'adaptent à vos envies !



Le fait d'être bénévole même si c'est très récent, ça me donne l'impression d'agir un tout petit peu pour faire changer les choses dans le bon sens et ça me permet de partager des supers moments avec les personnes qui viennent apprendre des choses. En fait, il ne faut pas avoir peur de sauter le pas car c'est hyper enrichissant humainement à la fois avec les bénéficiaires, les autres bénévoles et les membres de l'association. Il suffit de trouver une mission dans laquelle on se sent bien et tout est hyper naturel !
Morgane, 33 ans, bénévole à Paris



Cette relation bénéficiaire/bénévole est réellement du gagnant-gagnant car elle s'inscrit dans un monde concret et en pleine évolution. Pour ma part j'apprécie énormément d'évoluer dans un environnement multi-culturel en perpétuel changement.
Pierre, 60 ans, bénévole à Lyon



En France nous sommes assez frileux quant aux initiatives novatrices, et cela prend du temps à faire accepter l'idée que par le numérique on peut aider les gens. Vivant depuis mon retour en France chez ma grand-mère, et l'aidant avec Internet, je me suis dit que cela pourrait être un bon moyen de découvrir un nouveau levier d'aide (le numérique) et ça rentrait dans mes cordes.
Constance, bénévole à Bordeaux



J'ai l'impression de faire une différence et d'apporter quelque chose à la société.
Jacques, bénévole à Paris

NOTRE CAUSE: sans numérique plus d'insertion

+ de 6 000 000

de personnes en France cumulent difficultés d'insertion et exclusion numérique

En 2016, la dématérialisation complète de certaines prestations sociales majeures a marqué un tournant dans la vie numérique des français



Inscription et actualisation
Pôle Emploi



Prime d'activité à la CAF



Déclaration d'impôts

et cela s'accélère !

En 2022 la totalité des démarches administratives seront 100% en ligne !

« FAIRE DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS »

UN SUJET QUI TOUCHE UNE DIVERSITE DES PUBLICS



SDF, grands exclus



Seniors



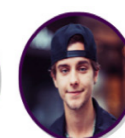
Migrants



Ménages en difficultés
Travailleurs pauvres



Demandeurs d'emploi



Jeunes en insertion

2 ASSOCIATIONS – 1 CAUSE COMMUNE

Les deux associations agissent de manière complémentaire au service de l'inclusion numérique du plus grand nombre



Créé en 2013.
Membre du mouvement Emmaüs.
www.emmaus-connect.org



Créé en 2015
Start-up sociale
www.wetechcare.org



Accès solidaire :
équipement et
connexions
mobiles et
internet



Accompagnement
à la montée en
compétences
numériques



Formation
des
acteurs de
terrain



Veille et
études
Media



Conseil
stratégie
inclusion
numérique



Développement
de services
numériques à
fort impact

LE PROGRAMME DE TERRAIN

Après orientation par les services sociaux et diagnostic du besoin du bénéficiaire, nous lui proposons un parcours d'inclusion numérique qui peut comprendre selon chaque cas un mix des services suivants :

L'ACQUISITION DE COMPÉTENCES NUMÉRIQUES DE BASE

- **Parcours d'initiation informatique sur ordinateur et smartphone** Session collective de découverte d'internet sur ordinateur ou smartphone.
- **Permanences Connectées** Des bénévoles disponibles pour mieux comprendre les outils numériques et services essentiels pour tous les niveaux : Apprendre à télécharger une appli, créer une boîte mail ou encore réaliser ses démarches en ligne.
- **Appli Hour** En 60 minutes, on découvre trois applications sur un thème et comment bien les utiliser pour tous les niveaux.
- **Assistance** Des rdv individuels pour les personnes qui ne sont pas en capacité de se former pour « faire avec eux » et non « à leur place » les démarches en ligne.

UN ACCES JUSTE ET DURABLE AUX SERVICES DE TELECOMMUNICATION

- **Conseil et aide à la gestion des offres télécom** Aide au choix et souscription d'une offre en ligne, joindre mon service client et gérer mon offre.
- **Médiation** Prévention et résolution d'impayés ou litiges de télécoms.
- **Offres solidaires de téléphonie et internet** Recharges prépayées à tarif solidaire pour les publics qui ne peuvent pas accéder aux offres classiques du marché.
- **Equipements neufs ou reconditionnés** Téléphones, smartphones, ordinateurs et webtrotters

L'utilisateur a ainsi accès à un parcours d'accompagnement qui lui fournit un bagage numérique minimum.

LES CHIFFRES

30.000

bénéficiaires

200

bénévoles

9

points d'accueil :

Paris 13, Paris 19, Antony, Saint Denis, Lille, Lyon, Marseille, Bordeaux et Grenoble

VOTRE ENGAGEMENT AU SERVICE D'UNE GRANDE CAUSE

ACCOMPAGNANTS NUMÉRIQUES, 3 missions principales d'animation de nos espaces de solidarité numérique auprès des publics :

ACCUEIL ET VENTE SOLIDAIRE

- Être le premier contact avec nos bénéficiaires à l'accueil
- Assurer la vente de recharges solidaires mobile et internet
- Assurer la gestion du suivi quotidien et le reporting de la caisse

VOTRE RÔLE

L'accueil et la vente est l'activité vitrine d'un Espace de Solidarité Numérique, que ce soit pour l'achat d'une recharge, matériel, pour prendre ou assister un rdv. Emmaüs Connect souhaite que tu nous aides à faire de l'espace d'accueil et vente un lieu convivial et apaisé. Ton rôle en tant que bénévole est d'être à l'écoute et faire preuve de patience tout en faisant respecter les règles d'Emmaüs Connect.

CONSEIL NUMÉRIQUE

- Inscrire et accompagner les bénéficiaires lors d'un parcours d'inclusion numérique
- Accompagner le choix et la gestion des offres télécom grâce à des outils dont on dispose.
- Animer la médiation avec les opérateurs en cas de litige ou difficultés de paiement

VOTRE RÔLE

Le conseiller numérique c'est celui qui doit diagnostiquer la situation sociale, télécom et numérique des publics. Ton rôle est crucial pour co-construire avec le bénéficiaire un parcours numérique adapté. Qu'est-ce qu'on attend de moi ? Nous souhaitons que tu sois en capacité de motiver nos bénéficiaires à s'engager dans des parcours de formation pour tirer au maximum parti des bénéfices du numérique.

FORMATION SUR LES USAGES DU NUMÉRIQUE

- Assurer l'animation des formations individuelles ou collectives
- Initiation à l'ordinateur ou au smartphone
- Permanences connectées et Appli Hour
- Assistance

VOTRE RÔLE

L'accompagnant numérique c'est celui qui va aider les apprenants pas à pas en fonction de leur niveau à se familiariser avec les outils et les services numériques. Je ne suis pas un expert... c'est grave ? Pas du tout ! Aucun souci, il n'y a pas besoin d'être un expert pour pouvoir accompagner nos bénéficiaires, tu pourras t'appuyer sur les outils, formation et équipes Emmaüs connect !

D'autres formes de bénévolats sont possibles, les besoins sont nombreux sur le terrain ou au siège :

Tu as des compétences que tu souhaites valoriser ? Nous pouvons aussi te proposer des missions en :

- Actions de sensibilisation aux enjeux du numérique auprès des partenaires
- Appui à la gestion d'un Espace de Solidarité Numérique
- Appui aux Ressources Humaines
- Communication & événementiel local (organisation d'événement, vidéo, photographie, graphisme) ;

... Ou toute autre mission que tu souhaiterais réaliser, il suffit d'en parler avec ton référent !

VOTRE INTEGRATION



FACTEURS CLÉS DE RÉUSSITE :

ÉCOUTE ACTIVE

PATIENCE ET PÉDAGOGIE

BIENVEILLANCE

ADHERER A LA CHARTE

Je respecte la charte de l'association Emmaüs Connect, signée lors de mon arrivée

VAS-TU ÊTRE FORMÉ ?

Tu ne seras pas laissé seul, tu bénéficieras :

- d'une formation à notre action, pédagogie et à l'utilisation des outils spécifiques à la mission
- d'un accompagnement dans ta prise de contact avec les apprenants
- de trames de formation, supports de formation et tutoriels en ligne

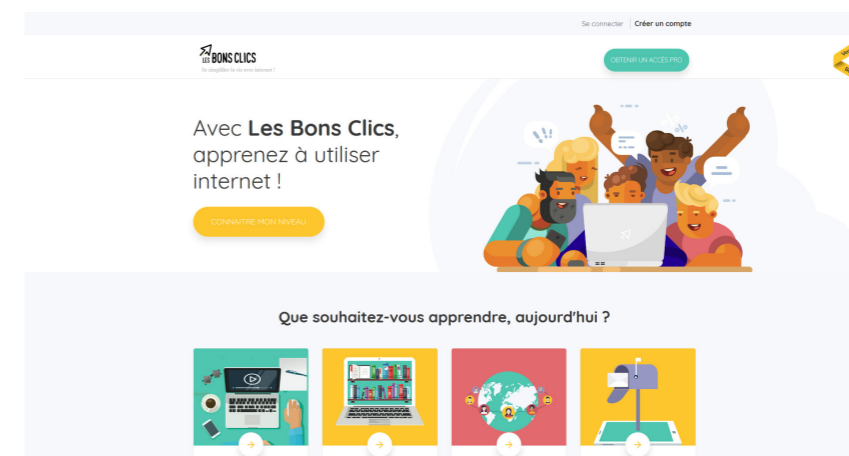
Et tu auras toujours un référent à qui poser tes questions, échanger ou exprimer tes doutes !

LES SERVICES WETECHCARE

WeTechCare développe des plateformes d'apprentissage à fortes valeurs ajoutées pour les publics fragiles et leurs accompagnants. Deux plateformes sont désormais en ligne disponibles pour les missions Emmaüs Connect :

1. Le site « LES BONS CLICS » :

Les Bons Clics propose des outils et des contenus pédagogiques pour accompagner les apprenants d'Emmaüs Connect.



www.lesbonsclics.fr

2. Le site « Clicnjob »

Clicnjob propose des ressources pédagogiques gratuites pour accompagner l'insertion professionnelle des jeunes, à l'ère du numérique.

DÉDRAMATISER LA RECHERCHE D'EMPLOI
> À travers plus de 100 QUIZ et 30 vidéos

RÉALISER UN CV PROFESSIONNEL
> Rapidement grâce au créateur de CV

DIALOGUER AVEC SA STRUCTURE D'INSERTION
> Avec les outils d'interaction



www.clicnjob.fr

AIDE-NOUS À RECRUTER !

Grâce à nos bénévoles, ce sont déjà plus de 30 000 bénéficiaires qui ont pu acquérir un bagage numérique minimum. Pour aller encore plus loin, nous recherchons des nouvelles recrues prêtes à s'engager comme toi ! Pour cela, ton aide est précieuse...

SUIS-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



Nous t'invitons à relayer nos posts de recrutement bénévoles.

Tu peux aussi poster sur ce que tu fais chez Emmaüs Connect, sans oublier de nous taguer :

@EmmausConnect

TÉMOIGNE SUR TON ENGAGEMENT

Tu souhaites toi aussi prendre la parole pour l'association ? Tu souhaites faire entendre ta voix ? Newsletter, site web, réseaux sociaux sont aussi à ta disposition ! Écris nous à

communication@emmaus-connect.org
pour que l'on diffuse ton témoignage !

DIFFUSE NOS AFFICHES ET FLYERS

Que ce soit à ton travail, pendant des événements, sur tes lieux de loisirs... Fais connaître Emmaüs Connect quand l'occasion se présente !

The flyer features the Emmaüs Connect logo at the top. Below it, a yellow banner reads "DEVENEZ BÉNÉVOLE NUMÉRIQUE !". The main image shows a woman with braids and a man with glasses looking at a phone together. Below the image, a teal banner says "REJOIGNEZ LE MOUVEMENT !" and a yellow banner says "FAISONS DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS !".

REJOIGNEZ LE MOUVEMENT !
FAISONS DU NUMÉRIQUE UNE CHANCE POUR TOUS !

Animez des ateliers, sensibilisez à notre cause et contribuez à nos actions selon vos envies !
De quelques heures par mois à plusieurs jours par semaine, nos missions sont flexibles et s'adaptent à vos dispos !

GRÂCE À VOUS, UNE PERSONNE CONNECTÉE POURRA

- Communiquer avec ses proches
- Trouver un emploi
- Accéder au numérique à des tarifs solidaires
- et bien plus encore !

VOUS SOUHAITEZ VOUS ENGAGER ? RIEN DE PLUS SIMPLE !

Ecrivez-nous à : benevolat@emmaus-connect.org
Suivez-nous sur www.emmaus-connect.org



Une suggestion ? Une proposition ? Un problème ? Tu n'es pas seul ! Parle en à ton Responsable du point d'accueil ou écris-nous à **benevolat@emmaus-connect.org** et faisons bouger les choses ensemble !