

Quand on commence l'informatique sur le tard, rien ne va de soi face à un ordinateur. Heureusement, il y a Emmaüs Connect.

## Du cœur et des clics

PAR Olivier van Caemerbèke

« **ALORS, POUR ME CONNECTER** à l'email, voyons voir », murmure Pascal Pereira.

L'homme sort de sa poche un bout de papier sur lequel figurent son adresse de messagerie et son mot de passe. Avec deux doigts hésitants, il tape quelques lettres sur le clavier de l'ordinateur. « Comment fait-on l'arobase déjà ? Ah oui, en appuyant sur cette drôle de touche, alt-Gr. »

Nouveau coup d'œil sur le papier. Pascal s'esclaffe. « Je vérifie mon pense-bête alors que mon adresse, c'est mon nom de famille ! » Son inquiétude est compréhensible. Lorsqu'on commence l'informatique sur le tard, aucune action ne va de soi et tout semble engendrer une cascade de problèmes.

« J'ai 60 ans, explique-t-il. Pendant près de 30 ans, j'ai été manutentionnaire et à mes débuts il n'y avait pas d'informatique. Je n'avais jamais touché d'ordinateur avant de venir ici. » Ici, c'est le centre Emmaüs Connect de Saint-Denis. Ouvert en 2013, cette antenne spécialisée du célèbre mouvement fondé par l'abbé Pierre il y a 70 ans forme les novices à l'informatique. « Nous accompagnons plus de 1200 personnes chaque année, et 400 autres nous ont rejointes en 2018, détaille Perrine Lothon, responsable opérationnelle du centre. Elles nous sont envoyées par les services sociaux, les agences Pôle emploi et les associations d'accueil des migrants. »

C'est son agence Pôle emploi qui a demandé à Pascal de suivre une for-

*Depuis 2013, les équipes d'Emmaüs Connect accompagnent les novices dans leur découverte de l'informatique. Ici, un atelier organisé à Saint-Denis, près de Paris, en juin 2019.*

mation. « Sinon, je ne me serais jamais intéressé à tout ça, assure-t-il. C'est plus par contrainte que par plaisir, même si je commence à me débrouiller. Mais il y a encore du boulot ! »

Travailleurs pauvres, jeunes en insertion, migrants, seniors précaires, qui sont reçus chez Emmaüs Connect, font partie des grands exclus de la société. Une bonne moitié vit avec moins de 500 € mensuels et un sur quatre n'a pas de compte bancaire. « Ils cumulent tous de nombreuses difficultés sociales, confirme Perrine. Plus de la moitié des personnes accueillies à Saint-Denis sont des se-

niers pauvres, un tiers sont sans domicile fixe et une sur dix exerce un travail qui ne lui permet pas de sortir de la pauvreté. »

Si elles veulent maîtriser les rudiments de l'informatique, c'est d'abord pour accéder à leurs droits : caisse d'allocations familiales, aides au logement, couverture maladie universelle, documents juridiques... « Beaucoup redoutent que l'informatique remplace leur conseiller Pôle emploi et les travailleurs sociaux auprès desquels elles peuvent expliquer leur situation et défendre leur cause », pointe la responsable.



PHOTO : ARNAUD BOUISSOU - TERRA

## EMMAÛS CONNECT

■ **C'EST QUOI ?** Emmaüs Connect entend faire du numérique « une chance pour tous », et en particulier pour ceux qui en ont le plus besoin, les personnes en précarité.

■ **C'EST OÙ ?** L'association dispose de 12 points d'accueil dans neuf villes : Antony, Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Saint-Denis, Strasbourg et Paris. Ses formateurs interviennent également sur un périmètre plus vaste en répondant aux sollicitations d'associations, de maisons de retraite, de MJC, d'écoles, d'entreprises, etc.

■ **LES ACTIONS PHARES** Elle propose des formations aux compétences de base pour savoir utiliser un ordinateur. De l'accompagnement à l'utilisation personnalisée des ordinateurs à disposition dans ses locaux. Des dons et de la vente à tarif réduit de matériel informatique. De la vente de forfaits à tarifs préférentiels d'accès internet (via les smartphones ou des clés 4 G pour ordinateur ou tablette).

■ **LE TABLEAU D'HONNEUR** L'association a accompagné plus de 38 000 personnes grâce à sa cinquantaine de salariés, mais surtout à ses 700 bénévoles. Ses salariés forment les professionnels sociaux à l'accompagnement numérique et partagent avec eux des contenus pédagogiques afin qu'ils développent des ateliers à destination de leurs publics.

Source : [emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org)

Ces hommes et femmes sont souvent désignés comme les victimes de la « fracture numérique ». En France,

selon les chiffres officiels parus en 2017, quelque 6,7 millions de personnes ne se connectaient jamais à internet et plus de 7 millions d'internautes n'étaient pas à l'aise dans leur utilisation du réseau.

Avant d'être lâchés dans le grand bain digital, ceux qui veulent une formation chez Emmaüs Connect Saint-Denis sont d'abord reçus en entretien pour un bilan de leurs compétences et de leurs besoins. Les néophytes sont orientés vers une formation aux compétences de base, qui se déroule par petits groupes de cinq ou six apprentis à raison de six séances de 90 min. Ceux qui l'ont achevée peuvent ensuite prendre part aux « permanences connectées ». Cette fois, les ordinateurs de l'association sont en libre-service, à condition d'avoir réservé une place. Chacun vient se familiariser au traitement de texte, à internet, aux mails, etc., aidé par des bénévoles de l'association.

« On n'est pas là pour agir à leur place, insiste Marc Saget, volontaire depuis janvier 2019. Pas question de remplir leurs documents officiels, de rédiger leur courrier aux impôts ni même de connaître leur mot de passe. »

Jeune retraité, Marc Saget était jusqu'alors technicien informatique dans une société privée. « Je suis passé par hasard devant la porte et je

me suis dit que je pourrais être utile. Les bénéficiaires ont des lacunes, mais ils sont très motivés. Ils comprennent vite que l'informatique est un univers moins sorcier qu'il en a l'air. »

Marc fait partie des 40 bénévoles de Saint-Denis qui donnent de leur temps au moins une fois par mois. L'équipe compte aussi trois jeunes en services civiques, une stagiaire, un salarié en contrat d'insertion et une formatrice professionnelle.

« Sans l'apport des bénévoles, Emmaüs Connect n'existerait pas, assène Jean Deydier, fondateur de la structure aujourd'hui installée dans neuf villes<sup>1</sup>. Sur l'ensemble de nos sites, nous avons une cinquantaine de salariés, une trentaine de jeunes en service civique, mais 700 bénévoles ! »

Emmaüs Connect est une association récente. Les deux premières antennes, Paris et Saint-Denis, ont ouvert leurs portes il y a six ans. Elles émanent d'Emmaüs Défi, créé en 2007, qui resocialise et réinsère les exclus à travers des activités de tri, réparation et revente d'objets d'occasion. « Dès 2007, on a constaté que les salariés avaient tous un téléphone portable, même ceux qui vivaient dans les squats ou dans les centres de première urgence, raconte Jean Deydier. Beaucoup se privaient de manger pour pouvoir acheter des unités de connexion téléphonique ou internet. Leur téléphone était leur dernière adresse. » Jean comprend que

l'accès au numérique sera central dans l'insertion sociale et professionnelle des plus défavorisés.

Grâce à un partenariat avec SFR, Emmaüs Connect voit le jour en 2013 et commence par vendre des cartes d'accès à internet à tarif privilégié puis des abonnements et des ordinateurs à prix solidaires. Les formations suivent. À ce jour, les équipes d'Emmaüs Connect ont déjà accompagné plus de 38 000 personnes. La vente de recharge et de forfait d'accès à internet ainsi que d'ordinateurs constitue toujours une partie de l'activité des centres.

« Depuis 2017, nous réalisons des formations hors de nos murs sur tout le département, souligne Perrine Lothon. Nous allons dans les centres sociaux, les médiathèques, les pôles d'insertion

## BEAUCOUP SE PRIVAIENT DE MANGER POUR POUVOIR ACHETER DES UNITÉS DE CONNEXION TÉLÉPHONIQUE

pour l'emploi et même les collègues. Les jeunes pensent s'y connaître lorsqu'ils maîtrisent Snapchat ou Instagram, mais peinent à identifier une information fiable, à éviter les pièges des réseaux sociaux, et ils ignorent où vont les données personnelles qu'ils partagent. »

Ce 12 septembre, dans les locaux de Saint-Denis, les quatre stagiaires

 Retrouvez les vidéos de nos personnalités solidaires sur [www.selectioncllc.com](http://www.selectioncllc.com) et sur [OneHeart.fr](http://OneHeart.fr), la plateforme web de la solidarité et de l'environnement.

de la formation du jour sont loin de ces préoccupations. « Vous souvenez-vous comment tenir la souris ? demande Sandrine Bon<sup>2</sup>, formatrice en numérique. Votre index à gauche, le majeur à droite. »

Les quatre élèves acquiescent. « Aujourd'hui, nous allons découvrir le traitement de texte, poursuit Sandrine. Rappelez-vous : les lettres sont au milieu du clavier, les chiffres en haut et pour faire une majuscule on appuie sur la touche "flèche". »

L'exercice consiste à recopier la lettre de résiliation d'un contrat d'électricité. Louise, 76 ans, peine. « C'est compliqué, les touches ne sont pas dans l'ordre alphabétique ! grimace-t-elle. Ce n'est pas pour le plaisir d'apprendre que je viens, c'est pour tous les papiers qu'il faut envoyer par l'ordinateur, cela m'énerve de ne pas savoir ! Je vois que des gens beaucoup plus jeunes que moi ont aussi des difficultés. Du coup, je suis moins complexée. »

À ses côtés, une jeune, justement. Germaine, 38 ans. « Ce n'est que la troisième fois de ma vie que je pose mes doigts sur un clavier d'ordinateur, confie cette Camerounaise arrivée en France il y a trois ans. Au pays, accéder à l'informatique est compliqué et peu utile, mais ici on ne peut pas vivre sans. C'est l'assistante sociale qui m'a envoyée. Je voudrais travailler dans le secteur de la petite enfance et j'ai besoin d'apprendre à utiliser les emails, Word... Et puis cela me per-

## Solidaires !

Ce mois-ci, *Sélection Reader's Digest*, la Banque Humanitaire et OneHeart.fr soutiennent Emmaüs Connect

**Sélection**  
READER'S DIGEST



**BANQUE HUMANITAIRE**



**One Heart.fr**  
3 Informer pour mieux agir

mettra de garder des liens avec la famille restée au Cameroun. »

Germaine se débrouille bien. Elle sera la première à finir l'exercice. Une petite victoire sur elle-même et un premier pas vers l'emploi qui lui laisse espérer un avenir meilleur pour elle et pour sa fille de deux ans. La petite sera, à coup sûr, une enfant du numérique. ♦

1. Paris, Saint-Denis, Antony, Lille, Strasbourg, Lyon, Grenoble, Bordeaux, Marseille.

♦ Pour la Wallonie, le site des Espaces publics numériques recense les localités qui proposent des ateliers de formation à l'informatique : [epndewallonie.be](http://epndewallonie.be).

♦ À Bruxelles, le réseau CABAN (pour Collectif des acteurs bruxellois de l'accessibilité numérique) fédère les associations et organismes qui luttent contre la fracture numérique : [caban.be](http://caban.be). Arc-Bruxelles, entité de l'ASBL Action et recherche culturelles, organise également des initiations : [arc-culture-bruxelles.be](http://arc-culture-bruxelles.be)

2. Depuis le reportage, Sandrine Bon a quitté Emmaüs Connect. Emmaüs Connect  
47, rue Jean Jaurès, 93200 SAINT-DENIS  
[emmaus-connect.org](http://emmaus-connect.org)