



# Livrable

Évaluation d'impact  
bénévoles



# Executive summary *Les résultats et chiffres clés*






**En 2019, plus de 500 bénévoles étaient engagés aux côtés d'Emmaüs Connect, pour plus de 18 000 heures de bénévolat réalisées**

- Les bénévoles ont des profils diversifiés (mixité d'âge et de genre), et sont globalement très qualifiés (50% ont un bac +5). 57% ont déjà eu une expérience professionnelle dans le numérique.
- Pour près de la moitié, il s'agit de leur première expérience de bénévolat. Beaucoup ont connu Emmaüs Connect grâce à des recherches sur Internet.
- Ils apparaissent très impliqués : 65% des bénévoles s'engagent au moins une fois par semaine auprès de l'association.

**Des bénévoles très satisfaits de leur expérience Emmaüs Connect**

- 95% se disent satisfaits de leur expérience avec Emmaüs Connect (55% « très satisfaits ») et 98% considèrent que l'expérience répond à leurs attentes.
- Une forte satisfaction est exprimée à tous les niveaux recherchés : intérêt des missions, organisation, autonomie, relations avec les équipes, esprit d'équipe / sentiment d'appartenance, et une expérience de bénévolat jugée « unique ».
- La procédure d'accueil et de formation des nouveaux bénévoles est jugée avoir été nettement améliorée ces dernières années.

**Les grands impacts de l'association sur les bénévoles :**

	<b>Sensibilisation à l'inclusion numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si la plupart des bénévoles étaient déjà sensibles au sujet de l'inclusion numérique avant de rejoindre Emmaüs Connect, leur <b>expérience de bénévole a largement contribué à accroître leur maîtrise du sujet</b></li> <li>• Ils auto-évaluent leur progression à <b>+2,5 points sur 10</b> (note passée de 5,6 à 8,5/10)</li> </ul>
	<b>Cohésion sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Trois quarts</b> des bénévoles ont le « sentiment d'avoir une <b>vie sociale plus riche</b> grâce à l'expérience Emmaüs Connect » et plus de 85% des bénévoles ont « le sentiment d'avoir pu faire des rencontres qu'ils n'auraient pas pu faire ailleurs »</li> <li>• <b>Plus de 95%</b> des bénévoles trouvent que l'expérience Emmaüs Connect permet « <b>d'élargir sa vision du monde</b> »</li> </ul>
	<b>Épanouissement personnel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>95% des bénévoles se sentent utiles</b> en venant chez Emmaüs Connect, ce qui contribue à leur épanouissement et estime de soi</li> <li>• <b>Plus de 90%</b> des bénévoles ont « le <b>sentiment de faire partie de l'aventure Emmaüs</b> ». Nombre de bénévoles participent aux événements proposés et valorisent fortement ces expériences collectives.</li> </ul>
	<b>Orientation et insertion professionnelle</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'expérience Emmaüs Connect permet aux bénévoles de développer de <b>nombreuses compétences</b>, aussi bien des soft skills (écoute, pédagogie), que des hard skills (outils numériques, capacité à diagnostiquer la précarité numérique)</li> <li>• <b>90%</b> des bénévoles pensent que cette expérience est facilement valorisable et qu'ils pourront la <b>mettre en avant face à un recruteur</b></li> <li>• 60% des répondants considèrent que cette expérience va influencer leurs propres choix professionnels</li> </ul>
	<b>Démultiplication de l'engagement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>20% des bénévoles ont depuis rejoint d'autres structures</b>, encouragés par l'expérience Emmaüs Connect et 26% y pensent</li> <li>• 60% des bénévoles ont encouragé leurs proches à devenir bénévole suite à leur expérience chez Emmaüs Connect (pour Emmaüs Connect dans les trois quarts des cas), soit <b>+0,6 nouveau bénévole</b> (chez EC ou ailleurs) <b>par bénévole Emmaüs Connect</b></li> </ul>

# Executive summary *Pistes d'amélioration*

## Cinq chantiers pour améliorer L'EXPÉRIENCE DES BÉNÉVOLES

### Formation et suivi des bénévoles

- Poursuivre les efforts, renforcer les outils de formation et d'onboarding
- Proposer un parcours voire une forme de suivi individualisé

### Intérêt / variété des missions proposées

- Donner davantage le choix entre les différentes activités
- Proposer un parcours de bénévole, permettant progressivement de monter en responsabilité

### Collaboration : outils, process et communication

- Renforcer la transversalité et le partage de bonnes pratiques entre antennes / bénévoles
- Multiplier les occasions d'échanges
- Proposer plus de flexibilité dans les modes de communication
- Renforcer les liens siège / bénévoles

### Valorisation et impact

- Partager les éléments d'évaluation d'impact et les chiffres clés avec les bénévoles
- Mieux valoriser l'implication (et l'impact) des bénévoles

### Gouvernance

- Réfléchir à une manière d'impliquer les bénévoles dans la gouvernance / la prise de décisions de l'association

## Plusieurs idées proposées par les bénévoles pour renforcer L'IMPACT SUR LES BÉNÉFICIAIRES

- **Étendre les actions existantes** pour augmenter le nombre de personnes touchées (antennes, capacités d'accueil, etc.)
- **Renforcer les offres existantes et en proposer de nouvelles** (développer la vente solidaire, améliorer les bons clics, accompagnement en ligne, nouveaux ateliers, etc.)
- **Mieux cibler et suivre les bénéficiaires** pour évaluer l'impact dans la durée et répondre à leurs besoins
- **Faire évoluer la relation aux bénéficiaires** : les rendre davantage « acteurs », proposer un accueil plus chaleureux
- **Développer la communication** pour faire davantage connaître Emmaüs Connect

# Agenda

---

- 1.** Contexte, objectifs et méthodologie de l'étude
- 2.** Présentation des bénévoles engagés chez Emmaüs Connect : profils, motivations et implication au sein de l'association
- 3.** Les grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles
- 4.** Axes d'amélioration et éléments de recommandation
- 5.** Prochaines étapes



## **1. Contexte, objectifs et méthodologie**

# Contexte et objectifs

Une étude transversale qui vise à évaluer l'impact d'Emmaüs Connect sur l'ensemble de ses parties prenantes

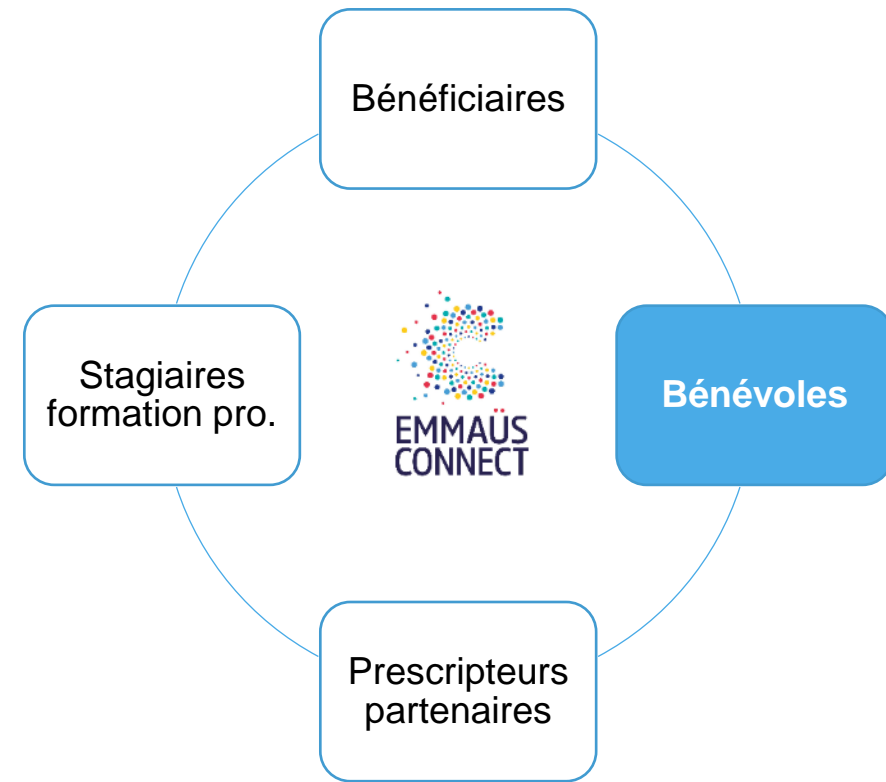
Deux objectifs



Valoriser l'action  
d'Emmaüs Connect



Optimiser et participer  
à l'amélioration  
continue des actions  
menées



# Méthodologie : une approche en trois temps

## ETAPE 1 : DONNÉES EMMAÛS CONNECT

- **Données fournies par Emmaüs Connect** (rapport d'activité 2019, données 2019 issues de la base salesforce)
- **> A compléter**



Connaître le profil des bénévoles, vérifier la validité de notre échantillon et mieux appréhender l'activité globale des bénévoles

## ETAPE 2 : ÉTUDE QUALITATIVE

- **Étude réalisée à l'hiver 2020**, focus sur les thématiques suivantes :
  - Implication en tant que bénévole
  - Satisfaction et relation avec les équipes d'Emmaüs Connect
  - Impact ressenti en tant que bénévole
  - Impact sur les bénéficiaires
- **Entretiens qualitatifs** d'une quarantaine de minutes, réalisés par téléphone, auprès de **8 bénévoles** de 3 antennes (Lyon, Marseille, Paris)



Approfondir avec les bénévoles leur expérience pour mieux identifier leur ressenti et leurs attentes

## ETAPE 3 : ÉTUDE QUANTITATIVE\*

- **Étude réalisée entre février et mars 2021**
- **Questionnaire envoyé en ligne** à l'ensemble des bénévoles avec un échantillon de **241 réponses\***



Recueillir des chiffres clés sur les activités, la satisfaction et l'engagement des bénévoles, et les impacts associés

\* 241 réponses valides (295 réponses ont été collectées au 25 mars mais 54 d'entre elles ont dû être écartées car étaient mal ciblées - aucune activité réalisée par le bénévole ou la personne ne connaît pas Emmaüs Connect. Seules les réponses valides ont été prises en compte dans l'analyse).

# Focus sur l'échantillon de bénévoles ayant répondu lors de la phase quantitative

## GENRE<sup>1</sup>

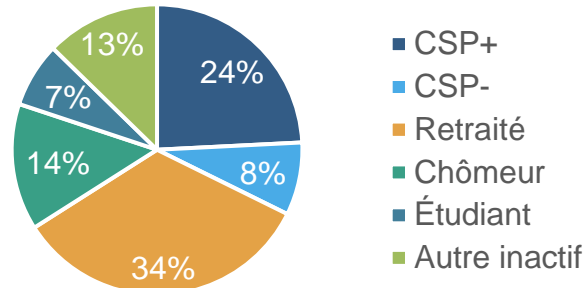


47%



53%

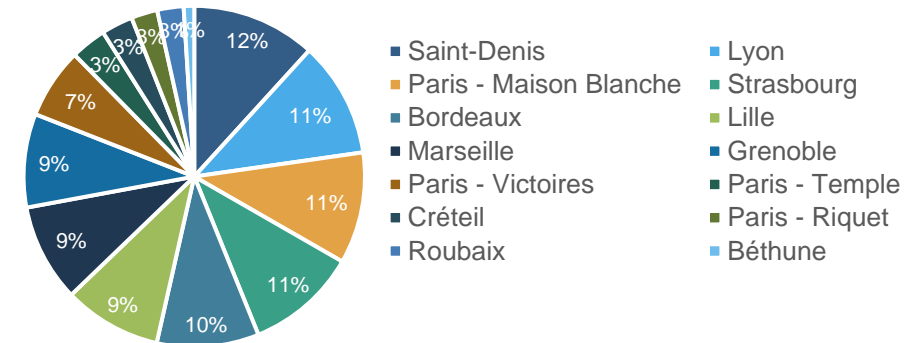
## CSP<sup>1</sup>



## ÂGE<sup>1</sup>



## ANTENNE<sup>1</sup>



## 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 pour cette étude sont présentées dans le tableau ci-contre.

- Ex : pour un résultat observé de 20%, il y a 95% de chances que le résultat réel soit compris entre 15,3% et 24,7%.

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 %
2,6	3,6	4,7	5,4	5,8	5,9

<sup>1</sup> Etude quantitative de mars 2021, 241 bénévoles ; <sup>2</sup> Données Emmaüs Connect ; <sup>3</sup> Calcul sur la base de 241 répondants et 2000 bénévoles. Ces explications sont vraies pour un échantillon aléatoire, mais celui-ci est potentiellement biaisé, comme pour tout sondage : il est possible que les personnes les plus engagées ou bien les plus critiques aient plus pris le temps de répondre.





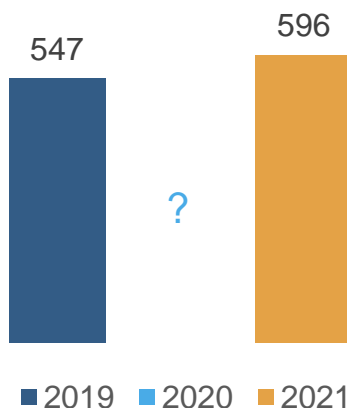
## **2. Présentation des bénévoles engagés chez Emmaüs Connect** Profils, motivations et implication au sein de l'association

# 596 bénévoles engagés aux côtés d'Emmaüs Connect dans toute la France (chiffres 2021)

A actualiser avec les chiffres d'Emmaüs Connect



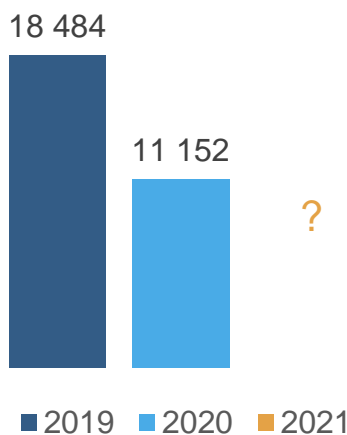
**596**  
bénévoles  
en 2021



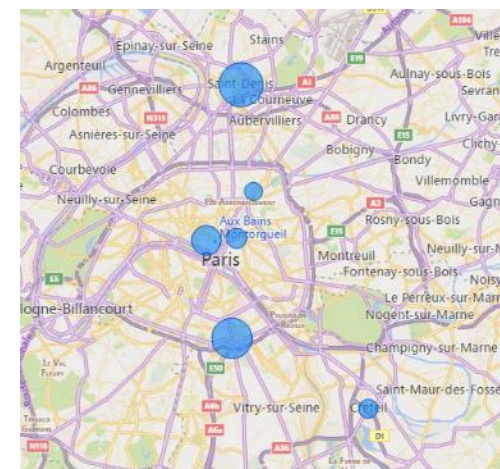
Évolution du nombre de bénévoles



**18 000**  
heures de bénévolat  
en 2019



Évolution du nombre d'heures de bénévolat



Dans les deux cartes, chaque « grand » rond représente environ 10% des répondants.

# Des bénévoles aux profils diversifiés, plutôt très qualifiés, avec une expérience dans le numérique et disponibles



## Une quasi-parité

- 47 % de femmes  
> similaire à l'ensemble des bénévoles au niveau national<sup>2</sup>

## ... des bénévoles de tous âge



- Peu de jeunes (16-24 ans, 3%)
- Beaucoup de personnes en milieu de carrière (25-49 ans, 45%)
- Une sur-proportion de personnes un peu plus âgées, parfois à la retraite (50-64 ans, 31%, Vs. 20 % au niveau national<sup>2</sup>)
- Des seniors en moindre proportion que dans d'autres associations (64 ans et plus, 21%; Vs. 33% au niveau national<sup>2</sup>)

« Le début de mon expérience de bénévolat correspond à mon départ en retraite, ça fait sortir et ça nous fait rencontrer du monde. Je voulais continuer à faire des choses ! »

## ... des bénévoles plutôt qualifiés



- La moitié des bénévoles ont un bac +5 (49%)
- 14% ont au plus le baccalauréat (>Vs. ~45% des bénévoles au niveau national<sup>2</sup>)



## ... principalement des cadres

- Deux tiers des bénévoles actifs ou retraités sont des cadres (65% des bénévoles en emploi, 68% des chômeurs ou retraités)
- Parmi les autres bénévoles en emploi, 20% sont professions intermédiaires ou employés, 4% sont ouvriers ou agents de maîtrise, 10% sont artisans ou prof. libérale.

## ... avec une expérience dans le numérique



- Plus de la moitié des bénévoles travaillent ou ont travaillé dans le numérique (57%)
- Des bénévoles qui connaissent déjà bien le sujet de l'inclusion numérique et pensent que c'est chez Emmaüs Connect qu'ils pourront le plus mettre à profit leurs compétences

## ... et, pour beaucoup, sans obligation professionnelle



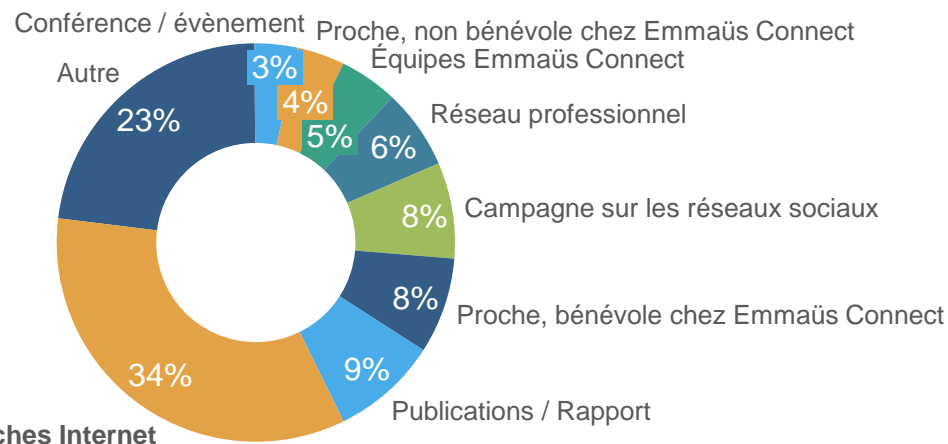
- Les deux tiers des bénévoles ne sont actuellement pas en emploi :
  - Retraités (34%)
  - Au chômage (14%)
  - Inactifs (13%)
  - Etudiants (7%)

# L'engagement chez Emmaüs Connect : des motivations diverses, entre solidarité et intérêt personnel

**45%** pour près de la moitié des bénévoles, Emmaüs Connect est la première expérience de bénévolat

De nombreux bénévoles ont connu Emmaüs Connect en faisant des recherches sur Internet

“ Comment avez-vous connu Emmaüs Connect ?



Parmi les réponses « autres » : émission de TV, passage à la radio, service civique, en passant devant dans la rue, en tant qu'ancien bénéficiaire, flyers...

Une double motivation à rejoindre Emmaüs Connect : aider les autres et « s'aider soi-même »


“ Que recherchez-vous en vous engageant chez Emmaüs Connect ? (choix multiple)

- **Aider les autres et se sentir utile :**
  - **100%** des bénévoles recherchaient à apporter une aide concrète à des gens dans le besoin (« se sentir utile »)
  - **>80%** cherchaient à travailler sur le sujet de l'inclusion numérique et à soutenir le mouvement Emmaüs  
« Si on regarde autour de nous, dans notre cercle familial [ou] professionnel, l'exclusion numérique est partout »
- **« S'aider soi-même » :**
  - **~60%** souhaitaient développer de nouvelles compétences et faire de nouvelles rencontres  
« Si on est honnête, on ne fait pas du bénévolat que pour aider les autres, on le fait aussi pour soi-même »

# Des bénévoles très impliqués chez Emmaüs Connect, qui réalisent des missions très variées

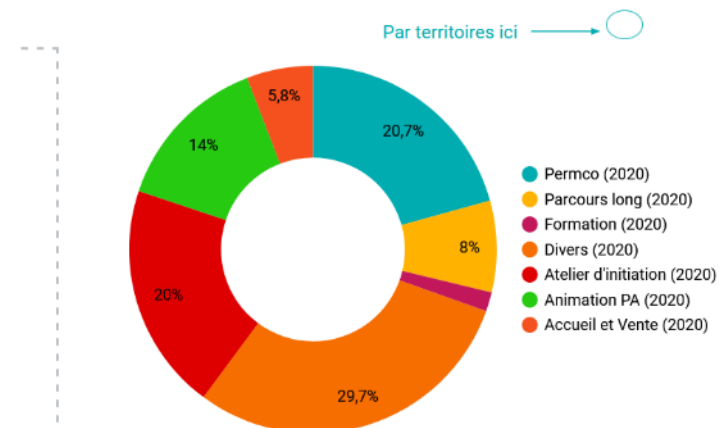
A actualiser avec les chiffres d'Emmaüs Connect

## Des bénévoles qui réalisent des missions très variées pour Emmaüs Connect

-  **Permanences connectées** (83% des bénévoles ont déjà réalisé cette activité)
-  **Ateliers d'initiation** (44%)  
aux compétences numériques de base
-  **Accueil et comptoir solidaire** (22%)

**Et de nombreuses autres activités** : animation de parcours longs, collecte et reconditionnement, rendez-vous d'inscription, participation à des chantiers internes (analyse, formation de bénévoles, etc.) (~15% sur chacune de ces activités).

Répartition des activités bénévoles au national 2020 (heures de bénévolats)

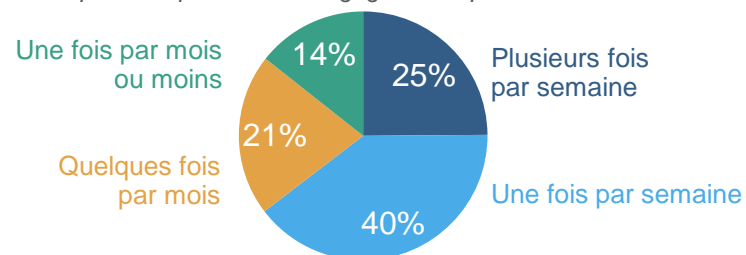


## Des bénévoles très impliqués et engagés

Hors période de confinement, les personnes interrogées s'engagent régulièrement aux côtés d'Emmaüs Connect

→ **65%** des bénévoles s'engagent au moins une fois par semaine aux côtés de l'association (et 79% pour les 64+) (Vs. 43% au niveau national<sup>1</sup>)

À quelle fréquence vous engagez-vous pour Emmaüs Connect?



Un atelier d'initiation aux compétences numériques de base

<sup>1</sup> Chiffres calculés en retraitant les résultats d'une [étude](#) France-Bénévolat et Recherches et solidarités (réalisée à l'aide d'un sondage IFOP de 2019) avec les données de l'Insee sur la population des 17 ans et plus (chiffres 2019). L'étude citée porte sur l'ensemble des associations et pas uniquement sur celles de solidarité.



### **3. Les grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles**

# Les grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles

---

- **Remarque préliminaire : des bénévoles très satisfaits de leur expérience chez Emmaüs Connect**
- **Les cinq grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles**
  - ✓ Sensibilisation à l'inclusion numérique
  - ✓ Cohésion sociale
  - ✓ Sentiment d'utilité et épanouissement personnel
  - ✓ Orientation et insertion professionnelle
  - ✓ Démultiplication de l'engagement

# Des bénévoles très satisfaits de leur expérience chez Emmaüs Connect

## Des bénévoles très satisfaits de leur expérience chez Emmaüs Connect

95%

des bénévoles sont **satisfaits de leur expérience** de bénévolat chez Emmaüs Connect (aucun « non », 55% « très satisfaits »)

*Nb : à titre de comparaison, les bénévoles au niveau national, toutes associations confondues, sont 29% à se dire très satisfaits de leur expérience de bénévolat<sup>1</sup>*

“

« Si on veut s'engager sur l'inclusion numérique, il n'y a pas 150 options, c'est Emmaüs Connect les meilleurs sur ce sujet, de loin »

98%

des bénévoles considèrent que l'expérience de bénévolat chez Emmaüs Connect **répond à leurs attentes** (dont 60% « tout à fait »)

“

« Évidemment, il y a toujours des points d'amélioration, mais la vérité, c'est que c'est une super aventure ! »

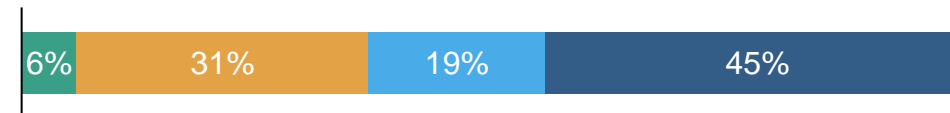
## Une preuve de cette satisfaction : des bénévoles qui s'engagent dans la durée

- La majorité des bénévoles engagés chez Emmaüs Connect est engagée **depuis plus de 6 mois** (55%, dont 37% présents depuis plus d'un an), preuve d'un modèle qui dure
- **45% des bénévoles actifs** ont rejoint l'aventure récemment, probablement du fait de la crise covid  
→ Il s'agit plus souvent des 25-49 ans. les 64+ sont pour 60% actifs depuis plus d'un an.

Depuis combien de temps êtes-vous bénévole chez Emmaüs Connect?

Entre 3 et 10 ans

Entre 6 mois et un an



Entre 1 et 3 ans

Moins de 6 mois

<sup>1</sup> Chiffres calculés en retraitant les résultats d'une [étude](#) France-Bénévolat et Recherches et solidarités (réalisée à l'aide d'un sondage IFOP de 2019) avec les données de l'Insee sur la population des 17 ans et plus (chiffres 2019). L'étude citée porte sur l'ensemble des associations et pas uniquement sur celles de solidarité.



# Les bénévoles décrivent tous une expérience marquante, en des termes très positifs

Nuage de mots à partir des réponses à la question "Si vous deviez résumer Emmaüs Connect en une phrase, que diriez-vous?"



Des bénévoles qui gardent des bons souvenirs de leurs moments chez Emmaüs Connect

114 souvenirs de « moments marquants » partagés spontanément par les bénévoles interrogés

Mon souvenir le plus marquant chez Emmaüs...

« Une personne que nous accompagnons nous a félicités tout en nous montrant son évolution dans le numérique et tout cela grâce aux bénévoles »

« Plusieurs souvenirs, les plus forts étant lorsque les personnes accompagnées peuvent être en contact avec leur proches. »

« Voir la satisfaction d'une personne que j'ai aidée à régénérer un mot de passe important pour ses démarches administratives »

# Une expérience jugée très satisfaisante par les bénévoles, à six niveaux



## Intérêt des missions

- **Des missions jugées intéressantes** (99% de 'oui', dont 60% 'oui tout à fait') (les bénévoles réalisent notamment systématiquement l'activité qu'ils disent préférer, à l'exception des activités d'accueil et de rendez-vous d'inscription, que peu disent préférer mais qui sont aussi moins fréquemment réalisées)



## Organisation fluide, respect des contraintes

- **Des équipes qui respectent les contraintes/envies des bénévoles** (96% de 'oui', dont 53% 'oui tout à fait')
- **Des actions « bien organisées** (planning, répartition des rôles) » (94% de 'oui', dont 57% 'oui tout à fait')
- Un point d'attention sur la **gestion / l'anticipation des plannings**, qui a été critiquée par certains répondants



## Autonomie

- **De l'autonomie pour monter des projets / prendre des initiatives** : ex. lancement d'un chantier autour du suivi des bénéficiaires accompagnés en permanences connectées par un bénévole (R. Herranz)



## Relations fluides et agréables avec les équipes

- **Une collaboration fluide et des relations avec l'équipe / les autres bénévoles jugées « simples »** (95% de 'oui') : « *On est là pour faire avancer la machine ensemble, il n'y a pas de rapports de pouvoir ni de conflits... c'est agréable !* »
- **Des bénévoles qui se considèrent « impliqués et écoutés** au même titre que les membres de l'équipe » (96% de 'oui', dont 55% 'oui tout à fait')



## Esprit d'équipe et sentiment d'appartenance

- **Des moments de convivialité appréciés** : « *c'est important d'avoir ces temps informels, pour échanger sur le boulot, pour mieux se connaître, pour mieux travailler ensemble dans le futur* »
- **Sentiment d'appartenance assez fort** (« *il y a une marque forte, un vrai sens du collectif, c'est assez rare dans le monde du bénévolat* »), particulièrement grisant pour les nouveaux arrivants (« *ils sont très forts pour ça, on a l'impression de faire partie de l'aventure très vite, on est embarqués par les autres bénévoles* »)



## Expérience "unique" de bénévolat

- **Des profils atypiques** : « *J'ai été très surpris par le profil des équipes EC. Ils sont très jeunes et ont de bons bagages (grandes écoles), c'est des profils étonnants pour le monde associatif* »
- **Un ADN à part** : « *Emmaüs Connect est un satellite à part : il y a des sous, il y a un marketing, ça n'est pas du tout le même ADN qu'Emmaüs ou les autres grandes associations qui recrutent beaucoup de bénévoles* »
- **Un bénévolat unique, complexe (mais valorisant)** : « *L'impact sur les bénéficiaires est moins évident que quand on distribue des repas. On est sur de la prévention, du long terme. En tant que bénévole, c'est une expérience particulière, il faut être prêt à s'engager* »

# Zoom Des procédures qui s'améliorent, notamment concernant l'accueil et la formation des nouveaux bénévoles

Des anciens bénévoles qui, avec du recul, voient une nette amélioration

- Des anciens bénévoles (engagés depuis plus de trois ans) qui se remémorent des difficultés à leur arrivée : « j'ai eu une mauvaise expérience au démarrage. Mon premier jour, j'ai été jeté dans le grand bain, je devais observer une permanence connectée, finalement j'ai dû l'animer moi-même sans aucune explication ».
- Mais qui reconnaissent une **nette amélioration** des outils et process d'accueil des nouveaux bénévoles : « une dynamique intéressante s'est mise en place, on a travaillé tous ensemble pour harmoniser les pratiques entre antennes, structurer des chantiers transverses et développer une boîte à outils avec l'ensemble des ressources disponibles pour les nouveaux bénévoles. Globalement, les choses vont dans le bon sens ».

« Il y a trois ans, j'aurais été beaucoup plus négatif dans mon feedback ! Aujourd'hui, ça va beaucoup mieux !! Les choses sont mieux faites. »

Des nouveaux bénévoles qui trouvent le processus d'accueil et de formation très complet

Les bénévoles arrivés récemment sont très contents du processus d'accueil :

- Un parcours d'accueil bien construit et fluide : « le parcours et les présentations sont bien structurés, les formations bien préparées, on se sent bien accompagné dès le début »
- Le développement d'un parcours complet (formation ABC à l'arrivée et modules de formation spécifiques) permet aux bénévoles de **monter en compétence et de se sentir « armés »** : « on est accompagnés pour faire les premiers pas, c'est rassurant et ça motive à revenir »
- La continuité des formations pendant les périodes de confinement a été fortement appréciée

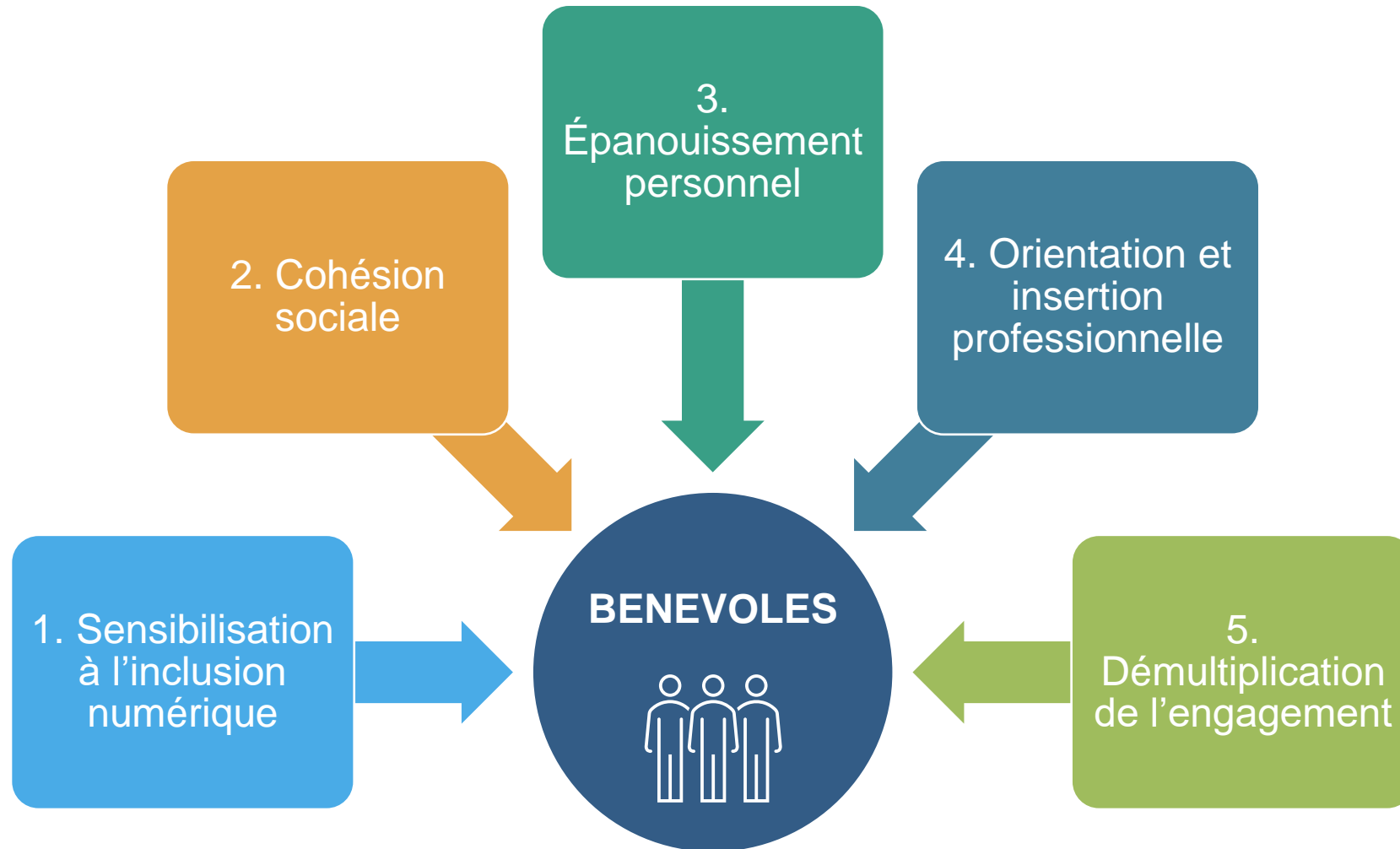
« C'est agréable d'arriver dans ces conditions, on sait qu'on est accompagnés, ça motive et ça donne envie de revenir ! »

# Les grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles

---

- **Remarque préliminaire : des bénévoles très satisfaits de leur expérience chez Emmaüs Connect**
- **Les cinq grands impacts d'Emmaüs Connect sur ses bénévoles**
  - ✓ Sensibilisation à l'inclusion numérique
  - ✓ Cohésion sociale
  - ✓ Sentiment d'utilité et épanouissement personnel
  - ✓ Orientation et insertion professionnelle
  - ✓ Démultiplication de l'engagement

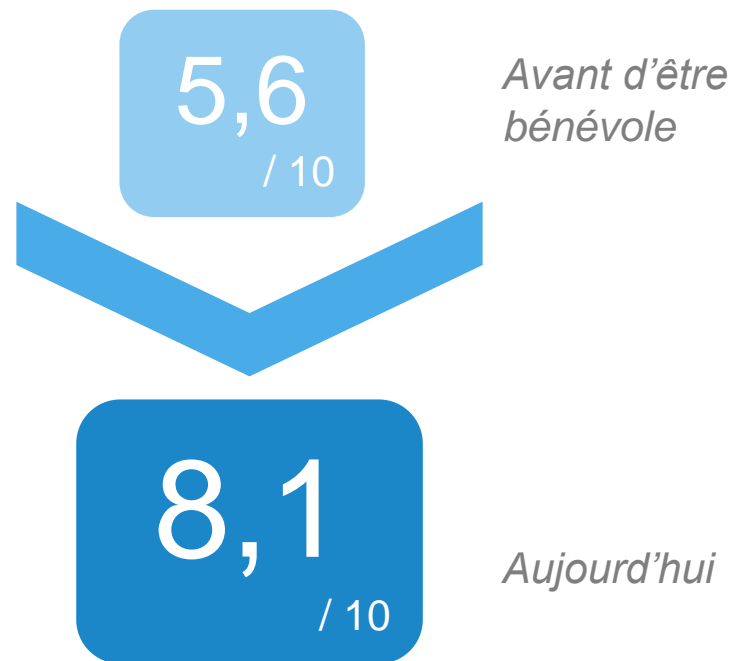
# Les cinq grands impacts d'Emmaüs Connect sur les bénévoles



# 1. Sensibilisation à l'inclusion numérique

Si la plupart des bénévoles étaient déjà sensibles au sujet de l'inclusion numérique avant de rejoindre Emmaüs Connect, leur expérience de bénévole a largement contribué à accroître leur maîtrise du sujet

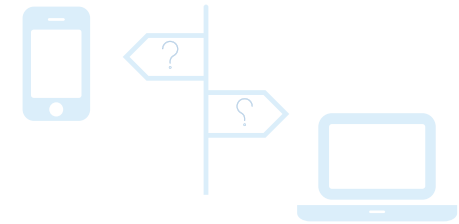
« Dans quelle mesure estimez-vous maîtriser le sujet de l'inclusion numérique? » (auto-évaluation de 0 à 10)



- Les bénévoles s'accordent à dire que leur expérience de bénévole chez Emmaüs Connect leur permet de **beaucoup mieux comprendre les enjeux de la précarité numérique.**
- Ils sont souvent frappés par la **diversité des profils** et des **besoins et l'ampleur de l'impact** que peut avoir l'exclusion numérique dans la vie d'une personne vulnérable.

« Je pensais que ça ne concernait que les seniors, j'ai été frappé de voir l'âge des participants à ma première permanence connectée. »

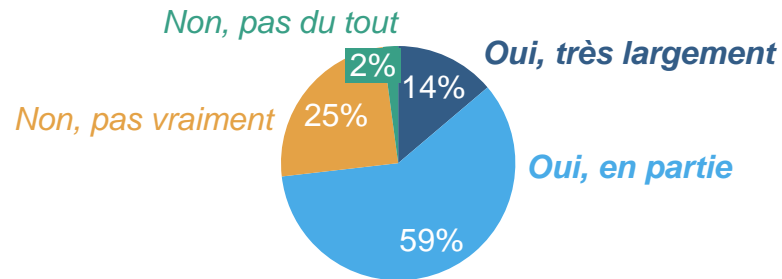
« J'ai découvert un "tiers-monde" numérique que je ne soupçonnais pas... »



## 2. Lien social, cohésion et ouverture d'esprit (1/2)

Emmaüs Connect : créateur de lien social et de rencontres fortes pour les bénévoles

Trois quarts des bénévoles ont le « sentiment d'avoir une **vie sociale plus riche** grâce à l'expérience Emmaüs Connect »



« C'est une expérience riche en partage et en rencontres atypiques. Jamais je n'aurais eu l'occasion de rencontrer ces gens en restant chez moi : les jeunes services civiques, les bénéficiaires en précarité, les équipes sorties de grandes écoles. C'est un magnifique brassage. »

→ Plus de **85%** des bénévoles ont « **le sentiment d'avoir pu faire des rencontres qu'ils n'auraient pas pu faire ailleurs** »

- **Avec les bénéficiaires** : une aventure humaine qui permet de se confronter à d'autres réalités  
« Si on fait du bénévolat, c'est qu'on est prêt à se mettre dans une posture empathique et d'aider l'autre »
- **Avec les équipes et les autres bénévoles** : une aventure collective qui fait aussi partie de l'expérience de bénévolat, et l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes, de tout âge et de tous horizons  
« Je suis convaincu que faire du bénévolat, c'est important pour avoir une vie sociale riche »



## 2. Lien social, cohésion et ouverture d'esprit (2/2)

Une expérience génératrice d'ouverture sur le monde, qui aide à mieux appréhender la précarité

« Dans quelle mesure vous sentez-vous plus à l'aise avec les bénéficiaires ? » (auto-évaluation de 0 à 10)

6,9

/ 10

Avant d'être  
bénévole



8,2

/ 10

Aujourd'hui



« J'ai appris à comprendre la difficulté des autres »

### Élargissement de la vision du monde

Plus de 95% des bénévoles trouvent que l'expérience Emmaüs Connect permet « d'élargir sa vision du monde » (dont les deux tiers 'oui, complètement')

« C'est un enrichissement mutuel, une expérience enrichissante autant pour le bénévole que pour la personne aidée »



« Cela m'a permis de reprendre contact avec une partie de la population »



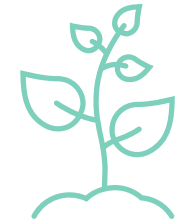
### 3. Epanouissement personnel (1/2)

Une expérience de bénévolat qui contribue à renforcer le sentiment d'utilité et l'estime de soi des bénévoles

**95%** des bénévoles se sentent **utiles**

- Un sentiment très valorisé par les bénévoles interrogés : la sensation de se rendre utile et d'améliorer le quotidien d'individus dans le besoin
- Un sentiment d'autant plus gratifiant quand les bénévoles ont l'impression de mettre à profit leurs compétences / expériences précédentes

*« Je me rends utile, je mets mes compétences au service de personnes qui en ont besoin. J'ai l'opportunité de transmettre ce que je sais »*



**98%** considèrent que l'expérience de bénévolat chez Emmaüs

Connect répond à leurs attentes initiales (qui, pour la plupart d'entre eux, consistaient à « apporter une aide concrète » à quelqu'un dans le besoin)



*« Je suis heureuse de m'être engagée. C'est très enrichissant, très gratifiant : on passe 1h30 avec le bénéficiaire, il repart avec le sourire. »*

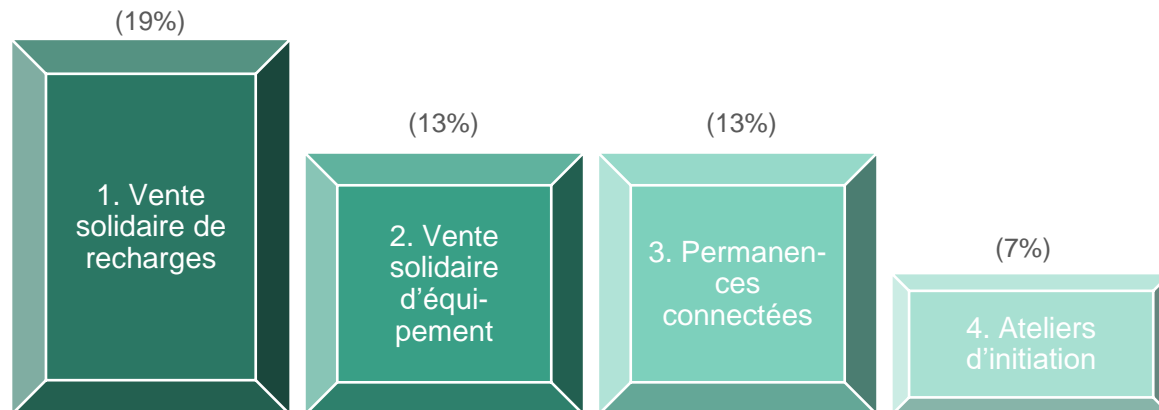
# Zoom sur le sentiment d'utilité des bénévoles

## Comment les bénévoles perçoivent l'impact d'Emmaüs Connect sur les bénéficiaires ?

Les bénévoles perçoivent bien la valeur d'Emmaüs Connect à proposer un accompagnement global aux bénéficiaires. Quand on leur demande de choisir, ils ont tendance à voir, de manière peut-être contre-intuitive d'ailleurs, plus d'impact dans le volet « vente » que dans le volet « usage ».

« Selon vous, quelles sont les activités d'Emmaüs Connect qui ont le plus d'impact sur les bénéficiaires ? »

- Pour plus de **40%** des bénévoles, **il n'est pas possible de choisir une activité en particulier** : c'est la combinaison des différents dispositifs qui permet l'impact final.
- Pour ceux qui font un choix\*, **les activités perçues comme ayant le plus d'impact** sont les suivantes :



«

« Ne perdons pas de vue que pour les bénéficiaires, la problématique première, c'est le budget, ce n'est pas l'autonomie numérique. Le volet 'vente' est fondamental ! »

«

« Une permanence connectée est comparable à la consultation chez un médecin généraliste : on adapte au cas par cas l'aide à apporter. »

\* Les chiffres présentés (19%, etc.) sont comparables au 40% ci-dessus, ils correspondent au premier choix spontané. A noter que l'ordre présenté ne change pas lorsque l'on s'intéresse au 2<sup>e</sup> choix (2<sup>e</sup> activité perçue comme ayant le plus d'impact) : 46% en tout pour les activités de vente, 27% pour les permanences connectées et 15% pour les ateliers d'initiation.

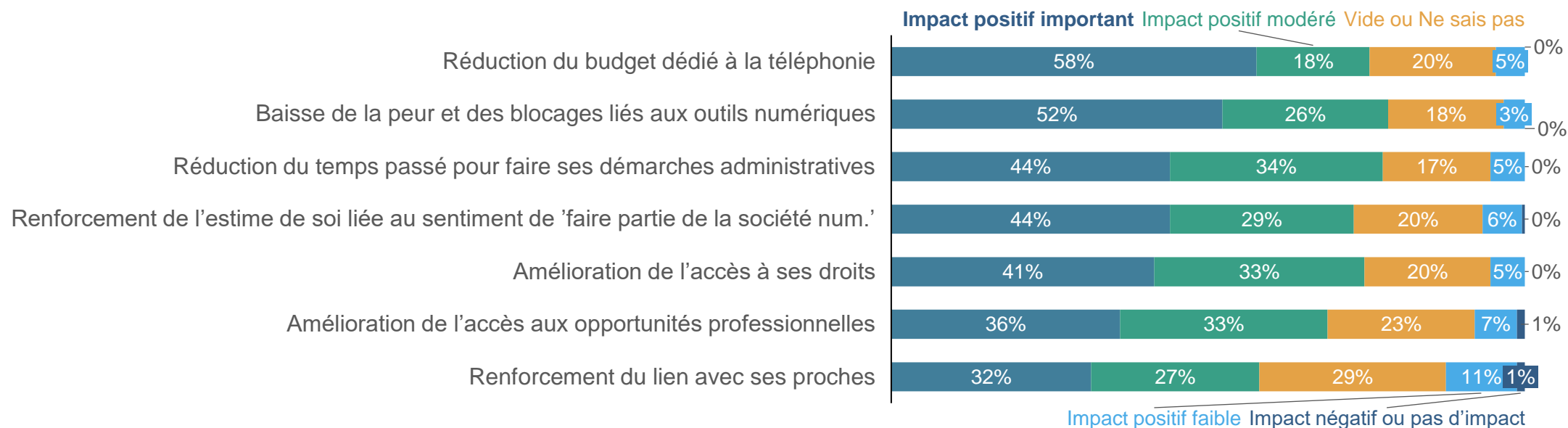
# Zoom sur le sentiment d'utilité des bénévoles

## Comment les bénévoles perçoivent l'impact d'Emmaüs Connect sur les bénéficiaires ?

Pour les bénévoles, l'impact de l'association sur les bénévoles prend plusieurs formes : économies financières, confiance et estime de soi, lien social, accès à de nouvelles opportunités...



« Comment jugeriez-vous l'impact d'Emmaüs Connect sur les aspects de la vie des bénéficiaires listés ci-dessous ? »



### Autres formes d'impact spontanément citées par les répondants :

- Faire sortir de l'isolement certains bénéficiaires, un sentiment d'inclusion, du lien
- Redonner de la confiance en soi (pas seulement numérique)
- Redonner de l'autonomie, de la capacité d'apprentissage



« Emmaüs Connect booste l'estime de soi des bénéficiaires, ils ont l'impression de faire enfin partie de la société numérique et d'être capable de faire par eux-mêmes »

### 3. Epanouissement personnel (2/2)

Le sentiment d'appartenance à une aventure collective : un élément fort de motivation et de satisfaction pour les bénévoles, qui contribue à leur épanouissement et leur enthousiasme

Plus de **90%** des bénévoles ont « le sentiment de faire partie de l'aventure Emmaüs »



« C'est comme une grande famille, une aventure humaine incroyable. »

« Emmaüs est une nouvelle famille, nous créons des liens forts. »



Des bénévoles qui participent (et valorisent !) les activités collectives proposées par Emmaüs Connect

- **85%** ont suivi la formation initiale et 65% ont réalisé des formations complémentaires
- **50%** ont déjà participé à un moment informel (repas, apéros connectés, etc.) et/ou à une assemblée locale
- **35%** ont participé à un webcafé



« Il y a une bonne ambiance entre bénévoles, c'est très agréable de se retrouver, d'échanger. On a hâte de retrouver les réunions physiques ! »

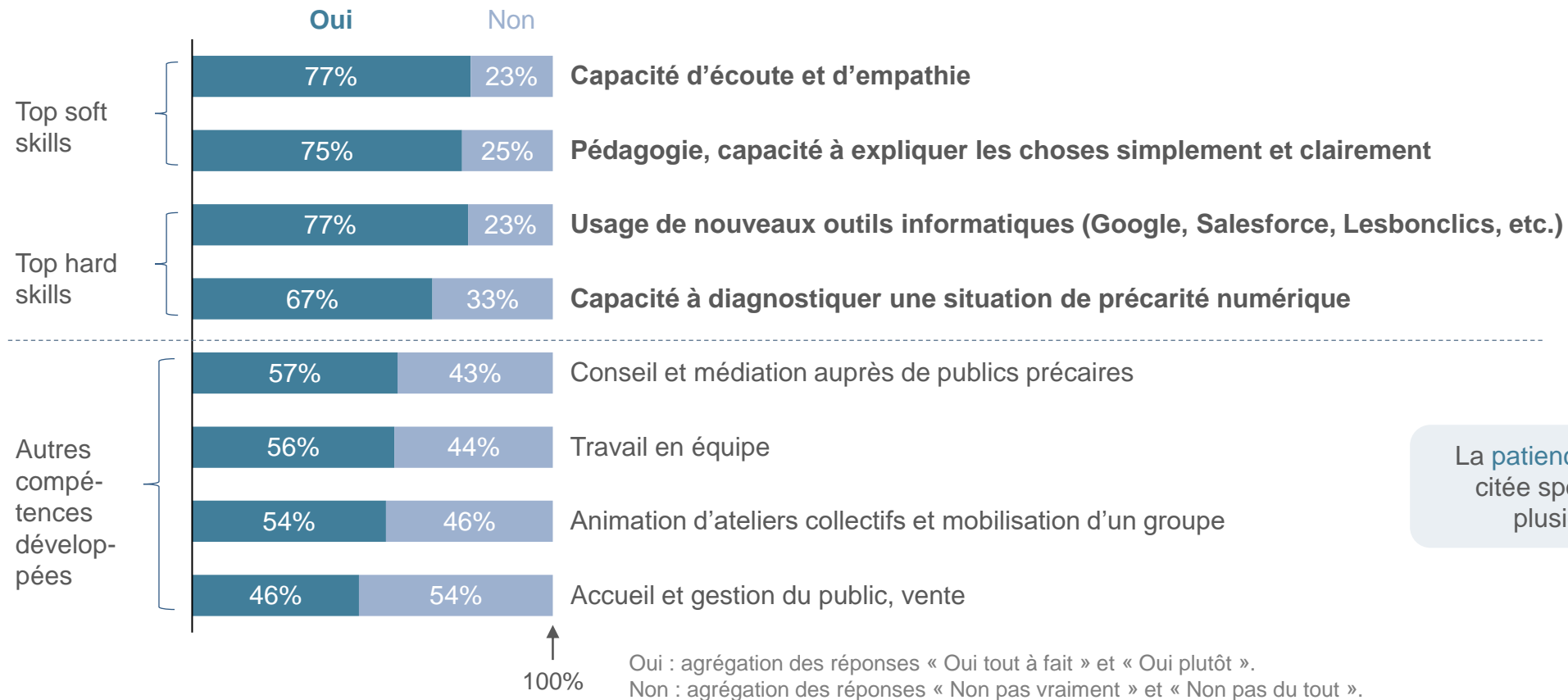
\* Les raisons données de ne pas assister aux événements actuels sont : le manque de temps (1/3), le manque de connaissance (1/3, surtout pour les activités conviviales) et le fait que ces activités ne sont pas proposées (covid, non proposé dans l'antenne, etc.)

## 4. Orientation et insertion professionnelle (1/2)

L'expérience Emmaüs Connect permet aux bénévoles de développer de nombreuses compétences



Les bénévoles ont le sentiment d'avoir développé de nombreuses compétences grâce à Emmaüs Connect (aussi bien des soft skills que des hard skills)



## 4. Orientation et insertion professionnelle (2/2)

Pour les actifs\*, l'expérience de bénévolat Emmaüs Connect est facilement valorisable et peut impacter sa carrière professionnelle

**90%** des bénévoles pensent que leur expérience chez Emmaüs Connect est facilement valorisable et qu'ils pourront la mettre en avant face à un recruteur



**65%** des bénévoles ayant un CV y ont ajouté leur expérience de bénévole chez Emmaüs Connect

**40%** des bénévoles utilisant LinkedIn ont ajouté cette expérience sur leur profil en ligne

**45%** des bénévoles jugent que cette expérience leur a permis d'enrichir leur réseau professionnel

**60%** des répondants considèrent que cette expérience va influencer leurs propres choix professionnels



→ Parmi les 29 bénévoles (20% des actifs) ayant changé d'emploi après avoir débuté leur expérience de bénévolat avec Emmaüs Connect, cette expérience a contribué à influencer le choix dans un tiers des cas

(\*) Ces questions n'ont pas été posées aux retraités.

## 5. Démultiplication de l'engagement

Emmaüs Connect constitue, pour de nombreux bénévoles, un premier pas dans le bénévolat et donne envie de s'engager encore plus

Pour les bénévoles eux-mêmes...

**45%** pour près de la moitié des bénévoles, Emmaüs Connect était la première expérience de bénévolat

→ Emmaüs Connect permet surtout d'attirer au bénévolat les plus jeunes: c'est une première expérience pour 60% des 25-49 ans contre 22% des 64+

**20%** des bénévoles ont depuis rejoint d'autres structures, encouragés par l'expérience Emmaüs Connect et **26%** y pensent

→ 32% des 25-49 ans ont depuis rejoint d'autres structures

... et pour leurs proches

**60%** des bénévoles ont encouragé leurs proches à devenir bénévole suite à leur expérience chez Emmaüs Connect (pour Emmaüs Connect dans les trois quarts des cas)

→ En moyenne, ces derniers ont convaincu une nouvelle personne de s'engager, chez Emmaüs Connect ou ailleurs, soit en tout :

**+ 0,6 nouveau bénévole (chez Emmaüs Connect ou ailleurs) pour chaque bénévole Emmaüs Connect**





#### **4. Axes d'amélioration et éléments de recommandation**



# Axes d'amélioration et éléments de recommandation

Bien que la très grande majorité des bénévoles soient très satisfaits de leur expérience avec Emmaüs Connect, certaines pistes d'amélioration ont été évoquées :

## Améliorer l'expérience pour les bénévoles

Consolider la formation et le suivi des bénévoles

Renforcer l'intérêt / la variété des missions proposées

Optimiser les outils, les process et la communication

Mieux valoriser l'impact d'Emmaüs Connect – et ses bénévoles

Impliquer davantage les bénévoles dans la gouvernance de l'asso.

## Améliorer l'impact sur les bénéficiaires

Étendre les actions existantes

Renforcer les offres existantes et en proposer de nouvelles

Mieux cibler et suivre les bénéficiaires

Faire évoluer la relation aux bénéficiaires

Développer la communication

# Axes d'amélioration et éléments de recommandation

Bien que la très grande majorité des bénévoles soient très satisfaits de leur expérience avec Emmaüs Connect, certaines pistes d'amélioration ont été évoquées :

## Améliorer l'expérience pour les bénévoles

Consolider la formation et le suivi des bénévoles

Renforcer l'intérêt / la variété des missions proposées

Optimiser les outils, les process et la communication

Mieux valoriser l'impact d'Emmaüs Connect – et ses bénévoles

Impliquer davantage les bénévoles dans la gouvernance de l'asso.

## Améliorer l'impact sur les bénéficiaires

Etendre les actions existantes

Renforcer les offres existantes et en proposer de nouvelles

Mieux cibler et suivre les bénéficiaires

Faire évoluer la relation aux bénéficiaires

Développer la communication

# Comment améliorer l'expérience pour les bénévoles (1/2)

## Constat

## Recommandations



### Formation et suivi des bénévoles

- **Des progrès notables mais toujours un axe d'amélioration. Plusieurs éléments soulevés par les bénévoles :** *améliorer l'accueil les premières semaines; faciliter la formation à distance ; mieux préparer à d'éventuelles situations compliquées ; proposer un suivi (y compris du parcours professionnel) / un espace d'écoute / un point une fois tous les deux mois*



- **Poursuivre les efforts pour accueillir** les bénévoles dans de bonnes conditions (fondamental !) **et proposer un parcours** de présentation / montée en compétence complet et bien structuré (boîte à outils, cycle de formation, etc.)
- **Proposer une forme de suivi individualisé** des bénévoles (mentorat / coaching par des salariés ou entre bénévoles?)



### Intérêt / variété des missions proposées

- **Certains bénévoles expriment une envie de missions plus variées** (*« les parcours d'initiation c'est très répétitif, c'est important de varier un peu quand on est bénévole depuis un moment »*) ... **et plus responsabilisantes** (*chantiers internes, ingénierie pédagogique, développement commercial, etc.*) : *« ils sont jeunes et plein d'enthousiasme mais ne nous prennent pas toujours au sérieux alors qu'on a de l'expérience et des bonnes idées »*



- **Donner davantage le choix entre les différentes activités d'Emmaüs Connect** : pour varier les plaisirs, mais aussi pour capitaliser sur les talents de chacun (*« tout le monde n'est pas forcément à l'aise pour animer des ateliers collectifs »*) et pour donner l'occasion aux bénévoles de travailler sur les activités de vente, perçues comme celles ayant le plus d'impact
- **Proposer un parcours de bénévolat** qui permettent aux bénévoles d'accéder à de plus en plus d'activités (y compris des chantiers internes à plus forte responsabilité) au fur et à mesure de leur engagement

# Comment améliorer l'expérience pour les bénévoles (2/2)

## Constat

## Recommandations



**Collaboration avec les équipes permanentes et les autres bénévoles : outils, process et communication**

- Une forte rotation des équipes permanentes qui peut impacter l'expérience de bénévolat
- La communication par WhatsApp ne fait pas l'unanimité : 25% plébiscitent l'appli, 25% préféreraient une autre option (Telegram, Slack), les autres sont indécis.
- Des process qui donnent parfois l'impression aux bénévoles de perdre la dimension qualitative et humaine de leur activité (fichier de suivi Vs. débrief oral)
- Des bénévoles qui aimeraient plus de rencontres et de temps d'échange

- Renforcer la transversalité et le partage de bonnes pratiques entre les antennes
- Multiplier les occasions d'échanges entre bénévoles selon des formats variés (digital / physique) pour répondre à la diversité des attentes
- Proposer plus de flexibilité dans les modes de communication verticaux, optimiser la gestion des plannings des bénévoles, etc.
- « Afficher » un peu plus l'implication de l'équipe permanente (et du siège) auprès des bénévoles



**Valorisation et impact**

- Des bénévoles qui ne ressentent pas toujours l'impact de leurs actions : « une goutte d'eau dans la mer, vu le point de départ des bénéficiaires » ; « expérience frustrante, j'ai des doutes sur mon action » ; « Parfois, un sentiment d'impuissance » ; « Montrez-nous que ce qu'on fait est utile pour les bénéficiaires ! »

- Partager les éléments d'évaluation d'impact (et plus globalement les chiffres clés) avec les bénévoles
- Être à l'écoute des bénévoles s'agissant de leurs doutes, dans une logique d'amélioration continue
- Mieux valoriser l'implication (et l'impact) des bénévoles (ex : badges / titres honorifiques)



**Gouvernance**

- Demande de plus de transparence et d'implication dans la gouvernance et le fonctionnement de l'association : 2/3 des bénévoles aimeraient être plus impliqués dans la vie de l'association (70% des 25-49 ans, 50% mais 'seulement' 50% des 64+)

- Proposer aux bénévoles qui le souhaitent / les plus impliqués d'être davantage impliqués dans la vie de l'association / d'intégrer officiellement les organes de gouvernance (ex : comité de la rue / comité des bénévoles Entourage)

# Axes d'amélioration et éléments de recommandation

Bien que la très grande majorité des bénévoles soient très satisfaits de leur expérience avec Emmaüs Connect, certaines pistes d'amélioration ont été évoquées :

## Améliorer l'expérience pour les bénévoles

Consolider la formation et le suivi des bénévoles

Renforcer l'intérêt / la variété des missions proposées

Optimiser les outils, les process et la communication

Mieux valoriser l'impact d'Emmaüs Connect – et ses bénévoles

Impliquer davantage les bénévoles dans la gouvernance de l'asso.

## Améliorer l'impact sur les bénéficiaires

Etendre les actions existantes

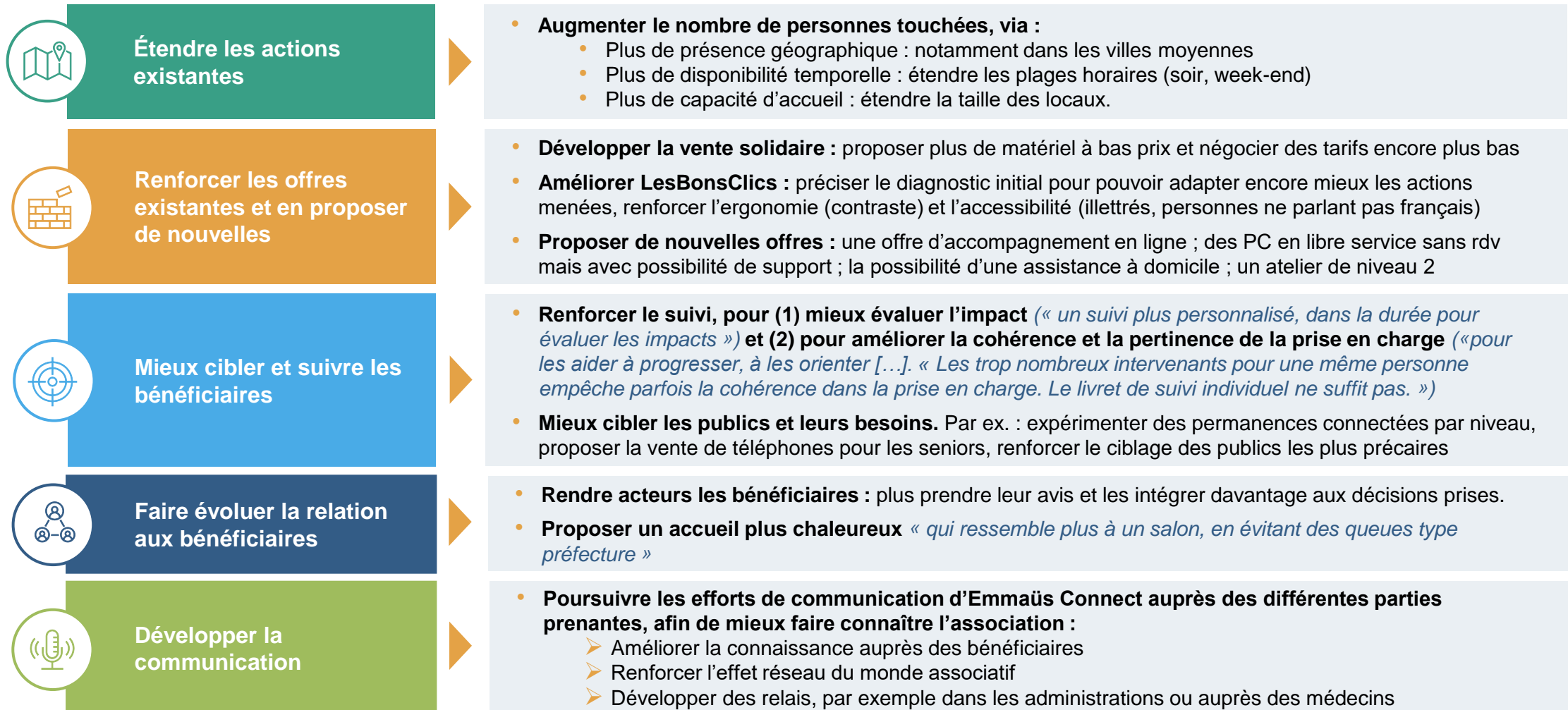
Renforcer les offres existantes et en proposer de nouvelles

Mieux cibler et suivre les bénéficiaires

Faire évoluer la relation aux bénéficiaires

Développer la communication

# Comment améliorer l'expérience pour les bénéficiaires (selon les bénévoles)














## **5.** Prochaines étapes

# Point à date sur les différents chantiers et prochaines étapes

## PHASE INITIALE DE CADRAGE & PRÉPARATION DU RÉFÉRENTIEL D'IMPACT

- Co-construction de la théorie du changement et préparation des cartes d'impacts par partie prenante
- Identification des indicateurs à renseigner pour chacun de ces impacts (quali et quanti)
- Préparation des outils de collecte (questionnaires et dashboards automatisés pour suivre les résultats en temps réel)

Sept.-oct. 2020 

	BENEVOLES	STAGIAIRES FORMATION	PRESCRIPTEURS	BÉNÉFICIAIRES	PARCOURS LONGS	CONNEXION D'URGENCE ?
Grands impacts	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation inclusion numérique</li> <li>• Epanouissement</li> <li>• Cohésion sociale</li> <li>• Compétences et orientation pro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation inclusion numérique</li> <li>• Montée en compétences</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilisation inclusion numérique</li> <li>• Montée en compétences</li> <li>• Gain de temps / optimisation du travail social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration budget</li> <li>• Insertion socio-pro (accès opportunités)</li> <li>• Estime de soi</li> <li>• Lien social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprendre les spécificités de l'impact du parcours long demandeurs d'emploi sur les bénéficiaires et les partenaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialement intégré au questionnaire quanti Relais Numérique (<b>en suspens</b>)</li> </ul>
Phase 1 (quali)	 Nov-déc. 2020	 Nov-déc. 2020	 Nov-déc. 2020	 <b>A organiser au printemps 2021</b>	 <b>A organiser à l'été 2021</b>	 <b>A discuter</b>
Phase 2 (quanti)	 Fév. - mars 2021 (241 répondants)	 <b>En cours</b> 1 <sup>ère</sup> vague lancée en fév. 21 (114 répondants)	 <b>En cours</b> 1 <sup>ère</sup> vague lancée en fév. 21 (161 répondants)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse data existante</li> <li>• Quali</li> <li>• Quanti</li> </ul> > Méthodologie allégée	<b>A organiser après la phase bénéficiaires</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Quali</li> <li>• Quanti</li> </ul>	<b>Préciser le périmètre et le timing</b> → Pertinence d'élargir à l'ensemble des Relais Numériques? (hors scope A&Co)
Résultats	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Première analyse au <b>printemps 2021</b> suite à la première vague</li> <li>• Chiffres actualisés en continu si nouvelles vagues (via PowerBI)</li> <li>• Analyse consolidée en <b>avril 2022</b>, intégrée au rapport final</li> </ul>			<b>Premiers résultats à l'été 2021 (prévi.)</b>	<b>Premiers résultats à l'automne 2021 (prévi.)</b>	





## Contact

**Maureen RAVILY**  
Manager

[maureen.ravily@archipel-co.com](mailto:maureen.ravily@archipel-co.com)  
+33 (0)7 78 43 76 82

**Alexis ATLANI**  
Consultant senior

[alexis.atlani@archipel-co.com](mailto:alexis.atlani@archipel-co.com)  
+33 (0)7 76 17 89 48