

Observatoire du Management Alternatif
Alternative Management Observatory

—
INITIATIVE

**Reconnect
Innover contre l'exclusion**



Marine Bikard – Novembre 2010
Majeure Alternative Management – HEC Paris – 2010-2011

Reconnect – Innover contre l'exclusion.

Cette fiche a été réalisée dans le cadre du cours « Grands défis planétaires » donné par Denis Bourgeois, David Khoudour-Castéras et Thanh Nghiem au sein de la Majeure Alternative Management, spécialité de 3^{ème} année du programme Grande Ecole d'HEC Paris.

Résumé : Reconnect est une association qui a pour mission de lutter contre l'exclusion en France grâce aux nouvelles technologies de l'information. Elle est partie du constat simple que la préservation ou la construction du lien social est fondamentale à la réinsertion sociale. Par conséquent, des outils de communication sont nécessaires aux exclus pour se réinsérer. Or, ils sont précisément les plus démunis en termes de technologies de l'information. Le service fondateur de Reconnect est un numéro de téléphone permanent et très bon marché (jusqu'à la gratuité complète) qui permet d'appeler à partir de n'importe quel appareil téléphonique.

Mots clés : Exclusion, Nouvelles technologies de l'information, Communication

Reconnect - Fight against exclusion

This review was presented in the « Global challenges » course of Denis Bourgeois, David Khoudour-Castéras and Thanh Nghiem. This course is part of the “Alternative Management” specialization of the third-year HEC Paris business school program.

Abstract: Reconnect is an association whose mission is to fight against the exclusion of people in France thanks to the use of new information technologies. The idea came from a simple observation: social relations are a necessary condition to the social reinsertion. Nevertheless, social relations cannot exist in our modern society without the use of communication tools, beginning with phones. Reconnect's main service is therefore to give access to a permanent phone number, which price would vary between zero or ten Euros per trimester.

Key words: Exclusion, New Information Technologies, Communication

Sommaire

1. Données élémentaires : p. 3
2. Histoire : p. 5
3. Mission(s) et valeurs : p. 7
4. Analyse de l'auteur de la fiche : p. 8

Charte Ethique de l'Observatoire du Management Alternatif

Les documents de l'Observatoire du Management Alternatif sont publiés sous licence Creative Commons <http://creativecommons.org/licenses/by/2.0/fr/> pour promouvoir l'égalité de partage des ressources intellectuelles et le libre accès aux connaissances. L'exactitude, la fiabilité et la validité des renseignements ou opinions diffusés par l'Observatoire du Management Alternatif relèvent de la responsabilité exclusive de leurs auteurs.

1. Données élémentaires

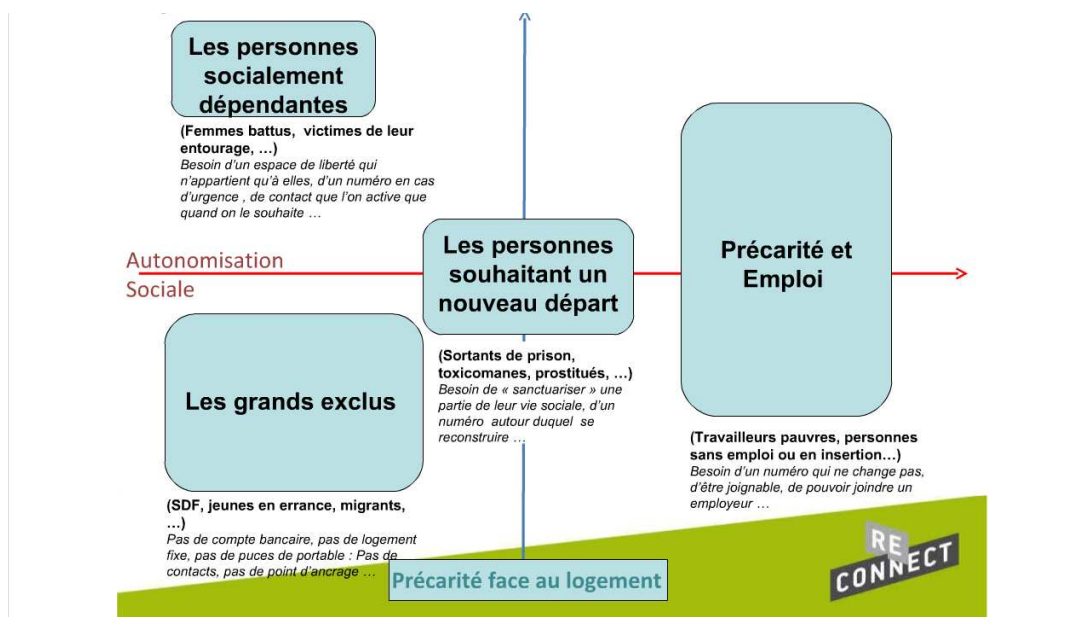
L'équipe

L'association Reconnect fut créée à Bordeaux en 2008 de l'initiative d'Eric Chatry et de l'engagement du groupe SOS. Le Conseil d'Administration est le reflet de cette collaboration fondatrice, en regroupant au côté du Président Fondateur Eric Chatry et de la Vice-présidente, Cécile Coumau, des hauts représentants du groupe SOS et du groupe Peuplade.

L'équipe permanente consiste ensuite en une directrice et son assistante administrative. L'association fonctionne grâce à de nombreuses contributions extérieures : le président de Transatel s'occupe par exemple du développement technologique, la directrice de Mediactive est responsable de la plateforme Reconnect. Le projet Ile de France a été lancé par un stagiaire Essec. Des avocats, journalistes, experts en télécom, sociologues, consultants en ressources humaines (RH) ont également permis à l'association de se développer. L'association opère pour le moment en Ile de France, dans la région bordelaise et dans la région lyonnaise.

Un marché de bénéficiaires à fort potentiel

Sept millions huit cent mille personnes en France vivent avec moins de neuf cent euros par mois. 34% n'ont pas de téléphone fixe, 35% n'ont pas de téléphone portable. On compte en outre quatre-vingt six mille SDF, trois millions deux cent mille mal-logés et un million sept cent quarante mille travailleurs pauvres. Reconnect reconnaît quatre genres de public différents :



Le modèle se construit autour de nombreux partenariats

A l'origine, Reconnect a développé des partenariats avec tous les centres s'occupant de personnes exclues ou proches de l'exclusion: SOS Habitat et Soins, L'armée du Salut, Samu Social de Paris, Secours Catholique, Arcat, Arapej, Mie de Pain, Aurore, etc.

Son développement lui a permis d'élargir de plus en plus ses partenariats aux associations qui prennent en charge les migrants, comme ADEF et France Terre d'Asile, aux principales structures d'insertion par l'économie tels Chantiers Ecoles ou Emmaüs Défi, aux spécialistes de l'emploi qui sont par exemple des missions locales, des maisons de l'emploi, et des pôles emploi, et enfin aux structures qui travaillent sur des publics spécifiques, comme le Mouvement du Nid, ou le Refuge.

Dès la convention de partenariat, Reconnect s'engage à former à l'ouverture de ligne et à aider à la mise en place de ces lignes. Le partenaire, quant à lui, s'engage à verser dix euros par ligne par trimestre. Il pourra partager son expérience dans une logique de coconstruction avec Reconnect.

Des ressources financières de plus en plus indépendantes des subventions extérieures

Au niveau des financements, Reconnect fut largement lancée grâce aux subventions publiques ou privées, qui constituent 75% des ressources en 2009, mais s'est déjà éloignée en 2010 de ce modèle - les subventions ne représentent plus que 65% de ses ressources - en recourant plus aux contributions des associations. Elle compte, dans les prochaines années, devenir entièrement indépendante des subventions extérieures, avec des ressources venant soit des partenariats opérateurs, soit des contributions associatives.

2. Histoire

Genèse de l'idée de Reconnect

Eric Chatry, dirigeant marketing chez LVMH, après une carrière chez Danone, L'Oréal et Mc Kinsey, également bénévole au Secours Catholique, fut frappé par le contraste entre l'isolement social et le besoin de communiquer des personnes qu'il côtoie. En parallèle, il constate la surabondance des outils de communication *High Tech* mis à la disposition des personnes insérées. Il prend également conscience qu'il est très difficile de s'insérer dans notre société sans les outils de communication les plus utilisés. L'idée germe alors d'essayer de réconcilier technologie et personnes exclues autrement que par des dons d'ordinateurs ou autre logique d'accès aux outils. En cherchant des pistes en France et à l'étranger, il prend connaissance d'une expérience à San Francisco qu'il décide d'enrichir et d'adapter au contexte français et aux publics en précarité.

Développement de l'outil Reconnect

En septembre 2008, Eric Chatry quitte LVMH pour fonder l'association Reconnect avec le groupe SOS. L'expérimentation de l'outil Reconnect est lancée en janvier 2009 en Ile de France, en septembre 2009 dans la région bordelaise et en janvier 2010 dans la région lyonnaise.

L'outil Reconnect consiste en un numéro de téléphone fixe permanent, une boîte vocale consultable de n'importe quel appareil téléphonique (cabine, portable ou fixe) et une fonction rappel (grâce à la fonction cinq) qui permet de rappeler les personnes qui ont essayé de les contacter. En même temps, des cartes de visite (au nombre de cent) sont imprimées pour leur permettre de les distribuer au sein de leur réseau. Accessibilité, valorisation et permanence sont les trois clefs de ce dispositif.

Les premiers résultats des expérimentations en Ile de France sont prometteurs: deux cent quarante lignes furent ouvertes, réparties dans vingt et une structures (CHU, CHRS, CCAS, Accueil du jour, Pôle Emploi...). On compte deux mille messages déposés, plus de huit mille consultations et deux mille rappels grâce à la touche cinq. Trois quart des bénéficiaires utilisent le service régulièrement.

Développement de nouveaux services

Aujourd'hui, deux nouveaux dispositifs sont en cours de développement. Le premier est un coffre fort numérique, qui permettrait de résoudre la perte de documents. Il s'agit d'un coffre fort accessible depuis tout poste informatique, protégé par un mot de passe, agréé par la CNIL, pour protéger tout document « pour sécuriser les documents clés et faciliter ainsi les démarches administratives et l'accès aux droits ». Le deuxième projet en cours est la création d'un « réseau social solidaire ». L'idée se concrétise en une interface facile d'accès et d'usage, offrant aux voisins de nouvelles relations avec les personnes en précarité, selon des modalités innovantes de lien social « pour créer des solidarités de proximité et de la mixité sociale au service de projets d'insertion sociale ». L'expérimentation de ces deux projets aura lieu au cours de l'année 2011.

3. Mission(s) et valeurs

Mission

Reconnect a pour mission de développer avec les partenaires sociaux des solutions innovantes de reconstruction de l'identité sociale et du lien pour les personnes en précarité.

Valeurs

Les valeurs de Reconnect sont multiples.

La première est la fécondité sociale, dans le sens où tout individu a le droit mais aussi le potentiel de vivre décemment. Chacun dispose en lui des moyens de réaliser les projets qui lui permettent de trouver sa place dans la société. C'est pourquoi l'échange et la collaboration avec autrui, en particulier avec les personnes insérées, est le déclencheur indispensable de la réinsertion et peut prévenir les situations délicates. On peut également parler de revalorisation sociale, primordiale pour que les individus reprennent en main leur avenir. Reconnect insiste également sur l'importance de la responsabilisation, en invitant les bénéficiaires à une démarche responsabilisante et participative, susceptible de favoriser l'appropriation des outils proposés et de renforcer l'estime de soi.

L'entreprise est fondée sur l'innovation sociale, car il s'agit de mettre en œuvre les approches les plus innovantes au service des publics les plus en rupture avec la société grâce à leur partenaire à la pointe des TIC, comme SFR. L'accent est également mis sur la coconstruction : il y a construction du projet avec les acteurs sociaux, associatifs et publics, qui leur apportent leurs connaissances de la réalité de l'exclusion sociale. Reconnect réfléchit également aux modalités pour associer les bénéficiaires eux-mêmes à l'expérimentation et au développement de l'association. Parmi les valeurs de Reconnect, on peut aussi citer l'expérimentation et l'impact social : Reconnect est en phase d'expérimentation depuis janvier 2009. Des méthodes qualitatives et quantitatives sont utilisées. L'entreprise met aussi en place une mutualisation des outils de développement social, adapte ceux-ci à chacun des publics, et les propose aux travailleurs sociaux.

Enfin, Reconnect attache une grande importance à l'indépendance de son modèle économique : dès que possible Reconnect souhaite atteindre une autonomie financière en vendant ses prestations. Le fait que les partenaires participent aux coûts contribue à la pérennisation des outils et à la validation de la pertinence des services.

4. Analyse de l'auteur de la fiche

En premier lieu, Reconnect est remarquable car elle répond à un des plus grands problèmes de nos sociétés contemporaines. L'Etat semble aujourd'hui incapable de résoudre le problème de l'exclusion sociale. Ce qui est notable ensuite, c'est l'originalité du modèle, qui néanmoins, tient de l'ordre de l'évidence une fois que l'idée a émergé. Sans doute parce qu'elle part d'un constat fait sur le terrain et non pas de la conclusion d'une théorie sociale quelconque.

Sur l'analyse de Reconnect de l'exclusion

Il serait intéressant d'avoir des éléments sur la réinsertion effective des usagers des services de Reconnect, en comparaison avec un groupe témoin. Reconnect permet de résoudre un problème matériel, certes essentiel à la réinsertion. A quel point permet-elle de surmonter un problème dont les causes sont sans doute plus profondes ?

Réflexion sur leur positionnement vis-à-vis des finances publiques.

Reconnect désire devenir de plus en plus indépendante des subventions publiques : elle y cherche la validité de son service. Ceci dit, les partenariats dont Reconnect espère tirer environ la moitié de ses ressources sont eux-mêmes financés en grande partie par l'Etat. L'idée est sans doute qu'il est plus intéressant d'être capable de convaincre des partenaires qui connaissent le terrain, plutôt que les instances publiques. L'Etat reste néanmoins indirectement indispensable au fonctionnement de ce système