



# Guide Communiquer sur vos actions d'inclusion numérique

*Recommandations aux  
Relais Numériques*

**LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES**  
avec Emmaüs Connect

# Sommaire

- 01** Communiquer auprès des bénéficiaires
- 02** Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles
- 03** Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux
- 04** Communiquer auprès des financeurs
- 05** Annexe 1 : Affiche à personnaliser
- 06** Annexe 2 : Aide Relations Presse



# **01. Communiquer auprès des bénéficiaires**

# Communiquer auprès des bénéficiaires

## Quels sont les objectifs ?

- 1) Avoir des bénéficiaires qui viennent, utilisent, consomment les services mis en place
  - 2) Proposer des services d'accompagnement clairs et accessibles
  - 3) Sensibiliser les personnes aux avantages de se former au numérique
- 

## Quand communiquer ?

- 1) En amont, au début de l'accompagnement d'Emmaüs Connect → recueillir leurs avis
- 2) Avant la mise en oeuvre des premières actions → Intensifier la communication, moment charnière pour informer les bénéficiaires sur les nouveaux services proposés
- 3) Tout au long du projet

# Communiquer auprès des bénéficiaires



## Canaux de communication :

- Affichage
- Distribution physique de flyers et de stickers
- Echange direct
- WhatsApp (groupe)



## Outils :

- Affiches, flyers et stickers à commander auprès de votre référent.e Emmaüs Connect
- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale
- Fiche de suivi des progrès et certificat à demander à votre référent.e Emmaüs Connect

# Communiquer auprès des bénéficiaires



## Éléments d'argumentaire :

- "Nous avons constaté un réel besoin d'accompagnement"
- "Les services sont ouverts à tous.tes les personnes en situation de précarité, nous pouvons nous adapter au niveau de chacun"
- Insister sur l'utilité de ces accompagnements, mais aussi sur les aspects ludiques du numérique :
  - Donner un exemple de résultat concret : "cette démarche x ou y que vous devez réaliser tous les mois, vous pourrez la faire vous-même en 5 minutes !" ; "vous pourrez écrire un mail à vos proches dès que vous en aurez envie" ; ...
  - Partir de ce que la personne aime faire "je vais vous montrer un super site web sur la pêche" ; "vous allez pouvoir jouer au solitaire en ligne" ; ...
- "Cela a été fait ailleurs, voilà les avantages = gain d'autonomie, gain de temps, gain de pouvoir d'achat, ..."

# Communiquer auprès des bénéficiaires



## Bonnes pratiques :

- Mettre en place dès que possible les affiches et la distribution de flyers et de stickers
- Créer un groupe whatsapp bénéficiaires + aidant.es → partager les actualités du projet, s'organiser
- En RDV d'inscription/suivi avec un bénéficiaire → présenter l'offre d'accompagnement numérique, utiliser si besoin l'infographie du projet
- Être disponible pour répondre aux questions, rassurer
- Participer aux temps communs de retours d'expérience/partage des bonnes pratiques avec la communauté Relais Numériques
- Partager les progrès des bénéficiaires en cours d'accompagnement grâce à la fiche de suivi des progrès et le certificat de formation délivré à la fin d'un parcours

## **02. Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles**



# Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles

## Quels sont les objectifs ?

- 1) Inciter vos équipes à orienter régulièrement les personnes qu'elles accompagnent vers ces services
  - 2) Avoir des aidant.es volontaires pour déployer le projet
  - 3) Informer et rassurer les équipes vis-à-vis du projet
  - 4) Sensibiliser les équipes aux avantages de se former au numérique
- 

## Quand communiquer ?

- 1) Dès le début de l'accompagnement d'Emmaüs Connect → recueillir leurs avis
- 2) Avant la mise en oeuvre des première actions → Intensifier la communication, moment charnière pour informer les équipes internes sur les nouveaux services proposés
- 3) Tout au long du projet

# Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles



## Canaux de communication :

- Affichage
- Distribution physique de flyers et de stickers
- Présentation orale en réunion de service
- Echange individuel direct
- Mail de présentation / mobilisation

## Outils :

- Affiches, flyers et stickers à commander auprès de votre référent.e Emmaüs Connect
- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale

# Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles



## Éléments d'argumentaire :

- "Aujourd'hui, 35% des français.es se disent non autonomes vis-à-vis du numérique"
- L'exclusion numérique coupe de services de première nécessité, il y a une urgence vitale pour les publics
- Vous êtes les mieux placé.es pour accompagner les bénéficiaires car vous les connaissez
- "Le numérique ne va pas remplacer les relations sociales, mais il peut nous permettre d'accélérer l'intégration des bénéficiaires et de leur offrir davantage d'opportunités"
- Les avantages de se former en tant qu'aidant.e : monter en compétences, mieux accompagner les bénéficiaires, intégrer un projet innovant

# Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles



## Bonnes pratiques :

- Mettre en place dès que possible les affiches et la distribution de flyers et de stickers
- Donner une idée claire de l'implication/temps dans le projet
- Présenter l'offre d'accompagnement numérique, utiliser si besoin l'infographie du projet
- Être disponible pour répondre aux questions, rassurer
- Mobiliser des aidant.es qui ont un niveau numérique suffisant (plus que basique, pas besoin d'être geek !)
- Participer aux temps communs de retour d'expérience avec la communauté des Relais Numériques

## **03. Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux**

# Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux

## Quels sont les objectifs ?

Permettre à vos partenaires de l'action sociale d'informer et d'orienter les personnes en situation de précarité vers les nouveaux services d'inclusion numérique que vous proposez.

---

## Quand communiquer ?

- 1) Quelques mois avant le lancement des actions => commencer à en parler
- 2) Juste avant la mise en oeuvre des actions => Intensifier la communication, moment charnière pour informer les partenaires sur les nouveaux services proposés
- 3) Tout au long du projet

# Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux



## Canaux de communication :

- Distribution physique de flyers et de stickers
- Présentation orale ciblée lors d'un rdv/portes ouvertes
- Mailing



## Outils :

- Message type à diffuser (cf. diapo 18)
- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale
- Réunion d'information Emmaüs Connect Action Sociale, toutes les 3 semaines, via le site <https://lesrelaisnumeriques.org/>

# Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux



## Éléments d'argumentaire :

- "Aujourd'hui, 35% des français.es se disent non autonomes vis-à-vis du numérique"
- L'exclusion numérique coupe de services de première nécessité, il y a une urgence vitale pour les publics
- Permettre aux publics d'être plus autonomes, c'est aussi permettre aux acteurs sociaux de regagner beaucoup de temps sur leur travail quotidien et de se concentrer sur leurs missions premières
- Chez Emmaüs Connect, qui nous aide à déployer des actions similaires aux leurs, 78% des prescripteurs constatent une amélioration de l'accès aux droits de leurs publics grâce aux accompagnements proposés



# Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux



## Bonnes pratiques :

- Présenter l'offre d'accompagnement numérique, utiliser si besoin l'infographie du projet
- Proposer aux structures de l'action sociale de vous orienter du public via un bon d'orientation et des messages types
- Faire des journées portes ouvertes dans votre structure
- Proposer des RDV aux partenaires sociaux pour présenter le projet (ceux-ci peuvent être collectifs), en utilisant les supports déjà partagés

# Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux

## Quel message type pour les acteurs sociaux susceptibles de vous orienter du public ?

*Permettre à vos partenaires de l'action sociale d'informer et d'orienter les personnes en situation de précarité vers les nouveaux services d'inclusion numériques que vous proposez.*

« La crise sanitaire a révélé la détresse numérique à laquelle font face les personnes que nous accompagnons. Avec le soutien d'Emmaüs Connect, nous avons décidé d'agir localement. Nous proposons désormais :

- Des ateliers d'initiation les x, de x h à x h ;
- Des permanences connectées les x, de x h à x h ;
- De la vente de recharges prépayées à tarif solidaire tous les x, de x h à x h ;

En tant qu'acteurs.actrice social.e, vous devez vous aussi faire face aux difficultés numériques des personnes que vous accompagnez. Vous pouvez les orienter vers nos actions en leur donnant un « bon d'orientation » : une fiche signée et tamponnée par votre structure expliquant le besoin de la personne. Elle pourra ensuite prendre rendez-vous par téléphone au xx xx xx xx xx pour que nous puissions lui proposer un accompagnement. »

---

## **04. Communiquer auprès des financeurs**

# Communiquer auprès des financeurs

## Quels sont les objectifs ?

- 1) Obtenir un soutien financier / matériel
  - 2) Faire connaître l'offre et la structure
- 

## Quand communiquer ?

- 1) Quelques mois avant le lancement des actions
- 2) Tout au long du projet

# Communiquer auprès des financeurs



## Canaux de communication :

- Distribution physique de flyers et de stickers
- Présentation orale ciblée lors d'un rdv/portes ouvertes
- Réseaux sociaux



## Outils :

- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale
- Message type à diffuser (cf. diapo 18)

# Communiquer auprès des financeurs



## Éléments d'argumentaire :

### Général :

- Vous pouvez contribuer à donner davantage de chances aux publics en situation de précarité d'accéder à une autonomie numérique
- Notre projet d'inclusion numérique a aussi pour objectif d'apporter de l'innovation et du dynamisme sur le territoire
- La lutte contre l'illectronisme sera l'un des principaux combats sociaux du 21e siècle

### Ciblé :

- Pour mener à bien nos actions d'accompagnement numérique, nous avons besoin de matériel et de moyens humains (salarié.es, bénévoles, ...), alors votre soutien peut nous aider à faire plus !
- Pour distribuer des recharges prépayées à tarif solidaires aux publics en situation de précarité (le cas échéant), nous avons besoin de les financer (en partie ou intégralement), alors votre soutien peut nous aider !

# Communiquer auprès des financeurs



## Bonnes pratiques :

- Présenter l'offre d'accompagnement numérique, utiliser si besoin l'infographie du projet
- Faire des journées portes ouvertes dans votre structure
- Proposer des RDV aux financeurs pour leur présenter le projet

## **05. Affiche d'infos pratiques à personnaliser**



## Affiche vierge ici

### INFORMATIONS

sur nos accompagnements  
au numérique !



LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES  
avec Emmaüs Connect

## Affiche annotée (exemple)

### INFORMATIONS

sur nos accompagnements  
au numérique !

Ateliers d'initiation

les mardi, jeudi, vendredi, samedi  
10h-12h et 14h-16h

Permanences numériques

du lundi au vendredi  
10h-17h

Vente de crédit mobile

du lundi au vendredi  
14h-18h



LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES  
avec Emmaüs Connect

## **06. Aide Relations Presse**

# Comment réagir à une demande média ?

Pas toujours simple de résumer le projet des Relais Numériques et les enjeux de l'exclusion numérique à des journalistes ou correspondants locaux de presse !

**Si vous êtes sollicité.es par la presse en tant que Relais Numériques, vous êtes invités à nous transmettre la demande ou à la retranscrire par email à l'adresse :**

**[presse@emmaus-connect.org](mailto:presse@emmaus-connect.org)**

L'équipe communication d'Emmaüs Connect prendra contact avec vous rapidement pour qualifier et préparer l'intervention.

---