



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



Synthèse

Pour communiquer efficacement auprès des personnes que vous accompagnez :

- apposer les affiches dans les espaces les plus passants de votre structure (salle d'attente, salles de rdv...) et les annoter avec vos informations (dates d'ateliers, horaires) ;
- mettre à disposition les stickers dans l'espace d'accueil et/ou de mise en place des actions ;
- informer massivement du projet à l'oral (notamment en RDV).

Pour communiquer efficacement auprès des salarié.es et bénévoles :

- apposer les affiches dans les espaces de vie de votre structure (cuisine, salle de repos...) et les annoter avec vos informations (dates d'ateliers, horaires) ;
- distribuer les stickers aux équipes ;
- informer massivement du projet via mail et à l'oral (en particulier concernant les impacts sur leurs activités/leur implication potentielle).

Pour communiquer efficacement auprès des acteurs sociaux (qui pourraient notamment orienter leurs bénéficiaires vers vos actions) :

- rendre les affiches visibles de l'extérieur de votre structure (vitres, espaces d'affichage...) ;
- informer du projet par email et/ou à l'oral en présentant le projet, les modalités d'orientation des publics et les messages types (vous pouvez organiser de petites réunions d'information par exemple) ;
- partager le message type d'orientation de publics pour diffusion sur leurs supports de communication web (newsletters, site...).

Pour communiquer efficacement auprès de financeurs (actuels ou potentiels) :

- apposer les affiches à différents endroits au sein de votre structure ;
- présenter le projet et les modalités de soutien (financier/matériel/RH) ;
- informer du projet par email et/ou à l'oral en présentant le projet ainsi que les modalités de soutien (financier/matériel/RH) ;
- partager le message type d'orientation de publics pour diffusion sur leurs supports de communication web (newsletters, site...).

01. Communiquer auprès des bénéficiaires

Communiquer auprès des bénéficiaires

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 :

- Kit de communication : affiches, flyers, stickers
- Echange direct
- WhatsApp (groupe)



Outils :

- Affiches, flyers et stickers : commandez vos versions numériques directement 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 [RNum Compétence uniquement]

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, ..."

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 d'avoir accès et 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 :

- Kit de communication : affiches, flyers, stickers
- Présentation orale en réunion de service
- Echange individuel direct
- Mail de présentation / mobilisation

Outils :

- Affiches, flyers et stickers : commandez vos versions numériques directement auprès de votre référent-e Emmaüs Connect
- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale

Communiquer auprès des salarié.es et bénévoles



Éléments d'argumentaire :

- "En France, plus d'une personne sur trois (34 %) manque encore des compétences numériques de base nécessaires à son autonomie" (Source : Insee, 2025)
- "1 français sur 10 subit une exclusion numérique totale, faute d'équipement informatique ou de connexion internet" (Source : Baromètre 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 19)
- Documentation Les Relais Numériques : infographie, présentation générale
- Réunion d'information Emmaüs Connect Action Sociale, toutes les 3 semaines, via le site : [lien](#)

Communiquer auprès d'autres acteurs sociaux



Éléments d'argumentaire :

- "Aujourd'hui, plus d'un français sur trois (34 %) se disent non autonomes vis-à-vis du numérique" (Source : Insee, 2025)
- "1 français sur 10 est exclu du numérique faute d'équipement" (Source : Baromètre 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 ;
- De la vente de matériel reconditionné à tarif solidaire sur rdv.

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

Des affiches à disposer au sein des espaces passants et de vie de votre structure, et/ou sur les vitrines :



Une **affiche "Générique"** pour communiquer largement ;
Lien [ici](#)



Une **affiche "Infos pratiques"** à remplir librement pour préciser le type d'accompagnement, les horaires, les modalités d'inscription ;
[lien ici](#)



Une **affiche "Offre de crédit internet et mobile"** pour présenter les types de crédit que vous pouvez proposer et leur tarif associé.
[lien ici](#)

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

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