



# Bilan final 2022/2023

Les Relais Numériques MEL  
Avril 2022 à Décembre 2023



# Sommaire

## 01. Les grandes étapes

Le chemin parcouru

## 02. Le bilan en chiffres

Sur l'année 2022/2023 - à date Septembre 2023

## 03. Animation des Rnums

Newsletter, events, webinaires, formation...

## 04. Retour d'expérience

Axes d'amélioration, difficultés, réussites



# 01. Les grandes étapes 2022/2023



# Les Relais Numériques

Les Relais Numériques, ce sont plus de **507 structures sociales qui proposent, avec le soutien d'Emmaüs Connect, une aide durable sur le numérique** en faveur des personnes en situation de précarité.

Sur la **#MEL**, ce sont **12 relais numériques compétences accompagnés à date**.

A travers trois modalités d'action, un accompagnement personnalisé et de la formation professionnelle, Emmaüs Connect transmet son savoir-faire et un appui opérationnel aux structures sociales souhaitant passer à l'action.

LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES  
avec Emmaüs Connect



## Connexion

Mise à disposition de **crédits mobile** et internet à tarif solidaire, grâce à un site web simple d'utilisation



## Équipement

Mise à disposition d'**équipements reconditionnés** à tarif solidaire (dans la limite des stocks disponibles)



## Accompagnement

Mise en oeuvre d'ateliers de développement des **compétences numériques essentielles**

# L'accompagnement des RNum Compétences : un programme personnalisé, dans la durée *(1 an et demi)*

**Objectif :** Développer les compétences numériques des publics en difficulté grâce à l'accompagnement d'Emmaüs Connect

## 1. Qualification

 1 mois

Connaître la structure,  
**comprendre ses besoins**  
et ses **ressources** et  
élaborer l'**ébauche du**  
**projet**

## 2. Cadrage et formation

 4 mois

Préciser les **besoins**  
**numériques** et élaborer un  
**plan d'action**, signer la  
**convention**

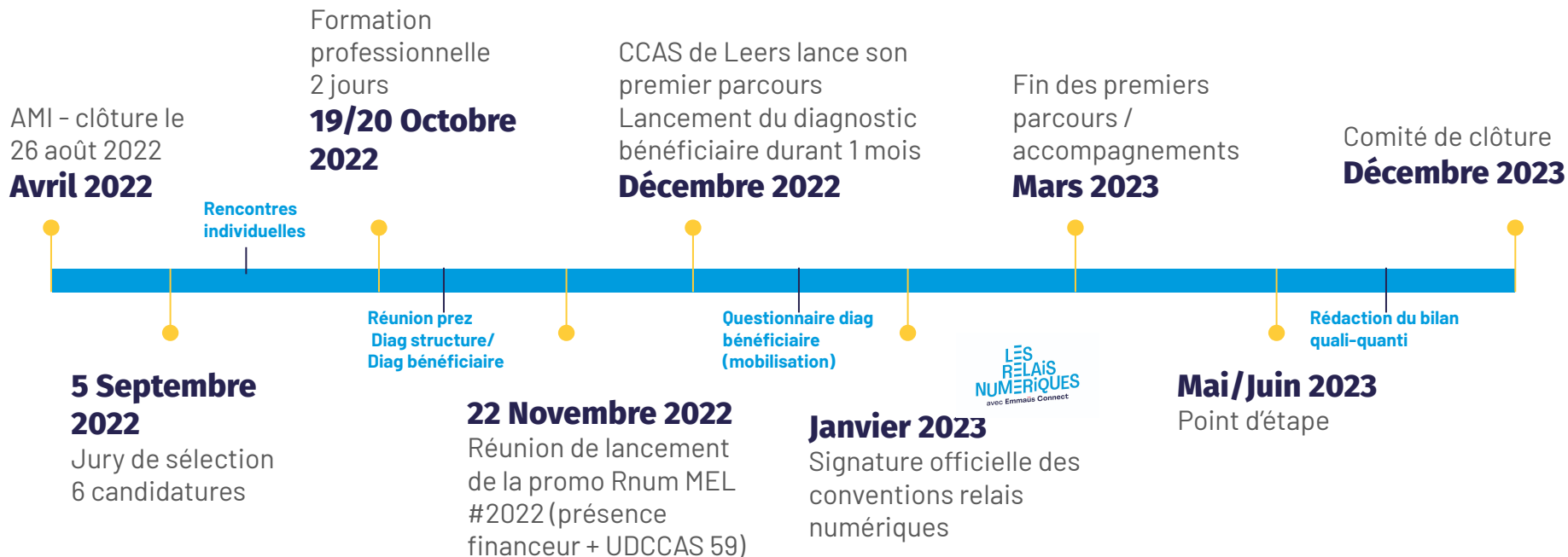
Effectuer la **formation**  
**professionnelle** et  
**l'immersion**

## 3. Mise en oeuvre et suivi

 1 an

Soutenir la structure  
dans la **mise en oeuvre**  
**opérationnelle** et  
**assurer le suivi des**  
**activités** pendant 1 an

# Le chemin parcouru



# Appel à manifestation d'intérêt



## Appel à manifestation d'intérêt

Emmaüs Connect lutte contre l'exclusion numérique des plus fragiles en proposant de l'équipement, des moyens de connexion et de l'accompagnement sur des compétences essentielles. En collaboration avec la Métropole Européenne de Lille, nous lançons un appel à projet aux structures souhaitant mettre en place un accompagnement d'inclusion numérique de leur publics.

### L'association et son implantation

Créée en 2013 et membre du mouvement Emmaüs, l'association Emmaüs Connect a redonné le pouvoir d'agir à près de 105 000 personnes en difficulté grâce à une équipe de plus de 100 salariés et 1 300 bénévoles. Ses points d'accueil dédiés à la solidarité numérique reçoivent des publics isolés orientés par des acteurs sociaux dans 11 grandes agglomérations en France : Bordeaux, Paris, Créteil, Saint-Denis, Lille, Roubaix, Béthune, Marseille, Strasbourg, Lyon, Grenoble. L'association agit également hors de ses points d'accueil, au sein de structures partenaires, dans l'Aisne, les Ardennes, l'Essonne, les Hautes-Alpes, l'Indre, le Loiret, la Marne, le Pas-de-Calais et à Toulouse.

### Agir sur toutes les dimensions de l'électronisme

**Équiper.** Parce que l'accès à l'équipement reste un obstacle majeur pour les personnes vulnérables, Emmaüs Connect met à disposition dans ses points d'accueil des stocks variables d'équipements numériques (ordinateurs, smartphones, tablettes, téléphones basiques) vendus à prix solidaire. Le matériel est collecté essentiellement auprès d'entreprises via notre plateforme [LaCollecte.tech](#), puis revalorisé par des reconditionneurs partenaires et mis à la disposition des publics dans le besoin à prix solidaire.

**Connecter.** Les personnes mal logées et/ou non-bancarisiées n'ont pas accès à des forfaits classiques et doivent

régulièrement acheter des cartes prépayées à des tarifs très élevés. C'est pourquoi Emmaüs Connect propose, avec le soutien de SFR, du crédit mobile et internet à prix solidaire (40% moins cher). Sont également proposés des rendez-vous de conseil, pour choisir un forfait, ou de la médiation pour régler un différend avec un opérateur.

**Accompagner.** Emmaüs Connect organise, dans ses points d'accueil et hors de ses murs, des parcours d'initiation (collectifs) et des permanences connectées (individuelles) pour transmettre des compétences essentielles.

Via son organisme de formation, l'association forme également chaque année des centaines de professionnels du secteur social aux techniques d'inclusion numérique. Elle outille enfin les structures sociales qui le souhaitent pour leur permettre de devenir des Relais Numériques capables de proposer en autonomie de la connexion et de l'accompagnement à leurs publics. [Plus d'infos sur \[emmaus-connect.org\]\(https://emmaus-connect.org\)](#)

### Agir sur le volet "compétences" à travers des structures ancrées localement

Les Relais Numériques, ce sont plus de 250 structures sociales qui mènent des actions d'inclusion numérique en autonomie et sur la durée, en faveur des publics en situation de précarité qu'elles accompagnent.

À travers trois modalités d'action, un accompagnement personnalisé et de la formation professionnelle, Emmaüs Connect transmet son savoir-faire et un appui opérationnel aux structures sociales souhaitant passer à l'action :



Connexion

Mise à disposition de crédits mobile et internet à tarif solidaire, grâce à un site web simple d'utilisation



Équipement

Mise à disposition d'équipements reconditionnés à tarif solidaire (dans la limite des stocks disponibles)



Compétences

Mise en œuvre d'ateliers de développement des compétences numériques essentielles



LES  
RELAIS  
NUMÉRIQUES  
avec Emmaüs Connect

### Objectifs de l'appel à manifestation d'intérêt

- Soutenir de façon simple et efficace des structures motivées et opérationnelles pour devenir relais numériques Emmaüs Connect
- Sélectionner 5 structures qui pourront bénéficier de l'accompagnement Emmaüs Connect sur une période allant jusqu'à 12 mois.
- Organiser un jury de validation composé de :  
Emmaüs Connect, un relais numérique déjà accompagné, ou en fin d'accompagnement; les financeurs, un élu, des têtes de réseaux associatives

# Signature officielle de convention - article presse



Emmaüs Connect vous présente les structures lauréates de l'AMI 2022 - Relais Numériques Compétences

## Au programme

14h00 : Accueil

14h30 : Mot d'introduction par Simon MARÉCHAL, responsable régional Emmaüs Connect - intervention d'Anthony FAGOT, chargé de mission innovation sociale et médiation numérique à la MEL et Pauline DURIEU, responsable UCCAS 59

14h50 : Présentation du projet et des actions par Aldjia ABES, responsable projets Emmaüs Connect

15h00 : Présentation des structures lauréates - Signature des conventions



15h30 : Pot de l'amitié



Emmaüs Connect Lille  
83 rue de l'Abbé Aërts, 59000 Lille



## 5 nouveaux Relais Numériques dans les Hauts-de-France

Suite à l'appel à manifestation d'intérêt « Venez Relais Numérique » co-porté par la Métropole Européenne de Lille (MEL) et Emmaüs Connect, 5 nouvelles structures rejoignent le réseau des Relais Numériques afin de mettre en place des projets d'inclusion numérique et sociale. Découvrez les lauréats, réunis le 31 janvier dernier pour signer leur convention dans notre point d'accueil de Lille.



Dans les Hauts-de-France, 800 000 personnes, soit un habitant sur 6, est en situation d'illectronisme [selon l'Insee](#). Pour répondre aux besoins d'inclusion numérique sur le territoire, un appel à manifestation d'intérêt a été lancé entre avril et septembre 2022 auquel 20 structures sociales et associatives de Lille ont répondu.

A l'issue de cet appel à manifestation, 5 nouvelles structures ont été retenues par un jury de professionnels de l'inclusion numérique et de la MEL et vont rejoindre le réseau des [Relais Numériques](#).

## Les structures lauréates

L'événement du 31 janvier dernier a été l'occasion de présenter ces structures et de signer leurs conventions de partenariat officialisant l'intégration de ces structures dans le réseau des Relais Numériques.



Parmi les lauréats, on retrouve :

- [Le Centre communal d'action sociale \(CCAS\) d'Houplines](#)
- [Le Centre communal d'action sociale \(CCAS\) de Faches-Thumesnil](#)
- [Le Centre communal d'action sociale \(CCAS\) de Leers](#)
- [Le Centre communal d'action sociale \(CCAS\) d'Hauhourdin](#)
- [L'ESAT les Ateliers de la Lys \(AFEJ\)](#)

« Après un sondage auprès de nos publics sur la fracture numérique, on s'est rendu compte qu'il y avait un réel besoin : sur 130 questionnaires reçus, 115 personnes étaient intéressées par des parcours sur le numérique. Comment mettre en place ces ateliers ? Le miracle : la rencontre avec Aldjia (responsable de projets pour Emmaüs Connect Lille et Roubaix) qui nous a proposé l'appel à manifestation d'intérêt. Depuis décembre 2022, nous avons déjà mis en place un parcours d'initiation auquel 20 personnes ont participé ! »

Hatice Ozocak, Directrice du CCAS de Leers

## Accompagner les structures sociales dans la mise en place de projets d'inclusion numérique pérennes

A travers son programme Relais Numériques, Emmaüs Connect accompagne les structures en leur apportant l'outillage, la pédagogie et le cadrage de projet, pour mûrir un projet d'inclusion numérique. La procédure comprend quatre phases obligatoires : la qualification, la formation professionnelle, le cadrage, la mise en œuvre et le suivi de projet.

Les objectifs visés avec ces nouveaux Relais locaux :

- Multiplier les lieux d'inclusion numérique disponibles sur le territoire de la MEL ;
- Donner de la visibilité à ces Relais Numériques pour que la population locale les identifie comme des lieux ressources d'accompagnement numérique disponibles pour répondre à leurs besoins ;



# La formation professionnelle



 Hauts-de-France

## Lancement de la promotion Les Relais Numériques 2022 dans les Hauts-de-France

Suite à l'appel à candidatures lancé avec la Métropole de Lille, 5 structures ont été sélectionnées sur 22 candidatures :

- Centre Communal d'Action Sociale d'Haubourdin
- Centre Communal d'Action Sociale de Leers
- Centre Communal d'Action Sociale de Faches-Thumesnil
- Centre Communal d'Action Sociale d'Houplines
- ESAT AFEJI Les Ateliers de la Lys

## 13 référents formés sur 10 prévus

CCAS DE LEERS	LIONNE Audrey	Référente emploi/Formation	alionne@ccas-leers.fr
	SENECAULT Joséphine	Référente séniors	jlepla@ville-leers.fr
	LEPLA Joelle	Adjointe séniors	jsenecaut@ville-leers.fr
CCAS ET VILLE HAUBOURDIN	DELSERT Gaëlle	chargé de coopération CTG	gdelsert@haubourdin.fr
	IDTALEB Najat	animatrice jeunesse	nidtaleb@haubourdin.fr
	HEMAR Marie	Responsable service social et logement	mhemar@haubourdin.fr
CCAS FACHES THUMESNIL	DUBAR Myliène	Adjointe direction	mdubar@ville-fachesthumesnil.fr
	PACKET Nathalie	Animatrice	nalepee@ville-fachesthumesnil.fr
CCAS HOUPLINES	DUBOIS Stéphane	Conseiller numérique	conseiller-numerique@ville-houplines.fr
	HELDERWERDT Anne Claire	Directrice CCAS	direction-ccas@ville-houplines.fr
ESAT AFEJI Les Ateliers de la Lys	BEGHIN Sylvain	animateur numérique	sbeghin@afeji.org
	Travailleur-euse 1	co-animateur-riche numérique	
	travailleur-euse 2	co-animateur-riche numérique	

Un principe de **co-animation** a été mis en place, pour aider les référents à prendre la main sur l'animation et les outils.

Une animatrice numérique EC a participé aux SAS, aux premiers ateliers et aux dernières séances de chacune des structures.

**5 réunions en visio et 3 réunions** en présentielle ont été organisées pour "former" et répondre aux questions.

**2.0**

**Le bilan en chiffres -  
09/2023**



# Les accompagnements des relais numériques - Déc 2022 à Déc 2023

**56**  
sessions  
d'accompagnement  
proposés (cf tableau)

**160**  
Ateliers réalisés

**320 H**  
Accompagnements



Moyenne d'âge : 60 ans

Répartition par genre :

Hommes

39% (56)

Femmes

61% (88)



Niveau participants :

65% débutants

20% intermédiaires

15% avancés ou confirmés

	Type d'accompagnement	participants* (parcours + atelier thématique)
CCAS Leers	3 parcours d'initiation PC / 3 parcours thématiques PC / permanences connectées (32h)	53
CCAS Houplines	3 parcours d'initiation PC / 31 ateliers thématiques / permanences connectées (2 fois par semaine)	48
CCAS Haubourdin	4 parcours d'initiation PC / 1 atelier thématique	27
CCAS Fâches	4 parcours d'initiation PC	14
ESAT	6 parcours d'initiation tablette-smartphone / 1 parcours d'initiation PC	35

**96**

Personnes orientées aux SAS

**144**

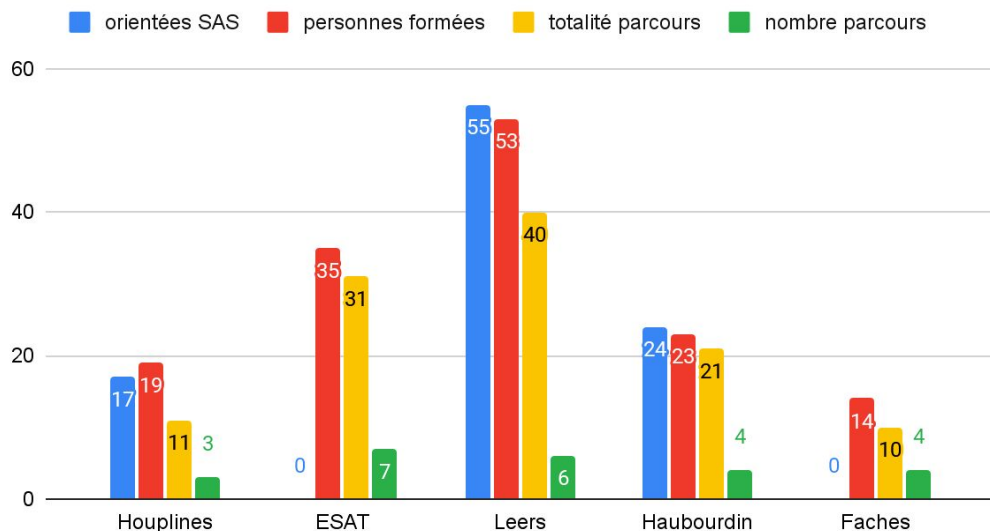
Personnes ayant suivi au moins 1 séance / parcours

**113**

Personnes ayant suivi un parcours complet

# 136 personnes formées - 24 parcours organisés

## Détails par structures (parcours)



- Leers ayant déjà mené un diagnostic de territoire, avait une liste d'attente de 80 personnes à former- EC est intervenu pour déployer 1 parcours d'initiation + 1 parcours de perfectionnement = 22 personnes formées
- Haubourdin en lien avec le PIJ se sont répartis les parcours- à noter le faible taux de déperdition entre les réunions d'information et les ateliers- difficulté à mobiliser le public, les permanences individuelles semblent privilégiées en attendant un recrutement dédié au numérique
- Houplines est dotée d'un conseiller numérique en charge de déployer des ateliers à destination d'un public assez large. Les parcours par niveau trouvent leurs publics
- Pour l'ESAT, les parcours sont pour le moment ouverts qu'en interne avec un focus sur l'usage de la tablette - le public est fléché = les travailleurs de l'ESAT en groupe de 5 à 6 par parcours.

La notion de parcours collectif par niveau a été intégrée :  
24 parcours mis en place sur ...  
formats d'accompagnements  
proposés

75% des participants ont suivi un  
parcours complet

CCAS de Leers et Haubourdin  
envisagent un recrutement de scv,  
médiateur ou conseiller numérique

Houplines et Esat, souhaitent élargir  
au grand public les ateliers et  
parcours numériques.

# Témoignages

“Nos formatrices sont très sympathiques. Satisfait de la formation. Bravo.”

“Bravo pour les équipes qui ont créé cette formation. Merci.”

“Bon contacts, très pédagogues, je repars avec plus de notions.”



**96%**  
des participants sont très satisfaits des  
parcours

# En images ...



**2.1**

**Le bilan National-  
2023**



# 2023 : le cap des **500**, la preuve de l'impact

97% des  
Relais  
Numériques  
satisfaits

58% ont le  
sentiment que  
leurs bénéficiaires  
sont moins isolés



**506**  
Relais Numériques

- 📺 88 (+21)
- ⚙️ 321 (+30)
- 🎓 170 (+31)

52% d'actifs

**14 000+**  
bénéficiaires

- 📺 770
- ⚙️ 6 471
- 🎓 6800

**142k €**

de chiffre  
d'affaire

- 📺 97k (+78%)
- ⚙️ 45k (+36%)

**79**

Départements  
couverts

**300**

Professionnels  
formés

597 depuis le début du  
projet



# Des territoires qui travaillent la pérennité en local

## HDF (Hauts-de-France) :

- **Connexion** : 31 (+3) Relais / 17 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 22 (+12)
- **Compétence** : 47 (+0)

## Indre + Loiret :

- **Connexion** : 7 (+0) Relais / 3 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 22 (+1)
- **Compétence** : 16 (+0)

## NAQ (Gironde) :

- **Connexion** : 25 (+12) Relais / 10 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 5 (+4)
- **Compétence** : 11 (+11)

## HT : 92 structures Relais

- **Connexion** : 67 (-1) Relais / 21 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Compétence** : 31 (-4)

## PACA (Marseille) :

- **Connexion** : 30 (+7) Relais / 18 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 6 (+3)
- **Compétence** : 6 (+3)

## IDF (Paris, SSD, VDM, Essonne, IDF HT) :

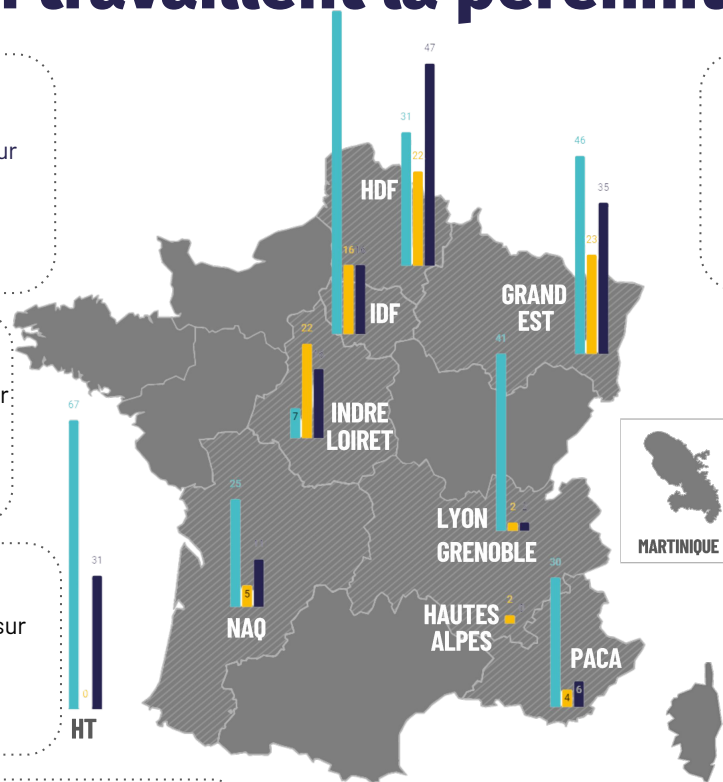
- **Connexion** : 75 (-2) Relais / 28 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 16 (+2)
- **Compétence** : 16 (+5)

## Grand Est :

- **Connexion** : 46 (+12) Relais / 11 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 23 (+14)
- **Compétence** : 35 (+20)

## AURA (Lyon Grenoble) :

- **Connexion** : 41 (+3) Relais / 11 relais actifs sur les 6 derniers mois
- **Equipement** : 2 (+2)
- **Compétence** : 2 (+0)



**03.**

**Animation des Rnums :  
Événements, rencontres, presse,  
newsletter..**



# Des dynamiques locales en construction

## La rencontre de lancement d'une promotion à Lille

Afin de lancer officiellement le projet Relais Numériques Compétences dans les HDF, Emmaüs Connect a convié les élus, les directeurs(trices) des structures lauréats de l'AMI, la MEL et l'UDCCAS 59 à un événement dans son local de Lille. Au programme :

- Accueil des invité-es
- Discours des responsables Emmaüs Connect et des partenaires
- Signatures des conventions
- Pot de l'amitié



Un événement qui donne de la visibilité au projet...

- Communication par la Fédération des acteurs de la solidarité, l'URIOPS et la MEL (newsletters, réseaux sociaux)
- Communication grâce par les Relais Numériques lauréats (article dans La voix du Nord...)

et qui donne le coup d'envoi pour l'accompagnement d'une promo !



## La participation aux événements de l'écosystème

Invitation des assembleurs à participer à leur animation de réseau :

- Ateliers interactifs autour de l'enjeu de l'inclusion numérique
- Rencontre autour de la médiation
- 3 relais numériques présents sur ces deux temps

Invitation des centres sociaux connectés à intégrer les "inclusifs" :

- À Haubourdin
- À Armentières



je m'inscris



# Des **webinaires** appréciés, mais des Relais qui manquent de temps pour y prendre part

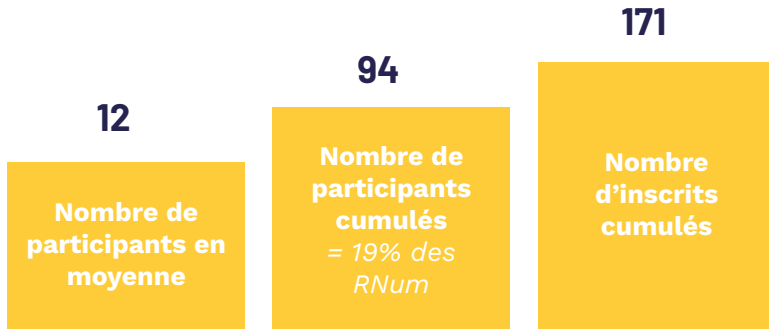
8

webinaires  
organisés en 2023

Satisfaction moyenne



4,16/5



Participation



- Pour 100% des participants interrogés, les **sujets abordés sont intéressants** (dont 69% sont totalement d'accord)
- 98% des participants déclarent que le **contenu qui leur est présenté est pertinent**
- 25% des participants interrogés déclarent **ne pas avoir trouvé les échanges avec les autres participants intéressants**

\*en moyenne pour chaque webinaire

# Nouveauté à améliorer : des ateliers d'échanges de **pratiques** pour approfondir les sujets

1

**expérimentation** en  
novembre 2023

**Satisfaction moyenne**



"Merci à toutes et à tous, j'ai suivi les trois webinaires de la série et j'ai apprécié les solutions concrètes apportées à travers les échanges."



**Participation**



- Pour 100% des participant-es interrogé-es\*, les **sujets abordés sont intéressants** (dont 1/2 sont totalement d'accord)
- 100% des participants interrogés déclarent que **les échanges ont permis de répondre à leurs interrogations et d'avoir des idées** sur l'accompagnement des publics seniors
- **Manque de participants** : "Pas assez de personnes impliquées et donc pas assez d'avis différents"

\*4 participant-es interrogé-es sur les 5 participant-es

# Des newsletters appréciées, mais des Relais qui manquent de temps pour la lire



10

**Envoi**

Newsletters  
envoyées en 2023

**Ouverture**

Taux moyen  
+2,5% par rapport à 2022

40,18%



14,35%

**Clics**

Taux moyen  
+7% par rapport à 2022

**04.**

**Retour d'expérience :  
réussites, freins et axes améliorations**



# Points relevés

## Intégration des parcours

- L'ensemble des Relais Numériques a intégré la notion de "parcours collectif" par niveau informatique (groupe homogène) à leurs actions, ce qu'ils ne proposaient pas nécessairement auparavant

## L'équipement

- Depuis le début de l'accompagnement, tous les relais ont trouvé des solutions d'équipement (Leers s'est équipé via Emmaüs Connect, des casques audio ont été donnés au ccas d'Houplines)

## Plaisir et satisfaction

- Satisfaction des participants aux parcours : 3.8/4
- Plaisir côté animateurs d'animer les séances

## Ressources humaines

- Devenir relais numérique demande un 0,25 ETP dédié au projet : un animateur numérique, un conseiller numérique, un scv ou un stagiaire
- Prochainement recrutement d'un SCV à Haubourdin / recrutement d'un SCV ou conseiller numérique à Leers / et recrutement d'un animateur social (+ volet numérique) à Fâches Thumesnil (en avril 2023)

## Mobilisation des participants

- Mobilisation des participants réussie / 5 à 6 participants en moyenne
- Principalement auto-prescription



# Les enjeux à venir

## #Nouveaux formats d'accompagnement :

Relais numérique mobilisation / partenaires privilégiés d'Emmaüs Connect pour le déploiement de certains parcours (en fonction des publics accompagnés) / 6 mois d'observation, immersion durant lesquels EC intervient dans la structure

## #Maillage de proximité

Renforcer les liens avec les structures de proximité dans les actions d'inclusion numérique



## #Structuration de l'outillage

Automatiser les reportings quanti vers notre CRM interne

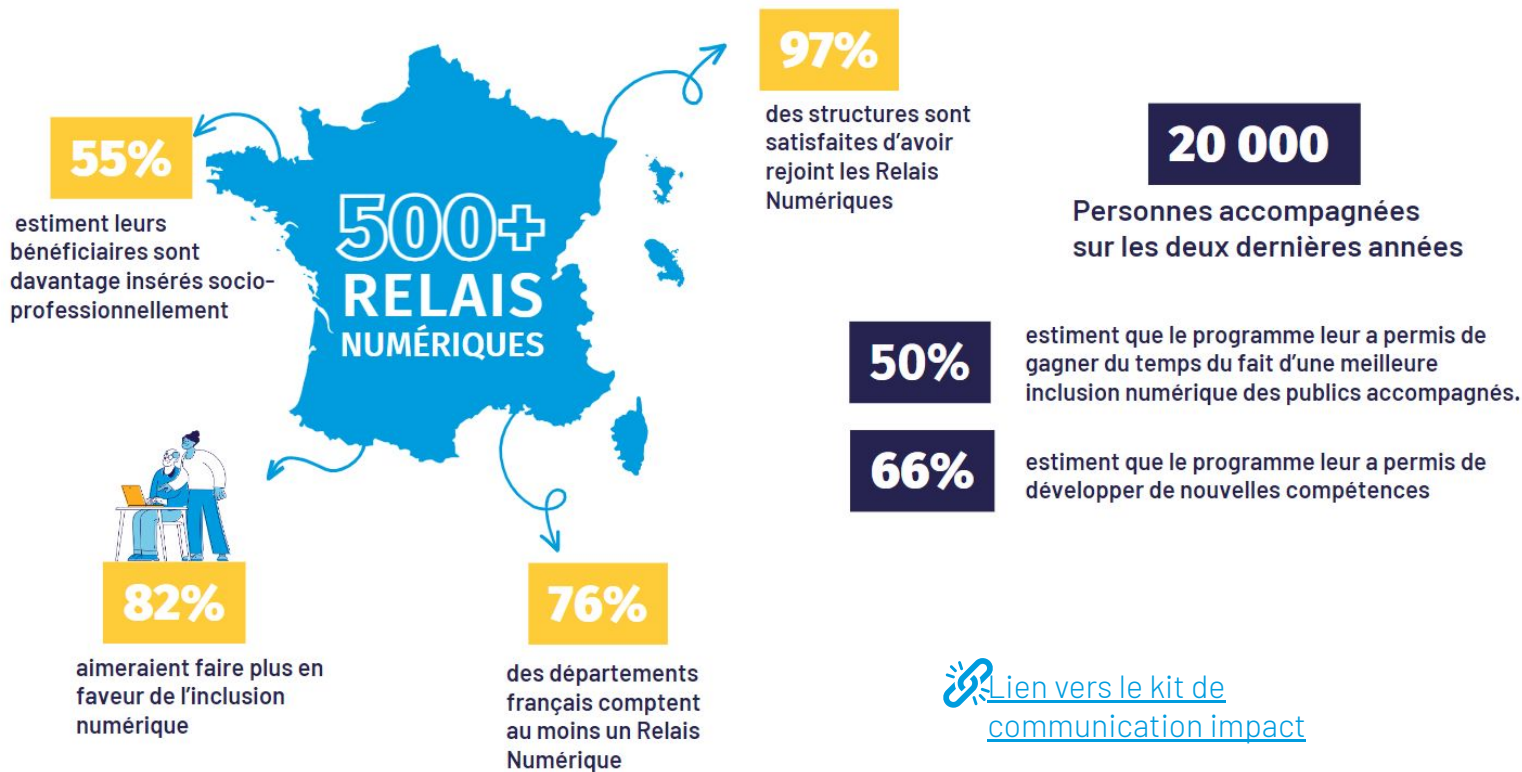
## #Echanger et communiquer sur les bonnes pratiques

Partager sur les bonnes pratiques de l'inclusion numérique avec d'autres Relais et/ou d'autres structures  
La promotion 2022/2023  
ambassadrice relais numériques

## #Etre identifié acteur de l'inclusion numérique

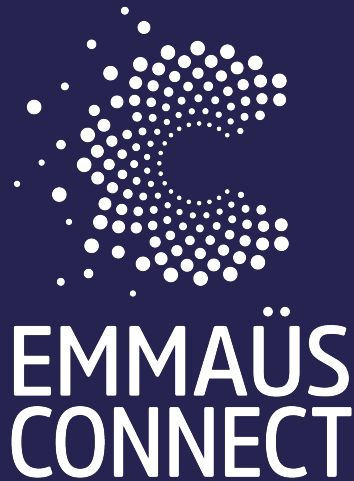
Gagner en visibilité en intégrant les animations du réseau "numérique": EC, Assembleurs, Uriopps, Simplon....

# Chiffres clés de l'étude d'impact



# Comité de clôture





## Contactez-nous !



Adresse email : [aabes@emmaus-connect.org](mailto:aabes@emmaus-connect.org)



Téléphone : 06 18 82 90 02

Retrouvez-nous sur les réseaux sociaux

