



Projet EPN 2009

Favoriser l'inclusion numérique dans le 12^e arrondissement

SOMMAIRE

COORDONNÉES.....	4
EPN RELAIS 59.....	4
EVOLUTION DE L'EPN ENTRE 2008 ET 2009.....	6
OBJECTIFS ET MISSIONS DE L'EPN.....	7
MIEUX CERNER LA FRACTURE NUMÉRIQUE.....	7
... POUR ADAPTER NOS OBJECTIFS AUX BESOINS DES PUBLICS.....	9
LES PUBLICS.....	10
ADULTES : DÉFINITION DES PUBLICS.....	10
ADULTES : LES BESOINS RECENSÉS.....	11
JEUNES : DÉFINITION DES PUBLICS.....	11
JEUNES : LES BESOINS RECENSÉS.....	12
LES ACTIONS ET LES ACTIVITÉS.....	13
EVOLUTION DES ACTIONS ET DES ACTIVITÉS PAR PUBLICS.....	13
ACTIVITÉS POUR LES ADULTES MENÉES EN 2008.....	14
Découverte de l'ordinateur.....	14
Les ateliers pratiques.....	15
L'atelier photo numérique.....	15
Les accès libres accompagnés.....	17
Les Apéros TIC.....	17
ACTIVITÉS POUR LES JEUNES MENÉES EN 2008.....	18
Les accès libres pour les adolescents.....	18
Les ateliers périscolaires.....	19
Les ateliers des vacances.....	19
PRÉVISIONS POUR L'ANNÉE 2009.....	24
ACTIVITÉS POUR LES ADULTES EN 2009.....	24
Dans la continuité de 2008.....	24
Evolutions et nouveautés.....	25
ACTIVITÉS POUR LES ENFANTS ET LES ADOLESCENTS EN 2009.....	30
ACTIVITÉS POUR LES FAMILLES EN 2009.....	33
PROMOTION DE L'EPN ET DE SES ACTIVITÉS.....	36
EN 2008.....	36
EN 2009.....	36

<u>EVALUATION DU PROJET.....</u>	<u>37</u>
L'ENTRETIEN D'INSCRIPTION.....	37
LE PORTFOLIO DE COMPÉTENCES.....	37
L'ASSIDUITÉ.....	38
LA PASSEPORT INTERNET ET MULTIMÉDIA (PIM).....	38
LA BASE DE DONNÉES DE NOS USAGERS.....	40
<u>LES PARTENARIATS.....</u>	<u>40</u>
<u>LES MOYENS HUMAINS.....</u>	<u>41</u>

Coordonnées

Centre social Relais 59

1, rue Hector Malot – 75012 Paris

Tél. 01 43 43 20 82 – **Fax** 01 43 43 22 98

Président : Michel DEYME

Directrice : Souad HACHANI



EPN Relais 59

8, place Henri Frenay – 75012 Paris

Courriel : e pn.relais59@gmail.com

Site Web de l'EPN : <http://www.csrelais59.org/e pn/>

Coordinateur EPN : Yann Vandeputte

Date de labellisation EPN PARVI : janvier 2007

Adhérent au réseau Cyber-base : depuis novembre 2007

Le Relais 59 est membre de la fédération des centres sociaux parisiens. A ce titre, nous appartenons au réseau des EPN des centres sociaux parisiens (huit EPN à Paris) que la fédération coordonne. Dans le cadre de cette coordination, nous participons aux réunions mensuelles des coordinateurs des EPN centres sociaux.

Préambule

L'accès à l'informatique et aux technologies de l'information et de la communication (TIC) est une préoccupation ancienne et pérenne au Relais 59. Dès les années 80 (à l'époque du plan « Informatique pour tous » du gouvernement Fabius), notre association propose des formations informatiques à ses usagers.

Depuis 2007, année où le Relais 59 a été labellisé « EPN PARVI » par la Ville de Paris, les choses se sont accélérées, car pour nos concitoyens la nécessité de maîtriser les nouveaux outils se fait chaque jour plus pressante. Cela s'est traduit notamment par l'embauche en novembre 2007 d'un salarié dont la mission est d'animer, de structurer et de développer l'accès aux TIC pour les familles du quartier Aligre-Gare de Lyon et du 12^e arrondissement.

2008 est une année de transition où la recherche d'un nouvel espace de formation a débouché sur l'obtention et l'aménagement d'un local de 148m², localisé à proximité de la Gare de Lyon (8, place Henri Frenay), dans lequel une salle de 60m² environ sera dévolue aux activités informatiques et numériques. Nous passons donc d'une salle de formation de 20 m², située en sous-sol, à une surface trois fois supérieure aménagée en rez-de-chaussée.

2008 est aussi l'année où les formations informatiques ont été structurées en fonction de la demande des usagers et des exigences de la charte Net Public à laquelle nous avons adhéré. Toutes les formations de niveau 1, correspondant à un niveau seuil d'informatique (20 heures de formation réparties sur cinq modules), ont été refondues et organisées en fonction du référentiel du Passeport Internet et Multimédia (PIM), établi par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) qui dépend de l'Education Nationale. L'offre de formation a pour cela été modularisée. Chaque module possède son propre référentiel de compétences et son support de cours afférent. Le suivi de la progression des stagiaires est de ce fait facilité pour les stagiaires eux-mêmes et pour les formateurs.

Cette dynamique de développement des activités informatiques et des actions menées en faveur de l'accès à la citoyenneté numérique se poursuivra en 2009. Le projet EPN 2009 vous permettra de mieux cerner les enjeux liés au numérique sur le territoire du

12^e arrondissement et de découvrir nos orientations pour participer à l'e-inclusion des populations touchées par la fracture numérique.

Evolution de l'EPN entre 2008 et 2009

Si 2008 aura été une année de développement et de structuration, 2009 sera pour notre EPN une année de croissance et de consolidation des actions déjà menées. Ce sera pour nous l'occasion de déployer pleinement nos activités informatiques et numériques dans des conditions sensiblement améliorées. Ces améliorations porteront sur différents domaines :

- **Le confort des utilisateurs et l'ergonomie des postes de travail.** Actuellement, notre salle en sous-sol n'offre pas de bonnes conditions d'apprentissage : l'espace entre chaque poste de travail est inexistant et le recul par rapport aux écrans n'est pas suffisant (moins de 50 cm). Avec notre nouvel espace, nous offrirons des conditions de travail et d'apprentissage conformes aux standards d'autres EPN français : une largeur des postes de 80 cm, un recul de 1 mètre et un espace pour prendre des notes ;
- **La capacité d'accueil** : la nouvelle salle disposera, dans un premier temps, de dix postes (au lieu de huit actuellement) : huit postes de formation et deux postes en accès libre. Dans un second temps, lorsque nous achèterons des machines neuves, la salle proposera aux utilisateurs dix postes de formation et cinq postes en accès libre. L'augmentation des postes informatiques sera également consolidée par une augmentation des heures de formation et une plus grande variété des plages horaires. Avant novembre 2007, les formations informatiques représentaient 10h30 hebdomadaires. En 2008, nous avons proposé 16h hebdomadaires (hors vacances scolaires) et 20h hebdomadaires pendant les vacances scolaires d'hiver, de printemps et d'été. Nos prévisions pour l'année 2009 s'élèvent à 20h hebdomadaires, quelle que soit la période. Nous augmenterons ainsi de 25% nos heures de formation hebdomadaires.
- **Les activités informatiques** : depuis le printemps 2008, nos activités informatiques se sont étoffées (voir détail au § « Les publics et les actions »). Notre nouvel espace permettra d'accroître sensiblement l'offre des cours de perfectionnement (formations de niveau 2), des ateliers pratiques, des accès libres accompagnés et des rencontres thématiques.
- **L'accueil de personnes handicapées** : depuis plusieurs années, le Relais 59 reçoit des personnes atteintes de handicap. A sa permanence d'écrivain public viennent des personnes sourdes et malvoyantes et dans ses accès libres informatiques des personnes sourdes capables de lire sur les lèvres. Avec notre nouvelle salle située en rez-de-chaussée et beaucoup plus spacieuse que la précédente, nous entendons permettre l'accès aux personnes handicapées se déplaçant en fauteuil roulant et renforcer l'accessibilité des personnes malvoyantes, car nous sommes situés à proximité de l'hôpital des Quinze-Vingts, spécialisé dans les pathologies oculaires. Ceci nécessitera des travaux spécifiques

(plans inclinés pour passer d'une salle à l'autre, construction de WC handicapés) et l'acquisition de matériel adapté : postes de travail surélevés et réglables permettant à différents types de fauteuils roulants d'accéder au clavier et à la souris dans de bonnes conditions d'ergonomie, logiciels et périphériques pour les malvoyants. Améliorer l'accueil de ces publics fortement touchés par la fracture numérique est pour nous essentiel car cela relève directement de nos valeurs fondamentales de lutte contre les exclusions et les discriminations et d'accès aux droits. Nous étudions donc les contraintes techniques de mises aux normes du local et nous recherchons des partenaires financiers et matériels (publics et privés) à mêmes de nous aider à réaliser ce projet exigeant.

Certes, la montée en charge ne se fera pas du jour au lendemain. Elle s'étalera sur l'année 2009, car notre nouvel espace ne pourra pas proposer tout de suite toutes les infrastructures, le matériel et les activités que nous souhaitons mettre en place.

Objectifs et missions de l'EPN

Mieux cerner la fracture numérique...

Nos objectifs en matière d'informatique et de numérique ne changent pas : lutter contre la fracture et l'exclusion numérique reste une priorité absolue. Il est cependant indispensable d'expliquer ce que recouvre cette notion vague que l'on calque trop rapidement sur la fracture sociale. En effet, le phénomène de fracture numérique va bien au-delà des situations économiques des personnes. La variété des publics que nous accueillons à l'EPN montre que des personnes issues de milieux socio-culturels favorisés se retrouvent, elles aussi, coupées des ressources numériques que la vie quotidienne demande à chaque citoyen de maîtriser. C'est particulièrement le cas pour les personnes retraitées que nous formons à l'EPN. Pour une large part d'entre elles, les difficultés économiques n'existent pas ou peu : elles s'équipent facilement. Or, le simple achat de matériel informatique ne résout rien, car le nœud central de cette fracture relève bel et bien des **usages**.

Cet exemple est éloquent car il prouve que l'appropriation d'un ordinateur et, plus généralement de machines électroniques, requiert un savoir et une culture numérique qu'ils ne possèdent pas.

Nous le constatons tous les jours lors de nos formations, la fracture numérique est **composite** et l'appartenance sociale ne suffit pas à faire un diagnostic précis des

problèmes. Elle traverse toutes les couches de la population française et parisienne et reste intimement liée aux facteurs suivants :

- **L'origine et la situation sociale** des personnes : personnes ayant peu ou pas de qualifications, chômeurs de longue durée et personnes éloignées de l'emploi, personnes en réinsertion ou en situation de grande précarité ;
- **La situation économique et matériel** des personnes : même s'il a considérablement baissé ces dernières années, le prix d'un équipement informatique reste, pour certains foyers, un frein à l'accès et à l'apprentissage des TIC ;
- **L'origine culturelle** des personnes : personnes d'origine étrangère peu ou pas alphabétisées en français, personnes illettrées ;
- **L'origine socio-professionnelle** des personnes : certaines personnes, encore aujourd'hui, n'ont pas besoin d'utiliser un ordinateur dans leur travail. C'est le cas par exemple de nombreux artistes et artisans ;
- **L'âge** des personnes : enfants, adolescents, personnes âgées ;
- **Le handicap** des personnes : moteur, auditif, visuel, mental ;
- **L'origine géographique** : certaines zones ne sont pas équipées de connexions haut débit.

Ces facteurs représentent des barrières conséquentes qui augmentent considérablement – c'est malheureusement souvent le cas – lorsqu'elles s'ajoutent et se combinent entre elles.

Rappelons enfin que la fracture numérique peut être **totale** ou **partielle**.

Elle est **totale** lorsque nous sommes face à des cas d'**illectronisme** (ou d'**analphabétisme numérique**) complets ; où les personnes méconnaissent les outils, les usages, le vocabulaire, la culture et les références numériques.

La répartition des populations touchées par la fracture numérique totale, dressée par l'INSEE en 2007, correspond assez fidèlement aux publics qui fréquentent notre EPN :

- Les plus de 65 ans (87% de non-utilisateurs) ;
- Les personnes n'ayant pas de diplôme du secondaire (79%) ;
- Les personnes n'ayant pas d'activité professionnelle et n'étant pas demandeurs d'emploi (62%) ;
- Les femmes seules (69%) ;

- Les chômeurs (49%) ;
- Les ouvriers (49%) ;
- Les familles monoparentales (42%).

La fracture numérique est **partielle** lorsque la connaissance du numérique (outils, culture, références...) est empirique et lacunaire. C'est particulièrement le cas chez les jeunes générations (les enfants et les adolescents voire les jeunes adultes) qui ont des facilités à manipuler les outils, mais qui méconnaissent par exemple les règles d'utilisation de l'Internet (Netiquette, respect des droits d'auteur...) et les risques que ce média peut induire (fraudes, virus, racolage des mineurs...).

Cette fracture est également partielle chez des adultes qui se sont initiés en autodidactes, mais qui n'ont pas acquis d'autonomie dans leur utilisation de l'informatique.

... pour adapter nos objectifs aux besoins des publics

La prise en compte des difficultés que rencontrent nos publics est un point de départ absolu pour bâtir une offre de formation et d'actions capables d'apporter des réponses adaptées. A partir du constat que nous venons d'établir, nous entendons diriger nos efforts sur six axes :

1) Initier aux fondamentaux de l'informatique (formations de niveau 1) : maîtrise du clavier et de la souris, gestion des principales ressources d'un ordinateur, navigation sur Internet et utilisation d'une messagerie électronique, bureautique.

2) Consolider et approfondir les premiers acquis (formations de niveau 2) : approfondissement des enseignements de base : système d'exploitation, Internet, messagerie électronique, bureautique, gestion des images.

3) Sensibiliser aux usages de l'Internet : recherche d'informations, utilisation des ressources de l'e-administration, du e-commerce, utilisation des réseaux sociaux et des forums de discussion.

3) Transmettre les bonnes pratiques : respect des droits de propriété intellectuelle (lutte contre les téléchargements illégaux, lutte contre le plagiat en ligne...), respect de la Netiquette dans la messagerie électronique et les forums de discussion.

4) Prévenir les risques liés aux mauvais usages de l'Internet : prévention des attaques virales et des tentatives de piratages des données personnelles (hameçonnage), prévention chez les mineurs et les parents des risques de pédophilie, de pornographie et plus généralement de mauvaises rencontres.

5) Donner accès à l'informatique loisir : utilisation des ressources graphiques et sonores (images, photos, vidéo et son numériques), création de sites Web et

publication sur Internet, discussions instantanées (chat) et visio-conférences, découverte des nouveaux modes de socialisation liés aux technologies numériques.

6) Transmettre une culture numérique : acquisition d'un nouveau vocabulaire, de nouvelles notions, compréhension des enjeux de société liés au numérique.

Travailler à la réduction de la fracture numérique est un corolaire de notre mission d'accès aux droits. Cela relève pour nous de la lutte pour l'égalité des chances.

Les publics

Depuis que les activités informatiques existent au Relais 59, nous nous efforçons de répondre aux besoins des usagers : besoins personnels et besoins professionnels. Ceci, dans la mesure des moyens matériels et humains dont nous disposons.

Adultes : définition des publics

Quels sont les adultes qui fréquentent notre EPN ? Si l'on s'appuie sur nos chiffres 2007 (les statistiques 2008 ne sont pas encore disponibles), le public adulte est réparti de la façon suivante :

PUBLIC	Répartition en %
Adultes retraités	38,7 %
Adultes en activité	34,7 %
Adultes chômeurs	26,6 %

On constate d'emblée que les retraités sont majoritaires, mais qu'il n'existe pas de très grandes variations numériques entre les publics. Nous sommes presque dans une répartition de trois tiers. Pour le moment, les publics touchés par le chômage sont minoritaires. Néanmoins, parmi les adultes en activité qui viennent se former à l'informatique, nous savons qu'ils occupent en grande majorité des emplois peu qualifiés dans des domaines tels que la propreté, la sécurité, la restauration, la petite enfance et les transports. De plus, il s'agit très souvent d'emplois à temps partiel ou éclatés sur plusieurs créneaux horaires de la journée et de la soirée. C'est le cas par exemple pour les personnes qui travaillent dans la restauration.

Adultes : les besoins recensés

En termes de besoins, nous constatons que les adultes qui se forment ou qui souhaitent se former chez nous sont encore très majoritairement intéressés par des formations de niveau 1 correspondant au socle de connaissances fondamentales : clavier/souris, ressources du PC, maniement de Windows, navigation sur le Web et courrier électronique. Selon les sondages que nous effectuons lors de nos inscriptions et lorsque les personnes se portent candidates pour des formations (mise en liste d'attente), nous pouvons définir les besoins du public adulte de la façon suivante :

Niveau 1 (initiation)	Répartition en %
Internet et courrier électronique	43,4 %
Initiations	42,2
Traitement de texte	2,4%

Niveau 2 (perfectionnement)	%
Traitement de texte	4,8
Internet	3,6
Tableur, Windows, Image	2,4
Diaporama (Powerpoint)	1,2

Il est à remarquer par ailleurs que les besoins évoluent (parfois sensiblement) chez les stagiaires qui ont suivi chez nous des formations de niveau 1. Le principe de « l'appétit vient en mangeant » est ici vérifié. En s'initiant, les stagiaires débutants découvrent de nouvelles possibilités faisant naître en eux de nouveaux besoins et nous sommes conduits à proposer ou à envisager de nouvelles formations de niveau 1 et de niveau 2 pour satisfaire ces nouveaux besoins. C'est le cas par exemple de l'image numérique qui est rarement au cœur des préoccupations des grands débutants. Au fil de la découverte de l'ordinateur, les stagiaires expriment cette envie de créer des images, de les échanger, de les retoucher et de les imprimer (voir plus bas les ateliers pratiques).

Jeunes : définition des publics

De par ses activités d'accompagnement scolaire et de centre de loisirs, le Relais 59 accueille des jeunes âgés de 6 à 15 ans environ. L'informatique et le numérique prennent souvent une place dans ces activités comme :

- Les accès libres pour les enfants (8-11 ans) et les adolescents (12-15 ans),
- Les ateliers périscolaires,

→ Les ateliers des vacances (10-15 ans).

Les jeunes qui participent aux activités informatiques sont majoritairement des jeunes que nous connaissons et suivons depuis plusieurs années. Ils viennent à l'accompagnement scolaire, participent pour certains aux ateliers périscolaires et au centre de loisirs pendant les vacances. Cette familiarité et cette confiance que nous construisons avec ces jeunes et leurs familles nous offre la possibilité de mettre en place des actions et des activités que nous pouvons suivre sur un long terme. Ceci est d'autant plus intéressant que les projets que nous menons nécessitent souvent plus de temps que celui des vacances. C'est notamment le cas lorsque nous travaillons avec la vidéo. Ce support de création et de diffusion (conception/préparation, réalisation, montage...) est en effet très gourmand en temps et en moyens techniques. Il est par conséquent difficile de finaliser un travail sur une seule session.

Jeunes : les besoins recensés

Les besoins des jeunes sont souvent difficiles à cerner, surtout pour la tranche des adolescents. Si nous nous en tenons aux activités vers lesquelles ils se tournent spontanément pendant les accès libres, nous sommes à même de les définir comme suit :

Besoins liés aux loisirs

- **Regarder** des vidéos sur des plateformes de partage de vidéos comme Youtube et Dailymotion ;
- **Communiquer** par messagerie instantanée (tchat) ;
- **Visiter** les blogs de leur communauté d'amis (généralement des skyblogs) ;
- **Jouer** à des jeux d'arcade et à des jeux de rôle.

Besoins liés aux activités scolaires

- **Faire des recherches** (textes, images) pour préparer des exposés ;
- **S'entraîner** au B2i (brevet informatique et Internet).

Pour la tranche d'âge des 8-11 ans, nous retrouvons les mêmes centres d'intérêt et les mêmes besoins, avec une utilisation plus confidentielle du tchat et des blogs qui restent

encore des outils plus abstraits à utiliser. Pour le reste, les vidéos et les jeux remportent un franc succès.

En observant leur usage de l'outil informatique et particulièrement celui d'Internet, qui est le plus apprécié, nous pouvons en déduire des besoins qu'ils ne manifestent pas consciemment, mais qui se révèlent indispensables pour leur construction de citoyens en devenir. Nous pensons spontanément aux dangers que l'Internet peut représenter pour les enfants et les adolescents comme par exemple l'impact de certains contenus violents rencontrés au gré des navigations, les mauvaises rencontres sur des forums ou lors de tchat, les fraudes en tous genres et les virus informatiques.

Notre rôle est donc de les informer et de les mettre en garde, afin qu'ils aient les moyens d'analyser et de décrypter la masse d'informations à laquelle ils ont accès et qu'ils prennent le recul nécessaire par rapport aux liens qui peuvent se créer sur Internet. Nous devons aussi leur faire prendre conscience qu'il existe des règles sur Internet comme dans l'espace de la vie courante, que les contenus textuels, graphiques, sonores et vidéos sont protégés par les lois sur les droits d'auteur et que les téléchargements abusifs sont passibles d'amendes et de poursuites judiciaires.

Les actions et les activités

Evolution des actions et des activités par publics

Les activités que nous proposons à l'EPN sont de trois types :

- Les cours de niveau 1 et 2 ;
- Les ateliers pratiques ;
- Les accès libres accompagnés ;

Activités pour les adultes menées en 2008

Planning hebdomadaire des activités adultes au 6 octobre 2008 :

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI
			11h30-13h30 Perfectionnement	12h-14h Apéro TIC
14h-16h Découverte de l'ordinateur	14h-16h Accès libre accompagné	14h-16h Accès libre accompagné	14h30-16h30 Découverte de l'ordinateur	14h-17h Atelier photo
16h-18h Découverte de l'ordinateur		16h-18h Perfectionnement		

TOTAL : 19 heures de formations hebdomadaires

Découverte de l'ordinateur

La découverte de l'ordinateur représente le **socle des connaissances fondamentales en informatique** qu'un débutant doit acquérir. Il représente **20 heures** de formation réparties sur cinq modules :

- **Module 1** : Le maniement du clavier et de la souris (4h) ;
- **Module 2** : Les ressources du PC (2h) ;
- **Module 3** : Environnement Windows et dossiers / fichiers (6h) ;
- **Module 4** : Surfer sur le Web niveau I (4h) ;
- **Module 5** : Courrier électronique niveau I (4h).

A partir de cette base de connaissances, les stagiaires peuvent accéder à d'autres formations de **niveau 1** :

- **Module 6** : Initiation au traitement de texte (8h) ;
- **Module 7** : Initiation au tableur (8h) ;
- **Module 8** : Gérer ses images sur son ordinateur (4h).

et de **niveau 2** :

- **Module 9** : Mieux connaître Windows (6h) ;
- **Module 10** : Surfer sur le Web niveau II (4h) ;
- **Module 11** : Courrier électronique niveau II (4h) ;
- **Module 12** : Traitement de texte niveau II (8h).

Les ateliers pratiques

Suite aux initiations proposées lors du deuxième et du troisième trimestre de l'année scolaire 2007-2008, nous avons créé, pour la période de juillet 2008, six ateliers pratiques de trois heures dont le but était :

- 1) De réviser et d'approfondir des notions abordées dans les cours de découverte de l'ordinateur ;
- 2) D'acquérir de nouvelles notions de niveau 2 ;
- 3) De donner un plus large panorama des possibilités offertes par l'ordinateur ;
- 4) De répondre à des besoins liés à la communication et aux loisirs numériques ;
- 5) De faire un test grandeur nature sur de nouvelles thématiques.

Les six ateliers qui ont été fréquentés par 37 personnes sont les suivants :

→ **Atelier n°1 - Révisions de vacances** : mieux utiliser Windows et les ressources de son PC.

→ **Atelier n°2 - Gérer ses images sur son PC** : transférer les images de son appareil photo, remanier les images, scanner.

→ **Atelier n°3 - Installer/désinstaller** des logiciels, télécharger des logiciels libres.

→ **Atelier n°4 - Courrier électronique** : envoyer/recevoir des mails, ajouter/ouvrir des pièces jointes.

→ **Atelier n°5 - Forum, tchat** : on discute en ligne !

→ **Atelier n°6 - Créer son blog** : soyez présent(e) sur la Toile.

Face au succès remporté par ces ateliers, nous avons décidé de reconduire ces thématiques dans des modules de formation plus longs et plus structurés que nous proposerons régulièrement à nos stagiaires en 2009.

L'atelier photo numérique

Le premier des ateliers pratiques que nous lançons est l'**atelier photo numérique**. Programmé le vendredi après-midi de 14h à 17h, il a été créé à la fin du mois d'octobre 2008. Sa fréquence est trimestrielle (trois ateliers par année scolaire) et sa durée est de 24 heures environ (huit séances de trois heures). Les séances s'articulent autour de cinq temps forts :

- Les **enseignements théoriques** : les grands principes de l'image et de la photo numérique y sont abordés ;

- La **prise de vue** : des reportages à l'extérieur sont effectués selon un sujet choisi dans notre environnement proche ;
- Les temps de **réflexion** et de **partage** autour des images produites : sélection des prises de vue (dérushage) ;
- Les temps de **production** : traitement, impression, optimisation des images ;
- Les temps de **diffusion** : exposition papier, exposition sur Internet, projection publique.

A travers tous ces moments d'échanges et d'apprentissage, chaque groupe définit ses propres sujets de reportage et son/ses mode(s) de diffusion.

Le but premier d'un tel atelier n'est pas technique, même si les rudiments de l'image photographique et de l'image numérique sont abordés. Ce que nous visons en priorité c'est **le partage et la rencontre autour de l'image photographique**. Nous partons du constat simple que l'image, au sens large, est une des choses les plus immédiatement partageables entre les individus, indépendamment de leurs appartenances linguistiques, familiales, culturelles, sociales, ethniques, religieuses... Aujourd'hui, avec les appareils photo numériques qui se banalisent (et les téléphones portables multifonctions), faire une image est devenu un acte presque quotidien, à la portée d'un très grand nombre. Ainsi, nul n'est besoin d'avoir de grandes connaissances techniques ni même une grande maîtrise de la langue et de la culture française pour créer des images avec un appareil photo numérique.

Pour nous, cela signifie, qu'à travers la photo numérique, nous pouvons mettre à la disposition d'un large public un langage d'expression qui passe moins par la langue orale et écrite. Cet aspect est important pour notre centre social qui accueille des femmes d'origine étrangère dans ses ateliers de socialisation linguistique (ASL). Permettre à ces femmes de prendre en main les outils numériques est une démarche ancienne et pérenne au Relais 59. Cet atelier photo numérique est un élément supplémentaire dans ce dispositif.

Le second objectif de cet atelier est d'**entraîner**, d'**affiner**, d'**éduquer** son propre regard par le prisme du cadre photographique. Sensibiliser au cadrage, à la lumière, au point de vue permet aux stagiaires de prendre du recul et d'acquérir une autre façon de regarder les choses de leur quotidien et de construire en image leur propre mode de

narration. Car l'atelier photo numérique est pensé comme un atelier d'écriture visuelle où le sens se construit pas à pas, au fil des prises de vue et des photos sélectionnées avec le but final de réaliser une exposition.

Enfin, cet atelier entend répondre à notre volonté de favoriser la mixité sociale et générationnelle. Nous savons que nos formations informatiques attirent des adultes de tous âges, issus de différents horizons socio-culturels. Réunir cette diversité autour de la photo numérique nous semble donc particulièrement fécond en termes de lien social et générationnel.

Les accès libres accompagnés

Les accès libres accompagnés sont des moments indispensables dans notre dispositif de formation aux TIC. Ils ne sont pas obligatoires, mais vivement recommandés. Ils permettent aux stagiaires de réviser des notions abordées en cours et de s'entraîner à leur rythme, avec le plus d'autonomie possible. Un ou plusieurs animateurs sont présents lors de ces accès libres pour accompagner ponctuellement les usagers qui rencontrent des difficultés. Car les accès libres ne sont pas des cours particuliers. Nous tenons à ce que les usagers acquièrent un maximum d'autonomie dans leur pratique.

Notons enfin que certaines personnes, parfaitement autonomes, fréquentent ces accès libres comme des usagers d'un libre service informatique. C'est le cas particulièrement des gens qui ne possèdent pas de matériel à domicile. Dans ce cas précis, ces créneaux horaires (4 heures hebdomadaires actuellement) font office de *cybercafé*. Rappelons ici que le terme de « CAFE », né aux Etats-Unis dans les années 80, n'a rien à voir avec le lieu où l'on vient boire et se restaurer. Il s'agit d'un acronyme pour *Computer Access For Everyone* « Accès à un ordinateur pour tous » avec sa variante CFF *Computers For Families* « Des ordinateurs pour les familles ».

Les Apéros TIC

Lancés début octobre 2008, les Apéros-TIC sont des rencontres informelles et conviviales qui ont lieu tous les vendredis à l'heure du déjeuner, entre 12h et 14h. Ces moments d'échanges ne sont pas des cours. Ils sont pensés comme des auberges espagnoles, sans rendez-vous ni inscription, où chacun apporte quelque chose à boire

et/ou à manger et vient avec ses questions informatiques sur les logiciels, le matériel, les sites Web et sur les nouveaux usages numériques. C'est le principe des *bar camps*.

A travers ces rencontres informelles, nous entendons :

- 1) Donner de la chair au numérique en développant un mode de convivialité et de socialisation autour des TIC. Il est indispensable que les usagers des TIC, surtout les moins aguerris, qui se posent une multitude de questions, puissent le faire dans un cadre détendu où l'entraide fonctionne. En effet, les questions traitées intéressent généralement tous les participants ;
- 2) Aborder des questions que nous n'avons pas le temps de traiter dans nos cours ou nos ateliers (ou que nous traitons superficiellement) ;
- 3) Constituer une base de connaissances de type FAQ (foire à la question : questions les plus fréquemment posées) qui servira à d'autres usagers. Cette FAQ figurera, à terme, sur le site Web de l'EPN.

Activités pour les jeunes menées en 2008

Les activités proposées pour les jeunes en 2008 se sont déroulées pendant la période scolaire et pendant les vacances de février, de Pâques et d'été (mois de juillet).

Pendant la période scolaire, les jeunes (enfants et adolescents) ont accès aux ordinateurs sur des créneaux horaires de début de soirée (16h30 à 18h) et de soirée (18h-20h). Pour les enfants de l'école primaire, l'accès aux ordinateurs n'est pas systématique ; il se fait en fonction :

- De l'avancement des devoirs : si les devoirs ne sont pas terminés, les enfants ne peuvent accéder aux ordinateurs ;
- Des ateliers projets périscolaires et des ateliers lecture.

Les accès libres pour les adolescents

Tous les lundis de 16h30 à 18h, les ordinateurs sont mis à la disposition des enfants de 12 à 15 ans en accès libre. Un animateur supervise l'activité et répond aux sollicitations des enfants, mais ceux-ci sont libres d'utiliser les ordinateurs comme ils l'entendent. Les utilisations qu'ils en font sont variées, en rapport avec leur travail scolaire ou le plus souvent pour se divertir. Ils font des recherches sur Internet, écoutent de la musique, visionnent des vidéos, échangent sur des forums ou «tchatent sur MSN ». Les enfants utilisent l'ordinateur avec une grande facilité, ils l'utilisent le plus souvent pour communiquer et développer le lien aux autres à travers ce média original.

Les ateliers périscolaires

Dans le cadre des ateliers périscolaires (enfants de 6 à 14 ans), le Relais 59 propose un atelier intitulé « Atelier Projet ». L'outil informatique nous permet d'effectuer des recherches d'informations et de réaliser des productions graphiques.

Recherches et réalisations graphiques

Nous avons amené les jeunes à faire des recherches sur les produits qu'ils consomment régulièrement. Sur cette base, ils ont réalisé des panneaux d'information sur ces produits. Ces recherches ont été réalisées en totalité sur le Web. Les documents trouvés ont servi à rédiger des résumés.

Réalisation d'affiches

Les enfants ont aussi travaillé sur la réalisation d'une affiche présentant les gestes et les attitudes écologiques dans le cadre de la charte « Protégeons la nature » en vigueur au Relais 59. Cette affiche contient du texte et des images photographiques. Les enfants ont réalisé l'affiche de bout en bout : photographies, maquette de l'affiche, réalisation dans un logiciel de mise en page (Scribus).

Les ateliers des vacances

Pendant les vacances, trois grandes activités ont été menées en collaboration avec notre centre de loisirs, avec un public de jeunes adolescents allant, en moyenne, de 10 à 13-14 ans.

Laboratoire de langues

Pendant les vacances de février 2008, le Relais 59 a fait l'acquisition de cédéroms d'apprentissage de l'anglais pour aider les jeunes à pratiquer cette langue de façon ludique. Auprès de la librairie spécialisée en langues ATTICA, nous avons fait en amont une sélection de produits, adaptés à notre public de jeunes et de jeunes adolescents (niveau sixième-cinquième). Nous avons donc acquis : *English Attack* (jeux axés sur le vocabulaire anglais), *Langage Games* (jeux divers basés sur la compréhension) et *Side by Side* (méthode de langue audio-orale). Ces cédéroms ont été utilisés par trois jeunes et particulièrement une jeune fille qui a suivi la méthode de langue complète pendant deux jours.

Nous pensons que pour reproduire une telle expérience il est préférable que cette activité d'autoformation soit intégrée à l'accompagnement scolaire et qu'elle ne soit qu'un des éléments d'un dispositif pédagogique global.

Atelier morphing

Cet atelier a été réalisé pendant les vacances de février avec six adolescents, dans le cadre de la semaine de lutte contre le racisme et les discriminations à laquelle toutes les activités du Relais 59 participent chaque année.

Le point de départ a été la réalisation de portraits robots qui sont des techniques de profilage utilisées par la police pour retrouver des meurtriers ou des malfaiteurs. Les jeunes ont pris en photo le portrait de leurs camarades, puis ils ont découpé les visages par tranches horizontales et ont assemblé chaque tranche (front, nez, yeux, bouche, menton) pour obtenir un portrait robot. C'est du mot **profil** qu'est née l'idée d'associer les portraits robots aux problèmes et aux risques de discrimination. Profil est aujourd'hui un terme qui révèle de nombreux aspects de la surveillance moderne des individus : biométrie, surveillance des habitudes d'achat et des modes de consommation (profilage marketing), télésurveillance intelligente, etc. Des nombreux travers qu'engendre une surveillance forcée (tests ADN pour les délits, même minimes, tests ADN pour les étrangers souhaitant faire un regroupement familial, etc.) découlent souvent des discriminations sociales et raciales qui excluent certaines populations et les coupent de l'accès aux droits fondamentaux.

Dans le cadre des TIC qui est le nôtre, l'intention était de sensibiliser les jeunes aux dangers que les moyens technologiques peuvent représenter à travers les contrôles accrus de la vie privée des citoyens.

Reprendre le concept du portrait robot nous semblait intéressant, car il est ludique à réaliser. Il permet de mettre en valeur deux choses. D'abord la volonté moderne de profiler, c'est-à-dire de formater, d'élaborer des standards desquels il devient difficile de s'extraire. Le pas vers l'exclusion et la discrimination est très vite franchi, faisant inmanquablement penser aux élevages industriels et aux films de science fiction décrivant le clonage où tout ce qui ne correspond pas au profil est évacué, mis à la marge ou tout simplement anéanti.

Ensuite, il nous a permis de prendre le contrepied de cette standardisation en jouant la carte du mélange et du métissage. Le portrait robot n'est-il pas aussi une façon de mixer les types et les particularités physiques ?

Notre travail de morphing a débouché sur la création d'une **carte postale** dans laquelle nous avons compilé les sept portraits robots réalisés et ajouté une *baseline* visant à interpeller le destinataire de la carte. Cette carte postale a été envoyée à six habitants du 12^e arrondissement choisis au hasard dans l'annuaire téléphonique. En accompagnement de la carte postale était jointe une enveloppe timbrée de retour. Sur ces six envois, nous avons obtenu un seul retour.

Atelier sécurité routière

Cet atelier a été réalisé avec six jeunes pendant les deux semaines des vacances de Pâques en collaboration avec le centre de loisirs. L'objectif principal était de travailler sur la prévention et la sécurité routière que les jeunes abordent à deux reprises au collège en passant les attestations scolaires de sécurité routière (ASSR) : l'ASSR1 en classe de cinquième et l'ASSR2 en classe de troisième. Ces attestations sont indispensables pour obtenir le brevet de sécurité routière (BSR), lui-même indispensable pour préparer le permis de conduire.

Ces huit jours ont été conçus sur un mode pratique et ludique. Sur le plan pratique, nous avons effectué un *brain storming* de départ pour sensibiliser les jeunes aux questions de sécurité routière notamment concernant les deux roues. Il a permis également de rappeler les exigences des ASSR 1 et 2 et du BSR. Cette réflexion a débouché sur :

Des travaux accompagnés :

→ **Recherches** sur des thèmes donnés : les accidents de la route, l'assurance pour les deux-roues, circuler à vélo et à cyclomoteur ;

→ **Analyse** et **sélection** de contenus pertinents ;

→ **Reformulations** sous forme de synthèses rédigées par les jeunes ;

→ **Publication** collaborative sur un site Web que nous avons monté pour la circonstance.

Des mises en condition réelles :

→ L'**examen** de l'ASSR 1 a été passé trois fois par les jeunes dans les mêmes conditions d'examen qu'un test officiel, à partir de la projection du DVD de test édité par la sécurité routière : vingt questions en temps limité. Résultat : les jeunes ont échoué au premier test et ont réussi les deux suivants. Ce travail d'évaluation a été consolidé avec le test en ligne de dix questions sur le site Eduscol de l'Education nationale. Ce dernier a été concluant avec une moyenne pour les jeunes de 7/10 ;

→ La **pratique du vélo** à Paris (1,5 jour) en collaboration avec notre partenaire l'AICV (**A**nimation, **I**nsertion et **C**ulture **V**élo), implanté dans le 19^e arrondissement, les jeunes ont pu expérimenter le maniement d'une bicyclette dans des conditions d'entraînement au Parc de la Villette (une demi journée), puis dans des conditions de circulation lors d'une balade d'une journée entre le Parc de la Villette et la Tour Eiffel aller-retour ;

→ La **pratique du karting** au circuit de Cormeilles-en-Vexin (Val d'Oise). Le but de cette sortie était de mettre les jeunes dans des conditions de vitesse et de tester leurs réactions. La mise en situation a été faite de manière progressive par les instructeurs du circuit.

Une grande partie de cette expérience menée avec les jeunes a été publiée sur notre site « Chantiers ados » à l'adresse :

www.csrelais59.org/ados/ rubrique « Printemps 2008 - Sécurité routière »

Pour avoir une vision complète de ces huit journées, nous devons encore publier certains contenus.

Atelier vidéo

Cet atelier a été réalisé pendant les vacances d'été, au mois de juillet sur quatre séances de quatre heures, avec neuf jeunes de 10 à 16 ans :

→ Une demi-journée de mise en route et de définition du sujet du film (*brain storming*) ;

→ Une demi-journée d'écriture du scénario ;

→ Une demi-journée de finalisation du scénario et de repérages photographiques de lieux ;

→ Une demi-journée de tournage.

Le projet initial était de réaliser un court métrage à partir d'images tournées avec des téléphones portables, car nous souhaitions utiliser un objet que les jeunes manipulent avec aisance au quotidien. Pour des raisons techniques (multiplicité des formats vidéo générés par les téléphones, fonction vidéo absente sur certains téléphones), nous nous sommes rabattus sur l'usage d'un appareil photo numérique compact doté d'une fonction vidéo. A la suite du *brain storming*, les jeunes ont choisi de réaliser une **courte fiction**, intitulée « L'infirmière » et composée de deux scènes. Cette fiction a été entièrement écrite par les jeunes lors des ateliers d'écriture de scénario. Une séance de repérage de lieux de tournage a été réalisée à la Maison des Métallos dans le 11^e arrondissement, car nous avons besoin de tourner la deuxième scène dans un café. Avec sa salle de spectacle et son foyer, la Maison des Métallos, offrait un espace idéal de tournage.

Le résultat de ces quatre demi-journées est mitigé. Les jeunes se sont assez bien investis dans le projet (écriture et tournage notamment), mais le temps nous a manqué pour achever le tournage : la deuxième scène n'a pu être tournée, faute de temps et d'acteurs, car environ la moitié de la distribution du film est partie en séjour à Lyon (dans une base de l'Armée de l'Air) avec notre centre de loisirs. Rappelons que l'intention initiale était de faire évoluer une partie de la fiction dans des espaces liés au séjour des jeunes à Lyon, mais le classement de la base aérienne en zone Vigipirate nous a interdit l'usage de caméras et d'appareils photo. Nous avons donc été contraints de revoir des éléments du scénario et l'organisation du tournage. Le matériel de tournage (caméra vidéo, micro, pied, etc.) et les logiciels de montage nous ont manqués. Il était prévu de monter les scènes à la Maison des Métallos qui possède un matériel informatique et des logiciels de montage plus performants que les nôtres, mais nous n'avons pu atteindre le stade du montage. Nous souhaitons donc finaliser ce travail en 2009, en période de vacances et initier un partenariat avec une association spécialisée dans la vidéo qui nous permettra de répartir les compétences et de profiter d'un matériel et d'une logistique plus adaptée aux besoins de la production vidéo.

Ce qu'il nous reste à faire : tourner la deuxième scène et monter le film. Quelques éléments du film sont visibles en ligne sur notre site des « Chantiers ados » :

www.csrelais59.org/ados/ rubrique « Été 2008 - Fais ton cinoche ».

Prévisions pour l'année 2009

Afin de pérenniser les activités mises en place en 2008, nous souhaitons en 2009 concentrer nos efforts dans cinq directions :

1°) Consolider les activités existantes : les formations de niveau 1, les formations de niveau 2, les accès libres accompagnés, les ateliers loisirs avec les jeunes. Nous généraliserons l'examen du PIM (Passeport Internet et Multimédia) que nous avons effectué à deux reprises en 2008.

2°) Développer de nouvelles formations de niveau 2 permettant d'accompagner les personnes que nous avons formées au niveau 1 et ainsi d'améliorer l'employabilité des personnes en recherche d'emploi ou en situation d'emploi précaire.

3°) Renforcer la synergie entre les activités informatiques et les autres activités du Relais 59 telles que les ateliers de socialisation linguistique (ASL), la permanence d'accueil de recherche d'emploi et de formation (PAREF), le centre de loisirs et l'accompagnement scolaire. Cette synergie prendra différentes formes allant de l'utilisation de l'EPN par ces publics au montage de projets communs où les ressources numériques joueront un rôle de choix.

4°) Développer de nouveaux partenariats de contenus et financiers avec des associations et des organismes locaux : associations de quartier, autres centres sociaux parisiens, commerçants, Pôle Emploi (fusion de l'ANPE et des ASSEDIC), écoles et collèges du quartier.

En termes de nouveautés, nous entendons également :

5°) Développer pour les familles de nouvelles activités d'information, sensibilisation, vulgarisation pour comprendre les enjeux du numérique dans notre société et notre vie quotidienne : rencontres thématiques, visites de lieux emblématiques.

Activités pour les adultes en 2009

Dans la continuité de 2008

Les activités aujourd'hui proposées aux adultes sont maintenues :

→ Les **formations de niveau 1** : découverte de l'ordinateur, initiation au traitement de texte et au tableur, gestion des images sur son ordinateur ;

- Les **formations de niveau 2** : mieux connaître Windows, surfer sur le Web niveau II, courrier électronique niveau II, traitement de texte niveau II ;
- Les accès libres accompagnés ;
- Les **ateliers pratiques** : atelier photo numérique, création de site/blog, discussion en ligne avec les tchat et les forums.

Evolutions et nouveautés

Les volumes horaires

Les volumes horaires consacrés aux formations (niveau 1 et 2 et ateliers), aux accès libres accompagnés ont sensiblement augmenté en 2008. Ils vont encore s'accroître en 2009.

En 2007, les formations pour adultes proposées à l'EPN étaient de **quatre heures hebdomadaires** : deux heures consacrées au traitement de texte et deux heures dédiées à la découverte de l'ordinateur. S'ajoutaient les deux heures d'accès libres accompagnés soit six heures d'activités informatiques par semaine.

Entre janvier et octobre 2008, nous sommes passés de quatre heures à **treize heures de formation hebdomadaires**. Les accès libres accompagnés ont été doublés passant de deux à **quatre heures** par semaine. Se sont ajoutées les rencontres autour des Apéros TIC qui n'existaient pas auparavant (deux heures hebdomadaires).

Les prévisions pour 2009 en termes de volumes horaires sont de **vingt quatre heures** d'activités par semaine. A ces vingt-et-une heures hebdomadaires s'ajouteront des activités programmées mensuellement, trimestriellement ou annuellement.

Synthétisons cette évolution des volumes horaires dans un tableau : F = formations, AL = accès libres et R = rencontres :

Evolution des volumes horaires hebdomadaires entre 2007 et 2009								
2007			2008			2009		
F	AL	R	F	AL	R	F	AL	R
4	2	0	13	4	2	15	7	2

TOTAL : 6 heures / sem.	TOTAL : 19 heures / sem.	TOTAL : 24 heures / sem.
-------------------------	--------------------------	--------------------------

L'autoformation et la libre consultation

L'exploitation d'une surface augmentée pour notre EPN nous permettra de développer l'autoformation que nous ne pouvions pas proposer auparavant. En 2009, nous entendons dédier **quatre postes** à l'**autoformation** et à la **libre consultation**. Ces services s'adresseront :

- Aux stagiaires des formations (niveau I et II) et des ateliers ;
- Aux usagers autonomes qui ne suivent pas de formations chez nous, mais qui ont besoin de consulter Internet ou des cédéroms d'autoformation. C'est le cas notamment des personnes au chômage qui ne peuvent pas rédiger ou modifier leur CV dans les agences de l'emploi, car les postes informatiques ne permettent qu'une simple consultation des offres. Nombreux sont donc les chômeurs ne possédant pas de matériel informatique à domicile qui se tournent vers les EPN pour effectuer ces tâches de rédaction et d'impression.

Ces postes dédiés permettront donc aux usagers de faire des impressions de documents : CV, lettres de motivation, informations recueillies sur Internet, etc. Nous veillerons à ce que ces travaux d'impression restent cantonnés à des besoins professionnels et administratifs. Les impressions suivront le tarif appliqué à la permanence d'accueil du Relais 59 : 10 centimes d'euros la page.

Les ressources que les usagers pourront exploiter se répartiront entre :

- Des **cédéroms** que nous possédons :
 - préparation à l'examen du code de la route,
 - pratique du clavier,
 - apprentissage et pratique de la grammaire anglaise,
 - pratique du français langue étrangère,
 - auto-évaluation de sa personnalité et de son profil métier en vue d'une recherche d'emploi.

→ Des cédéroms dont nous ferons l'acquisition : cédéroms pour la rédaction de CV et de lettres de motivation, cédéroms de pratique des langues étrangères (anglais, espagnol...).

→ Une **bibliothèque thématique de sites Web** choisis : sites pour l'emploi, services administratifs en ligne (e-administration), sites pédagogiques proposant des aides, des conseils et des services de e-learning (apprentissage des langues, coaching pour la recherche d'emploi...) ;

→ Le **site Web de l'EPN** www.csrelais59.org/e pn/ qui comporte un « **Espace stagiaires** » et les sous-rubriques : « Autoformation », « Supports de cours » et « Glossaire informatique ». La rubrique « Autoformation » propose une sélection de tutoriels vidéo construits sur le principe du *step by step* où chaque tâche présentée est décomposée action par action pour faciliter la compréhension. Ces tutoriels ont pour but de compléter les enseignements en présentiel. Les stagiaires peuvent notamment les utiliser pendant les accès libres accompagnés. La rubrique « Supports de cours » accueille les versions électroniques des supports de cours que nous rédigeons pour chaque module. Les stagiaires peuvent donc les télécharger et les garder sur leur propre ordinateur. Enfin, la rubrique « Glossaire informatique » est un petit dictionnaire des termes informatiques les plus employés. Ce dictionnaire que nous alimentons régulièrement est rédigé dans une langue simple, non jargonnante, pour permettre au plus grand nombre un accès au vocabulaire de l'informatique et d'Internet. Notre ambition, d'ici la fin de l'année 2009, est de couvrir l'ensemble des termes présents dans nos supports de cours. Ces termes que nous jugeons essentiels sont repérés dans les supports de cours **en gras souligné**. De cette façon, le stagiaire sait qu'il peut consulter leur définition sur notre site Web.

La recherche d'emploi

Depuis de nombreuses années, le Relais 59 met à disposition des personnes en recherche d'emploi une permanence d'accueil à la recherche d'emploi et de formation (PAREF). La majorité des personnes qui fréquentent cette permanence sont faiblement qualifiées et n'ont pas une maîtrise suffisante de la langue française ou des techniques de rédaction de CV et de lettre de motivation. C'est pourquoi, nos trois accueillantes bénévoles pratiquent un suivi global :

- En établissant un bilan du parcours professionnel de la personne et de ses compétences ;
- En définissant un secteur et une typologie d'emplois potentiels ;
- En recherchant des annonces sur des sites d'emploi ;
- En rédigeant un CV et une lettre de motivation en vue de décrocher des entretiens ;
- En étant une interface entre l'employeur et le demandeur d'emploi ;
- En informant sur la législation du travail : droits et devoirs de l'employeur du salarié.

Avec ses ressources en matériel et en logiciels, l'EPN peut apporter sa brique dans ce dispositif pour l'emploi. Au-delà des postes en libre consultation et des ressources en ligne et sur cédéroms dont nous avons parlé plus haut, l'EPN entend initier en 2009 deux types d'actions en faveur des demandeurs d'emploi :

1) La création de **CV vidéo**. Cette action s'adresse aux personnes que nous accueillons à la PAREF n'ayant pas ou peu de qualifications et dont le curriculum est inexistant ou très parcellaire. Nous souhaitons à travers cette nouvelle forme de CV aider les personnes à se présenter à un futur employeur. Le travail s'articulera autour de deux temps forts : une forme d'accompagnement personnel (*coaching*) visant à expliquer au candidat les règles de présentation : la nécessaire articulation entre l'élocution et la communication non verbale, l'apparence vestimentaire, le savoir-être devant un recruteur et une caméra. L'outil vidéo est très précieux pour cela car il est, comme la photographie, impitoyable : la moindre imperfection, les moindres contradictions entre le verbal et le non verbal sont immédiatement visibles. Le but n'est pas de dévaloriser les personnes et de mettre en relief leurs défauts, mais de les aider à prendre conscience de ce qu'il présente, de capitaliser sur leurs points forts et d'améliorer les points faibles pour qu'ils ne deviennent pas bloquants lors d'un entretien d'embauche.

Les CV pourront être mis en ligne sur un site pour constituer une banque de CV à consulter facilement. Chaque personne possédant un CV vidéo pourra communiquer l'adresse du site et la page où figure son propre CV.

2) Les **sites** ou **blog professionnels**, pour les personnes ayant des références professionnelles et souhaitant monter ou développer leur activité. Ces sites ou blog

permettent de leur donner une visibilité et constituent une carte de visite utile qu'ils peuvent présenter à de futurs clients. Cette technique de présentation proche du portfolio professionnel ou du *book* est particulièrement intéressante pour les personnes qui entreprennent de créer leur activité (micro-entreprise par exemple) et pour les professionnels qui exercent une activité artistique : peintres, sculpteurs, plasticiens, photographes, graphistes, comédiens, musiciens... Certains parents dont les enfants fréquentent le Relais 59 (halte-garderie, centre de loisirs) sont dans ce cas précis. Ils exercent une activité dans le domaine de l'art et de l'artisanat et, comme ils n'ont pas de grandes compétences informatiques, ils ne possèdent pas encore de site Web.

L'atelier de création de site Web professionnel va donc dans ce sens : accompagner certains professionnels indépendants à concevoir et à créer leurs pages professionnelles pour gagner en visibilité. De la même manière qu'un CV, cette mise en valeur de leur activité, les incite à faire un travail de bilan sur ce qu'ils sont et ce qu'ils font et sur leur manière de se faire connaître de leur pairs et de leurs potentiels clients.

Consolidation de l'offre de formation existante

Dans la présentation de notre offre de formation que nous avons faite plus haut, nous avons évoqué tous les modules qui la composent. Quelques modules n'ont pas encore été proposés aux publics, faute de temps et de demandes. Néanmoins, nous devons anticiper les futurs besoins des stagiaires qui ont suivi nos formations de niveau 1. C'est pourquoi, en 2009, nous lancerons les modules suivants :

- Modules 7 : Initiation au tableur (8h) ;
- Module 10 : Surfer sur le Web niveau II (4h) ;
- Module 11 : Courrier électronique niveau II (4h) ;
- Module 12 : Traitement de texte niveau II (8h).

Ces modules permettront à certains d'approfondir des notions abordées au niveau 1 et de gagner en autonomie et, pour certains, en compétences à faire valoir auprès d'un employeur.

Administration électronique et démarches en ligne (e-administration)

Depuis quelques années, l'administration et les services publics opèrent une migration vers des services électroniques (sites Internet, bornes interactives, serveurs téléphoniques, télévision) qui atteignent actuellement trois cents téléservices dans les domaines suivants : la famille, la santé, le travail, les études, les papiers, la vie de citoyen, le logement et les impôts. Dans ce qui devient une masse conséquente de services et d'informations, il est bien difficile de s'y retrouver. Quand on ne maîtrise pas ou pas correctement l'informatique et l'Internet, cela se transforme en véritable handicap. C'est pour cette raison qu'une des missions des EPN est de **simplifier l'accès à ces nouveaux services**, car ils remplacent petit à petit des guichets dans les administrations. Cela signifie en clair qu'à court et moyen terme, certains services ne seront plus accessibles qu'en ligne. Afin d'aider dans leurs démarches administratives les publics les plus éloignés de ces services, nous souhaitons proposer en 2009 une séance d'une heure par semaine intitulée « Mes démarches administratives sur Internet », consacrée à la présentation d'un site de l'administration qui propose des téléservices. Nous aiderons ainsi les publics qui commencent à acquérir une certaine aisance en informatique ; cela permettra de les autonomiser dans ces tâches précises.

Cette séance hebdomadaire viendra compléter le travail que nos accueillants de la permanence d'écrivain public font au quotidien.

Activités pour les enfants et les adolescents en 2009

En 2009, les activités proposées l'année précédente aux enfants et aux adolescents seront maintenues :

- Les accès libres accompagnés ;
- Les ateliers périscolaires utilisant l'informatique ;
- Les ateliers des vacances.

Les accès libres accompagnés

En termes de programmation horaire, nous concentrerons les accès libres le mardi et le vendredi soir de 16h30 à 18h. Le choix de ces deux jours est simple : ils précèdent un

jour où les jeunes n'ont pas école. Par là-même, nous ne souhaitons pas qu'ils se détournent de leurs obligations scolaires.

L'accueil de ces accès libres se fera dans la salle donnant sur la rue Jean Bouton. Nous y mettrons quatre à cinq postes connectés. Cela nous permettra de proposer en simultané des cours pour adultes dans la grande salle et des accès libres une salle secondaire.

Les ateliers périscolaires utilisant l'informatique

Ces ateliers encadrés par la coordinatrice de l'accompagnement scolaire seront programmés par trimestre, dans notre salle initiale, située au siège de notre association, à l'endroit même où se déroulent les activités d'accompagnement scolaire. Dans ces ateliers, l'usage des ressources informatiques est fréquent, notamment dans les phases de production d'objets (images, photos, affiches, livres et livrets, enregistrements, petits films...). Pour l'année 2008-2009, les enfants réaliseront :

- Un catalogue de jouets non sexistes et non discriminants (enfants du primaire) ;
- Un travail sur l'identité utilisant les techniques de la chronophotographie (enfants du primaire);
- Un travail autour du son et de la vidéo effectué en collaboration avec l'association E.S.P.A.C.E.S (enfants en classe de sixième).

Les ateliers des vacances

Nous continuons notre collaboration avec le centre de loisirs du Relais 59 avec lequel nous poursuivrons, entre autres, nos ateliers vidéo. Nous souhaitons dans ce cadre faire appel à deux partenariats :

- Le secteur jeunesse du centre social Relais Ménilmontant (Paris 20^e) ;
- L'association Canal Marches spécialisée dans l'animation d'ateliers d'initiation à la vidéo.

Suite à notre atelier vidéo de l'été 2008 avec les adolescents, pour lequel nous avons communiqué auprès des huit centres sociaux accueillant un EPN, le coordinateur des activités jeunesse du centre social Relais Ménilmontant nous a contactés pour mener une action commune autour de la vidéo pendant le mois de juillet 2009. Le Relais Ménilmontant a déjà une expérience de ce type d'ateliers avec les adultes, réalisés en collaboration avec l'association Canal Marches. Un DVD intitulé « Prise de Relais » a été réalisé dans ce cadre (présentation visible sur le site de Canal Marches (www.canalmarches.org)).

Ces deux collaborations nous intéressent car elles vont permettre d'une part de mélanger des jeunes issus de différents quartiers du 12^e et du 20^e arrondissement et

d'autre part de s'appuyer sur le savoir-faire et le matériel de Canal Marches qui maîtrise bien la mise en place d'ateliers vidéo avec ce type de public.

Activités pour les familles en 2009

Les activités que nous souhaitons développer en 2009 à destination des familles courront sur trois axes majeurs :

- Un axe **ludique** pour développer le couple TIC et convivialité : jouer à plusieurs avec les ressources multimédia ;
- Un axe de **sensibilisation** et de **prévention** : informer et sensibiliser les adultes et les jeunes aux enjeux des TIC dans notre société (répercussions et changements dans la vie quotidienne, risques et dangers) ;
- Un axe de **découverte** des **cultures numériques** : histoire de l'informatique, nouvelles pratiques, arts et médias numériques.

Jouer avec les TIC

Tous les quinze jours, le mercredi, la ludothèque du Relais 59 organise des après-midi jeux avec les parents et leurs enfants. Sur ce même principe, nous souhaitons proposer, une fois par trimestre, des séances de jeux de société en ligne pour petits et grands. L'objectif de ces séances est triple :

- Développer **les aspects ludiques** et **conviviaux** que les TIC peuvent aussi apporter. Les plus jeunes connaissent bien cette dimension car certains jouent en réseau de leur domicile ou, plus encore, en se réunissant dans des salles spécialisées de type cybercafé.
- **Mélanger les générations** autour de jeux simples (jeux de société, jeux de cartes, jeux de stratégie, jeux d'adresse) que petits et grands peuvent avoir en partage.

Sensibiliser pour prévoir les risques

Les outils numériques et particulièrement Internet sont encore, pour une majorité de Français, des objets mal connus. Aujourd'hui encore, peu de nos concitoyens ont intégré les bonnes pratiques en matière de :

→ **Protection** de leur **matériel** et de leurs **données personnelles** contre les virus et la cybercriminalité (fraudes et arnaques en tous genres) ;

→ **Protection des mineurs** contre l’affichage de contenus illicites (pornographie, pédophilie, terrorisme...) ;

→ **Respect des droits d’auteur** : les taux de piratage et de téléchargements illégaux en France sont parmi les plus élevés d’Europe.

Face aux multiples risques qui les menacent, les utilisateurs et, *a fortiori* nos usagers, se sentent perdus et démunis. C’est pour leur donner des repères concrets que nous entendons mettre en place un dispositif complet de sensibilisation et d’information pour les adultes et les jeunes. L’objectif est de leur faire prendre conscience des dangers qu’Internet peut représenter et de les aider à comprendre les droits et les devoirs de chaque citoyen dans le cyberspace.

Ce dispositif commencera par une séance publique de théâtre forum où nous mettrons en scène, avec l’aide du partenariat que nous avons avec le Théâtre de l’Opprimé, des situations posant problème : les téléchargements illégaux, les risques de mauvaises rencontres sur Internet, la contamination de l’ordinateur familial par des pratiques non protégées... Ces scènes seront tour à tour jouées par les comédiens professionnels, les enfants et leurs parents. S’ensuivront des interactions avec les spectateurs qui aideront tous les participants (public et acteurs) à distinguer les bonnes des mauvaises pratiques.

Cette demi-journée de théâtre forum sera complétée par des ateliers pratiques à destination des parents pour :

→ Mieux protéger leur ordinateur en contrôlant l’installation d’antivirus, de pare-feu et de contrôle parental ;

→ Acquérir les bons réflexes pour éviter les intrusions et les contaminations.

Acquérir une culture numérique

Beaucoup encore l’ignore, mais le numérique ne date pas d’hier. Il s’est construit sur plusieurs décennies et a généré une vaste culture qui pénètre de nombreux champs de notre société : les arts, les sciences, la littérature, la BD, la musique, la philosophie, les champs sociaux et politiques, l’économie, les loisirs...

Parmi les multiples causes qui sous-tendent la fracture numérique, nous pouvons sans peine évoquer le manque de références culturelles (au sens large) liées à l'informatique et au numérique. Afin de pallier certains de ces manques, nous souhaitons apporter deux types de réponses :

1°) Amener les familles vers des lieux culturels emblématiques tels que :

→ La **Cité des Sciences et de l'Industrie** et particulièrement le **Carrefour Numérique** qui accueille tous types de publics (jeunes et adultes) autour de multiples activités numériques gratuites : initiations, ateliers, autoformations, rencontres et événements. Nous pensons ainsi organiser une sortie annuelle pour présenter ces lieux aux familles et visiter une exposition.

→ Le **musée de l'informatique** à l'Arche de la Défense où les familles peuvent comprendre comment l'informatique s'est construite pas à pas et comment elle est entrée dans nos vies quotidiennes. Là aussi nous souhaitons proposer une sortie par an.

→ Le **Reality Festival** qui a lieu chaque année à Paris en automne est le premier festival international d'art spécialement consacré aux mondes virtuels. Nous espérons qu'il sera reconduit en 2009. Si tel est le cas, nous emmènerons des familles découvrir ces réalisations virtuelles.

2°) Organiser à l'EPN **des rencontres sur des thèmes précis**. Pour ouvrir ce cycle de rencontres, nous souhaitons aborder les logiciels libres qui, de par la démarche et l'esprit de partage des savoirs qu'ils véhiculent, incarnent des valeurs proches de celles que nous défendons. Nous pensons proposer lors de cette rencontre :

→ Des démonstrations d'une sélection de logiciels libres courants ;

→ Une distribution de cédéroms comprenant cette sélection ;

→ Une exposition composée d'une dizaine d'affiches pédagogiques sur les enjeux et la philosophie des logiciels libres réalisées par l'association Médias-Cité.

→ Une rencontre / débats sur les enjeux de l'utilisation des logiciels libres par le grand public.

Pour animer ces rencontres / débats, nous avons sollicité l'Observatoire des Mondes Numériques en Sciences Humaines (OMNSH) qui a répondu favorablement.

Promotion de l'EPN et de ses activités

En 2008

La promotion des activités en 2008 s'est faite par différents canaux :

1) **Au sein de l'association** aux usagers des différentes activités (ASL, accompagnement scolaire, halte-garderie, centre de loisirs, permanence d'accueil et permanence emploi...) :

- Par voie orale ;
- Par voie d'affichage et par dépliants.

2) **À l'extérieur** :

Des **dépliants** ont été distribués et des **affiches** déposées :

- Chez les commerçants du quartier ;
- A la mairie du 12^e arrondissement : au bureau du RIF (Relais Informations Familles) ;
- Au Point d'Information et de Médiation Multiservices (PIMMS) ;
- A la Maison des Associations du 12^e arrondissement (MDA 12) ;
- En juin lors du forum des loisirs et du temps libre du 12^e et en septembre lors du forum annuel des associations du 12^e ;

Des **annonces** ont été insérées :

- Sur le site et sur la lettre électronique d'information de la mairie du 12^e ;
- Sur le fil d'infos de la Fédération des Centre Sociaux Parisiens ;
- Sur les sites d'annonces en ligne Vivastreet et Leboncoin.fr ;
- Sur les sites de bénévolat : Espace Bénévolat et France Bénévolat ;
- Sur les sites Web du Relais 59 : site général et site de l'EPN.

En 2009

Pour l'année 2009, notre plan de communication sera sensiblement le même qu'en 2008, mais nous tâcherons d'intensifier la fréquence avec laquelle nous

communiquons vers nos partenaires extérieurs (mairie, PIMMS, fédération, MDA et commerçants). Cette fréquence devrait être au moins mensuelle.

Nous développerons également notre communication en ligne grâce à nos propres sites Web et aux espaces de diffusion que nous avons créés sur des sites tels que Dailymotion (partage de vidéos) et Flickr (partage de photos).

Evaluation du projet

L'entretien d'inscription

Pour commencer, nous considérons que l'évaluation passe par un diagnostic précis des compétences et des besoins de chaque stagiaire ou futur stagiaire. C'est pour cette raison que nous accordons une grande importance à l'entretien d'inscription qui dure, en moyenne une quinzaine de minutes. Pendant cet entretien, nous cherchons à comprendre qui est la personne, quelle est sa demande, quelles sont ses motivations et dans quel cadre de formation elle pourra s'insérer. Tous ces points sont consignés dans notre nouvelle fiche d'inscription que nous mettons à jour par voie électronique. La plupart du temps, cet entretien permet de cerner précisément quel est le niveau de la personne et comment l'accompagner pendant toute la durée de la formation. Il existe néanmoins des cas où les personnes ne donnent pas une image fidèle de leurs compétences (elles en savent beaucoup plus que ce qu'elles nous présentent) et, lorsqu'elles suivent la formation, se retrouvent en porte-à-faux par rapport au reste du groupe.

Le portfolio de compétences

Le portfolio est en quelque une cartographie des compétences que nous possédons dans un domaine. Cette technique est bien connue des enseignants de langue. Nous avons adapté cette méthodologie à nos modules de formation. Concrètement, chaque module de formation possède un référentiel de compétences que nous reportons sur un portfolio que nous distribuons à chaque stagiaire lorsque commence un module. En face de chaque compétence se trouve une échelle de maîtrise qui permet au stagiaire de s'évaluer de 1 à 5 (5 indiquant une maîtrise parfaite). A mesure qu'avance la formation, le stagiaire est censé progresser et, si possible, se rapprocher de 5 pour

chaque compétence. Parallèlement à cette auto-évaluation, le formateur appose, lui aussi son évaluation sur une échelle de 1 à 5. Le différentiel de ces deux évaluations permet alors de donner au stagiaire une image fidèle de ses compétences à un moment donné. Cela permet au couple stagiaire/formateur de faire le point sur les compétences acquises et sur les points à renforcer et, par voie de conséquence, d'envisager des dispositifs de remédiation (exercices, pratique libre, formations complémentaires).

L'assiduité

L'assiduité est un point sur lequel nous sommes très stricts. Tout apprentissage sérieux passe par la régularité et l'assiduité. Cette condition préalable est maintes fois martelée : lors de l'entretien d'inscription et pendant toute la durée des formations. Nous tenons donc une feuille d'émargement pour chaque groupe de stagiaires. Nous savons néanmoins que certaines personnes ayant des vies personnelles et professionnelles difficiles ont toutes les peines du monde à arriver aux cours à l'heure ou à assister assidument aux formations. Parmi les causes d'absences, nous pouvons citer les problèmes de santé (opérations, dépressions, maladies virales), les obligations liées à la famille (perte ou maladie d'un proche à l'étranger) et les obligations liées à des horaires professionnels fluctuants (dans la restauration et dans la grande distribution).

Paradoxalement, nous constatons que nos stagiaires débutants réclament fréquemment de nouvelles formations après avoir suivi nos initiations, même s'ils ont manqué plusieurs séances de cours.

Nous devons également tenir compte du fait que nos formations sont peu onéreuses. Le tarif moyen équivaut à un euro de l'heure. Cela ne signifie pas que nos formations n'ont pas de valeur aux yeux des stagiaires, mais nous savons qu'il est toujours plus facile d'être absent lorsqu'une activité est peu coûteuse : l'absence à un cours représente une perte de deux euros, ce n'est pas la même chose qu'une formation que l'on paie au prix réel qui avoisinerait les 30 euros de l'heure.

La Passeport Internet et Multimédia (PIM)

Parmi les outils nous permettant d'évaluer nos stagiaires et la validité de nos formations, nous avons le Passeport Internet et Multimédia (PIM) dont le référentiel est

géré et mis à jour par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI) qui dépend du Ministère de l'Education Nationale. Ce passeport est un outil qui « vise à faciliter la découverte et l'appropriation des TIC et des principaux usages de l'internet par le grand public [...] Ce n'est pas une certification professionnelle, mais une attestation des capacités à utiliser un équipement informatique et les services de base d'internet ».

Même si nos formations ont toujours suivi le référentiel du PIM, l'examen et l'attestation qui le sanctionne n'ont été mis en place qu'au printemps 2008. Le taux de réussite a été de 62,5 % sur un groupe de huit stagiaires soit cinq personnes sur huit. Le constat de ce demi-échec est simple : notre public peine à accéder au niveau que le PIM requiert. Les raisons sont multiples, mais nous pouvons tout de même pointer les éléments suivants (par ordre d'importance) :

→ Le **manque de pratique**. La majorité de nos stagiaires ne se donnent pas les moyens d'apprendre : malgré nos recommandations et nos incitations, ils ne pratiquent ni chez eux (quand ils possèdent un ordinateur) ni à l'EPN lors des accès libres accompagnés. Il est évident que les cours d'initiation ne suffisent pas pour atteindre le niveau PIM. Les stagiaires doivent pratiquer régulièrement en dehors des cours.

→ L'**âge** du/de la stagiaire. Les personnes ayant atteint la cinquantaine environ rencontrent plus de difficultés que les autres stagiaires. La capacité de mémorisation et donc d'apprentissage est amoindrie.

→ La **motivation** influe fortement sur la courbe d'apprentissage.

Les supports de cours conçus pour des débutants **ne sont pas ou peu lus**, malgré les gros efforts que nous déployons pour les rédiger et les imprimer.

→ La **mauvaise maîtrise de la langue française** est un corolaire du point précédent. Cette difficulté n'est pas toujours bloquante, car certaines personnes dont le français n'est pas leur langue maternelle se débrouillent mieux que des francophones de naissance.

→ L'**absence de matériel à domicile** peut s'avérer bloquant pour les stagiaires, mais là encore, ce n'est pas systématiquement un facteur d'échec.

→ La **mauvaise ergonomie** de nos postes de travail. Les stagiaires n'ont pas assez d'espace pour manipuler la souris et le clavier. Pour les débutants, ce manque d'espace ajoute des difficultés supplémentaires qu'un espace approprié peut réduire considérablement.

Suite à ce bilan, nous pensons que la présentation de nos stagiaires à l'examen du PIM ne doit pas être systématique. Il est en effet préférable de présenter les stagiaires que nous jugeons aptes à passer l'examen et renvoyer à une session d'examen ultérieure les stagiaires qui ont besoin de compléments de formation. Cette démarche ne vise pas à dévaloriser ni à sélectionner les stagiaires. Elle entend dynamiser les stagiaires qui pratiquent le moins et accompagner les stagiaires les plus faibles pour les amener petit à petit au niveau requis.

La base de données de nos usagers

Avec l'aide d'un de nos bénévoles, spécialiste des bases de données, nous sommes en train de concevoir une base de données de tous les usagers du centre social. Le but est d'améliorer notre suivi administratif et pédagogique et de réaliser des statistiques consolidées pour l'ensemble du Relais 59 et pour chaque activité séparée. Pour l'EPN, cette base de données sera alimentée par la nouvelle version de notre fiche d'inscription et de suivi. Elle nous fournira des états précis sur nos usagers qui nous aideront à faire de meilleurs diagnostics.

Les partenariats

En vingt-huit ans d'existence, le Relais 59 a tissé, dans le cadre de ses différentes actions de nombreux liens et partenariats. Sur le plan local avec la Ville de Paris et le département (DASES, DDJS, DDEE...), la mairie du 12^e arrondissement, la CAF, plusieurs associations du 12^e arrondissement comme la Commune Libre d'Aligre, le Théâtre de l'Opprimé, La Corde Raide, Femmes de la Terre, l'association Soleil, la péniche Alternat... et la Fédération des Centres Sociaux Parisiens. Sur le plan régional, national et européen, le Conseil Régional d'Ile-de-France, l'ACSE, le FSE...

Pour ses activités de formation et d'information, notre espace public numérique s'inscrit largement dans cette dynamique de partenariats et d'échanges. Nous cherchons ainsi à optimiser notre réseau en fonction des actions que nous souhaitons développer. De ce fait, le Relais 59 participe aux réunions des coordinateurs des EPN des centres sociaux parisiens (neuf EPN à Paris). Ces réunions sont organisées mensuellement par la Fédération des Centres Sociaux Parisiens à laquelle adhère le Relais 59. Ces réunions ont pour but de travailler en réseau afin de mettre en commun les expériences, les

actions (journée annuelle des EPN*), les recherches de financements et de partenariats, les dons de matériel, les modes d'évaluation des activités proposées dans les EPN en vue de dresser des bilans harmonisés.

Le Relais 59 participe également aux réunions de travail du réseau des EPN parisiens, comme ce fut le cas en septembre dernier. Ces quatre réunions thématiques ont eu pour objectif de dresser un bilan des actions des EPN à Paris et de définir des axes de développement pour les trois années à venir.

Les moyens humains

Comme toutes les activités du centre social, l'EPN bénéficie de l'aide de bénévoles compétents. Cette équipe est encadrée par un salarié à plein temps, chargé de coordonner et de développer les activités informatiques de l'EPN.

En 2008, ce sont **neuf bénévoles** (trois femmes et six hommes) qui ont participé aux activités informatiques :

→ Huit bénévoles ont animé les formations, les ateliers et les accès libres accompagnés ;

→ Un bénévole a assuré la maintenance technique des machines et du réseau informatique.

Sur l'ensemble des bénévoles, cinq personnes sont de jeunes retraités et quatre personnes sont de jeunes actifs. Chaque bénévole a contribué, en moyenne, à hauteur de deux heures par semaine. Notons aussi qu'en 2008 l'équipe bénévole s'est quelque peu rajeunie et étoffée. Elle s'est également stabilisée. Car, même si nous pouvons compter sur un noyau dur de trois bénévoles qui participent depuis plusieurs années au Relais 59, nous avons constaté qu'il existait, plus que dans d'autres activités, un *turn over* important des bénévoles informatiques qui, pour certains, ne s'engagent que sur quelques mois ou qui participent de manière irrégulière aux activités.

Pour recruter nos bénévoles, nous passons par différents canaux :

→ Les sites Espace Bénévolat, France Bénévolat, Vivastreet, Leboncoin.fr et nos sites Web (site général du Relais 59 et site de l'EPN) ;

* La prochaine journée des EPN parisiens se tiendra le samedi 6 décembre 2006 à la Maison des Métallos. Cette journée d'échanges et de formation est ouverte aux coordinateurs, aux animateurs, aux bénévoles et aux usagers des EPN parisiens.

- Le forum des associations du 12^e ;
- Notre réseau local et nos bénévoles eux-mêmes.