



Projet EPN 2010

Favoriser l'inclusion numérique dans le 12^e arrondissement

SOMMAIRE

COORDONNÉES.....	4
EPN RELAIS 59.....	4
PRÉAMBULE.....	5
EVOLUTION DE L'EPN ENTRE 2009 ET 2010.....	5
OBJECTIFS ET MISSIONS DE L'EPN.....	6
LES ACTIONS ET LES ACTIVITÉS.....	7
PLANNING DES ACTIVITÉS DE L'EPN.....	8
LES ACTIVITÉS INFORMATIQUES.....	9
Sensibilisation aux dangers du net « Comment préserver mes enfants des dangers du net ? ».....	11
La Fête de l'Internet.....	12
Défi Internet.....	13
Ateliers de juillet.....	13
La Semaine Bleue.....	14
Animation autour de l'Internet en mairie du 12e.....	14
La formation des salariés et des bénévoles.....	15
Accès libres accompagnés.....	15
Accès libres pour les demandeurs d'emploi.....	16
LES ACTIVITÉS À BASE D'INFORMATIQUE.....	16
Le jeu de 7 familles.....	17
L'album photo des objets de ma vie.....	17
Le jeu « qui es-tu ? ».....	18
Mix and mov.....	18
Analyse d'images sur le thème de la jeunesse.....	19
L'atelier « textes et ordinateurs ».....	19
Le laboratoire de(s) langue(s).....	20
La permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation (PAREF).....	21
Les ateliers de recherche d'emploi pour adultes.....	22
Les ateliers de recherche d'emploi pour les 18-25 ans.....	23
PROMOTION DE L'EPN ET DE SES ACTIVITÉS.....	24
EVALUATION DU PROJET.....	25
LES QUESTIONNAIRES D'ÉVALUATION.....	25
L'ENTRETIEN D'INSCRIPTION.....	25
L'ASSIDUITÉ.....	26
LA PASSEPORT INTERNET ET MULTIMÉDIA (PIM).....	26
LA BASE DE DONNÉES DE NOS USAGERS.....	28

<u>LES PARTENARIATS.....</u>	<u>28</u>
<u>LES MOYENS HUMAINS.....</u>	<u>29</u>
<u>CONCLUSION.....</u>	<u>30</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@csrelais59.org

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.

Cette dynamique de développement des activités informatiques et des actions menées en faveur de l'accès à la citoyenneté numérique se poursuivra en 2010. Le projet EPN 2010 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 2009 et 2010

Si 2009 aura été une année de fort développement de nos activités (augmentation du volume d'heures de formation, augmentation de l'offre d'activités) dû à l'ouverture de nouveaux espaces, 2010 sera pour notre EPN l'occasion de consolider les actions précédemment menées et de déployer de nouvelles activités en accord avec notre nouveau projet social remis à la CAF en juillet 2009. Ce sera également une année où nous améliorerons l'accès à nos équipements dans différents domaines :

- **Le confort des utilisateurs et l'ergonomie des postes de travail.** Durant l'année 2010, nous poursuivrons le renouvellement et le rajeunissement de notre parc informatique entamé en 2009. Nous installerons un serveur dédié où chaque utilisateur possèdera son propre espace de travail. D'ici la fin de l'année 2010, chaque poste de travail sera en double *boot* : Windows et Linux Ubuntu afin que les utilisateurs se familiarisent avec plusieurs systèmes d'exploitation et qu'ils puissent faire un vrai choix ;
- **La capacité d'accueil :** en plus de notre salle principale de formation (salle « Linux »), nous ouvrirons deux salles supplémentaires : la salle « Firefox » d'une capacité de 6 postes et la salle « Ubuntu » (salle polyvalente équipée de 2 postes).
- **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. 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.

Objectifs et missions de l'EPN

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 des besoins que nous avons recensés ces trois dernières années, nous dirigerons nos efforts sur sept 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, création de site Web, retouche d'images, vidéo.

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 blogs 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.

7) **Faciliter l'accès à l'emploi des adultes et des jeunes** : améliorer son CV et sa lettre de motivation avec le traitement de texte, apprendre à rechercher un emploi en ligne, se préparer à l'entretien d'embauche, accompagnement des chômeurs sans qualifications dans leurs candidatures (rédaction de CV et lettre de motivation, recherche d'annonces).

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 actions et les activités

L'EPN est un carrefour où convergent différents usagers de notre centre social. C'est un lieu de ressources et d'échanges intergénérationnels dans lequel se côtoient des publics de tous les âges (enfants, jeunes, adultes, séniors), provenant d'autres activités du Relais 59 (accueil écrivain public, ateliers sociolinguistiques, permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation, accompagnement scolaire, centre de loisirs, permanence logement...) et appartenant à des catégories socio-culturelles et socio-professionnelles très variées. Ceci est dû au fait que les outils informatiques et numériques interviennent désormais dans presque toutes les activités humaines.

La plupart des activités proposées au Relais 59 ne font pas exception à ce constat : elles utilisent systématiquement ou ponctuellement l'ordinateur. C'est pour cette raison que nous pouvons repérer dans notre EPN deux grandes catégories d'activités :

1) Les activités exclusivement informatiques :

- Cours
- Ateliers
- Accès libres accompagnés
- Accès libres non accompagnés
- Formation des bénévoles/salariés
- Fêtes et rencontres

2) Les activités à base d'informatique et de multimédia où les outils numériques servent à alimenter une activité définie :

- Atelier "Texte et ordinateur" dans les ASL (ateliers socio-linguistiques)
- Laboratoire de langues
- Accès libres demandeurs d'emploi
- Atelier de recherche d'emploi adultes
- Atelier de recherche d'emploi 18-25 ans
- Permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation (PAREF)
- Ateliers périscolaires
- Soutien à la fonction parentale

Planning des activités de l'EPN

Le planning que nous reportons ci-après est une projection pour l'année 2010 correspondant :

- au volume des activités hebdomadaires proprement informatiques ou à base d'informatique ;
- aux temps d'accueil du public dans la semaine pour : l'information, l'orientation et les inscriptions.

S'ajoutent des activités programmées ponctuellement dans l'année : rencontres, fêtes, ateliers spéciaux, cours et formations exceptionnelles...

LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI
10h-12h Accès libres demandeurs d'emploi	10h-12h ● Accueil info public ● Accès libres demandeurs d'emploi	9h30-12h PAREF (Permanence d'Aide à la Recherche d'Emploi et de Formation)	9h-11h ASL 10h-12h Accès libres demandeurs d'emploi 11h30-13h30 Accès libre accompagnés	10h-12h ● Accueil info public ● Accès libres demandeurs d'emploi 12h-14h Apériclics	9h-13h Formation spéciale (salariés, bénévoles, usagers). 1 fois par mois environ
14h-16h Cours de niveau 1	14h-16h ● Accès libre accompagné ● Labo. langues	15h-18h Ateliers spéciaux (adultes ou jeunes)	14h-16h ● Cours de niv. 2 ● Ateliers emploi 18-25 ans	14h30-17h30 Cours niveau 2	
16h-18h Cours de niveau 1	16h-18h Cours de niveau 1		16h-18h Cours niveau 1		
20h30-23h Formation spéciale (salariés, bénévoles, usagers) : ponctuellement	18h-20h Ateliers périscolaires		18h-20 ● Cours de niv. 1 ● Ateliers emploi adultes		

Le total des activités hebdomadaires proposées en 2010 à l'EPN s'élèvera à **46 heures** environ. S'ajoutent très ponctuellement quelques heures mensuelles pour les rencontres et ateliers exceptionnels proposés le week-end ou le soir en semaine.

Détail hebdomadaire par type d'activités :

- Cours d'informatique : **23h30**
- Accès libres accompagnés : **4h**

- Accès libres demandeurs d'emploi : **8h**
- Autres activités utilisant l'informatique : **10h30**
- Accueil du public (informations et inscriptions)¹ : **4h**

Pour mémoire, le volume d'heures moyen d'activités proprement informatiques (cours, ateliers, accès libres) proposé en 2009 était de 24 heures hebdomadaires. Il passera à 35h30 en 2010 ce qui représentera une augmentation de plus de 50%.

Les activités informatiques

Notre offre de cours est organisée en deux grands niveaux :

- Les formations de niveau I correspondent à des initiations ;
- Les formations de niveau II correspondent à des perfectionnements.

Pour une plus grande cohérence pédagogique et une souplesse de gestion, cette offre s'organise en modules progressifs qui répondent à des compétences bien précises que nous définissons dans des référentiels de compétences que chaque stagiaire doit acquérir.

Cours de niveau 1

Les modules 1 à 8 ainsi que les modules 15, 19 et 20 (voir détail plus bas) correspondent à des cours s'adressant aux personnes débutantes ou ayant de grandes difficultés avec l'outil informatique. Ils ont pour but d'acquérir les fondamentaux de l'informatique.

Les modules de 1 à 5 (20 heures de formation) aboutissent au niveau requis pour passer le **P**asseport pour l'**I**nternet et le **M**ultimédia (PIM) dont le référentiel de compétences a été créé par le Ministère de l'Éducation nationale.

L'examen du PIM, qui dure deux heures, est organisé régulièrement, en fonction de la demande et du niveau des candidats à l'issue de leur initiation de 20 heures.

Découverte de l'ordinateur - Passeport pour l'Internet et le Multimédia (PIM)

- Module 1 : Le maniement du clavier et de la souris (4h)

¹ A ces 4 heures de permanence d'accueil s'ajoutent les 41 heures hebdomadaires d'accueil général du siège de l'association où les usagers peuvent obtenir des informations sur les activités de l'EPN et remplir un dossier de candidature

- 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)

Bureautique

- Module 6 : Initiation au traitement de texte, niveau I (8h)
- Module 7 : Initiation au tableur (12h)

Image

- Module 8 : Gérer ses images sur son ordinateur, niveau I (8h)

Découverte de l'Internet

- Module 15 : Premiers pas sur Internet pour faire connaissance avec Internet (4h)
- Module 19 : Culture Net, savoir Net : du bon usage de l'Internet et des réseaux (2h)
- Module 20 : Remise à niveau pour reprendre contact avec l'informatique et consolider des bases mal acquises (8h)

Cours de niveau 2

Les cours de niveau 2 sont des cours de perfectionnement. Ils s'adressent à des usagers qui possèdent les fondamentaux de l'informatique. La plupart d'entre eux ont suivi les cours de niveau 1.

- 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)
- Module 13 : Création de blog (8h)
- Module 14 : Retouches d'image avec GIMP, niveau II (8h)
- Module 16 : Podcasting et baladodiffusion (6h)

- Module 17 : Télécharger des contenus légaux sur le Web (2h)
- Module 21 : Créer des présentations multimédia avec Impress (10h)

Les ateliers spéciaux

Sensibilisation aux dangers du net « Comment préserver mes enfants des dangers du net ? »

Cet atelier spécial, ouvert aux parents et leurs enfants sera programmé ponctuellement dans l'année le samedi matin de 10h à 12h.

Contexte

Le web est un univers difficilement compréhensible. Les repères y sont totalement différents du « monde réel ». Parmi les familles que nous accueillons, dans le cadre de l'accompagnement scolaire notamment, environ la moitié possède une connexion Internet. Néanmoins, celles-ci ne sont pas toutes vigilantes quant aux habitudes de navigation de leurs enfants. Nous distinguons par conséquent deux types d'attitude chez les parents :

- Le parent qui maîtrise sommairement l'outil informatique et Internet sans en connaître les espaces virtuels qu'il propose ;
- Le parent qui ne maîtrise pas du tout l'outil informatique pour les raisons suivantes : technologie trop complexe, problème d'analphabétisme.

Les accès libres informatiques que nous proposons aux jeunes en 2007, 2008 et 2009, nous ont permis d'évaluer les risques qu'ils prenaient lors de leur navigation sur la Toile : prise de risque lors de téléchargement de jeux ou autres documents, dialogue avec des inconnus via les messageries instantanées tel que MSN et des espaces virtuels tel que Habbo Hôtel.

Nous avons d'ailleurs, dans le cadre d'un travail de prévention, montré aux jeunes qu'il était possible de les leurrer. Nous avons « réussi » à piéger un jeune sur MSN. Nous lui avons donné un rendez-vous, sans qu'il sache qui nous étions, auquel il s'est rendu.

Au vu de ces constats, la prévention sur les dangers du d'Internet nous semble indispensable. Il est donc important de sensibiliser les parents et les leurs enfants aux dangers du peut représenter Internet. C'est pourquoi, nous viserons, à travers cette formation les objectifs suivants :

- Danger pour la personne ;
- Danger pour l'outil informatique (se protéger des virus et des attaques informatiques);
- Sensibiliser aux risques potentiels liés aux téléchargements ;
- Réduire l'anxiété que peut susciter la méconnaissance d'Internet ;
- Amener les parents à être vigilants quant aux habitudes de surf de leurs enfants ;
- Provoquer le dialogue entre les parents et leurs enfants ;
- Valoriser les connaissances des enfants.

Une formation sera proposée aux parents sur les espaces virtuels les plus visités des jeunes. La formation se déroulera sur 4 séances. Elle nécessitera la présence des enfants. Nous tenons à la présence des enfants. Il est important qu'ils comprennent que ces rencontres ne sont nullement organisées pour entraver leur liberté mais pour les protéger.

A l'issue de cette formation, si les parents sont en demande d'informations supplémentaires, nous les inviterons à venir aux différents temps proposés par l'EPN tels que les accès libres informatiques, les formations spécifiques – ou nous organiserons des séances supplémentaires.

La Fête de l'Internet

Chaque année, pendant une semaine, a lieu la fête de l'Internet, organisée par la Délégation aux Usages de l'Internet (DUI). En 2010, l'événement aura lieu du 20 au 28 mars. L'EPN participera, comme en 2009, à cet événement. Ce sera l'occasion de proposer des ateliers spéciaux sur des questions aussi diverses que les nouveaux usages sur Internet (réseaux sociaux, mondes virtuels, podcasting, microblogging, etc.) et les bonnes pratiques à adopter lors de sa navigation sur le Web (respect de la Netiquette dans les forums, les tchats et les e-mails, respect des droits d'auteur et de propriété intellectuelle et artistique dans les téléchargements et la publication en ligne, etc.).

Défi Internet

L'opération « Défi Internet » est une initiative conviviale proposée par la Cyber-base du Vignoble Nantais à Vallet, en Loire Atlantique. Depuis deux ans, cet EPN organise une animation nationale inter Cyber-bases intitulée « Le Défi des Cyber-bases ».

Ce jeu consiste à répondre en équipe à une quinzaine de questions en cherchant les réponses sur le Web. La prochaine édition se déroulera mi-mai 2010 et sera ponctuée par un partage d'impressions en visioconférence.

Les équipes, réparties sur toute la France, seront composées de participants d'âges différents afin de favoriser les échanges entre les générations qui se côtoient dans les Cyber-bases. Pour l'édition 2009, près de 200 participants étaient répartis dans vingt-et-une Cyber-bases.

Notre EPN, en tant qu'adhérent au réseau Cyber-Base a participé au concours 2009, à titre de test. Notre équipe composée de six participants s'est classée 17e sur 21 structures candidates. Nous entendons relever le défi pour l'édition 2010 et viser une place dans les dix premiers.

Ateliers de juillet

Le mois de juillet est une période pendant laquelle nous privilégions les ateliers courts, orientés vers des activités informatiques de loisirs. Ces ateliers d'une durée de 3 heures sont proposés aux adultes et aux jeunes. Ils ont pour but :

- 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.

Nous proposerons donc en juillet 2010 les ateliers suivants :

- Ecouter la radio et regarder la TV sur Internet ;
- Discuter sur les forum et les Chats (MSN) ;
- Jouer en ligne (jeux de société, défis Internet, les mondes virtuels) ;
- Webcam et visioconférence avec Skype ;
- Les sites pour préparer ses vacances ;
- Facebook et les réseaux sociaux ;

- Twitter ;
- Réaliser des présentations multimédia avec des outils en ligne.

Au-delà de ces ateliers, nous reproposez des après-midi jeux pour les jeunes durant lesquels nous organisons des tournois autour de jeux d'adresse (Trackmania, Up to Ten), des jeux de simulation sensibilisant aux dangers liés au phénomène de réchauffement climatique (« Halte aux catastrophes », « Clim'City », « Food Force »...) et des jeux de réflexion et d'enquête (« La disparition de Yubi »).

Enfin, si les agendas des autres EPN centres sociaux concordent avec le nôtre, nous proposerons des tournois inter-EPN.

La Semaine Bleue

La Semaine Nationale des Retraités et Personnes Âgées, appelée Semaine Bleue, est un moment privilégié de la vie associative. Cet événement vise à informer et sensibiliser l'opinion publique sur la contribution des retraités à la vie économique, sociale et culturelle, sur les préoccupations et difficultés rencontrées par les personnes âgées, sur les réalisations et projets des associations.

Partout en France, des manifestations locales sont organisées pour illustrer le thème retenu.

Cette année, notre EPN a participé pour la première fois à cette manifestation. Le 21 octobre dernier, nous avons organisé un après-midi spécial visant à faire découvrir les ressources de l'Internet à travers une présentation générale et un atelier articulé autour des jeux en ligne adaptés à un public de séniors. Ce moment convivial, ponctué par un goûter participatif, a remporté un vif succès auprès des onze personnes ayant suivi l'atelier. La totalité des participants a d'ailleurs souhaité prolonger cette initiation en s'inscrivant à d'autres cours d'informatique. Le bilan positif de cet atelier nous incite donc à reconduire l'opération en 2010.

Animation autour de l'Internet en mairie du 12^e

A l'occasion de l'opération « distribution des chocolats de Noël », organisée tous les ans, pendant la première quinzaine de décembre en mairie 12^e par le CAS-VP (section du 12^e), notre EPN est sollicité pour réaliser une animation autour de l'Internet en faveur des personnes âgées. Comme pour la Semaine Bleue, le but de cette animation

est de mieux faire connaître l'Internet à ce public généralement éloigné des TIC et de participer à une action destinée à promouvoir les rencontres intergénérationnelles. Nous avons répondu présent en 2009 et nous reconduirons cette action en 2010.

La formation des salariés et des bénévoles

L'EPN assure tout au long de l'année des formations à destination des salariés et des bénévoles de l'association. Notre coordinateur dispense notamment des cours sur les outils d'administration de site tels que Wordpress et SPIP qui motorisent les sites Web du Relais 59. Ces outils permettent de gérer et de publier des sites sous forme collaborative.

Bénévoles et salariés sont régulièrement formés à la saisie des fiches d'usagers dans notre base de données générale développée par un de nos bénévoles informaticien.

En 2010, nous aurons également l'occasion de recevoir, par un de nos bénévoles administrateur réseau, une formation de soixante heures aux réseaux informatiques. Cela nous permettra d'administrer notre futur réseau sous environnement et serveurs LINUX.

Les accès libres informatiques

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) 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 ».

Accès libres pour les demandeurs d'emploi

Lancés fin septembre 2009, à destination des demandeurs d'emploi et des bénéficiaires des minima sociaux (RSA...) ces accès libres informatiques seront reconduits en 2010. Ils resteront programmés quatre matinées par semaine : lundi, mardi, jeudi et vendredi, de 10h à 12h.

Ces accès libres ne sont pas accompagnés. Entièrement gratuits et sans rendez-vous, ils sont ouverts aux personnes ayant une autonomie informatique suffisante, mais ne possédant pas d'ordinateur ou de connexion Internet. Nous répondons ainsi au besoin ponctuel ou régulier de rédiger un CV, et une lettre de motivation, de postuler en ligne à une offre d'emploi ou de faire des démarches administratives sur Internet. C'est pourquoi, nous leur mettons à disposition les outils suivants :

- un accès à Internet ;
- une adresse de courrier électronique s'ils en font la demande ;
- une suite outils bureautiques (traitement de texte et tableur notamment) ;
- une imprimante laser pour faire des impressions au tarif de 10 cts par copie.

Notons enfin que, contrairement aux structures classiques dédiées aux demandeurs d'emploi (Pôle Emploi notamment), les personnes peuvent insérer leur clé USB pour récupérer les documents en vue de les modifier et/ou de les imprimer. Ce service est possible grâce à la présence du système Linux UBUNTU sur les machines.

Les activités à base d'informatique

Les ateliers périscolaires

Dans le cadre des ateliers périscolaires (enfants de 6 à 14 ans), le Relais 59 propose un atelier intitulé « Atelier Projet », encadré par la coordinatrice de l'accompagnement scolaire. L'outil informatique permet d'effectuer des recherches d'informations et de réaliser des productions textuelles, graphiques, sonores et vidéo. Dans cet atelier,

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 2010, les enfants réaliseront :

- Le jeu de 7 familles
- L'album photo des objets de ma vie
- Le jeu « qui es-tu ? »
- Mix and mov
- Analyse d'images sur le thème de la jeunesse

Le jeu de 7 familles

Ce projet déjà réalisé l'année précédente a donné des résultats satisfaisants. Il a pour but de représenter et de reconnaître les différents schémas familiaux existant dans notre société.

Il consiste à créer un jeu de 7 familles représentant tous les types de structures familiales dont celle de l'enfant : Famille monoparentale, famille recomposée, famille nombreuse, famille dont les deux parents sont homosexuels... Une séance de jeu sera organisée en présence des enfants, des parents et des intervenants.

Le dispositif informatique comprendra un scanner, des postes informatiques, une imprimante couleur, un accès internet et des logiciels tels que Photoshop Elements et Tuxpaint (pour retoucher les images) ainsi que le traitement de texte OpenOffice Writer.

L'album photo des objets de ma vie

Ce projet entend faire réfléchir les enfants sur la notion d'identité et mettre en valeur des anecdotes qui ont contribué à se construire une identité. Il souhaite également amener les enfants à réaliser un travail de mémoire.

Les enfants devront photographier les objets qui les ont accompagnés à différentes périodes de leur vie. Ces photos constitueront un album chronologique. Elles seront accompagnées d'un texte dans lequel les enfants expliqueront l'histoire de cet objet, une anecdote et les raisons de son importance.

Nous proposerons ainsi aux enfants une autre manière de collecter des souvenirs et de baliser des périodes qui constituent leur vie et participent à leur identité.

Le dispositif numérique comprendra deux appareils photo pour la prise de vue, le traitement de texte OpenOffice Writer et le logiciel de retouche photo Photoshop Elements.

Le jeu « qui es-tu ? »

L'atelier visera trois objectifs principaux :

- 1) Amener les enfants à mieux se connaître soi-même et entre eux ;
- 2) Mettre en valeur les connaissances et les goûts de chacun ;
- 3) Développer la créativité et la logique de l'enfant.

Les enfants participeront à l'élaboration d'un jeu qui consiste à créer un personnage collectivement en répondant à une série de questions. A l'issue du jeu, les joueurs ne devront garder que les bonnes réponses pour dessiner un personnage regroupant toutes les caractéristiques stipulées dans les réponses.

Ce jeu alliera mémoire et culture générale. Les questions et le plateau de jeu seront réalisés par les enfants.

Nous utiliserons pour cela OpenOffice Writer, le logiciel de dessin et de coloration : Tux paint, une imprimante couleur.

Mix and mov

Ce projet souhaite amener les jeunes à prendre conscience de la richesse de la pluriculturalité dont ils sont issus et mettre en valeur l'éclectisme de leur goût personnel et leur richesse culturelle.

Les jeunes devront réaliser un *mix* de leurs musiques favorites. Ce *mix* leur servira lors d'une séance d'expression corporelle réalisée en ombres chinoises qu'ils filmeront. Ils effectueront ensuite le montage vidéo de cette performance.

Nous utiliserons pour cela différents outils numériques et informatiques : le logiciel libre de montage sonore Audacity, le logiciel de montage vidéo Windows Movie Maker, des casques, un camescope, un accès internet.

Analyse d'images sur le thème de la jeunesse

Cette activité vise à :

- Développer l'esprit critique des jeunes ;
- Les amener à développer un argumentaire ;
- Enrichir leur culture cinématographique ;
- Mettre en valeur le cinéma comme outil de réflexion et d'expression.

A partir d'extraits de film et de séries télévisées, les jeunes analyseront la représentation de la jeunesse à travers le monde. Ils aborderont des sujets tels que les préoccupations des jeunes, leurs centres d'intérêts, leurs aspirations, leur mode vestimentaire. Ils déduiront le contexte social des différents extraits et, au final, verront si le cinéma retranscrit fidèlement leur réalité. Les films présentés seront les suivants : « Diabolo menthe », « Stand by me », « L'Esquive », « le Gone du Chaâba », « Neuilly sa mère », « Que deviendront-ils ? »...).

En plus d'un ordinateur et d'un vidéoprojecteur, nous utiliserons un enregistreur audio numérique et le logiciel Media coder, pour créer des extraits de films.

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

Les ateliers socio-linguistiques (ASL)

L'atelier « textes et ordinateurs »

L'atelier « textes et ordinateurs » est proposé aux femmes participant aux ateliers socio-linguistiques du Relais 59 (ASL). Les ASL ont pour objectif l'apprentissage de la langue française dans une perspective d'intégration et d'autonomie sociale. L'atelier « textes et ordinateurs » est un moyen d'accéder à la langue française et à l'écriture de façon active, personnelle et autonome. Il existe depuis plusieurs années. L'outil informatique est une grande source de motivation et il permet de valoriser les productions et les acquis des apprenantes.

L'atelier fonctionne autour des textes que les apprenantes doivent produire. Le groupe peut travailler à partir d'un thème développé dans d'autres ateliers.

Pour faciliter la production, on part souvent d'une discussion autour d'un article, une image, un thème, une liste de mots. Ensuite, les participantes doivent écrire un texte où s'exprime leur créativité. Des étapes intermédiaires peuvent permettre de travailler

la lecture, l'appropriation des mots nouveaux. Des exercices de correction et les échanges entre les participantes et avec les animateurs permettent d'aboutir à un document définitif.

Ensuite, le texte est tapé sur l'ordinateur via le traitement de texte OpenOffice Writer et imprimé pour être conservé dans le classeur commun. Enfin, grâce au logiciel Lectra, le texte produit sera enregistré pour servir de base à des exercices d'appropriation de la langue. En début d'année, des séances sont construites pour que les apprenantes se familiarisent avec les fonctions de l'ordinateur qui vont leur être utiles. En fin d'année, les apprenantes réalisent un recueil de leurs meilleurs textes qu'elles illustrent et mettent en page.

Cet atelier est un moment très riche, notamment par les échanges, la communication et le partage à travers la diversité des cultures et des parcours des participantes. Il incite les apprenantes à être autonome, responsables et actives dans leur apprentissage.

Le laboratoire de(s) langue(s)

Depuis septembre 2009, nous expérimentons une nouvelle action que nous avons intitulée le « laboratoire de(s) langue(s) ». Il s'agit de cours de langues étrangères pour adultes, sous forme d'échanges de pratique. L'idée était de mettre à profit les ressources de l'espace numérique, ainsi que les compétences des personnes qui fréquentent l'association (notamment les femmes qui apprennent le français dans les ASL, mais qui ont été enseignantes dans leur pays d'origine).

L'objectif de cette action est de mettre en relation les personnes qui veulent apprendre et celles qui veulent enseigner — bénévolement — une langue étrangère (anglais, français, russe, arabe, etc.). Nous mettons à leur disposition les locaux et les ressources de l'espace numérique, et nous les accompagnons dans la constitution de petits groupes de travail. Nous choisissons ensemble les modalités de travail pour répondre au mieux aux attentes et aux besoins, en fonction des disponibilités des personnes et des contraintes matérielles (ordinateurs, espaces, créneau horaires disponibles).

Les langues les plus demandées sont l'anglais et le français. Nous avons deux personnes qui donnent des cours d'anglais et une personne pour s'occuper du français. Trois groupes ont été constitués en septembre 2009 :

- anglais débutants (en petit groupe) >>> plusieurs sur liste d'attente
- anglais intermédiaire (en petit groupe et sur l'ordinateur)
- français perfectionnement (individuellement sur l'ordinateur)

Ils se réunissent sur le même temps (le mardi de 14h à 16h, hors vacances scolaires) et dans le même lieu (salle Firefox et salle Ubuntu de l'EPN).

Le succès de cette opération - qui va pleinement se déployer en 2010 - a été très rapide. Pour cette raison, nous avons de nombreuses demandes en attente :

- plusieurs personnes souhaitent prendre des cours d'arabe ;
- plusieurs personnes sont sur liste d'attente pour l'anglais et le français.

Nous ferons au mieux pour répondre à cette forte demande et nous aménagerons nos espaces (salles Firefox et Ubuntu) avec des unités portables afin d'assurer une meilleure souplesse et une plus grande capacité d'accueil en autoformation.

Les actions pour l'accès à l'emploi

Dans son nouveau projet social, remis à la CAF en juillet 2009, pour les années à venir, le Relais 59 consacre une part de choix à l'accès à l'emploi en faveur des habitants de son territoire d'intervention : quartier des Quinze-Vingts et plus largement 12^e arrondissement. Ceci se traduit en actions spécifiques en direction de publics bien identifiés : adultes non ou peu qualifiés, jeunes chômeurs en situation de déscolarisation, adultes demandeurs d'emploi.

Ce type d'initiatives a toujours été mené au sein de notre association. Néanmoins, dans un contexte de crise économique et de progression sensible du chômage, nous constatons au quotidien que les besoins de nos usagers en matière de conseil et d'accompagnement dans leur recherche d'emploi augmentent. C'est pourquoi nous avons, ces derniers mois, mis en place de nouvelles actions permettant d'accueillir un plus large public et de répondre à des demandes plus ciblées.

La permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation (PAREF)

C'est le dispositif le plus ancien en faveur de l'emploi qui existe depuis la création de notre association. Cette permanence accueille tous les mercredi matin des personnes peu ou non qualifiées en recherche d'emploi ou de formation. Ce public qui ne maîtrise

pas suffisamment le français écrit est accompagné dans la rédaction de CV et de lettre de motivation ainsi que dans la recherche d'annonces d'emploi en ligne et la prise de rendez-vous avec des employeurs. La PAREF représente pour ce public un repère fort et un lieu d'écoute qui leur permet d'accéder aux codes et aux conventions incontournables exigés par le marché du travail en matière d'embauche et de formation (CV, lettre de motivation, présentation vestimentaire, savoir-être, etc.). La PAREF prolonge, dans le domaine spécifique qu'est l'emploi, le travail qu'effectue au quotidien notre service d'écrivain public.

Afin de rendre plus efficiente cette action, l'EPN met ses locaux et ses ressources informatiques à disposition de l'équipe chargée d'accueillir, d'orienter, de conseiller et de rédiger les documents nécessaires à une recherche d'emploi active.

Afin de compléter au mieux les activités de la PAREF, nous avons mis en place, depuis le quatrième trimestre 2009, trois autres dispositifs :

- Les accès libres informatiques pour les demandeurs d'emploi (v. descriptif en p.17)
- Les ateliers de recherche d'emploi pour adultes
- Les ateliers emploi pour les 18-25 ans

Les ateliers de recherche d'emploi pour adultes

Ces ateliers déployés sur 7 séances visent à aider des demandeurs d'emploi adultes, ayant une expérience professionnelle (récente ou plus ancienne), qui ont déjà mené des recherches, mais qui ont besoin d'un coup de pouce pour améliorer :

- la présentation et la rédaction de leur CV ;
- la rédaction de leur lettre de motivation ;
- leurs recherches en ligne ;
- leur préparation à l'entretien d'embauche.

D'une fréquence hebdomadaire, ils s'articulent en quatre sous-ateliers de 2 heures chacun :

Atelier 1- Construire son CV (2 séances)

- les rubriques principales ;
- les assistants CV ;
- le choix de la forme ;
- la mise en valeur de son profil ;
- réalisation d'un CV pendant l'atelier.

Atelier 2- Rédiger une lettre de motivation (2 séances)

- à quoi sert la lettre de motivation ;
- la structure de la lettre ;
- analyse des lettres de motivation ;
- rédaction d'un modèle de lettre ou travail sur celles qui ont été apportées.

Atelier 3- Recherche d'emploi sur le Web (2séances)

- trouver des offres d'emploi sur le Web ;
- se constituer un profil sur un site de recrutement ;
- sélectionner des annonces et déposer sa candidature.

Atelier 4- Se préparer à l'entretien (1 séance)

- savoir se présenter brièvement et valoriser son parcours ;
- montrer qu'on ne postule pas « par hasard » : connaissance de l'entreprise, bonne compréhension du poste ;
- formaliser son projet professionnel, savoir expliquer quel type d'emploi on souhaite, dans quel type d'entreprise on souhaite travailler et faire le lien avec le poste en question ;
- se préparer aux questions classiques : atouts, points faibles, expliquer ses expériences passées, pourquoi on postule, etc. tout en illustrant par des exemples concrets.

Afin de proposer un suivi qualitatif, les ateliers accueillent 4 personnes. Ils sont animés par deux bénévoles : une jeune salariée, travaillant dans les ressources humaines et une personne retraitée, ancien directeur commercial. La complémentarité de leur parcours et de leur expérience apporte aux ateliers un dynamisme et des conseils ciblés que les participants mettent rapidement à profit.

Les ateliers de recherche d'emploi pour les 18-25 ans

Cet atelier qui s'adresse à des jeunes chômeurs de 18 à 25 ans, en situation de déscolarisation, est réalisé en collaboration avec l'association START-ME UP. Il a pour objectif de travailler sur le projet professionnel de chaque jeune. Le but étant qu'à la fin de l'année ils connaissent la marche à suivre pour retrouver rapidement un emploi adapté à leurs capacités et leur expérience. Pour cela, trois intervenants travaillent avec eux sur les principaux outils de la recherche d'emploi : le CV, la lettre de motivation, les techniques d'entretien.

Sont également abordés lors de ces ateliers divers sujets de culture générale.

L'atelier se déroule sur un temps long : 13 séances de 2 heures. Cette temporalité est nécessaire pour installer un climat de confiance entre les intervenants et les participants et pour effectuer un travail de fond avec les jeunes qui, la plupart du temps, méconnaissent le monde de l'entreprise et les codes pour y accéder.

Suivant la même volonté de suivi qualitatif que les ateliers pour adultes, les ateliers à destination des 18-25 ans limitent leur capacité d'accueil à 4 participants pour 3 intervenants. Nous obtenons par là même un rapport proche de un pour un.

NB : pour que cette action soit profitable aux jeunes accompagnés, une grande assiduité est demandée.

Promotion de l'EPN et de ses activités

La promotion des activités en 2010 se fera 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)auprès des partenaires extérieurs :

Des **dépliants** seront 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) ;
- Au café associatif « La Commune » ;
- Lors du forum annuel des associations du 12^e (septembre).

Des **annonces** seront insérées :

- Sur le site et sur la lettre électronique d'information de la mairie du 12^e ;
- Dans le guide des Séniors édité chaque année par la mairie du 12^e ;
- Dans la programmation de la Semaine Bleue du 12^e (fin octobre) ;
- 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. L'ensemble des sites Web du Relais 59 comptent désormais 4000 visiteurs par mois.

Des **messages** seront envoyés deux fois par mois par notre lettre d'information électronique :

- à nos partenaires et à nos usagers.

Evaluation du projet

Les questionnaires d'évaluation

En 2010, l'EPN va mettre en place de manière systématique une évaluation à la fin de chaque cours. Cette évaluation sera effective lorsque nous aurons un serveur en fonction. En effet, pour un traitement souple et rigoureux, les questionnaires et leurs résultats seront entièrement informatisés. Nous utiliserons pour cela le logiciel libre Lime Survey qui permet ce type de tâches.

Le formulaire d'évaluation sera en parfaite adéquation avec la version définitive du formulaire qui sera mis au point par l'Union des EPN Parisiens (en cours de finalisation).

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.

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 avoisine 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'Éducation 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.

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 avons mis en place 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. Ce projet de développement à long terme en est actuellement à la version 1 qui nous permet :

- 1) De saisir des contacts pour tous les usagers de toutes nos activités
- 2) De faire des statistiques globales pour l'ensemble du centre social

En décembre 2009, nous avons saisi près de 1100 contacts dans la base.

En 2010, nous souhaitons, pour l'EPN, étendre les fonctionnalités de cette base de données pour mieux gérer les inscriptions et les sessions de cours.

Les partenariats

En trente 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.

* La prochaine rencontre animation multimédia, dont le thème sera « Numérique et intervention sociale », se tiendra le mercredi **27 janvier 2010** à l'AGECA (Paris 11^e). Cette journée d'échanges et de formation est ouverte aux coordinateurs, aux animateurs, aux bénévoles et aux usagers des EPN parisiens.

Au-delà de ces relations fortes de collaboration, nous entretenons des relations suivies avec différentes structures de notre territoire (associations et administrations) :

Structures	Nature du partenariat
<ul style="list-style-type: none"> - Pôles Emploi Voltaire, Philippe Auguste et Bel Air - CIO du 12^e - Mission Locale Soleil - Espace Insertion 12^e - Maison des Associations du 12^e - Relais Infos Familles (mairie du 12^e) <p>Associations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - GIDEF - C3E - Cœur des Haltes 	Ces structures nous adressent des demandeurs d'emploi pour nos ateliers emploi et/ou nos formations et accès libres informatiques.
Association CASCAD CEMAFORRE	Cette association nous adresse des personnes ayant des problèmes de mobilité
<ul style="list-style-type: none"> - Ministère des Finances - IUT de Montreuil - Opéra de Paris - Ateliers Sans Frontières France 	Ces structures nous font don d'ordinateurs usagés
Association étudiante Start-Me Up	Cette association de l'Institut Supérieur de Commerce (ISC Paris) nous met à disposition 3 bénévoles
Novotel Gare de Lyon	Cette structure nous fait don de mobilier
ASCOLTEO	Cette SSII met à disposition son salarié 2 heures par semaine sous forme de mécénat de compétences.

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 2009, ce sont **onze bénévoles** (six femmes et cinq hommes) qui ont participé aux activités informatiques :

➔ Dix 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, six personnes sont de jeunes retraités et cinq personnes sont de jeunes actifs. Chaque bénévole a contribué, en moyenne, à hauteur de deux heures par semaine. Notons aussi qu'en 2009 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 plus d'un an aux activités de l'EPN, 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) ;
- Les **publications locales papier** (journaux gratuits, publications de la Ville de Paris et de la mairie du 12^e ;
- Notre **réseau local** ;
- **Nos bénévoles** eux-mêmes.

Conclusion

En l'espace de trois années d'activités (2007, 2008, 2009), correspondant à la convention triennale qui nous lie à la Ville de Paris, notre EPN a considérablement accru son offre et son volume horaire. Nous sommes passés d'une quinzaine d'heures d'activités hebdomadaires en 2007 à quarante-six heures à la fin de l'année 2009. Deux facteurs principaux expliquent cette augmentation :

- la plus grande capacité d'accueil de notre nouveau local et de notre nouveau matériel : nous avons deux salles informatisées - au lieu d'une précédemment - dotées de quinze postes informatiques contre sept dans notre salle initiale.
- la demande de plus en plus forte et de plus en plus diversifiée - due en grande partie à notre notoriété. Nous notons depuis un an et demi un afflux significatif de demandeurs d'emploi et de seniors de 60 à 80 ans. Nos partenaires emploi (cités en page précédente) dirigent vers notre structure des chômeurs ayant des besoins très variés : formations informatiques, apprentissage des langues, conseils et services autour des outils de recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, recherches en ligne et préparation à l'entretien d'embauche).

Notre EPN est donc pour nombre de demandeurs d'emploi le seul moyen d'acquérir des compétences informatiques et linguistiques, car le Pôle Emploi ne leur donne plus accès à des formations. Face à ces besoins sans cesse renouvelés et de plus en plus diversifiés, notre EPN est un point de repère fort pour les habitants du quartier, du 12^e arrondissement et des quartiers limitrophes permettant aux plus démunis de garder un espoir de retour à l'emploi.

Nous regrettons de ce fait le manque de lisibilité au sujet du renouvellement de notre convention avec la Ville de Paris qui ne nous facilite pas la tâche. Nous demandons que dans la nouvelle attribution de subvention soit pris en compte nos frais réels de fonctionnements, tel que le loyer de notre local, qui pèsent lourdement sur nos finances.

Nous espérons que l'audit commandité par la Ville de Paris, et dont nous n'avons pas encore les résultats, permettra la mise en place d'une réelle politique de lutte contre la fracture numérique au bénéfice des plus exclus et des plus éloignés du multimédia et que le soutien apporté à nos structures prendra en considération nos besoins financiers à leur juste mesure.