



Projet EPN 2011

Favoriser l'inclusion numérique dans le 12^e arrondissement

SOMMAIRE

<i>Coordonnées</i>	3
<i>Préambule</i>	4
<i>Evolution de l'EPN entre 2010 et 2011</i>	4
<i>Objectifs et missions de l'EPN</i>	5
<i>Les actions et les activités</i>	6
Planning prévisionnel des activités de l'EPN	7
Les activités informatiques	9
Un nouveau référentiel pour une nouvelle offre de formations	9
Les ateliers spéciaux	17
Les accès libres informatiques	18
Les activités à base d'informatique	20
Les ateliers périscolaires	20
Les ateliers socio-linguistiques (ASL)	23
Les actions pour l'accès à l'emploi	26
La permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation (PAREF)	27
Les ateliers de recherche d'emploi pour adultes	30
<i>Promotion de l'EPN et de ses activités</i>	33
<i>Evaluation du projet</i>	34
Les questionnaires d'évaluation	34
L'entretien d'inscription	34
L'assiduité	35
Facteurs d'échec et de réussite	35
<i>Les partenariats</i>	36
<i>Les moyens humains</i>	37
<i>Conclusion</i>	38

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 - Courriel : souad.hachani@csrelais59.org



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

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 (neuf EPN à Paris) que la fédération a coordonné jusqu'en 2010. *A priori*, la Fédération n'aura plus cette mission en 2011, il nous faudra donc trouver une nouvelle forme de coordination et de travail commun entre les différents centres sociaux porteurs d'un EPN.

Préambule

Notre dynamique de développement des activités informatiques et des actions menées en faveur de l'accès à la citoyenneté numérique se poursuivra en 2011. Le projet EPN 2011 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.

Notre EPN, partie intégrante de notre centre social, nous permet de développer des actions en direction des publics réguliers de l'association (formations adultes, accompagnement à la scolarité en direction des primaires et des collégiens, permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation pour les bas niveaux de qualification...) ainsi que pour les habitants du 12^e arrondissement.

Lors de l'élaboration de notre projet social, validé pour quatre ans par la CAF de Paris, nous avons décidé de mettre l'accent sur l'insertion professionnelle et la qualification des personnes afin de lutter contre la précarisation des familles. Nous voulons développer les formations qualifiantes notamment celles autour des nouvelles technologies et mettre plus particulièrement l'accent sur l'insertion professionnelle des femmes, qui sont le plus souvent éloignées de l'emploi.

Ainsi, l'accompagnement mené en direction des demandeurs d'emploi autour des activités numériques s'intensifiera en 2011 avec de nouvelles actions et la remise en forme de notre offre de cours en vue de se conformer aux exigences du Passeport de Compétences Informatique Européen (PCIE).

Evolution de l'EPN entre 2010 et 2011

Si 2009 et 2010 auront été des années de fort développement de nos activités (augmentation du volume d'heures de formation, augmentation de l'offre d'activités) dû à l'extension de nos créneaux horaires, 2011 sera pour notre EPN l'occasion de poursuivre les actions précédemment menées et de consolider les activités en direction des demandeurs d'emploi. 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 2011, nous poursuivrons le renouvellement et le rajeunissement de notre parc informatique entamé en 2009. Nous développerons les potentialités du

serveur Linux que nous avons mis en production en septembre 2010. D'ici la rentrée de septembre 2011, nous pourrions proposer à nos utilisateurs un espace de travail dédié, un intranet pourvu de contenus pédagogiques (supports de cours et d'exercices, tutoriels, banques de liens, etc.). D'ici la fin du premier trimestre 2011, nous finirons la mise en place des doubles *boot* Windows/Linux sur l'ensemble de notre parc informatique afin que les utilisateurs se familiarisent avec plusieurs systèmes d'exploitation et qu'ils puissent faire un vrai choix ;

- **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-Vingt, 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 même 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 recensés, 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 : se préparer aux tests du Passeport de Compétences Informatique Européen (PCIE), 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, seniors), 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
- Pratiques accompagnées
- Accès libres non accompagnés
- Formation des bénévoles/salariés
- Fêtes de l'internet, rencontres thématiques (les seniors et le Net...)

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)
- Ateliers « Alphabétisation et emploi »
- Laboratoire de langues
- Atelier de recherche d'emploi
- Permanence d'aide à la recherche d'emploi et de formation (PAREF)
- Ateliers périscolaires
- Soutien à la fonction parentale

Planning prévisionnel des activités de l'EPN

Le planning que nous reportons ci-après est une projection pour l'année 2011 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 <ul style="list-style-type: none"> • Accès libres demandeurs d'emploi • Cours de niv. 2 	10h-12h <ul style="list-style-type: none"> • Accueil info public • Accès libres demandeurs d'emploi 	9h30-12h <ul style="list-style-type: none"> • PAREF (Permanence d'Aide à la Recherche d'Emploi et de Formation) 10h-12h • Pratiques accompagnées 	9h-11h <ul style="list-style-type: none"> • ASL 10h-12h Accès libres demandeurs d'emploi 11h-13h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niveau 1 ou 2 	10h-12h <ul style="list-style-type: none"> • Accueil info public • Accès libres demandeurs d'emploi 	10h-12h <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers spéciaux occasionnels
14h-16h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 	14h-16h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 ou 2 • Labo. langues 	15h-18h <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers spéciaux (adultes ou jeunes) 	14h-16h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 ou 2 	14h-16h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 ou 2 	
16h-18h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 	16h-18h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 ou 2 		16h-18h <ul style="list-style-type: none"> • Cours niveau 1 	16h-18h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 ou 2 	
	18h-20h <ul style="list-style-type: none"> • Pratiques accompagnées • Accès libres 	18h-20h <ul style="list-style-type: none"> • Cours de niv. 1 	18h-20h <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers emploi adultes 	18h-19h45 <ul style="list-style-type: none"> • Ateliers périscolaires 	
TOTAL : 8 heures	TOTAL : 10 heures	TOTAL : 9h30	TOTAL : 12 heures	TOTAL : 7h45	TOTAL : 2 heures

Notre capacité, en volume d'activités informatiques hebdomadaires en 2011 à l'EPN, correspondra à **47 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	2010	2011
Cours d'informatique	23h30	27h
Pratiques accompagnées	4h	4h
Accès libres non accompagnés	0h	4h
Accès libres demandeurs d'emploi	8h	8h
Autres activités utilisant l'informatique	10h30	10h15

Les activités informatiques

Un nouveau référentiel pour une nouvelle offre de formations

L'offre existante en accord avec le PIM

Depuis près de trois ans, notre offre de formations propose des contenus en adéquation avec les besoins du référentiel du Passeport Internet et Multimédia (PIM) que les EPN sont habilités à faire passer et à délivrer en cas de réussite du candidat. Ce référentiel entend couvrir les fondamentaux de l'informatique (clavier/souris, gestion des fichiers et des dossiers, utilisation du système d'exploitation, bases du traitement de texte) et de l'Internet (navigation sur le Web et usage du courrier électronique).

Les compétences requises pour le PIM sont prises en compte par l'offre de niveau I :

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

- 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)
- Module 20 : Remise à niveau pour reprendre contact avec l'informatique et consolider des bases mal acquises (8h)

Bureautique

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

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.

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 : Internet Pratique : du bon usage de l'Internet et des réseaux (26h)

L'offre de niveau II, que nous nommons « perfectionnement », permet actuellement aux stagiaires, maîtrisant les fondamentaux, d'évoluer vers de nouveaux contenus et de nouvelles compétences qui dépassent les exigences du PIM : création de site, retouche d'image, présentations multimédia... Elle a pour but de se perfectionner en vue :

- 1) D'une augmentation des compétences visant l'insertion professionnelle pour les demandeurs d'emploi ou les salariés.
- 2) D'une augmentation des compétences pour les « amateurs éclairés » qui ne sont pas ou plus en activité, mais qui utilisent l'informatique de manière régulière.

- 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 (12h)
- Module 14 : Retouches d'image avec GIMP, niveau II (12h)
- Module 16 : Podcasting et baladodiffusion (6h)
- Module 17 : Télécharger des contenus légaux sur le Web (4h)
- Module 21 : Créer des présentations multimédia avec Impress (12h)

Une nouvelle offre tournée vers l'emploi et l'insertion professionnelle

Pour notre projet 2011, nous nous donnons l'ambition de faire évoluer notre offre de formations à travers l'adoption du référentiel de compétences informatiques européen pour la certification PCIE (v. détail plus bas). Cela ne signifie nullement l'abandon du PIM, car les exigences du PIM sont comprises dans le PCIE. Néanmoins - et c'est pour cette raison que nous souhaitons cette évolution - l'étendue des compétences couvertes par le PCIE apporte aux demandeurs d'emploi et aux salariés la garantie d'une reconnaissance de leur niveau d'informatique.

L'évolution de notre offre entraînera plusieurs changements dans :

1. Les modules de cours
2. Notre parc logiciel
3. La formation du coordinateur au référentiel du PCIE
4. L'organisation du planning trimestriel
5. L'accueil de nouveaux publics
6. La communication autour du PCIE

1. Evolution des modules de cours existants et création de nouveaux modules

Notre offre actuelle couvre une bonne partie des besoins du PCIE. A part dans le domaine des bases de données où nous ne proposons aucune formation, tous les sujets sont traités, comme indiqué ci-dessous dans le tableau récapitulatif.

Modules PCIE	Modules EPN Relais 59
Module 1 - Concepts de TIC	Couvert en partie par les modules 3, 4, 5, 9, 13, 15, 16 et 17. Mise aux normes PCIE requise.
Module 2 - Utilisation de l'ordinateur et gestion des fichiers	Couvert en partie par les modules 3 et 20. Mise aux normes PCIE requise.

Module 3 - Traitement de texte	Couvert en partie par les modules 6 et 12. Mise aux normes PCIE requise + création d'un module de traitement de texte de niveau 3
Module 4 - Tableur	Couvert en partie par le module 7. Mise aux normes PCIE requise + création d'un module de tableur de niveau 2.
Module 5 - Bases de données	Création de toutes pièces d'un module de base de données.
Module 6 - Présentation	Couvert en partie par le module 21. Mise aux normes PCIE requise.
Module 7 - Navigation Web et Messagerie	Couvert en partie par les modules 4, 5, 10, 11, 15, 16 et 17. Mise aux normes PCIE requise.

2. Evolution de notre parc logiciel

Notre parc logiciel actuel, à l'exception des systèmes d'exploitation (Windows XP) est constitué essentiellement de logiciels libres. Par exemple, toutes nos formations en bureautique sont effectuées avec la suite OpenOffice (Writer, Calc et Impress). Pour se mettre aux normes du PCIE, mais surtout pour répondre aux exigences du marché du travail, nous devons opérer une migration vers les produits propriétaires de type Microsoft Office. Nous avons déjà commencé ce processus puisque nous avons récemment acquis la dernière version professionnelle d'Office (version 2010). Nous permettrons ainsi aux demandeurs d'emploi et aux salariés de travailler avec l'outil le plus récent du marché.

3. La formation du coordinateur au référentiel du PCIE

Le déploiement du référentiel du PCIE dans notre EPN nécessite que notre coordinateur puisse mettre à jour ses connaissances et ses compétences en vue d'une transmission aux formateurs bénévoles. Afin de bien maîtriser le référentiel du PCIE, notre coordinateur se formera auprès d'un organisme spécialisé dans les outils bureautiques et se présentera aux tests du PCIE dans un organisme agréé.

4. L'organisation du planning trimestriel

Ces nouveautés dans les contenus de nos formations auront mécaniquement des répercussions sur nos plannings - que nous élaborons par trimestre - et sur les

parcours de formation que nous proposerons à nos stagiaires désireux de s'inscrire dans une dynamique d'insertion professionnelle. Nous bâtirons donc nos nouveaux plannings en fonction des différents publics que nous décrivons ci-après.

5. L'accueil de nouveaux publics

La mise aux normes avec le PCIE entraînera une évolution de notre public. Nous continuerons à accueillir les personnes débutantes touchées par la fracture numérique, mais nous accueillerons, comme c'est déjà le cas aujourd'hui, des personnes d'un niveau intermédiaire soucieuses d'accroître leur employabilité grâce, entre autres, à la reconnaissance de leurs compétences informatiques. Ce public de demandeurs d'emploi et de salariés augmentera naturellement, mais nous ne voulons pas que cette montée en charge se fasse au détriment des publics moins aguerris. C'est pourquoi, nous traiterons les différents besoins avec des parcours de formation plus adaptés.

Avec le temps, nous réalisons que certains publics qui ne sont pas ou plus en activité, ayant des difficultés avec l'ordinateur, souhaitent se cantonner à deux grands domaines : la navigation sur le Web et le courrier électronique, pour se maintenir informés et pour communiquer et échanger avec leurs proches.

Nous proposerons donc trois types de contenus :

- 1) Des parcours proposant des modules appartenant à un tronc commun de notions essentielles que les deux publics doivent assimiler obligatoirement : clavier/souris, navigation sur le Web, courrier électronique ;
- 2) Des parcours spécifiquement conçus pour les débutants et publics ayant de grosses difficultés d'apprentissage de l'informatique : modules essentiellement dirigés vers des contenus liés à l'Internet et ses usages ;
- 3) Des parcours spécifiquement conçus pour les demandeurs d'emploi et salariés correspondant aux besoins de préparation d'un PCIE Start ou d'un PCIE complet.

La longueur des parcours dépendra des besoins (le parcours pour le PCIE complet est nécessairement plus long que celui du Start) et des capacités d'assimilation des stagiaires (certains stagiaires devront suivre certains modules une seconde fois).

6. La communication autour du PCIE

Autre évolution de taille : une refonte totale de notre communication sur nos différents supports : nos dépliants, tracts, sites Web et lettre de diffusion. La mention PCIE apparaîtra clairement afin d'attirer les nouveaux publics que nous visons.

Le PCIE qu'est-ce que c'est

Créé en 1997 par le CEPIS (Conseil Européen des Associations de Professionnels des Technologies de l'Information), le Passeport de Compétences Informatiques Européen (PCIE²) est le standard international de certification de compétences qui valide les compétences de base en informatique utilisateur, dans sept domaines fondamentaux :

PCIE Complet		
Concepts de Technologie de l'Information et de la Communication	Module 1	PCIE START
Utilisation de l'ordinateur et gestion des fichiers	Module 2	
Traitement de texte	Module 3	
Tableur	Module 4	
Bases de données	Module 5	
Présentation	Module 6	
Navigaton Web et Messagerie	Module 7	

Chaque domaine énoncé ci-dessus représente un module distinct, organisé selon un référentiel européen nommé *syllabus*. Les sept modules composent le PCIE complet, mais il existe le PCIE Start qui porte traditionnellement sur les quatre premiers modules. Il est en réalité possible de « composer » son PCIE Start à la carte en choisissant quatre modules parmi l'ensemble des modules.

Les modules 1 et 2 sont généraux et assez fondamentaux. Les autres modules concernent des applications courantes standards en bureautique et Internet.

² En anglais le PCIE se nomme ECDL : *European Computer Driving Licence*. C'est pour cette raison qu'on trouve souvent en français une traduction littérale : « Permis de Conduire Informatique Européen ».

Les avantages du PCIE

Sur le marché du travail

L'intérêt de se conformer au référentiel du PCIE présente de multiples avantages. Tout d'abord, il donne des repères forts au salarié (ou au demandeur d'emploi) et à l'employeur (public ou privé) concernant les compétences informatiques incontournables. Sur son CV, le demandeur d'emploi ou le salarié peut donner, de manière précise, la preuve de ses compétences : la mention « bonne maîtrise des outils bureautiques » est trop vague alors que la certification PCIE indique clairement ses aptitudes dans le domaine.

C'est aussi un gage de qualité. Les éléments présents dans le référentiel sont en prise directe avec les besoins professionnels des salariés, des entreprises et des administrations. Les plus grandes sociétés et administrations, certaines grandes écoles, universités et chambres de commerce ainsi que de nombreux cursus d'études supérieures ont adopté le référentiel du PCIE³.

Le dispositif de tests et de certification du PCIE offrent l'opportunité de cartographier ses compétences sur un temps long et de mesurer ainsi : ses acquis, ses forces, ses faiblesses, ses lacunes. Il permet donc de s'évaluer avec précision et de définir une stratégie de formation destinée à combler des manques.

Enfin, la certification au PCIE peut, dans certains cas, être un préalable à l'embauche d'un salarié. Il existe donc des sociétés qui demandent aux candidats à un poste de passer les tests du PCIE.

Pour notre EPN et nos stagiaires en demande d'emploi

Être en phase avec les attentes du marché du travail est un souci majeur pour notre centre social et notre EPN. Rappelons que la part allouée à l'emploi et l'insertion professionnelle dans notre projet social est de taille. C'est pourquoi nous souhaitons repenser toute notre offre de formation en tenant compte systématiquement du référentiel de compétences européen du PCIE. Cela nous permettra de mieux orienter et de mieux préparer les demandeurs d'emploi qui viennent se former chez nous. Notre

³ Quelques exemples d'organisations ayant adopté le PCIE : L'Oréal, Rank Xerox, Dunlop, Renault, Castorama, Cofiroute, Le Conseil de l'Europe, le Haut Commissariat des Nations Unies Pour les Réfugiés (HCR), le Ministère de la Santé Britannique, plusieurs OPCA en France, les GRETA...

objectif est donc de leur donner, à l'issue d'un parcours prédéfini - comprenant des modules de cours spécifiques - les atouts nécessaires pour se présenter, dans un centre agréé, aux tests du PCIE (PCIE Start et PCIE complet). L'obtention de la certification PCIE augmentera leurs chances de retrouver un emploi.

Calendrier pour une mise en place

La mise en adéquation de notre offre avec les besoins du PCIE est un chantier important pour une structure comme la nôtre. Elle nécessitera un échelonnement des tâches et une montée en charge progressive que nous pouvons décrire en cinq grandes étapes :

Etape 1 – l'appropriation des contenus du référentiel en vue d'une adaptation à nos modules existants et d'une création de nouveaux modules : novembre et décembre 2010-janvier 2011 – **Durée** : 3 mois ;

Etape 2 – la préparation d'une offre de cours correspondant au PCIE Start soit l'équivalent des contenus de 4 modules du PCIE (module 1, 2, 3 et 7) : février, mars, avril – **Durée** : 2,5 mois ;

Etape 3 – le lancement des modules mis aux normes et des nouveaux modules couvrant le PCIE Start défini précédemment : 2^e trimestre 2011 (du 25 avril au 1^{er} juillet 2011) – **Durée** : 2,5 mois ;

Etape 4 – le bilan de l'étape 3 pour repérer les éléments à ajuster : juillet 2011 – **Durée** : 1 mois ;

Etape 5 – la préparation du PCIE complet pour une mise en service en janvier 2012 : septembre, octobre, novembre et décembre 2011 – **Durée** : 4 mois

Les ateliers spéciaux

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 2011, l'événement aura probablement lieu en mars comme ce fut le cas en 2010. L'EPN participera, comme lors des années précédentes, à cet événement. Ce sera l'occasion de proposer des ateliers sur différents usages du Web et de l'Internet (recherches d'informations, démarches administratives et achats en ligne, divertissement, 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 la propriété intellectuelle et artistique dans les téléchargements et la publication en ligne, etc.).

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 2011 les ateliers suivants :

- Ecouter la radio et regarder la TV sur Internet ;
- Discuter sur les forums 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 proposerons 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, à nouveau, des tournois de Trackmania inter-EPN.

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 contenus sous une forme partagée.

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

En 2011, nous mettrons en place des séances de formation sur le mode collaboratif pour que chaque membre de l'équipe bénévole puisse se mettre à jour de ses compétences en vue de répondre au mieux aux besoins du référentiel du PCIE. Chacun, dans son domaine de prédilection, s'emparera d'un ou de plusieurs pans du référentiel du PCIE et en rendra compte aux autres bénévoles sous forme de cours. Cela offrira l'occasion à l'équipe de gagner en compétences et d'échanger sur les techniques pédagogiques à adopter et sur les modes de transmission des savoirs aux stagiaires.

Les accès libres informatiques

La gamme d'accès libres informatiques que nous proposons s'est étoffée depuis la rentrée de septembre 2010. En effet, nous proposons désormais trois types d'accès libres :

- 1) Les pratiques accompagnées

- 2) Les consultations libres
- 3) Les accès libres pour les demandeurs d'emploi

La nouveauté tient en deux points :

- 1) Les accès libres accompagnés deviennent des « pratiques accompagnées »
- 2) L'arrivée des consultations libres

Pratiques accompagnées

Les accès libres accompagnés qui existaient depuis plus de trois ans ne satisfaisaient pas entièrement à l'objectif de favoriser l'autonomie des stagiaires dans leur pratique de l'informatique. Nous avons voulu changer l'appellation afin que l'objectif apparaisse plus clairement pour les bénévoles et pour les stagiaires. Ce changement n'est pas seulement sémantique, car nous avons renforcé l'accompagnement en mettant, au minimum deux accompagnateurs là où nous n'en avions qu'un ou deux maximum. Les pratiques accompagnées sont des moments indispensables dans notre dispositif de formation aux TIC. Elles ne sont pas obligatoires, mais vivement recommandées. Elles ont lieu deux fois par semaine et durent deux heures. Elles permettent aux stagiaires de réviser des notions abordées en cours et de s'entraîner à leur rythme, avec le plus d'autonomie possible. Les accompagnateurs sont là pour aider ponctuellement les usagers qui rencontrent des difficultés. Car les pratiques accompagnées ne sont pas des cours particuliers. Nous croyons, dans la progression individuelle, aux vertus de la répétition et nous tenons pour cela à ce que les usagers acquièrent un maximum d'autonomie dans leur pratique.

Consultations libres

Les consultations libres sont des espaces où les ordinateurs sont mis à la disposition de tous les publics. Se voulant les plus souples possibles, elles ne nécessitent pas de réservation. Ne proposant aucun accompagnement, elles s'adressent à des personnes entièrement autonomes avec l'outil informatique. C'est une forme de libre service informatique pour les 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 2011. 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 d'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), l'EPN est utilisé comme outil permettant la création sous différentes formes. Nous proposons plusieurs ateliers encadrés par la coordinatrice de l'accompagnement scolaire et autres intervenants spécialisés. Ainsi, nous travaillons avec l'association ESPACE autour du son, de la réalisation et de la transformation de bandes sonores. L'outil informatique permet

d'effectuer des recherches d'informations, de réaliser des productions textuelles, graphiques, sonores et vidéo.

Nous travaillons également le thème de l'identité, de la représentation du corps et de sa gestuelle. Les jeunes utilisent les différents supports informatiques pour la réalisation de films, le traitement d'images...

Ces ateliers hebdomadaires, proposés pendant toute la durée de l'année scolaire 2010-2011, font donc usage des ressources informatiques fréquemment, notamment dans les phases de production (images, photos, affiches, livres et livrets, enregistrements, petits films...). Toutes ces réalisations seront visibles sur le site dédié à l'accompagnement à la scolarité : www.csrelais59.org/aeps

Une action est également développée auprès des parents des enfants qui fréquentent l'accompagnement à la scolarité dans le cadre de notre objectif de soutien à la fonction parentale. Elle porte sur une sensibilisation aux risques d'Internet et se décline comme indiqué ci-après.

Sensibilisation aux dangers du net

Lorsqu'un enfant sort de chez lui, il doit informer ses parents des différentes étapes de sa sortie. La démarche devrait être identique lorsqu'il navigue sur Internet.

On pouvait croire auparavant que le domicile était un lieu sécurisé ; depuis l'arrivée d'Internet, rien n'est moins sûr.

Il est nécessaire, dans tout contexte, de poser des limites aux enfants. Il est important que le parent prenne conscience qu'Internet nécessite de la vigilance et qu'il prenne connaissance du « terrain ».

Nous proposerons cette action dans le cadre des ateliers périscolaires, à savoir en fin de journée, afin d'être en phase avec les disponibilités des parents. Les parents devront être accompagnés de leur enfant.

Les objectifs visés seront donc :

- de sensibiliser les parents et les leurs enfants aux dangers d'Internet : danger pour la personne, danger pour l'outil informatique (se protéger des virus et des logiciels malveillants)
- de sensibiliser aux risques de téléchargements illégaux ;
- de réduire l'anxiété que peut susciter la méconnaissance d'internet ;
- d'amener les parents à être vigilants quant aux habitudes de surf de leurs enfants ;

- de provoquer le dialogue entre les parents et leurs enfants ;
- de valoriser les connaissances des enfants.

Nous ferons appel à Action Innocence et nous utiliserons différentes ressources existantes sur le Web telles que : Jeunes violence écoute – *région Ile-de-France*, le Wild Web Woods – *conseil de l'Europe*, la BD de Vinz et Lou...

Nous solliciterons également les écoles et collèges du quartier, ainsi que les relais d'informations municipaux : lettre municipale, le RIF (Relais Information Famille)... afin de transmettre aux parents l'information.

Cette formation se déroulera en 3 étapes :

1. Les occupations de mon enfant sur Internet

Dans un premier temps, nous inviterons les parents à une réunion de sensibilisation sur le thème : *Que fait mon enfant sur internet ?*

Nous commencerons, lors de cette rencontre, par présenter les différents risques d'Internet pour les personnes (enfants et adultes) et pour les ordinateurs (virus) ainsi que les conditions légales du téléchargement.

Puis nous axerons cette rencontre sur la découverte des différents espaces virtuels visités par leurs enfants : MSN, Facebook, Skyblog, Habbo hôtel, *chat rooms*, sites de jeux.

Nous nous connecterons sur ces différentes plateformes et nous leur montrerons les différents risques.

A l'issue de cette sensibilisation, nous présenterons l'organisation de la formation, son contenu et son intérêt. Elle permettra aux parents :

- de comprendre l'intérêt d'Internet ;
- de prendre connaissance en détails des différents espaces ;
- d'être conseillés sur les dispositions à prendre pour plus de vigilance.

Les enfants devront y être présents.

2. Découverte des espaces virtuels

Malgré une sensibilisation focalisée sur les dangers, nous ne voulons pas diaboliser Internet. C'est pour cela que nous développerons les aspects positifs de la Toile, lors de la découverte des espaces virtuels sur lesquels les enfants surfent. Nous analyserons, sur plusieurs séances, ces différents espaces virtuels.

3. Comment être vigilant ?

Nous axerons cette partie sur les moyens et les conditions qui favorisent la diminution des risques.

Nous terminerons cette formation par des mises en situations pour lesquelles les parents devront trouver des solutions.

Si des parents souhaitent prolonger cette formation, nous organiserons éventuellement d'autres séances.

Evaluation

Dans ces différents ateliers, nous évaluerons :

- L'intérêt porté au sujet :
Par le nombre de participants ;
Leur régularité ;
Les demandes de formation complémentaire.
- L'interactivité entre les jeunes et leurs parents : nous serons attentifs à l'attitude de chacun lors des séances de formation ;
- L'impact de ces rencontres quant à la capacité des parents à être vigilants :
L'impact immédiat : la dernière séance fera l'objet d'une évaluation interactive qui permettra de vérifier la portée de la formation ;
L'impact à plus long terme : nous soumettrons aux enfants un questionnaire afin d'évaluer le niveau de vigilance de leurs parents.

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.

Alphabétisation et emploi

Les ateliers « alphabétisation et emploi » s'inscrivent dans l'offre des cours de langue française que notre centre social propose. Dans le cadre de ce dispositif, nous utiliserons tous les jeudis les ordinateurs de l'EPN et le logiciel **Alphalire / atelier d'écriture**. Cet atelier du jeudi sera centré sur les mécanismes de lecture/écriture. Pour les personnes qui ne maîtrisent pas la lecture, on utilisera le site ALPHALIRE : www.lepointdufle.net/apprendre_a_lire/.

Il faudra constituer deux sous-groupes et alterner le travail sur les ordinateurs (6 postes disponibles).

Pour les personnes les plus avancées, on envisage un atelier d'écriture, sur le même modèle que l'atelier « Textes et Ordinateurs » (avec production de texte libre, correction/réécriture, mise en forme sur l'ordinateur, exercices Lectra). L'objectif sera la production d'écrits simples en lien avec les situations professionnelles.

Le laboratoire de(s) langue(s)

Le Laboratoire de(s) langue(s) est une activité qui a démarré en 2010. Quand le "Labo" a été créé, 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 (certaines ayant été professeur d'anglais dans leur pays d'origine). Nous avons donc organisé, sur le créneau du mardi, de 14h à 16h, un atelier "Français sur Internet » et deux ateliers d'anglais (débutant et avancé). Cette action va se poursuivre en 2011.

Objectifs

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 matériels (ordinateurs, espaces, créneau horaires disponibles).

Les objectifs généraux sont les suivants :

- Améliorer sa pratique des langues étrangères, en priorité le français et l'anglais ;
- Apprendre à utiliser l'outil informatique ;
- Connaître les ressources pédagogiques disponibles sur Internet pour l'apprentissage des langues ;
- Bénéficier d'un temps d'apprentissage individualisé ;
- Valoriser l'expérience professionnelle des femmes étrangères qui fréquentent l'association.

Organisation

L'organisation sera sensiblement la même qu'en 2010 :

- Le Labo aura lieu le mardi de 14h à 16h ;

- Les salles utilisées seront la salle Firefox et la salle Ubuntu à l'EPN du Relais 59 (8, place Henri Frenay) ;
- Les langues les plus demandées étant le français et l'anglais, on proposera au moins ces deux ateliers.

Les formatrices bénévoles auront en charge l'animation des ateliers.

Notons que nous avons des demandes pour prendre des cours d'arabe, mais nous n'avons personne qui se propose pour enseigner. Nous verrons en cours d'année si cela peut être organisé.

Evaluation

Les critères d'évaluation pour cette action sont les suivants :

- Le nombre de personnes inscrites ;
- Le taux de fréquentation ;
- Les retours des participants.

Les actions pour l'accès à l'emploi

Pour les années à venir, nous désirons consacrer une part de choix à l'accès à l'emploi en faveur des habitants de notre 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 temps, intensifié des actions existantes et mis en place de nouvelles actions permettant d'accueillir un plus large public et de répondre à des demandes plus ciblées.

Nous avons donc intensifié :

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

Cette permanence est ouverte à toute personne à la recherche d'un emploi ou d'une formation. Nous recevons toutes les personnes qui se présentent, qu'elles soient du 12^e arrondissement ou d'ailleurs.

Bien que notre permanence s'adresse à tout le monde, nous avons constaté, au fil de nos rapports d'activité, certaines particularités du public qui fréquente la permanence :

- la majorité des usagers sont des femmes ;
- la majorité des usagers sont des personnes immigrées, étrangère ou d'origine étrangère ;
- la majorité des usagers ont une formation initiale courte (parmi eux certains n'ont pas du tout été scolarisés) ;
- la majorité des emplois visés sont ceux accessibles aux bas niveaux de qualification.

Plus de la moitié de notre public nous est adressée par les institutionnels du quartier (Pôle Emploi, Mairie, Coordination des services sociaux). Ces services distribuent une liste de centres de formation ou des propositions d'emplois, mais les personnes sont souvent démunies face à ces documents, car beaucoup ne savent pas lire. Cette permanence ne veut pas se substituer pas aux institutions, mais elle permet à un public souvent en difficulté, exclu ou menacé de l'être, d'obtenir un accompagnement spécifique et personnalisé. Nous tenons à cet espace de recherche de solutions, et d'accompagnement. C'est autant de choses qui ne peuvent se faire qu'en prenant le temps d'écouter et de dialoguer avec les personnes. Il nous semble que de moins en moins d'espaces peuvent se permettre de prendre ce temps.

Objectifs

- Mettre à la disposition des personnes un lieu d'écoute et de ressources autour de l'emploi ;
- Accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi : recherche d'offres d'emploi adaptées, démarches téléphoniques, conception et rédaction de lettres de motivation et de CV ;

- Conseiller et informer sur les formations existantes et les conditions d'accessibilité ;
- Informer sur les démarches en lien avec le Pôle Emploi et favoriser l'utilisation des services du Pôle Emploi ;
- Conseiller les salariés en activité : compréhension des documents professionnels (bulletin de salaire, demande de congés), information sur la législation du travail ;
- Accompagner dans les situations conflictuelles auprès du Pôle Emploi ou auprès des employeurs (médiation, recours à l'Inspection du travail, saisie du Conseil des Prud'hommes) ;

Avec le développement des actions en lien avec l'insertion professionnelle, la PAREF prend une nouvelle dimension. La possibilité d'orienter les personnes sur les ateliers ou les formations proposées dans l'association ouvrent des perspectives concrètes rapides. De plus, le travail autour du dispositif « Devenir auxiliaire parentale » va permettre de développer tout un réseau de partenaires et d'employeurs dans le secteur des services à la personne.

Pour l'année à venir, nous envisageons de travailler également les points suivants :

- pour l'accompagnement dans la recherche d'emploi : proposer des séances « préparer son entretien d'embauche », « recevoir un appel pour une offre d'emploi » (préparation concrète, simulation) ;
- pour l'accès à l'emploi : contacter et rencontrer les employeurs potentiels sur le quartier (agences d'intérim, sociétés de services à la personne, associations intermédiaires) et constituer un répertoire des employeurs ;
- pour le fonctionnement de la permanence emploi : améliorer les outils de communication interne à l'équipe pour partager les informations utiles (répertoire des sites d'offres d'emploi, mise à jour des informations concernant les formations)... ;
- pour la coordination des actions en lien avec l'insertion professionnelle : informer, susciter les échanges entre les intervenants des différentes actions, organiser des temps d'observation.

L'accueil se fera tous les mercredi matin, sans rendez-vous. La permanence mobilise quatre bénévoles et un salarié. L'équipe s'est étoffée sur le dernier trimestre 2010, deux nouvelles bénévoles ont rejoint l'équipe.

La permanence se déroule depuis septembre 2009 à l'EPN. Nous bénéficions d'un espace de travail plus confortable et de ressources numériques plus performantes. La permanence utilise les salles Firefox et Ubuntu, qui communiquent facilement. La salle Firefox est équipée de six ordinateurs connectés à Internet.

Des améliorations matérielles sont à envisager pour 2011 :

- branchement d'un poste téléphonique dans une des salles utilisées par la PAREF (le téléphone est actuellement à l'autre bout de l'EPN) ;
- aménagement d'un espace « privatif » pour recevoir les personnes en entretien individuel.

Déroulement des permanences

Le déroulement des permanences est identique à celui de l'année dernière. Les personnes sont reçues individuellement. La première étape est un indispensable travail d'écoute, tant pour comprendre les parcours professionnels que pour cerner les parcours de vie et les difficultés qui freinent l'accès à l'emploi ou à la formation. Il faut aussi souvent prendre le temps de faire émerger la demande réelle non formulée, cachée derrière la demande de travail. Quand d'autres usagers sont présents dans la même pièce, des échanges se font parfois, ce qui permet de confronter les difficultés et d'échanger des informations. Une fiche individuelle est remplie avec la personne accueillie et sera par la suite complétée à chaque visite.

Dans un deuxième temps, nous entamons les démarches nécessaires à faire avec la personne. Voici en quoi cela consiste le plus souvent :

- la mise en forme et la mise en ligne des documents nécessaires à la recherche d'emploi ou de formation : candidatures, CV, lettres de motivation ;
- la recherche de formations et leur accessibilité ;
- la recherche d'offres d'emploi adaptées ;

- la réponse aux offres trouvées.

Concernant la recherche de formations

Lorsque les personnes sont déterminées, nous recherchons les organismes qui offrent ce qu'elles recherchent, tout en réfléchissant ensemble sur la concordance entre leur souhait et leur niveau de compétences. Nous les mettons en relation avec ces organismes, nous les envoyons le cas échéant au chargé d'orientation du Pôle Emploi. Les demandes portent très souvent sur un perfectionnement en français ou sur une formation professionnelle rémunérée qualifiante en matière d'aide à la personne.

Concernant la recherche d'offres d'emploi

Après l'entretien individuel, nous commençons les recherches, dans la plupart des cas avec l'aide des ordinateurs. Pour trouver des offres d'emploi, nous utilisons les services en ligne du site du Pôle Emploi ou les sites spécialisés dans certains domaines professionnels. Les personnes ont également la possibilité de mettre leur CV en ligne.

Evaluation

Nous basons notre évaluation quantitative sur le nombre de personnes reçues et le nombre de permanences tenues. Des fiches d'inscription permettent d'avoir des éléments précis sur la typologie du public, sexe, nationalité, cursus scolaire et professionnel, mais aussi sur leur provenance géographique.

Le fait que notre permanence soit fréquentée par un public toujours renouvelé témoigne de sa réussite et de la confiance que nous accordent les institutions locales et les habitants. Cela témoigne aussi des grandes difficultés que beaucoup d'actifs rencontrent aujourd'hui pour rentrer ou se maintenir dans l'emploi. Ces difficultés sont d'autant plus grandes que les personnes sont peu qualifiées.

Les ateliers de recherche d'emploi pour adultes

En 2011, les ateliers de recherche d'emploi seront repensés afin d'accueillir deux publics différents :

- 1) Les demandeurs d'emploi ayant une maîtrise suffisante de l'outil informatique (initialement accueilli)
- 2) Les demandeurs d'emploi ne maîtrisant pas l'informatique (nouveau public)

1. Les ateliers pour les chômeurs autonomes en informatique

Ces ateliers déployés sur 8 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 quatre 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.

Cet atelier lancé en septembre 2009 a donné des résultats satisfaisants. La formule personnalisée et la qualité du travail des intervenants a montré l'utilité d'un tel dispositif et la nécessité de le reconduire dans ses termes initiaux. Car, grâce aux conseils et au suivi prodigués par nos deux bénévoles, plusieurs des participants ont trouvé :

- un emploi en CDI ou en CDD
- une formation en vue de l'intégration d'un nouveau type d'emploi

Dans le « pire » des cas, ils ont été redynamisés et ont pu préciser leur projet professionnel, les aidant ainsi à rebâtir leur CV et leur lettre de motivation.

La réussite de cet atelier tient avant tout dans la motivation et la régularité des participants. Certains participants ne montrent pas une grande détermination et ne sont pas assidus. Malgré les mises en garde, ils tendent à assimiler l'atelier à un libre-service de rédaction de CV. Il est difficile dans ces conditions de leur proposer un accompagnement bénéfique.

2. Les ateliers pour les chômeurs inexpérimentés en informatique

En accueillant des débutants en informatique, nous entendons répondre à des besoins immédiats tels que la gestion de l'espace Pôle Emploi en ligne et l'envoi d'une candidature par courriel. Cette nouvelle contrainte imposée par le Pôle Emploi est un facteur de discrimination mettant les personnes n'ayant pas ou peu de connaissances informatiques dans une situation de dépendance, les obligeant à s'adresser à des tiers

(proches, associations, organismes publics, etc). Cette dépendance est un véritable frein pour ces demandeurs d'emploi déjà fragilisés dans leurs recherches. Nous voulons donc leur donner une autonomie dans les démarches les plus essentielles :

- Gestion de leur espace Pôle Emploi en ligne : mise à jour de la situation, création d'un CV, télécandidature, etc. ;
- Création et utilisation d'une messagerie électronique pour répondre à des offres ;
- Recherches en ligne sur des sites emploi généraux ou spécialisés.

Ce nouvel atelier s'étendra également sur huit séances (16h de formation). Les candidats ayant acquis une autonomie grâce à cet atelier pourront intégrer l'atelier dédié aux chômeurs plus expérimentés.

Promotion de l'EPN et de ses activités

La promotion des activités en 2011 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 » ;
- A la Maison des Ensembles.

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 5000 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 2011, l'EPN va informatiser ses questionnaires d'évaluation, grâce au logiciel libre *Lime Survey* qui permet de réaliser des sondages et un traitement automatique souple et rigoureux des réponses. Ce logiciel sera installé sur notre serveur Linux qui est entré en fonction en septembre 2010 pour la mise en réseau des postes informatiques et une meilleure gestion de la connexion Internet.

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 vingtaine 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, l'hôtellerie et dans la grande distribution notamment).

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.

Facteurs d'échec et de réussite

Le travail d'évaluation que nous menons tout au long de la formation de nos stagiaires nous mène à dresser une liste des facteurs d'échec et de réussite.

→ 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 pratiques accompagnées. 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. Elle est, nous semble-t-il, la clé de voûte de la réussite. Associée à la régularité et à la durée, la motivation

permet d'obtenir des résultats satisfaisants auprès de toutes les tranches d'âges : nous l'avons maintes fois vérifié.

→ La **mauvaise maîtrise de la langue française** est un corolaire du point précédent. Cette difficulté n'est pas toujours bloquante, car certaines personnes motivées, 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.

Pour moitié, notre public a besoin de temps pour progresser. C'est dans la durée et dans la régularité que nous constatons les plus belles progressions.

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, 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.

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) • PIMMS du 12^e <p>Associations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • GIDEF • C3E • Cœur des Haltes • La Corde Raide 	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 • Ministère de la Santé • Ateliers Sans Frontières France 	Ces structures nous font don d'ordinateurs usagés
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 2010, ce sont **quinze bénévoles** (cinq femmes et dix hommes) qui ont participé aux activités informatiques de manière suivie (toute l'année) ou de manière ponctuelle (une ou plusieurs sessions dans l'année) :

- Treize bénévoles ont animé les formations, les ateliers et les accès libres accompagnés ;
- Un bénévole a assuré une partie de la maintenance des machines ;

- Un bénévole a assuré des ateliers et a mis en place, avec le salarié, le serveur Linux et le réseau informatique.

Sur l'ensemble des bénévoles, dix personnes sont des retraités et cinq personnes sont des actifs. Chaque bénévole a contribué, en moyenne, à hauteur de deux heures par semaine. Notons aussi qu'en 2010 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 cinq 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

L'année 2010 a marqué pour notre EPN une phase décisive dans notre capacité de proposition en matière de volume et d'offre de formation. Depuis sa labellisation, notre EPN n'a cessé de progresser à tous les niveaux : en nombre de visiteurs, en nombre d'activités et en nombre de sessions proposées. Nous pensons avoir raisonnablement atteint cette année notre vitesse de croisière que nous pourrions maintenir en 2011.

L'année 2011 devrait être une année pendant laquelle nous pourrions consolider nos acquis de ces quatre années de labellisation et poursuivre le travail d'amélioration engagé dans le contenu de nos cours, le suivi des stagiaires, la création d'appareils pédagogiques, l'évaluation de nos services, l'accueil et l'information de notre public.

Par ailleurs, nous déploierons plus de moyens et de dispositifs en faveur de l'insertion des publics en difficulté : bénéficiaires des minima sociaux, chômeurs de longue durée, chômeurs âgés de plus cinquante ans, parents isolés en recherche d'emploi.

La mise en adéquation de nos contenus avec les exigences du référentiel du PCIE et les nouveaux ateliers de recherche d'emploi sont des avancées sur lesquelles nous souhaitons nous appuyer tout au long de l'année 2011.

Notre EPN est pour nombre de demandeurs d'emploi (et notamment les plus démunis) le seul moyen d'acquérir des compétences informatiques, car le Pôle Emploi ne leur donne plus accès à des formations informatiques « classiques ».

Nous espérons enfin que l'audit commandité par la Ville de Paris 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.