



COMPTE-RENDU

séminaire # 2:

Les TIC et l'accompagnement socioprofessionnel, l'emploi, la formation

(Technologies de l'Information et de la Communication)

Jeudi 16 Juin 2005
09h00 - 18h00
Faculté de Droit de Lille II



Compte - Rendu de la ROUMICS du 16 juin 2005 **« Les TIC et l'accompagnement socioprofessionnel,** **l'emploi, la formation »**

MATINEE

L'introduction de la Rencontre est assurée par Julie Bailleul, Coordinatrice Réseau et Projets pour l'Association Nord Internet Solidaire (ANIS), organisatrice des ROUMICS.

Mlle Bailleul rappelle la tenue **d'une première ROUMICS, le 7 avril 2005, sur le thème « Accessibilité, Handicaps et TIC »**, une journée fructueuse et couronnée de succès. D'où la tenue de **cette seconde ROUMICS, cette fois sur le thème « Les TIC et l'accompagnement socioprofessionnel, l'emploi, la formation »**.

Le but des ROUMICS ? : favoriser la découverte de projets, d'usages innovants ou méconnus ; favoriser la circulation d'informations entre différentes structures, sur le thème très global de l'accessibilité des Nouvelles Technologies par les publics dit éloignés.

Mlle Bailleul signale que d'autres ROUMICS seront organisées dans les mois à venir, sur d'autres thèmes comme « Les TIC et le milieu rural » par exemple.

L'ANIS remercie enfin l'ensemble de ses partenaires : la Faculté de Droit de Lille II, le Conseil Général du Nord, le SGAR, l'IUP Infocom, la coopérative insite, ainsi que les différents intervenants et animateurs de la rencontre qui ont répondu présents à l'invitation.

Introduction de Monsieur Wallon - Leducq – Directeur de l'Ecole doctorante de Lille

L'intervention de Monsieur Wallon – Leducq a permis de bien introduire le sujet, et de justifier l'organisation de cette seconde édition des ROUMICS à la Faculté de Droit.

Monsieur Wallon – Leducq a explicité **en quoi lui aussi faisait partie de ces « publics éloignés » dont ANIS fait mention. Il a en effet une relation très prudente avec les TIC, il les admire, les respecte, mais tout en conservant certaines craintes...** Monsieur Wallon – Leducq s'est dit persuadé que les TIC le dominaient, « ce qui est certainement dû à un effet de génération ».

C'est justement contre cet effet de génération que les institutions comme Lille II souhaitent lutter. « Nous travaillons avec des diplômés, voire des super diplômés, mais qui savent aussi que ces diplômés ne sont plus seulement garants de leur embauche et de leur insertion. Eux aussi doivent aller chercher des aptitudes ailleurs que dans les livres ou dans le savoir. Et **cette formation se fait via les TIC également** ».

Depuis quelques temps, **les enseignants de la Faculté de Droit sont devenus très attentifs à deux domaines en particulier : les langues étrangères et les NTIC** (Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication). Comme l'a précisé Monsieur Wallon – Leducq, **ce « couple de connaissances est désormais indispensable, où que l'on aille et quelle que soit la fonction exercée »**. Les missions d'enseignements et de Recherches menées à la Faculté de Droit leur imposent désormais de travailler sur ces secteurs, sur les inégalités, sur les (in)aptitudes. Et ces domaines sont d'ailleurs devenus eux-mêmes des objets de Recherche (sur lesquels travaillent l'IRENAT et le CERAPS).

Introduction de Monsieur Villalba – Maître de Conférence en Science Politique – Université de Lille II ; et Président de l'Association Nord Internet Solidaire

En tant que Président d'ANIS, Monsieur Villalba a débuté son intervention en rappelant les objectifs et les enjeux des ROUMICS.

« Ces rencontres sont envisagées comme des lieux d'échanges et de pratiques, dans le but de faire se rencontrer des acteurs (des secteurs sociaux) qui ne sont pas forcément des spécialistes des TIC, afin de permettre un échange de savoirs et de pratiques ».

Les visées : **élaborer des méthodes de travail** (« on est pas là dans la promotion d'outils particuliers »), **présenter des outils, et montrer comment les adapter à différents types de publics « éloignés »** (des gens qui ont un rapport éloigné aux TIC, pour des raisons culturelles, géographiques, de capacités fonctionnelles, etc).

L'objectif central est de favoriser l'autonomie du public concerné, l'autonomie de chacun. « On est pas là pour dire « il fait faire de l'Internet », mais bien réfléchir à quoi ça peut correspondre comme types de besoins... »

Les ROUMICS ne veulent pas avoir comme position de « valoriser ce qui doit être fait », mais bien de **se construire dans la recherche du sens** : « pourquoi développer ces outils, si ce n'est pour participer à une certaine vision de la Société, un développement des rapports sociaux ? Les TIC sont souvent considérées comme allant de soi. Mais il faut toujours se méfier des choses allant de soi, surtout pour ce type d'outils... Nous voulons donc poser la question : est-ce vraiment nécessaire de faire comme cela, d'utiliser cela ? »

Monsieur Villalba a rappelé qu'il fallait éviter le fétichisme technique : « Je suis souvent frappé quand je travaille avec des responsables institutionnels de voir **leur niveau de méconnaissance en TIC. Et dans le même temps leur très forte valorisation de la technique et des outils** ».

D'où la nécessité d'après Monsieur Villalba que **des spécialistes développent des formes de pédagogie autour des produits, pour montrer comment on peut adapter les outils, les recherches.**

Les ROUMICS souhaitent donc **promouvoir une vision de la technique et des outils qui l'accompagnent**. Ce qui, finalement, **pose une question sur le projet de société que l'on veut établir**. « C'est pourquoi nous insistons beaucoup sur la notion de citoyenneté. Qui ne se résume pas seulement aux citoyens (ceux qui ont le pouvoir de voter) mais à l'ensemble des individus qui sont concernés par ces questions là. Donc aussi les populations qui sont éloignées ».

Il s'agit donc de **poser un regard sur les outils au sens du rapport marchand / non marchand** (outils qui ont des enjeux financiers considérables). **De réfléchir sur le développement des outils gratuits, libres**. Car comme le dit Monsieur Villalba, **il est important de valoriser une vision des outils que l'on va valoriser dans les usages, et de ne pas céder à la facilité** (comme Windows par exemple). Il convient de poser une réflexion sur les usages : « pourquoi cette technologie serait-elle à ce point indispensable dans la vie quotidienne, professionnelle, familiale ? »

Il s'agit également de promouvoir une vision plus politique. « On se souvient tous de la fracture numérique, qui est toujours dans l'ère du temps, et qui recouvre une fracture sociale beaucoup plus importante. A laquelle va s'ajouter maintenant la fracture européenne, et la fracture du rapport Nord-Sud, importante dans la réflexion politique ».

La méthode des ROUMICS est donc de chercher à comprendre comment adapter cet outil à la diversité des usages. Avec la volonté de valoriser l'idée d'éclatement des utilisations (et non pas l'uni formalisation des pratiques et des solutions).

« L'hypothèse est que c'est le public éloigné qui doit permettre une réflexion sur « comment on adapte ces outils là ? ». La diversité suppose toujours une réflexion sur l'autonomie de la personne concernée ». « Quand on va former des gens, quand on va chercher à les insérer, il convient toujours de se/ leur poser la question « en quoi cet outil répond à vos attentes professionnelles ? En quoi cet outil répond effectivement à vos capacités culturelles, économiques, etc » » (d'autant plus que le coût de ces outils est encore conséquent et les craintes culturelles nombreuses pour les gens qui n'ont pas l'habitude).

Le projet ROUMICS s'inscrit dans cette vision de l'internet qui souhaite valoriser la diversité des usages. « Une des hypothèses majeure de la société actuelle des TIC est quand même un renforcement, une canalisation, des pratiques. Un impératif est exprimé, celui d'imposer des outils, avec des méthodes toutes faites... sans s'interroger sur les questions de transferts de compétences, sur les envies, les usages, les besoins des personnes.... **D'où la volonté des ROUMICS de provoquer des confrontations de savoirs** ». « Les gens des secteurs sociaux ont des savoirs que n'ont pas les gens qui sont au fait même de la création des outils TIC, et c'est en instaurant un dialogue que des solutions pourront être trouvées ensemble. C'est la reformulation des solutions qui nous intéresse. La visée n'est pas de donner de solutions clés en main, mais de négocier les solutions... »

Suite à ces introductions, quelques échanges avec la salle permettent de savoir ce que le public est venu chercher dans le cadre des ROUMICS : s'informer sur le sujet, découvrir ce qui se fait ailleurs, dans d'autres structures, découvrir des expérimentations.

Intervention de Monsieur Carrolaggi – CRI Greta du Velay
Présentation des principaux résultats d'expérimentations réalisées dans le cadre du programme Diese (soutenu par Equal) ; et présentation de la Charte pour l'inclusion numérique et sociale.

L'intervention de Monsieur Carrolaggi a permis de découvrir deux actions particulières : le programme Diese, et la Charte pour l'inclusion numérique et sociale.

Monsieur Carrolaggi travaille au sein du CRI Greta du Velay. Pour rappel, les Greta sont des organismes de formation professionnelle, de formation continue et d'insertion, qui sont liés au Ministère de l'Education Nationale. Il existe environ 300 Greta en France, mais chacun est plus ou moins indépendant, et conduit des actions en fonction des besoins de l'environnement.

Le programme Diese

Il s'agit d'une action Equal qui se termine. **Un dispositif d'insertion par l'emploi et de soutien contre l'exclusion** (précisons que les projets Equal visent entre autres l'insertion en s'appuyant sur les TIC).

M. Carrolaggi a explicité **la démarche du projet** :

Ils ont constitué un partenariat régional en Auvergne, entre différents organismes de formation, publics, privés, associatifs (a priori concurrents). Le rôle du Greta du Velay : **être l'intermédiaire, le passeur de technologies, auprès de ces organismes de formation et d'insertion** pour répondre aux objectifs d'Equal. Pour mieux insérer les différents bénéficiaires qui, de part la nature des organismes associés, sont des gens divers : des jeunes « à problèmes », des femmes, des personnes handicapées moteurs, etc.

Le but du projet : développer les usages des TIC dans l'insertion, à différents niveaux : pour les bénéficiaires, dans les organisations (les accompagnateurs, formateurs, etc), pour communiquer sur le projet, ...

Différentes actions ont ainsi été expérimentées avec les différents organismes, pour étudier les situations.

L'intervention du CRI Greta du Velay a permis de prendre connaissance de conclusions tirées suite à une Etude menée en Auvergne, dans le secteur de l'insertion. **Voici les différentes observations** :

Tout d'abord, **l'insertion est un milieu très hétérogène, qui n'a pas vraiment d'identité spécifique** (« car les professionnels de l'insertion sont des gens qui ont suivi des formations très différentes, et qui travaillent avec des publics très variés »).

Autre conclusion : **ce sont des gens qui ont tendance « à être toujours dans la relation avec l'individu »** (préférence pour le face à face, le papier, les réunions, les relations de proximité). D'où un manque de temps pour se former, pour s'informer, sauf en discutant avec les collègues.

M. Carrolaggi a précisé que ce public utilisait peu les TIC (du moins en Auvergne), à titre personnel, ou professionnel (ex : un ordinateur pour 12 formateurs et pas de mails).

Quand les acteurs en présence commencent à introduire les TIC dans leur organisme, ils l'introduisent sous un mode très descendant. Donc bien qu'il y ait une culture d'égalité, de partage, quand les acteurs de l'insertion entrent dans le domaine des TIC, ils entrent dans un modèle dominant (par manque de temps, de gens qui jouent le rôle de passeur technologique).

D'après cette Etude, **les acteurs de l'insertion utilisent majoritairement des logiciels dominants, et ils ont des comportements de consommateurs.** Ils oscillent entre une vision négative et les outils, en y appliquant des modèles dominants : ils consomment le matériel, les logiciels, l'information, sans grande intelligence. **Ils ont des difficultés à imaginer des usages des TIC dans leur métier, sur le fond.**

Leur propre culture des TIC (professionnelle ou personnelle) implique qu'ils ont beaucoup de difficultés à imaginer des actions d'insertion avec les TIC en direction des publics. Ils ont des difficultés à se poser la question : « comment peut-on insérer les gens en utilisant les TIC ? » Car les TIC restent extérieurs ou secondaires pour eux.

Les utilisations restent souvent basiques : taper un CV, sous Word (« car Word est acheté avec l'ordinateur »), chercher des offres d'emplois sur le site de l'ANPE, etc. « Et pour dépasser cela, c'est très difficile, ça demande beaucoup de travail ».

C'est justement le travail qui a été mené avec **le programme Diese : voir comment on pouvait monter des actions avec les TIC, rendre les jeunes plus acteurs avec les TIC, ...**

Un autre facteur a été mis en évidence par l'Etude : **certains jeunes maîtrisent bien des outils technologiques** (dans le cadre de leur vie sociale, leurs loisirs). Une question se pose alors : comment profiter de ces usages pour les mettre au service d'actions plus constructives, plus professionnelles ? **Les formateurs semblent avoir des difficultés face à cela, car ils sentent dépossédés face aux jeunes.**

« Par exemple, faire du chat n'est ni bien ni mal, mais il convient de se demander comment se baser sur cet usage pour en faire quelque chose de plus constructif ? Mais si le formateur n'est pas à l'aise face au chat, et au jeune qui le maîtrise si bien, il va préférer ne pas parler de technologie, ne pas se mettre sur le même champ que les personnes à insérer ».

Dans le cadre de ce projet, pour essayer de rendre tous les collègues plus acteurs de l'insertion et de l'internet, un centre de ressources mutualisé a été mis en place : diese.net.

Diese.net permet de mutualiser, de co-publier, d'impliquer des acteurs d'insertion. On y retrouve des expériences, des outils, des ressources et des réflexions sur les TIC dans l'insertion.

L'objectif : rendre chacun des collègues capables de publier quelque chose sur Internet, présenter ses expériences, etc.

Précisons que le site est ouvert à tous, et M. Carrolaggi a invité le public présent à s'y rendre pour s'y exprimer, trouver des outils d'insertion, etc.

Enfin, **une inquiétude a été exprimée par l'intervenant** : toute la vague d'Equal a visé directement les publics. **Dans les nouvelles vagues Equal (tout comme dans les appels à projet du Conseil Régional) il n'y a plus mention des TIC...**

D'après M. Carrolaggi, cela pourrait signifier que désormais les TIC sont considérés comme acquis : « Ca veut peut-être dire que désormais les TIC vont de soi (beaucoup d'argent a été dépensé, en équipements notamment). **Mais les TIC ne vont pas de soi, ce n'est pas parce qu'on est équipé que ça va de soi.** On parle désormais beaucoup de développement durable, et plus de TIC et d'insertion, alors que la question n'est pas résolue... »

La Charte pour l'inclusion numérique et sociale

M. Carrolaggi a ensuite présenté la Charte pour l'inclusion numérique et sociale.

Il s'agit d'un travail qui a été coordonné dans le cadre d'une action e-learning.

Cette charte est un des outils qui leur a semblé nécessaire pour sensibiliser les différents acteurs aux TIC (formateurs, collègues, décideurs dans les organismes de formation, financeurs). Et pour leur **montrer qu'inclusion numérique et sociale, TIC et insertion, sont intimement liés.**

La méthode utilisée fut la suivante : différentes expériences ont été analysées dans différents pays d'Europe. A chaque problème décelé et résolu, des pistes d'actions ont été dégagées. L'analyse collective de ces expériences montre des points communs, récurrents, pour un bon usage des TIC dans un accompagnement d'insertion.

La co-écriture s'est faite à distance, et une finalisation est proposée dans les différentes langues.

Les signataires de la charte sont des personnes de toute l'Europe travaillant dans l'informatique, dans la formation, dans l'insertion avec une sensibilité aux TIC.

Cette charte est aujourd'hui utilisée comme supports de débats et de discussions. **L'idée : faire prendre conscience qu'on ne peut pas raisonner en dissociant inclusion dans la Société et maîtrise des TIC.** Comme le dit M Carrolaggi, « si on est exclu de la Société, on est aussi généralement exclu des TIC. S'insérer dans la société, c'est s'insérer, comprendre et utiliser, les TIC ».

La Charte explicite en quoi la fracture numérique n'est pas qu'une fracture matérielle (« ça serait trop facile ») ; il faut étudier les usages, les mentalités ; passer du statut de consommateur à celui d'acteur ; voir comment franchir les différentes barrières. « Comme le disait Monsieur Villalba les TIC ne sont pas la réponse à tout... Quand il y a un problème social, il est pas TIC, si les gens ne votent pas ce n'est pas en mettant le vote électronique que les gens voteront plus... »). **Les phénomènes sociaux ont des causes sociales, et les phénomènes TIC ont des causes TIC.**

La charte vise donc à développer un e-learning social : apprendre à utiliser les TIC de manière positive, pour son développement personnel ou professionnel, c'est dépasser progressivement des barrières psychologiques.

Et M. Carrolaggi de rappeler combien **les enjeux sont importants** : « dans notre Société dominée par les TIC, si on ne sait pas utiliser les TIC on ne se sent pas bien. Si on est Directeur de Faculté, on peut s'en sortir plutôt bien, mais si on est pauvre, et mal logé, on se sent encore moins bien... Et si on a pas de travail, on trouvera encore moins de travail... »

Le modèle proposé par la Charte comprend plusieurs points :

- proposer des modèles sociaux ;
- impliquer les différents groupes ;
- développer des actions de Recherche en direction des personnes exclues ;
- développer des produits en pensant à l'utilisateur ;
- travailler sur des solutions adaptées à chaque handicap ;
- insister sur le côté ludique des techniques ;
- développer l'apprentissage coopératif ;
- impliquer les bénéficiaires et utilisateurs (« leitmotiv souvent entendu mais difficile à appliquer – cela implique beaucoup d'allers-retours entre ce qu'on produit et ce qu'on réalise ») ;
- combiner utilisation de l'ordinateur et l'humain ;
- favoriser le développement personnel ;
- prévoir d'autres choses et d'autres moyens pour les personnes qui ne souhaitent pas ou ne peuvent pas (pour des raisons financières par exemple) utiliser les TIC ;
- Etc.

L'objectif pour les rédacteurs de la Charte est désormais d'**étendre ces travaux et réflexions au niveau national, à d'autres réseaux.** « La question qui se pose actuellement : qu'est-ce qu'on fait maintenant ? Comment faire pour aller plus loin avec ces différentes personnes du réseau ? »

Nous vous invitons à consulter cette Charte, qui permet de prendre conscience que chacun à son niveau est capable d'œuvrer pour l'inclusion numérique et sociale. Elle est disponible en ligne à <http://charte.velay.greta.fr/index.php>.

Nous vous invitons également à consulter la présentation Powerpoint du CRI Greta du Velay sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Schultz – EPN Centres Sociaux de Paris Le Projet Espaces Publics Numériques (EPN) des Centres Sociaux de Paris

M. Schultz travaille à la Fédération des Centres Sociaux de Paris. Son intervention comprenait quatre axes principaux :

- Présentation des usages des TIC dans les Centres Sociaux de Paris, en quatre points ;
- Présentation générale ;
- Présentation du dispositif actuel ;
- Les objectifs.

M. Schultz a débuté son intervention en expliquant ce que recouvrait le terme de « Centre social », des structures souvent méconnues ou confondues avec les Centres d'Actions Sociales.

Un Centre Social est un organisme (1000 en France) agréé par la CAF, sur la base d'un projet social (un document rendu tous les 3 ans), construit sur des objectifs généraux, avec les habitants, les salariés/ animateurs, les acteurs du centre. Il existe donc une grande diversité d'un centre à l'autre, car les projets sont divers et dépendent du contexte.

Les objectifs des Centres Sociaux sont les suivants : participer à l'animation du quartier (« plus les gens se rencontrent dans de bonnes conditions, plus la vie du quartier peut être bonne ») ; mettre en place des actions de solidarité concrètes (soutien scolaire, écrivain public...) ouvertes aux habitants, et accompagner et soutenir des projets d'habitants.

Les Centres Sociaux sont hétérogènes et rassemblent beaucoup de bénévoles.

Une question se pose alors : pourquoi faire de l'informatique dans les Centres Sociaux ?

L'idée paraît souvent saugrenue de l'extérieur (« vous avez des gens qui ne savent ni lire ni écrire, et vous voulez en plus leur apprendre l'informatique ?! »).

Les TIC dans les Centres Sociaux viennent d'expérimentations en 97-98 dans quelques centres. Ces expérimentations furent concluantes, d'où leur développement (« On est pas sur une optique où un projet très important a été mis en place, ce sont des gens qui ont expérimenté dans les années 1997/1998, ça a marché. Des recherches de financements ont ensuite été entamées pour avancer encore plus »).

Le dispositif actuel sur Paris comprend 30 Centres Sociaux (24 sont associatifs). Sur ces 24 Centres Sociaux, 6 portent un Espace Public Numérique. Concrètement cela représente une douzaine de machines, un coordinateur et une équipe de bénévoles. Une caractéristique : **il n'y a pas vraiment d'animateur TIC dans les EPN.** Les postes portent plutôt sur la coordination et un peu d'animation. **Toujours dans l'idée que ce lieu doit être un lieu de formation aux TIC, mais aussi un lieu permettant de venir faire des actions de solidarité concrète.** Le travail du coordinateur : rechercher des gens du quartier, rechercher des partenaires, qui veulent bien participer à l'animation du lieu et donner un peu de temps.

M. Schultz explicite alors les cinq objectifs visés par ces dispositifs :

Premier objectif : La formation de base (« car on peut mettre en place tous les projets qu'on veut, e-administration et autres, si les gens ne savent pas utiliser la base de l'informatique, ça ne va pas donner grand chose... ») : premiers contacts avec un ordinateur, manipulation de la souris – transfert de compétences.

Ils ne se situent pas dans le cadre de formations qualifiantes professionnelles, mais de pré-

formations : **des gens qui, pour des raisons culturelles, ou sociologiques, ne sont pas encore capables d'aller vers des formations qualifiantes.**

Deuxième objectif : Développer l'usage courant des TIC (au même titre que le papier ou le crayon) (« on en est pas encore là... mais si on considère que l'informatique doit être un outil au service d'un projet social, il n'y a pas de raison qu'il y ait une salle spécifique aux ordinateurs dans un Centre Social... Il n'y a pas de salle pour le papier et le crayon, il n'y a pas de salle pour d'autres outils »). **La question qui se pose alors : comment faire pour que ces nouvelles technologies soient utilisées de manière transversale ?** Dans le cadre de soutien scolaire, des cours de français, des écrivains publics, pour que ça permette d'aller un peu plus loin. Ce qui fonctionne le mieux : le soutien scolaire (un réel intérêt par les enfants et les adolescents). Pour le français ou les écrivains publics, ils tentent peu à peu de mettre en place des usages très concrets qui fonctionnent relativement bien.

Troisième objectif : L'accompagnement de projets d'habitants.

Il s'agit là de **l'action la plus difficile**. « Vous vivez dans un quartier, il y a des gens qui ont des idées, des projets, des gens qui veulent faire des choses. Comment vous faites, vous, pour soutenir ces personnes ? Les aider à développer leur projet ? » **Il s'agit d'après Monsieur Schultz de la phase restant le plus à travailler et à développer.**

Un autre objectif transversal : favoriser l'usage des logiciels libres. **L'idée n'est pas de passer d'un fondamentalisme à un autre, mais de montrer qu'il y a plusieurs types d'informatiques** : de l'informatique propriétaire, de l'informatique libre (et qu'il est important de savoir que cela existe...) Ce qui passe par l'usage de logiciels libres standards comme Mozilla Firefox pour surfer, mettre les machines en double reboot Linux/Windows (« ainsi les gens savent qu'autre chose existe »), mettre en place des formations si les gens sont demandeurs, et être attentif à la demande (« c'est la grande question sur les logiciels libres, on ne peut pas former les gens contre leur volonté... On touche des gens souvent en grande difficulté sociale, et quand quelqu'un vient pour faire son CV il va demander à le faire sous Word, car avec peu de compétences informatiques, faire un CV sous Word ou OpenOffice n'est pas la même chose...). A l'heure actuelle **les animateurs des Centres Sociaux sont contraints de répondre à la demande, mais ils attendent avec impatience que ces demandes évoluent vers des formations sous OpenOffice.**

Dernier objectif : favoriser la co-animation de ces dispositifs par les gens du quartier. Cela peut prendre des formes différentes. Par exemple : des Centres mettent en place des comités locaux d'animation (les personnes sont invitées régulièrement à venir donner leur avis et à transmettre des documents au CA pour préciser les attentes par rapport à l'EPN).

Six EPN sont donc ouverts actuellement, et l'équipe de M. Schultz espère ouvrir le septième prochainement.

En complément de ces structures, il existe un pôle de coordination dont l'objectif est de dire « qu'est ce qu'on peut bien faire ensemble ? Comment on peut travailler en réseau ? ». **D'après M. Schultz, la volonté de travailler en réseau est manifeste, et cela se construit progressivement.**

Ils espèrent mener un jour **un travail en réseau au moins d'aussi bonne qualité que celui des gens qui travaillent en réseau autour du logiciel libre.** L'intérêt que l'on porte au logiciel libre est lié à la nature du projet social correspondant, très proche du projet social des Centres Sociaux. En tous cas sur la partie accès aux TIC pour tous, accès à la compétence pour tous. **Et les gens autour du logiciel libre** (une population « très spéciale », d'informaticiens plutôt de haut niveau) sont d'après Monsieur Schultz **quasiment les seuls actuellement à être parvenus à mettre en place une action d'intelligence collective avec le Net.** « C'est bien la preuve qu'il est possible de travailler ensemble, de travailler mieux, grâce aux TIC. A l'échelle sociale et associative, cet apprentissage est encore à faire... »

En ce qui concerne la coordination des EPN, des rencontres sont organisées une fois par an, **sur le même principe que les ROUMICS**, pour présenter des expériences, pour échanger, mais aussi pour coordonner activités et modes de faire. **Les différents acteurs pensent que le travail collectif passe d'abord par la rencontre.**

Ils considèrent également que le mouvement des TIC a besoin de se structurer. De petites actions sont menées de manière isolée (« les usages les plus innovants sont souvent petits, hors institutions ») et il est important que le mouvement se structure, se reconnaisse. **« On fait un boulot réellement important, car le jour où les TIC seront véritablement utilisées par les responsables associatifs, ça changera la vie d'un quartier »**. M. Schultz donne alors l'exemple des activistes américains qui sont capables d'organiser des réunions de grande ampleur en très peu de temps, par le biais des TIC (25 000 rassemblés à une date précise pour manifester). « Il faudrait un jour être capable à l'échelle d'un quartier d'utiliser correctement les TIC pour mobiliser les habitants, pour mieux travailler entre les différentes institutions ». Monsieur Schultz se dit alors convaincu **que les TIC peuvent améliorer le travail en réseau...**

Un constat : dans les Centres Sociaux, il y a aujourd'hui des gens qui utilisent les TIC alors qu'ils ne l'auraient jamais fait auparavant (notamment pour des raisons financières ou culturelles). Une des raisons culturelles évoquées : **certaines personnes ne pensent pas que les nouvelles technologies puissent leur être utiles...** Un exemple est donné : des parents s'y intéressent parce que leurs enfants ont acquis des compétences « naturelles » en informatique. Ainsi, Monsieur Schultz se dit convaincu que ces personnes là n'auraient jamais fait de nouvelles technologies si elles ne les avaient pas rencontrées dans un lieu polyvalent de quartier.

Un autre objectif est exprimé : le développement de compétences (pas professionnelles, mais de bases en informatiques). Mais aussi **le développement de passions**. Une des idées fortes des Centres Sociaux n'est pas de partir de la difficulté des gens mais plutôt de dire « qu'est-ce que vous avez envie de faire ? qu'est-ce qu'il vous plairait de faire ? », et **d'essayer d'inciter les personnes à se mettre dans une dynamique de projets. Pour les jeunes, l'informatique peut avoir un attrait tel que ça les oblige à faire un certain nombre d'efforts, à respecter des règles de sociabilité** par exemple, des rendez-vous, et à **se remettre dans une dynamique de projets**. C'est une dynamique très importante.

Un autre constat cité par M. Schultz : la diversité du public concerné. Le travail d'initiation à l'informatique est mené pour les usagers. Mais pas seulement... Un travail est aussi mené auprès des bénévoles (des formations sont proposées : ce qu'est un centre social ? comment former les gens ? découvrir la vie d'un quartier à Paris, travail de mixité social mené. **Découvrir une informatique autre que celle montrée à la télévision ou dans les médias : une informatique avec des initiatives solidaires, innovantes, différentes et importantes**).

Monsieur Schultz conclue alors sur **les différentes fractures numériques rencontrées : la fracture financière** (forte), **la fracture de l'âge** (les personnes qui ont le plus de mal à se mettre à l'informatique sont les personnes âgées), **la fracture culturelle** (« l'informatique ? ce n'est pas fait pour moi »), **la fracture technique** (maintenance des ordinateurs).

Il précise alors les deux fractures qui sont les plus importantes d'après lui :

Il existe des gens qui arrivent à trouver un usage quotidien aux TIC. Et les autres ... Par exemple certaines personnes prennent l'habitude de faire leurs démarches CAF en ligne. Tandis que d'autres sont contraintes de faire la queue au guichet...

Il existe des gens capables d'utiliser l'informatique pour travailler en réseau. Et les autres... Des gens parviennent à inventer de nouveaux usages et à travailler en réseau grâce à l'informatique (ex : Wikipédia). D'autres non... D'ailleurs, d'après M. Schultz, la révolution du travail en réseau par le biais des TIC a été menée en entreprises. Pas encore suffisamment dans les associations.

Question de l'animateur : « Quelles sont les actions TIC menées concrètement par les Centres Sociaux de Paris ? »

Réponse : De la formation (initiation ou plus poussée) ; des actions avec les jeunes de quartier (faire des photos, des reportages) ; des projets qui émergent (comme **MiniNet – développer un ordinateur qui réponde véritablement aux besoins des gens**) (un outil simple intéressant, **développé par un Centre Social dont ce n'est pas le métier, pour lutter contre des outils imposés par des services marketing**).

Question de l'animateur : « **Animer un réseau, en quoi est-ce difficile ?** »

Réponse : « **La compétence n'existe pas, c'est un métier en devenir** ». Monsieur Schultz est même persuadé qu'au niveau théorique on est pas encore capable de le faire... « C'est difficile parce que souvent un coordinateur n'a pas d'autorité sur les gens (pas de rapport de hiérarchie). Il faut apprendre à jongler entre les idées et désirs des gens. Et donner envie aux gens de travailler ensemble... »

Intervention de Monsieur Adoue – Association Multimédia Emploi Présentation du programme NAME (Nomenclature Analytique du Multimédia Européen)

Monsieur Adoue est Président de l'Association Multimédia Emploi. Avant cette activité il était Secrétaire Général d'une Association qui s'appelait « Aquitaine multimédia ». C'est dans ce cadre qu'ils ont créé un programme intitulé « Name », destiné à définir les métiers du multimédia en Europe.

Le multimédia, c'est à dire le contenu, et principalement le contenu à travers l'Internet, est quelque chose de relativement récent. Car si l'Internet a 40 ou 50 ans, le premier navigateur internet date de 1992. **Donc l'industrie des métiers est extrêmement jeune, et il est difficile d'avoir des normes pour ces métiers de l'Internet** (qui datent que de 4, 5, 6 ans pour les plus anciens).

L'objectif de ce programme était donc de faire la nomenclature analytique du multimédia européen au niveau des métiers. L'objectif étant **d'aider des organismes de formation à mieux adapter leurs formations aux besoins des entreprises ou du marché au sens large.** Les entreprises ayant-elles aussi besoin de connaître les formations qu'ont suivi leurs salariés ou candidats.

Ce programme a été mené par « Aquitaine Multimédia » avec 13 partenaires, dans 11 pays, et le résultat final est disponible en 9 langues. Le travail a duré 2 ans, ce qui représente plus de 20 000 heures de travail, et la participation de plus de 1000 personnes.

Le démarche proposée fut la suivante : les responsables sont d'abord partis de la chaîne de valeur ajoutée, et 96 fonctions de base dans ces métiers ont été identifiées : à la fois des métiers techniques, mais aussi des fonctions liées à la recherche, le traitement, l'analyse, l'exploitation de l'information, etc. L'Etude ne fut pas appliquée à la technique, ils sont partis du concept et du global, pour que ça reste valable sur le long terme. Ensuite 750 entreprises européennes ont été interrogées afin de définir les missions des « chefs de projets » sur cette base de tâches ou fonctions : « vous avez un chef de projets, parmi ces 96 tâches, dites-nous celles que font vos chefs de projets ? Quelles sont celles qu'ils font et dont c'est le cœur de métier ? Quelles sont celles qu'ils font mais qui ne sont pas stratégiques ? Et celles qu'ils ne font pas ? ». Ce travail a été mené sous forme d'entretiens en vis à vis, et de questionnaires remplis à distance.

L'Etude a également été complétée par une étude des compétences (en dimensions techniques, conceptuelles, humaines, dispositions personnelles) pour chacune de ces tâches.

Il convient de noter que **des différences ont été constatées entre les pays** (ex : les tâches juridiques sont plus importantes dans le Nord que dans le Sud de l'Europe), **et surtout entre les entreprises d'un même pays. Mais en réalité, comme le précise M. Adoue, il existe une convergence très importante des moyennes nationales.**

Les résultats de ce travail sont visibles sur un document sorti pour chacune des tâches, disponible à l'adresse suivante : www.namemultimedia.com (accès presque libre).

Notons qu'un projet a été déposé auprès de la Commission européenne qui avait financé ce Dossier, dans le but d'actualiser le programme, d'aller plus loin en terme d'identification de compétences et même de contenus de formation (deuxième phase du programme).

M. Adoue invite le public présent à s'impliquer dans les travaux de cette deuxième phase, « pour aller encore plus loin et produire un document utile à tout le monde ».

Question de l'animateur : « En quelques mots : à quoi ce programme sert-il ? »

Réponse : « Il sert principalement aux professeurs et aux enseignants, pour définir leurs formations, mieux adaptées aux besoins des entreprises ».

Question de l'animateur : « Une surprise au cours de ce travail ? »

Réponse : « Je fus surpris de découvrir à quel point l'approche d'un pays à un autre est tout à fait comparable ».

Question de l'animateur : « Avez-vous des remarques ou des commentaires par rapport à l'intervention de M. Schultz ? »

Réponse : « Les publics étudiés sont différents, mais je suis tout à fait d'accord sur un point précis : **la maîtrise de l'outil informatique est capitale dans la majorité des métiers. D'où l'utilité de répertorier tous ces savoirs** ».

Question du public : « Est-ce que les résultats de l'Etude menée à l'échelle européenne ont été comparés avec d'autres régions du monde, comme le Canada par exemple ? »

Réponse : « Il existe « emplois Canada » qui a mené une Etude remarquable. Mais la méthode employée ne fut pas la même et les résultats ne peuvent être comparés ». Monsieur Adoue explicite **alors son désir de mener un travail à l'échelle de la francophonie**, notamment avec « emplois Canada » (avec une volonté d'harmoniser les manières de faire).

Question du public : « Existe-t-il des outils d'évaluation de compétences techniques (exercices par exemple) permettant de « comparer » différentes personnes susceptibles de correspondre à un poste ? »

Réponse : M. Adoue ne connaît pas beaucoup d'outils existants de ce type. Mais il se dit tout à fait intéressé pour entamer une collaboration avec des structures pour mettre en place ce type d'outils. « **S'il y a autant de chômeurs actuellement c'est, entre autres, parce que les personnes ne savent pas se présenter, et parce que les entreprises ne savent pas recruter** (notamment les entreprises de moins de 20 salariés, ce qui représente 80% de l'emploi en France) ».

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint de l'Association Multimédia Emploi sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Pause

Intervention annulée de Monsieur Courtois – Projet Handibus Bus multimédia de formation et d'initiation aux TIC pour public handicapé

Monsieur Courtois a rencontré un problème personnel de dernière minute l'empêchant de participer à la rencontre. Nous espérons avoir prochainement l'occasion de le convier, dans le cadre d'une autre ROUMICS.

Nous vous invitons néanmoins à consulter la présentation Powerpoint du projet Handibus sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Ravé – Projet paris-insertion.org Portail dédié aux Rmistes parisiens, problématiques dégagees suite à un travail de refonte

Le Projet « paris-insertion.org » a vu le jour grâce au Groupe SOS.

Cette structure, qui ne se consacre pas uniquement à l'insertion professionnelle et sociale, a des activités très vastes, dans différents domaines : lutte contre la toxicomanie, aide aux personnes en situation d'exclusion, etc.

Le Groupe est constitué de 130 structures, et il s'est doté d'un appui technique : le GIE Alliances

Gestion (Groupement d'Intérêt Economique), avec notamment un pôle Communication et Multimédia dont Monsieur Ravé fait partie. C'est dans ce cadre que notre intervenant a pu accompagner le projet paris-insertion.org, initié au sein d'une des structures du Groupe SOS : le SOASIF.

Le SOASIF accueille les allocataires du RMI de Paris (activités d'insertion d'aide sociale, de formation multimédia). **Leur objectif est de favoriser une appropriation des TIC par les allocataires du RMI, de manière à ce que cela ne se réduise pas à une application basique des outils**, tels que Word et Windows, mais que **les personnes apprennent à se servir de l'outil avec leurs démarches personnelles, leurs objectifs**. Par exemple, pour certains allocataires du RMI qui sont artistes et qui ont des choses à présenter, les accompagner dans la réalisation de leur propre site Internet avec l'apprentissage des outils nécessaires, pour créer un contenu multimédia un peu plus riche, qui leur ressemble (pas seulement un CV).

Ces activités au sein de la structure d'accompagnement et de recherche d'emploi via les NTIC (avec des postes mis à disposition) ont mené en 2001 à la création d'une liste de liens (au départ une simple liste de favoris comme dans beaucoup de navigateurs internet), qui s'est enrichie au fur et à mesure, qui a été mise en ligne par le conseiller technique sur place. La structuration s'est faite au fur et à mesure. **Le petit projet est devenu grand**, les pages et les rubriques sont devenues de plus en plus nombreuses, et **ils sont arrivés à un site actuellement en ligne : paris-insertion.org, extrêmement riche et dense. Ce site a alors fait l'objet d'une proposition d'amélioration fin 2002, qui passait par la création d'une équipe de travail au sein du SOASIF, pour assurer l'animation.**

Dans sa première version, **le site présente une grande richesse de contenus, en proposant des thèmes peu abordés dans l'accompagnement social « classique »**. La recherche d'emploi, la formation, l'accès à l'aide sociale, restent des priorités. Mais il existe également des rubriques traitant de la vie quotidienne, le jardinage à Paris, les activités associatives gratuites, l'accès à la Culture, etc. Globalement, **le site propose donc une démarche élargie** (ouverture au Monde, ouverture à la ville). **En allant au-delà d'un strict accompagnement socio-économique.**

Le site s'est construit au fur et à mesure, « par couches successives » (sans forcément d'homogénéité au départ). En fonction des demandes des RMIstes, de leurs recherches, de leurs collectes d'informations, de liens. **Ces personnes ont apporté, et continuent d'apporter, du contenu pour alimenter le portail.**

M. Ravé précise alors que dans sa première version, **le site présente quelques points faibles** : peu de cohérence ou d'homogénéité dans la construction ; ergonomie très complexe ; et mise à jour difficile (nécessité de connaître le langage html).

Est alors née une proposition de refonte du site, avec un volet important tourné vers l'interactivité, le dialogue entre public et professionnels. Les responsables du site souhaitaient que les travailleurs sociaux puissent entrer directement en contact avec les visiteurs du site (possibilité de poser des questions, d'obtenir des réponses concrètes). Ce qui réclamait la présence de personnes efficaces, à temps plein, « à l'autre bout du site ». Ce Dossier de proposition a été refusé par les financeurs de l'époque...

Le projet a alors été repris en interne, au sein du pôle Communication et Multimédia. **Le site a été entièrement analysé, en terme d'accessibilité, d'ergonomie, d'arborescence.** La nouvelle version du projet a commencé à prendre forme : **un site remis à jour, sur une base dynamique, désormais administrable par une personne peu compétente en informatique** (le projet étant d'impliquer au maximum les travailleurs sociaux sur place et que le conseiller technique du SOASIF ne soit plus le seul maître à bord). Avec une volonté d'aller petit à petit vers le projet initial, c'est à dire plus d'interactivité (adresses e-mails, infos contacts, etc).

Le site dans sa nouvelle version n'est pas encore en ligne (en cours de finalisation). Et il reste à mener un important travail de référencement, pour faire connaître le site (environ 5000 visites mensuelles sur l'ancien site). **La mise à jour est effectuée par un groupe de travailleurs sociaux, au sein du SOASIF, formés et ayant beaucoup réfléchi sur l'ergonomie de ce site.**

Question de l'animateur : « Les professionnels du secteur y croient ? Ou ils se disent « on le fait car c'est dans l'air du temps, mais nous savons que les gens n'iront pas » (par absence de maîtrise de l'outil) ? »

Réponse : « Au SOASIF, il y a **des personnes motivées, et qui ont parfois de bonnes connaissances et compétences en informatique** (des diplômés en informatique Rmistes par exemple). Ces personnes cherchent à améliorer leurs pratiques, d'où la présence **de liens vers les logiciels libres. Pour montrer d'autres façons de concevoir l'informatique. Pour donner accès à des ressources gratuites, qui restent accessibles à des personnes au RMI** ».

Question de l'animateur : « Quels sont les outils qui furent utilisés ? »

Réponse : « Le diffuseur de contenu utilisé a été développé en interne (« c'est du fait maison ! »), réalisé en fonction des demandes, et enrichi au fur et à mesure ».

Au départ ils ont étudié diverses solutions, comme SPIP. Mais par rapport aux besoins en terme d'édition (volonté d'éditer en ligne), ça leur a paru plus simple de développer une solution en interne, avec des connaissances en php et des outils de templates pour gérer les pages, plutôt que de faire appel à une solution comme SPIP où il aurait fallu de toutes façons réapprendre pour adapter aux besoins spécifiques. Ils craignaient également que SPIP provoque trop de données « parasites » (trop de menus, d'options visibles).

M. Ravé précise qu'il n'est pas envisagé de diffusion du site, mais que si des demandes leur parviennent, ils pourront y répondre.

Questions du public : « Combien y a-t-il de bénéficiaires intra-muros dans Paris ? »

Réponse : Il existe actuellement 60 000 allocataires du RMI à Paris (le chiffre a augmenté de 11% en 2004).

Question du public : « Quel est le nombre de Rmistes qui ont un accès à internet chez eux ? »

Réponse : « **Ce nombre est beaucoup plus élevé qu'on ne le croit... Il s'agit d'un public potentiel important, et souvent des gens qui ont des outils, des connaissances** ».

Question du public sur l'exemplarité du projet : « Quelles sont les grandes difficultés vécues pour recueillir l'information ? Comment faire participer les partenaires, les structures ? »

Réponse : « Nous nous sommes appuyés sur des partenariats classiques du SOASIF (même hors web). Il s'agit d'un travail de collaboration permanent, mais pas spécifiquement sur le site. Puis l'édition elle-même du site s'est faite en interne, nous n'avons donc pas véritablement besoin d'autres appuis. »

Question du public : « Quel est le coût de ce projet ? »

Réponse : « Il est essentiel de noter que **le travail a été mené en interne, comme intégré aux missions et activités quotidiennes** (d'où un temps passé très long – mais la motivation est restée présente malgré tout...).

Une intervention du public précise alors que **pour la question du coût, il faut bien distinguer le coût en argent, et le coût en temps passé**. Une autre personne du public précise que **le coût en temps passé est à valoriser, pour se rendre compte de l'implication des gens dans des projets associatifs! Une valorisation très rarement prise en compte lors des demandes de subvention ou de participation...**

Et **il est aussi important de réfléchir en terme de gains** : la plus-value sociale des formations menées auprès des Rmistes est importante...

Remarquons que cette expérience pose la question du financement (temps et argent) de tels projets : financements publics, privés, internes.

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint du projet paris-insertion.org sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Guillou et de Madame Renoult – Projet Inernet (Nantes)
Dispositif innovant permettant de mettre les TIC au service des acteurs de l'insertion

M. Guillou débute l'intervention en présentant quelques généralités autour du projet Inernet, un projet mettant les TIC au service des acteurs de l'insertion.

Nos intervenants viennent de Nantes (à quatre heures de train de Lille). L'Agglomération nantaise compte 550 000 habitants.

Le projet Inernet a vu le jour grâce au dispositif Equal. Les objectifs d'Equal : **lutter contre les discriminations et les inégalités face à l'emploi, notamment avec l'usage des TIC** (ajout en France).

Le Fonds social européen a cofinancé un certain nombre de projets, dont Inernet sur Nantes Métropole, projet qui a démarré en 2001.

Le principe d'Equal repose sur un certain nombre de partenariats. Inernet fonctionne avec des partenaires développement, une dizaine de structures, dont deux chevilles ouvrières importantes : le plan local pour l'emploi (tête de file du projet), et le centre de ressources informatique que M. Guillou représente.

Inernet est basé sur des principes relativement simples : les porteurs du projet souhaitent travailler simultanément sur **les trois acteurs principaux de l'insertion** : les demandeurs d'emploi eux-mêmes ; les professionnels qui accompagnent ; et les entreprises susceptibles d'accueillir.

Les principes du projet sont les suivants : un travail sur des acteurs différents ; un territoire géographique délimité (action délimitée sur un territoire précis, la Communauté urbaine de Nantes Métropole) ; et une volonté de mettre en réseau l'ensemble de ces acteurs. Une fois la problématique posée, **le système Inernet est apparu comme véritablement approprié pour supporter le projet. L'Internet s'est avéré un outil évident pour renforcer la mise en réseau.**

Est alors né le portail Inernet, qui n'est que la partie visible de l'iceberg. Il ne représente pas l'ensemble des travaux menés par l'ensemble des acteurs depuis 2001 (actions de formation, de conception, de mise en œuvre, ...).

La démarche collaborative a été un principe extrêmement important. Ainsi que la complémentarité sur le territoire. Il ne s'agissait pas de refaire un dispositif qui venait empiéter sur d'autres actions déjà mises en place par d'autres acteurs (ANPE, les CARIF-OREF, etc). Il fallait trouver une place complémentaire.

Il convient de rappeler **qu'Equal est dans une logique d'expérimentation et d'innovation.** Les acteurs d'Inernet se disent aujourd'hui satisfaits, en ayant mené à bien le projet. Le programme s'est arrêté fin 2004, mais Nantes Métropole a décidé de **conserver le projet et de le pérenniser** (Inernet deviendra vraisemblablement le support de la future maison de l'emploi de Nantes Métropole).

Dernier élément à signaler : **Equal finance une partie de capitalisation/diffusion.** Les acteurs d'Inernet ont donc entrepris de **modéliser l'ensemble du concept Inernet, pour le proposer à d'autres territoires** (d'où leur présence lors de ces ROUMICS). Ils sont aujourd'hui présents sur deux territoires différents (le département Loire Atlantique et la ville de la Roche-sur-Yon) qui vont être accompagnés jusque fin 2006 pour la mise en place du projet sur leur propre territoire.

Suite à cette présentation générale, M. Guillou laisse la parole à Mme Renoult qui entreprend la présentation de la plateforme Inernet.

Mme Renoult travaille au plan local pour l'emploi de Nantes Métropole. Elle est chargée de développer le projet Inernet.

Ce site est le résultat d'un **important travail mené avec les différents acteurs du territoire** et notamment les professionnels : les formateurs, les conseillers en insertion, les encadrants de chantier, etc. Ils travaillent auprès des publics demandeurs d'emploi : les demandeurs en grande précarité,

inscrits dans les dispositifs PLIE, les jeunes de la mission locale, les personnes travailleurs handicapés, les gens du voyage, les femmes victimes de violence familiale.

Ce travail a abouti à la réalisation du site composé de trois espaces : « l'Espace Emploi » ; « l'Espace Professionnel » et « l'Espace Bénéficiaire ». Nous vous invitons à consulter le site à l'adresse suivante : <http://www.insetnet.org>.

« **L'Espace Emploi** » est l'espace sur lequel nous arrivons en allant visiter le site. La première page est accessible sans code d'accès.

Nous pouvons y trouver des informations qui concernent le territoire, à travers des actions d'insertion menées sur le territoire. Les recherches sont possibles **par structures** (environ 150 inscrites à l'heure actuelle) ; et **par nature** (ex « chantier d'insertion » : on obtient la liste de tous les chantiers existants, la présentation synthétique de chaque structure, une fiche action qui décrit les activités qui peuvent être proposées à la personne). Ces fiches sont mises à jour régulièrement. Les structures sont actrices du projet, et s'impliquent dans les mises à jour des fiches. Ces fiches peuvent être imprimées. Et nous distinguons de nombreuses parties visuelles.

La partie « Emploi Métiers » concerne véritablement l'économie locale. Les porteurs d'Insetnet interviennent sur **des secteurs qu'ils appellent « en tension », dans lesquels on retrouve « les métiers verts »** (une spécificité nantaise, liés au maraîchage, la viticulture, l'arboriculture). Ce sont des métiers qui recrutent. En cliquant, nous pouvons obtenir la présentation du métier, en terme de tâches, d'environnement physique, d'environnement humain. Mme Renoult précise **qu'ils se sont adaptés au public visé : un public peu qualifié, qui n'avait que de petites expériences ou pas d'expériences du tout.**

Question de l'animateur : « Comment ne pas être redondant avec des sites ANPE ou d'autres structures ? Ou comment ne pas être concurrents éventuellement ? »

Réponse : « **Nous ne sommes pas concurrents mais partenaires.** L'ANPE travaille avec nous. Il est vrai que leur façon de présenter les emplois est très différente de nous, il n'y a pas de partie visuelle. Et nous avons fait le choix d'aller sur des secteurs porteurs, nous n'avons pas tous les secteurs d'activités. Par exemple dans le secteur tertiaire nous nous sommes bornés à 2 ou 3 postes (pas de postes de gestionnaire, mais plutôt des postes de télé-conseil, de secrétariat d'accueil). **Nous avons chacun notre champ d'activités, nous sommes partenaires et complémentaires.** Lors des forums pour l'emploi que l'on anime, les agents ANPE viennent sur Insetnet pour les métiers du maraîchage, du BTP, de l'hôtellerie et de la restauration ».

Question de l'animateur : « Nous évoquions précédemment les questions d'animation de réseaux. Alors chez vous qui fait cela ? Comment est-ce mis en œuvre ? Est-ce votre rôle ? Celui de techniciens ? Faut-il des talents particuliers de contacts, de communication ? Est-ce que le support est à jour ? Est-ce qu'il vit ? »

Réponse : « Nous nous sommes appuyés sur notre réseau. Le PLIE avait un réseau conséquent d'acteurs. **Au départ ce fut facile de les interpeller**, de faire la présentation du projet. **La difficulté fut ensuite de faire en sorte qu'ils deviennent acteurs. Il a fallu trouver pour chacun l'intérêt. Le but du site est de permettre aux personnes les plus éloignées de l'emploi de s'approprier les TIC dans leurs recherches d'emplois. Et pour cela le professionnel est le passage incontournable.** C'est le professionnel qui doit être inscrit sur le site et qui ouvre la voie au bénéficiaire. Lors de l'accompagnement, c'est le professionnel qui doit initier le bénéficiaire aux TIC, à l'ouverture d'une boîte, etc ».

Question de l'animateur : « Une fois que le bénéficiaire a compris, est-ce qu'il peut accéder lui-même directement, y-a-t-il un code d'accès ? »

Réponse : « Je vais vous faire la démonstration en ligne... »

Mme Renoult expose alors au public « **L'Espace Bénéficiaire** », grâce à une bénéficiaire fictive : Lise Duval. Nous vous invitons à visiter cet espace en utilisant l'identifiant « lise.duval » et le mot de passe « lise ».

Une fois que le professionnel a ouvert une boîte pour un bénéficiaire, elle lui appartient. Il a ses codes. A lui de partager ou pas avec son accompagnant.

Les informations essentielles sont mises d'office dans les boîtes.
D'autres informations peuvent être stockées.

L'espace le plus utilisé est celui intitulé « mes documents ». C'est là que les personnes peuvent stocker leurs CV (sous Word). L'impression est possible de cet espace. L'expérience a été faite récemment de demander à certains demandeurs d'emploi de se présenter en entreprises sans CV, et de faire la manipulation eux-mêmes en ligne, pour aller chercher le CV et l'imprimer à partir de là.

Une partie plus ludique : celle des photos. Des personnes étrangères par exemple peuvent recevoir et stocker des photos du pays, ce qui favorise les manipulations. **« Car il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'un public qui a des problèmes avec l'écrit, qui ne connaît pas du tout le clavier, et encore moins la souris... »**

Un autre outil construit par des professionnels mais testé avec les bénéficiaires : **l'outil de « parcours ».** L'objectif est que les bénéficiaires s'impliquent complètement dans leur parcours, et qu'ils puissent eux-mêmes renseigner cette partie. Il s'agit d'étapes : « j'ai rencontré mon conseiller », « voici les objectifs que je me suis donné », etc.

Mais Mme Renoult reconnaît que **cet outil ne fonctionne pas bien, car il s'agit surtout d'un outil de professionnels. Les bénéficiaires n'atteignent pas le degré d'autonomisation suffisant. Certains outils d'Inernet contraignent des bénéficiaires réticents à utiliser la souris, à renseigner, à rédiger, à écrire.** Certains qui avaient beaucoup de difficultés avec l'écrit sont même **aller s'inscrire dans des ateliers d'écriture, pour poursuivre le travail.** Ils ont ensuite demandé aux responsables d'Inernet de **leur créer un nouvel espace personnel, pour écrire et exprimer autre chose que la recherche d'emploi.**

Les boîtes personnelles des bénéficiaires sont en fait la reprise des livrets individuels qui existaient auparavant sous format papier. Il s'agit d'un lieu qui leur est dédié, où ils peuvent changer les mots de passe. Lorsqu'ils passent d'une structure à une autre (ce qui arrive souvent) ils sont en capacité de rouvrir les documents sur lesquels ils avaient déjà travaillé avec le professionnel précédent. Ce qui permet d'éviter de réitérer les explications de parcours, etc.

Inernet est donc une forme de livret individuel virtuel, que les responsables s'engagent à ne pas requêter informatiquement. Il ne s'agit pas d'un outil de gestion pour les financeurs ou les structures. Le mot de passe sert de barrière.

Question de l'animateur : « La ville de la Roche-sur-Yon va dupliquer cet outil dans le cadre de sa Maison pour l'emploi. Comment va se passer cette duplication ? C'est donné, c'est vendu ? »

Réponse : « Un Cahier des Charges avec les modalités de mise en œuvre a été construit. Nous sommes co-financés par le Fonds social européen. Donc c'est gratuit (jusqu'à un certain point). Le produit lui-même est transmis, la Charte graphique est refaite, l'accompagnement comprend un certain nombre de journées de formation, d'intervention.

Question de l'animateur : « Je constate qu'à la fois c'est très professionnel mais en même temps il y a une grande place pour le personnel (récit de son histoire, photos). La personne y va pour « s'amuser » mais en même temps elle est happée par le côté professionnel. **Ce n'est donc pas l'outil rébarbatif « je suis Rmiste, donc stigmatisé et en demande de quelque chose » mais plutôt « je suis aussi acteur de mon site » ».**

Réponse : « Tout à fait, **le but est quand même qu'ils sachent naviguer, sur le site Inernet, et sur d'autres.** Nous souhaitons qu'ils aillent aussi sur d'autres sites, comme celui de l'ANPE, pour l'actualisation de leur carte, etc. »

Question de l'animateur : « Il y a une grande liberté dans ce que vous proposez je trouve... »

Réponse : « Effectivement ».

Mme Renoult montre ensuite à la salle **« L'Espace professionnel ».** Qui propose une mise en réseau visuelle, à travers un trombinoscope (300 professionnels). Nous découvrons un visage sur chaque nom de professionnel. Il y a la possibilité d'envoyer des mails directs aux professionnels. Et les coordonnées téléphoniques sont disponibles. Un espace « brèves » est mis à jour toutes les semaines.

Question du public : « Est-ce que vous avez anticipé la capacité d'hébergement qu'il va falloir à terme ? Je fais le rapprochement avec Monster.fr, le leader mondial, 46 millions de CV, il faut des disques durs gigantesques pour stocker tout cela... Dans le cas d'Insernet comment faites-vous avec le poids des photos ? »

Réponse : « Nous avons limité cette partie photos. Toutes les photos qui présentent les structures sont réduites à 180 pixels (réduction importante). Les photos individuelles sont encore plus réduites ».

En ce qui concerne la communication autour du projet, il existe des plaquettes de présentation ; de petits documents sont remis aux demandeurs d'emploi pour « dire que ça existe » et expliquer la procédure pour pouvoir y rentrer.

« A ce jour le projet est encore expérimental, mais nous pourrions dire que nous avons très vite été dépassés par l'expérimentation puisque déjà en 2003 nous avons de nombreux inscrits sur le site. **Aujourd'hui nous dénombrons un petit millier de bénéficiaires, de demandeurs d'emploi ; entre 300 et 400 professionnels inscrits, pour 120 structures** ».

Question de l'animateur : « Avez-vous peur de trop de succès, pour la mise à jour, pour le maintien du site ? »

Réponse : « Dans l'immédiat non, nous arrivons à assurer la gestion. Par contre **nos objectifs sont de proposer de l'offre d'emploi en milieu ordinaire (en entreprises classiques)**. Nous sommes en phase expérimentale depuis trois semaines. C'est la gestion de ces offres va certainement nous poser problème... ».

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint du projet Insernet sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Agez et de Mlle Fortin – Centre Socioculturel de Wimereux Action de formation et production d'un DVD-Rom de jobs saisonniers (Programme Interreg III, en partenariat avec une structure anglaise)

Avant même de présenter leur action autour du DVD jobs saisonniers, les intervenants contextualisent le sujet. Le Centre SocioCulturel de Wimereux a la particularité d'avoir plusieurs labels : il s'agit d'un Espace Cybercentre (EPN) et d'un Espace Culturel Multimédia (ECM). Précisons que le DVD jobs saisonniers a été développé dans le cadre de l'ECM. Ce Centre social a une « politique » particulière par rapport à d'autres Centres Sociaux puisqu'il favorise la production, davantage dans le social. Deux techniciens développeurs multimédia sont en poste, l'un spécialisé en internet, l'autre en graphisme et en montage vidéo.

Le DVD jobs saisonniers a été réalisé dans le cadre d'un projet européen, Interreg III A, en partenariat avec une structure anglaise.

L'objectif de ce support : recenser tous les jobs saisonniers existants et disponibles dans la région boulonnaise et faire la même chose du côté anglais, dans le district de Shepway. Signalons un point important : **il ne s'agit pas d'un outil regroupant des offres d'emplois, mais bien des coordonnées d'employeurs habitués à recruter des saisonniers tous les ans.**

Les intervenants présentent ensuite leur démarche de travail : **une dizaine de personnes a été recrutée du côté français (et la même chose du côté anglais) . Un public demandeurs d'emplois, de jeunes, pas forcément techniciens en informatique, de différents niveaux de formation.**

Ce public a été formé en informatique et multimédia (manipulation de la caméra, montage vidéo). Ensuite ces personnes se sont rendues sur le terrain, pour interviewer les employeurs et l'employé en job saisonnier.

Le travail a été mené avec deux groupes de jeunes demandeurs d'emplois, **ce qui a nécessité une coordination entre le côté français et le côté anglais.**

Ce DVD comporte 141 employeurs et recense environ 1000 opportunités d'emplois. Ce qui a nécessité de contacter entre 2000 et 3000 entreprises.

L'idée de ce DVD est partie d'une situation vécue au Centre Social : Des jeunes se présentaient, et voulaient obtenir des postes d'animateurs dans le centre d'animation (alors qu'ils n'avaient pas les qualités requises...). **Le Directeur a alors souhaité mettre en place un dispositif permettant à ces jeunes d'être informés des jobs saisonniers de l'arrondissement.** De proposer un outil directement opérationnel, sur leur zone géographique, en local, mais également avec une ouverture sur l'étranger, pour inciter les jeunes à s'ouvrir à d'autres zones. **L'objectif visé étant de fournir des emplois, mais aussi d'inciter à la mobilité à partir de données accessibles localement.**

Le DVD est totalement bilingue (car distribué en France et en Angleterre).

Nous pouvons distinguer une partie introduction, qui comprend des informations générales sur l'emploi saisonnier, les résultats d'une Etude, des témoignages, des points de législation, des conseils sur la manière de rédiger un CV, une lettre de motivation, de mener un entretien d'embauche, etc.

La forme du contenu : le plus souvent sous forme de vidéo, accompagnée d'un texte, et du sous-titrage.

Le DVD n'est pas destiné qu'aux jeunes mais à tous les publics demandeurs d'emplois (d'où la présence d'informations générales sur les entretiens d'embauche, CV, lettre de motivation).

Sur un même DVD sont recensées toutes les offres d'emplois de l'année (possibilité de contrats saisonniers toute l'année).

Dans la partie consultation des offres, la navigation a été voulue la plus simple possible : la recherche d'emplois se fait par secteur d'activité, et choix de saison. Apparaît alors la liste des métiers dans le secteur concerné et la saison choisie.

Pour chaque métier on retrouve une description du métier et des qualités requises pour le poste. En cliquant sur le métier, on retrouve la liste des entreprises qui proposent des contrats pour ce type de métier. Pour chaque entreprise, on distingue les conditions de l'emploi, les contacts, la localisation géographique, etc. Pour fournir le maximum d'informations, on retrouve les témoignages de l'employeur, et du salarié saisonnier.

Il convient de signaler qu'il fut difficile de mobiliser les entreprises pour ce projet.

Une dernière partie est consacrée aux informations utiles pour travailler à l'étranger : des informations sur les conditions administratives, le logement, etc.

Le projet est actuellement en phase de promotion, le DVD a été dupliqué en 800 exemplaires. **Et le but est aujourd'hui de le diffuser le plus largement possible** : dans les lycées, les mairies, les centres de formation, les missions locales, l'ANPE. **Les présentations sont menées individuellement, dans chaque structure, soit directement aux jeunes en recherche d'emplois, soit aux personnes encadrantes.**

Le DVD est remis uniquement aux institutions, du boulonnais en priorité. **Le résultat est difficilement chiffrable à l'heure actuelle, mais les demandes sont très nombreuses.** Ce sont les structures qui sont demandeuses...

Question de l'animateur : « Comment est envisagée la mise à jour du DVD ? »

Réponse : « **Les informations n'ont pas pu être mises en ligne à cause du poids des vidéos.**

Une réactualisation est prévue en 2006 et en 2007. Ce projet a été présenté au porteur de projet Interreg III, et beaucoup de territoires sont intéressés... **Une duplication de l'outil, et une plus large distribution, sont donc envisagées sur le secteur de Calais** ».

Question du public : « **Comment se procurer le DVD ?** »

Réponse : « Vous pouvez prendre contact avec Mlle Fortin, du Centre Social de Wimereux » (cf les coordonnées sur leur fiche sur le site des Roumics (www.roumics.com)).

« **Un site internet est également en ligne, en direction des partenaires, pour exposer la méthodologie de projet.** Vous pouvez consulter le site à l'adresse suivante : <http://seasonaljob.free.fr> ».

Question du public : « A combien s'élève le budget consacré au projet ? »

Réponse : « Le budget du projet est de 170 000 Euros, comprenant la mise à jour en 2006 et 2007. Ce qui comprend les formations en multimédia mais également un perfectionnement en anglais. Des échanges ont été prévus entre les groupes de jeunes français et anglais, pour parler de la pratique, les façons de travailler et harmoniser les actions, les techniques. Et cela comprend également la mise en forme des données ».

Question du public : « Avez-vous des retours des employeurs, sur le nombre de demandes par exemple ? »

Réponse : « Le DVD n'a été lancé que le 19 mai... C'est tout récent... Une relance est justement prévue par la suite, pour mesurer l'impact du projet ».

Pause déjeuner

APRES MIDI

Sur le site des ROUMICS (http://roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108) vous pouvez consulter un Document de synthèse de cet après-midi.

Comme le rappelle très justement M. Alexis Braud, animateur de cet après-midi ROUMICS, **la matinée a permis de poser les bases de la problématique** (l'usage et les apports des technologies dans le cadre des actions d'insertion et de formation), **puis de découvrir plusieurs projets qui utilisent la technologie dans le cadre de programmes de ce type là.**

L'objectif de l'après-midi est de poursuivre ces découvertes et réflexions, grâce à différents projets, en suivant deux principaux axes : « le premier groupe d'interventions traitera d'internet en tant que ressource, permettant d'interagir avec de l'information (internet est un outil formidable pour aller chercher de l'information, avec laquelle nous pouvons interagir). Et la deuxième partie de l'après-midi montrera des structures qui ont monté des projets, où l'on se sert de la partie émetteur d'information d'Internet (internet comme média de masse qui permet à tous de produire du contenu) ». « Nous verrons comment certains organismes se servent de cette ressource là pour fabriquer des contenus, avec des apprenants ou des personnes en insertion ».

Intervention de Monsieur Ravier – le CNED (Centre National d'Enseignement à Distance) Formations à distance, préparations du type « mise à niveau » et « projet professionnel »

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint de cet acteur majeur de l'enseignement à distance sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Caffiaux – ARCNAM Nord Pas de Calais (Conservatoire National des Arts et Métiers) Présentation de la plate-forme de formation à distance Pleiad, domaines et modes de formation

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint du CNAM sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Transition d'Alexis Braud : « **Nous avons découvert la plateforme du CNAM, qui réclame malgré tout quelques connaissances en informatique. Or nous l'avons vu durant la matinée, ce n'est pas toujours le cas de l'ensemble de la population, et pour répondre à cet objectif de démocratisation**

de l'outil, les Régions (et singulièrement la Région Nord Pas de Calais) ont mis en place des dispositifs particuliers. **Mme Cousin va justement nous présenter le Timpass qui vise à sensibiliser le public le plus largement possible aux TIC ».**

Intervention de Madame Cousin – Conseil Régional – Dispositif Timp@ss
Le dispositif, objectifs visés, enjeux et perspectives par rapport à l'insertion socioprofessionnelle

Madame Cousin débute son intervention par **une introduction générale sur les actions menées par le Conseil Régional Nord Pas de Calais en matière de TIC :**

« Certes le Conseil Régional a porté le dispositif intitulé Timp@ss mais il a également mené **des activités de sensibilisation et d'accompagnement des territoires dans leur approche et appropriation des TIC ».**

Le Conseil Régional propose trois volets concernant cette sensibilisation et cet accompagnement : le pack territoire, les démonstrateurs, et les cyber-centres.

Ces différents volets touchent différents types de publics.

En ce qui concerne le pack-territoire, les acteurs du Conseil Régional ont observé **une série de freins rencontrés par les collectivités pour utiliser les TIC** : manque de ressources humaines, absence de compétences en matière de technologies et d'ingénierie de projets, et manque de connaissances des outils et des usages qui pouvaient en être faits. **Par ailleurs, les demandes des villes et des territoires portant sur des applications identiques**, des opportunités de mutualisation au niveau technique ont été mises en évidence. Pour ce faire, **le Conseil Régional a décidé d'accompagner les territoires dans la mise en place d'un portail de services interactifs, et multi-utilisateurs**, à destination des entreprises, des particuliers, des artisans, des commerçants, etc. **Ce portail sert à mettre en valeur le territoire, à rendre le territoire plus attractif**, et donc, en zones rurales, à maintenir et développer certaines activités.

En ce qui concerne les démonstrateurs, ils s'adressent plutôt aux élus et aux agents des collectivités locales. « Car à l'aube du développement de la e-administration et à la généralisation des télé-services publics, **certains élus ne savaient malheureusement pas comment utiliser les TIC...** » Le Conseil Régional a alors décidé de mettre en place 7 démonstrateurs sur l'ensemble du territoire. **Ils ont tourné sur la Région, pour favoriser l'appropriation des TIC, et découvrir les problématiques liées aux TIC.** Aujourd'hui ce sont 16 territoires, 500 collectivités et 2080 élus qui ont été formés sur les démonstrateurs.

En ce qui concerne le volet des cyber-centres, l'objectif du Conseil Régional était **d'accompagner et de labelliser des cyber-centres pour aider la population à s'approprier les technologies.** Et donc pouvoir mettre à disposition dans les territoires cette technique, notamment pour des gens qui ne sont pas forcément équipés chez eux ou qui ne savent pas utiliser pleinement l'outil qu'ils ont à disposition... **Le réseau des cyber-centres compte aujourd'hui 200 points relais sur le Nord Pas de Calais (avec néanmoins des zones blanches). Et 300 animateurs (certains sont présents dans la salle).**

Notons également **des partenariats**, avec l'INSEE, les Assedic, la Délégation aux usages de l'Internet, l'Union Régionale des Centres Sociaux, **pour développer des activités spécifiques proposées aux cyber-centres** (rien n'est imposé aux cyber-centres – tout dépend des types de publics et des problématiques rencontrées au quotidien).

Par rapport au thème abordé dans le cadre de la ROUMICS du 16 juin, Mme Cousin propose alors de présenter au public présent le dispositif Timp@ss :

Le Timp@ss est un passeport pour les Technologies de l'Information et du Multimédia que le Conseil Régional Nord Pas de Calais a mis en place. « Certains connaissent peut-être le PIM (Passeport Internet Multimédia), développé par l'Etat ? Le Timp@ss s'en rapproche, mais contient davantage d'outils... »

L'objectif du Timp@ss est de sensibiliser le public le plus largement possible aux TIC. Dans le cadre des cyber-centres, les animateurs avaient déjà touché une certaine catégorie de personnes. Mais le projet est issu du constat que **les cyber-centres ne touchaient pas tout le monde** (« des gens ne pouvaient pas être touchés pour diverses raisons : sociales, culturelles, données liées à l'âge, etc »). Le but du dispositif **est d'amener ces personnes à maîtriser de manière basique les outils multimédias, et d'essayer de lutter contre les risques d'exclusion (« la fameuse fracture numérique »).**

A l'origine le Timp@ss est un produit culturel, destiné au grand public. C'est la version test qui est utilisée actuellement. **Dans les prochaines étapes, ils vont essayer d'affiner le produit vers des publics plus ciblés, et notamment des publics de détenus, des publics en situation d'illettrisme. Avec pour objectifs de les accompagner vers l'emploi, si c'est possible...**

Au niveau de la conception de l'outil, de gros organismes régionaux ont été sollicités : le CUEP, l'AFPA, etc.

L'outil se présente sous la forme suivante :

Il y a tout d'abord un quiz de positionnement. « Le Timp@ss est destiné aux personnes qui n'ont vraiment aucune connaissance en informatique ». L'évaluation est à la charge de l'animateur du cyber-centre. A distance, un formateur évalue le parcours que la personne va devoir effectuer. « **Nous sommes donc face à un trinôme : l'utilisateur, l'animateur du cyber-centre** (qui est la personne relais, qui accueille), **et le formateur à distance** (qui a les compétences pédagogiques) ». Le parcours de formation dressé est ensuite envoyé au cyber-centre ou au lieu d'accueil. L'animateur et l'utilisateur valident ce parcours. Un chéquier de formation est remis à l'utilisateur : il comprend 7 chèques, représentant 7 modules.

Mme Cousin présente les 7 modules en question :

- « je me repère dans la Société de l'Information, notamment sur les usages et l'utilité des technologies »
- « je maîtrise les premières bases de l'informatique »
- « je me documente aux moyens de CDR ou d'internet »
- « je produis un écrit »
- « je communique aux moyens de l'informatique »
- « j'organise le classement de mes documents »
- « je suis un citoyen dans la Société de l'Information ».

Chaque module est validé, ou non, et à la fin l'utilisateur se voit remettre un diplôme : le fameux Timp@ss. **Ce diplôme peut être remis de façon individuelle, ou collective (ce qui peut-être très valorisant** : « j'ai participé à quelque chose », « j'ai réussi à obtenir un diplôme », et pour certains il s'agit même parfois du premier diplôme...).

Ce diplôme est reconnu au niveau régional, car basé sur un référentiel, connu des diverses structures (comme l'ANPE).

Le dispositif s'appuie sur le réseau des APP ou d'organismes de formation habilités.

Pour effectuer cette formation, le formateur et l'animateur doivent obligatoirement recevoir une formation spécifique à l'outil et à l'utilisation de l'outil durant une journée et demi.

Le dispositif présente un autre intérêt pour le Conseil Régional : **au-delà d'apporter une culture TIC au grand public, il permet de favoriser le développement de l'offre régionale de formation à distance.** « Avec le Timp@ss sont posées les briques de base qui vont permettre aux organismes de formation qui ont les compétences nécessaires, et aux lieux d'accueil qui le souhaitent, de travailler ensemble ».

La Région participe financièrement à l'ingénierie de formation, à la formation, et à l'accompagnement in situ. Pour chaque chéquier passé, l'organisme de formation et le lieu d'accueil reçoivent un financement de la Région. Ainsi, pour les cyber-centres, cela permet à la Région de participer au financement du poste d'animateur (gros soucis pour l'ensemble des EPN).

Mme Cousin présente ensuite au public quelques chiffres phares du Timp@ss (juin 2005) : 8774 inscrits, 200 points d'accès, avec un objectif à fin août 2005 de 10 000 parcours.

Concernant les apprenants, on dénombre une majorité de demandeurs d'emplois (un public justement visé, pour amener techniques et usages dans le cadre de l'insertion socioprofessionnelle).

Concernant le niveau d'études des apprenants, on distingue massivement des niveaux CAP/BEP, ce qui correspond à un public que le Conseil Régional souhaite viser.

Concernant les tranches d'âges, le produit est exclusivement réservé à des adultes. Car d'autres outils sont adaptés aux publics scolaires, etc. Nous relevons également de nombreux retraités, seniors.

Par rapport au thème de la ROUMICS, il est important de souligner que **le Timp@ss est un outil qui aide à la prise de confiance en soi** (« je peux faire »).

Il aide également à valoriser la personne (« je reçois un diplôme »).

Comme le précise Mme Cousin, **il permet également de repositionner la personne dans un système de formation** (« je suis capable d'apprendre ») – « et pour certains ce n'était plus concevable ». « Ca permet de re-socialiser la personne, ça l'incite à aller vers ... Il est vrai que l'animateur de cyber-centre n'est pas un formateur, n'est pas un professeur, donc la personne peut se sentir en confiance, et peut-être même avoir envie d'élaborer d'autres activités au sein de l'EPN ... »

En complément de cette intervention, nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint du Timp@ss ; la carte « des lieux d'accueil Timp@ss » (juin 2005) ; et la carte « Opération régionale CyberNPDC (juin 2005) » sur le site des ROUMICS http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Adoue – Association Multimédia Emploi Présentation du concept « Online Traineeship » / Stages en ligne

M. Adoue fait partie de la **Fédération Européenne des Associations Multimédia**, et est un des administrateurs de la **Fédération Internationale des Associations Multimédia (FIAM)**, dont le siège est à Montréal. La FIAM fédère plus de 100 000 entreprises du monde entier.

Le concept « Online Traineeship » / Stages en ligne » est issu d'un constat général : « Avec mes confrères du monde entier, nous nous sommes dit qu'il y avait un réel problème : les gens qui sortent de formations professionnelles ont des difficultés à trouver du travail parce que **les chefs d'entreprise ont peur (à tort ou à raison) que l'étudiant ou le débutant manque d'autonomie, d'initiative, ne sache pas s'organiser** ». Les différents acteurs en présence ont alors réfléchi à ce qu'ils pouvaient mettre en place pour lutter contre ce constat. Ce qui a aboutit à **la naissance du concept de stage en entreprise à distance**.

Il s'agit d'un **dispositif tout à fait classique** dans le parcours d'un stagiaire. Celui-ci est dans une Université ou un Centre de formation, et on lui demande de faire un stage en entreprise. Au lieu d'y aller physiquement, **cette relation va se faire par l'intermédiaire d'Internet**. Cela signifie que l'entreprise avec laquelle l'étudiant fait son stage est soit à 5 kms, soit loin voire très loin (ces échelles nationales voire internationales étant les plus intéressantes).

D'après M. Adoue, **les stages intercontinentaux participent au choc des cultures et permettent d'amener un surcroît de compétences** (ce qui a été démontré par les premiers tests menés).

Certains pays d'Afrique, d'Asie, d'Amérique du Sud ou des territoires éloignés comme La Réunion ou les Antilles, sont très intéressés par ce concept de stages en ligne.

Le concept a d'abord été **testé en local** (au niveau français), et il fonctionne bien. Précisons également qu'il est testé sur **les métiers de l'Internet et du Multimédia, et de la Communication**.

Les impératifs :

- L'étudiant doit disposer d'un ordinateur et d'une connexion internet (permanente si possible).
- L'entreprise doit également être connectée.

Un certain nombre de règles de fonctionnement ont été mises en place :

« Il ne faut pas que l'entreprise se contente d'encaisser le travail du stagiaire, mais bien lui apporter en échange un vrai appui, une vraie formation complémentaire ».

Les communications entre le stagiaire et l'entreprise se font au travers d'outils gratuits. La question s'est posée de mettre en place une plateforme spécifique (d'e-learning) mais par rapport à la problématique ce n'était pas une exigence. Car comme le précise M. Adoue, « il existe suffisamment d'outils (gratuits) disponibles dans le monde entier : msn, chat, voix, webcam, skype, systèmes de téléphonie par IP, mail, transfert de fichiers, etc » L'usage du téléphone payant est interdit.

Les porteurs du concept demandent également à chaque entreprise d'avoir **deux référents pour le même stagiaire**. Le plus souvent un Chef de Projets ou un membre de la Direction, et quelqu'un qui a la même compétence que l'étudiant. Un développeur par exemple va avoir comme référence un Chef de Projets et un autre développeur dans l'entreprise.

Chaque référent doit être connecté à l'Internet au moins 50% du temps (sur msn par exemple). **Ce qui permet à l'étudiant d'avoir pratiquement tout le temps quelqu'un à disposition.**

En dehors de cela il y a des points de passage obligatoires : rapports, état d'avancement du projet, etc.

Les porteurs du concept souhaitent également que les missions qui sont confiées à l'étudiant soient **des missions complètes**. Par exemple la création d'un site internet dans son intégralité pour un web designer. Cela permet à l'étudiant d'utiliser au mieux ce stage et ensuite **de mettre en avant ses compétences, son autonomie, son organisation. Ce qui donne une employabilité supérieure.**

Suivre ce concept de stage en ligne exige une bonne organisation de la part de l'étudiant, une certaine autonomie. **Le partenariat avec les organismes de formation permet d'assurer ces points.** « Un organisme de formation n'a pas le droit de signer un stage en entreprise à distance si l'étudiant n'a pas les compétences techniques, le savoir-faire, et les qualités humaines nécessaires ». Les organisations et les organismes de formation qui ne respectent pas ces exigences sont immédiatement déréférencées (ce fut le cas pour une Université parisienne par exemple).

M. Adoue précise que la majorité des Universités est satisfaite de la manière dont se sont déroulés les stages et de l'organisation du programme.

Le concept est en test depuis 18 mois, avec un peu plus de 20 stagiaires.

Les responsables testent la transmissibilité, pour viser d'autres entreprises ou organisations en dehors de leur cercle de partenariat.

Le concept et la méthodologie employée pourraient être dupliqués dans d'autres domaines.

A l'heure actuelle **le programme est totalement auto-financé par les organisations qui l'ont conçu**. Il est en test. Mais la viabilité et l'efficacité du système étant désormais démontrées, les porteurs ont déposé des demandes de financements (à la Commission européenne, et au Fond de la Francophonie). Le Fond de Solidarité numérique leur a été accordé début juin 2005.

Question du public : « Quels peuvent-être les sujets de stages ? »

Réponse : « Des stages de développeurs, de Chefs de Projets, de Marketing et Web-Marketing, d'analyse de sites internet, etc ».

« La majorité des stages en entreprises se fait dans les grandes villes. Les entreprises dans les petites villes ou dans les campagnes ne reçoivent que très rarement des demandes de stages. Or, **le concept de stage en ligne est un formidable outil pour permettre aux petites entreprises (notamment en dehors des grandes villes) d'être insérées dans le système des stages, et de recevoir une autre vision de la manière de concevoir le métier** ».

Question de l'animateur : « Vous dites vouloir assurer le bon déroulement du stage, et limiter au maximum le risque d'échec. Justement, dans le cadre d'un stage, quel est le rôle de votre association pour veiller à cela ? »

Réponse : « Pour chaque stage, l'AME (ou une autre association partenaire) **se porte garant et accompagne à la fois l'entreprise, le stagiaire et l'organisme de formation**. S'il y a le moindre souci, nous intervenons et tentons de résoudre le problème (trouver des éléments de conciliation, trouver un autre stage, trouver un autre stagiaire, etc).

A l'heure actuelle il n'y a eu qu'un seul échec. Qui n'est d'ailleurs pas total puisque l'étudiant a énormément progressé. Mais il n'est pas parvenu à atteindre un niveau d'employabilité suffisant... »

Question du public : « Quel est le niveau scolaire des étudiants ? »

Réponse : « Nous travaillons sur des métiers de l'Internet et du Multimédia, donc avec des gens qui le plus souvent maîtrisent les outils TIC. Ce sont des gens en formation, et le plus souvent des formations supérieures au Bac (de Bac+2 à Bac+6). Mais **plutôt que de parler de niveau scolaire je préfère parler de niveau de compétences**. Ce sont des gens qui sont capables d'être en entreprises et de produire du multimédia ».

Précisons que **M. Adoue s'occupe également d'un site qui s'appelle « Chirac.org » qui fait de la mise en relation entre les demandeurs d'emploi et les entreprises**. Nous vous invitons à aller consulter ce site à l'adresse suivante : <http://www.chirac.org>.

Monsieur Adoue profite de son intervention pour **remercier l'équipe d'organisation des ROUMICS** : « Merci pour la possibilité qui nous est offerte aujourd'hui de nous rencontrer et de faire avancer les choses qui nous motivent et qui nous passionnent... »

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint de l'Association Multimédia Emploi sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Chocteau – Ressources Solidaires **Site d'offres d'emplois sur l'Economie Sociale, base de données qualifiées, logiciels libres**

Transition d'Alexis Braud : « Nous allons maintenant découvrir un site qui met en relation des offres d'emplois et des demandeurs d'emplois qui ont la particularité de se retrouver dans **un même secteur économique et professionnel : l'Economie sociale** ».

Monsieur Chocteau est un des animateurs de « Ressources Solidaires » (une association qui vise par la suite le statut coopératif). L'intervenant, qui n'est ni informaticien, ni développeur, ni DRH, ni consultant, se définit comme un porteur de projet, militant de l'économie sociale, et demandeur d'emploi.

Le projet « Ressources Solidaires » est né de l'expérience de l'intervenant :

Il y a à peu près quatre ans, Monsieur Chocteau était employé dans une structure d'Economie sociale et il a souhaité proposer ses services ailleurs. Il s'est alors aperçu que **pour un demandeur d'emploi qui souhaite travailler exclusivement dans l'Economie sociale**, sur des postes « chargés de mission », « chargés de développement ou de projet » par exemple (des postes que l'on retrouve habituellement dans les associations), **rien n'existait pour centraliser les offres. Le demandeur d'emploi est contraint d'aller visiter de multiples sites**, observer s'il y a des pages d'offres d'emplois, et éventuellement postuler (« quand les offres sont à jour... et quand on vous répond »).

Parallèlement à cela, dans le cadre d'un autre mandat associatif, Monsieur Chocteau avait un recrutement à mener pour un poste de « Délégué général » (« le poste de l'Economie sociale par excellence, qui ne se retrouve pas dans les entreprises capitalistes »). Certaines personnes ont postulé, mais sur des postes de « Directeur général », **ce qui ne correspondait pas du tout au profil recherché...**

De ces deux constats, Monsieur Chocteau et une autre personne partageant les mêmes problématiques, ont entrepris de « combler ce vide », en proposant « L'ANPE de l'Economie sociale ».

L'objectif du projet était simple : **favoriser l'emploi dans l'Economie sociale, en mettant en relations l'offre et la demande**. En centralisant dans un endroit virtuel (un site internet) des offres d'emploi, et en invitant les demandeurs d'emploi à venir les consulter.

Les offres proviennent de coopératives, de quelques mutuelles (mais peu car les profils sont assez normés (comptables, secrétaires, ...)), et de quelques collectivités territoriales (sur quelques profils très précis comme par exemple « Chargé de mission en développement durable »).

Les protagonistes ont ensuite souhaité aller plus loin, en étant plus ambitieux : outre de proposer des offres d'emploi de l'Economie sociale, **ils ont voulu promouvoir l'Economie sociale en général, et permettre aux demandeurs d'emploi de voir l'environnement dans lequel ils souhaitent travailler.** Ainsi, en plus de la Bourse d'emplois Economie sociale, ils ont développé un portail de l'actualité et des organismes de l'Economie sociale.

Un troisième objectif est visé également : outre le fait de postuler à une offre d'emploi, comprendre l'employeur et connaître son environnement, **il faut également connaître l'environnement de l'emploi.** Les protagonistes décident alors de **proposer des informations sur l'actualité de l'emploi.**

Ils proposent des informations de tous les partenaires sociaux (MEDEF, employeurs de l'Economie sociale, centrales syndicales).

Les responsables du projet souhaiteraient d'ailleurs casser le cloisonnement qui existe entre les familles de l'Economie sociale. Ils parlent tout aussi bien de la Mutualité française, que du Groupe SOS, que d'ANIS, que d'Ouvaton, que de la Caisse d'Epargne... « Toutes ces personnes ont un fond commun à valoriser. Sur lequel tous s'appuient. »

Le site est alimenté grâce aux mails et à internet.

On distingue également sur le site deux bases de données.

L'une de ces bases est celle des candidats. Elle permet d'intégrer le profil de ceux qui souhaitent postuler sur les offres gérées. **Un CV est fourni, qui explicite les savoirs-faire, les compétences et les savoir-être (expérience bénévole, syndicale, politique, etc).**

Le site recense actuellement 3500 candidatures, et 800 CV remplis et retournés (« ce qui n'est rien face aux 3,5 millions de chômeurs... »).

Depuis décembre 2002, le site a accueilli près de 140 000 visiteurs, avec une présentation d'environ 650 propositions d'emplois.

M. Chocteau explique que le projet est soutenu par des adhésions : personnes physiques et personnes morales. « Nous pouvons distinguer **un panel hétéroclite, mais qui représente bien les différentes familles de l'Economie sociale** : des coopératives, des mutuelles Santé, une Banque mutualiste, des associations, une société financière, etc ». Pour l'instant il n'y a aucun financement extérieur.

L'intervenant liste alors quelques constats sur la situation actuelle :

- **Un éclatement des offres d'emplois sur une multitude de lieux, virtuels ou non** (panneaux d'affichage, etc). « Ce qui nuit à la recherche d'emplois ».
- **Une carence reconnue par les acteurs eux-mêmes sur ces créneaux de l'Economie sociale** (« l'ANPE a des difficultés à qualifier ces métiers ; et **le qualitatif/savoir-être ne font pas partie de leurs objectifs** »).
- **Des employeurs qui fonctionnent en réseau.** « Ce qui est de moins en moins vrai et efficace ; le niveau de compétences est tel que dans le réseau proche, associatif par exemple, il est difficile de trouver le profil ».

Monsieur Chocteau insiste sur un autre point : **les associations ont un réel besoin de pouvoir accéder à des outils de recrutement, auxquels elles n'ont pas accès** (« un cabinet de recrutement est intouchable pour une association »).

En ce qui concerne les outils utilisés dans le cadre du site « Ressources Solidaires », nous pouvons distinguer :

- **Deux bases de données**, alimentées par les CV des candidats, et les offres des employeurs (reçues ou sollicitées). Ces bases de données permettent de sortir des statistiques (nous pouvons ainsi remarquer par exemple que **la majorité des postes proposés sont des CDI (la précarité est relative dans l'Economie Sociale)**).

- **Le site est réalisé sous SPIP** (« car n'étant pas informaticien je le trouvais suffisamment simple à utiliser. La seule difficulté était de faire le squelette »).
- **Le site est hébergé chez Ouvatou** (car c'est une coopérative, et qu'à leur niveau les outils proposés leur suffisent largement).
- **Pour la lettre d'information, ils utilisent PhpMynewsletter (logiciel libre).**
- **Pour le forum, ils utilisent Phpbbs.**
- **Quasiment tout l'environnement de « Ressources Solidaires » est en logiciels libres :** par exemple Firefox pour l'Internet, OpenOffice pour la bureautique (cf la présentation powerpoint « L'environnement »). Il manque un logiciel libre pour le graphisme, et un logiciel libre pour la comptabilité entreprise.

Pour terminer son intervention, M. Chocteau liste alors les forces et les faiblesses de son projet :

Les forces de « Ressources Solidaires » :

- Des adhérents fidèles et motivés ;
- Une bonne connaissance de l'E.S.S. ;
- Une expérience de 3 ans d'activité ;
- Un réseau de partenaires importants ;
- Des indicateurs quantitatifs en hausse ;
- Une reconnaissance des acteurs de l'E.S.S. ;
- La souplesse d'une totale gestion en interne.

Les faiblesses de « Ressources Solidaires » :

- Une activité portée par 2 bénévoles ;
- L'absence de lieu physique et de logistique ;
- Un financement ne permettant pas la professionnalisation dans l'immédiat ;
- Un siège social en province ;
- Un manque de reconnaissance parmi les demandeurs d'emploi (**paradoxalement, ils ont beaucoup plus d'offres que de demandes**. Les candidatures sont insuffisantes).

Monsieur Chocteau invite enfin chaque personne du public à se rendre sur le site « Ressources Solidaires », pour s'informer, s'inscrire, devenir adhérent, proposer des offres d'emplois, etc.

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint de Ressources Solidaires sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Combaz – CRI- Greta du Velay

Présentation de l'outil de formation en ligne CITIM, réflexions et choix qui ont guidé sa conception

Introduction d'Alexis Braud : « Nous avons découvert le site « Ressources Solidaires », qui a pour particularité de ne pas uniquement proposer des offres d'emplois, mais bien de parler des spécificités du secteur, et de proposer de l'information sur le sujet.

Au même titre que pour chercher un emploi dans l'Economie sociale, il est intéressant de comprendre le fonctionnement et les valeurs rattachées, pour chercher un emploi au sens large, s'y retrouver, et aborder au mieux les relations avec son employeur. Nous avons aussi besoin d'un certain nombre de pré-requis (lacunes). Le CRI – Greta du Velay va justement nous présenter un outil de formation en ligne ou hors ligne, qui parle du monde du travail et de son environnement : CITIM ».

L'outil de formation CITIM, qui s'utilise en ligne ou hors ligne, a été développé dans le cadre d'un projet européen qui consistait à analyser les difficultés que nous pouvons avoir pour trouver des contenus de formation innovants, pour des publics issus de l'immigration.

Les responsables du projet sont partis du constat qu'en France il y avait **peu d'outils à disposition des publics en provenance d'Afrique du Nord ou de Turquie**. Et que ces populations étaient généralement assez bien intégrées (car travaillant depuis quelques années en France).

Le CRI Greta du Velay a alors souhaité apporter des solutions...

(NB : La méthodologie est présentée dans un document, disponible sur le site <http://citim.velay.greta.fr/>).

CITIM est une contraction de « Citoyenneté Immigration ». Sur la page d'accueil du site, vous trouvez toutes les informations relatives à l'outil, sur son fonctionnement, sur le téléchargement, etc.

L'outil s'utilise soit directement en ligne, soit en récupérant une version du CDROM, et en l'installant directement sur votre propre ordinateur (sous Windows).

Le but de cet outil est d'être utilisé soit en autonomie, soit avec un formateur français/langue étrangère (solution préférable).

Il peut se lancer de deux manières différentes : soit en plein écran (pour éviter de voir tout ce qui concerne l'interface du logiciel) (cela peut perturber certains utilisateurs, effrayés par trop de complexité) ; soit en le lançant directement dans la fenêtre du navigateur (car cela peut être valorisant d'utiliser directement internet pour apprendre).

Monsieur Combaz propose une démonstration en ligne de CITIM. Tout d'abord en présentant le contenu, et ensuite en explicitant comment un formateur peut adapter l'outil en fonction des publics reçus.

La consultation libre est possible dès la page d'accueil. Grâce à des feuilles de styles adaptées, il est possible de grossir les textes, etc.

L'outil se compose de **22 thèmes de base, tous liés au monde du travail, à ses aspects contractuels ou législatifs** (par exemple le Contrat de Travail, le travail saisonnier, le SMIC, la période d'essai, les indemnités de licenciement, etc). « Sur chaque thème, il s'agit d'expliquer des notions et des points clés, pour bien comprendre et ne pas se faire avoir... »

Tous les thèmes sont construits de la même façon. Une première page de premier niveau, plutôt ludique, puis une seconde page plus technique.

Il y a d'abord un dialogue entre deux personnes. Les dialogues sont accessibles en texte (des feuilles de styles adaptées permettent de grossir les écrits en conservant une bonne qualité de lecture) et en audio (en langue française, et en langue native de la personne (sélection opérée au préalable)).

Les thèmes accessibles en langue natale rencontrent un grand succès auprès des personnes originaires d'Afrique du Nord, car elles ont **rarement l'occasion d'entendre des textes de la sorte en langue arabe sur Internet. L'outil est simple.** Chaque texte fait l'objet d'une narration qui est accessible dans la langue natale de la personne. Et chaque thème comprend des exercices.

Après cette première page, nous découvrons un test de compréhension. Assez simple, une dizaine de questions sont posées. La seconde page comprend des informations plus théoriques (sur le Contrat de travail, etc). Il y a des liens vers des ressources externes. Et des questions de compréhension sont posées.

L'intérêt de CITIM réside dans la possibilité pour les formateurs d'adapter l'outil à leurs besoins. « C'est souvent le reproche adressé aux outils en ligne, ils ne correspondent pas à la façon d'enseigner ». Ici, le formateur peut lire le Guide du formateur (explications sur l'utilisation de l'outil, en vidéos). Ensuite **le formateur peut personnaliser l'outil en créant des parcours de formation** : un choix de thèmes qui vont s'enchaîner de manière linéaire. Avec un choix dans les options (Choix de la langue ? Afficher le texte narratif ou pas ? Proposer les exercices ou pas ? Afficher le texte pendant l'exercice ou pas ? Afficher la seconde page ou pas ?).

Les thèmes choisis s'enchaînent, sans que l'apprenant puisse sortir du parcours qui a été élaboré pour lui. Le formateur peut assurer le suivi (nombre de questions correctes, nombre de thèmes abordés, etc).

L'outil est accessible à tous les niveaux : il peut être utilisé en ligne en haut ou bas débits ; les thèmes (tests et corrections compris) ont été exportés en format papier ; l'impression sans boutons ou pieds de page est possible ; l'outil fonctionne sous Linux, Windows ou Mac ; etc. Notons que le développement informatique a été effectué en interne par le CRI Greta du Velay.

Le site est également accessible aux utilisateurs aveugles. **Le CRI Greta du Velay a prêté une grande attention à l'accessibilité, en adaptant les standards de développement, en suivant les standards du W3C.** « On ne se soucie pas précisément de ce type de public, mais la manière dont on développe permet à ce type de public d'accéder à ces ressources ».

La promotion est assurée depuis quelques mois seulement, **et les acteurs du CRI Greta du Velay n'ont pas encore connaissance du nombre d'organismes de formation qui utilisent CITIM. Ils ont très peu de retours (« c'est une tendance du logiciel libre... on rend rien en échange... »).** « On a les mêmes difficultés que **tous les outils e-learning qui existent, il y a un problème d'appropriation des formateurs. Ils pensent que c'est une perte de temps d'aller rechercher ce type d'outils...** »

A l'heure actuelle, la promotion de l'outil se fait par le biais du réseau, d'Internet, lors de conférences et colloques comme les ROUMICS.

Le public présent dans la salle semble très intéressé par cet outil, car bon nombre d'organismes de formation, ou de Centres Sociaux, accueillent des populations d'origine étrangère...

CITIM est un outil complètement libre, et gratuit. Les sources sont accessibles, il est possible de le réutiliser et de l'adapter. La licence d'utilisation est la licence GPL pour le logiciel, et la licence creative commons pour les textes. « Dans les mêmes conditions, vous pouvez donc modifier l'outil, le réutiliser, le partager, le copier, à condition que la redistribution se fasse dans les mêmes conditions ». Si des formateurs souhaitent éventuellement adapter l'outil à un autre type de contenu, **des collaborations sont éventuellement possibles avec le CRI Greta du Velay.** Il suffit de prendre contact avec eux ...

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint du CRI Greta du Velay sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Intervention de Monsieur Crépel – AVITILA

Dispositif de formations gratuites, outil logiciel de développement de « Maisons de l'Emploi – Online »

AVITILA est l'acronyme de "Agir pour la Vulgarisation de l'Informatique, des Technologies Internet et des Logiciels Alternatifs ".

Un des objectifs phares de l'Association est de **lutter contre la fracture numérique, en luttant contre les freins au développement des TIC auprès des publics en difficulté, notamment en difficultés d'insertion sociale et professionnelle.**

- D'après M. Crépel, **ces freins sont principalement dus au manque d'informations** (« on entend encore trop souvent des personnes dire que de toutes façons l'informatique et l'Internet en particulier sont inutiles et n'apportent rien. C'est dangereux »).
- **L'autre frein signalé par M. Crépel est celui du coût des logiciels.** L'Association s'attache **au développement des logiciels libres**, « j'en ai beaucoup entendu parler par les uns et par les autres aujourd'hui et ça me fait grand plaisir ».
- **Le coût du matériel est également à signaler en terme de frein.** L'Association a essayé d'y remédier en mettant en place **des structures de reconditionnement de matériel récupéré.** Cette action se fait de moins en moins, pour cause de problèmes de locaux ; et parce que le coût du matériel neuf diminue.

L'Association AVITILA propose des initiations (Timp@ss par exemple). Et assure des formations, gratuites, en direction de publics demandeurs d'emploi, d'animateurs d'associations, de créateurs d'entreprises.

Nous pouvons citer **des formations à l'informatique en général ; des formations à la bureautique,**

en privilégiant l'utilisation des logiciels libres. « Contrairement à ce que j'ai entendu tout à l'heure, faire un CV sous Office c'est la même chose que de le faire sous Word ». L'Association commence toujours ses formations sur des logiciels libres, mais s'adapte aux demandes spécifiques, en terminant par Word. « **Ce qui permet aux gens de prendre conscience que l'on travaille aussi bien et aussi facilement avec l'un qu'avec l'autre** ».

Petite particularité par rapport à la plupart des autres organismes, AVITILA **assure également des formations à des logiciels de comptabilité, de gestion, et de paie.** Ils assurent des formations au logiciel CIEL, « un fabricant qui fait des logiciels pas trop chers **en attendant que nos amis du développement libre nous sortent des produits totalement gratuits, et ça ne saurait tarder...** »

Dans les Centres AVITILA, les différents publics ont aussi la possibilité **d'avoir un accès libre à l'informatique, à Internet** (5 heures par mois).

Monsieur Crépel passe ensuite au second sujet en lien avec le thème ROUMICS de ce jour, à savoir **la réalisation d'un outil lié au projet « Maisons de l'Emploi – Online ».** NB : L'intervenant précise que ce projet « Maisons de l'Emploi – Online » risque de changer de nom et s'appeler « Maisons de la cohésion sociale ». « Vous en entendrez certainement parler, soit sous un titre, soit sous un autre... »

Le projet « Maisons de l'Emploi – Online », de quoi s'agit-il ?

Au départ le projet était vaste, il a été épuré depuis. « Il ne s'agissait pas de recréer un nouveau site sur l'emploi, il en existe déjà de nombreux, d'ailleurs de magnifiques réalisations nous ont été présentées aujourd'hui ».

Le but des « Maisons de l'Emploi – Online » est justement de faire connaître tout ce qui existe. A la fois au niveau des sites internet et des structures.

Les études ont montré que le rayon d'action privilégié dans la recherche d'emploi et de soutien à l'emploi (informations sur les structures qui peuvent accompagner dans la recherche d'emploi) se situe essentiellement **au niveau de l'arrondissement.**

Le but était donc de trouver **un outil qui permette de rassembler, d'ouvrir des portes, vers tout ce qui existe en terme de structures au sein de l'arrondissement.**

Par le terme de « structures » on entend « structures d'aide au retour à l'emploi », « agences de travail temporaire », « cabinets de recrutement », etc, « bref tout ce qui peut aider les gens à trouver de l'information ». « Le but n'étant pas n'est pas de remettre une information à l'intérieur d'un site, mais bien d'ouvrir des portes ».

Il existe environ 342 arrondissements en France, le projet va être défini pour chacun de ces arrondissements. Il ne s'agit pas de recréer 342 sites internet...

Ce qui va être mis en place est un outil, **un outil de conception de sites.**

Cet outil va permettre à ceux qui le désirent (partenaires dans le domaine de la cohésion sociale, mais aussi PLI, associations, intercommunalités) de participer à l'action. La gestion de l'outil se fera en collectant au niveau de l'arrondissement toutes les informations qui vont être mises à l'intérieur.

L'outil est conçu de façon très simple. Nous distinguons des masques de saisies qui **permettent à des non-informaticiens de rentrer simplement des informations.** « Il suffit de savoir se servir d'un clavier et d'Internet pour mettre en place le site. Et le faire vivre... » Car comme le souligne M. Crépel, **une exigence est de faire vivre l'outil, de mettre régulièrement à jour les informations.**

M. Crépel tente de se connecter au site, pour montrer l'outil au public présent. En vain, car des informaticiens travaillent sur l'outil... Nous vous invitons à aller visiter ce site : <http://www.emploi-valenciennois.com>

Question de l'animateur : « Si je comprends bien il s'agit en quelque sorte d'un CMS très spécialisé sur un type de site à produire ? »

Réponse : « Tout à fait. **Cet outil va répertorier ce qui existe.** Et non pas apporter des informations à l'intérieur de lui-même »

Accessoirement, l'outil donnera **la possibilité de rédiger un CV à partir d'un mot de passe et de caches**. « **Ce qui permettra à des personnes qui n'ont pas l'habitude d'utiliser l'informatique et la mise en page de rentrer simplement des données dans un formulaire**. Et pouvoir générer instantanément un pdf directement imprimable ».

Question de l'animateur : « Ces sites qui seront fabriqués par arrondissement seront-ils sous une même arborescence de nom, pour pouvoir les trouver intuitivement, ou est-ce que chacun les hébergera sous un nom propre ? »

Réponse : « **Ils seront tous accessibles par le site <http://www.maisondeemploi.info>** (à moins que le nom ne change). Actuellement sur ce site il y a la liste des 342 arrondissements et un lien vers ceux qui sont en test (dont Valenciennes). Les outils des arrondissements de l'Avesnois, du Cambresis, et du Douaisis sont en préparation. Les partenaires sont déjà désignés ».

La Région demande à AVITILA d'aller en priorité vers les autres arrondissements du Nord et du Pas de Calais. Mais **l'Association est tout à fait prête à travailler avec d'autres arrondissements**, « les choix se feront en fonction des demandes qui émaneront directement ».

« Effectivement il y aura **une unité au niveau du nom. Pas forcément au niveau du graphisme**. Car le logiciel conçu permet de modifier les couleurs, les graphismes. Très facilement, en cochant une case ».

Nous vous invitons à consulter la présentation Powerpoint de l'Association AVITILA sur le site des ROUMICS : http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108.

Pause

Introduction d'Alexis Braud : « Cette deuxième partie de l'après-midi est plutôt centrée autour de **la production de contenus par les publics, ou l'usage des nouvelles technologies indépendamment d'un organisme de formation par exemple**. Et nous allons débiter avec l'intervention de M. Patrick Vandamme, de Triselec Lille. Nous allons voir **comment en interne on se sert de ces techniques là, d'abord pour effectuer un travail de meilleure qualité** (intégrer les TIC dans un projet de qualité) et ensuite **dans un souci de valorisation du personnel à travers l'usage de ces outils là** (politique de gestion) ».

Intervention de Monsieur Vandamme – TRISELEC Lille Les TIC au service du développement des Hommes et de l'entreprise

Triselec est une société de tri sélectif de déchets ménagers pour le compte de la Communauté Urbaine de Lille. Il s'agit d'une Société d'Economie Mixte (SEM) (fonctionnement de Droit privé mais le principal actionnaire est la Communauté Urbaine de Lille). Leur objet est de travailler dans l'intérêt public, et de lutter contre le taux de chômage élevé dans le bassin d'emploi d'implantation (près d'Halluin). **Leur volonté est donc d'aller au-delà même du traitement de déchets en allant sur des problématiques d'insertion professionnelle, en partenariat avec des acteurs locaux d'insertion**.

Triselec n'a pas attendu que le développement durable soit « à la mode » pour en faire. Ils avaient déjà dans l'idée, dès le départ, de **concilier les trois champs que sont le développement économique, le projet environnemental, et le projet social**.

La pression subie en amont est permanente, pour traiter de la quantité : 60 000 tonnes de déchets traités au départ, 78 000 tonnes traités actuellement (avec une visée de 90 000 tonnes en septembre 2005). L'évacuation est nécessaire, au fur et à mesure. **Il faut donc travailler sur la professionnalisation du personnel, leur capacité à produire, à la fois en quantité et en qualité**.

Autre souci rencontré (contrairement aux concurrents) : la volonté d'être en mesure « de rendre de l'argent au contribuable » pour qu'il puisse continuer à s'associer à la quantité et à la qualité du tri, ce qui va conforter le développement de l'entreprise et de son organisation.

« Triselec est désormais le seul en Europe à ne plus rien coûter au contribuable, et même à lui rendre de l'argent tout en dégageant du résultat ».

Triselec est doublement certifié : il est l'inventeur du tri sélectif en Europe, issu de collecte en porte à porte (premier centre de tri créé à Dunkerque). Et ouverture sur les marchés mondiaux.

Ils ont fait certifier l'ensemble des activités : production, insertion de personnes en difficultés, et formation (Triselec est désormais organisme de formation, ils proposent de l'ingénierie de formation).

Dès 1997, dès que le multimédia commence à se vulgariser (en termes économiques), **le pari est fait qu'il est possible de développer des outils multimédia internalisés** (c'est à dire faire l'ensemble de la formation à travers des outils multimédias), **et ensuite d'internaliser un système, à travers un Centre de ressources multimédia.**

Les responsables souhaitaient mettre en place un Centre de ressources multimédia permettant de faire à la fois de **la formation (tout le dispositif des savoirs, savoirs associés et savoir-faire, qui s'appuient à la fois sur des situations de travail et des situations professionnelles et sur des outils multimédias), et d'avoir la possibilité d'évaluer.**

Ils souhaitaient **donc avoir la possibilité de former, d'évaluer, autant que nécessaire, et d'ajuster le besoin de formation** (l'outil multimédia permet de le faire, ainsi que le Centre de ressources internalisé) en fonction des individus (car quelques personnes sont handicapées mentales)).

Ils ont mis en place des formations pour des niveaux de qualifications moindres. Un système nouveau de formation a été instauré. En effet, **le Centre ressource multimédia est ouvert de 04h45 le matin à 22h15 le soir.** C'est à dire que **des allers-retours permanents peuvent être faits entre situation de travail et situation de formation**, et non plus sur des séquences de 3 heures comme on le voit habituellement, mais **sur des séquences courtes (de 15 à 30 minutes) qui permettent de s'ajuster aux besoins, aux rythmes, aux capacités des individus** (notamment les personnes handicapées mentales). Les personnes qui ont besoin de temps l'ont à leur disposition ; et les personnes qui comprennent plus vite ne sont pas contraintes de rester longtemps.

De même cet outil étant sur place **il est possible de faire de la « remédiation juste à temps »** : dès qu'on repère quelqu'un qui n'a pas les pré-requis nécessaires pour trier correctement, les connaissances sont réactivées tout de suite et sur le lieu de travail.

Il s'agit d'une illustration concrète et efficace du concept de formation tout au long de la vie. Les opérateurs entrés en poste à 13h30 ne savent pas si dans l'après-midi ils passeront, ou non, au Centre de ressources (pour y faire une réactivation de savoirs, une piqûre de rappel). **Les salariés sont baignés dans une culture où la formation est complètement intégrée au travail (et non plus cloisonnée comme cela peut se faire ailleurs).**

Précisons que ce Centre de ressources est labellisé point d'accès à la télé-formation (ils sont partenaires du dispositif Timp@ss).

Deux axes principaux sont visés pour ce Centre de ressources : **la formation initiale et continue, avec professionnalisation, et le développement de l'usage des technologies.**

Parmi l'effectif de 250 personnes, il y a un noyau dur de 130/140 personnes qui sont des salariés pérennes de l'entreprise, et les autres personnes sont envoyées par des services sociaux de 8 communes aux alentours (sans sélection). **Les méthodologies employées permettent de « rectifier les manques » de ces personnes et de réajuster les compétences pour qu'elles soient performantes,** autant que d'autres, dans d'autres entreprises.

Se pose bien évidemment le problème de l'usage des Nouvelles Technologies : 12% des personnes qui sont adressées à Triselec (soit 1500 depuis 10 ans) sont illettrées. « Comment faire alors, encore une fois, pour ne pas exclure ces gens ? » « Le pré-requis pourrait être qu'ils sachent lire... Non, Triselec s'est adapté, avec des outils complètement oralisés,

très peu de texte ». « **Les outils utilisés sont les mêmes pour tout le monde !** Ce ne sont pas des outils spécifiques aux gens qui ne savent pas lire. Ce sont des outils complètement transversaux ».

Le développement des compétences en usage informatique passe par plusieurs étapes. Les personnes commencent par le b.a.-ba. Le pré-requis pour être autonomes sur les machines est de déplacer la souris, cliquer, double-cliquer, et cliquer-glisser. « Il n'en faut pas plus pour ensuite pouvoir piloter soi-même les outils ». Il n'y a donc pas d'exclusion de personnes. Même les personnes handicapées sont en capacité de réussir ces actions.

L'objet des Nouvelles Technologies dès le départ était de dire « nous devons être en capacité de réduire complètement les pré-requis, et d'amener ces technologies à s'adapter aux hommes (et non pas de demander aux hommes de s'adapter à ces technologies) » (« j'ai vu cela aussi dans un document d'intervenant tout à l'heure, avec grand plaisir : **comment on oblige la machine, et les professionnels qui sont autour** (et notamment les informaticiens avec des langages compliqués) **à s'adapter aux autres, et à faire que ça devient justement facile, agréable, simple, ludique...** »).

Monsieur Vandamme nous expose alors quelques-uns des outils (qui furent montrés plus en détails lors de la Visite OUverte du lendemain).

Nous découvrons par exemple un outil réalisé par une personne « qui n'avait jamais mis les mains sur un ordinateur en arrivant chez nous ». Plutôt que de faire du Word ou du Excel, ils illustrent des situations professionnelles.

Triselec s'est adapté au mieux aux différentes situations et aux différents « publics ». Par exemple, les salariés comptent de nombreuses personnes d'origines étrangères, qui disent ne pas savoir lire. Dans ce cas là, ils font de la capture d'images, sur des sites internet. Puis l'apprentissage comprend la mise en page, la recherche de musique traditionnelle, etc. Ils ont recours à des dessins, et/ou du texte, de l'animation.

Triselec accueille également des femmes d'origine maghrébine, qui n'ont jamais été scolarisées. « Comment ne pas les exclure ? Ni de la formation, ni de l'usage des TIC ? ». **Les Technologies permettent de se rendre compte que parfois les individus font des complexes, « et ça permet de libérer un certain nombre de personnes ».** Il est également possible d'utiliser Word ou Excel. Dans les montages, les apprentissages sont transversaux : du français, de la remise à niveau, de l'oralisation, du travail sur l'expression, etc.

Ces réalisations se font durant le temps de travail. « C'est un tel outil de motivation du personnel que je ne voudrais pas que ça se fasse hors temps de travail » (et mise en place de formations volontaires rémunérées, sur la base du volontariat).

Les actions et outils de formation proposés à Triselec intéressent d'autres organismes. Car le problème de la formation dans des milieux de production se pose partout (ex des plans sociaux : des gens sont restés 20 ans dans la même entreprise, ils n'ont jamais fait de formation – et ne veulent pas « retourner à l'école »). **Triselec mène donc quelques projets pour partager leur expérience** (dont un projet Equal dans lequel Triselec est expert). Il s'agit de partages d'expériences sur le territoire, et à l'échelle nationale (ils assistent d'autres centres de tri à internaliser des systèmes de formation comme ceux de Triselec, autant dans les contenus de formation que dans le système d'internalisation de centres de ressources). Ils ont des collaborations avec un lycée professionnel, la prison de Loos, etc.

Dans la prison de Loos, ils ont internalisé un atelier pédagogique de tri, et en même temps un petit centre de ressources multimédia où l'usage de l'informatique a été développé (avec passage du Timp@ss).

Ils collaborent également sur une plate-forme FOAD contre l'illettrisme.

« En effet, nous avons d'abord fait l'erreur (comme beaucoup d'entreprises) d'envoyer les gens dans des centres de formation, avec tout le regard négatif des autres, et la dynamique de groupe qui plutôt que de les tirer vers le haut les tirait vers le bas ».

Ils ont donc décidé de changer la méthode, avec une volonté de personnaliser ces systèmes, **en mettant les meilleures technologies au service de ceux qui en ont le plus besoin.** Ils ont mis en place un système par visioconférence, de traitement à distance.

« **Les échelles de valeur sont alors un peu rétablies : ce sont les Nouvelles Technologies qui sont mises au service, non pas de tous, mais spécifiquement des moins qualifiés de l'entreprise...** » Les méthodes utilisées sont très modernes, personnalisées, autonomes.

Dans les entreprises françaises de production, le taux d'illettrisme est estimé à 10%. Triselec collabore au développement d'outils, avec de l'ingénierie, et en capitalisant l'expérience des salariés de base. Ils souhaitent développer des outils adaptés, personnalisés, « avec leurs mots à eux, leur langage ». « **A nous les Bac + ... de s'adapter à ces gens et de prendre en considération leur langage et leur culture, et d'adapter les outils en conséquence...** »

Dans le programme Equal, Triselec développe également **un portail, qui proposera des offres d'emplois mais en déclinant sur des bases de données tous les savoirs-faire qui sont exigés.** Pour faire des rapprochements entre d'un côté des partenaires entreprises, et de l'autre côté des partenaires dits de « la remise à l'emploi » que sont les missions locales, l'ANPE, les structures d'insertion, etc.

Triselec collabore également sur des projets qui touchent aux relations Nord/Sud. « Comme cela a été évoqué tout à l'heure, **le problème d'alphabétisation se pose aussi dans les pays d'Afrique ou d'Amérique latine** ». La méthodologie développée pour le traitement de l'illettrisme en France intéresse de nombreuses personnes à l'étranger. **L'idée est d'amener la formation sur le lieu de vie ou le lieu de travail.** « Quant on est au Brésil par exemple, et qu'il y a 300 Kms pour trouver le premier centre de formation, il est évident que la personne n'a pas envie d'aller se former... D'autant que pendant ce temps là on ne travaille pas et on ne gagne donc pas d'argent... ». Triselec a été missionné à plusieurs reprises par le Ministère des Affaires Etrangères pour dupliquer ces concepts.

Question de la salle : « Comment cela tient-il économiquement ? Comment Triselec (dont une partie du personnel se forme pendant le temps de travail) peut-il concurrencer des entreprises où le personnel travaille à 100% ? »

Réponse : « Les autres font plus de marge sur le dos de leurs salariés. Triselec s'est organisé, le taux de rentabilité est aux environs de 7 à 8 % du Chiffre d'Affaire / résultat brut ».

Monsieur Vandamme dit ne pas comprendre pourquoi les grosses entreprises, qui ont des taux de croissance de 5% l'an, ne consacrent pas une partie de leurs résultats au développement des Hommes... « **Faire du développement des Hommes, renforcer la motivation par le biais de la formation TIC, a forcément un retentissement sur la production** » (« Il y a un intérêt pour les gens à venir bosser chez nous plutôt qu'ailleurs, et les taux de croissance et de développement sont nettement supérieurs aux autres centres de tri ». **Economiquement, Triselec auto-finance ses formations.** Le budget de formation se situe environ entre 6 et 7% de la masse salariale brute chaque année. « On y met les moyens, mais les retours en productivité sont importants... ». « **Ailleurs on a pas compris qu'il fallait former les Hommes, dans une stratégie gagnant-gagnant : à la fois gagnant pour l'entreprise, mais aussi pour les salariés en terme de développement personnel** ».

Intervention annulée de Réseau 2000

Présentation de Touareg, un chantier d'insertion par les TIC

Monsieur Saunier a connu un accident (léger) sur la route le menant aux ROUMICS... Nous lui souhaitons bon rétablissement, en espérant avoir prochainement l'occasion de le convier, dans le cadre d'une autre ROUMICS.

Réseau 2000 est une association parisienne qui gère différents lieux, et cinq actions autour du multimédia. **L'une de ces actions consiste en un chantier d'insertion où des personnes** (6 bénéficiaires du RMI et 6 jeunes, dans un souci de mixer les publics) **réalisent un site web à vocation d'informations touristiques.** Cette action très intéressante se nomme **Touareg**. Et nous vous invitons à visiter les sites en question : www.reseau2000.net et www.touaregparis.com

Intervention de Monsieur Bucas-Français et de Monsieur Parrilla – Cyberespace Agora Emmaüs Paris

Le cyberespace d'Emmaüs, un lieu d'expérimentation et d'apprentissage, enjeux et limites des TIC

Monsieur Bucas-Français, bénévole au cyberespace de l'Agora, débute l'intervention en présentant la structure. L'Agora se situe au siège d'Emmaüs, dans le premier arrondissement de Paris. Il s'agit d'un lieu où 300 à 400 personnes passent chaque jour. C'est un centre d'accueil ouvert 24h/24. Dans lequel il y a de nombreuses consultations (médicales, etc) et services (coiffeurs, etc). Et parmi ces offres, se distingue le cyberespace.

Le cyberespace joue un rôle très important, de structure de services au sein de l'Agora, qui permet une médiation en direction des TIC.

Ce cyberespace fait l'objet d'une subvention de la part de Microsoft, qui a financé une vingtaine de postes, pour l'association Emmaüs. Et plutôt que de les utiliser pour l'association elle-même, le choix a été fait de les destiner au public des sans domicile fixe.

**Le cyberespace est ouvert depuis 18 mois maintenant.
Et le public est composé de SDF ou de personnes en grande précarité.**

Le cyberespace fonctionne suivant trois modèles :

- **En « self-service »** : les gens viennent, prennent un rendez-vous, et accèdent aux ordinateurs pendant une heure. Sur les 10 postes, 2 sont réservés pour des consultations rapides de mails.
- L'autre moitié du temps, les ordinateurs sont réservés à **la formation** (formations internet, traitement de texte, gestion des disques durs, des tableurs, des photos, etc).
- Et depuis peu de temps, ils proposent de « **l'accompagnement rattrapage** » pour les bénévoles, pour des gens souhaitant se perfectionner de manière plus individuelle (des cours du soir).

Précisons que **le futur développement du cyberespace est tourné vers l'emploi** (élargissement du fonctionnement).

Les conditions d'accès sont les suivantes : un contrat est passé avec les personnes qui souhaitent accéder au cyberespace. Ces personnes s'inscrivent et se voient remettre une carte d'accès.

Cet espace fonctionne avec une trentaine de bénévoles, qui sont des professionnels, qui ont des compétences dans l'informatique, mais qui pour certains sont à la recherche d'emplois... Le turn-over est assez important. Et **la diversité est de mise parmi ces bénévoles** : personnes en recherche d'emplois, pré-retraités, retraités, etc. Les bénévoles sont partie prenante du débat de la Société, en même temps que les gens qu'ils encadrent...

Les intervenants expose ensuite un Bilan des 18 mois de fonctionnement :

Le premier constat à faire : « ce n'est pas parce que l'on est SDF ou en situation de précarité que l'on manque de connaissances ». « Ce constat est un postulat de départ, et il lutte contre des représentations que l'on peut avoir... » **Dans l'imaginaire collectif, les premiers besoins des SDF sont de manger ou d'avoir un toit. Il est mal compris que le rapport à l'informatique soit un rapport important.**

Le cyberespace est un lieu de formation permanent, « **et nous étions assez ravis d'entendre tout au long de cette journée des choses que nous vivons au quotidien** ». Monsieur Bucas-Français nous parle de **la figure moderne de l'écrivain public** : les bénévoles présents sont là pour accompagner le rapport à l'Internet. La première demande est notamment de « construire une boîte e-mails » pour avoir des contacts avec le pays, la famille.

La figure moderne de l'écrivain public repose sur au moins trois choses pour lesquelles les animateurs du cyberespace interviennent de manière massive : la boîte e-mail et sa gestion au quotidien, le CV, la lettre de motivation, et récemment tout ce qui concerne l'administration en ligne

(ANPE, Assedic, etc). Il est fréquent que des personnes viennent au cyberspace pour entamer des démarches, pour ne pas perdre de droits.

Quand les personnes arrivent, **une des premières actions menées au cyberspace est de scanner les papiers individuels** (cartes d'identité, passeports, photos), qui sont conservés en disquettes. Ainsi, des traces sont conservées de ces personnes qui vivent dans la rue... « Un certain nombre de personnes africaines se promènent même avec leur clé USB autour du cou, un peu comme un gri-gri. Car dans cette clé, ils ont la trace de tous leurs papiers... »

« Nous agissons avec des réalités particulières... ».

« Nous avons dû tout inventer, et nous adapter, autant dans le fonctionnement que dans le contenu des formations, etc... »

Quelques chiffres sont donnés : en une année, le self-service a accueilli 3000 utilisateurs. Un total de 700 personnes a suivi différentes formations. « Nous étions très fiers d'avoir ouvert 900 boîtes e-mails ». Et 45 personnes ont pu trouver du travail via ces services et démarches.

Dans le constat, Monsieur Bucas-Français explique également en quoi **le cyberspace peut être un lieu d'attache pour des nomades.**

Trois exemples :

- Un monsieur (ancien cadre dans une entreprise de commerce) avait été licencié et ne sortait plus de chez lui... Lorsque dans un journal il a pris connaissance de l'existence du cyberspace, « ça a été **sa porte de sortie** ».
- Des femmes viennent se former à Internet **pour ne pas se retrouver démunies face à leurs enfants, et pour avoir la maîtrise de l'outil.**
- Beaucoup de personnes âgées de 50 ans et plus, qui ont été licenciées, viennent au cyberspace. **Leurs métiers ont souvent été informatisés, et ces personnes viennent à l'Agora pour tenter de contrecarrer le système qui les a licencié...** Même si la plupart est dispensée de retrouver du travail, **ils poursuivent leurs efforts et sont très assidus.** « Les sociologues du travail feraient des observations très intéressantes. Un tourneur par exemple apprend l'informatique comme il a appris son métier, avec précision. **Son rapport avec l'informatique lui permet de se regarder dans la glace le matin comme il dit... »**

Généralement, les SDF sont perçus comme illettrés, ou confrontés à l'illettrisme. Or, le constat posé par Monsieur Bucas-Français vient lutter contre ces idées reçues : **« il n'a jamais été autant question de l'écrit et de l'écriture à travers l'informatique ».**

D'autres usages sont en train de se construire. Par exemple, certains utilisent l'informatique pour se créer un réseau (pour se trouver un logement, un foyer).

Ainsi, le cyberspace ré interroge tout le monde, à travers la question de l'identité. La construction de chaque identité se pose... « J'ai bien aimé ce qui a été dit tout à l'heure sur les satisfactions personnelles des gens face à l'apprentissage de l'informatique ».

Le cyberspace est un lieu où se posent et se rencontrent des désirs d'insertion sociale. « C'est une petite réponse modeste, mais importante... »

L'intervention de Monsieur Bucas-Français fut ensuite complétée par celle de Monsieur Parrilla, qui s'est vu confié le projet d'extension du cyberspace, en direction de l'emploi.

« L'explosion du nombre de sans-abri questionne. Quelle orientation prend notre Société ? »

Les responsables du cyberspace s'interrogent actuellement sur différents points :

- Comment élaborer une préparation à la recherche d'emplois ?
- Comment élaborer une reconstruction administrative ?
- Comment élaborer des méthodes d'accompagnement, pour aller au-delà du « simple » accueil ?
- Comment créer des outils d'intégration socio-économique ?
- Pour un public « souvent cassé », comment passer d'une société de services à l'élaboration d'outils réellement adaptés au processus d'intégration socio-économique réelle, non pris en compte par les dispositifs d'emploi ?
- Etc.

« Nous n'avons pas d'outils, nous devons tout inventer... » **Le public actuel du cyberespace n'est pas forcément prêt à entrer en concurrence avec les autres publics.**

Le travail à mener se situe davantage au niveau de la présentation (« dans une démarche plus artistique que technique »). **L'objectif visé : rétablir une intelligence face à une série d'inadéquations entre les personnes et la Société, le système.**

D'après Monsieur Parrilla, « l'utilisation de l'ordinateur et la pratique de l'accueil s'accordent mal... Car l'accueil, par essence, se travaille par la parole, et non par la machine. Mais la machine permet la médiation. **Il ne faut pas se focaliser sur les problèmes des gens, les stigmatiser au niveau de leurs difficultés ou problèmes. Il faut plutôt redonner confiance aux gens et les revaloriser. Ce que permet l'ordinateur.** On élabore un projet, on part de leurs désirs à eux, pour sortir d'une situation de dépendance et viser l'autonomie... »

A Emmaüs, il existe déjà une plate-forme emplois, des ateliers sont proposés, pour les centres d'accueil, pour les centres d'hébergement. Il existe également un programme Equal. Mais d'après Monsieur Parrilla, « **l'intégration des TIC est quelque chose de nouveau, et pas suffisamment exploité...** » « **Nous pourrions dire qu'il y a deux mondes : celui de la recherche d'emplois d'un côté ; et celui des TIC de l'autre** ». D'où leur volonté actuelle de développer des activités reliant ces deux mondes. Un travail est actuellement mené sur l'élaboration des programmes, avec des juristes, des psychosociologues.

Les intervenants du cyberespace se disent alors ouverts à toute proposition, collaboration ou partenariat, pour faire avancer le projet, intelligemment. « Comme l'a dit M. Schultz ce matin, nous devons rester ouverts, et il faut que l'on travaille ensemble ! »

Le cyberespace Agora a un partenariat important avec Microsoft, mais également avec l'ADAE, et des EPN. Mais ils souhaitent encore développer ces partenariats.

Le partenariat avec Microsoft se traduit par une offre de matériel et de logiciels. « C'est vrai que c'est un choix qui est fait, nous travaillons sur des logiciels Windows, etc, et non avec des logiciels libres... »

Question du public : « En ce qui concerne les 45 personnes qui ont trouvé des contrats de travail, est-ce le résultat direct des actions menées au cyberespace ? Et comment vous pouvez l'apprécier ? »

Réponse : « **Oui, un accompagnement quasi individuel a été mené avec ces 45 personnes, au sein du cyberespace, autour de la question de l'emploi** (suivi, sites de recherches d'emploi, etc) ».

Question du public : « Cette expérience au cyberespace Agora sert-elle d'exemple aux autres centres d'accueil Emmaüs ? **Cette expérience va-t-elle être transférée ? Et un vrai réseau va-t-il pouvoir être créé ?** »

Réponse : « Un réseau est en train de se construire autour de cette expérience, qui se diffuse. Mais le cyberespace reste l'entité qui a le plus d'ordinateurs, avec des formations proposées.

Il y a également un projet d'extension pour la rentrée. A l'Agora, le nombre d'ordinateurs va doubler, avec une nouvelle salle. Et l'informatisation progressive va s'étendre, à d'autres espaces ».

Intervention du public : « L'informatique est souvent annoncée comme destructeur de lien social. Or, ce que **je trouve remarquable dans votre témoignage, c'est de montrer en quoi l'informatique peut aussi être utilisée pour créer du lien social** »

Réponse : « Et cela est d'autant plus vrai **qu'il faut tenir compte de la transformation de la population qui fréquente Emmaüs...** Il y a une augmentation du nombre des travailleurs pauvres : des gens qui ont un emploi mais qui n'ont pas de domicile... »

« **Ce sont surtout ceux qui n'utilisent pas le multimédia qui s'imaginent qu'Internet est destructeur de lien social. Mais les praticiens qui l'utilisent dans cet objectif là mesurent bien au contraire en quoi on renforce les liens sociaux grâce aux TIC** ».

Intervention de Madame Fatzaun – SOFFT (Service d’Orientation et de Formation pour les femmes à la recherche d’un Travail)
Retour d’expériences, actions de formation, langage logo

Le service **S.O.F.F.T. (Service d’Orientation et de Formation pour les femmes à la recherche d’un Travail)** est né à Liège en 1990, et s’adresse à **des femmes éloignées ou exclues du marché du travail**. Les formations dispensées veulent leur offrir **des perspectives d’autonomie plus grande et une ouverture sur tous les secteurs d’activité professionnelle, les secteurs porteurs d’emploi, les métiers non traditionnellement féminins**.

Myriam Fatzaun, Directrice de SOFFT, nous présente le contexte socio économique de leur action :

« Globalement, en Belgique, le taux de demandeurs d’emploi est de 12,7%. Les taux de demandeurs d’emploi varient fortement selon les différentes parties du pays : en Flandres 8.2 %, à Bruxelles 23.1%, en Wallonie 18.1%.

A Liège, nous comptons 21.4% de demandeurs d’emploi (Source : FOREM).

Les femmes constituent 53,7 % des demandeurs d’emploi.

La proportion de femmes, toutes professions confondues, dans les salariés du secteur informatique est de 29% en moyenne. **Le secteur informatique est manifestement un secteur peu féminisé**. Il y a peu de femmes informaticiennes, mais plus largement, il y a peu de femmes, même d’autres professions, qui travaillent dans une entreprise informatique. Les deux sous-secteurs les moins féminisés sont l’entretien de matériel et le conseil en informatique. Cette proportion de 29% de salariées dans les entreprises informatiques est certes plus élevée que 14,6% de femmes dans la catégorie professionnelle des informaticiens, mais c’est encore bien loin des 50%.

En 2001, dans l’arrondissement de Liège, les activités informatiques représentent 1143 postes de travail, soit 0,6% de l’ensemble des postes salariés ».

Mme Fatzaun expose ensuite les grandes étapes de l’histoire de SOFFT :

« En 1990, le Collectif contre les Violences Familiales et l’Exclusion crée un secteur d’insertion socioprofessionnelle : le Service d’Orientation et de Formation pour Femmes à la recherche d’un Travail. « S.O.F.F.T. » s’adresse à **des femmes ayant perdu le contact avec le monde du travail ou qui, par manque de qualification ou d’expérience professionnelle, n’ont pas une idée juste de leurs compétences réelles**.

Des valeurs fondamentales communes à tous les secteurs de l’association, guident notre travail :

- Proposer aux femmes des moyens pour vivre de façon autonome et exercer leur citoyenneté ;
- Offrir aux femmes des occasions de développer leurs compétences ;
- Respecter chaque personne et lui reconnaître ses capacités d’agir ;
- S’associer à d’autres partenaires, professionnels et politiques et questionner les représentations sociales ;
- Favoriser l’égalité socioprofessionnelle ».

Les formations que SOFFT dispense sont variées :

« Nous organisons **trois types de formation en insertion socioprofessionnelle** :

1. Orientation professionn’Elles

Il s’agit d’une démarche de bilan de compétences et d’orientation professionnelle. A travers six ateliers, les femmes (re)découvrent leurs compétences, vérifient l’orientation socioprofessionnelle qu’elles ont choisie par un stage en entreprise, élaborent une recherche d’emploi ou optent pour une formation qualifiante. Un accent est mis sur la découverte des métiers non traditionnellement féminins.

2. L.E.A. (Lucides Elles Avancent)

est un programme de réinsertion sociale. Il propose à certaines femmes particulièrement éprouvées dans leur vie personnelle, sociale, conjugale et familiale, de se consacrer du temps et, malgré leur

fragilité, d'exercer leurs compétences pour transformer la vision qu'elles ont d'elles-mêmes et du monde

3. EXPLORE, découvrir les métiers techniques de l'informatique.

Il s'agit d'une formation préparatoire à une formation de qualification, permettant aux participantes de se familiariser aux aspects techniques de l'informatique et de s'orienter vers des métiers autres que ceux de la bureautique.

Pourquoi ce module EXPLORE ?

En Belgique, on constate que les femmes sont très minoritaires dans les filières techniques de l'informatique (Brochure de SOFFT, Pourquoi pas elles dans les métiers de l'informatique ?, 2003 - téléchargeable sur le site ADA) (formations et métiers) par opposition aux filières bureautiques, où elles sont majoritaires. Pour augmenter la présence des femmes dans ces métiers, il est nécessaire de permettre aux femmes d'en explorer les différentes facettes ».

Comment le service s'est-il orienté vers les Technologies de l'Information et de la Communication ?

« Modestement au départ, puis d'une façon progressivement plus élaborée, l'informatique a accompagné toute l'évolution de S.O.F.F.T., jusqu'à devenir l'une de ses priorités. Il y eut les premiers balbutiements, où il s'agissait d'apprendre à rédiger un CV sur un Macintosh. Puis apparut l'initiation à l'informatique, qui fit rapidement partie intégrante du module d'orientation professionnelle, tout en cherchant à coller à l'évolution technologique (introduction rapide de la consultation du Web).

L'étape suivante fut décisive. Ce fut celle des **partenariats transnationaux** dans le cadre de projets européens (1995 à 2000). Ces collaborations nouées avec des groupes confrontés au même type de publics nous ont permis de découvrir des expériences menées ailleurs et de construire de nouveaux outils.

- outils de sensibilisation aux métiers non traditionnellement féminins, avec un premier éclairage vers les métiers de l'informatique (programme Léonardo),
- expériences pilotes de formation : module d'orientation vers des métiers non traditionnels et formations à la création de sites internet (programme NOW).

Actuellement et jusqu'en 2006, le service S.O.F.F.T. s'intègre dans un double projet cofinancé par le FSE, mené au niveau fédéral. Outre la mise en place de la formation Explore, il a participé avec trois autres centres de formation (bruxellois et flamands) à la constitution du **réseau ADA** (les initiateurs de ce réseau sont : Interface 3 de Bruxelles, ARON de Hasselt, ATEL d'Anvers, Sofft de Liège).

L'objectif du réseau est de **tout mettre en œuvre pour aider les femmes à accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication**, notamment sur le plan professionnel (ADA, prénom de Ada Lovelace, pionnière de la programmation).

Ces projets correspondent à **notre engagement dans l'égalité des chances et permettent de continuer à développer notre expérience en matière de formation de notre public à l'informatique** ».

Le réseau ADA veut favoriser l'accès des femmes aux nouvelles technologies de l'information et de la communication.

Le site www.ada-online.be est le fer de lance du réseau qui s'est investi dans 4 types d'activités :

- la sensibilisation
- l'information
- la recherche et le développement
- la formation

Il est également possible de s'abonner à une « newsletter ».

Programme de lutte contre la fracture numérique :

« Nous nous insérons dans un programme de la région wallonne qui s'appelle « **Plan Mobilisateur pour les Technologies de l'Information et de la Communication** », ou **PMTIC**.

Il s'agit de modules très courts de formation, qui sont proposés gratuitement afin de sensibiliser les demandeurs d'emploi aux nouvelles technologies. Les demandeurs d'emploi peu qualifiés, ceux de

plus de 40 ans et les bénéficiaires des revenus d'intégration sont les principaux destinataires de ces formations ».

Autres initiatives :

« En collaboration avec le réseau ADA, nous avons mis sur pied divers modules de sensibilisation et des ateliers pour des publics peu favorisés.

1. Des stages pour adolescentes : Pendant les vacances scolaires, nous proposons aux adolescentes de composer des images, les retoucher et les imprimer sur des tissus (blouses, sacs..). **Elles utilisent des logiciels non propriétaires et repartent ainsi avec les programmes gratuits. Nous attirons ces jeunes filles à l'informatique par cette production créative et concrète.**
Exemple de réalisation : photos retouchées à partir de l'affiche du film « Immortel » de ENKI BILAL. Elles y ont intégré leur portrait également retouché.

2. Stages pour enfants défavorisés : Ces activités s'adressent notamment à **des enfants hébergés en maison d'accueil**. Elles sont très courtes, se basent sur l'initiation par le jeu et la production de masque ou objet qu'ils peuvent colorier, découpés et emportés pour montrer à leur entourage.

3. Des mamans dont les enfants suivent des activités après journée au « jardin des enfants », participaient chaque matinée des vendredis à un atelier de couture. Nous avons proposé à ces dames de suivre des ateliers en informatique !

4. Des ateliers dans les écoles : « **clic clac, mon ordinateur s'emboîte !** ». Il s'agit de sensibilisation d'enfants de 6^{ème} primaire (11 12 ans), à qui il est proposé le montage et le démontage d'un ordinateur en classe, avec quatre enfants et un adulte par ordinateur. En fin d'exercice, une animation sur les stéréotypes de genre leur est proposée ».

Et le langage LOGO dans tout ça ?

« Un des formateurs du module EXPLORE, informaticien (Francis LEBOUTTE – Algorithme - www.algo.be) dispense depuis le début de ce projet **l'utilisation du langage LOGO dans l'apprentissage de l'informatique**. Pour ce type de formation non qualifiante, ce programme apporte des avantages.

Né dans les années 60, **LOGO est une approche influencée par les travaux pédagogiques de Piaget, et sa théorie du constructivisme** (Constructivisme : comment une personne construit sa connaissance au fil des interactions continues avec les objets et les phénomènes environnants).

LOGO est un **langage de programmation, complet, qui a pour vocation principale l'enseignement**. Il est beaucoup utilisé dans l'enseignement primaire, secondaire ou supérieur un peu partout dans le monde.

On le recommande pour une première approche de l'informatique, plutôt que de démarrer avec un traitement de texte ou une suite bureautique à la mode. Il favorise la réflexion formelle et la résolution de problème.

Pour sensibiliser un public précaire aux TICS, le langage LOGO a des qualités : syntaxe simple et uniforme, interactivité ; il est facile et amusant à apprendre.

Le module EXPLORE vise l'orientation des femmes, mais il se situe plus loin que la simple initiation. C'est une démarche d'orientation. Dans ce cadre, **l'utilisation de LOGO permet d'éviter une plongée pure et dure dans la technique de l'informatique**. La pratique du LOGO constitue une **sensibilisation générique aux différents concepts informatiques**. LOGO se prête bien également à **l'approche de nombreuses disciplines**, comme les mathématiques, la physique, la robotique, le graphisme et le multimédia. Les stagiaires sont sensibles à **l'aspect intuitif et esthétique** que présente LOGO.

Devenir une utilisatrice éveillée des outils informatiques d'aujourd'hui et de demain, c'est une autre dimension des objectifs de la formation.

En résumé, et en conclusion de mon exposé, je pense qu'à SOFFT, **nous sommes conscientes de l'écart qui existe entre la représentation dominante des nouvelles technologies, que deux mots caractérisent : rapide et facile, et les difficultés réelles de la maîtrise des T.I.C.S pour notre public.**

Nos objectifs sont-ils réalistes ? Favoriser la réinsertion socioprofessionnelle de femmes en situation de précarité grâce à la maîtrise des TICS, et dans les aspects plutôt masculins, ce n'est pas le moindre des défis ! Il nous faut ramer beaucoup, et à contre courant.

Donner l'accès aux TICS à toutes, c'est bien ; lutter en même temps contre la fracture numérique et les discriminations de genre, c'est encore mieux ! »

**Intervention de Madame Brion – POINFOR (POur l'INsertion et la FORmation)
Les TIC comme outils d'insertion dans un module d'accompagnement individualisé vers l'emploi. Les TIC pour valoriser ses compétences et se valoriser aux yeux de l'environnement en fabriquant quelque chose d'utile à la collectivité.**

POINFOR est un Centre de formation dont le siège social est basé à Valenciennes, et 6 sites sont répartis sur le territoire.

Le POINFOR de Douchy les Mines est un cas particulier puisqu'il s'agit d'une structure qui est communale, sous convention. Ce qui signifie que c'est la commune qui finance complètement la structure. **Le rôle de la structure est de venir en aide aux habitants sur le plan social et professionnel, et de recenser les besoins et attentes des habitants, pour mettre en place des projets.**

Par rapport à la population de Douchy les Mines, les responsables se sont rendu compte que **beaucoup de femmes étaient en situation précaire** (mères isolées, API, bénéficiaires du RMI, etc), **avec un désir de reprendre la voie de l'emploi, mais sans avoir les moyens matériels, humains ou de formation.**

Un module a alors été mis en place, qui se nomme AIFE (Accompagnement Individualisé de Femmes à l'Emploi), financé dans un premier temps par la DDTEFP, puis par le Contrat de Ville. **Aucun taux de placement n'a été exigé par la DDTEFP (ce qui est intéressant), et le temps nécessaire a été laissé aux dames de progresser à leur rythme.** Les actions sont financées d'année en année. Ce qui permet à certaines personnes d'être dans ce programme depuis deux ans et demi (« car elles ne sont pas encore prêtes à retrouver la voie de l'emploi »).

Les TIC ont servi dans ces modules comme outils d'insertion.

Les objectifs visés : apprendre à travailler en équipe, prendre des initiatives, prendre confiance en soi, savoir que l'on peut apprendre, etc.

Mme Brion a mené **une sensibilisation à l'informatique en collaboration avec le Cyberbus de la Communauté d'Agglomération de la Porte du Hainaut, et le site informatique de la commune de Douchy les Mines.**

« Cette population n'a pas les moyens d'avoir un ordinateur chez elle, aussi il existe des risques de décalage entre les enfants et les dames. Les enfants apprennent l'informatique à l'école, et utilisent un langage inconnu pour les dames (souris, écran, disquette) ».

Grâce à la mise en place d'un module informatique, Mme Brion souhaitait vraiment que **les dames découvrent cet « univers informatique » et son langage, pour éviter une nouvelle situation d'échec.**

Le module a permis **d'apporter la connaissance de l'informatique et d'Internet.** Mme Brion dit avoir été agréablement surprise **de l'assimilation rapide des personnes, et leur motivation.**

Mme Brion relate pourtant **les premières craintes exprimées par ce public : « l'informatique ce n'est pas pour moi », « c'est trop compliqué », « je suis trop vieille », etc.**

Or les dames se sont de suite prises au jeu face à l'ordinateur, et ont travaillé avec un grand sérieux (visites des sites des Assedic, de la CAF, de l'ANPE). Elles ont préféré travailler sur le traitement de texte (rédaction de lettres, CV, recettes de cuisine), plutôt que de surfer sur des sites de loisirs ...

Une autre remarque est faite par l'intervenante : l'objectif de cette action était l'emploi, mais ces dames n'avaient pas travaillé ou recherché d'emploi depuis 10/15 ans. Or, **sur les 15 personnes qui ont participé au programme, 7 personnes sont retournées à l'emploi ou en formation. Et l'informatique a contribué à ce résultat (valorisation de soi, etc).**

Le collègue de Mme Brion a quant à lui mené une action auprès de bénéficiaires du RMI, financée par le Conseil Général du Nord. L'objectif : amener 15 bénéficiaires du RMI à la création d'un site internet, celui de la commune d'Abscon.

Soit comment valoriser ses compétences et se valoriser aux yeux de l'environnement en fabriquant quelque chose d'utile à la collectivité ?

Ce projet a permis **de mobiliser les personnes, de la conception à la réalisation du site, en proposant des formations, des actions concrètes** (visites pour prendre des photos, etc).

Mme Brion souligne le fait que **des bénéficiaires du RMI peuvent être des personnes qui ont des compétences, mais qui malheureusement ont eu un parcours difficile et sont arrivées à une situation précaire...** L'équipe encadrante n'était pas du tout spécialisée en informatique. Mais **elle a pu s'appuyer sur deux personnes bénéficiaires du RMI qui avaient les compétences idéales pour créer ce site.**

Conclusion par Monsieur Villalba – Maître de Conférence en Science Politique – Université de Lille II ; et Président de l'Association Nord Internet Solidaire

M. Villalba avance deux principaux points de conclusion :

- « Nous avons beaucoup parlé de l'insertion sous l'angle de l'aide dans la recherche d'emploi. Les outils d'aide à l'autonomisation des personnes en difficulté sont moins apparus. **C'est vraiment la priorité de l'emploi qui est très présente dans les réflexions** ».
- « **Les problématiques exprimées aujourd'hui sont pour la plupart de la responsabilité de l'Etat** (aide à trouver de l'emploi, la formation, etc). Il y a beaucoup de niches, sur des personnes en difficulté, dans des situations très particulières, et **l'Etat n'arrive visiblement pas à répondre à ces attentes et besoins. L'Etat nous demande de répondre à ces types de considérations, sans toujours nous donner véritablement les moyens de mener à bien ce travail...** Il y a **une vraie réflexion sur le plan politique à mener** » (« Si on est obligé d'aller avec Microsoft pour avoir les moyens de fonctionner, où va-t-on ?... »). L'important est d'observer cette confrontation avec les services publics et les collectivités territoriales, qui vont souvent solliciter les associations quand elles ne peuvent pas répondre à ce type de besoins... »

En complément de ce Compte-Rendu, nous vous invitons à consulter l'ensemble des Fiches Acteurs rédigées sur chaque intervenant (http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=75); à visiter les liens mis à votre disposition sur le site des ROUMICS ; et à consulter les supports Powerpoints complémentaires concernant le Projet Insertion Emploi du Conseil Général du Lot (http://www.roumics.com/rubrique.php3?id_rubrique=108).

Rédaction : Mlle Julie BAILLEUL (Association Nord Internet Solidaire)