

L'action de l'EPM envers les publics vulnérables et les solutions de formation pour l'animateur multimédia

Nous avons pris contact avec Régine Roué, coordinatrice de l'Espace Public Multimédia de Kérourien, situé en zone prioritaire* de Brest. Depuis 2003, Régine met une belle énergie dans l'accueil des personnes de son quartier et fait des ponts entre les services locaux pour améliorer l'accompagnement des personnes.

Active dans son quartier et à l'extérieur, par le biais de projets en partenariat avec d'autres espaces, elle est aussi concernée par les questions de médiation numérique, et par le rôle de l'animateur dans l'accompagnement des publics vulnérables. A ce titre elle a notamment participé aux expérimentations de modules de formation à destination des animateurs multimédia, menées début 2011 dans le cadre du projet VET4e-I, et dont l'objectif principal est de valoriser le travail de l'animateur multimédia pour l'inclusion sociale des publics à risque.



* Le quartier Kérourien à Brest correspond à une Zone Urbaine Sensible.

Les zones urbaines sensibles

Définies par la loi du 14 novembre 1996 relative au Pacte de relance pour la ville, les zones urbaines sensibles (Zus), zones de redynamisation urbaine (Zru) et zones franches urbaines (Zfu) sont des quartiers urbains considérés comme prioritaires pour la politique de la ville. Ils abritent le plus souvent des grands ensembles d'habitations collectives et une population particulièrement touchée par le chômage et l'exclusion.

On compte 751 zones urbaines sensibles parmi lesquelles 435 sont des Zru, au sein desquelles ont été créées 100 Zfu. Ces dernières sont des quartiers hautement prioritaires sur lesquels se concentrent beaucoup d'efforts et de moyens, notamment pour favoriser la création d'emplois.

Source : <http://www.ville.gouv.fr/>

Dans quel espace géographique votre Espace Publique Multimédia se situe-t-il ?

R.R. : l'espace se situe sur un quartier prioritaire de Brest.

On se situe dans une zone de logements sociaux.

Auparavant installé dans un logement social, l'EPM est situé depuis 2008 dans le centre social du quartier.

Quels sont les personnes qui viennent à l'EPM, avez-vous identifié des groupes cibles parmi le public de l'EPM ?

R.R. : Des personnes représentant toutes les tranches d'âge se rendent à l'EPM : des enfants (moins de 12 ans), des jeunes, et des publics adultes. Je compte une plus grande proportion d'usagers adultes : sur 179 inscrits en 2010, 73 étaient des publics adultes, 50 jeunes et 56 enfants.

En terme de répartition hommes / femmes : nous recevions beaucoup de jeunes filles auparavant, et depuis que nous sommes dans le centre social ce public s'est réduit. La raison est qu'on constate que depuis un an, un groupe de jeunes sans activité ou déscolarisés, qui sont âgés de 16 à 25 ans, squattent le hall du centre social, ce qui limite l'accès aux filles.

Pouvez-vous nous citer un exemple d'action menée dans l'EPM ?

R.R. : Il s'agit du Visa à l'emploi.

Le Visa à l'emploi s'adresse surtout au public 16-25 ans. C'est une action que je co-anime avec une partenaire de quartier qui s'occupe de l'insertion pour les adultes en matière d'emploi. Notre action prend la forme d'un atelier autour de l'emploi tous les mardis après-midi. Durant cet atelier, le public apprend à se servir d'un ordinateur et découvrir les espaces emploi en ligne, découvrir le site du Pole emploi par exemple, se créer son espace emploi, créer des CV, postuler en ligne, etc. L'objectif est de se familiariser avec l'ordinateur et sur Internet, tout en restant vigilant vis à vis de son identité numérique.

Quelle est votre approche lors de ces animations, vous appuyez-vous sur des outils et méthodologies, ou misez-vous plutôt sur votre connaissance de ces publics pour mieux les accompagner ?

R.R. : c'est un peu de tout ça à la fois. J'aime bien la méthode de co-animation, c'est à dire le fait de s'associer à un autre professionnel travaillant sur le quartier pour mieux accompagner les publics. Etant moi-même animatrice, la complémentarité avec une personne experte sur les questions d'insertion professionnelle est intéressante. A deux têtes, ça marche très bien. C'est surtout plus logique en matière d'intervention : l'animateur ne doit pas tout faire.

La référente emploi, elle, est plus dans l'accompagnement personnalisé, tandis que dans l'animation, on agit davantage par l'accompagnement de groupe.

Pourquoi la référente emploi et vous, « référente TIC », vous êtes-vous associées pour cette action ?

R. R. : cela s'est fait naturellement, on multiplie les actions en matière d'emploi avec cette personne. Car c'est un constat, il y a de plus en plus de demandeurs d'emploi sur le quartier. On fait ainsi des petits-déjeuners emplois tous les 1ers vendredis du mois : les gens y viennent échanger sur leurs problématiques et nous les accompagnons pour faire des CV et des choses utiles à leur recherche d'emplois de façon ponctuelle. Cela permet surtout de discuter et d'échanger sur la situation des personnes, sur les thèmes qui les intéressent en lien avec leur recherche d'emploi.

Cela se passe dans le hall d'accueil du centre social mais on essaie aussi de changer de lieu afin de toucher un autre public. Entre 9h30 et 11h30, les gens prennent un café, un gâteau et ont deux ordinateurs portables à disposition. Pendant ce temps, les bénévoles maintiennent une permanence dans l'EPM.

Pour en revenir à l'essence même de la présence de l'EPM sur ce quartier de Brest, et du rôle qu'il joue, avec vous, sur l'intégration des personnes vulnérables – vous parliez des actions en faveur de l'emploi de ces personnes – d'après votre expérience, en quoi la fracture numérique est facteur d'exclusion sociale ?

R.R. : de plus en plus, l'ordinateur a une place centrale. Même les gens qui sont « loin de l'ordinateur », et qui cherchent un emploi, doivent effectuer leur première inscription à une agence d'intérim sur Internet ! Pourtant les gens se prennent bien en main sur le quartier. Ils viennent facilement me voir car je suis identifiée par les personnes grâce à mes animations de rue, qui me permettent d'être visible, de discuter avec les gens, d'échanger informellement. Je trouve que c'est important. Je suis ainsi repérée comme un acteur pouvant aider les personnes, notamment à travers le multimédia.

Aussi, je multiplie mes interventions en direction de tous les publics, aussi bien à l'intérieur de l'espace multimédia qu'à l'extérieur.

Travaillez-vous avec d'autres personnes dans l'espace et celles-ci ont-elles le profil d'animateur multimédia ?

R.R. : Malheureusement, non. Je suis toute seule dans l'espace. Quelques bénévoles sont présents pour m'aider dans la gestion de l'espace mais ils ne peuvent pas accompagner les personnes.

Rencontrez-vous occasionnellement d'autres professionnels de l'accompagnement aux usages numériques ?

R.R. : Je travaille en réseau, à distance, avec d'autres animateurs multimédia. Ça marche bien. Ça se fait à l'échelle de la ville et aussi à l'extérieur, à l'échelle du pays.

J'essaie ainsi de monter des projets transversaux avec d'autres structures sur le multimédia, pour les enfants et les jeunes notamment. Cela consiste principalement à créer des outils et surtout, développer des rencontres. Par exemple, on a monté un projet qui s'appelle « Rats des villes, rats des champs » en partenariat avec un espace multimédia situé en zone rurale et à destination des enfants. Les enfants de l'espace en zone rural ne connaissent pas du tout ce qu'est la vie en HLM et nos jeunes ici ne sortent jamais du quartier. On a donc prévu des échanges sur place, entre nos espaces, ainsi que des échanges virtuels.

Pouvez-vous vous appuyer sur des échanges et des rencontres plus régulières avec d'autres professionnels ?

R.R. : J'ai la chance d'intervenir une fois par semaine en collège. Je touche donc d'autres publics aussi. J'ai pas mal d'animations en extérieur. Je me sens rarement isolée, à part pour mes initiations. Mais globalement j'essaie de travailler en partenariat.

Pour revenir à la polyvalence de plus en plus attendue des animateurs multimédia (développer des actions pour l'emploi, etc.), pensez-vous que ce soit une bonne chose et pour vous, cela semble-t-il gérable ?

Comment appréhendez-vous la question de la polyvalence des animateurs multimédia ?

R.R. : Moi ça ne me pose pas trop soucis car j'ai une formation socioculturelle à la base et donc j'ai la capacité d'animer des projets, comme je le fais. Par contre je pense que les animateurs multimédia qui sont formés sur une base à dominante technique, ça peut ne pas passer sur un quartier comme le nôtre.

Que manquerait-il à ces animateurs ?

R.R. : Savoir comment mener des projets.

Moi je suis davantage à l'écoute du public, et de là, j'arrive à faire naître des projets dont ils ont envie. La co-construction de projet avec les gens est importante.

Il est donc très important pour l'animateur multimédia d'être bien intégré dans l'environnement (géographique, social, etc.) dans lequel il opère pour pouvoir mener à bien ses actions et mieux accompagner les personnes dans leurs projets personnels et professionnels.

Que pensez-vous de la formation des animateurs multimédia ? Idéalement, la formation des animateurs multimédia devrait-elle intégrer une dimension d'analyse des besoins des publics ? Au sein d'une formation qui donnerait un cadre homogénéisé de qualification des animateurs multimédia, est-ce qu'une telle composante aurait sa place d'après vous ?

R.R. : Oui, c'est certain.

Lorsque je suivais la formation de VET4e-I « Faciliter la recherche d'emploi sur Internet », je suivais en même temps la formation à distance DU3MI*. Je l'avais suivie dans une démarche de valorisation de mon action dans l'EPM. J'ai trouvé que ce n'était pas assez complet, que c'était trop technique. La gestion de projets et l'animation de groupe manquaient.

Le module VET4e-I « recherche d'emplois » était lui bien spécifique et donc complet sur la question traitée. Comme j'anime des actions pour l'emploi depuis 2008, suivre ce cours m'a permis de « me poser » et d'analyser ma pratique. Jusqu'à la formation VET4e-I, je n'avais pas pris le temps de faire le point sur mon action, voir s'il n'y avait pas des choses à recadrer, etc.

La plupart des formations diplômantes n'intègrent pas des modules de type thématiques, comme ceux proposés dans le cadre de la formation VET4e-I. Pensez-vous que ce type de modules soit à intégrer dans une formation pour les animateurs multimédia ?

R.R. : Je pense effectivement que des modules de ce type rentreraient parfaitement dans le cadre d'un diplôme universitaire, car cela apporte un côté pratique nécessaire. Dans la formation du Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet, on étudie des contenus assez abstraits : systèmes d'exploitation, technique de communication, des logiciels, sans mise en relief avec une pratique au quotidien dans l'Espace multimédia. Un module « Faciliter la recherche d'emploi » pourrait facilement rentrer dans la formation. Mettre en application un logiciel via un projet d'accompagnement dans l'espace multimédia, avec un thème donné et un public identifié par exemple, permettrait de mettre du concret sur les contenus techniques abordés.

* Le DU3MI est le Diplôme Universitaire « Médiation Multimédia et Monitorat d'Internet » délivré à distance par l'Université de Limoges. Plus d'informations : <http://www.cvtic.unilim.fr/du3mi>

** Outils Réseaux est une association qui propose des cours en ligne à destination des porteurs de projet associatifs qui souhaitent apprendre à travailler en partenariat avec d'autres structures / réseaux, à distance. Pour plus d'information, consulter le site Internet d'Outils Réseaux : www.outils-reseaux.org

J'avais également suivi une autre formation, avec l'organisation Outils Réseaux** sur le travail collaboratif et je trouve que ce type de formation est également nécessaire aux animateurs multimédia.

Les initiatives de formation se multiplient, c'est donc un terrain qui est en train de se structurer en faveur de la formation des animateurs multimédia.

A l'issue de la formation VET4e-I et dans votre cas, le suivi du module « Faciliter la recherche d'emploi », est-ce que vous auriez voulu avoir le module à votre disposition, est-ce que vous auriez voulu suivre une formation à d'autres modules ?

R.R. : J'aurais aimé pouvoir disposer des ressources du module et aussi, j'aurais souhaité me former à d'autres modules de la même formation.

Il est vrai que le cursus complet propose une liste de 12 modules, dont deux ont été testés en France. Il s'agit des modules « Mise en place d'un atelier de photographie numérique » et « Faciliter la recherche d'emplois ».

Parmi les modules qui étaient proposés, qu'auriez-vous choisi si vous aviez pu suivre un autre cours ?

R.R. : Des modules de formation à l'accompagnement des publics seniors et publics jeunes, par rapport aux besoins de l'EPM de Kérourien. Donc des modules à entrées « publics » et par thématiques.

Contact :

Régine Roué, coordinatrice de l'Espace Public Multimédia du quartier Kérourien

Adresse : Rue du Père Ricard, 29200 Brest.

Téléphone : 02 98 34 16 40

Mail : couleurquartierca@gmail.com

Web : <http://www.couleurquartier.infini.fr/rubrique13.html>

