



LES MANCHOIS FACE AU NUMÉRIQUE : Une vision du terrain

Séminaire CERISY-LA-SALLE 16 et 17 Mai 2008

- **Etat d'avancement des EPN dans la Manche**
 - Rappel de la politique EPN de Manche Numérique
 - Carte des EPN
- **Usagers de l'EPN et leurs usages : aujourd'hui et demain ?**
 - Typologie des usagers de l'EPN
 - Les usages pratiqués
- **Le métier d'animateur EPN:**
 - Un mouton à 5 pattes
 - Un métier d'animation avant d'être un métier technique

- Équipement des EPN pour en favoriser l'accessibilité et le développement de services
 - Conventonnement avec les Porteurs de projet EPN
- Participation au Centre de Ressources Régional
- Mise en place d'un EPN mobile.

	EPN	PAPI*	TOTAL
Ouvert	41	8	49
En projet	12	2	14
Total	53	10	63

*PAPI = Point d'Accès Public à Internet : Salle informatique ne répondant pas aux critères EPN (en terme d'équipement informatique, d'encadrement humain ou d'horaires d'ouverture)

CARTE PROSPECTIVE

EPN

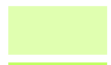


Ouvert (49)



En projet (12)

Zones d'influence



Ouvert - 20 km



Ouvert - 15 km



Ouvert - 10 km



Ouvert - 5 km



En projet - 20 km



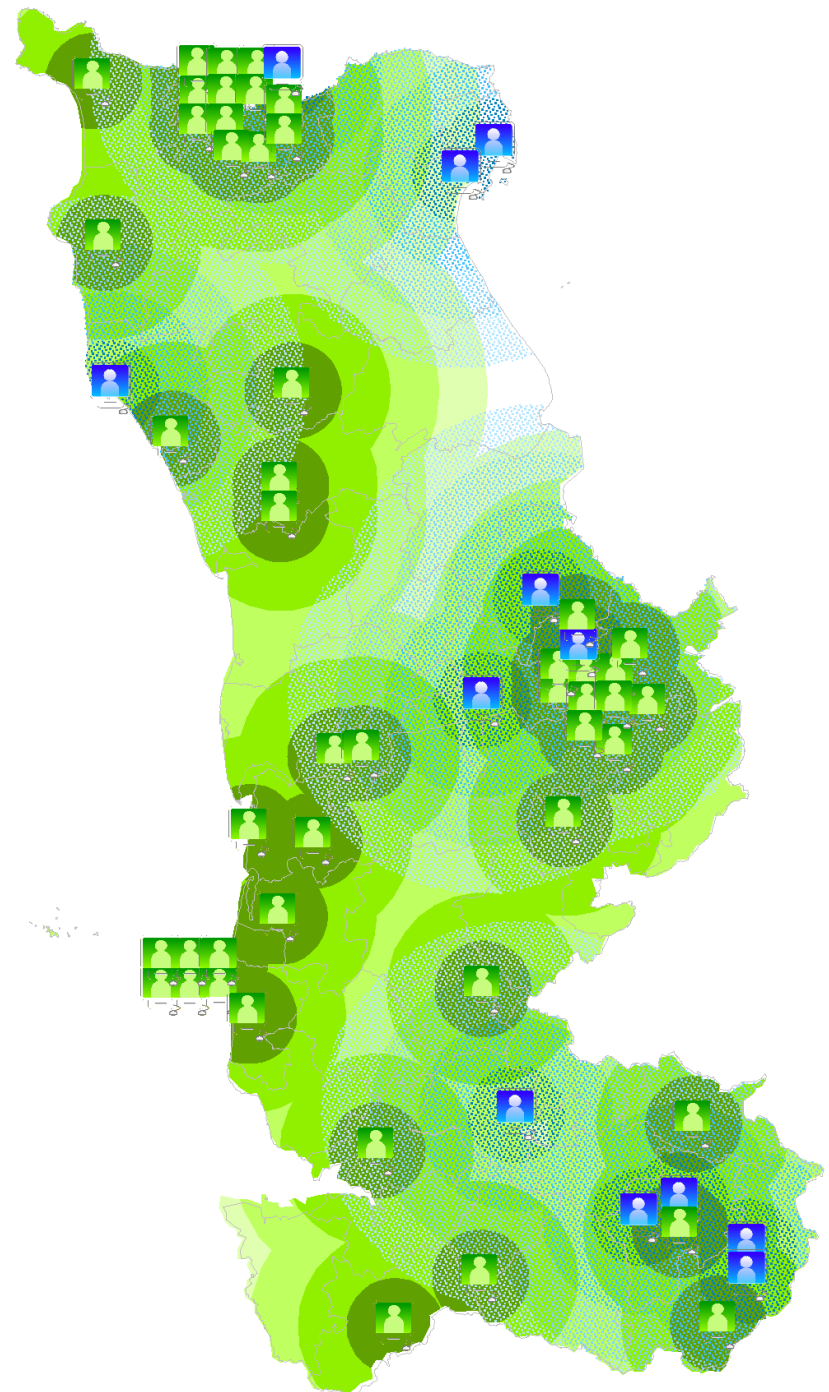
En projet - 15 km



En projet - 10 km



En projet - 5 km



■ Usagers de l'EPN

■ Définir le « manchois type » qui fréquente les EPN aujourd'hui :

- Méthodologie :
 - Analyse des retours d'une petite enquête faite auprès des animateur EPN (du 30 avril au 13 mai 2008)
 - 12 réponses :
 - » 7 en milieu rural (Quettreville, Hautteville, La Haye du Puits, Saint-James, Le Dezert, Portbail et Mortain)
 - » 5 en milieu urbain (MDQ Saint-Lô, Agneaux, Coutances, CCASL, La Glacerie)
 - Restitution en groupe de travail hier AM en préparation de ce colloque avec une dizaine d'animateurs EPN

■ Profil de l'utilisateur des EPN

■ De façon générale, les 25-40 sont très peu utilisateurs des EPN.

■ **Milieu Urbain :** Les Moins de 18 ans sont plus nombreux à fréquenter les EPN en milieu urbain que rural.

=> lié aux structures dans lesquelles sont installées les EPN en milieu urbain. (MDQ, Centre Social...)

■ **Milieu Rural :** majoritairement des adultes retraités. les Plus de 60 ans représentent environ 70% de la clientèle des EPN en milieu rural

■ Séniors et jeunes = Partage du lieu mais pas de projets en commun.

■ **CSP:** Difficile d'avoir des infos sur les CSP :

- pas toujours demandé à l'inscription
- pas d'outil précis
- Souvent un frein lors d'un premier accueil.

=> A l'avenir, nous bénéficierons d'un outil permettant plus facilement d'extraire cette donnée.

■ Profil de l'utilisateur des EPN

■ Distance : A quelle distance de l'EPN réside votre utilisateur-type ?

- **Milieu Urbain** : A moins de 5 kms (public jeune sans moyen de locomotion)
- **Milieu Rural** : Entre 5 et 10 kms

■ Fréquence : A quelle fréquence votre utilisateur-type revient-il dans votre EPN ?

- **Milieu Urbain** : plusieurs fois par semaine (jeunes reviennent plus souvent)
- **Milieu Rural** : une fois par semaine (pour les ateliers) = activité hebdomadaire des retraités

■ Durée moyenne : Combien de temps l'utilisateur-type reste-t-il en moyenne lorsqu'il vient ?

- **Milieu Urbain** : 1 heure en moyenne
- **Milieu Rural** : 2 heures en moyenne
- GLOBALEMENT : la durée moyenne est celle d'un atelier d'1h30

- Réflexions complémentaires issues du groupe de travail :
- Choix du lieu d'implantation de l'EPN est important :
 - Si EPN dans un public existant => public captif = Difficile d'attirer une nouvelle clientèle
 - Si EPN dans un lieu en création => plus facile de définir une stratégie d'accueil des différents publics.
 - EPN est neutre socialement : il n'est pas marqué = atout pour favoriser l'appropriation des TIC par des publics en exclusion
- Fréquentation des publics par les EPN
 - Séniors et Adultes viennent en Ateliers
 - Jeunes viennent en Accès Libres
 - Le Vendredi soir : en milieu rural : accueil des lycéens et étudiants qui reviennent après une semaine en internat ou autre
 - Difficultés à toucher le public des actifs;

Les usages dans les EPN

■ Quels sont les 3 usages favoris de votre usager-type ?

- Surf Internet
- Multimédia : photo, video numérique
- Internet (messagerie instantanée)

■ Viennent ensuite :

- Traitement de texte
- Initiation informatique
- Courrier internet
- Création de site web ou blog
- Réaliser un journal

■ Évolution des Pratiques entre hier et aujourd'hui

- Mieux équipés, ils veulent découvrir TOUS LES USAGES DE BASE en même temps (photo, internet, messagerie instantanée...)
 - Plus curieux qu'avant.
 - Volonté de créer des choses et non d'être de simples consommateurs.
 - Une demande forte d'accompagnement individuels
 - Les gens viennent avec leur propre ordinateur dans les EPN – L'ordinateur devient un outil « personnel »
- => nécessite de faire évoluer l'agencement et les conditions techniques d'accueil de l'EPN pour s'adapter à cette demande tout en gardant des PC pour les personnes non équipées.
- Internet et l'informatique semblent être devenus des outils « familiers » = un usage quotidien

- Profil de l'utilisateur : Le profil de l'utilisateur type a-t-il évolué ?
 - *l'utilisateur est de plus en plus vieux et de plus en plus curieux mais aussi déjà au courant*
 - *Développement des **usagers occasionnels** (touristes notamment)*
 - ***Plus de femmes dans les EPN** => car elles ont difficilement accès à l'ordinateur à la maison et/ou viennent chercher un « pédagogue patient » pour apprendre à se servir de cet outil qu'elle ne trouve pas à la maison*

■ Profil de l'utilisateur : D'après vous, quels sont les services et usages qui vont naître et/ou se développer dans les EPN dans les années à venir ?

■ **Rôle de conseils et d'expertise TIC comme support à des projets partenariaux :**

- EPN est sollicité comme lieu et personne ressource pour des projets avec des Partenaires. (CLSH, CLIC, Ecoles; Associations...)

■ **Le Web Participatif et collaboratif : Web 2.0 (Blogs..)**

■ **Le soutien à des actions de Formation :**

- Lieu de Télé-Formation = P@T
- Lieu pour valider des compétences informatiques pour les personnes en marge des dispositifs d'accompagnement classiques (CNI, PCIE)
- EPN comme lieu d'accueil de stagiaires en Formation TIC et comme membre des jurys de formation

■ **Définition de la fiche de poste de l'animateur TIC : un « mouton à 5 pattes »**

Animateur Multimédia

Animation d'une action de sensibilisation aux TIC

Support technique et veille technologique

Participer à l'organisation et au fonctionnement d'un EPN

Partenariats de l'EPN

UNE PERSONNALITE

■ *Un métier d'animation avant d'être un métier technique*

■ Plus forte acculturation des outils par les nouvelles générations entrainera une évolution du profil de l'animateur TIC :

- Aujourd'hui, plutôt technicien – Demain, véritable animateur

■ Les projets d'animation seront de plus en plus au coeur du métier des animateurs EPN ; avant l'expertise technique ou technologique

=> Être vigilant sur les recrutements : mieux vaut former un animateur à la technique que l'inverse.

■ Eviter la sédentarisation de l'animateur dans son EPN

- Favoriser des évolutions de poste
- Favoriser la mutualisation des compétences : Atelier en visio-conférence entre plusieurs EPN pour partager les savoir-faire et élargir l'offre de services au public.