

Comment présenter les activités et les publics de son EPN

Cette fiche vous sera utile pour présenter les résultats obtenus par votre EPN que ce soit par oral ou par écrit au travers d'un bilan intermédiaire, d'un rapport d'activité ou d'une note interne.

Présenter les services offerts par votre EPN

Pour présenter les différents services offerts par votre EPN, il est recommandé de mettre en avant les différents modes d'accueil des publics et les objectifs sous-jacents : ateliers, libre consultation, séances d'initiation, animations de projets, accès à des services, conseil en achat informatique, etc. Cette approche met ainsi en exergue le projet d'animation autour des nouvelles technologies, la logique d'accompagnement et la diversité des interventions de l'EPN. La présentation à votre interlocuteur d'un planning hebdomadaire ou mensuel avec créneaux horaires donnera une vision à la fois globale et synthétique de l'activité régulière de la structure.

Quelques éléments extraits du rapport d'activité ou issus de votre outil de statistiques permettront d'indiquer les niveaux de fréquentation pour chaque mode d'accueil, par exemple le nombre personnes accueillies par mois en atelier ou en libre consultation.

Il peut être également opportun de présenter un calendrier semestriel ou annuel indiquant l'ensemble des manifestations organisées par l'EPN, les événements dans lesquels les animateurs sont impliqués ou encore les projets ponctuels mobilisant l'EPN sur une période donnée.

Enfin remettre une liste de fiches-projets décrivant les principales actions menées par l'EPN permet de mettre en avant le dynamisme de votre structure et les partenariats locaux. Elles valorisent les travaux réalisés par les usagers dans l'EPN et notamment ceux qui parlent de votre ville (emploi, e-administration, etc.).

Présenter les publics accueillis

Dans un premier temps, il faut rappeler que l'EPN est un espace ouvert à tous les publics, puis montrer qu'un EPN est un lieu où se rencontrent des

catégories socio-économiques de publics diverses : jeunes, personnes âgées, publics en insertion, etc. Là également, les statistiques peuvent alimenter votre argumentaire, d'autant plus si elles permettent de croiser les publics et les activités.

Il est tout aussi utile de faire comprendre aux élus et agents des collectivités que cette diversité se double d'une mixité des profils, ce qui fait la richesse du lieu en termes de pédagogie et de lien social. L'animateur joue un rôle essentiel pour accompagner ces publics variés et éventuellement favoriser les rencontres.

Il est essentiel de ne pas se limiter à la présentation d'une simple suite de statistiques mais d'ajouter des explications et éléments d'analyse de ces chiffres.

Faire un point sur les équipements

Sans entrer dans les détails techniques, présenter l'équipement informatique de l'EPN permet de montrer la qualité et la performance des services offerts. La mise à disposition d'équipements spécifiques dans le cadre de projets (caméscope numérique, vidéoprojecteur, logiciels de MAO, etc.) et d'un accès à Internet en haut débit, voire en très haut débit, ou encore en wifi montre que l'EPN offre des services à la pointe de la technologie aux usagers.

Mettre en exergue le rôle des animateurs

La qualité d'un EPN réside dans l'accompagnement qui est mis en place par l'équipe d'animation. A l'inverse d'un Cybercafé qui ne propose qu'un accès à du matériel et une connexion Internet, les EPN offrent un véritable accompagnement à leurs usagers. C'est après avoir écouté le visiteur, en comprenant son niveau et ses besoins que les animateurs vont proposer un parcours adapté au profil de chacun. Cet accompagnement différencié et la médiation mise en oeuvre par l'équipe d'animation

seront encore plus importants pour les publics les plus en difficulté comme les demandeurs d'emploi ou les publics fragilisés (publics en difficulté sociale ou en situation de handicap, par exemple).

Enfin, c'est par le travail de concertation entre l'équipe d'animation et la collectivité et par les partenariats montés avec les structures du territoire que l'EPN pourra devenir un vrai relais des politiques publiques.

Préparer le rapport annuel d'activités

Si pour chacun le rapport d'activité est une pratique un peu contraignante et que certains n'en voient pas l'utilité, c'est pourtant un document indispensable ! Le rapport d'activité n'est pas un outil de contrôle. Il représente pour l'équipe d'animation un véritable outil de travail et de dialogue avec les responsables au sein de la collectivité, un bon moyen pour partager la connaissance des actions de l'EPN. C'est aussi, pour l'équipe d'animation, l'occasion de faire un bilan des actions mises en place pour les évaluer, préparer l'avenir, proposer de nouvelles directions.

Enfin, c'est un outil de communication qui servira à valoriser le rôle de l'EPN, notamment eu égard à la satisfaction des usagers et des partenaires.

Le bilan annuel ainsi que des éléments de suivi devront donc être fournis aux élus et aux responsables au sein de la collectivité. Ces documents intégreront des résultats qualitatifs et quantitatifs produits à partir d'indicateurs de suivi définis conjointement. Ces bilans peuvent, éventuellement, être ciblés sur des thématiques ou sur des publics particuliers.

Le bilan doit être construit à partir de statistiques détaillées sur les publics et sur les activités de l'EPN en indiquant, a minima, la fréquentation du lieu (nombre d'usagers), le nombre de séances d'initiation ou d'ateliers, la répartition des usagers (âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle par exemple) et leur origine (quartiers, commune, extérieur). Une

comparaison avec les caractéristiques sociologiques de la population locale (catégories socioprofessionnelles, proportions sur le territoire de jeunes, personnes âgées, demandeurs d'emploi...) est généralement appréciée.

Veillez à ne pas réunir les données au dernier moment mais à les tenir à jour en continu, tout au long l'année. L'utilisation quotidienne d'un tableau ou d'un logiciel de gestion d'EPN permet de fournir des statistiques régulièrement ou à la demande.

Il est également intéressant de mettre en avant, à l'aide d'enquêtes par questionnaire auprès de vos usagers, le niveau de satisfaction des différentes catégories de publics accueillis.

Enfin ce rapport doit mettre en évidence les différentes sources de financement (institutions publiques, partenaires, fonds privés, recettes... et fonds propres) ainsi que les principaux postes de dépenses en différenciant les coûts de fonctionnement (salaires, abonnement Internet, frais de location, etc.) et des coûts d'investissement (achat d'équipement, travaux, etc.).

Pour les EPN associatifs, il peut être intéressant de remettre ce rapport d'activité en invitant l'élu et l'agent référent de sa collectivité à l'assemblée générale de l'association qui porte l'EPN.

Exemple de plan de rapport d'activité :

- ▶ Introduction (présentation - origine et objectifs du projet)
- ▶ Le territoire (contexte territorial et implantation des TIC)
- ▶ L'espace multimédia (historique - objectifs - fonctionnement)
- ▶ Les partenaires
- ▶ Les services proposés
- ▶ La communication
- ▶ Les publics (statistiques de fréquentation - typologie des visites, des visiteurs)
- ▶ Les perspectives (développement de l'EPN - besoins et solutions proposées)

3 questions à se poser

- Quels sont les documents (brochure, plaquette, planning, etc.) me permettant de présenter les activités de mon EPN ?
- Est-ce que les outils dont je dispose me permettent de sortir toutes les données dont j'ai besoin efficacement et rapidement ?
- Mon rapport annuel d'activités est-il suffisamment détaillé pour répondre aux demandes de mes financeurs ?

En savoir plus...

Exemple de bilan d'activité sous forme de tableau

Toutes les ressources sont accessibles en ligne sur : www.creatif-public.net ou www.cyber-base.org