

Comment organiser l'accueil des usagers ?

«Willkommen, bienvenue, welcome...» Accueillir n'est pas une simple question d'attitude conviviale et de bienveillance - quoique celle-ci soit bien sûr un préalable indispensable. Voici un panorama de quelques principes à connaître afin d'accueillir le public avec le maximum d'efficacité...

I - Problématique

Chaque espace numérique a son identité particulière, qui dépend de plusieurs facteurs : sa situation locale, l'espace dont il dispose, ses partenaires (associations, services publics...), le projet pour lequel il a été commandité, mais aussi, et surtout la volonté humaine qui l'anime. Un EPN, c'est d'abord un projet spécifique. Ce projet coïncide-t-il avec les attentes, les besoins, les attentes de l'utilisateur ? Comment cette expression de l'utilisateur peut elle être traduite en un projet personnel pertinent ?

Il arrive aussi fréquemment qu'une personne se présente dans un EPN sans connaître les propositions et modalités de fonctionnement de celui-ci. L'EPN est-il l'endroit adapté pour répondre à ses besoins immédiats et futurs ? Quelles premières impressions va retirer cette personne de l'endroit ? De l'équipe ? Dans cette perspective, l'accueil peut être considéré comme la première étape du parcours d'un usager potentiel : il est un point de départ déterminant pour la relation et la collaboration à venir avec l'utilisateur. Quels que soient les objectifs et les modalités de fonctionnement de l'EPN, il s'agit ici de dégager les aspects essentiels de l'accueil.

II - L'EPN et ses services

L'accueil, c'est la partie la plus apparente de l'espace multimédia pour les visiteurs. Il ne peut s'improviser ou ne dépendre que de la ou des personnes qui en sont chargées. Il doit refléter le fonctionnement de l'EPN et des services qui y sont proposés.

L'indispensable projet d'EPN

Et oui, cela ne vous étonnera pas, car c'est une constante dans l'équipe des Jeudis des EPN que de toujours repartir depuis le projet éducatif ou social de l'espace multimédia. Notons à ce propos que c'est pour nous la condition d'une pérennisation des EPN en ce que le projet de structure dépasse l'effet de mode qui passe avec le temps.

Le projet de l'espace, donc, est celui dont découle son fonctionnement. Les publics, les activités proposées, accueillies, encouragées, les modalités de ces activités... tous ces éléments constituent autant d'informations à conjuguer dans un accueil cohérent, au-delà du savoir-faire des animateurs. Cette cohérence sera ressentie par les usagers comme une force et un repère.

Quels sont les services proposés ? A quelles conditions ?

Les EPN de manière commune proposent des temps d'accès individuels, plus ou moins accompagnés, des ateliers de formations et thématiques, des créneaux dédiés à des publics spécifiques (demandeurs emploi, enfants ou seniors...), des possibilités d'accompagnement dans la réalisation de projets, la mise à disposition d'une palette de matériel et de services (hébergement, gestion de courriels...), voire des modalités participatives des usagers.

Quelle que soit la manière de transférer les informations, l'objectif est que le ou les futurs usagers s'approprient l'espace dans ses différentes dimensions. Idéalement, qu'ils arrivent à rencontrer d'autres usagers qui s'inscrivent comme eux ou qui sont déjà inscrits.

Modalités de l'accueil

Il est essentiel que les usagers comprennent et adhèrent, d'une manière ou d'une autre, aux modalités d'utilisation de l'EPN. Cela prévient de possibles quiproquos et conflits par la suite.

→ Les tarifs

L'usage, comme dans d'autres organismes de services comparables, est d'offrir des tarifs différenciés. Les jeunes, les étudiants, les demandeurs d'emploi et les retraités bénéficient d'un tarif avantageux, ainsi que les résidents de la commune par rapport aux non-résidents.

Différentes possibilités existent : système de forfait, d'abonnement, de tickets...

Quelle que soit la formule, il convient de présenter clairement en amont les modalités tarifaires et d'en discuter. Parfois, les usagers peuvent d'ailleurs être force de propositions en la matière...

→ Les horaires

Les horaires sont parfois alignés sur ceux d'autres services (médiathèque, mairie...), mais on recommande là aussi une certaine souplesse. L'important est de bien distinguer les horaires d'accès libre et ceux des ateliers spécifiques.

Un EPN accueillant, dans l'idéal, c'est un EPN ouvert presque tous les jours au moins jusqu'à 19 heures, doté d'au moins un nocturne hebdomadaire (22 heures), ouvert si possible le samedi, voire certains dimanches pour certains événements. Mais tout dépend ensuite des négociations internes, du compte des heures supplémentaires, etc.

→ Charte et règlement

L'idéal est d'avoir un texte de référence qui définit les droits et les devoirs de chacun à l'intérieur de l'EPN. L'utilisateur sera invité à signer cette charte, signifiant par là qu'il en admet les conditions. Une charte va aborder les aspects liés aux modalités d'utilisation des services, aux aspects de responsabilité juridique des uns et des autres ainsi qu'à des questions liées au comportement au sein de l'espace. Au-delà de l'aspect règlementaire, il est important que son appréhension par les usagers puisse se traduire par des questions et situations concrètes. Par exemple, pourquoi est-il important d'être à l'heure à une session de formation, tant pour le groupe que pour la personne qui arrive en retard ? A quoi sert la carte usager ? Est-ce que le personnel de l'espace peut consulter mes informations sur mon espace de stockage ? Peut-on consulter n'importe quel site internet dans l'EPN ? Est-ce que je peux mettre en ligne sur mon blog n'importe quelle image ?

Que se passe t-il si je ne respecte pas telle disposition juridique ou règlementaire ? Plus on relie la charte à la réalité du terrain en en débattant avec les usagers en amont, plus ils pourront se l'approprier, voire par la suite participer à sa mise en œuvre.

On trouve plusieurs modèles de chartes en ligne, à retrouver dans l'onglet "Ressources"

Voir aussi le module «Tout est-il permis dans mon espace ?»
<http://jeudisepn.org/spip.php?article65>

Focus sur l'aménagement

Un espace, par définition, est un lieu mis à disposition du public. Son aménagement va conditionner les activités proposées et sa perception par les usagers.

Il doit d'abord être accessible pour tous, notamment pour des personnes âgées ou handicapées. A l'intérieur, l'espace sera segmenté en fonction des usages collectifs et individuels. Cette division doit être facilement repérable par des cloisons, des vitres, par la disposition des meubles, et soulignée par une signalisation claire (flèches, pancartes, couleurs dominantes...).

D'une façon générale, il est souhaitable d'avoir plusieurs espaces distincts :

- Un espace réservé à l'accueil de base (administratif et information), repérable dès l'entrée
- Un espace pour les activités de groupe (formation collective...) sous forme de «pool»
- Un espace dédié au travail individuel (propice à la concentration)
- Un espace «social», permettant par exemple des entretiens individuels.

De même, le mobilier doit trouver le bon compromis entre un certain confort et un aspect fonctionnel : le public doit s'y sentir à l'aise, mais dans un environnement propice au travail.

La place de l'animateur dans l'espace est à définir clairement, les postes usagers étant si possibles disposés de manière à ce qu'il puisse facilement apercevoir ce qui est à l'écran (disposition dite «panoptique»). On réservera aussi une place précise aux postes spécifiques (imprimante, scanner, traitement vidéo...) Sans entrer trop dans les détails, on rappellera quelques évidences au sujet du mobilier. Le choix des sièges est primordial, avec une ergonomie adaptée aux longues heures passées sur l'ordinateur. On préférera des tables individuelles et emboîtables, ceci afin de permettre une certaine mobilité en fonction des usages Il faut naturellement prendre en compte aussi les paramètres de sécurité : protection de l'unité centrale, isolement des câbles et raccordements. Les choix de décoration intérieure seront laissés à l'appréciation du personnel et de l'ambiance qu'il souhaite suggérer : salon anglais, ou QG de Star Trek ? Faute de budget, on peut toujours imprimer les pages d'accueil des sites qu'on aime bien pour les faire partager. Les affiches de manifestations liées aux nouvelles technologies (fête de l'Internet...) sont bienvenues, l'humour également (les fameux Dilbert, Bouletcorp.com/blog, ou Kek : "<http://blog.zanorg.com/>" entre autres). On conseille aussi fortement les superbes affiches vintage réalisées par l'agence Moma Propaganda pour Maximidia : <http://laughingsquid.com/fake-vintage-ads-for-facebook-youtube-skype/> On peut aussi installer sur un pan de mur un tableau qui sera décoré régulièrement par les usagers, en exposant par exemple leurs créations issues d'un atelier Photoshop et autres activités productrices d'images.

III - L'accueil en pratique

Le décor de l'EPN planté, ainsi que son fonctionnement, l'accueil pratique peut maintenant être abordé, du premier contact sur les lieux, l'entrée dans un parcours personnel et jusqu'à l'accueil au quotidien.

La première écoute

La première impression n'est pas toujours la bonne, mais c'est souvent celle qui reste ! Et on ne parle pas de l'imprimante...

La personne qui pousse la porte d'un EPN pour la première fois accomplit une démarche personnelle, souvent individuelle mais toujours précisément exprimée. La première phase de l'accueil doit s'appliquer à comprendre le sens et le contexte de cette démarche. Il est important de respecter d'abord l'expression personnelle d'un besoin, autrement dit de se mettre en position d'écoute. Par son attitude, l'animateur doit faire comprendre que le message est entendu par le personnel de l'EPN, et pris en compte ou pas suivant le projet de l'EPN. L'expression de l'envie ou du besoin de l'utilisateur n'est que rarement exploitable telle quelle. Cette expression est très subjective, le vocabulaire est parfois flou et ne reflète pas toujours fidèlement les réels désirs et besoins de l'utilisateur. Il va falloir pour l'animateur, par un jeu de questions-réponses ou un autre outil élaboré à cette fin, traduire formellement l'expression de ces envies et/ou besoins. Le thésaurus de l'espace multimédia, par exemple à partir des activités proposées, sera d'une aide précieuse.

Il faudra aussi combler les manques dans l'expression des envies ou besoins, pour arriver à une description partagée plus ou moins complète du projet de l'utilisateur. La compréhension du contexte de la personne en demande, quand cette dernière accepte de la livrer, est une source importante de renseignements. Au final, ce qui permettra de passer à l'étape suivante de construction du projet de l'utilisateur, ce sont les besoins et envies en terme d'usages. Rappelons ici que l'usage est le croisement d'une finalité avec une ou des activités.

L'objectif est d'ouvrir des portes sur les possibilités et en parallèle de permettre au futur utilisateur d'adhérer à un mode de fonctionnement. Il peut bien sûr choisir de ne pas y adhérer et ne pas poursuivre son inscription. Sinon, c'est l'occasion d'exposer plus en détail les activités et modalités en rebondissant sur les demandes.

Pour bien comprendre cette étape, pour nous qui ne sommes pas des théoriciens mais des praticiens, nous nous proposons d'évoquer quelques situations typiques.

« Je viens me mettre à niveau en informatique pour aider mes enfants dans leurs devoirs »

Nous avons dans cette expression presque complète trois éléments qui nous donnent une grande partie des informations dont nous avons besoin pour la suite.

Premièrement, la personne sait déjà que l'EPN est un endroit où elle peut apprendre. Elle ne s'est pas trompée : le lui dire est un premier devoir pour la rassurer.

Deuxièmement, elle souhaite avoir des compétences généralistes qu'ils faudra préciser, ce qui pourra se faire par exemple en présentant un parcours de base, correspondant plus ou moins au niveau du PIM (Passeport pour Internet et le Multimédia).

Troisièmement, sa finalité est le suivi des devoirs de ses enfants. Le cycle scolaire des enfants donnera aussi une indication sur le niveau à atteindre. C'est un cas plutôt « facile » pour les animateurs. Pour répondre à la demande, on peut exposer comment

L'EPN peut accompagner cet apprentissage, renseigner sur les autres possibilités d'utilisation de l'espace et ses diverses modalités. Si ces modalités conviennent à la personne, on peut alors présenter de manière pratique la prochaine étape.

« Je veux apprendre Excel »

Quel animateur n'a pas rencontré cette situation ? On peut remplacer Excel par Photoshop et quelques autres fameux logiciels, sans oublier l'utilisateur qui veut « apprendre Internet ». L'expression comporte deux informations : la démarche d'apprendre et un outil. C'est peu. Pour ce qui est d'apprendre, il s'agit rarement d'une finalité en soi (quoique l'érudition pourrait être une finalité pour briller en société ou tout simplement comprendre le monde), mais souvent d'une étape avant un réinvestissement. Mais déjà, on le sent bien, la personne est arrivée au bon endroit : une structure éducative. Il est nécessaire de conforter l'utilisateur sur la pertinence de son choix.

Autre information : le logiciel. Rien de plus facile pour l'animateur de saisir dans Excel l'outil bureautique dont le nom générique est le tableur qui manipule des classeurs composés de feuilles de calculs. Est-ce le cas pour l'utilisateur ? Pas si sûr. Le dialogue peut avantageusement s'engager :

- Que savez-vous de cet outil ? Que souhaitez-vous faire avec cet outil ? De quoi disposez-vous sur votre ordinateur personnel ?

Dans notre exemple, l'utilisateur vient sur les conseils d'un ami suite à son élection en tant que trésorier de l'association sportive locale ; l'outil lui servirait pour faciliter la tenue de la trésorerie de son association. De l'outil « tableur » nous sommes passés à l'activité « suivre un budget » avec la finalité « participation à la vie de l'association » et donc pour l'utilisateur « la tenue informatique du budget de l'association ». Mission accomplie. On pourra passer à l'étape d'évaluation des compétences et la construction du parcours personnel de l'utilisateur.

« Je voudrais communiquer avec mes petits-enfants partis au Canada »

Voilà une expression assez complète d'un usage composé d'une finalité (le lien familial) et d'un usage général qui est communiquer. Il ne manque que la partie plus précise de l'activité. C'est facile pour l'animateur qui devra, non plus par le jeu des questions-réponses habituel mais par la présentation des différents outils de communication synchrones et asynchrones, donner un éventail des possibilités et inviter la personne à découvrir l'outil le plus adéquat.

« Je veux imprimer mon CV car j'ai un entretien et je voudrais en faire des photocopies »

L'expression est claire, elle décrit une activité (imprimer, photocopier) et une finalité (recherche d'emploi), donc un usage. Mais cette demande se heurte éventuellement au projet de l'EPN. Le cas est plus complexe. On comprend la situation immédiate de la personne. Mais sait-elle bien ce qu'est un EPN ? Fait-elle la différence avec un cyber-café qui fournit ce type de prestations, sans plus ? Est-elle informée des compétences informatiques qu'elle peut acquérir ici ? Sait-elle qu'elle peut pratiquer la recherche d'emploi sous différentes formes ? Plusieurs réponses sont possibles. On peut expliquer rapidement la différence entre EPN et cyber-café et demander à la

personne ce qui lui convient. En fonction de la réaction, on peut l'orienter sur le cyber-café le plus proche (toujours avoir les adresses à portée de main !) ou l'inviter à rester. On peut éventuellement faire une impression de son CV pour dépanner et lui fournir documentation et formulaire d'inscription au cas où... La personne sera intéressée en fonction de ce que peut proposer l'espace, mais son intérêt sera aussi aiguïté par la qualité de l'accueil humain.

Il importe donc d'avoir toujours sous le coude de la documentation sur l'EPN et des formulaires d'inscriptions, mais aussi un accès rapide aux coordonnées de structures institutionnelles et associatives sur lesquelles on peut réorienter le cas échéant. Une personne bien orientée peut être tentée de revenir plus tard pour devenir usager de l'EPN. *Bref, il est nécessaire d'accorder du temps à cette phase d'accueil, mais s'imposer une limite en restant synthétique et en priorisant une première orientation de la personne.*

« Je voudrais faire un DVD, pouvez-vous m'aider ? »

Dans ce dernier cas, on décrypte une demande de production d'un objet. C'est peu de chose. Dans un premier temps, on sonde ce que la personne entend par DVD : copier un DVD ou graver des données bureautiques sur un DVD ne sont pas des tâches de même complexité que réaliser un montage vidéo ou intégrer des contenus vidéos dans un menu DVD pour une lecture de salon. Deuxièmement, il faudra trouver la finalité de la production : exercice simplement pour apprendre, diffusion d'une vidéo pour la famille, archivage de données informatiques...

Dans notre exemple, la personne souhaite réaliser un montage à partir d'un spectacle filmé par ses soins, et pouvoir le partager en donnant un exemplaire du film sur un support DVD. Par l'habituel jeu des questions-réponses, on a maintenant un usage complet composé d'une finalité et d'activités (écriture scénario, dérushage, montage, conversion de format, gravure sur DVD...).

L'usager et son projet

On est dans le deuxième temps de l'accueil. La personne a décidé de devenir usager de l'EPN et entame une démarche active dans ce sens. Lors de la première rencontre, la personne avait peut-être exprimé une demande. Là, il s'agit de voir la forêt qui se cache derrière l'arbre.

Cette phase d'accueil peut se dérouler à l'occasion d'une session collective ou bien sous forme d'entretien individuel. Notons que la forme collective permet à ceux qui font une démarche d'inscription de rencontrer d'autres usagers et les place sur un pied d'égalité avec les animateurs, qui eux aussi peuvent être amenés à s'exprimer pour se présenter...

On peut aller plus loin que la première rencontre, car l'usager a eu le temps en amont d'intégrer les informations générales sur les objectifs de l'espace. A ce stade, on est dans l'expression d'un projet et c'est à partir de cette formulation que l'on pourra commencer par la suite à construire un parcours individualisé.

Délimiter un parcours

C'est bien l'objectif opérationnel suivant de cette phase d'accueil, qui suit l'appropriation des possibilités et modalités de fonctionnement par le nouvel usager.

Il faut avant tout faire un état des lieux des compétences informatiques, existantes ou non, de l'usager par le biais d'une évaluation.

Différentes techniques existent pour l'évaluation (entretien avec questions ciblées, outils d'évaluation). L'avantage d'une grille d'évaluation personnalisée est qu'elle est neutre et également qu'elle pourra également servir d'instrument de mesure d'acquisition de compétences.

Voir le module sur l'évaluation : <http://jeudisepn.org/spip.php?article71>

On mesurera ensuite l'écart qui existe entre ce qu'il sait et ce qu'il a besoin de savoir faire pour atteindre son objectif. Cet écart se décomposera en étapes qui correspondront à différentes propositions que peut faire l'EPN. Reste à agencer chronologiquement ces étapes en s'assurant avec l'utilisateur qu'il pourra se rendre disponible. Il est important de respecter son rythme, ses possibilités en la matière. C'est même une des forces de l'EPN par rapport à un organisme de formation traditionnel, qui a plutôt tendance à imposer son propre rythme. A l'issue de cette phase d'accueil, l'utilisateur devra avoir une vision claire de la façon dont l'EPN peut l'aider à atteindre son objectif et avoir calé les premières dates.

L'accueil au quotidien

On a jusqu'ici évoqué ce qui relève de l'accueil précédent le parcours de l'utilisateur dans l'EPN. L'accueil a lieu également chaque fois que l'utilisateur vient dans les locaux. Tout d'abord, l'accueil administratif, propre à chaque EPN : Présentation de la carte usager, mise en contexte de la visite (impromptue ou réservation ?), règlement le cas échéant... Souvent, cette phase est rapide et tend à se raccourcir au fur et à mesure qu'une relation s'établit. Elle reste néanmoins importante, car elle contractualise la visite.

Il est important de procéder également à un accueil/orientation, y compris si la personne sait exactement ce qu'elle veut faire.

Comment se déroule le projet ? A-t-il besoin d'être réagencé pour différentes raisons ? Vient-elle dans le cadre de la réalisation du projet construit ensemble ou pour une autre raison (tout aussi légitime) ? Aura-t-elle les moyens de faire ce qu'elle veut faire, et comment ? A partir de ces quelques questions et d'autres du même acabit, on pourra orienter au mieux l'utilisateur. Que ce soit sur du matériel approprié (par exemple s'il veut scanner des images), sur de la formation ou de l'accompagnement soutenu s'il a plus ou moins la capacité technique de faire ce qu'il veut. L'idée est de toujours délimiter ensemble ce que l'on va faire et comment, plutôt que de coincer et se rendre compte a posteriori que cela ne va pas être possible immédiatement. C'est aussi d'imprimer une démarche projet, y compris dans ce qui paraît totalement évident - et qui bien sûr souvent ne l'est pas !

Remarque : il est préférable que ce temps d'accueil ne se fasse pas devant un ordinateur pour que toute l'attention soit portée plutôt sur l'intention. C'est dans un deuxième temps que l'on pourra, si besoin est, accompagner l'utilisateur vers un poste informatique et le mettre en route techniquement.

IV - Ça a marché ailleurs

Une session découverte/accueil à l'Arobase espace public multimédia de Pierrefitte-sur-Seine

De quoi s'agit-il ? C'est une session collective de deux heures qui doit permettre aux usagers, à l'issue d'une pré-inscription administrative de :

- Confirmer (ou non) son inscription après s'être approprié les possibilités et modalités d'utilisation de la structure
- Délimiter un parcours pédagogique et/ou de projet personnalisé

<http://arobase.pierrefitte93.fr/v3/spip.php?article3>

Déroulé de l'animation

Confirmer (ou non) son inscription après s'être approprié les possibilités et modalités d'utilisation de la structure :

- Présentation des participants et équipe ainsi que de leurs projets respectifs
- Découverte et visite de la structure (équipements, pédagogie, modalités de fonctionnement et accès, règlement intérieur...)
- Finalisation de l'inscription via un formulaire d'acceptation des modalités de fonctionnement

Délimiter un parcours pédagogique et/ou de projet personnalisé :

Auto-évaluation sur les compétences informatiques à l'aide d'un questionnaire en ligne intégré à l'application de gestion de l'EPN (EPNAdmin). Cette auto-évaluation sera toujours accessible à l'utilisateur pour mesurer ses acquisitions de compétence et délimiter les ateliers qui lui sont accessibles (en fonction du projet déclaré).

Délimitation avec l'animateur des prochaines étapes et dates (ateliers et/ou pratiques accompagnées) : http://epnadmin.net/article.php3?id_article=32

Avantages de la session découverte

C'est une session collective qui permet les échanges entre les usagers et l'équipe. Souvent, des liens se tissent et les usagers se découvrent des préoccupations communes et forment des groupes informels.

Elle permet aux uns et autres de convenir en amont de leur accord sur les modalités de fonctionnement et de collaboration, pour éviter les surprises et conflits en aval. Si les modalités ne semblent pas appropriées à un usager qui s'est pré-inscrit, il peut légitimement à ce stade ne pas confirmer son inscription.

Elle donne de la visibilité sur la suite des événements. On vient avec une intention qui se traduit en réalité sous forme de calendrier et elle peut également servir à ouvrir des horizons que l'on n'avait pas imaginé...

Ressources

- Vous trouverez des ressources en ligne depuis la fiche sur le site web.
> <http://jeudisepn.org/spip.php?article72>



**Fiche Communiquer
par l'association Jeudis des EPN**
avec le soutien de la DUI – Délégation aux Usages de l'Internet

2011 – Jeudis des EPN – Licence CC BY-SA

Trouvez d'autres supports en lien avec cette fiche,
<http://ressources.jeudisepn.org>