

## Comment préparer un programme d'activité ?

**Témoin des objectifs de votre structure, et de leur mise en oeuvre, le programme d'activité est le cadre dans lequel les usagers vont pouvoir bénéficier d'un accompagnement. Il permet à tous, usagers et accompagnateurs, de se projeter dans le temps et les différentes étapes de la formation, qui sont autant d'objectifs à atteindre et de moments propices au bilan,**

*Du projet éducatif de votre structure au planning de la semaine en passant par la gestion de l'inter-cours et le parcours personnel des usagers, les questions sont nombreuses. Ce module vise à vous fournir des pistes de réponse appropriées à votre EPN.*

### I - Cohérence

#### Quel projet éducatif pour mon EPN ?

Si vous vous posez cette question, c'est soit que vous arrivez dans de nouvelles fonctions et que vous n'avez pas encore connaissance du projet existant, soit que vous intervenez dans la création d'un EPN dont le projet pédagogique reste à mettre en place.

Le projet pédagogique de votre EPN dépendra du contexte dans lequel il se trouve. Si celui-ci est intégré à une structure de type médiathèque ou centre culturel, le projet pédagogique de l'EPN déclinera une partie du programme pédagogique de la structure d'accueil.

Si votre EPN est une structure à part entière, son projet pédagogique dépendra des orientations politiques de la collectivité qui a décidé de sa création, ou des objectifs de l'association qui le met en place. S'il fait partie d'un réseau d'EPN, reportez-vous à la charte de ce réseau. Votre espace est aussi peut être intégré à la politique de la ville si son territoire est éligible.

La source de votre projet pédagogique se trouve dans les documents arrêtant la création de votre EPN : déclarations au Journal Officiel pour les associations, arrêtés municipaux, charte du réseau d'EPN dont le vôtre fait partie...

#### Comment passer du projet éducatif de ma structure à un programme d'activités cohérent ?

Un écueil important lorsque l'on met en place un programme d'activités est de laisser des lacunes telles qu'un type de public ou l'un des objectifs de votre EPN risque d'être laissé de côté. Avant de chercher à remplir vos grilles horaires, il convient de cartographier vos impératifs en termes de publics et d'objectifs.

A partir de votre projet pédagogique, listez les objectifs de votre projet. Au risque de paraître scolaire, cette démarche permettra de vous prémunir de lacunes difficiles à justifier dans votre bilan d'activité.

Listez également les types de publics auxquels les activités de votre EPN doivent s'adresser. Dans un premier temps, ne prenez pas seulement en compte votre public privilégié mais tous les publics que vous êtes pourriez atteindre en théorie.

Jetez maintenant par écrit les idées d'animations que vous prévoyez pour répondre aux objectifs donnés, pour chacun des types de publics. Vous disposez à présent d'un squelette de programme d'activité.

Notez pour chaque animation imaginée les prérequis nécessaires ; cette liste de prérequis vous permettra de réfléchir dans un second temps les parcours pédagogiques à mettre en place.

Selon les publics que vous visez, vous devrez définir une suite de sessions permettant aux participants d'acquérir les compétences nécessaires à une participation sereine aux activités que vous avez à proposer. Il s'agit de mettre en place, "à blanc", un parcours pédagogique générique qui doit permettre d'accompagner les adhérents qui se présentent dans votre espace. Pour un atelier de retouche photo par exemple, il sera indispensable de connaître le maniement de la souris et du clavier, d'être familier avec l'environnement. Autant de compétences qu'il s'agira de permettre aux participants potentiels de l'atelier d'acquérir lors de sessions antérieures.

## **II - Périodicité et progression**

Vous avez la liste des sessions que vous devez mettre en place, sa succession selon un parcours pédagogique cohérent. Il vous reste à placer ces sessions dans le temps.

### **Quels types de sessions mettre en place ?**

"Session découverte", "initiation", les vocabulaires varient parfois mais les principes restent. Une première session pour laquelle aucune connaissance n'est requise doit permettre aux débutants d'approcher les objectifs de la formation, de savoir comment il va pouvoir atteindre ces objectifs, avec quels outils et quels types d'aides.

Les autres sessions demandent de manière plus ou moins contraignante des compétences ou des pré-requis nécessaires pour pouvoir profiter pleinement de leur contenu.

On trouve d'ordinaire dans les EPN des sessions "de base" permettant aux débutants de s'initier aux rudiments de l'outil informatique et de l'internet. Les domaines que l'on rencontre habituellement sont : le fonctionnement de l'ordinateur (matériel, système d'exploitation, espace de travail, fichiers, dossiers...), l'internet (histoire, principes, recherche...), et les outils de communication (particulièrement le mail). S'ajoutent souvent des modules de bureautique, sur le traitement de texte et parfois le tableur.

Parmi les sessions "de base", celles sur le fonctionnement de l'ordinateur et de l'environnement de travail seront placées en premier pour permettre aux participants

d'être capables d'ouvrir des logiciels de navigation ou de traitement de texte. Si une session sur l'utilisation du mail est prévue, on la placera naturellement après la session permettant la découverte de l'internet.

Evitez de laisser trop peu de temps entre deux sessions de découverte d'un logiciel complexe : les usagers n'arriveraient pas à s'appropriier ce qu'ils ont appris par la mise en pratique sur des projets personnels (création de site, animation avec le logiciel Flash...) et perdraient plus facilement ce qu'ils ont appris en aval du cycle de formation.

### **Cycle long ou cycle court : quelle périodicité pour mon programme d'activité ? Comment intégrer les nouveaux venus ? Et les anciens ?**

Plus les activités sont élaborées plus se ressent la nécessité d'une continuité dans la progression sur un temps long. Ainsi il est tentant de mettre en place un cycle s'étalant sur toute une année. Cependant, ce choix n'a pas que des avantages. Des changements peuvent intervenir, soit dans les plannings de vos participants (un chômeur qui retrouve un emploi, un collégien ou un étudiant contraint de se concentrer exclusivement sur ses examens de fin d'année), soit dans l'activité de votre espace (on n'a pas forcément les dates exactes de toutes les manifestations autour des nouvelles technologies sur les douze prochains mois, et il arrive que l'on tombe malade). Si vos adhérents ne peuvent être présents toute l'année et que chacune de vos séances est indispensable pour pouvoir suivre la suivante, votre groupe finira par se clairsemer et sa dynamique s'éteindra. Il vous faut trouver un équilibre dans le choix de la durée d'engagement de manière à ce qu'elle ne soit ni trop longue ni trop courte.

Pour que les participants puissent s'organiser pour être disponibles à toutes les sessions, il est important de prévenir longtemps à l'avance. Cependant, si vous prévoyez vos sessions trop tôt il se peut que vos participants oublient le rendez-vous... S'ils utilisent le mail, il peut être pertinent de leur rappeler la séance une semaine à l'avance par exemple.

Evitez d'être trop rigide sur votre programme d'activité : si vous avez prévu un cycle sur la photo et que vous n'avez eu qu'une seule personne à la session d'initiation à la photo, il est inutile de poursuivre la suite du cycle. Attendez d'avoir davantage de public et reprogrammez la séance d'initiation.

### **Comment intégrer de nouveaux venus à un cycle en cours ?**

Si vous avez prévu un cycle long d'animations, courant par exemple sur toute une année, il peut être pertinent de ménager la possibilité pour de nouveaux venus d'y entrer afin de compenser les éventuels abandons et de limiter la frustration de ceux qui n'étaient pas là dès le début.

Ces entrées secondaires doivent permettre aux nouveaux venus d'être capables de suivre la suite du cycle et de s'intégrer au groupe déjà constitué. Elles devront leur permettre d'acquérir les prérequis techniques afin qu'ils puissent pratiquer par

ailleurs. Les nouveaux venus devront être autonomes et motivés afin que ce dispositif de cycle "à entrées multiples" puisse pleinement fonctionner.

"Rattraper" ce que les autres ont vu en plusieurs mois d'ateliers est difficile pour les nouveaux venus : il peut être profitable de constituer des binômes de travaux pratiques comportant un débutant et un "ancien".

### **A quel moment programmer mes animations : dans la semaine, le week-end, pendant les vacances ?**

Pas de public, pas d'animation : La pertinence du choix des créneaux horaires de vos animations dépendra de son adéquation avec les disponibilités des publics qu'elles visent. Le planning de la semaine d'un adolescent n'est pas le même que celui d'un étudiant, d'un adulte en activité, d'une personne au chômage, ou encore que celui d'un senior. Si l'on peut compter sur les jeunes le mercredi après-midi et durant les vacances scolaires, il faudra souvent attendre 18h ou plus pour espérer atteindre leurs parents en activité. Une personne au chômage aura davantage de temps pour s'initier aux outils dans la journée, mais si elle a des enfants elle sera probablement indisponible à partir de la sortie de l'école. Les seniors, libres en théorie, sont souvent engagés dans des activités plus ou moins contraignantes, qu'il s'agisse de la garde des petits enfants ou des sorties ou ateliers du CCAS retraités de leur ville. On peut dessiner de grands profils d'adhérents et tirer déjà des implications en termes de créneaux de planning. C'est ensuite la connaissance des personnes qui fréquentent votre espace qui vous permettra d'affiner votre grille pour multiplier les chances de voir un maximum de gens participer à vos animations.

- **Enfants-adolescents** : Indisponibilités : planning de l'école, calendrier des examens (fins de trimestres, examens de fin d'année, brevet, bac...). Disponibilités : mercredi après-midi, vacances scolaires.

- **Etudiants** : Indisponibilités : planning de la fac (éclaté, difficile à prévoir), calendrier des examens (fins de semestres), soumission de mémoires et soutenances en juin ou septembre. Disponibilités : variables, vacances scolaires.

- **Adultes en activité** : Indisponibilités : horaires de travail. Disponibilités surtout le samedi ou le soir, disponibilité plus ou moins grande pendant les vacances si la personne a des enfants.

- **Demandeurs d'emploi** : Indisponibilités : selon les obligations liées à la recherche d'emploi, au travail temporaire, et selon que la personne a des enfants ou non. Disponibilités : globalement disponible en journée dans la semaine et parfois pendant les vacances.

- **Seniors** : Indisponibilités : très variables, les mercredi après-midi et les vacances étant parfois consacrés à la garde des petits-enfants. Disponibilités : globalement disponibles en journée dans la semaine, parfois pendant les vacances. Tenir compte aussi des programmations d'autres institutions dédiées aux seniors, comme le CCAS retraités.

## **“Qu’est-ce que tu fais pour les vacances ?”**

→ La question des vacances est épineuse à plus d’un titre.

Tout d’abord, selon les structures et selon les périodes, elle est synonyme de désertion ou de surcharge, sans qu’il soit toujours possible de déterminer les raisons exactes des variations et de les maîtriser.

Les vacances peuvent être l’occasion d’atteindre ceux qui ne peuvent assister à vos ateliers en semaine ou le week-end, et de proposer des activités un peu plus intensifs de type “stage”, au cours desquelles en quelques jours consécutifs vous allez pouvoir atteindre un degré d’approfondissement et de réalisation importants.

Si pour des raisons de conflits d’activités, des raisons de temps ou de personnel (il peut aussi arriver à vos collègues et à vous-mêmes d’être en vacances !) votre espace est contraint de fonctionner au ralenti, essayez de mettre en place des dispositifs permettant d’éviter le “décrochage” des participants de vos ateliers tout en leur laissant le temps de “souffler”. Ceci peut être fait à la fin de la dernière séance précédant les vacances. Convenez avec chacun d’objectifs agréables, valorisants et réalisables en en temps raisonnable. Il y a ici un ratio contrainte/plaisir à prendre en compte, surtout pour les publics “non captifs” qui viennent pour leur plaisir et non par nécessité comme pour la recherche d’emploi.

Prévenez vos adhérents à l’avance de ce que vous avez l’intention de faire, car quel que soit le cas de figure (surcroît d’activité ou au contraire ralentissement), les vacances entraînent un changement de rythme qui peut être inconfortable pour eux.

## **III - Préparation, mise en oeuvre, finalisation**

→ *Tenir compte du réseau, qu’il s’agisse des autres EPN de la ville ou des grandes structures culturelles ou sociales à l’échelle locale.*

Votre EPN n’est pas seul dans le paysage, il coexiste avec des services municipaux, des centres sociaux, des centres de loisirs qui proposent eux aussi des activités. Si les publics que votre espace vise se voient proposer deux activités le même jour, au même moment, vous risquez soit de ne voir que la moitié des personnes à votre session, soit de ne voir personne. Plutôt que d’entrer en campagne pour tenter de regagner les usagers perdus, pourquoi ne pas tenter d’accorder vos violons avec les principaux services locaux pour étaler l’offre de service ?

Si votre EPN n’est pas le seul espace public numérique sur votre territoire, il peut être pertinent de prendre contact avec les autres équipes pour voir quels types de services et d’animations elles proposent, à quels types de publics, et selon quelles modalités. Cela vous permettra, a minima, d’éviter de programmer une animation cruciale en même temps que celle d’un autre EPN. Si vous en avez la possibilité, cette démarche peut aboutir à la mise en place d’un programme d’activités concerté entre plusieurs EPN locaux, permettant d’augmenter l’offre mise à disposition ainsi que la possibilité de fréquentation des animations (tout en assurant éventuellement une meilleure

couverture aux événements par une communication commune).

Au-delà du strict champ des EPN, pourquoi ne pas s'appuyer sur une partie du programme d'activités de la structure socio-culturelle voisine pour rebondir sur les thèmes abordés ? Votre médiathèque prévoit un cycle de conférences autour du manga ? Qu'à cela ne tienne : vous proposez un atelier de réalisation de manga entre deux conférences ! Ainsi ce qui était une "rivalité" entraînant chez vos participants des conflits cornéliens (atelier traitement de texte ou calligraphie ?) devient un atout considérable.

*Parmi les structures auxquelles vous pourriez vous intéresser (liste non exhaustive) :*

- x **Pour les enfants/jeunes** : centres de loisirs, Point d'information Jeunesse, conservatoire, service des sports...
- x **Pour les demandeurs d'emploi** : l'antenne locale de Pôle Emploi, les associations d'aide pour les demandeurs d'emploi.
- x **Pour les retraités** : prenez contact avec le CCAS retraités afin de connaître les activités prévues.

Vous avez tout intérêt à tirer parti du programme d'activités d'autres structures de votre territoire : la complémentarité de vos programmes apportera considérablement à vos usagers, sans engager de dépenses supplémentaires.

### **Comment puis-je associer les usagers à la préparation de mon programme d'activité ?**

Associer vos usagers à la préparation de votre programme d'activité présente déjà l'intérêt de ne pas donner à votre médiation un aspect trop rigide, un cadre imposé dans lequel les usagers doivent impérativement s'insérer. C'est prendre en considération que les personnes apprenantes ont chacune des modes et des vitesses d'apprentissages différents et que votre offre doit s'adapter dans la mesure du possible à ces paramètres. Faire le point à la fin de chaque animation ou atelier apporte déjà beaucoup d'informations sur les envies et les besoins de vos usagers. Prenez soin de donner la parole à tous : les personnes qui ne se sentent pas tout à fait à l'aise avec leurs lacunes risquent d'avoir du mal à exprimer le besoin d'une séance de reprise des bases.

Un système de pré-inscriptions à vos ateliers peut vous permettre d'établir ou d'adapter votre programmation selon les besoins réels des usagers. Notez les personnes intéressées par tel atelier, ainsi que ses disponibilités et un moyen de les contacter. Vous saurez ainsi combien d'ateliers vous pouvez mettre en place et les moments où vous avez les chances optimales de participation.

Faut-il mettre une boîte à idées pour que les usagers puissent suggérer des thèmes d'ateliers ? Cela laisserait une possibilité de plus de s'exprimer pour les personnes timides ou bien celles qui n'ont encore jamais participé à vos ateliers (si votre espace permet la consultation libre par exemple).

Si votre structure possède un comité d'usagers, cela peut être un bon endroit pour parler du programme d'activité et tenter de le mettre en adéquation avec les besoins et les envies de tous.

Si vous n'avez pas de comité d'usagers, il est tout de même possible d'associer les usagers et les besoins formulés par eux en faisant des pré-inscriptions à des ateliers. On n'impose pas une date d'atelier mais on constitue une liste de personnes intéressées par telle formation, avec leurs disponibilités.

### **Mettre en forme mon programme d'activité**

Les documents permettant de consulter votre programme d'activité sont des outils de communication fondamentaux qui sont susceptibles de convaincre un usager de participer ou non aux sessions, voire de s'inscrire. Aussi, dans la lignée des remarques du module sur la communication dans son EPN, il convient de prendre le plus grand soin de l'esthétique et de la lisibilité de ces documents.

Une charte de couleurs permettant d'identifier clairement les différents types d'activités proposés par l'espace permettra aux usagers de se repérer plus facilement dans la grille de votre programme. Cette charte de couleurs peut aussi permettre de se repérer dans les différents thèmes des sessions, voire de représenter le degré de difficulté par un camaïeu de la couleur.

*Net ou papier ? Les deux, mon général.*

Le papier est évidemment un support indispensable d'information pour les personnes qui débutent complètement dans l'utilisation d'un ordinateur, voire qui n'ont pas d'appétence particulière pour l'outil informatique. Veillez à le rendre aussi lisible que possible, avec un lettrage suffisamment grand pour que les personnes ayant des difficultés visuelles puissent le consulter. Placez le bien en évidence à l'intérieur de votre espace, dans un endroit fréquenté, si possible non loin du bureau de l'animateur afin qu'il puisse répondre aux questions des usagers qui consultent le panneau et inscrire les personnes.

Une alternative peut être de placer un exemplaire de votre programme d'activités sur l'une des vitres de votre espace, afin qu'il puisse être consulté de l'extérieur. Dans ce cas, indiquez clairement les modalités de participation aux ateliers (inscription, documents à apporter...).

Il est également nécessaire que les personnes susceptibles de participer aux initiations et ateliers de votre espace puissent être informées de votre programme d'activité en ligne.

Rendre votre programme d'activités en ligne vous permettra de toucher de nouveaux publics, personnes équipées à domicile, personnes nouvellement installées sur votre commune...

C'est aussi particulièrement important pour les "anciens", qui sont venus se former au sein de votre espace et sont désormais autonomes et équipés à domicile, mais qui sont susceptibles de revenir pour des ateliers sur de nouvelles thématiques.

De manière générale, la publication en ligne de votre programme d'activité donne un rayonnement plus large à vos actions, montrant la qualité du service rendu et ouvrant des perspectives à d'autres EPN !

## IV - Accompagner

### Comment accompagner l'utilisateur dans son programme d'activités individuel ?

*Comment aider une personne à définir son programme d'apprentissage ?*

Le premier impératif va être d'aider la personne à déterminer quelles sont les compétences qu'elle possède déjà dans le maniement de l'outil informatique. Que ce soit par le biais de jeux ou de pratique lors de sessions d'initiation, il vous faut mettre en regard les affirmations de la personne avec des constatations concrètes, car ces affirmations sont parfois bien déformées par le manque de confiance en soi ou le manque de recul.

Une fois que vous avez déterminé ensemble d'où "part" la personne, examinez la destination qu'elle souhaiterait atteindre et déclinez-la avec elle en compétences à acquérir. Puis, en fonction du planning et des disponibilités de la personne, déterminez un programme en objectifs et sous-objectifs rattachables à des sessions que vous proposez. Prévoyez des temps de bilan réguliers pour faire le point sur la progression de la personne et décider avec elle d'éventuelles adaptations du planning prévu initialement.

### Comment accompagner l'utilisateur avant les activités ?

- Pour les grands débutants, de l'auto-formation sur le maniement du clavier et de la souris sur un mode ludique : Souriklik, Tuxtyping, démineur... Les jeux sont d'excellents outils de "déblocage" du maniement de la souris. Pour le maniement du clavier, Tuxtyping permet une première approche. Ces jeux, que l'on trouve facilement, l'utilisateur grand débutant peut y jouer soit au sein de votre espace ou bien à domicile sur son ordinateur.

Certaines personnes ont de plus grandes affinités avec les livres qu'avec les ordinateurs et se sentiront initialement plus à l'aise avec un manuel qu'avec des ressources en ligne. Prévoyez une bibliographie généraliste sur le maniement des principaux systèmes d'exploitation que les usagers sont amenés à rencontrer, ainsi que quelques références sur les outils bureautique, le traitement d'image.

- Pour le cas spécifique des formations impliquant du matériel personnel des usagers, insistez sur la nécessité pour l'utilisateur de lire la documentation fournie avec son matériel. Ceci évitera les tâtonnements inutiles lors de la session.
- Pour les formations plus complexes, des liens vers des sites (photo numérique...) permettant de "dégrossir le terrain".
- Pour les activités qui sont plus de l'ordre de l'accompagnement de projets (création de site...), il est important d'insister sur la réflexion en amont de l'utilisateur sur son projet, sur la préparation de la maquette de ce projet et sur le rassemblement des données dans un dossier spécialement prévu pour cela.



### **Comment accompagner l'utilisateur entre les activités ?**

Accompagner l'utilisateur entre les différentes sessions, c'est a minima prendre le temps à la fin d'une session pour faire le point sur ce qui a été compris, et fixer avec les usagers les différentes tâches qu'il leur faudra accomplir avant la prochaine séance.

Selon le temps, on peut aussi consolider ce que l'on a vu en session par d'autres ressources telles que des tutoriels ou des sites reprenant les données théoriques abordées. Préparer la prochaine session par des ressources ouvrant sur les nouvelles données théoriques ou des tutoriels.

Si votre planning et celui de vos participants le permet, il peut être pertinent de prévoir une séance de mise au point entre deux séances sur l'avancement des travaux de chacun, le but étant de débloquer les problèmes liés à l'assimilation du contenu de la séance passée ; n'anticipez pas trop sur votre séance à venir. Vous pouvez introduire chez vos usagers la pratique de forums spécialisés sur existants sur le thème ou bien en créer un vous-même si ce qui existe ne correspond pas tout à fait à vos attentes et à celles de vos participants.

Cette question de l'accompagnement de l'utilisateur entre les activités collectives que vous avez mises en place renvoie à celle des logiciels sur lesquels vous formez les usagers. Le choix d'Adobe Photoshop pour le traitement d'image sera ainsi un obstacle considérable pour les usagers qui seraient contraints d'acquiescer la licence de ce logiciel ou opteraient pour des solutions illégales qu'un espace public numérique ne saurait évidemment accepter et encore moins encourager. Si vous faites le choix de logiciels propriétaires payants, et que vous souhaitez que les usagers travaillent entre deux sessions, n'oubliez pas que la plupart d'entre eux ne pourront le faire de chez eux et devront donc venir travailler dans votre espace. C'est un élément à prendre en compte car il peut avoir un impact non négligeable sur les autres activités de votre espace.

### **Comment accompagner l'utilisateur après les activités ?**

Vos usagers ont suivi plusieurs séances sur la création de blogs, ont acquis les bases techniques et théoriques pour voler de leurs propres ailes. Mais y a-t-il une vie après l'atelier ?

Au terme des sessions sur des usages avancés, vos adhérents auront souvent des questions plutôt techniques sur des travaux complexes, et leur apporter une réponse immédiate serait très difficile. En ce cas il sera probablement nécessaire de prendre un rendez-vous spécifique afin de poser clairement les données du problème afin d'y trouver une solution adéquate. Il peut être pertinent de mettre en place un forum sur le thème de votre cycle d'ateliers afin que tous les participants puissent avoir connaissance des problèmes rencontrés par les autres, réagir eux-mêmes et lire vos réponses. Il vous reviendra de décider de la pérennité de l'outil, de son caractère public, semi-public ou privé. Sans sombrer dans l'interventionnisme, si les travaux des usagers sont visibles sur le net et qu'ils vous en ont donné les coordonnées, tâchez d'y jeter un oeil de temps à autre afin de pouvoir au besoin faire quelques suggestions techniques. C'est aussi pour vous un vivier d'exemples de réalisations mises en oeuvre avec le soutien de votre espace !



**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>