

L'accompagnement, la plus-value des espaces publics numériques : témoignages d'usagers

Deux usagers de l'EPN de Ménilmontant à Paris, l'un en recherche d'emploi, l'autre retraité, témoignent des apports de ce lieu et de ses animateurs dans l'accompagnement à la maîtrise d'usage des outils numériques.

● Depuis quand venez-vous à l'EPN de Ménilmontant ?

D. S. : À mon arrivée en Europe en 2010, avec un bac+2 en finance et comptabilité, je n'ai pas trouvé de travail et il était difficile de faire des recherches car je n'ai ni ordinateur ni accès à Internet à mon domicile. Pour accéder à Internet, mon seul espoir c'est l'EPN ! Financièrement, je ne peux pas me permettre d'acquérir un ordinateur mais heureusement, un ami me prête le sien, ce qui me permet de reprendre la formation reçue à l'EPN et approfondir tout ce que j'ai appris ici.

Y. L. : En tant que retraité, j'ai commencé la formation à l'EPN l'an dernier. Je venais de faire l'acquisition d'un Mac et étais complètement à côté de la plaque. J'avais une certaine connaissance des outils informatiques car j'ai travaillé dans des hôpitaux à la gestion des horaires du personnel et faisais donc un peu de saisie informatique, mais ces compétences étaient limitées à l'utilisation des PC. Une amie m'a donc conseillé cet EPN qui proposait des formations sur Mac. Par le passé, j'avais voulu suivre des cours du soir proposés par la Ville de Paris. Mais, je n'ai pas été retenu, notamment à cause de mon statut de retraité. À l'inverse, il a été très facile de m'inscrire ici.

● L'usage des outils numériques est-il aujourd'hui devenu indispensable pour vous ?

D. S. : Depuis octobre dernier, je viens ici chaque semaine pour suivre une formation « Passeport Internet et Multimédia ». Désormais, j'ai la possibilité de venir deux fois par semaine, ce qui est non négligeable pour mes recherches d'emploi.

Y. L. : Je dois dire que sans les équipes accompagnatrices, je ne pourrais pas, seul, réaliser les projets que nous menons ici. C'est d'ailleurs ce que j'apprécie le plus à l'EPN. Cet accompagnement et ce suivi régulier m'obligent à travailler sur des projets de A à Z et à me perfectionner.

D. S. : L'accompagnement est le vrai avantage de l'EPN. Ce qui m'intéresse quand je viens ici, c'est que je sais que je vais trouver des gens à l'écoute, que je vais pouvoir poser des questions pour m'améliorer.

● Vous pouvez valoriser ces compétences sur votre CV !

D. S. : Exactement ! J'ai découvert beaucoup de choses sur l'ordinateur, des détails techniques (microprocesseur, mémoire vive, etc.). J'ai également suivi une formation sur le traitement des opérations en ligne, comment acheter ou vendre sur Internet. Je sais que les compétences acquises seront déterminantes pour trouver du travail.

● Finalement, que retenez-vous de votre expérience à l'EPN ?

Y. L. : Cela m'a d'abord permis de bien me former plutôt que d'aller à tâtons et perdre du temps. Sans l'aide des accompagnateurs et des éducateurs, on se débrouille, on bidouille, on arrive finalement au même résultat mais on prend beaucoup plus de temps ! C'est important d'avoir quelqu'un pour vous faire progresser selon la logique de l'ordinateur, et non dans notre logique à nous qui n'est pas forcément celle de l'ordinateur.

D. S. : La formation que j'ai suivie ici m'a beaucoup plu. On ne peut pas être des professionnels mais je suis très content d'avoir découvert des choses qui me seront toujours utiles, surtout aujourd'hui. Maintenant, je sais aussi que je ne suis pas arrivé au bout du tunnel mais là où je suis, je peux dire que j'ai confiance en moi. Moi aussi, comme le président des États-Unis, je peux dire « *Yes we can* » ! (Rires) ■

Les compétences acquises seront déterminantes pour trouver du travail