

BILAN
d'un programme triennal intitulé
*"Formation citoyenne
et formation aux nouvelles technologies
des délégués des foyers de travailleurs immigrés
dans la Région Île-de-France -
Réseau Citoyen de 270 travailleurs migrants"*

septembre 2008 - juin 2012

Acsé

Dossier 7547 4508DS011R843

Conseil régional Île-de-France

Convention triennal N° 08-866-11/10016842

Fondation Free

contrat non référencé pour un an signé le 30/07/2008

Ville de Paris

Subvention votée 2009

Copaf

Collectif pour l'avenir des foyers,
8, rue Gustave Rouanet,
75018 Paris

01 46 06 09 69 / 06 75 01 30 49

copaf@copaf.ouvaton.org - <http://www.copaf.ouvaton.org>

BILAN DU PROGRAMME TRIENNAL

Formation citoyenne et formation aux nouvelles technologies des délégués des foyers de travailleurs immigrés dans la Région Île-de-France - Réseau Citoyen de 270 travailleurs migrants

Structure et fonction de ce texte

Le but de ce texte est de rendre compte à nos partenaires et notamment nos partenaires financiers du déroulement et des résultats du programme "Formation citoyenne et formation aux nouvelles technologies des délégués des foyers de travailleurs immigrés dans la Région Ile-de-France : Réseau Citoyen de 270 travailleurs migrants".

Cette action a été menée en partenariat avec les associations GRDR, Autremonde et Bellinux pendant la première année. Elle a reçu l'appui de l'association Assoclic pendant sa deuxième année et a fonctionné en collaboration avec les Coordinations des délégués des foyers Aftam et Adoma pendant toute sa durée.

Ce programme a été co-financé sur une base pluriannuelle par l'Acsé et par le Conseil Régional d'Île-de-France, et pour les années 2008-9 par la Fondation Free et la Ville de Paris.

La première partie du texte est un bilan d'ensemble, un examen des trois années et demie d'activité, l'explication des difficultés rencontrées, les ré-orientations progressives qui ont eu lieu et leurs causes. Il est notamment question de la faisabilité d'un "réseau citoyen internet" entre les délégués du foyer, tel que présenté dans le projet d'origine. Nous reprenons et développons parfois des conclusions déjà élaborées lors des rapports d'étape soumis à nos partenaires pluriannuels.

Aussi dans cette partie, nous esquissons la manière dont le Copaf entend continuer le travail de formation et de soutien matériel aux délégués des résidents dans les foyers de travailleurs immigrés, de plus en plus transformés en "résidences sociales".

Ensuite est présenté un bilan financier. Sur trois ans et demi, le projet a consommé 154 000€ d'argent majoritairement public. Il nous incombe d'expliquer la manière dont cet argent a été dépensé.

La première année : septembre 2008 à décembre 2009

Nous avons lancé l'exécution du projet par une série de séances de débats et de formations autour de la fonction et du mandat de délégué de foyer. Ces formations ont couvert les compétences juridiques, sociales et budgétaires qu'un délégué doit maîtriser pour bien remplir sa fonction.

Bilan des séances de la formation « fonction du délégué »

Un cycle de formation des délégués a été réalisé de novembre 2008 à janvier 2009 par les associations Copaf et Grdr, en 6 séances de 4 heures. Les cours d'informatique et les stages sur la fonction de représentant de résident ont eu lieu au 20-22 rue Beccaria, Paris 12^{ème}. Un chargé de projet a été embauché le 1^{er} novembre 2009

23 représentants de résidents ont assisté à la formation de la fonction de délégué : des foyers Gergovie, Senghor, Terres au Curé, Claude Tillier, Clisson, Muriers, Bellière, Petite Pierre (Paris) ; Etienne Dolet, Rochebrune, Centenaire, Félix Faure, Bailly, Fontaine au Roi, Peupliers, Matisse (Seine Saint Denis) ; National (Hauts de Seine).

Un second cycle de 5 séances a commencé fin juin jusqu'en septembre-octobre 2009 pour 19 représentants de résidents des foyers Claude Tilliers, Passage du Génie, Clisson, rue d'Aubervilliers, rue de Romainville, Bisson, Bellière, Charonne, Clisson (Paris) ; Félix Faure, Bara, Calmette et Guérin (Seine-Saint-Denis). Tous ces foyers sont majoritairement peuplés par des Africains sub-sahariens et le fonctionnement des comités de résidents est, sur certains points, caractéristiques de cette communauté.

Constat général du fonctionnement actuel des comités de résidents

Par tour de table, chaque délégué a exposé pour son foyer la création du comité de résidents, ses activités et son fonctionnement. Le plus souvent un comité de résidents fonctionne sur le modèle associatif avec un bureau exécutif (président, secrétaire, trésorier) et des délégations spécifiques pour les autres délégués comme la gestion d'une salle de réunion, de la cuisine collective. Plusieurs situations existent : soit un comité de résidents, soit un comité déclaré en association loi 1901, soit un comité assisté avec une association de résidents et répartition des activités.

De nombreuses problématiques sont partagées par la majorité des comités : mode de désignation des délégués, rôles et fonctions, manque de reconnaissance par les gestionnaires et les institutions, fonctionnement pratique du comité, information des résidents, etc.

Le mode de désignation des délégués est souvent basé sur le principe du « volontariat contraint » par les sages ou les anciens d'une communauté. Dans ce cas, le mandat et la légitimité dépendent de la confiance continue de ceux qui les ont désignés.

Aucun talent particulier, ni a fortiori aucune expérience ou volonté, ne sont exigés sauf

d'être « de la commune » et cela donne une équipe de délégués qui manifeste des degrés de motivation et d'efficacité très variables. Dans ce cas aussi la question du renouvellement est rarement définie de façon formelle. Or que ce soit avant ou après la définition légale des "conseils de concertation" (loi SRU de 2000), les comités de résidents se divisent entre "anciens" et "modernes". Force est de constater que les plus efficaces sont ceux qui désignent par processus électoral ou nomination en Assemblée générale, puis approuvé par le processus électoral, les personnes ayant une expérience politique ou syndicale, qui peuvent et qui veulent jouer le rôle de "porte parole" du foyer vis-à-vis du monde extérieur, ou – pour reprendre le discours des délégués eux-mêmes – qui sont d'accord pour « sortir ».

La grande diversité des fonctions qui incombent au comité de résidents relève soit de la gestion de la vie collective au foyer soit des relations avec le gérant et le gestionnaire mais aussi des relations avec les services de la municipalité et de la préfecture, parfois avec le quartier... Dans une grande majorité des comités, la délégation des résidents à leurs représentants est totale, ces derniers supportant l'entière responsabilité de la bonne réalisation de ces tâches quotidiennes ou non.

De plus, les délégués se retrouvent souvent dans l'obligation de se substituer au gérant ou aux services techniques du gestionnaire pour régler de très nombreuses défaillances de la maintenance ou de l'entretien des foyers. Nous connaissons des délégués qui suppléent aux postiers, aux électriciens, aux plombiers...

D'une part, cette délégation totale accapare le temps libre des délégués et les empêchent de se fixer des objectifs à long terme, les obligeant souvent à traiter uniquement de la gestion du quotidien.

D'autre part, les résidents ne s'estiment pas concernés par la participation à la bonne gestion de la vie en collectivité puisqu'elle est entièrement de la responsabilité des délégués. Le sentiment d'un manque de reconnaissance de la part des résidents qu'ils représentent est souvent exprimé par les délégués, ce qui entrave certaines fois leur volontariat. Pire, parfois les délégués sont la cible d'attaques et de critiques qui seraient mieux orientées vers les vrais responsables des difficultés de vie dans un foyer – les gestionnaires et les propriétaires. Ils peuvent aussi être l'objet de jalousies s'il y a un soupçon sur la gestion d'une caisse ou de l'argent lié à la vie collective. La gestion des bars et des cuisines donne lieu à de nombreux fantasmes à ce sujet.

Et enfin, la loi n'accorde aucune reconnaissance ou protection particulières au rôle de "délégué de foyer". Au mieux elle insiste sur une élection périodique et sur une réunion d'un "conseil de concertation" (qui comprend des représentants du gestionnaire et du propriétaire et dont le gestionnaire est d'office le président) au moins une fois par an. C'est ridiculement peu pour le travail réel engagé.

Or dans l'exécution de leurs fonctions, très peu de comités de résidents disposent des moyens efficaces pour informer les résidents, pour tenir des ordres du jour, un registre de décisions et poursuivre des objectifs à long terme.

Un comité de résidents nécessite ainsi d'être formé aux bases du secrétariat, de la comptabilité, des connaissances de base sur le fonctionnement des institutions et des administrations, de l'utilisation de l'informatique et des fondamentaux du droit.

Sans formation mise en place pour renforcer les compétences des délégués et vu leur peu de temps libre, les délégués utilisent des pratiques et des connaissances qu'ils ont acquises dans leur vie professionnelle pour la sécurité, la maintenance, la gestion de conflits, l'hygiène, la rédaction de documents.

Formation au mandat de délégué des résidents

Pour tenter de pallier à ses insuffisances, et pour renforcer la confiance en soi des délégués volontaires, nous avons mis en place 6 formations thématiques avec les comités de résidents, par session de 4 à 5 heures :

- Le statut juridique des foyers et les droits des résidents
- L'implication d'un comité de résidents à l'extérieur
- Le montage de projet
- La notion de budget
- Développement de questions précises, notamment sur l'élaboration de budget.

Le débat principal s'est déroulé sur la légitimation des comités de représentants. La mise en œuvre par des élections dans les foyers de conseils de concertation suite au décret d'application de l'article L633-1 du Code de la Construction et de l'Habitation a institutionnalisé la « fonction » de délégué.

Cependant, il n'existe pas de moyens d'accompagnement de ce processus par les gestionnaires de foyers. Aussi, certains comités de délégués comprennent mal cette institutionnalisation et l'interprètent comme une remise en question de leur engagement et de leur légitimité fondée sur les pratiques de désignation traditionnelle.

Chaque cycle de formation a débuté sur le cadre juridique des Foyers de travailleurs migrants, des résidences sociales, des contrats de résidents, des règlements intérieurs ainsi que du statut juridique du résident.

Les formations thématiques suivantes ont abordé les limites et les opportunités représentées par la reconnaissance légale du « conseil de concertation ». L'utilité de cette formation n'a fait aucun doute pour aucun des participants. Mais nous avons constaté une désaffection progressive des délégués inscrits. Ceux-ci se plaignaient de la « fatigue » (les séances avaient lieu le samedi en fin de matinée), d'autres tâches familiales ou villageoises, des exigences liées à leur vie professionnelle, etc.

Nous avons fini par conclure que le format un peu académique de certaines des formations proposées, l'usage parfois excessif d'un contenu prémâché et ensuite lu avec appui « PowerPoint », n'était pas le plus approprié. Il valait mieux partir de l'expérience concrète et des problèmes auxquels font face les délégués et les comités de résidents

dans l'exercice de leurs fonctions. Il nous a semblé aussi que le fait d'organiser ces cours dans un lieu central, même si le local de Beccaria est très bien desservi, pouvait constituer un frein à la participation de certains. C'est ce qui a motivé notre décision de mettre fin à ce format de formation et de nous réorienter vers des enquêtes sur place, des discussions à la demande dans les foyers et auprès de l'ensemble des délégués d'un comité et à nous concentrer sur la constitution d'un fascicule provisoirement intitulé "La fonction des délégués".

Bilan des séances de la formation informatique

Deux cycles de cours d'informatiques ont été réalisés de novembre 2008 à juin 2009, chaque cycle comprenant deux groupes de niveaux dont les cours étaient assurés par quatre formateurs de l'association Autremonde avec l'appui d'un animateur de l'association Bellinux pour l'assistance technique du réseau informatique (10 postes installés dans le local de la Coordination des délégués Aftam, rue Beccaria). Le chargé de projet assistait aux cours afin de recueillir les besoins concrets des stagiaires pour leur fonction de représentant des résidents.

Premier cycle de formation

12 séances de 2 h 30 à 3 h ont été réalisées avec deux formateurs de novembre 2008 à janvier 2009 pour un premier groupe « initiation » les mardis soir.

14 stagiaires ont suivis les cours du groupe « initiation » des foyers Claude Tillier, Clisson, Fontaine au Roi, Gergovie, Muriers, Petite Pierre, Charonne (Paris); des foyers Bailly, Fillettes, Peupliers (Seine-Saint-Denis); du foyer Nationale (Hauts-de-Seine).

12 séances de 2 h 30 à 3 h ont été réalisées avec deux formateurs de novembre 2008 à janvier 2009 pour un second groupe « avancé » les mercredis soir.

13 stagiaires ont suivis les cours du groupe « avancé » des foyers Charonne, Bisson, Senghor, Claude Tillier, Fontaine au Roi (Paris) ; des foyers Bailly, Etienne Dolet, Rochebrune (Seine-Saint-Denis) ; du foyer Victor Hugo (Hauts-de-Seine).

L'évaluation par le comité technique des associations partenaires a conclu à la nécessité de constituer un troisième groupe « intermédiaire » qui permette à la fois d'ajuster le niveau des cours mais aussi de constituer des groupes moins importants afin d'améliorer la qualité du suivi. Les trois groupes de niveau ont été mis en place en octobre 2009. Chaque formateur pouvait prendre en charge dans les meilleures conditions trois stagiaires à la fois.

Second cycle de formation

14 séances de 2 h 30 à 3 h ont été réalisées avec deux formateurs de mars 2009 à mai 2009 pour un premier groupe « initiation » les mardis soir. 4 stagiaires ont suivi les cours du groupe « initiation » des foyers Rue de Romainville, Petite Pierre (Paris) ; Branly, Lenain de Tillemont (Seine-Saint-Denis).

14 séances de 2 h 30 à 3 h ont été réalisées avec deux formateurs de mars 2009 à mai 2009 pour un second groupe « avancé » les mercredis soir. 4 stagiaires ont suivi les cours du groupe « avancé » des foyers Clisson, Argonne, Beccaria (Paris) ; du foyer Bailly (Hauts-de-Seine).

Ateliers de perfectionnement

De juin à juillet 2009, un atelier « libre » s'est tenu chaque jeudi de 16 heures à 21 heures afin de maintenir l'action de formation avec les stagiaires des deux premiers cycles. L'atelier était dirigé par le chargé de projet sur des besoins ou des projets présentés par les stagiaires : compte rendu de réunion, budget, présentation de documents ou de photographies. L'atelier avait pour objet de préparer la constitution de la plateforme numérique des foyers franciliens de travailleurs migrants.

Cet atelier a été l'expression la plus poussée de notre ambition de mettre en place un Réseau citoyen liant les délégués des foyers entre eux.

L'accès à l'informatique et aux Ntic devait permettre un rapprochement des représentants des résidents afin de pallier à l'éloignement géographique des logements foyers et aux situations différentes par gestionnaire (Adoma, Aftam, Adef). La constitution progressive d'une plateforme numérique devait permettre aux représentants d'échanger sur les principes de la concertation, la connaissance des textes juridiques et de capitaliser les savoirs pratiques relatifs à la gestion de la vie collective en logement foyer.

8 ateliers ont été réalisés de juin à juillet avec la participation de 8 stagiaires des foyers Argonne, Beccaria, Charonne, Senghor (Paris), Lenain de Tillemont, Bailly (Seine Saint-Denis).

L'objectif principal de ces ateliers était de familiariser les stagiaires à s'autonomiser pour les recherches sur internet, la constitution de documents et leurs envois entre stagiaires mais aussi de comprendre les possibilités de collaboration ouvertes par l'usage des ntic. Pour le dernier trimestre 2009, une matinée par semaine était prévue afin de permettre la participation à des stagiaires qui travaillent l'après-midi ou le soir. Il était également prévu de mettre en œuvre un site ou un blog alimenté par les stagiaires permettant de préparer le projet de plateforme numérique des foyers en Île-de-France.

Dans la réalité, ces objectifs n'ont pu être atteints. Les 8 stagiaires sélectionnés n'avaient ni le temps ni la compétence pour alimenter de manière régulière et autonome un site ou un blog. D'ailleurs, leur intérêt pour les connaissances techniques liées à l'internet est limité. Tous sont bien intéressés par l'usage de l'internet comme source d'informations et comme moyen de communication, y compris avec des membres de leurs familles en Afrique. Mais à un moment donné, il a fallu constater que les délégués n'avaient ni le temps, ni la volonté de se lancer dans la création d'un « réseau citoyen ». Il fallait aussi constater que si la lecture des mails ou des informations transmises par internet est à la portée de certains, beaucoup plus rares sont ceux qui peuvent y répondre, écrire ou créer du contenu. Ici, le manque de maîtrise de l'expression écrite en français se fait cruellement sentir.

Une évaluation par le comité technique a pu en faire le constat. Les deux cycles de formation avaient réalisé 4 étapes sur 5 du programme : découverte et utilisation du poste, utilisation d'internet et du réseau, utilisation de la messagerie électronique - plus en réception qu'en émission, création et utilisation de documents sous tableur, éditeur de texte et présentation de diapositives. La dernière étape concernant la mise en place d'un système de collaboration, l'utilisation de forums de discussion et de listes de diffusion, l'objet de l'atelier de juin et juillet 2009, n'a eu aucune suite.

Equiperment des foyers en salle informatique

De nombreux comités de résidents liés aux Coordinations Aftam et Adoma (des foyers Charonne, Senghor, Passage du Génie, Claude Tilliers, Gergovie, Argonne, Epinettes, Fontaine au Roi, Clisson, et Terres-au-Curé (Paris), Lenain de Tillemont, Branly, Fillettes, Pierrefitte, Moutier-Stains (Seine Saint Denis) etc. etc.) ont manifesté leur souhait d'équiper leur foyer en matériel informatique.

Certains facteurs ont freiné l'implantation : parfois des gestionnaires ont mis en avant la nécessité d'établir des conventions d'occupation et d'utilisation de salles cédées aux comités de résidents qui présentent leur projet de salle informatique lors des conseils de concertation. Puis une salle appropriée pour la formation, fermée à clef, et pouvant accueillir un parc d'ordinateurs n'était pas toujours disponible. Par ailleurs, l'existence de programmes de travaux ou projets de réhabilitation limitent dans certains foyers le nombre de salles collectives à disposition.

Idéalement aussi, l'installation d'une salle informatique nécessite la désignation d'une personne responsable de la salle et du matériel ainsi que de son utilisation. Très souvent les représentants de résidents sont déjà très investis et ne souhaitent pas jouer ce rôle. Le besoin d'une personne responsable peut être résolu par la participation déjà présente d'associations de quartiers, d'alphabétisation, d'accès au droit et à la santé qui interviennent dans le foyer. Cette solution existe ponctuellement (Terres-au-Curé, Paris 13ème par exemple) mais n'est pas possible partout.

Pendant cette première année, le partenariat que nous avons engagé avec l'association Bellinux a commencé à montrer ses limites. Cette association avait très bien rempli son engagement d'équiper et de mettre en réseau les dix ordinateurs de la salle Beccaria. Mais les demandes que nous retransmettions des comités de résidents des foyers ont suscité une réaction beaucoup plus lente.

Pendant l'été 2009, nous avons réussi, difficilement, à extraire de l'association 4 ordinateurs pour Lenain-de-Tillemont, 4 pour le foyer Clisson à Paris et 4 pour Aubervilliers Félix Faure. Face à nos réclamations, Bellinux mettait en cause la difficulté à trouver des barrettes de mémoire vive gratuites permettant de doter chaque ordinateur d'au moins 512M° de RAM nécessaire pour bien fonctionner sur l'internet. Nous comprenions la contrainte technique mais pour une association à qui on avait cédé 25 000€, cette réponse ne nous satisfaisait pas complètement. Les barrettes sont en vente à des prix raisonnables.

Après avoir équipé en novembre 2009 les foyers d'Edouard Branly à Montreuil et Epinettes Saint Just, Paris 17ème, avec des ordinateurs et des écrans cathodiques fournis par Bellinux, nous avons conclu qu'une meilleure solution serait de trouver nous-mêmes les ordinateurs à déposer. Les comités de résidents se plaignaient de l'encombrement et de la lourdeur des écrans cathodiques et nous demandaient des écrans plats. Nous avons décidé de mettre fin à ce partenariat.

Deuxième année - 2010

Comme déjà indiqué, à la rentrée 2009 et au début de 2010, nous avons rencontré un certain nombre de problèmes :

En octobre, Autremonde nous a informés que les formateurs qui avaient travaillé dans la salle équipée de Beccaria pendant l'année 2008-9 avaient repris leurs études à plein temps et ne souhaitaient pas continuer leur activité bénévole. Par ailleurs, Autremonde avait du mal à trouver assez de formateurs bénévoles pour animer ses propres cours d'alphabétisation dans les foyers parisiens et donc pour l'année 2010, ils ne pourraient pas nous aider.

Pendant l'été et l'automne de 2009 nous avons équipé cinq foyers de bancs d'ordinateurs. Mais sans l'appui d'Autremonde, nous n'avons pas de réponse immédiate au problème de recruter des formateurs pour accompagner et faire vivre ce matériel.

Nous recevions encore des demandes pour des ordinateurs de certains foyers mais qui ne disposaient pas d'une salle de formation adéquate pour les placer.

La méthode de formation utilisée dans la salle de la Coordination Aftam au foyer Beccaria n'était pas reproductible dans les autres foyers. Basée essentiellement sur l'usage de l'internet et du courrier électronique, ciblant la "mise en réseau" de gens peu équipés, elle ne pouvait fonctionner que là où l'internet était installé, précisément, dans le local de la Coordination des délégués Aftam au foyer Beccaria. Ailleurs, il nous manquait des matériaux adéquats. Puis, en matière de formation, il faut une méthodologie, des matériaux et des exercices. Pour le Français en alphabétisation de base, des choses existent. Mais comment les adapter à l'informatique ?

Au début de 2010, nous avons envoyé une lettre aux trois gestionnaires importants de foyers de la région parisienne, demandant l'installation de l'internet dans au moins une salle collective disponible pour la formation. Des gestionnaires, deux, l'Aftam et l'Adoma, ont répondu qu'à moyen terme, ce serait fait. L'Adoma nous a même dit qu'il comptait installer la wifi dans tous ses foyers. Le moyen terme est par définition insaisissable et dans les faits, seulement un des foyers, que nous avons équipés - Edouard Branly à Montreuil - dispose d'un accès à l'internet dans l'espace utilisé pour la formation (en partie la salle du comité de résidents, en partie la salle de télévision adjacente).

Dans deux foyers (Lenain de Tillemont et Epinettes), nous avons subi la destruction d'une partie du parc à cause de fuites et de ruptures de canalisations, phénomène trop fréquent dans les foyers d'immigrés. La tendance à placer les unités centrales par terre pour pouvoir économiser de la place sur table a été un facteur aggravant.

Dans les faits et comme nous l'avons dit, un empêchement aussi grand que l'accès à l'internet pour de nombreux délégués est leur maîtrise limitée du français. Beaucoup de délégués lisent avec un niveau ne dépassant pas l'entrée en collège, et ils n'ont pas l'habitude de rédiger ou de s'exprimer par écrit. La plupart le font avec difficulté et réticence.

La combinaison de ces difficultés nous a incités à ré-examiner de manière critique l'ambition de "mise en réseau" des délégués des foyers de la région.

La mise en réseau physique des délégués des foyers Adoma, Aftam et Adef est au cœur du projet politique du Copaf. Nous dépensons la plupart de nos efforts à vouloir animer et impulser les coordinations entre délégués et comités de résidents. Mais l'essentiel des communications circule encore aujourd'hui par téléphone et par courrier beaucoup plus que par blog ou site internet. Un certain nombre de délégués ont leur adresse courriel, mais c'est encore une minorité. Les réunions physiques mensuelles ont infiniment plus d'impact que d'éventuels vidéo-conférences. Vu l'état réel de la maîtrise à la fois du français et de l'informatique chez nos délégués apprenants, nous avons tiré la conclusion que certaines des ambitions énoncées dans le projet d'origine - notamment le "réseau citoyen de 270 travailleurs immigrés" - étaient, dans le cadre temporel de trois ans, trop optimistes.

Par ailleurs, le contrat à durée déterminée nous liant au coordonnateur embauché fin octobre 2008 n'a pas été renouvelé lorsqu'il est arrivé à terme en octobre 2009.

Il fallait ré-orienter le projet.

1 – Formation à la fonction de représentant des résidents de foyers

2010 a été en conséquence une "année de transition". Les militants du Copaf ont assuré la direction du programme en plus de leurs autres activités bénévoles.

Des débats avec une cinquantaine de délégués ont eu lieu autour des thématiques qui allaient être développées dans le « Guide des délégués de foyers ». Ces discussions ont eu lieu dans le cadre des réunions des coordinations ou dans des séances qui y étaient spécialement consacrées dans les foyers et les résidences de la région. Des travaux particuliers ont été menés pour élaborer les outils présentés dans la partie « Comptabilité et budgets » et la partie « Activités collectives et cuisines » de ce texte.

A la fin de 2010 pourtant, les documents et notes étaient élaborés sur tous les points qui avaient été esquissés et le plan d'ensemble de l'ouvrage fixé. Mais ils étaient, pour l'essentiel, dans une forme semi-rédigée. Il y avait un gros travail de mise en forme, de maquettage et de préparation à l'imprimerie des textes.

Une coordonnatrice a été trouvée et embauchée en novembre 2010 avec comme fonction essentielle de mener à son terme la publication de nos recherches et enquêtes auprès des délégués de foyers sur leurs besoins en informations, sources et compétences et de relancer les séances de formation au foyer Beccaria.

2 – Équipement des délégués et des foyers en matériel informatique

Au regard de la lenteur du processus d'équipement constatée lors de la première année, le Copaf a décidé de prendre en charge seul la commande et la distribution des ordinateurs dans les salles de formation des foyers.

Le Copaf a répondu à un appel à projets de la part de l'association Assoclic. Vers la fin de l'année 2010 ont été octroyées 30 unités centrales et nous avons acheté autant d'écrans plats. Nous avons découvert, après installation, que certains des écrans plats ne fonctionnaient pas correctement. Les unités centrales fonctionnaient mais celles commandées sous système Windows XP présentaient des difficultés d'activation du logiciel d'exploitation si l'environnement était sans internet, comme c'est le cas dans la majorité des foyers. Nous avons parfois été contraints d'écraser cet OS et de le remplacer avec un système Linux.

Avec la livraison Assoclic, donc, nous avons pu fournir des ordinateurs aux foyers Belière, Chevaleret et Masséna Vincent Auriol (Paris 13ème), Gergovie (Paris 14ème), Duée (Paris 19ème), Boulogne Nationale (92), Pierrefitte Lénine(93).

Nous avons aussi avec ce stock remplacé un certain nombre d'ordinateurs défectueux au foyer Beccaria.

Dès juillet 2010, nous avons commencé à livrer à des délégués qui en faisaient la demande un ordinateur portable d'occasion. Chaque ordinateur a été accompagné d'une séance d'initiation aux programmes et aux fonctions. Les délégués étaient intéressés par la possibilité d'avoir accès à internet dans leurs chambres et par le faible encombrement des portables. Nous avons estimé que le soutien à la volonté d'auto-apprentissage de l'outil informatique était peut-être aussi efficace que la mise en œuvre de formules d'apprentissage qui étaient, de toute manière, en suspens.

Entre juillet et décembre 2010 nous avons commandé et distribué 10 ordinateurs portables à des délégués de foyers.

3 - Relance des séances de formation à l'informatique, réorientation du contenu des cours

En décembre 2010, la nouvelle coordonnatrice, en compagnie d'un autre salarié du Copaf, a relancé les séances de formation au foyer Beccaria en direction des résidents des foyers Impasse du Génie, Charonne et Beccaria. Ces cours se sont concentrés sur l'usage de l'internet et du courrier électronique.

En même temps, une nouvelle équipe a commencé une formation avec les ordinateurs installés à Aubervilliers - Félix Faure sur la base d'une nouvelle méthodologie. Il s'agissait de prendre appui sur des articles de la presse africaine pour élaborer des exercices qui travailleraient des problèmes d'expression et de grammaire françaises, des problèmes d'extension du vocabulaire et de compréhension de texte avec des exercices de manipulation de l'ordinateur - familiarisation avec la souris et le clavier, les fonctions copier/coller, l'usage des tableaux, etc.

Un autre salarié du Copaf a commencé, dès octobre 2010, un cours de sensibilisation à l'internet à la Maison des Associations de Montreuil et a assuré la tenue hebdomadaire de ce cours jusqu'au mois de mai 2012. Les ordinateurs de la Maison des associations étant équipés d'un accès à l'internet, les cours ont pris la forme d'une sensibilisation à l'internet et au courrier électronique et ont attiré six délégués et des résidents des foyers Bara, Rochebrune et Centenaire.

Troisième année - 2011

1 – Formation à la fonction de représentant des résidents de foyers

La nouvelle coordonnatrice embauchée à plein temps en novembre 2011 avait comme partie de sa mission de mener à terme la préparation à la publication du *Guide des délégués de foyers*. Un temps considérable a été investi dans la rédaction finale des articles, leur correction, leur mise en page, relecture des épreuves, etc. En juillet 2011, cette personne a trouvé un emploi CDI auprès d'un organisme d'aide aux réfugiés. Elle a logiquement quitté le Copaf (où son CDD n'était pas garanti de renouvellement). La fin de la maquette, la mise en place des illustrations ont été assurées par un graphiste extérieur. L'ouvrage a été envoyé à l'imprimerie au début du mois d'août et au mois de septembre, nous avons réceptionné les livres.

Ce Guide est aussi disponible par téléchargement sur notre site. Il a été largement diffusé auprès des délégués de foyers, notamment ceux réunis dans les coordinations des foyers Aftam, Adoma et Adef.

Un salarié du Copaf a commencé, suite à cette publication, un travail de prospection auprès des délégués en vue de la mise en place de séances d'explication et de discussion approfondie à partir des questions posées par les délégués.

2 – Équipement des délégués et des foyers en matériel informatique

Un don en janvier 2011 de la Région Île-de-France a permis de récupérer une quarantaine d'ordinateurs de bureau qui ont été nettoyés et équipés d'un système d'exploitation gratuit et sous Linux - Ubuntu. Ce système d'exploitation a aussi l'avantage de permettre accès à un ensemble de logiciels pédagogiques, destinés au départ à des enfants, mais qui sont utilisables par nos apprenants lors de la prise en main du clavier et de la souris. Des écrans plats ont été achetés à partir de mars 2011. Les foyers auprès desquels ces ordinateurs ont été distribués sont indiqués dans le tableau 1.

Au total et sur les trois ans d'existence du projet, 95 ordinateurs de bureau ont été mis en place dans 21 foyers en vue d'une formation en groupe des délégués et des résidents, 25 délégués individuels ont reçu un ordinateur portable d'occasion pour les aider dans leurs mandats de représentants des résidents.

3 - Formation à l'informatique dans les foyers, réorientation du contenu des cours

A partir de décembre 2010 et le démarrage de la formation à Félix Faure, Aubervilliers, deux des formateurs du Copaf, un salarié et un bénévole, ont commencé à développer un nouveau matériel d'apprentissage, s'appuyant sur l'actualité africaine pour élaborer des exercices qui combinent la maîtrise des fonctions essentielles de l'ordinateur (dactylographie, copier/couper/coller, manipulation des tableaux et insertion des images) avec une volonté d'améliorer la maîtrise du français parmi les délégués et les résidents.

Nous avons en effet constaté qu'il est rare que les capacités de lecture et de compréhension dépassent un niveau de 5ème, et les capacités d'expression sont bien en dessous. Un système de formation ouverte et combinée – informatique ET français – semble mieux adapté à notre public.

Depuis début 2011, plus d'une centaine d'exercices ont été écrits et diffusés dans les machines placées dans les foyers.

En juillet 2011, l'atelier de formation à l'internet qui a eu lieu au foyer Beccaria, Paris 12ème a été arrêté, en partie à cause du départ de notre coordonnatrice qui assurait les séances, en partie à cause d'une baisse de fréquentation.

A la rentrée de 2011, un nouveau coordonnateur a été nommé qui a lancé de nouvelles formations au foyers de Chevaleret (Paris 13ème) et Victor Hugo (Clichy la Garenne).

Dans deux sites (Aubervilliers Félix Faure et Paris 13 Chevaleret) la sensibilisation à l'informatique est doublée par des cours d'alphabétisation de base dont il existe une forte demande dans tous les foyers. Ces séances d'alphabétisation attirent chaque semaine une dizaine d'apprenants. Ce double enseignement est possible grâce à l'existence de deux animateurs par séance de formation.

Avant et après l'été, le coordonnateur a passé du temps à chercher les moyens de contacter des formateurs éventuels. Des annonces placées dans les journaux municipaux ont permis de contacter deux animateurs à Aubervilliers, et un autre à Vitry-sur-Seine. Le coordonnateur a pu se dégager de la formation à Aubervilliers, et un cycle a été lancé à Vitry sur Seine (foyer Concorde) avec un formateur bénévole, en période de chômage. La demande de ce foyer a été tellement forte que l'animateur a doublé le nombre de cours, passant deux soirs par semaine au foyer. Trois mois plus tard, ayant décidé de se concentrer à plein temps sur le montage de sa propre entreprise, il a décidé d'arrêter son activité.

A la fin de 2011, des formations existaient donc dans les foyers Chevaleret, Victor Hugo à Clichy, Concorde à Vitry, à la Maison des Associations et au foyer Edouard Branly à Montreuil-sous-Bois. Une méthode avait été développée, améliorée et avait donné des résultats satisfaisants auprès des apprenants.

Année 3,5 - 2012

1 – Formation à la fonction de représentant des résidents de foyers

Suite à la publication du "Guide des délégués de foyers", un salarié passe une partie de son temps à organiser des séances d'explication et de débat sur les droits des délégués dans les foyers. Ce travail est organisé en partie en contactant des délégués individuels, en partie par l'entremise des Coordinations des foyers Aftam, Adoma et Adef. Une douzaine de séances a eu lieu dans les premiers six mois de 2012. Il est prévu d'intensifier ce travail après l'été.

Ces formations et discussions prennent une importance particulière au regard de la nomination d'un nouveau gouvernement en mai 2012 et les possibilités ouvertes pour modifier la loi et le statut des résidents des foyers d'une part, et les règles gouvernant la mise en œuvre des réhabilitations des foyers et leur transformation en résidences sociales d'autre part.

2 - Formations à l'informatique et à l'amélioration de l'expression en français dans les foyers

En février 2012, une annonce a été placée dans le site "l'étudiant.fr" demandant des formateurs étudiants. Nous avons décidé de fixer le tarif de l'intervention à 13€ net l'heure. La réponse a été forte et nous nous sommes trouvés avec une centaine de candidatures dispersées dans tous les départements de la région. Nous avons sélectionné une équipe de formateurs en combinant trois critères : la motivation manifestée pour la pédagogie, le profil et la susceptibilité du candidat à s'intéresser au milieu des travailleurs immigrés, et la proximité de son domicile au foyer où l'intervention aurait lieu.

Pendant le mois de mars nous avons mené une campagne d'entretiens et nous avons pu embaucher 5 candidats qui ont permis d'étendre notre activité de formation, de la renouveler ou de la reprendre, sur la base des exercices renouvelés chaque semaine, dans les foyers suivants :

Paris 12, Aftam Beccaria, où les formations, arrêtées depuis juillet 2011, ont repris en avril 2012 (pour les foyers Charonne, Génie, Claude Tillier et Beccaria)

Paris 13, Adoma 63 rue Chevaleret, où la candidate a remplacé le coordonnateur

93800 Epinay sur Seine, Aftam Bruyère

94400 Vitry sur Seine, Aftam Concorde - 2 formateurs.

Dans ce dernier foyer où le bénévole actif depuis septembre 2011 avait arrêté ses activités au mois de janvier 2011, les délégués nous ont transmis une forte demande à la fois de leur part et de la part d'autres résidents du foyer pour que les cours puissent continuer. Nous avons embauché deux animateurs et installé deux nouveaux postes ce qui a permis à 24 personnes de profiter de la formation, 12 le lundi, 12 le mercredi entre avril et juin 2012.

Les formations informatiques dans les autres foyers sont suivies par 8 à 16 personnes par semaine.

L'activité de formation a continué sans interruption au foyer Félix Faure, Aubervilliers et au foyer Victor Hugo, Porte de Clichy jusqu'à la fin du mois de juin 2012, ainsi qu'à la Maison des Associations et au foyer Edouard Branly de Montreuil sous Bois.

Perspectives d'avenir

Le travail de discussion avec les délégués et les comités de résidents continuent à partir des chapitres du "Guide des délégués". La loi concernant la mise en application des conseils de concertation est à peu près respectée, mais les limites de cet organe de "consultation" (c'est-à-dire d'échange sans enjeu) deviennent très visibles.

Le Copaf continue de soutenir l'organisation et le renforcement des Coordinations des délégués des différents gestionnaires. Les coordinations et le Copaf vont entamer, dans l'avenir immédiat, un travail de lobbying et de sensibilisation de l'opinion publique sur le fait que la loi doit être changée, le statut privé de résident, et le poids collectif du comité de résidents doivent être modifiés et reconnus.

Nous proposons de continuer et d'étendre les activités de formation à l'informatique et à l'amélioration de l'expression en français. Nous allons chercher des subventions, en partie, auprès des municipalités afin de pouvoir continuer à défrayer des formateurs. Nous continuerons notre activité de création d'exercices à deux niveaux (6ème et CP) sur la base de la presse africaine.

Nous continuerons à pousser les gestionnaires à mettre à disposition des résidents des salles de formation adaptées à l'accueil de bancs d'ordinateurs, équipées avec une liaison internet.

Paris, le 4 juin 2012