



Salle Saint Bruno

## Salle Saint Bruno



## Rapport d'activité 2016

**[www.gouttedor-et-vous.org](http://www.gouttedor-et-vous.org)**

9 rue Saint Bruno, 75018 Paris

Tel : 01 53 09 99 22 – Mail : [contactssb@sallesaintbruno.org](mailto:contactssb@sallesaintbruno.org)

Siret 388 739 534 000 21 – Ape 8899B

[www.sallesaintbruno.org](http://www.sallesaintbruno.org)

# **SOMMAIRE**

<b>Présentation Générale de l'Association.....</b>	<b>p. 3</b>
<b>Les membres du Conseil d'Administration.....</b>	<b>p. 7</b>
<b>L'équipe des salariés.....</b>	<b>p. 8</b>
<b>Accueil, Orientation, Locaux (AOL).....</b>	<b>p. 9</b>
<b>Animation de la vie locale .....</b>	<b>p. 20</b>
<b>Espace de Proximité Emploi (EPE).....</b>	<b>p. 38</b>
<b>Espace Public Numérique (EPN), <i>La Goutte d'ordinateur</i>.....</b>	<b>p. 56</b>

# Présentation générale de l'association

## Finalités et missions



La Salle Saint Bruno, créée en 1992, entend contribuer au développement social local du quartier de la Goutte d'Or en soutenant et facilitant les initiatives collectives, associatives ou d'habitants. Elle fédère une vingtaine d'associations locales intervenant dans les champs de l'action sociale, de l'insertion, de l'éducation, du sport, de la culture, de la santé et plus généralement orientées sur le développement de la citoyenneté et du lien social au sein du quartier.

Support de projets collectifs, la Salle Saint Bruno veut tisser des solidarités entre les citoyens de tous âges et de toutes origines, créer les conditions du plaisir de vivre ensemble, restaurer la confiance dans les capacités individuelles et collectives de chacun, renouer le lien civique avec les institutions et le politique.

## Activités développées

En réponse aux besoins identifiés sur le quartier par les associations et en partenariat avec l'Équipe de Développement Local, elle a développé au fil du temps plusieurs activités complémentaires les unes des autres, s'adressant à la fois aux habitants et aux associations. En effet, la Salle Saint Bruno a bien vocation à jouer un rôle de ressource et d'animation collective locale sur les sujets qui la préoccupent : la vie de quartier, la vie associative et culturelle, la lutte contre les exclusions...

Elle est organisée autour de 4 secteurs d'activité qui ont développé diverses actions en 2016 :

- ➔ **Accueil – Orientation- Locaux (AOL)** : ce secteur recouvre deux types d'activité :
  - Accueil, information, orientation et médiation des habitants, en particulier des primo-arrivants, avec le tissu associatif et institutionnel local ;
  - Mutualisation de moyens et notamment des locaux avec des associations et des habitants.
- ➔ **Animation de la Vie Locale / Vie de quartier**
  - Accueil, information, mise en réseau des acteurs locaux (associations, habitants, étudiants...)
  - Coordination de la fête du quartier, « la Goutte d'Or en Fête »
  - Animation du site internet portail de la vie de quartier, [www.gouttedor-et-vous.org](http://www.gouttedor-et-vous.org),
  - Co-animation, avec l'Équipe de Développement Local (EDL Goutte d'Or) du FSIH- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
  - Coordination du Square de Noël etc.
  - Mise en place et coordination de formations pour les bénévoles du quartier
  - Animation ou participation à divers espaces d'échange et de concertation.
- ➔ **Espace de Proximité Emploi (EPE)** :
  - Accueil des demandeurs d'emploi du quartier
  - Accompagnement, individuel et collectif, notamment les plus éloignés de l'emploi et des dispositifs d'insertion existants, en 2016 la création d'un poste de Référent PLIE à l'EPE
  - Animation territoriale et centre-ressource local sur les questions d'emploi et d'insertion

- Animation d'un réseau social de proximité pour favoriser l'accueil en stage et en alternance des jeunes de la Goutte d'Or
- ➔ **Espace Public Numérique (EPN), la Goutte d'Ordinateur :**
- Initiation, cours et stages en direction des habitants
- Développement de projets en partenariat avec les autres associations du quartier
- Animation d'un club web-radio
- Espace-ressource pour les acteurs associatifs locaux sur les TIC

## Organisation

### Les statuts

La SSB a renouvelé ses statuts à l'assemblée générale extraordinaire du 26 mai 2016 pour préciser les modifications de 2012 qui créaient un collège « Habitants ». Ainsi, la SSB est désormais composée d'un collège « Associations » (ayant une activité dans le quartier de la Goutte d'Or et disposées à s'impliquer dans le partenariat local), d'un collège Habitants (qui participent à l'une ou l'autre des actions de la SSB) et d'un collège institutionnel défini (5 élus représentant des sensibilités politiques diverses et désignés par le conseil d'arrondissement, le/la chef/fe de projet Politique de la Ville, un-e représentant-e du conseil de quartier). Tous composent l'assemblée générale avec 5 voix par association et 1 voix par adhérent personne physique.

### Les adhérents

L'adhésion vaut pour une année scolaire. En 2016, l'association a compté 27 associations adhérentes (18ème du Mois, 3 Tambours, Accueil Laghouat, Accueil Goutte d'Or, ACN, ADCLJC, ADOS, AVD, Collectif 4C, Ecole du Jeu, EGO/Aurore, EGDO, Gaby sourire, Graines de Soleil, Gouttes d'Or de la Mode et du Design, Home Sweet Mômes, L'Île aux Langues, Paris Goutte d'Or, Paris Macadam, RESF, Salsa Conti, SIFAD, Solidarité Château Rouge, SOS Casamance, Tango Tita Merello, Tortue Voyageuse, Un Village un forage pour le Sénégal, URACA/Basiliade).

14 bénévoles ont également fait le choix d'adhérer au sein du collège « Habitants » dont 7 issus de la Goutte d'Ordinateur, 2 de l'Espace de Proximité Emploi et 5 des actions d'animation de la vie locale.

### Le Conseil d'administration et le bureau

La Salle Saint Bruno est animée par un conseil d'administration de 40 personnes :

- 27 personnes représentant 15 associations locales du Collège « Associations »
- 6 représentants du Collège « Habitants »
- 7 représentants du Collège « Institutions » à titre consultatif.

Il se réunit en moyenne une fois tous les deux mois pour décider des grandes orientations de l'association. En son sein, un bureau de 7 personnes assure la gestion courante et se réunit une fois par mois au moins. En fonction des thématiques et problématiques rencontrées les membres du bureau travaillent à l'administration, la définition des orientations aux côtés de la direction de la SSB.

### L'équipe salariée

L'association emploie une équipe de **13 personnes** au 31/12/16 dont 1 CDD de remplacement pour arrêt longue maladie et 1 CDD créé sur un poste de Référent PLIE. Sur l'ensemble de l'année 2016, 15 personnes ont été salariées dont 2 en remplacement d'arrêt pour congé sabbatique ou maternité.

L'association applique la **convention collective des acteurs du lien social et familial**.

**7 postes ont bénéficié d'aides à l'emploi** : 4 adultes-relais financés par l'Etat-CGET dont 3 renouvelés fin 2016 et dont 3 sont co-financés par la Ville. 2 emplois-tremplin financés par le Conseil Régional dont 1 à l'EPE et 1 nouveau (ouvert en décembre 2015) pour le secteur Animation de la Vie Locale. Enfin 1 poste FONJEP (1 convention n'a pas été renouvelée en 2015).

L'association a aussi accueilli successivement **3 jeunes en service civique** en appui sur le projet *Goutte d'Or & Vous*, dont une deuxième mission créée fin 2016 grâce à l'affiliation à la fédération des centres sociaux qui porte l'agrément.

Enfin, **12 étudiants** ont réalisé un stage à la SSB en 2016 : 6 ont été accueillis à l'EPN (du collège Marie Curie, du collège Marx Dormoy, de l'E2C 75-94-92) ; 2 à l'EPE (en formation de CIP au CNAM + dans le cadre d'une PMSMP -période d'observation en milieu professionnel- du Pôle Emploi) ; 4 au sein du secteur Animation de la Vie Locale (dont 2 en master sur la Goutte d'Or en Fête – 1 en seconde pro SPVL et 1 en 1ère générale).

L'accueil des stagiaires se développe largement, sans doute parce que la création et l'animation du Réseau Social Goutte d'Or nous a sensibilisée aux problèmes rencontrés par les jeunes pour accéder à des stages leur permettant de valider leur formation. Cet accueil fait partie de la contribution de la SSB à leur formation qui se mobilise pour assurer un encadrement adéquat en même temps que leur présence constitue un apport important aux activités de l'association.

## **Les bénévoles**

La SSB peut compter, en plus des membres du conseil d'administration, sur une trentaine de bénévoles actifs et réguliers, notamment au sein de l'Espace Public Numérique et de l'Espace de Proximité Emploi mais aussi, de plus en plus, sur le projet Goutte d'Or & Vous et d'autres actions ponctuelles de la SSB. Un peu plus de 200 bénévoles sont investis de manière plus ponctuelle au moment de la fête de quartier dont 35% ont -de 25 ans. La présence de bénévoles est très précieuse pour l'association pour mettre en œuvre des projets, participer à des fonctions plus transversales (maintenance, communication, recherche de financements...) et au pilotage de la SSB. Nous avons aussi à réfléchir aux missions bénévoles qui pourraient être développées en soirée ou le week-end qui correspondent à des moments de disponibilité des bénévoles et moins à celles des salariés. A l'EPN, ce sont les bénévoles qui permettent des ouvertures régulières le samedi.

## ***Les locaux***

Les activités de la Salle Saint Bruno sont réparties sur 5 sites géographiques :

- le siège, rue Saint Bruno, qui héberge les secteurs AOL et Animation de la Vie Locale et met à disposition deux salles et deux bureaux. Le local est loué à la Ville de Paris.
- Deux salles mises à disposition des associations et des habitants 25 rue Polonceau, locaux loués à Paris Habitat.
- 1 salle au 21 rue Polonceau mise à disposition gratuitement par le cabinet d'expertise comptable Audisol.
- L'Espace de Proximité Emploi au 19/21 rue de Chartres (1 accueil, 1 salle collective, 3 bureaux), loué à Paris Habitat.
- L'EPN La Goutte d'Ordinateur à l'angle des rues Myrha et Léon (1 espace équipé de 2 bureaux d'accueil et de 10 postes informatique), également loué à Paris Habitat.

## Les partenaires, les réseaux

La SSB est en relation, via ses différentes activités, avec **plus de 150 associations** dont près de 90 inscrites, au moins pour partie, sur le quartier de la Goutte d'Or, une trentaine ayant une inscription plus large, parisienne ou nationale, et, une quarantaine sont des associations villageoises de solidarité avec les pays d'origine qui se réunissent le week-end à la SSB.

La SSB est affiliée depuis plusieurs années à la **Fédération des centres sociaux** par proximité d'actions et adhésions aux valeurs défendues par cette fédération, affiliation qui a aussi permis de s'inscrire dans le réseau des EPN de la fédération de Paris au moment où il était coordonné par la fédération, de bénéficier d'informations sur l'actualité de la vie associative, de pouvoir accueillir des jeunes en service civique et d'accéder au plan de formation de cette fédération.

L'abonnement au **18e du Mois** vaut également pour adhésion à l'association. Plusieurs membres de la SSB y sont d'ailleurs également impliqués et, cette année, le 18ème du Mois a également adhéré à la SSB et des coopérations ponctuelles se sont créées autour du projet Goutte d'Or & Vous.

L'association est membre du réseau régional **Mémoires/Histoires en Ile-de-France** qui constitue une ressource pour les projets liés aux mémoires des quartiers comme les Rencontres de la Goutte d'Or. La SSB a accueilli cette année deux événements organisés par le réseau dans le cadre de la Biennale de la Mémoire.

La SSB adhère également à **Espace Bénévolat/Tous Bénévoles**, qui met en relation des bénévoles potentiels et des associations. Plusieurs bénévoles sont arrivés à la SSB par ce canal et nous recevons régulièrement des propositions.

Enfin, la SSB adhère au **Collectif des Associations Citoyennes** qui veut défendre la place des associations dans le dialogue civil, l'indépendance du secteur associatif et le principe de co-construction avec les pouvoirs publics et refuser les logiques de marchandisation du secteur.

## Les financements

La SSB fonctionne pour 18,5% avec les produits tirés de ses activités (participation des utilisateurs aux mises à disposition de salles, aux formations de l'EPN, et produits de la buvette de la Goutte d'Or en Fête), chiffre en légère augmentation cette année. Pour le reste, elle bénéficie de subventions de :

- 43% de la Ville de Paris pour l'ensemble des actions développées (stable), dont une convention pluriannuelle renouvelée en 2016 pour 3 ans et représentant 60 % des financements et une avance de trésorerie importante,
- 25% de l'Etat (en augmentation) pour tous les secteurs sauf A.O.L.,
- 7,4% de la région Ile-de-France pour des projets spécifiques (EPE, Goutte d'Or & Vous) -en diminution,
- 5 % du FSE – Fonds Social Européen pour l'EPE -en diminution,
- 1% de la Mairie du 18ème et du conseil de quartier (stable)
- 0,2% de financements privés concernant la Goutte d'Or en Fête.

# Conseil d'administration et bureau 2016/2017

Prénom NOM	Structure représentée	Membres du Bureau 2016-2017
<b>COLLEGE ASSOCIATIONS</b>		
Christine LEDESERT	Accueil Goutte d'Or	Membre
Bernard MASSERA		
Yann LECOUTURIER	ADCLJC	
Bernard TAGLAND		
Adrien LE FUSTEC	ADOS	Trésorier
Sylvain LOPERA		
Dorothee PIERARD	Aurore-Espoir Goutte d'Or	
Léon GOMBEROFF		
Eve FREITAS	Basiliade/ URACA	
Fati ABDYOU		
Frédéric CONSTANS	Collectif 4 C	
Christian MAGRET		
Sylvie HAGGAI	Gaby Sourire	
Khalid TAMER	Graines de soleil	
Wardine IBOUROI	Home Sweet Mômes	Secrétaire
Magali LAURENT		
Lydie QUENTIN	Les Enfants de la Goutte D'Or	
Sylvie RUBE		
Ludovic CARPENTIER	L'ILE AUX LANGUES	
Virginie-Minh DEPRAT		
Patrick GOSSET	PARIS GOUTTE D'OR	Membre
Estelle PIERRE	SIFAD	
Bintou KAMISSOKO		
Amadou SYLLA	SOS Casamance	
Léon GOMIS		
Diarra DIEDHOU	Un Village Un Forage Pour le Sénégal	
Leila TOUATI		
<b>COLLEGE HABITANTS</b>		
Karima KERRAR-KORIT		Trésorière Adjointe
Arnaud LE NY		Secrétaire-adjoint
Monique MERCERON		
Cécile SAJAS		Présidente
Hélène TAVERA		
<b>COLLEGE INSTITUTIONS</b>		
Pierre-Yves BOURNAZEL	Mairie du 18è	
Claudine BOUYGUES	Mairie du 18è	
Ian BROSSAT	Mairie du 18è	
Charlotte LECHAT	Ville de Paris – Cheffe de projet	
Sandrine MEES	Mairie du 18è	
Violaine TRAJAN	Mairie du 18è	
Fatima HASSOUNE	Conseil de Quartier	

## Équipe salariée 2016

Accueil Orientation Locaux – AOL	Nadjia BADA, coordinatrice. Alassane INJAI, médiateur agent d'accueil. Santi CEESAY, agent d'accueil et entretien des locaux le week-end, en congé sabbatique au 2ème semestre, remplacé par Lamine FATY de septembre à décembre. Lila MEKHLOUFI, agente d'entretien.
Animation de la Vie Locale (Fête de la Goutte d'Or, Goutte d'Or & Vous, Square de Noël...)  Site internet, articles d'actualité  Fête de la Goutte d'Or  Vie de quartier dont FSIH, Groupes thématiques, Cafés Associatifs, Fonds documentaire...	Melissa VICAUT, chargée de projet. Mathieu ROLLINGER, en service civique au 1 <sup>er</sup> semestre.  Marie LAVABRE et Manal KHALLOUK, en service civique à partir d'octobre et novembre.  Sophie DURIEZ et Lélia GRUBER, stagiaires d'avril à juillet.  Estelle VERDIER, directrice.
Espace de Proximité Emploi – EPE	Malika BERKANE, coordinatrice et conseillère-emploi, en arrêt maladie à partir de mi-avril. Maud GILLET, en CDD de 3 mois à mi-temps d'avril à juillet (Parcours) puis en remplacement sur le poste de coordination. Angélique TELLI, conseillère-emploi. Magali VAN DAMME, conseillère-emploi et agente d'accueil. Clarisse Herbillan, Référente de parcours PLIE à partir de juillet en CDD. Anaïs DAMAS, stagiaire CIP de mars à juillet.
Espace Public Numérique - EPN La Goutte d'Ordinateur	Virginie MAURICE, coordinatrice-formatrice, en congé maternité au premier semestre. Nordine DJABOUABDALLAH, animateur multimédia et coordinateur remplaçant (au 1 <sup>er</sup> semestre). Fabien DEVAUX, animateur multimédia en CDD de remplacement jusqu'en juillet.
<i>Fonctions transversales</i>  Administration – comptabilité – gestion  Maintenance Informatique  Communication	  Nadjia BADA –Estelle VERDIER.  Nordine DJABOUABDALLAH.  Virginie MAURICE / Melissa VICAUT.

# Accueil, Orientation et Mise à disposition de Locaux

Le secteur Accueil, Orientation, Locaux (dit AOL) articule un service d'information et d'orientation du public et un service de mise à disposition de salles s'adressant en priorité aux associations et aux habitants du quartier. Il constitue ainsi une porte d'entrée à la SSB.

Depuis sa création, la Salle Saint Bruno a vocation à mutualiser ses locaux avec les associations et les habitants du quartier. Les locaux associatifs, s'ils se sont beaucoup développés ces dernières années, restent peu adaptés aux activités collectives et toutes les associations n'ont pas nécessité à occuper des locaux permanents mais ont néanmoins besoin de salles d'activité et de salles de réunion.

A côté des associations, les habitants ont également besoin de lieux pour organiser des moments festifs pour des événements familiaux, que l'exiguïté des logements ne permet pas d'accueillir dans les espaces privés.

Pour répondre à ces besoins, la Salle Saint Bruno a structuré une proposition de services aux habitants et aux associations qui s'est développée et complétée au fil du temps au sein d'un secteur « **Accueil, information, Orientation et mise à disposition de Locaux** », dit AOL, visant globalement à tisser des relations entre les habitants, entre les associations et entre les habitants et les associations pour maintenir et développer le lien social au sein du quartier de la Goutte d'Or.

## Objectifs

### Accueil, information, orientation

- Offrir au public une écoute et une orientation adaptée,
- Collecter et diffuser l'information sur la vie du quartier.

### Par :

- Un accueil physique ou téléphonique du lundi au vendredi de 10H à 13H et de 14H à 19H.
- Un diagnostic de la situation d'habitants exprimant, lors de l'accueil, une demande d'information, de soutien ou de prise en charge pour diriger les personnes vers les associations et/ou services publics compétents et en assurer, le cas échéant, le suivi.
- Une information sur les organisations et activités du quartier et plus globalement du 18<sup>ème</sup> arrondissement.
- Une orientation vers les partenaires du quartier ou vers les différentes activités de la Salle Saint Bruno (Espace Emploi, Espace Public Numérique)
- Affichage : informations sur la vie du quartier, activités des associations, manifestations citoyennes, informations services publics etc.
- Centralisation à l'accueil de guides et outils d'orientation du public, édités par les pouvoirs publics, élaborés en interne ou par nos partenaires associatifs.

### Mise à disposition de locaux

- Mettre à disposition des locaux et divers matériels pour des activités associatives, d'habitants ou à caractère privé, avec priorité donnée aux résidents du quartier et avec une participation aux frais la plus accessible possible pour tous.

**Par** la gestion du partage de 6 salles de 100, 50, 25 et 15 places, 7 jours sur 7, et d'outils bureautiques (photocopieur, relieuse, sono, vidéoprojecteur).

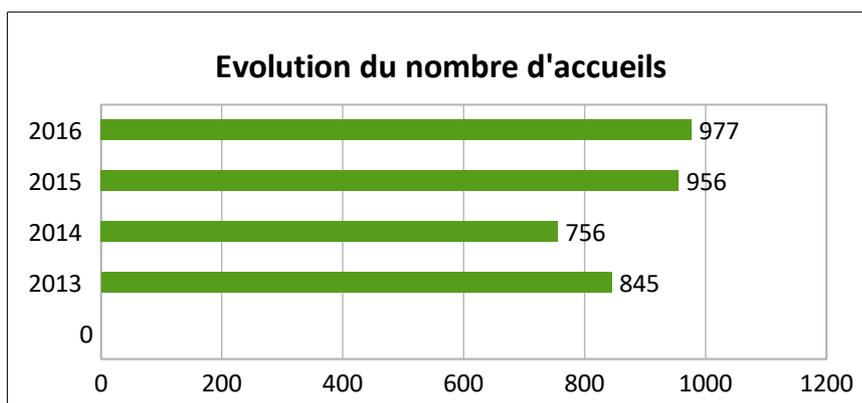
## Accueil, information, orientation

Le quartier de la Goutte d'Or est caractérisé par un nombre important de ressortissants étrangers qui ont des demandes particulières liées à la compréhension de la vie quotidienne (logement, santé, scolarisation..) et aux rapports avec les différentes institutions. Ces demandes ont conduit la SSB à mettre en place un accueil adapté en termes de proximité culturelle et linguistique (l'agent d'accueil parle plusieurs langues). Cet accueil se traduit principalement par un travail d'écoute, de reformulation de la demande, d'explication du fonctionnement des institutions et d'orientation vers les services ad hoc.

D'autres personnes viennent se renseigner sur le quartier et ses acteurs, orientées par d'autres institutions (ville, MDA, autres associations) sans avoir besoin de médiation particulière. Ce sont des habitants qui s'installent dans le quartier, de nouveaux acteurs associatifs, des étudiants, des chercheurs, des commerçants. Ils sollicitent la SSB comme centre-ressource pour le quartier sans forcément chercher d'information précise. Ils sont renseignés à l'accueil ou orientés vers les autres secteurs de la SSB.

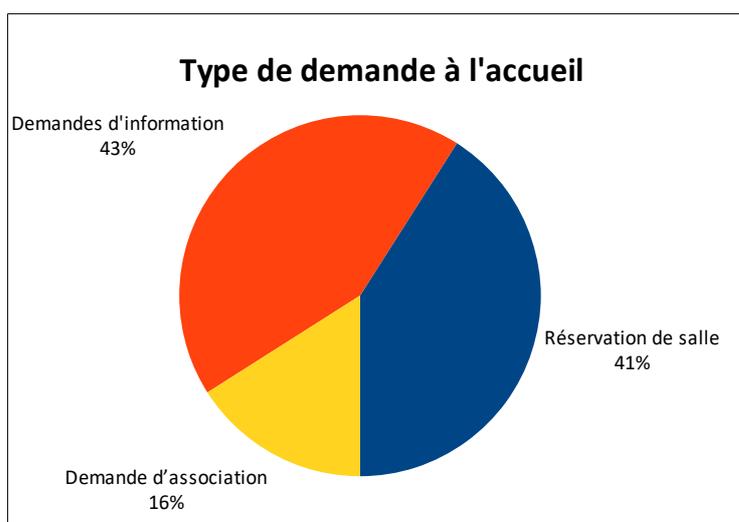
L'information sur les ressources et activités du quartier passe aussi par l'affichage. Nous disposons de 6 grands panneaux d'affichages et trois présentoirs au siège et 2 panneaux à Polonceau.

En 2016, **977 accueils ont été réalisés**, un nombre stable par rapport à 2015.



On distingue **3 types d'accueil** :

- les **demandes d'information** générale, qui représentent 43 % des accueils
- les **demandes de réservation** de salles, qui représentent 41 % des accueils
- les **demandes** qui émanent **d'associations** et qui concernent plutôt le partage de matériel (photocopieur, chaises, tables, sono, vidéoprojecteur...).



Type de demande	2016			2015		2014	
Réservation de salle	394	↗	41%	365	38%	239	32%
<b>Demandes d'information</b>	<b>423</b>	↗	<b>43%</b>	<b>421</b>	<b>44%</b>	<b>332</b>	<b>44%</b>
Démarches administratives	26	↘		101		43	
Accès aux droits	16						
Écrivain public	44	↗		37		14	
Insertion professionnelle	44	↗		32		43	
Demande de stage	16	↗					
Cours d'alpha	70	↗		42		43	
Logement	51	↗		46		40	
Santé	52	↗		22		14	
Soutien scolaire	7	↗		2		3	
Modes de gardes	13	↗		8		10	
Renseignement sur les activités culturelles	16	↘		45		31	
Droit des étrangers	28	↘		29		24	
Médiation sociale et culturelle	40	↘		57		67	
<b>Demandes d'association</b>	<b>160</b>	↘	<b>16%</b>	<b>170</b>	<b>18%</b>	<b>185</b>	<b>24%</b>
<b>Totaux</b>	<b>977</b>			<b>956</b>		<b>756</b>	

Les **demandes d'informations générales** sont très majoritairement liées à l'accès aux droits dont :

- une partie n'est pas précisée et donne lieu à des orientations vers le Points d'Accès aux Droits ou les écrivains publics ou fait l'objet d'une aide de la SSB (pour lire/comprendre un document administratif ou remplir un formulaire simple).
- des demandes de **cours d'alphabétisation**, en augmentation, probablement due à l'ancrage local de l'association BAAM, dont les bénévoles assurent des cours de français au quotidien pour les migrants sans inscription préalable ni contrainte et qui rencontrent un succès important, => orientations vers le BAAM, Accueil Goutte d'Or, Accueil Laghouat, Solidarité Château Rouge.
- des demandes concernant **l'insertion professionnelle** dont une majorité pour des mises à jour ou création de CV et dont une part non négligeable relève des recherches de stage, => orientations vers l'EPE, la Mission Locale, le Pôle Emploi.
- des demandes concernant **la santé** à la fois sur le volet administratif (AME, Sécurité sociale, Mutuelle) et sur l'orientation vers des services de soins, ce thème augmente de manière, probablement parce que nous avons précisé une partie qui apparaissait les années précédentes dans « Démarches administratives » => orientation vers les hôpitaux, la CPAM, le Pôle Santé.
- des demandes toujours nombreuses concernant le **logement** et plus précisément sur les procédures d'accès au logement social ou à la domiciliation. => orientations vers la Mairie, le CAL, Accueil Laghouat.
- des demandes concernant le **droit des étrangers** et les procédures de régularisation => orientations vers le PAD, Accueil Goutte d'Or, la Cimade, la Préfecture.
- des demandes plus anecdotiques sur le soutien scolaire, les activités culturelles, la connaissance du quartier (surtout des étudiants/chercheurs).

Les **accueils pour** des demandes concernant les **locations de salles** augmentent. Celles qui donnent lieu à un accueil physique, mesuré ici, émanent essentiellement de particuliers, les organisations (associations, institutions), ont plutôt tendance à utiliser le mail ou le téléphone et ne sont pas comptabilisées faute de temps et d'outil adapté. Les demandes auxquelles nous ne pouvons pas répondre sont orientées vers les associations du réseau, la paroisse St Bernard, l'ICI, FGO-Barbara...

Les « **demandes d'association** » concernent une vingtaine d'associations s'adressant régulièrement à la Salle Saint Bruno pour leurs travaux de photocopie, reliure, scanner et prêt de matériel (sono, vidéo-projecteur, chaises, tables, grilles d'exposition, vaisselle, etc.). 160 passages ont été enregistrés, en légère diminution mais qui restent difficiles à chiffrer précisément. Ces sollicitations en plus des réservations de salles, permettent d'entretenir des relations régulières avec les associations du quartier et constituent des occasions d'échanges réciproques d'informations sur leurs activités, les projets inter-associatifs et l'actualité du quartier, correspondant bien à la mission de l'association.

Enfin les **demandes de médiations** sont en légère diminution. L'agent d'accueil, originaire de la Guinée Bissau, parle plusieurs langues (Manjack, Soninké, Bambara, Wolof, Diola...), est bien connu des habitants qui le sollicitent pour aider à résoudre des conflits familiaux ou de voisinage.

## **Mise à disposition de locaux**

### **Répartition des mises à disposition par salle**

6 salles sont mises à disposition :

- Grande salle - jauge de 100 pers - située au 9 rue St Bruno
- Moyenne salle - jauge de 25 pers - située au 9 rue St Bruno
- Salle Polonceau - jauge de 50 pers - située au 25 rue Polonceau
- Salle LCR - jauge de 15 pers - située au 25 rue Polonceau
- Salle EPE - jauge de 15 pers - située au 19/21 rue de Chartres
- Salle Polonceau 2 - jauge de 10 pers - située au 21 rue Polonceau

La salle Polonceau 2 est mise à disposition gratuitement par Audisol, cabinet d'expert comptable spécialisé dans l'économie sociale et solidaire, soucieux de soutenir la vie citoyenne locale.



Les salles peuvent être utilisées pour tout type d'activité, à l'exclusion des manifestations religieuses, commerciales et politiques.

Les tarifs sont adaptés selon l'utilisation des salles avec une priorité pour les adhérents développant des projets intéressant le développement du quartier et ses habitants.

Le siège de la SSB accueille par ailleurs la coordinatrice de la FEMASIF, réseau francilien de médecins développeurs de Pôle Santé dont l'un est créé à la Goutte d'Or, dans un bureau mis à disposition, et l'association Home Sweet Mômes, dans la salle de l'ex-Observatoire qui reste accessible pour consulter des archives ou organiser des rendez-vous ou petites réunions.

### Evolution du nombre de mises à disposition

Salle	2016 – Heures	%	2016- MàD	2015	2014
Grande salle (100 pers)	2349	25,73%	490	385	399
Moyenne salle (25 pers)	1004	11,00%	308	275	250
Polonceau (50 pers)	2094	22,94%	548	547	464
Salle LCR (15 pers)	2603	28,51%	511	524	392
Salle EPE (15 pers)	422	4,62%	142	156	147
Salle Polonceau 2 (15 pers)	658	7,21%	303	328	209
<b>Total</b>	<b>9130</b>		<b>2302</b>	<b>2215</b>	<b>1861</b>

Le nombre de mises à disposition a légèrement augmenté en 2016 pour atteindre **2302 mises à dispositions** contre 2215 en 2015.

Une mise à disposition correspond à un créneau de réservation, qui peut aller de 1 à plusieurs heures. Toutes les mises à disposition ne sont donc pas équivalentes. Pour mieux comparer les évolutions à l'avenir, nous avons commencé à traduire les mises à dispositions en unité d'heures.

La grande salle SSB est utilisée chaque soir et les mercredis pour des activités culturelles (Conservatoire du 18e, Yoga, École du Jeu, Atelier théâtre des Impromptues, Chorale des 3 Tambours, Tango Tita Merello, Kas Tango). En journée, elle est utilisée de manière plus ponctuelle pour des réunions, des stages, des conférences. Le week-end, elle est principalement utilisée pour des fêtes familiales.

**Le nombre de mises à disposition de la grande salle augmente assez fortement**, ce qui s'explique notamment par la mise à disposition de créneaux de répétition les mardis matins pour l'école Cavé dans le cadre d'un projet avec l'Opéra de Paris, l'utilisation du mercredi après-midi par le Conservatoire toute l'année, par une augmentation des mises à disposition régulières et ponctuelles à l'École du Jeu et l'augmentation de demandes ponctuelles répétées de certains organismes (Jeunesse Feu Vert, Association Santé Goutte d'Or, Unis-Cité, Coopérative La Louve...).

Jusqu'en octobre, 2 soirées par semaine étaient libres, l'une laissée volontairement libre pour faciliter l'organisation de **réunions publiques** initiées par la SSB ou d'autres acteurs du quartier, l'autre faute de demande. Ces créneaux ont permis la tenue des Apéros-Assos, de réunions sur la place des associations dans l'élaboration des politiques publiques, réunions du Collectif des sans voix, des Amis de la Louve, de la nouvelle association Santé Goutte d'Or... Néanmoins, on constate que seules 25 soirées sur 72 potentiellement disponibles, ont été utilisées par des acteurs locaux. A partir d'octobre, les deux créneaux ont été attribués pour répondre



positivement à la demande plus tardive d'ADOS pour la mise en place d'un atelier fitness et rencontre un vif succès, entraînant de fait des difficultés pour organiser des soirées de quartier.

**La salle de réunion du 9 rue Saint Bruno** a été principalement utilisée en semaine en créneaux régulier par le CEFIL/FLES pour des cours de français, par la SSB (réunions, rendez-vous, Bureaux et CA) et les actions collectives du quartier (réunions de la Fête de la Goutte d'Or...), régulièrement par l'Atelier ANI (Lutte contre les discriminations) de EGDO, par les syndic de copropriété en soirée et par les associations communautaires le week-end. Depuis la rentrée scolaire 2016/2017, la salle accueille aussi les permanences d'évaluation linguistique du réseau EIF-FEL tous les vendredis. Entre septembre et octobre, la salle a aussi accueilli les réunions d'équipe d'EGO/Aurore le temps du déménagement du CSAPA.



**La salle Polonceau** accueille en semaine, tous les matins, les stages de théâtre de L'Ecole du Jeu ; en soirée des activités culturelles (salsa, danse country...), des cours d'alphabétisation (SIFAD), et le week-end, des cours de linguistique (ACN), des réunions de groupes et associations communautaires ainsi que, le samedi, des réceptions organisées par des particuliers.

**La salle LCR** est adaptée à des petites réunions. Depuis 2015, son utilisation augmente de manière significative, du fait de son occupation du lundi au vendredi toute la journée par AVD pour des formations linguistiques d'AVD. Elle accueille aussi les cours d'arabe d'ACN et d'AILA, les permanences du collectif RESF (Réseau Éducation Sans Frontière), et de manière plus ponctuelle des réunions d'associations communautaires.

**La salle EPE est utilisée tous les jours par l'équipe de l'EPE.** Elle est mise à disposition en soirée à AVD pour des cours de français et à EGDO pour le soutien scolaire. L'augmentation du nombre de bénévoles à l'EPE disponibles surtout le soir réduit les possibilités de mises à disposition de cette salle.

**La salle du 21 rue Polonceau** a accueilli tous les jours de 10h à 12h les cours de français au bénéfice des migrants du réseau du BAAM et les cours de français d'Accueil Laghouat. De manière plus ponctuelle, la salle accueille également les permanences mensuelles de Paris Goutte d'Or et les réunions du Collectif 4C.

## Les principaux utilisateurs des salles

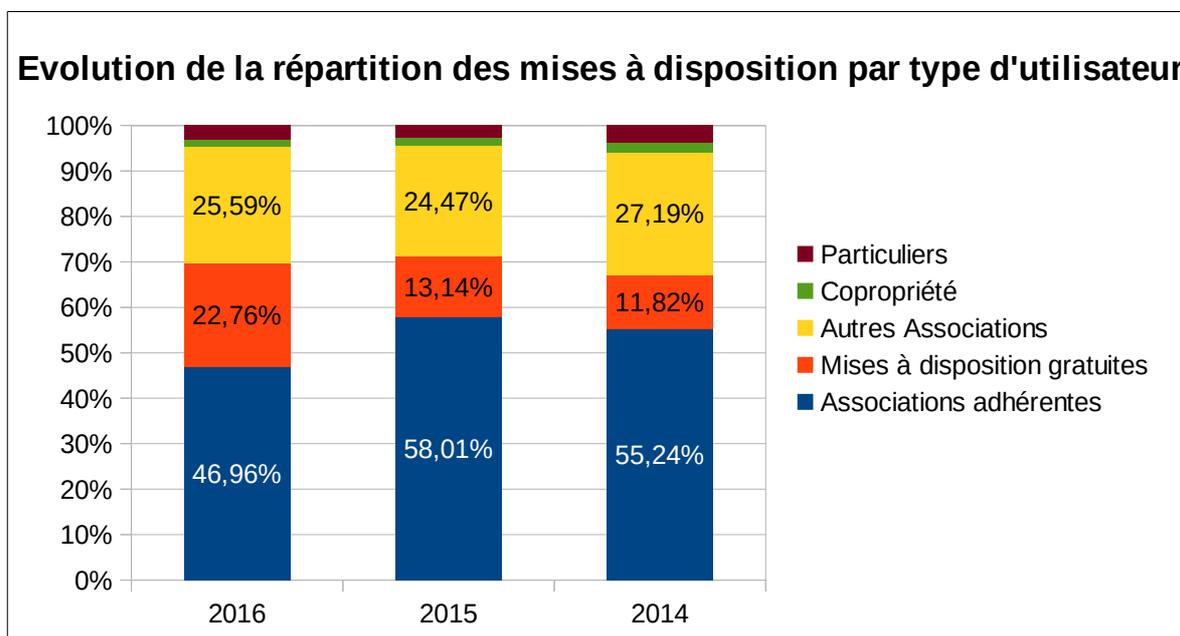
Au total en 2016, **110 associations** (dont 20 adhérentes de la Salle Saint Bruno), **29 organismes privés** et **60 familles** ont utilisé les salles de la SSB.

TYPE	2016						2015		2014	
	Nombre de structures		Nombre d'heures		Nombre MàD	%	Nombre réservations		Nombre réservations	
Associations adhérentes	15	12%	5178	71%	1081	47%	1285	58%	1028	55%
Mises à disposition gratuites (dont 5 adhérents)	10		1270		524	23%	291	13%	220	12%
Autres Associations	90	44%	1894	21%	589	26%	542	24%	506	27%
Copropriété	29	14%	109	1%	36	2%	37	2%	36	2%
Particuliers de la Goutte d'or	60	29%	679	7%	72	3%	60	3%	71	4%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>		<b>9130</b>		<b>2302</b>		<b>2215</b>		<b>1861</b>	

La répartition du nombre de mises à disposition entre les différents utilisateurs est relativement stable avec tout de même une augmentation importante des mises à disposition gratuites

principalement attribuable aux créneaux quotidiens du BAAM et une diminution partielle de l'utilisation par les adhérents.

Plus des 2/3 des mises à disposition le sont pour des adhérents ou des projets d'intérêt général. 92 % des mises à disposition bénéficient à des associations et 7 % aux familles du quartier (1 seule salle est concernée).



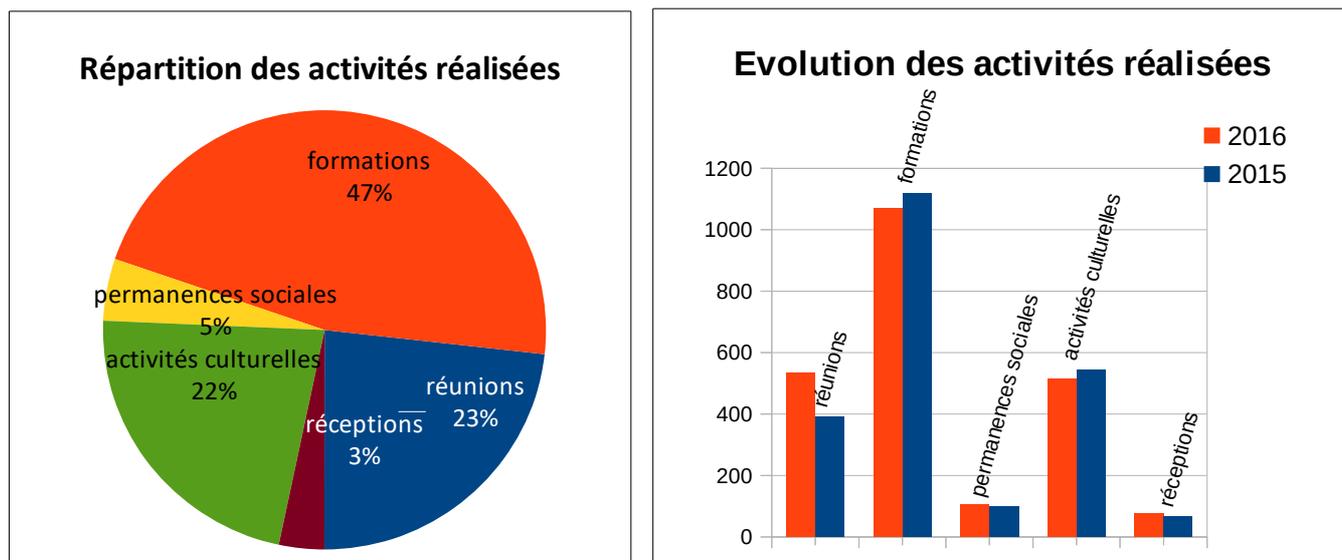
**Certaines mises à disposition sont gratuites ou à des tarifs très adaptés** pour soutenir des activités jugées pertinentes pour le quartier et ayant besoin d'un soutien financier au-delà des actions conduites ou auxquelles participe la SSB. Ont particulièrement été soutenus en 2016 : les répétitions de l'école Cavé dans le cadre du projet avec l'Opéra, les permanences du réseau EIF-FEL, les cours du BAAM, les permanences de RESF, une partie des cours d'Accueil Laghouat. De manière plus marginale, la SSB soutient Paris Goutte d'Or, le Collectif 4 C, un projet de lutte contre les discriminations EGDO/ANI, quelques réunions du conseil citoyen et du conseil de quartier. La SSB utilise naturellement également les salles pour certains projets qu'elle conduit (comités de rédaction de Goutte d'Or & Vous, réunion Fête de la Goutte d'Or, cycles de formation de l'EPN ou de l'EPE).

Parmi les 91 associations utilisatrices non adhérentes, on en retrouve 3 grands types : les **groupes communautaires** (associations de ressortissants) utilisent les salles le week-end, ils représentent la moitié des associations utilisatrices (49). La plupart ont des membres à la Goutte d'Or mais leur territoire est plus large. Beaucoup sont des associations villageoises qui se regroupent en appui à leur région d'origine et pour créer des solidarités ici. La majorité sont originaires d'Afrique de l'ouest, en particulier de Côte d'Ivoire, de Guinée et du Sénégal ; des **associations locales** à dimension culturelle (chorale, compagnie de théâtre) ou sociale à qui la SSB pourrait proposer une adhésion et des **associations sans liens spécifiques** avec le quartier mais qui utilisent la SSB de manière assez régulière (Unis Cité, Fondation Jeunesse Feu Vert, Programme Alpha B, la Ligue de l'Enseignement...).

Les organismes privés sont exclusivement des **syndics de copropriété** qui utilisent les salles pour leurs réunions et assemblées générales, ces mises à dispositions à des tarifs plus élevés nous permettent de diminuer la participation des associations du quartier.

La mise à disposition de salles pour les **particuliers** se fait seulement les samedis et dimanches dans la grande salle SSB.

## Détail des activités constituant les mises à disposition



**Les formations représentent la plus grande part des mises à disposition (47%) et augmentent légèrement en 2016.** Il s'agit principalement de cours de Français (AVD, BAAM, Accueil Laghouat, SIFAD) et d'arabe (SIFAD, ACN, AILA). Sur des créneaux ponctuels, la SSB a aussi accueilli des séminaires de formation de la Fondation Jeunesse Feu Vert, d'EGO/Aurore, d'Unis Cité.

Les **réunions** constituent une part importante des mises à disposition, en légère diminution : des associations communautaires, de la SSB, de l'assemblée des femmes Basiliade/URACA, d'un groupe des Enfants de la Goutte D'Or (projet de lutte contre les discriminations), des AG d'associations, de la Concertation Emploi, de la Fête de la Goutte d'Or, du conseil de quartier et du conseil citoyen...

**Les pratiques culturelles représentent 22 % des mises à disposition** pour des activités hebdomadaires, des répétitions plus ponctuelles et des stages, dans la grande salle SSB ou à Polonceau. L'école du Jeu et les enfants du Parc occupent des créneaux réguliers pour du **théâtre** qui est également pratiqué de manière ponctuelle par les compagnies Gaby Sourire, l'Autre Souffle, RL... Plusieurs associations proposent des cours de **danse** sur des créneaux à l'année : Tango Tita Merello, Kast Tango, Salsa Conti, ADOS, Country Rebel (danse country), le chien jaune et l'air Ivre (danse contemporaine). La **Chorale** des 3 Tambours répète chaque semaine, l'Echo Râleur plus ponctuellement pendant les vacances scolaire, la grande salle accueille les classes de chant du mercredi et au premier semestre les répétitions de la classe de l'école Cavé pour la création d'un spectacle avec l'Opéra. Les associations Chanting Root et l'Air Ivre proposent des cours de **yoga**.

**Les permanences** augmentent légèrement avec le lancement de la permanence d'évaluation linguistique du réseau EIF-FEL, en plus des permanences hebdomadaires de RESF et mensuelles de Paris Goutte d'Or.

**Les réceptions** concernent majoritairement des particuliers (anniversaires, mariages, baptêmes, réceptions...) et plus ponctuellement des associations pour organiser des réceptions de fin d'année avec leurs adhérents ou usagers.

### Quelques manifestations accueillies à la SSB en 2016

Les soirées-réunions de quartier : Apéro Assos et « Quoi de neuf à la Goutte d'Or ? » organisés par la SSB, une réunion du Conseil Citoyen, des Assemblées Publiques du collectif des Sans Voix.

La réunion de la Concertation Emploi Goutte d'Or et l'information animée par la CPAM et la CRAMIF sur le travail et la santé.

La Rencontre conviviale pour les femmes âgées du quartier autour de la projection du film de Béatrice Jalbert, « Etrangères parmi nous », à l'initiative de Bernard Tagland, soutenu par les associations locales et le FSIH.

Les regroupements liés à la Fête de la Goutte d'Or : soirées autour de la programmation, réunions inter-équipes, réunions publiques et accueil des bénévoles, comme QG pour la Fête.

La Conférence de Serge Tisseron sur les Écrans, à l'initiative de Home Sweet Mômes, et co-organisée avec ADOS, EGDO et SSB.



La Projection du film « Zetwal » de Gilles Elie-Dit-Cosaque, dans le cadre des commémorations d'abolition de l'esclavage, organisée par la Ligue de l'Enseignement Paris.

L'accueil du Rallye Citoyen organisé par l'ADCLJC.

Les AG de la SSB, des EGDO, de l'ADCLJC, la présentation publique du rapport d'activité d'EGO/Aurore, les réunions en direction des nouveaux adhérents de la Louve, les réunions du conseil de quartier et du CA du Conseil Citoyen.

Les soirées de mobilisation des parents 18/19 pour échanger et agir contre les rixes dans lesquelles s'affrontaient les jeunes des quartiers – Accompagnés par EGDO.

Un événement de l'ADIE sur la création d'entreprise.

Des temps de formation : des bénévoles du Programme Alpha B de Tous Bénévoles autour des compétences clés, des éducateurs spécialisés de la Fondation Jeunesse Feu Vert, autour de la Laïcité et des Valeurs de la République de la Ligue de l'enseignement Paris.

L'accueil du regroupement national du collectif « Pas Sans Nous » dans le cadre de la campagne « Urgence pour les Quartiers ».

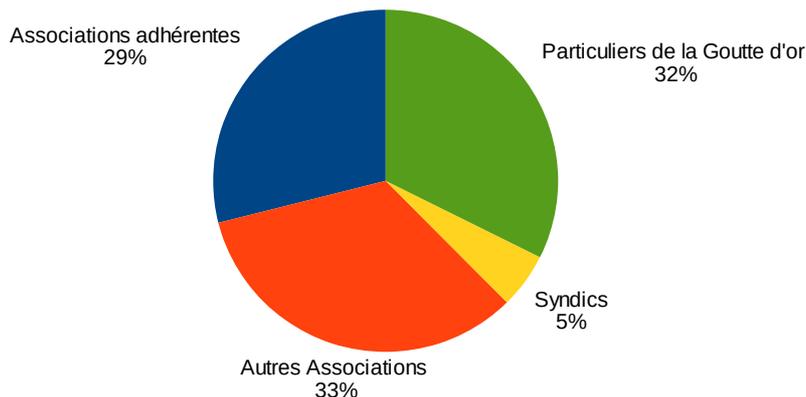
Le Colloque d'URACA/Basiliade – « Parcours migratoire et VIH »

Les fêtes de fin d'année du BAAM, de la Bienvenue, d'EGO/aurore.

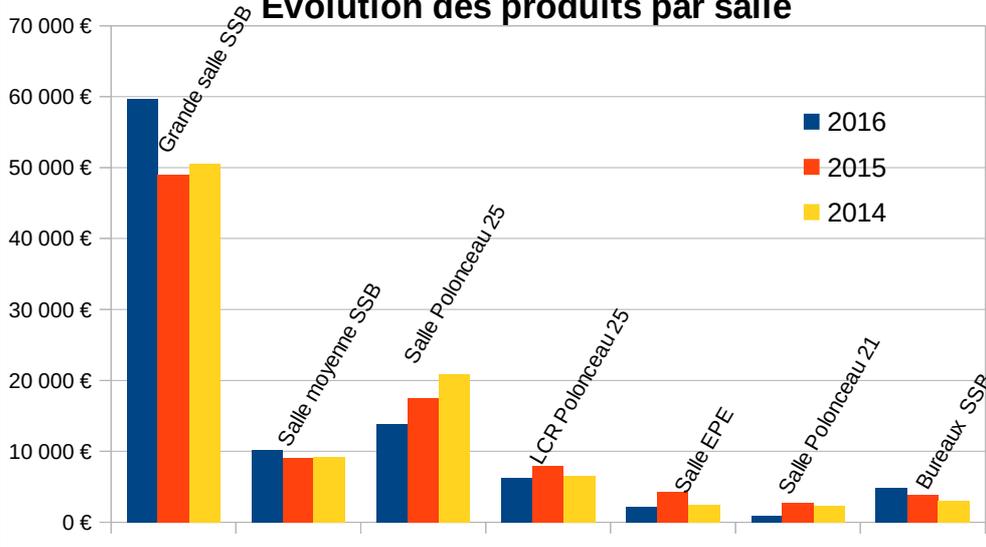
## **Revenu de l'activité**

Les revenus des mises à disposition augmentent un peu en 2016 (de 94 200€ à près de 98 000€) notamment grâce à l'augmentation des mises à disposition des deux salles du 9 rue Saint Bruno. La grande salle représente 60 % des revenus des mises à disposition qui sont équitablement répartis entre les adhérents (29%), les autres associations (33%), les particuliers (32%).

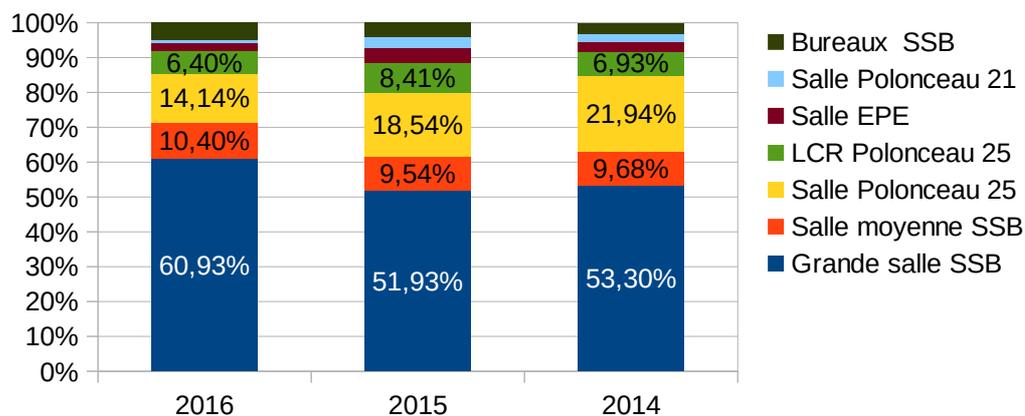
## Répartition des produits par type d'utilisateur



## Evolution des produits par salle



## Evolution de la répartition des produits de mise à disposition par salle



## *L'équipe, la gestion, le matériel, les locaux*

### L'équipe

- Un agent d'accueil-médiateur, à plein temps pour l'accueil téléphonique et physique, le suivi des réservations, la rédaction des conventions, la facturation et la mise à jour du planning des salles ainsi que la gestion courante des locaux.
- Un agent d'accueil et d'entretien à temps partiel pour le suivi des mises à disposition le week-end et jours fériés (accueil des groupes, surveillance et ménage). Le titulaire du poste a été absent (congé sabbatique) la moitié de l'année et remplacé de septembre à décembre.
- Une agente d'entretien à temps partiel dont la moitié de l'activité concerne le secteur.
- Une coordinatrice ayant en charge l'organisation générale du secteur, l'encadrement de l'équipe ainsi que l'enregistrement et le suivi du paiement des salles pour 30% de son temps de travail.

### Les Locaux

Au siège de la SSB, rue St-Bruno, des petits travaux de menuiserie (sur les portes) ont été réalisés au sous-sol, des travaux de plomberie ont été réalisés dans la cuisine, l'éclairage de la grande salle a été réparé, des petits travaux d'électricité ont été réalisés dans l'ensemble du bâtiment.

Au local de la rue Polonceau, une mise aux normes de la sécurité incendie a été réalisée (pose de nouveaux blocs secours) et des travaux d'électricité ont été réalisés en fin d'année par la société prestataire de Paris Habitat après de longs mois de difficultés pour les utilisateurs.

## *Conclusions et perspectives*

2016 a de nouveau permis une augmentation de l'activité du secteur, tant au plan de l'accueil que des mises à disposition. L'activité a continué à se structurer en systématisant le recours à des conventions y compris pour des mises à disposition ponctuelles et en renforçant la rigueur dans le suivi des demandes.

La perte du financement adulte-relais du poste d'agent d'accueil en 2015 (18 000€) n'est pas complètement résolue en 2016. L'augmentation de l'activité et des revenus ne suffit pour pas à équilibrer l'économie du secteur, et par ailleurs la subvention pour compensation (partielle) de loyer de la ville de Paris de 39 000€ est indispensable pour couvrir les salaires, les loyers restant et l'ensemble des frais de maintenance (chauffage, ventilation, ascenseur, sécurité incendie) et de réparation qui sont assez importants sur l'ensemble des locaux.

En 2016, les parisiens ont voté pour le **projet de rénovation** de la SSB (inclus dans un projet plus global de rénovation des locaux associatifs dans les quartiers populaires) dans le cadre du **budget participatif parisien**. Le projet devrait se préciser courant 2017 et vise à améliorer : les conditions d'accueil de la grande salle (insonorisation, sonorisation, éclairage, modalité de rangement/déplacement du matériel, vidéo-projection, stockage...) et de la cuisine ; la lisibilité des activités de la SSB (façade et signalétique) ; l'accueil du public au rez-de-chaussée et, si les moyens sont suffisants, l'aménagement des bureaux et de la salle de réunion du rez-de-chaussée.

# Animation de la Vie Locale

Ce secteur répond à la finalité de la Salle Saint Bruno de s'inscrire comme un acteur structurant du quartier de la Goutte d'Or, fédérateur d'initiatives collectives permettant de répondre aux besoins émergents de la population et des associations. Il s'agit de contribuer à tisser du lien social en encourageant et en facilitant la participation des habitants, la rencontre des publics, les projets collectifs impliquant les associations locales autour de sujets de préoccupation communs.

Le pôle Animation de la Vie Locale s'articule autour des deux projets inter-associatifs que sont la *Goutte d'Or en Fête* et le projet *Goutte d'Or & Vous*, qui s'alimentent et alimentent d'autres espaces et projets de mise en réseau de la SSB (accueil, Forum et Cafés associatifs, groupes de travail thématiques...). La SSB est bien identifiée des associations implantées et des institutions et en cela, rencontre aussi un grand nombre d'acteurs émergents du quartier ou qui souhaitent y développer des activités.



## Objectifs

- ➔ Favoriser la mixité sociale et le vivre ensemble en mettant en œuvre des actions permettant la rencontre des publics, la participation de tous les groupes d'habitants, privilégiant les échanges et les débats démocratiques.
- ➔ Lutter contre l'isolement, lutter contre les discriminations en mettant en œuvre des projets impliquant les publics dit "précaires" et/ou "éloignés" (personnes âgées, chômeurs, scolaires...), luttant contre les stéréotypes.
- ➔ Promouvoir la diversité, réaliser un travail de mémoire, en mettant en œuvre des projets permettant aux habitants de s'approprier l'histoire de leur quartier.
- ➔ Promouvoir la citoyenneté, la démocratie participative en mettant en œuvre des projets permettant l'exercice citoyen.

## Actions mises en œuvre

- *Goutte d'Or & Vous*
  - *Goutte d'Or en Fête*
  - Autres Projets inter-associatifs
    - Square de Noël et autres participations
    - Les actions autour de la parentalité
  - Accueil – Information- fonds documentaire et mises en relation
  - Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants – *FSIH – Collectif Magnolias*
  -
- Espaces d'échange
    - Soirées débat – Apéro-Asso – Quoi de neuf à la Goutte d'Or ? - Parlons-en !
    - Formation des bénévoles
    - Groupes de travail sur les pratiques culturelles des jeunes
    - Groupe de travail sur la place des associations dans la participation
  - Instances de concertation
    - Conseil Citoyen - CICA - BPP

## Goutte d'Or et Vous : Média de quartier



*Goutte d'Or & Vous* constitue un support de coopérations entre les associations, permettant aussi d'impliquer des habitants, de croiser des regards, de favoriser la circulation des informations, de faciliter des mises en relations, de valoriser le quartier etc. Depuis sa mise en ligne en avril 2013, le projet a développé de nouveaux supports (réseaux sociaux, journal mural), ses participants et son public.

### Les objectifs du projet :

- Informer sur le quartier, son histoire et son actualité ;
- Faire émerger, soutenir et valoriser les initiatives associatives, inter-associatives locales et celles des habitants ;
- Contribuer au débat démocratique et aux pratiques de démocratie participative en créant un espace d'expressions citoyennes, d'échanges de points de vue sur des sujets sociétaux en rapport avec les préoccupations du quartier ;
- Développer des liens sur le quartier entre les différentes catégories de population (âges, situation sociales, origines culturelles...) et les acteurs ;
- Initier aux TIC des personnes éloignées de ce type d'usage.

### Contenus

- Actualités de la Vie associative (qui deviennent « A la une » et « Vie associative »)
  - x *Actualités et agenda* du quartier : 188 actualités et 306 annonces dans l'agenda en 2016 (contre 163 et 272 en 2015) concernant près d'une centaine d'organisations différentes (83 en 2015), et différentes thématiques : culture (majoritaire), jeunesse, vie de quartier, santé...
  - x *Vie Associative* : *annuaire* des associations intervenant dans le quartier et participant au site, offres de bénévolat, service civique, emploi. Une quarantaine d'associations sont répertoriées. Afin de les rendre accessibles à un plus large public, une série de films de présentation, destinée à alimenter l'annuaire du site, est en cours. L'association Home Sweet Mômes a été la première à être filmée par une contributrice bénévole, d'autres films sont en cours de montage. Un travail reste également à fournir pour collecter les films déjà existants.
  - x *Projets inter-associatifs* : pages pour le Réseau Social Local, le GRAJEP, le FSIH, la Concertation Emploi Goutte d'Or, la Goutte d'Or en Fête, le Forum des Associations.
- Expression – « A vous la parole » autour de 3 sous-rubriques :

Cette partie du projet a été plus particulièrement développée, elle est surtout restituée à travers les rubriques :

- x *Zapping Goutte d'Or* qui donne à entendre les productions des ateliers web-radio *Goutte d'Or & Vous* et/ou d'autres restitutions en sons et images.
- x *Paroles d'habitants* : cette partie reprend d'anciens articles ou productions de web-radios, elle accueille les articles/portraits réalisés par deux habitants bénévoles, « Échos de l'Univers » et propose aussi une entrée « Paroles d'enfants » qui restitue notamment les ateliers web-radios réalisés dans le temps périscolaire.
- x *Dossiers thématiques* : ils visent à mettre en valeur la diversité d'initiatives autour d'un sujet spécifique en créant des liens entre histoire et actualité. Ils ont aussi permis d'animer des comités de rédaction thématiques. 3 thèmes ont été abordés : « Goutte

d'Or 3.0 » sur le numérique, « Mon quartier à la Une » sur les médias, « la Goutte d'Or et les migrants ».

- Espace sur la Mémoire : accès à un peu plus de 300 documents issus du fonds documentaire de la SSB avec la possibilité d'une recherche par thème, année, auteur et une sélection de 20 collections thématiques (« Les dossiers »). En 2016, s'est poursuivie la série « les lundis en archives ».

Si les articles sont principalement composés de textes et d'images, nous essayons autant que possible, de diversifier les supports avec de la vidéo et des enregistrements audios, de manière à pouvoir aussi s'adresser aux habitants non lecteurs dont un certain nombre fréquente des associations participant au projet.

## **Le pilotage et l'animation du site**

Le site- véritable projet en lui-même- est proposé et coordonné par la SSB et constitue un outil de communication mutualisé avec les associations qui s'y inscrivent. Une quarantaine d'associations sont identifiées comme « membres ». 2 comités ont été mis en place pour animer le projet dans son ensemble :

- le comité éditorial

A l'origine, le projet est piloté par un collectif d'une dizaine d'associations, membres du CA de la SSB et de personnes impliquées dans son développement. Il peut être consulté pour validation de certains documents / certaines contributions qui feraient débat ou toucheraient les limites de la charte éditoriale. Le comité éditorial ne s'est pas réuni en 2016.

- le comité de rédaction

Le comité de rédaction est ouvert à tous, associations et habitants du quartier, sa composition est évolutive selon les sujets et la disponibilité des participants. Il vise à permettre à chacun de participer, enrichir, faire évoluer le projet. Les comités de rédaction sont l'occasion d'échanger sur les actualités à venir, sur le choix des articles à mettre en ligne, la sélection des articles à intégrer à la newsletter, l'enrichissement général du site ou encore les thèmes des prochains dossiers thématiques, etc. En 2016, 6 comités de rédaction se sont réunis. Chacun d'entre eux a concerné en moyenne une dizaine de personnes représentant une quinzaine de structures. Le comité co-piloté avec Radio Campus, autour du thème des migrants, a mobilisé le plus largement.

Nous cherchons toujours comment impliquer mieux ou plus les habitants et les acteurs du quartier afin qu'ils participent au projet *Goutte d'Or & Vous*. L'enquête réalisée auprès de 33 associations utilisatrices a identifié le manque de temps des acteurs et certains ont exprimé un intérêt plus manifeste pour des comités thématiques. Nous testons début 2017 une formule bi-mensuelle, alternant les jours et horaires, pour tenter de faciliter la participation des habitants et acteurs.

## **Ateliers web-radio / expression**

Le développement de la partie « expression des habitants » constituait une priorité dans le développement du projet à la fois pour contribuer à répondre à l'objectif de faire du site un outil pour le débat public, mais aussi pour faire connaître le site en y impliquant les habitants et enfin pour donner à entendre des voix qui n'ont que rarement accès à l'expression publique. Plusieurs ateliers ont été mis en place cette année dans ce sens qui sont restitués sur le site :

- x atelier revue de presse avec le Café Social de la Goutte d'Or, qui accueille et accompagne des migrants âgés, et animé par la journaliste Laetitia Fernandez de l'association Ma Goutte d'Or. (une dizaine de participantes. 9 émissions en ligne en 2016)

- x atelier web-radio avec l'Espace Jeunes Goutte d'Or, bi-mensuel, s'adressant à des jeunes de 16-20 ans, animé par l'EPN de la Salle Saint Bruno (*de novembre 2015 à juin 2016*) puis par Sonia Déchamps, journaliste à la ZEP (Zone d'Expression Prioritaire) et un bénévole Goutte d'Or & Vous (*à partir de novembre 2016*). (une dizaine de participant-e-s, 4 émissions en ligne en 2016).
- x atelier web-radio « EGophonique » : avec les personnes fréquentant l'association EGO-Aurore venant en aide aux usagers de drogues (*bi-mensuel d'octobre 2015 à juin 2016 puis mensuel à partir d'octobre 2016*). (une dizaine de participants, 9 émissions en ligne en 2016).
- x atelier web-radio avec les adhérents de l'EPN La Goutte d'Ordinateur, « club EPN », encadré par les animateurs de l'EPN et 1 bénévole (une dizaine de participant-e-s - 7 émissions en ligne en 2016).



x atelier web-radio « Bienvenue à la Goutte d'Or » avec un groupe de 10 personnes fréquentant le centre social Accueil Goutte d'Or, composé d'adolescents du quartier et d'adultes en apprentissage du français (*octobre 2015 à mars 2016*). Série de 8 ateliers animés par Radio Campus Paris, ce dispositif a mené à l'enregistrement d'une émission dans les conditions du direct, retransmise sur les ondes (93.9FM) ainsi que sur *Goutte d'Or & Vous*.

- x atelier web-radio avec un groupe de 10 enfants âgés de 8 à 10 ans, venant des associations Home Sweet Mômes et Enfants de la Goutte D'Or, animé par Radio Campus Paris et un bénévole Goutte d'Or & Vous (*novembre 2016 à mars 2017*).
- x à partir de novembre, atelier web-radio bi-mensuel avec le CAL (Comité Actions Logements), animé par la SSB, qui propose aux personnes qui attendent lors des permanences, de s'exprimer sur leur parcours lié au logement et/ou sur un thème d'actualité.
- x avec une classe de BTS Commerce du CFA-Stephenson, 2 demi-journée de sensibilisation aux médias et initiation à la prise de son et au montage sur Audacity, ont donné lieu à 4 reportages radiophoniques sur des commerçants du quartier.
- x « Radio Léon » : ateliers d'initiation web-radio auprès des enfants, lors d'événements conviviaux au square Léon (en juillet lors des rendez-vous plein-air, en décembre lors du Square de Noël). Une quinzaine de participants, 2 émissions en ligne.
- x atelier découverte et initiation, animé par Radio Campus Paris, en amont de l'émission enregistrée en direct de la Fête de la Goutte d'Or. (une quinzaine de jeunes participants).

La diversité des ateliers, des acteurs impliqués et des participants font des webradios un des aspects les plus intéressants, original et singulier de *Goutte d'Or & Vous*, que l'on souhaite valoriser par la refonte du site qui donnera un accès direct aux émissions ou encore le partage sur les réseaux sociaux.

- *D'autres espaces de rencontres propices au débat*

En plus des ateliers web-radio qui permettent à la fois de collecter des paroles et d'initier au débat public, la SSB et en particulier l'équipe du projet *Goutte d'Or & Vous* participe et anime d'autres espaces de discussion et d'échange dont les sujets peuvent être présentés en amont sur le site ou relayés ensuite pour prolonger le débat autrement. Cette dimension du projet existe via les Apéro-

Asso (devenu « Quoi de neuf la Goutte d'Or ? ») visant à se faire rencontrer les acteurs ou encore les soirées *Parlons-en !* destinées à échanger sur des sujets de société autour d'une œuvre et de son auteur dont une concernait spécifiquement les médias et les quartiers et invitait à échanger avec d'autres médias citoyens (Bondy Blog, Fumigène, 18ème du Mois)

## **Les outils de communication et l'audience du site**

Le projet *Goutte d'Or & Vous* est un projet de média de quartier, coopératif et citoyen, qui se traduit par un site internet mais qui se décline aussi sur les réseaux sociaux et sur les ondes.

- « *A vous la Goutte d'Or* » : 5 minutes sur les ondes chaque mois

Depuis novembre 2016, *Goutte d'Or & Vous* et Radio Campus Paris s'associent pour faire entendre la parole des habitants du quartier dans l'émission mensuelle "A vous la Goutte d'Or", un medley des ateliers webradios organisés par les associations locales et la Salle Saint Bruno, diffusé tous les troisièmes jeudi du mois, à 18h55 sur 93.9 FM.

- *Réseaux sociaux*

*Goutte d'Or & Vous* dispose d'une page Facebook (1334 personnes « aiment » la page, contre 904 fin 2015) et d'un compte twitter (606 followers, contre 453 fin 2015) qui permettent de relayer les actualités, d'engager une forme d'interactivité et de faire connaître le site à de nouveaux visiteurs. On observe une augmentation de la portée des publications (pouvant atteindre près de 5000 personnes). Cette nette augmentation sur les réseaux sociaux se répercute également dans la fréquentation du site car près de 35 % des visites du site proviennent de Facebook.

- *Newsletter*

9 numéros ont été envoyés chaque mois (sauf l'été) aux contacts de la SSB, de 2000 à 2400 destinataires au fil de l'année. La newsletter reprend la structure du site internet et propose 5 dates de l'agenda, 5 articles d'actualités, met en avant une association du quartier, le dossier thématique en cours ou à venir, le plus récent zapping et les recherches de bénévoles.

- *Audience du site*

Une moyenne de 5 800 visites par mois (avec des pics à +7000), provenant en majorité de Google, et de l'application mobile Facebook. Les articles d'actualités sont les plus visités (71%) suivis par l'espace « mémoire » (16%) et le « zapping » (9%). Avec la refonte du site qui permettra un accès plus aisé aux webradios, nous espérons que ces dernières gagneront en audience.

## **Le projet de refonte du site**

Un projet de refonte du site a été lancé fin 2016. En effet, plusieurs acteurs, se faisant pour partie relais d'usagers, ont exprimé un manque de visibilité globale et le souhait de moderniser le site, aussi bien dans son aspect graphique que technique.

Afin d'évaluer au mieux les attentes et besoins des acteurs du quartier, en lien avec les habitants, Manal et Marie, en service civique, ont rencontré 33 structures différentes, afin de recueillir leurs opinions, attentes, suggestions, concernant la refonte du site, et le fonctionnement global du projet. Les commentaires ont concerné principalement le manque de lisibilité, le manque d'attractivité pour les habitants à cause d'un site trop associatif, le manque d'accessibilité à certaines informations en particulier les webradios, et l'aspect « vieillot ».

Ainsi, fin 2016, nous avons fait appel à un infographiste et un webdesigner, pour faire évoluer le site selon plusieurs orientations : le rendre « responsive » (adapté aux smartphones), faciliter l'accès aux différentes rubriques, valoriser les webradios, créer un accès thématique. A ce nouveau site 2017 sera associé une nouvelle newsletter, et, nous l'espérons, de nouveaux visiteurs.

## Conclusion et perspectives

Grâce au soutien de la DRAC, le projet a poursuivi son développement en 2016 en augmentant le nombre d'actualités et d'informations dans l'agenda, en initiant de nouvelles webradios, en modernisant l'interface web dans l'objectif de rendre le média accessible au plus grand nombre.

Le volet participatif s'est amplifié avec la création de nouvelles web-radios et d'un accès direct via le nouveau site. La dimension « débat » reste à travailler, pour dépasser les simples avis et créer des ponts entre les différents ateliers.

Enfin, nous avons poursuivi l'effort de communication autour du projet, en associant les structures au projet de refonte du site. Une nouvelle étape, destinée à sensibiliser les habitants au nouveau visage du site, permettra de faire circuler les informations et d'en recueillir. Si le budget nous le permet, nous poursuivrons également les opérations de diffusion grâce à l'embauche, pour des piges régulières, d'un graphiste, d'un réalisateur-monteur et d'un journaliste rédacteur. Diffuser quelques « beaux » articles, des vidéos de présentation de structures locales, des émissions radiophoniques d'habitants de qualité, permettra de valoriser et de mobiliser encore mieux le quartier et ses habitants.

## **LA GOUTTE D'OR EN FÊTE – 31<sup>ÈME</sup> ÉDITION**



La Goutte d'Or en Fête s'est déroulée du vendredi 24 au dimanche 26 juin 2016. Cette 31<sup>ème</sup> édition a eu lieu dans un contexte particulier à plusieurs égards. Entre Ramadan, état d'urgence et Euro de football, la Goutte d'Or en Fête se devait, cette année plus que jamais, de défendre le vivre-ensemble.

Près d'une cinquantaine d'organisations étaient impliquées dont dix au sein du groupe de coordination et sept en référence de projet, la SSB en coordination.

Cette édition était également liée au festival Rhizomes dont le concert d'ouverture (Djéli Moussa Condé) a été le « final » du samedi soir de la Fête.

Radio Campus a choisi d'installer de nouveau son studio au cœur de la fête pour une émission autour de l'accueil des migrants et de la solidarité à la Goutte d'Or, qui a été diffusée en direct sur les ondes, et dans certains cafés des alentours.

L'édition a été immortalisée par Lélia et Mathieu, à travers un film, et en photos grâce à Yuji et Joao.

Le projet vise à valoriser la richesse et la diversité culturelle du quartier, à permettre des rencontres entre les habitants et les acteurs, à contribuer à tisser des relations plus durables et initier des coopérations qui se prolongent au fil de l'année. Cette année, certains commerçants du quartier se sont investis : les couturiers en faisant don de chutes de tissus destinées à la fabrication d'éléments de décoration, les épiciers en donnant dattes, lait et autres denrées pour accompagner la coupure du jeûne.

## L'organisation

La *Goutte d'Or en Fête* est organisée par des associations du quartier. La structuration de l'organisation a évolué durant les dernières années pour s'adapter aux possibilités et envies des associations impliquées.

La Salle Saint Bruno assure la coordination générale et prend en charge la communication, le recrutement des bénévoles, la logistique et le portage juridique, administratif et financier de la fête.

Le cadre de fête a été élaboré par le « groupe de coordination » (10 associations) en charge de mettre en œuvre la manifestation dans toutes ses dimensions. Certaines associations ont aussi assumé l'organisation des différents moments/missions de la Fête en étant identifiés comme référent ou co-référent de groupes thématiques, ouverts à tous, organisés pour mettre en place les différents projets.

## Les acteurs de l'édition 2016

41 associations impliquées (dont 5 premières participations\*) : ADCLJC, Accueil Goutte d'Or, ADOS, Arbre Bleu, Art Exprim, Balades au jardins, La Bande à Godot, CAL, Capoeira Viola, Caravelle, Cie Graines de Soleil, Cie Cambalache, Cie Gaby Sourire, Collectif 4C, EGO/Aurore, les Enfants de la Goutte D'Or, Espace Jeunes Goutte d'Or/Espoir 18, Esprit d'ébène, Ethnologues en herbe, Halage/Jardin l'Univert, Home Sweet Mômes, l'Institut des Cultures d'Islam, les loges du possible\*, Mea Gusta, Onde & Cybèle, Paris Country Rebels\*, Paris Goutte d'Or, Paris Macadam, Planète Jeux, Salle Saint Bruno, Salsa con Ti, Saxo Four\*, Scouts et guides de France\*, SIFAD, SOS Casamance, la Table Ouverte, Unis-Cité\*, Un village un forage au Sénégal, URACA/ASV, les Vergers Urbains, les Xérographes.

Autres partenaires : Bruno Lemesle, Ecole Cavé, Ecole Doudeauville, Coco Bohème, Centre Musical Fleury Barbara, Cinéma Numérique Ambulant, Collège G.Clemenceau, Conseil de quartier Goutte d'Or-Château Rouge, Mairie du 18<sup>ème</sup>, Équipe de Développement Local, Fondation LCL, Paris Habitat, la Bibliothèque Goutte d'Or, la Paroisse St-Bernard, Paris Santé Nutrition, Radio Campus Paris, les couturiers et commerçants du quartier, le restaurant de la Goutte d'Or.

Bénévoles : 213 personnes (237 en 2015) ont participé à la mise en place de l'action dont 70 permanents associatifs et institutionnels (à titre bénévole ou salarié). Les bénévoles ont été sollicités par mailing, affichages et tracts, via « tous bénévoles », Facebook, Goutte d'Or & Vous, à l'occasion d'un stand de plein air au square Léon, pendant le Cross de la Goutte d'Or et par les associations organisatrices. 59% des bénévoles sont issus des associations, 37% disent avoir déjà été bénévoles pour la Fête, 36% ont moins de 25 ans.

Les artistes, par ordre d'apparition : Soriba Sakho & l'Esprit Mandingue, Assa 2.0, Frères Smiths, Djeli Moussa Condé, Sora Yaa Band, Martin Seigneur, Jam de l'Echo, Fanfaraï

## Programme 2016

### Durant les trois jours :

Exposition « Grandir ensemble » , issue de la résidence du photographe Bruno Lemesle au collège Clemenceau, exposée sur les grilles de l'église Saint Bernard.

« Opéra Cavé » : panneaux photos réalisés par les élèves de l'école Cavé ayant participé au projet avec l'Opéra de Paris, dont les répétitions ont eu lieu à la SSB. Les panneaux ont été exposés dans la grande salle.

### Vendredi 24 Juin – Ouverture – Square Léon

- Les discours officiels, du président de la SSB et du Maire du 18<sup>ème</sup>
- L'apéritif offert au public – Référence Accueil Goutte d'Or
- Concert Soriba Sakho & L'Esprit mandingue
- Ciné de plein air – Chicken Run de N.Park et P.Lord– Référence EGO-Aurore

### Samedi 24 Juin – Parvis de l'église Saint-Bernard

- Scène ouverte sur le Parvis de l'église Saint Bernard – Référence EGDO / Espace Jeunes
- Soirée : Assa 2.0, Frères Smiths, Djeli Moussa Condé – Référence EGDO / Espace Jeunes

### Dimanche 24 Juin

- Atelier cuisine : Accueil Goutte d'Or
- Parade-Capoeira avec Vergers Urbains et Capoeira Viola
- Déambulation-spectacle avec La Bande à Godot
- Village festif au square Léon, animé par une quinzaine d'associations, une vingtaine de stands pour jouer, de la petite enfance aux anciens, sur le thème de la campagne (venue d'une ferme pédagogique). Référence EGO-Aurore / Home Sweet Mômes / SSB
- Petit train touristique dans les rues du quartier – EGDO
- Visite de quartier (thème : campagne à la Goutte d'Or) - Balades aux Jardins
- Poneys – EGO-Aurore
- Radio : initiation + émission en direct – Radio Campus Paris
- Salsa : initiation sur le parvis – Salsa Con Ti
- Repas de quartier / Jam Session - Sora Yaa Band, Martin Seigneur, Jam de l'Echo – Référence ADOS
- Concert- bal Fanfaräi – Référence ADOS

### **En amont et en préparation de la Fête :**

La Fête crée des occasions de coopération entre les acteurs et avec les habitants tout au long de l'année. Plusieurs types de regroupements en amont ont été proposés, qui ont permis d'ajuster la programmation au fil de la préparation et d'offrir des occasions de coopération et d'ouverture aux autres acteurs du quartier et aux habitants.

- Des temps d'information publics : une soirée pour voter sur des propositions de programmation, pendant le cross et un rendez-vous de plein air en mai au square Léon.
- Des groupes de travail thématiques ouverts aux associations et aux habitants étaient organisés autour du ciné de plein air, du Village Festif, du repas de quartier, des concerts. Ils ont notamment permis de contribuer à l'objectif de co-construction d'animations entre plusieurs structures. Ils sont cependant peu investis par les habitants.
- Des ateliers de préparation ont été proposés aux habitants en amont de la fête. La plupart ont permis de construire des décors et accessoires pour la Fête : fleurs en tissus à EGDO et Paris Macadam, signalétique avec Accueil Goutte d'Or, BD-manga et construction d'instruments en récupération avec Cie Cambalache et SOS Casamance, costumes pour la parade avec Vergers Urbains et les Ecolographes. Ces ateliers ont concerné plusieurs dizaines de personnes.
- Un comité de rédaction commun Radio Campus/Goutte d'or & Vous s'est réuni fin mai pour préparer l'émission et a connu une forte mobilisation. Plusieurs reportages ont été enregistrés en amont, notamment avec des habitants, pour être prêts à diffuser. Accueil Goutte d'Or avait également préparé avec ses usagers une intervention en direct

- 2 rencontres inter-équipes ont été organisées qui ont permis d'associer une quarantaine de personnes issues d'une quinzaine d'associations du quartier.

## Conclusion et perspectives

Ce sont encore des centaines de personnes, majoritairement habitant le quartier et de manière plus marginale, des voisins, curieux, touristes, qui ont participé aux différents moments de la Fête organisée par les acteurs et habitants du quartier.

La diversité et la richesse de la programmation ont favorisé le mélange des publics au fil des différents moments. Autour de la programmation ont également pu se nouer un grand nombre de coopérations avec les acteurs culturels du quartier, du centre FGO-Barbara à la Jam de l'Echo locale, en passant par Esprit d'Ebène et le festival Rhizomes.

Il reste encore des champs de réflexion à mener pour améliorer la coordination des bénévoles, élargir la participation des habitants, -encore- mieux investir les jeunes, y compris dans leur pratique artistique, tout en préservant écoute et enthousiasme pour un travail inter-associatif de qualité. Pour autant, les acteurs et habitants continuent de plébisciter la Fête et nombreux sont les témoignages, en direct ou sur les réseaux sociaux, d'affection et de fierté des habitants du quartier qui s'expriment à travers la Goutte d'Or en Fête.

2016 était la dernière année de la convention pluriannuelle avec la ville (impliquant la DDCT, la DAC et la DJS). Le renouvellement de cette convention a fait l'objet de plusieurs temps de travail avec les organisateurs pour réaliser le bilan des 3 ans et proposer de poursuivre en valorisant la Fête comme support unique pour favoriser la cohésion sociale locale, la mixité des publics, les coopérations inter-associatives, la valorisation du quartier, l'engagement des jeunes, l'accueil et l'intégration des nouveaux habitants et des usagers des associations. Si la ville semble attentive à ces arguments, elle exprime aussi clairement son souhait de réduire le financement de la fête au profit d'autres projets ou d'autres territoires.

Pour 2017, la Ville de Paris poursuit cependant son soutien, à hauteur égale, notamment pour prendre en compte les impératifs de sécurité renforcés par l'état d'urgence et faute de temps pour renouveler la formule. Néanmoins nous aurons à engager de nouvelles réflexions pour les éditions suivantes.



## Les autres projets inter-associatifs

### Square de Noël

A l'occasion des fêtes de fin d'année, le *Square de Noël etc.* propose un événement festif et culturel pendant un après-midi pour les enfants du quartier et leurs parents.

Il s'agit de permettre aux familles de passer un moment convivial et ludique ensemble, de rencontrer d'autres parents, de rencontrer des acteurs associatifs du quartier, de repérer des offres de loisirs ou d'accompagnement qu'ils ne connaissent pas encore.

C'est aussi, pour les acteurs associatifs, un support de coopération et une occasion supplémentaire de se rencontrer, se connaître et faire projet commun pour aller au-devant et auprès de publics qui ne fréquentent pas tous les lieux associatifs ou culturels du quartier.

Pour cette édition, 12 structures ont souhaité s'investir dans l'organisation, la SSB a assuré une part de la coordination :

ADCLJC, Les Enfants de la Goutte D'Or, Graines de Soleil, le collectif 4C, l'Institut des Cultures de l'Islam, ADOS, les Xérogaphes, Accueil Goutte d'Or, Cie Cambalache, la Bande à Godot, la Bibliothèque et la SSB/EPN/Goutte d'Or & Vous. Le Louxor a largement contribué en accueillant les enfants pour un film et un goûter en fin d'après-midi. La SSB a assuré l'organisation des réunions, les demandes de financement, et la communication (affiches, flyers).

La première partie de l'après-midi a invité les habitants à découvrir le documentaire « Sur le chemin de l'école » projeté au Lavoisier Moderne Parisien. En parallèle, dans le hall réaménagé en coin lecture, la Bande à Godot a pu faire découvrir des contes de Noël.

Des animations (soupe aux cailloux, photo-portrait, course de bonhomme de neige, jeux d'adresse, atelier de carte en pop-up, projection de court-métrage, atelier webradio) et un coin buvette/crêpes ont été installés tout l'après-midi au square Léon, pour créer un espace convivial dans le square. Cette année, deux point d'accueil aux entrées du square, animés par des bénévoles, ont permis d'assurer un minimum de sécurité et d'orienter les enfants et les familles vers les différents ateliers du quartier :

- Goutte d'Ordinateur : atelier cartes de vœux et papercraft à partir d'outils numériques
- ICI : atelier de fabrication d'un mélange d'épices le "Ras el Hanout"
- Xérogaphes : atelier calligraphie
- Bibliothèque : démonstration de tango
- Petit train : 4 tours de 20 minutes ; une soixantaine de personnes sur la journée

Plus de cent personnes sont ensuite allées au Louxor voir *Brisby et le secret de Nimh*, et profiter ensuite d'un goûter.

On estime que 350 personnes ont participé à cette édition qui a bénéficié d'une météo clémente. Les organisateurs sont partants pour renouveler la proposition à cette période de l'année sur le même format.



## **Participation à d'autres événements**

La SSB a participé à l'organisation de plusieurs autres rendez-vous collectifs, initiés par d'autres acteurs. Dans l'ordre chronologique en 2016, nous avons accompagné :

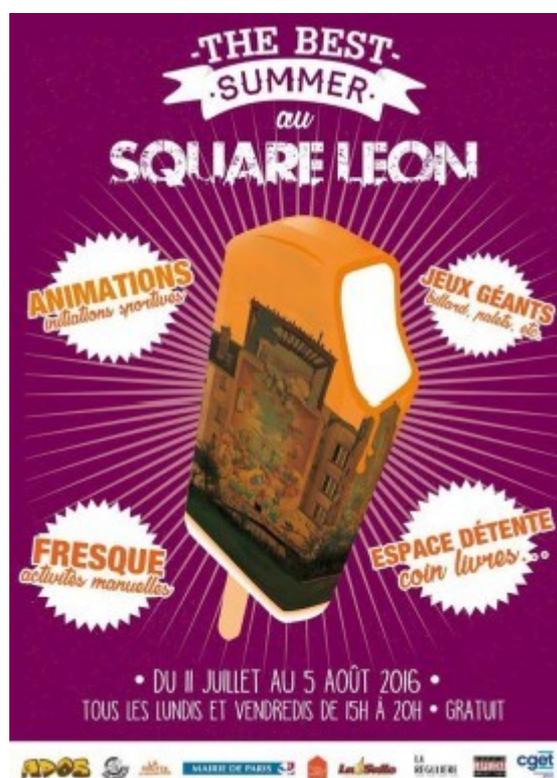
Le Collectif « Les Aînés de la Goutte d'Or » : l'initiative a été lancée par Bernard Taglang, afin d'organiser un événement festif et valorisant pour les femmes âgées migrantes du quartier qui constitue une première étape de mise en réseau. La SSB a accueilli la projection du documentaire de Béatrice Jalbert « Étrangères, parmi nous », qui a accueilli une vingtaine de femmes, orientées par l'EHPAD l'Oasis et les associations Accueil Goutte d'Or, Accueil Laghouat, Graines de Soleil. Le groupe s'est ensuite réuni à l'Echomusée, puis a participé au cross de la Goutte d'Or et s'est enfin retrouvé pour une nouvelle projection à l'EHPAD. La SSB a accueilli et participé aux premières réunions de construction du projet et a communiqué sur l'événement via Goutte d'Or et Vous. La première projection a également bénéficié du soutien du FSIH.

Le cross de la Goutte d'Or : organisé par ADOS et Paris Goutte d'Or. La SSB a participé aux réunions de préparation, a participé à la communication sur l'événement et a contribué le jour de l'événement qui a mobilisé plus de 500 participants.

Le Rallye Citoyen : organisé par l'ADCLJC et la DPSP, la SSB a accueilli et participé aux réunions de préparation et de bilan et a accueilli le stand de la DEVE (Espaces Verts) à la SSB. 110 collégiens (des collèges Clemenceau, Césaire, Dormoy et Meyer) y ont participé, 12 métiers étaient représentés, une dizaine d'associations accueillait les stands et équipes.

Best Summer au Square Léon : la SSB a répondu à la proposition d'ADOS d'animer le square Léon, pendant l'été, les lundis et vendredis de 16H à 20H en proposant 2 ateliers robotiques animés par l'EPN et un atelier web-radio animé par Goutte d'Or et Vous.

Rendez-vous de plein air : en 2016, l'EDL coordonnait les événements d'information ou d'animation proposés dans l'espace public entre avril et octobre. La SSB a participé aux rendez-vous emploi, linguistique et de promotion des projets d'habitants (FSIH et BPP).



## **Actions autour de la parentalité**

Alors que le groupe d'échange autour de la parentalité, animé en 2013-2014 par la SSB, et que le GRAJEP (recherche-action autour de la notion de communauté éducative dans l'espace public) ont cessé de se réunir, faute de moyens, financiers et humains, pour poursuivre leurs démarches, la SSB a cependant poursuivi son engagement sur le sujet de la parentalité sous différentes formes.

Conférence « Apprivoiser les écrans et grandir », à l'initiative de Home Sweet Mômes, et organisée avec ADOS, les Enfants de la Goutte D'Or et la Salle Saint Bruno. Le docteur en psychologie Serge Tisseron est venu à la rencontre des habitants de la Goutte d'Or pour échanger sur la problématique des écrans pour les enfants. Spécialiste de la question, il a imaginé la règle des "3-6-9-12" qui donne des repères sur l'utilisation des écrans en fonction de l'âge de l'enfant et sert de base à ses recommandations. Une cinquantaine de personnes ont participé à la conférence. Fin 2016, nous avons participé à un comité de pilotage du RIF (Relais Info Familles) dans le but d'organiser une autre conférence de ce type à la Goutte d'Or en 2016.

Parents contre la violence : en 2016, des rixes ont opposé des adolescents, souvent collégiens, des 18ème et 19ème arrondissements, et les parents, alertés, ont souhaité se mobiliser pour faire cesser ces violences qui ont eu de graves conséquences. Ce sont en particulier les parents du « groupe parents » des Enfants de la Goutte D'Or qui ont contacté ceux de l'association du 19ème Vivre Ensemble Maroc Tanger (VEMT) qui se sont réunis à plusieurs reprises pour échanger leurs informations et sentiments, organiser des marches de l'amitié et des actions de convivialité dans l'espace public, et formaliser une parole commune en direction des enfants des quartiers du 18ème et du 19ème. La SSB a participé à et accueilli certaines réunions et relayé les informations sur les marches.

Relations avec l'Éducation Nationale : nous avons initié en 2015 plusieurs rendez-vous avec le coordinateur REP (Réseau d'Éducation Prioritaire) et l'Inspecteur de circonscription, qui se sont poursuivis à quelques reprises début 2016 au cours desquelles nous avons pu émettre un certain nombre de propositions pour rapprocher les établissements scolaires et les associations du quartier au-delà des échanges existants autour de l'accompagnement scolaire : des actions de communication sur les projets d'établissements via le site Goutte d'Or & Vous, des actions d'information sur les acteurs associatifs dans les établissements scolaires, auprès des enseignants, des parents, des élèves, la participation des établissements scolaires à la fête de la Goutte d'Or, l'organisation de rendez-vous collectifs (de type séminaires, conférences), une participation des associations aux CESC, conseils d'école etc. Chaque partie est cependant très sollicitée et manque de temps pour aller au-delà. Pour autant, le groupe d'échange sur les pratiques culturelles des jeunes (cf. ci-dessous) auquel a participé activement le coordinateur REP et la chargée de mission éducation de l'EDL, a été un des espaces réguliers d'échange d'informations.

Formation – Action de l'ADRIC : l'EDL et le REP ont lancé fin 2016 une formation-action de 5 demi-journées en direction des personnels de l'éducation nationale, des travailleurs sociaux, des parents et des acteurs associatifs autour des notions de parentalité et de co-éducation à laquelle la SSB s'est inscrite, notamment dans la perspective d'accompagner les initiatives qui pourraient en émaner.

## ***Accueil – Information- fonds documentaire et mises en relation***

La Salle Saint Bruno poursuit son rôle d'accueil, d'information, de mises en relation pour les acteurs du quartier, existants ou nouveaux, ou pour les étudiants et chercheurs, nombreux à prendre la Goutte d'Or pour terrain d'observation et d'analyse.

Une trentaine de rendez-vous ont eu lieu avec des acteurs associatifs pour entendre les nouveaux projets, les mettre en relation avec d'autres ou envisager d'autres formes d'apports de la SSB (communication via Goutte d'Or et Vous, adhésion à la SSB, mise à disposition de locaux, présentation lors des soirées de quartier...). Ces rendez-vous sont indispensables pour faire vivre le projet associatif de la SSB, connaître et comprendre les préoccupations et motivations des acteurs, faciliter les initiatives, leur permettre de se situer dans un ensemble, créer les conditions des coopérations locales.

Une autre partie des rendez-vous concerne l'accueil de chercheurs, étudiants et journalistes qui s'adressent à la SSB souvent orientés par d'autres acteurs et s'intéressant à la fois à la connaissance et la vision que la SSB a du quartier et au fonds documentaire issu de l'Observatoire de la Vie Locale. Si celui-ci n'est plus actualisé depuis 2011, les références sont partagées via le site Goutte d'Or & Vous et il peut être consulté physiquement sur rendez-vous. La SSB a répondu à une douzaine de sollicitations de ce type en 2016.

## Le Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants – FSIH



Le FSIH a été créé à l'initiative conjointe de la SSB et du conseil de quartier Goutte d'Or Château Rouge et avec le soutien de la Ville de Paris et de la DDCS pour encourager les initiatives locales créatrices de lien social.

Le FSIH soutient, jusqu'à 700€, des projets d'habitants, d'acteurs du quartier ou d'associations émergentes qui ne trouvent pas d'autres soutiens financiers.

Le fonds est co-animé avec l'Équipe de Développement Local. Un comité de gestion bénévole réunissant 12 structures et habitants, issus du conseil de quartier ou porteurs de projets soutenus et représentants d'associations locales, est associé à l'animation du projet, rencontre les porteurs et choisit les actions financées, la SSB assure la gestion financière et administrative.

Les projets sont présentés par écrit et à l'oral aux membres du comité de gestion pour favoriser la reconnaissance des initiatives et éviter l'obstacle que peut constituer la rédaction d'un projet.

Le FSIH a changé son visuel et bénéficie d'une page sur le site [www.gouttedor-et-vous.org](http://www.gouttedor-et-vous.org). Et nous devons encore poursuivre la valorisation de ces initiatives, qui, tout en restant modestes dans leurs moyens, touchent un grand nombre d'habitants et contribuent, à leur niveau, à créer des espaces d'échange et de convivialité.

Le comité de gestion lui-même constitue un espace de croisement original où des acteurs rompus aux réunions de quartier côtoient des habitants moins initiés. Le comité s'est réuni 6 fois en 2016, le plus souvent à l'Echomusée.

**8 projets ont été validés et réalisés et ont touché plusieurs centaines de personnes**, 1 autre projet a été validé mais non réalisé en 2016 et 2 projets ont été refusés.

En 2016, la ville de Paris a décidé de renforcer le soutien au FSIH en même temps qu'elle a choisi de créer de nouveaux FPH dans tous les quartiers de la politique de la Ville non encore concernés. Une réunion de concertation a été initiée par la ville avec les porteurs existants visant à harmoniser les pratiques et mutualiser des outils.

TITRE	PORTEUR	REALISATION
Avec les aînées de la Goutte d'Or	Bernard Tagland et Claude Bénérière	Appui à la mise en relation et aux initiatives des femmes migrantes âgées du quartier de la Goutte d'Or : projection du film « Etrangères parmi nous » à la SSB le 10/3/16, rencontre à l'Echomusée le 30/03/16, participation au cross de la Goutte d'Or le 29/05/16, et rencontre à l'EHPAD l'Oasis le 1/06/16. En lien avec l'OASIS, Accueil Goutte d'Or, Accueil Laghouat, Graines de Soleil et les lieux d'accueil. Le FSIH a permis de prendre en charge les droits du film.
Repas partagé à la Goutte Verte	Kamran Kavoussi	En clôture de l'événement « L'éveil du printemps », réunissant des artistes et des associations culturelles et soucieuses de l'environnement, un repas partagé a été organisé le 27/03/16 dans le jardin la Goutte Verte autour d'une chasse aux œufs et d'un spectacle de cirque. Le FSIH a pris en charge la prestation de cirque.
Brico-déco	Association Yaralé – Assitan Koita	L'association a animé le dimanche 10/07/16 des ateliers décoration et bricolage et offert un buffet aux habitants pour présenter son projet et ses activités de sport pour les femmes. Le FSIH a permis de financer les achats alimentaires et le matériel pour les ateliers.

Ciné-Jardins	La Fabrique documentaire	<p>Dans le cadre de son festival « Ciné-Jardins », la Fabrique Documentaire a initié plusieurs actions mobilisant des habitants les 3 et 10-11/09 : installation au jardin l'Univert, projection du film <i>Demain</i> à la Goutte Verte précédée de la projection d'un film réalisé</p>  <p>par des Enfants de l'association EGDO. Les deux événements ont concerné plus de 300 personnes. Le FSIH a pris en charge les tirages de l'exposition et le pot offert aux habitants.</p>
<p>Soif de Culture(s)</p> 	Collectif Artistes/ Habitants	<p>Le collectif Artistes et Habitants veut faire entendre divers points de vue sur la culture dans le quartier. Il a produit un film, réalisé par Nadia Djabali et Sylvie Haggai, qui fait entendre une soixantaine de points de vue. Le FSIH a soutenu la projection publique de ce film, sur la façade de l'église St-Bernard le soir de la Nuit Blanche. Une centaine de personnes ont assisté à tout ou partie de la projection. Le film continue d'être diffusé.</p>
Marmite Bitibak	Association Belfarra – Catherine Pannetier	<p>L'association a proposé un spectacle participatif autour d'un repas préparé en commun (la préparation est au cœur du spectacle) au LMP le dimanche 22/10. Une quinzaine de personnes ont assisté au spectacle.</p>
Déménagement de la Goutte verte	<p>La Goutte Verte</p> 	<p>Le jardin partagé La Goutte Verte, installé au 19 rue Cavé sur une friche temporaire, doit déménager sur le terrain de sport extérieur du gymnase de la Goutte d'Or. Le déménagement doit avoir lieu le 9/12/16. Le FSIH permettra l'achat de nouvelles jardinières et du pot offert aux bénévoles pour l'occasion.</p>
Paella Pétanque Partage	Mohamed Sadi	<p>L'initiative a permis de réunir autour d'une paella offerte et d'un concours de pétanque des habitants du quartier sur la nouvelle friche de l'angle Polonceau Poissonniers, nouvellement animée par la Table Ouverte.</p>

## Soutien au Collectif « Magnolias »

En 2014 un collectif d'habitants s'est créé pour demander à la ville de renoncer à son projet de grilles autour des magnolias de la rue Saint-Bruno au profit de carrés jardinés qui seraient pris en charge par les habitants et acteurs locaux. Le collectif a sollicité la SSB pour être « hébergé » et le représenter officiellement. Ainsi, c'est la SSB qui dispose de l'autorisation de la ville à utiliser les « pieds d'arbres ».

Au-delà de cet aspect administratif, la SSB prend en charge l'entretien d'un pied de magnolias et peut mesurer ainsi l'impact du projet pour les gens du quartier, habitants ou passants, qui s'enthousiasment, donnent des conseils, font des photos, échangent....

## *Espaces inter-associatifs d'échange*

### **Soirées d'échanges**

Les **Apéros-Assos** ont succédé aux **Cafés Associatifs**, lancés en 2014 dans le but de créer des espaces d'échanges entre les acteurs associatifs pour apprendre à se connaître, échanger des informations, présenter les projets en cours, partager des points de vues, des analyses, renforcer les complémentarités et les coopérations.

En 2016, 2 Apéros-Assos ont été proposés, l'un en janvier, l'autre en avril, tous les deux en soirée sur le même format de tour de table et d'actualité, présentation de quelques projets pouvant intéresser et impliquer d'autres structures, actualisation de l'agenda Goutte d'Or & Vous. Le premier a mobilisé 24 personnes issues de 17 structures, le second seulement 14 personnes de 9 associations.

Une nouvelle formule a été proposée à la rentrée, ouverte aux habitants et aux acteurs, pour échanger sur les projets du quartier en renforçant la dimension conviviale de la soirée. Elle s'est tenue le 6 octobre, commençait par la projection du petit film de l'édition 2016 de la Fête de la Goutte d'Or, enchaînait sur la présentation des nombreux projets

d'aménagements du quartier (partie préparée et présentée avec l'EDL et Coordination Toxicomanie) et se terminait par un buffet et concert d'Amet Sissokho, orchestré par Gaby Sourire. La soirée a mobilisé une trentaine de participants mixant acteurs associatifs et habitants.

« Parlons-en » : initiés par des bénévoles d'ADOS, d'Accueil Goutte d'Or et de la SSB, ces soirées veulent ouvrir un échange sur des sujets de société pouvant intéresser les habitants du quartier et à partir d'une œuvre, idéalement présentée par son auteur. Après Michel Dollé, invité en 2015, à présenter son analyse et ses propositions pour des politiques publiques d'éducation plus justes et plus efficaces, la 2ème édition s'est tenue le 3 février autour du thème « Pas de quartier pour les médias » au centre musical Fleury-Goutte d'Or Barbara, organisée par ADOS, Accueil Goutte d'Or, la Salle Saint Bruno et le Collectif Parents 18e.

Quels regards portent les médias sur les quartiers populaires ? Comment les habitants de ces territoires peuvent s'approprier les règles du jeu médiatique pour pouvoir s'exprimer directement



sans que l'on parle à leur place ? À quoi servent et comment faire exister des médias locaux ? C'est le documentaire « Portrait de famille », réalisé par Julien Dubois et qui retrace l'histoire et le parcours du "Bondy Blog" qui servait d'introduction au sujet. Environ 80 habitants et acteurs associatifs du quartier ont répondu à l'appel pour découvrir cette œuvre puis échanger avec les invités : Ahmed Slama et Yousra Gouja, deux jeunes rédacteurs du "Bondy Blog", Nora Hamadi venue représenter le magazine "Fumigène" et Noël Boutier du mensuel de l'arrondissement "Le 18e du Mois".

### **Formation des bénévoles du quartier**

Fin 2015, une soirée avait été organisée avec l'apport de l'expertise de Syndex consacrée à la mise en place de la mutuelle obligatoire pour les associations employeurs qui avait mobilisé une vingtaine de participants et nous avait encouragés à solliciter un financement ad hoc et à prolonger ce type de proposition. Dans le même temps, l'antenne locale de la Protection Civile nous avait contactés pour mettre en œuvre des formations aux premiers secours pour les acteurs associatifs du quartier qui avaient également suscité un intérêt. En 2016, la SSB a donc proposé des formations mutualisées pour les bénévoles des associations de la Goutte d'Or autour de 3 sujets : formations aux premiers secours, outils de communication et administration-gestion d'une association. Ces formations visent à qualifier les bénévoles et à permettre des échanges de pratiques, des rencontres et des coopérations...

5 sessions d'une journée complète (janvier, février, mars, avril, novembre) de formation aux premiers secours (PSC1) ont été animées par l'antenne 18 de la Protection Civile et 58 personnes, issues de 17 structures différentes, en ont bénéficié.

2 modules de 3h autour des *Outils de communication (Inkscape)* ont été animés les 3 et 10 décembre par l'EPN La Goutte d'Ordinateur, qui ont bénéficié à 7 participants issus de 5 structures différentes.

1 séance autour de la *Gestion financière* a été animée par Karim Bangoura, du cabinet Audisol, le 5 décembre pour 5 personnes issues de 3 structures.

### **Groupe d'échange sur les pratiques culturelles des jeunes**

Initié fin 2015 suite à une rencontre entre des associations de la SSB et le centre FGO-Barbara sur des modalités de coopération, le groupe de travail a prolongé ses échanges en 2016 autour d'un état des lieux et d'une réflexion partagée sur les pratiques culturelles des jeunes pour les identifier, les analyser, repérer les acteurs, évaluer les besoins...

5 réunions se sont tenues en 2016 qui ont mobilisées une vingtaine de personnes issues de 15 structures, du champ de la jeunesse, de l'éducation et de la culture, associatives et institutionnelles.

Les échanges ont surtout permis de présenter les projets, méthodes et démarches des uns et des autres. Les perceptions sont diverses d'une structure à l'autre entre une profusion de projets culturels proposés sur le temps scolaire et périscolaire dans les établissements, des petits groupes de pratiques dans certaines structures jeunesse et pour d'autres, la difficulté à stabiliser un groupe sur une pratique régulière, notamment les adolescents et jeunes adultes. Le groupe a aussi permis aux structures culturelles, et en particulier à FGO-Barbara et à l'ICI, de présenter plus finement leur programmation en mettant en valeur les propositions pouvant intéresser les structures associatives locales. Le groupe souhaite poursuivre en 2017 sur le même format.

### ***Instances de concertation***

Fin 2015 avait été initié un groupe de travail sur la place des associations dans la participation citoyenne et les modalités de concertation. Une trentaine de personnes avaient participé à un temps d'échange sur ce thème en identifiant à la fois des dysfonctionnements et des propositions à formuler auprès des pouvoirs publics. Un groupe de travail a poursuivi les échanges au premier

trimestre 2016 notamment pour alimenter la préparation d'un CICA organisé sur ce sujet. Les mêmes préoccupations nous ont conduit à participer au Conseil Citoyen du 18 et à accueillir une étape du Tour de France du collectif « Pas Sans Nous », Urgence pour les quartiers.

CICA – Comité d'Initiative et de Consultation des Associations : la SSB s'est portée volontaire et a été tirée au sort pour participer au Groupe d'Animation Local (GAL) du CICA. Le « GAL » a été réuni 6 fois en 2016 et principalement pour organiser une réunion publique sur le sujet « Participation citoyenne : quel rôle pour les associations ? », qui s'est tenue le 14 avril à la Mairie du 18. Sont intervenus : Loïc Blondieaux, chercheur spécialisé sur ces questions et le service Démocratie Locale de la ville de Paris qui a fait l'inventaire des dispositifs de participation initiés par la ville de Paris. La soirée a provoqué une certaine frustration pour les associations citoyennes qui avaient plébiscité le sujet, d'une part parce que le temps d'échange a été très court et les table-rondes de propositions qui avaient été imaginées n'ont pas pu avoir lieu ; d'autre part, parce que les observations qui avaient motivé le choix du sujet, ont été confirmées par la soirée, où les dispositifs de participation présentés ont surtout concerné la participation des habitants et une série de programmes de consultation numériques où l'association n'a qu'une part congrue et centrée sur la mobilisation des publics. Bernard Massera a développé ces arguments dans une tribune qui a suivi le CICA, à lire sur Goutte d'Or et Vous, sous le titre « À quoi bon être consulté si tout peut être remis en cause par la volonté d'un seul ? ». Le GAL a tenté de reporter la 2ème partie de l'échange au 23 mai, date qui a finalement été annulée.

Forum de l'engagement : Le Groupe d'Animation du CICA a également accompagné la création d'un nouveau temps fort pour la vie associative de l'arrondissement à travers un « Forum de l'engagement citoyen », dont la première édition, à laquelle a participé la Salle Saint Bruno, s'est tenue le 4 juin à la Mairie du 18 avec une matinée consacrée à des temps de formations des acteurs associatifs et un après-midi en direction du public, qui a connu un succès relatif.

Conseil citoyen: la SSB avait lancé dès 2014 une concertation des acteurs du quartier autour de la création des conseils citoyens par la loi réformant la Politique de la ville, espérant pouvoir mobiliser des habitants et acteurs du quartier pour construire ensemble cette nouvelle instance. En 2015, l'organisation de ces nouvelles instances a été précisée par la Ville de Paris qui a fait le choix d'un conseil citoyen à échelle de l'arrondissement et composé de 3 collèges, d'habitants volontaires, d'habitants tirés au sort (fichiers CAF) et d'acteurs associatifs volontaires. La SSB s'est présentée et a été tirée au sort en décembre pour participer au « groupe moteur ». elle a participé à 6 réunions de janvier à septembre qui ont surtout porté sur l'organisation de ce conseil. A l'automne, une association ad hoc a été créée pour porter ce conseil citoyen et l'émanciper des pouvoirs publics qui ont accompagné cette prise d'autonomie. La SSB s'est également inscrite dans cette association, elle participe à son conseil d'administration et au bureau, et s'est portée volontaire pour animer 2 groupes de travail, l'un autour de la jeunesse et de l'éducation, l'autre autour de l'emploi. Nous avons aussi participé aux rendez-vous proposés par la Préfecture et la Ville, et au comité de pilotage du contrat de ville en octobre.

Pas Sans Nous: Dans la même perspective de contribuer à la construction de la participation citoyenne, nous avons répondu à la demande du collectif *Pas Sans Nous* d'organiser une étape de son tour de France des Quartiers – Urgence pour les quartiers à la Salle Saint Bruno. Le collectif se présente comme un syndicat des quartiers populaires, et veut porter les propositions du rapport « Pour une réforme radicale de la Politique de la Ville » qui n'ont pas été retenues dans la loi VECU de 2014. La journée du 5 novembre s'articulait notamment autour de la proposition de créer un « fonds pour une démocratie d'initiative citoyenne ».

## *L'équipe et les moyens d'action*

### **L'équipe**

- Une chargée de projet assure pour un ½ temps la coordination de la *Goutte d'Or en Fête* et, pour l'autre, le développement du projet *Goutte d'Or & Vous* et la coordination d'actions plus ponctuelles comme le square de Noël.
- La directrice intervient pour un mi-temps sur la coordination du secteur, l'animation du FSIH et des espaces inter-associatifs.
- 1 (janvier à juin) puis 2 (à partir d'octobre) services civiques assurent la relation avec les associations et les habitants sur le projet *Goutte d'Or & Vous* à raison de 24h/sem., 3 jeunes en 2016.

### **Les financements**

Le secteur est financé par :

- La Ville de Paris : DPVI-DDCT dans le cadre d'une convention pluriannuelle, renouvelée en 2016 pour 3 ans, pour l'ensemble des actions d'animation de la vie locale, et pour la *Goutte d'Or en Fête*, dans le cadre d'une convention pluriannuelle spécifique (DDCT-DJS-DAC).
- La région Ile-de-France via le dispositif Projets Citoyens (fin de la subvention au projet *Goutte d'Or & Vous* en mars 2016) et un emploi-tremplin ouvert en décembre 2015.
- L'Etat à travers 1 poste FONJEP Jeunesse Éducation Populaire et via le FIPD pour le projet *Parentalité*.
- L'Etat – DRAC- à travers un financement en augmentation dans le cadre du Fonds de Soutien aux médias de proximité.
- La Mairie du 18<sup>e</sup> (dotation culturelle, fonds du maire et conseil de quartier) pour la *Goutte d'Or en Fête et Square de Noël*.

## *Conclusions et perspectives*

La SSB reste bien identifiée par les acteurs et les habitants comme un espace d'information, de mutualisation, de ressources, de coopérations qui en fait un acteur structurant pour le quartier et la coordination des intervenants.

On observait en 2015 une multiplication des espaces de débat, animés ou soutenus par la SSB, dont le nombre n'a pas réellement diminué en 2016 tout en diversifiant les formes proposées et les publics à qui ils sont destinés, permettant peut-être de mieux trouver leur public. L'inventaire de l'ensemble de ces espaces peut donner une impression d'émiettement auquel nous avons probablement à donner une forme plus lisible.

A cet égard, le secteur Animation de la Vie Locale se structure progressivement autour de *Goutte d'Or & Vous*, non seulement comme média de proximité, mais plus largement comme outil d'information, d'échanges, de partage, d'expression et de débat. Le soutien accru de la DRAC au projet a déjà permis d'étoffer les ateliers d'expression en direction des habitants, nous avons à renouveler les formes de participation offertes aux acteurs associatifs en décloisonnant les espaces identifiés « *Goutte d'Or & Vous* », et l'ensemble des autres espaces d'échanges.

# Espace de Proximité Emploi



L'Espace de Proximité Emploi (EPE) de la Salle Saint Bruno, conçu et élaboré par les acteurs associatifs et institutionnels locaux a ouvert en octobre 2010 pour répondre aux besoins du quartier actualisés au sein de la Concertation Emploi Goutte d'Or.

Malgré les différentes actions de développement social urbain de ces dernières années, la Goutte d'Or présente encore des indicateurs de précarité importants. Parmi ces indicateurs, on note (données INSEE 2011,

synthèse APUR 2016):

- la proportion du nombre de chômeurs : 16% (10% à Paris).
- le taux de personnes en dessous du seuil des bas revenus est de 24% (2 fois plus que la moyenne parisienne).
- le taux de personnes allocataires du RSA : 13 % contre 6% à Paris.
- La part des foyers à bas revenus : 25% contre 12% à Paris.
- Le taux d'ouvriers et d'employés, de 45 % (26 % à Paris).

Le chômage touche fortement la population migrante qui représente plus du tiers de la population du quartier (35% à la Goutte d'Or, pour 20% à Paris) et 30% des demandeurs d'emploi. En effet, les personnes migrantes font face à une multiplicité de freins à l'emploi.

Au plan des connaissances : faible qualification, situation d'illettrisme et d'analphabétisme, méconnaissance / non maîtrise des codes en œuvre dans la recherche d'emploi, difficultés à faire reconnaître des compétences acquises dans le pays d'origine ou des expériences professionnelles non régulières, difficultés spécifiques d'expression en français, écrit et oral. 43% des habitants sont sans diplôme (2 fois plus que la moyenne parisienne).

Au plan des conditions de vie : problèmes de situations administratives au regard du droit à résider et à travailler, problèmes de logement (logements trop exigus, chers, parfois indignes, nombreuses situations d'hébergement chez des compatriotes ou des membres de la famille, qui impliquent des déménagements réguliers...), de santé (avec des difficultés à faire face aux dépenses, à comprendre les rouages des parcours de soins et à l'accès aux droits), situations familiales complexes : 19% des familles en situation de monoparentalité et/ou de familles nombreuses (impliquant des difficultés spécifiques de modes de gardes).

L'EPE intervient en particulier pour accompagner un public très éloigné de l'emploi et pour lequel les dispositifs d'accompagnement classiques sont peu adaptés. Parmi ceux-là, les migrants constituent un public prioritaire.

L'EPE a par ailleurs une mission d'animation sur le quartier de la Goutte d'Or de la thématique « emploi-insertion-formation » qu'il partage avec l'EDL dans le cadre de la Concertation Emploi.

## Objectifs

- Compléter l'offre locale en matière d'insertion professionnelle
- Orienter les habitants vers les structures et dispositifs adéquats
- Proposer des accompagnements individuels et collectifs adaptés à chaque situation afin de développer l'autonomie et faciliter l'accès à l'emploi et/ou à une formation
- Sensibiliser, mobiliser et qualifier les acteurs locaux à la thématique « emploi » : évaluation des besoins, connaissance des dispositifs, favoriser la dynamique de projets collectifs....

## Actions

1. Accueil, information, pré-diagnostic et orientation
2. Appui ponctuel
3. Informations collectives ponctuelles – P'tits Déj'
4. Accompagnement individuel et collectif
5. Animation territoriale, Concertation Emploi

## L'accueil, l'information, le pré-diagnostic et l'orientation

### 883 personnes ont été accueillies et informées en 2016 (978 en 2015)

L'EPE accueille, au 19/21 rue de Chartres, du lundi au vendredi, sauf les mercredis matins et vendredis après-midi.

=> **822 personnes** ont été accueillies à l'EPE, en 2016 (863 en 2015).

Les accueils dits « hors les murs », pendant les Rendez-vous de plein air, le Forum emploi de la Mairie du 18<sup>ème</sup>, permettent une présentation générale de l'EPE.

=> **61 personnes ont été informées via un accueil hors les murs en 2015 (115 en 2015).**

### Le temps d'accueil individuel à l'EPE

Les deux principales caractéristiques de l'accueil résident dans la **disponibilité** en temps et le principe d'**inconditionnalité** qui consiste à accueillir toute personne se présentant à l'EPE.

Il permet d'identifier les demandes et besoins des personnes à partir d'une évaluation de leur situation et les réponses qui semblent les plus adaptées :

- une aide ponctuelle lorsque la demande porte sur un sujet précis (actualisation de CV, actualisation Pôle Emploi, création d'espace candidat pour pouvoir postuler en ligne, poser des questions entre deux rendez-vous, etc.). Cette aide peut être immédiate ou sur rendez-vous.
- une orientation vers les structures sociales ou d'insertion ad hoc.
- une orientation vers les conseillers-emploi de l'EPE, pour un accompagnement individuel et/ou collectif. Dans ce cas, l'accueil constitue un pré-diagnostic transmis aux conseillers emploi.
- Une orientation vers les personnes-ressources du Réseau Social Goutte d'Or

**Informations et affichage mis à jour régulièrement** : l'EPE dispose d'un local permettant un affichage sur rue concernant les thèmes : emploi, forum, formation, création d'entreprise et vie de quartier ; l'espace d'accueil met à disposition les plaquettes d'information des associations et partenaires locaux et institutionnels.

### Caractéristiques du public accueilli

En 2016, **527 personnes ont été accueillies dans le cadre d'un pré-diagnostic.**

Les autres accueils comptabilisés concernent les passages entre les rendez-vous de personnes inscrites en accompagnement (déjà « accueillies en pré-diagnostic) et d'autres demandes que de l'accompagnement, notamment des passages de partenaires.

Parmi ces 527 personnes, il y avait un peu plus **d'hommes que de femmes** (47 % de femmes), de tout âge, même si la tranche « **25-44 ans** » reste la plus représentée.

On note une **diminution du nombre de jeunes** (- de 25 ans) accueillis à l'EPE qui témoigne d'une forme d'essoufflement du projet de Réseau Social (**10%** en 2016 contre 15 % en 2015).

La proportion des **habitants de la Goutte d'Or** se stabilise après une période de diminution et représente **37 %** des accueils (38 % en 2015, 44% en 2014, 54% en 2013). Les autres personnes habitent le 18è (31%), d'autres arrondissements parisiens (22%) et en banlieue (10%). Beaucoup fréquentent le quartier soit parce qu'ils y habitent encore de manière occasionnelle, parce que leurs situations de logement sont précaires et que le quartier constitue un repère, parce qu'ils fréquentent les associations du quartier ou se retrouvent régulièrement avec leur famille ou communauté dans le quartier. Ou parce qu'ils n'ont pas identifié le même type de service que l'EPE dans leur quartier.

**Plus de la moitié des personnes accueillis ont un niveau scolaire inférieur au BAC**, en France ou dans le pays d'origine, et 16 % n'ont jamais été scolarisées. Ces proportions restent stables.

**81%** des **personnes** accueillis sont de nationalités **étrangères** et parmi elles, 39 % résident en France depuis plus de 10 ans, 41 % sont « primo-arrivantes » (depuis moins de 5 ans) et 10 % depuis moins d'un an. 7 % ne disposent pas d'un titre de séjour leur permettant de travailler.

Presque 1/4 des personnes accueillis maîtrisent peu la langue française à l'oral et 46 % rencontrent des difficultés à l'écriture.

**80%** des personnes accueillis sont **sans emploi**. 10% sont en emploi mais de façon précaire (missions trop courtes, trop peu d'heures de travail, travail non déclaré...), 7 % sont étudiant et 3 % à temps plein. Plus de la moitié des demandeurs d'emploi le sont depuis plus d'un an (demandeurs d'emploi de longue durée). **16%** des personnes sont déjà dans un **dispositif de suivi** professionnel (prestation Pôle Emploi, Mission Locale ou PLIE). **23 % sont allocataires du RSA** et 3 % ont la reconnaissance de travailleur handicapé (en diminution).

Concernant l'**orientation** vers l'EPE, on constate que les personnes arrivent plus souvent sur **prescription** (50 % en 2016 contre 33% en 2015 qui constatait déjà une augmentation), en particulier des partenaires institutionnels (40% des prescripteurs contre 15% en 2015), par **l'affichage** (18%, en baisse) ou le **bouche-à-oreilles** (28% en hausse). Le nombre de personnes déjà accueillis diminue (4 % en 2016, 11% en 2015, 5% en 2014).

## **Les réponses apportées**

**80 % des accueils conduisent à une aide directe** de l'EPE, en nette augmentation par rapport à 2015 (56%), ce qui s'explique par l'augmentation des propositions de l'EPE avec la création d'un poste de référent PLIE et l'augmentation du nombre de bénévoles qui ont pu assurer un plus grand nombre de rendez-vous CV.

**21 %** donnent lieu à **des orientations**, 44 % en 2015, en forte diminution du fait notamment du changement de la MDEE vers les PPE (Points Paris Emploi, EPEC pour le 18ème) et DAE-Initiatives Emploi.

**Les réponses apportées directement à l'EPE sont réparties ainsi :**

- 24 % Accompagnement individuel
- 35 % Permanence CV (en diminution)
- 13% Aides ponctuelles à l'accueil
- 2 % Réseau Social Goutte d'Or en diminution
- 2% P'tits Déj' de l'EPE
- 4% Parcours linguistique à visée professionnelle

## Les orientations

36 structures sont répertoriées comme orientations possibles en 2016 (35 en 2015, 24 en 2014).

<b>Structures institutionnelles de l'emploi = 65 %</b>	<b>Pour les questions sociales = 15 %</b>	<b>Pour les ASL = 12%</b>	<b>Divers =1,2 %</b>
Vers Pôle Emploi : 37%	Accueil Laghouat, Service Social Parisien, CIMADE, Secours populaire, CAL, PAD.	L'Île aux Langues, AGO, AVD, Atouts Cours.	EPN, bibliothèques, Paris Macadam,
Vers le PPE : 17%			
vers le PLIE : 12 %			
Vers Mission Locale : 12%			

## L'appui ponctuel

### Les rendez-vous CV

L'EPE propose des rendez-vous CV à raison d'1h à 1h30 par personne en semaine ou en soirée pour l'aide à la réalisation de CV et de lettre de motivation. Leur nombre a augmenté de 90 en 2015 à **207 en 2016**, grâce à l'apport de nombreux bénévoles, qui ont rejoint l'EPE cette année.

Ces rendez-vous répondent à de nombreuses demandes de personnes qui souhaitent s'inscrire à Pôle Emploi ou répondre à une offre mais qui n'ont pas accès à un équipement informatique ou ne savent pas s'en servir, ou encore qui ne maîtrisent pas l'écriture ou ont besoin de conseils dans la présentation de leur CV.

Ces rendez-vous ont progressivement répondu à d'autres besoins en 2016 et certains ont également préparé à des entretiens.

S'il s'agit le plus souvent d'une demande ponctuelle, les rendez-vous CV sont aussi l'occasion d'échanger avec les personnes, de repérer d'autres besoins d'accompagnement ou d'orientation vers d'autres.

Quand les personnes ne maîtrisent pas l'outil informatique, nous leur proposons systématiquement une inscription à l'Espace Public Numérique. En principe, nous demandons aux personnes de venir avec une clé USB pour repartir avec une version informatique de leur CV, modifiable par la suite.

### Quelques chiffres :

- La tranche d'âge majoritaire est celle des **25 à 44 ans (60%)** mais toutes les tranches d'âge sont concernées.
- Les **hommes** sont majoritaires (58%)
- Le public accompagné lors de la permanence CV est en majorité faiblement scolarisé et qualifié : **70 % ont un niveau inférieur au baccalauréat et 5 % n'ont jamais été scolarisés (en nette diminution)**. 39 % rencontrent des difficultés dans la maîtrise de la langue, surtout à l'écrit (34%).
- **32 % habitent le quartier de la Goutte d'Or,**
- **71 % sont inscrits à Pôle Emploi**
- **62 % sont orientés par des partenaires,** en particulier des institutions qui représentent 37 % des orientations, notamment le PIMMS et le Pôle Emploi.

Si cette proposition de l'EPE répond à des besoins avérés et permet potentiellement de repérer d'autres besoins, elles n'ont pas vocation à répondre à l'ensemble des besoins du 18ème. Alors que des échanges ont eu lieu avec le Pôle Emploi pour mieux identifier les bénéficiaires potentiels, nous avons aussi à mieux repérer d'autres services de cet ordre sur d'autres arrondissements et travailler avec les bénévoles aux passerelles possibles avec les autres activités de l'EPE, de la SSB et du quartier.

### **Les autres types d'aide ponctuelle**

A côté des CV, l'accueil de l'EPE répond à d'autres demandes d'aide ponctuelle comme la lecture de courriers de Pôle Emploi ou d'employeurs, le décryptage de texto, la lecture de contrats de travail, l'explication de fiches de paie, la réponse à une offre d'emploi sur internet (envoi de mail avec pièce jointe ou télé candidature), l'actualisation voire la création de l'espace candidat sur le site de Pôle Emploi, ...

### ***Les Informations collectives ponctuelles – P'tits Déj'***

**Information**  
**Les métiers de la Restauration**  
 co-animée par **Laure LETONDEL**,  
 directrice de la Caisse des Ecoles-18<sup>e</sup>  
 et **Marie DEVILLE**,  
 chargée d'accompagnement  
 Association La Chorba  
 Présentation des métiers de la restauration  
 collective et traditionnelle : missions,  
 savoir-faire, quelles formations pour  
 accéder à ces postes  
**Jeudi 20 octobre 2016**  
**10h - 13h**  
 INSCRIPTIONS à l'accueil jusqu'au 19 octobre inclus  
 de 10h à 18h, tous les jours sauf le mercredi matin et  
 vendredi après-midi.  
 Espace Proximité Emploi  
 19/21 rue de Chartres - 75018 Paris - 01 53 09 99 57  
 epe@salle-saint-bruno.org - www.salle-saint-bruno.org  
 Salle Saint Bruno, France, RATP, MAIRIE DE PARIS, Île de France

Les « P'tits Déj' » de l'EPE proposent une séance mensuelle d'informations et de questions de 3h sur un thème précis en lien avec l'emploi ou la formation, animée par un intervenant professionnel du sujet, dans une démarche interactive et conviviale avec les participants. Ces P'tits Déj' sont aussi une manière de faire vivre et de faire connaître l'EPE.

Les P'tits Déj' s'adressent à tous mais plus particulièrement : aux personnes accompagnées à l'EPE pour lesquelles ces rendez-vous constituent des apports d'information et leur permet de profiter d'une dynamique collective ; aux personnes accompagnées dans d'autres dispositifs ; ainsi qu'aux professionnels du quartier.

**En 2016, l'EPE a organisé 7 P'tits Déj' qui ont concerné 64 personnes (10 P'tits Déj' - 97 participants en 2015) :**

29/01 – Atelier **Santé au travail**, animé par Mme Gemin, médecin du travail – 7 participants

19/02 – Les **métiers de la Grande distribution**, animé par Mr Figerou de Monoprix – 13 participants

30/03 – **Préparation au forum emploi** de la Mairie du 18, animé par l'EPE – 6 participants

21/04 – **Les métiers d'aide aux personnes âgées et handicapées**, animé par Sandrine Copin, directrice de l'association Jamais seul, bien accompagné – 1 participant

26/05 – **Atelier mobilité**, animé par la RATP – 10 participants

20/10 – Information sur **les métiers de la restauration**, animé par Laure Letondel, directrice de la caisse des écoles 18<sup>ème</sup> et Marie Deville, chargée d'accompagnement de l'association La Chorba – 15 participants

24/11 – **Notions de droit du travail**, animé par Monique Merceron, bénévole EPE, ex-Syndex – 12 participants

## **L'accompagnement à l'EPE**

En 2015, **186 personnes ont bénéficié d'un accompagnement à l'EPE (183 personnes en 2015) dont 34 ont suivi un parcours collectif** (17 en 2015).

Parmi elles, 148 personnes sont sorties du dispositif d'accompagnement et 41 restaient accompagnées fin 2016.

**74 % des sorties sont positives** dont un maximum en emploi, les autres ont abandonné le suivi pour diverses raisons personnelles.

### **Profil des personnes accompagnées (individuel et collectif)**

- **43% de femmes**, proportion en forte diminution par rapport à 2015 (55%) et 2014 (64 % et 73% en 2013),
- **40 ans d'âge moyen**, les personnes accompagnées sont réparties équitablement entre 25-35 ans, 36-45 ans et 46-55 ans, **la proportion de +55 ans se stabilise à 11 %** après une augmentation en 2015, les jeunes sont rares, orientés vers la Mission Locale pour un accompagnement,
- **55% habitent la Goutte d'Or**, 77% un quartier de la Politique de la ville (y compris en veille),
- **84% sont des migrants (en diminution)**, dont 33 % sont des primo-arrivants, et dont 45% ont des titres de séjours de 1 an ou moins,
- Tous sont chercheurs d'emploi (dont 5% ont un travail précaire) et **53% sont au chômage depuis + d'1 an**, 90% sont inscrits à Pôle Emploi, 6% bénéficient d'un autre dispositif de suivi emploi (prestations Pôle Emploi),
- **13% n'ont jamais été scolarisées**, 17% ont un niveau scolaire de primaire, 38% ont un niveau collège, 20% lycée et 11% Bac+, avec une augmentation des niveaux scolaires par rapport à 2015,
- **48%** présentent des difficultés en français, écrit ou oral et 11 % sont déjà inscrits dans des cours de français,
- **40% sont sans ressource**, 36% bénéficient de minimas sociaux, 19% touchent l'ARE, 5% ont un salaire,
- **39% bénéficient d'un suivi social** à l'entrée en accompagnement (SSDP, CASVP...)
- **60% ont des problèmes de logement** : une majorité est hébergée (24%), 12% vit dans un logement sur-occupé, 10% sont en hébergement d'urgence, 4% dans un logement insalubre, 8% en centre d'hébergement,
- **46%** ont des **situations familiales complexes** (familles nombreuses, monoparentales ou les deux) et 24% disent rencontrer des problèmes de modes de garde handicapant leur insertion professionnelle,
- **18%** présentent des **problèmes de santé**, **3% ayant une reconnaissance de travailleur handicapé**
- **9%** présentent des **problèmes de mobilité**

Ces chiffres dressent le portrait d'un public cumulant les freins à l'insertion (situations administratives précaires, faible scolarité, mauvaise maîtrise de la langue -et des codes-, précarité, problèmes de santé...) dont l'urgence de la situation doit nous préoccuper de manière collective et sociale.

## **Les objectifs des accompagnements renforcés proposés à l'EPE**

Pour répondre à ce cumul de difficultés, l'EPE a élaboré une forme d'accompagnement, souple, avec un rythme adapté qui se distingue des accompagnements classiques des prestations de Pôle Emploi, ou du PLIE. L'EPE en accompagnant aussi des personnes très peu, voire jamais scolarisées, cherche avant tout à permettre aux bénéficiaires de gagner en autonomie, et de s'inscrire progressivement dans une dynamique de recherche d'emploi, avec un rythme qui va s'adapter au profil des candidats.

Les axes d'amélioration recherchés sont :

### ***Une amélioration de la situation globale***

La difficulté d'accès à l'emploi résulte souvent de freins périphériques qu'il nous semble nécessaire d'identifier et de contribuer à lever pour rapprocher les demandeurs d'emploi du marché du travail dans le cadre d'un accompagnement global.

Il s'agit donc également de :

- Favoriser l'inscription dans un dispositif de suivi social si nécessaire.
- Permettre la mise en œuvre de démarches sociales contribuant à la levée des freins à l'emploi : demandes de logement, démarches d'accès aux soins, rapprochement d'associations de défense des droits...
- Favoriser l'acquisition de compétences de base annexes à l'emploi : inscription en cours de Français (ASL, cours municipaux), inscription à des cours d'informatique (EPN de la Salle Saint Bruno), inscription aux P'tits Déj' collectifs de l'EPE.
- Inscription à des activités de loisirs ou sportives.

### ***Amélioration de la situation individuelle par rapport au travail***

- Aider à clarifier leur projet professionnel à travers une découverte concrète des métiers, voire envisager une reconversion professionnelle.
- Accéder au marché du travail ou à un emploi ou à un contrat plus stable (CDD longs ou CDI, et contrat légal).
- et/ou accéder à des formations qui préparent aux métiers choisis (Passerelles linguistiques) ou à des formations professionnelles permettant de gagner en compétences (DIF, CIF, plan de formation en entreprise)
- et/ou intégrer un parcours d'insertion de droit commun de type PLIE
- Acquérir des compétences de base nécessaires à l'insertion et propices à la valorisation de soi (voir la liste dans les résultats attendus).
- Développer l'autonomie dans sa situation par rapport à l'emploi et la recherche d'emploi.

## **Les entretiens d'accompagnement**

### **Le pré-diagnostic**

Le pré-diagnostic est effectué à l'accueil, afin de savoir si le demandeur d'emploi peut ou non, être orienté vers d'autres structures d'insertion, en fonction de son degré d'autonomie. Un recueil de ses besoins est effectué lors de l'entretien d'accueil et qui servira lors de l'accompagnement proposé par l'EPE.

### **Les entretiens en individuel**

Les personnes sont accompagnées dans la **confidentialité**, en face à face, dans un bureau. Cette configuration permet la libre parole. Les personnes en Parcours vers l'emploi bénéficient aussi des rendez-vous individuels en complément du collectif.

Lors du premier entretien « de face à face », l'intéressé(e) décrit son **parcours** professionnel, les difficultés rencontrées et les tentatives effectuées pour retrouver un emploi dont celles restées vaines. Ce moment permet d'identifier les **besoins** et les **freins** qui empêchent l'accès à un emploi : problèmes de santé, handicap, dévalorisation et manque de confiance en soi, difficultés linguistiques, manque d'expérience, approche erronée du marché du travail, etc. L'individu est considéré dans sa globalité et nous travaillons avec les services sociaux et associations de quartier, pour l'aider à régler (dans la mesure du possible) ses difficultés.

Dans le même temps, il s'agit de mettre en relief les **compétences** professionnelles, comme personnelles, des participants, acquises au cours d'un parcours, avant et après la migration, et y compris de valoriser les expériences « non déclarées » qui constituent aussi le socle de compétences.

A partir de là, **l'élaboration** d'un **projet réaliste** est possible. La phase d'élaboration de projet se construit conjointement avec le chargé d'insertion et le bénéficiaire, en faisant des propositions sur des secteurs en tension, sur l'emploi et la formation dans ces secteurs. Ensuite, il s'agit de prospecter ensemble, travailler les outils (CV, lettres de motivation), repérer les sites d'annonces, contacter des employeurs, envoyer des candidatures spontanées, etc.

L'accompagnement individuel a pour objectif de rapprocher au maximum le demandeur d'emploi du marché du travail. Il s'agit de le rendre le plus **autonome** possible, par la mise en situation professionnelle, lors de la préparation à l'entretien d'embauche, en l'aidant à développer son « savoir-faire » et son « savoir-être », en le conseillant, afin qu'il soit en mesure de comprendre les codes nécessaires du marché du travail.

Des **rendez-vous, plus ou moins rapprochés**, sont proposés aux participants en fonction de leurs besoins (de 2 à 4 rendez-vous par mois). La durée des entretiens est libre et adaptée selon les participants, elle dure en **moyenne 1h30**. C'est la situation plus ou moins complexe du demandeur d'emploi, et sa maîtrise du français et des codes, qui déterminent la durée de l'entretien.

Les participants peuvent aussi **passer, sans rendez-vous**, à l'accueil, afin d'obtenir des informations sur leurs candidatures, de découvrir de nouvelles offres d'emploi, des pistes de formation, demander la mise à jour d'un CV, ou bien apporter une offre provenant de Pôle emploi, afin que nous puissions la traiter avec eux et l'adresser par Internet. Cette possibilité met les participants en confiance, ils se sentent soutenus et écoutés dans ce cadre souple.

Les **suis** individuels **peuvent être interrompus**, le temps d'une formation, d'un CDD ou suite à une orientation de Pôle Emploi vers un prestataire, **et reprendre** si ces actions n'ont pas permis à l'intéressé(e) de retrouver un emploi stable. Nous indiquons aux participants que l'accompagnement reste toujours possible, même après une pause.

Il est aussi possible de corriger le projet en cours de route, si le projet initial n'a permis aucune avancée. Nous conseillons, au cas par cas, en suggérant des pistes conformément aux profils.

Lors de chaque rendez-vous, nous évaluons ensemble le travail fourni à travers les résultats, obtenus ou non, les différentes démarches réalisées, etc. Les personnes sont guidées vers les pistes les plus adaptées à leur situation professionnelle propre.

Au bout de quelques mois d'accompagnement, nous revenons en équipe sur les situations, les difficultés rencontrées, les pistes et perspectives possibles pour prolonger ou réorienter le suivi.

## **L'accompagnement PLIE**

La SSB a répondu en 2016 à l'appel à projet du PLIE et a pu créer un nouveau poste de Référent Parcours Emploi PLIE en son sein. Le poste est mis en œuvre depuis mi-juillet et développe un accompagnement individuel renforcé des demandeurs d'emploi du quartier de la Goutte d'Or. Ils

sont orientés vers la référente du PLIE via le réseau de l'EPE et de la SSB, celui du Service Social Parisien (SSP) et de l'EPEC. En effet, la référente est physiquement présente 2 jours par semaine au SSP et a repris le suivi de 35 participants PLIE, et 3 jours à l'EPE, tout en étant complètement intégré au projet de l'EPE.

La création de ce poste répondait à plusieurs constats et besoins : la demande d'accompagnement individuel renforcé est importante en complément du Service Public de l'Emploi, une partie des accompagnements de l'EPE se prolongeaient par un accompagnement PLIE et l'accueil de l'EPE orientait assez souvent vers le PLIE. La création d'un poste de Référent PLIE permettait de répondre à ce besoin en diversifiant l'offre d'accompagnement et en l'articulant la « méthode PLIE » avec les autres actions existantes de l'EPE. La création du poste permettait aussi de maintenir et développer l'accompagnement individuel tout en libérant du temps des autres salariées pour monter d'autres projets. Enfin, il permettait de renforcer les coopérations entre l'EPE et le réseau PLIE, en premier lieu avec l'EPEC, structure porteuse du dispositif, du Point Paris Emploi et de l'animation de la « clause sociale » à Paris, mais aussi avec le SSP, qui accueille la référente 2 jours par semaine, et enfin avec les autres partenaires du PLIE et notamment les associations porteuses de Référents.

Les premiers mois de la référente lui ont permis de faire connaissance avec le quartier et ses acteurs, se former à la démarche du PLIE et à ses outils, se faire connaître et expliquer la démarche PLIE auprès des partenaires du SSP et de l'EPE (Pôle Emploi, Associations de quartier), reprendre le contact avec les personnes qui étaient suivies par le PLIE au SSP, recevoir de nouvelles personnes orientées par le SSP et l'EPE et démarré un accompagnement pour une partie d'entre elles.

35 personnes de la demi-file active au SSP ont été recontactées, et pour une partie, reçues dans le cadre du suivi PLIE ; 32 personnes ont été reçues en « phase d'accueil » selon la terminologie du PLIE, pour moitié orientées par l'EPE et pour moitié par le SSP, 16 d'entre elles ont intégrées le dispositif en 2016 et 9 en 2017, les autres ne correspondaient pas aux critères ou n'adhéraient pas à la démarche proposée.

Le PLIE propose en effet un parcours à étape avec une phase d'accueil de 3 rendez-vous qui permettent de vérifier les critères éligibilité au dispositif et l'adhésion des personnes, la présentation des situations et des projets d'accompagnement devant le Comité d'Accès et de Suivi, la mise en œuvre des étapes du parcours de la définition du projet à un travail sur les savoirs-être en passant par des ateliers de mobilisation, des formations, des mises à l'emploi etc.

### **Les accompagnements collectifs « parcours linguistiques vers l'emploi »**

Les parcours vers l'emploi visent à favoriser l'insertion professionnelle de personnes migrantes rencontrant des difficultés de lecture et d'écriture, avec comme objectif principal le gain d'autonomie dans la recherche d'emploi. Ils s'adressent à des personnes qui peuvent communiquer à l'oral et un peu à l'écrit (niveau A1.1).

Ils s'appuient sur une dynamique de groupe et d'échanges de pratiques en partant des expériences des personnes et en valorisant les compétences acquises, professionnelles, comme personnelles.

3 parcours se sont tenus en 2016 (dont 1 report de 2015, qui n'avait pu réaliser qu'un seul parcours) auxquels ont participé 34 personnes. Ils se déroulent du lundi au vendredi, de 9h à 11h, pour être adapté aux personnes qui ont des enfants scolarisés.

#### **Contenu**

La démarche est de partir des savoirs des participants en utilisant des outils concrets (à partir de modèles de documents issus du monde du travail, de supports audiovisuels, de simulations...) et des rencontres avec des professionnels. Nous utilisons le collectif afin d'aider les personnes à reprendre confiance en elles et en leurs capacités, en leur proposant un espace de parole sécurisant, et stimulant. 40 à 50 séances ont eu lieu selon les parcours.

- Des séances d'*échanges d'expériences*
- Des séances centrées sur la *connaissance des métiers et du marché du travail* : interventions de La Chorba (Chantier restauration)), de Halage (Chantier Espaces Verts), AGO/Caravelle (Petite Enfance)
- 10 séances d'*initiation à l'informatique*
- 8 à 10 séances de *linguistique* co-animées avec une intervenante du CEFIL
- D'autres sur les *techniques de recherche d'emploi* dont des séances de simulations par des intervenants extérieurs (Clair& Net, Monoprix, Restaurant de la Goutte d'Or, Audisol, des bénévoles de l'EPE), une intervention de Pôle Emploi pour présenter la plateforme...
- Une séance sur le *droit du travail* animée par une bénévole spécialiste de cette question et complétée par un accueil les lundis après-midis et jeudis matins.
- De la médiation vers les lieux ressources emploi du quartier : DAE, forums emploi, fond emploi de la bibliothèque, Home Sweet Mômes, Comité Action Logement, Point 'Accès aux Droits, Accueil Goutte d'Or, Pôle Santé.
- Des interventions supplémentaires avec des spécialistes : *confiance en soi, estime de soi* animée par l'ethno-psychologue de l'association Basiliade/URACA ; atelier mobilité avec la RATP, la lutte contre les discriminations dans l'emploi par le Club FACE et l'APSV,
- Des rendez-vous individuels de suivi.



Les entretiens individuels permettent en complément :

- De pouvoir échanger librement sur les difficultés périphériques d'insertion qui relèvent du domaine de la vie privée, de pouvoir contribuer à les résoudre une fois identifiées
- De rédiger des outils de recherche d'emploi
- De retravailler régulièrement autour des projets professionnels et des démarches entreprises pour fixer des étapes réalistes et réalisables
- De suivre l'intégration au travail de ceux qui ont trouvé un emploi en cours d'action

Le **recrutement** pour les parcours est passé par des informations collectives systématiques à l'EPE, 2 parcours sont également passés par une information collective au Pôle Emploi Genevoix et 1 parcours par une information collective au Point Paris Emploi. Les participants sont orientés par

l'EPE, les agences de Pôle Emploi (Genevoix, Piat), l'Île aux Langues, l'EPI, EGO/Aurore, le PIMMS, le PLIE.

### Caractéristiques des 34 participants

- **18 femmes et 16 hommes**, les femmes restent prioritaires sur les parcours mais plus difficiles à mobiliser, la proportion de femmes est plus importante sur les 2èmes et 3èmes parcours,
- **28 habitent en quartier prioritaire de la politique de la ville (82%)**, dont 18 en quartier réglementaire et 10 en quartier de veille, 11 habitent la Goutte d'Or, les autres habitent le 18ème ou fréquentent des associations du quartier,
- **Moyenne d'âge : 40-45 ans**, des participant-e-s de 21 à 63 ans, la mixité des âges contribue à la cohésion et à la dynamique des groupes,
- **15 pays de naissance différents** ce qui constitue un support pour traiter des questions de différences culturelles, codes, stéréotypes.
- 12 (**35%**) sont allocataires du **RSA**, 11 (**32%**) sont **sans ressource** (dont 9 dépendent du salaire de leur conjoint-e), 8 touchent l'ARE, 1 perçoit l'ASS, 1 est en fin de droit de veuvage, 1 a un revenu lié à un emploi temps partiel.
- 2 n'ont jamais été scolarisées, 9 ont un niveau primaire, 9 ont un niveau collège, 9 ont un niveau lycée, 5 ont un niveau Bac et +. Le niveau scolaire des participants au parcours augmente cette année, suite aux bilans des précédents parcours qui constataient la difficulté à travailler l'écrit avec des personnes non scolarisées sur un nombre d'heures de formation aussi faible. Le parcours reste une formation linguistique mais centrée sur la recherche d'emploi et complémentaires des ASL ou d'autres parcours linguistique comme le relais emploi de l'Île aux Langues.
- 7 personnes rencontraient des problèmes de logement (dont 3 en hébergement d'urgence)
- 6 personnes rencontraient des problèmes de santé (dont 2 reconnus)
- Une majorité des participants n'ont jamais travaillé en France
- **Secteurs recherchés** : la sécurité, le bâtiment, le nettoyage, la mécanique, restauration collective, la petite enfance, la vente, les espaces verts, l'aide à domicile, la coiffure, la pâtisserie.

### Les résultats des Parcours Linguistiques vers l'Emploi

- 33 sont inscrit-e-s à l'EPN
- 30 sont inscrites à la bibliothèque
- 1 a entamé un accompagnement avec une ethno-psychologue
- tous ont acquis des outils : CV, simulation d'entretien, actualisation sur le site du Pôle Emploi, modification de leur messagerie téléphonique

### Les sorties :

- 9 ont trouvé un emploi
  - 6 en CDD
  - 2 dans des SIAE
  - 1 en CDI
- 5 sont sorties en formation : restaur'action (Langues Plurielles), vente en produits frais (Formation PDAE Ville de Paris), passerelles linguistique employé-e commercial-e, ASL
- 4 sont suivis par le PLIE à l'issue du parcours
- 2 sont suivis par des assistant-e-s social-e-s en lien avec un lieu d'hébergement et dans un dispositif santé
- 1 a démarré un projet de création d'activité (tourisme)
- 12 n'ont pas donné suite :
  - 1 a déménagé en province

- 1 est enceinte
- 2 doivent s'occuper de parents malades
- 1 a des problèmes de santé et ne cherche plus de travail
- 7 n'ont pas donné suite aux rappels, il s'agit principalement de participants au premier parcours à la suite duquel l'absence de la coordinatrice en charge des parcours n'a pas permis d'assurer le suivi nécessaire.

Malgré la difficulté qu'a représentée l'absence de la coordinatrice pour maladie, les parcours se sont étoffés cette année, de nombreux nouveaux partenaires pour le recrutement ou pour les interventions, le lien avec la Goutte d'Ordinateur a été approfondi, les contenus ont été renouvelés et formalisés, les outils d'évaluation retravaillés et les objectifs précisés.

Le format du parcours, 2h/jour sur 10 à 12 semaines permet de construire une bonne dynamique de groupe et joue son rôle (re)mobilisateur, les séances de TRE permettent d'outiller les participants, qui acquièrent des codes culturels du monde du travail en France et se sentent mis en confiance par l'équipe de l'EPE et les personnes-ressources qui leur sont présentées.

Le nombre d'heures de linguistique de ce parcours est cependant trop court pour répondre aux besoins des personnes qui n'ont pas été scolarisées ou très peu. Dans la perspective de pouvoir toucher ce public nombreux à la Goutte d'Or, un nouveau parcours sera expérimenté en 2017 comprenant beaucoup plus de linguistique et s'appuyant sur l'informatique au service de l'apprentissage du français.

## Les sorties/ évolutions de la situation des accompagnements EPE

Sur 186 personnes accompagnées :

- 145 ont terminé l'accompagnement en 2016
- 41 restent accompagnées en 2017

	2016		2015		2014	
<b>Nombre de personnes accompagnées</b>	<b>186</b>		<b>183</b>		<b>174</b>	
Dont en Parcours Collectifs	34	18%	17	9%	27	16%
<b>Nombre de sorties</b>	<b>145</b>	<b>78%</b>	<b>128</b>	<b>70%</b>	<b>106</b>	<b>61%</b>
Sorties positives	106	73%	103	80%	84	79%
Sorties Emploi	67	46%	75	59%	53	50%
Sorties Formation	20	14%	17	13%	14	13%
<i>Dont Emploi + Formations</i>	<i>6</i>		<i>8</i>			
Sorties Création d'Activité	1	1%				
Autres Sorties positives	18	12%	11	9%	17	16%
Abandons	39	27%	25	20%	22	21%
<b>Encore en suivi au 31/12/16</b>	<b>41</b>	<b>22%</b>	<b>55</b>	<b>30%</b>	<b>68</b>	<b>39%</b>

### Détail des sorties emploi 2016

- 27 vers des SIAE dont :
  - 5 vers des Chantiers d'insertion : Interface Formation, La Licorne (2), La Table de Cana, Food de rue.
  - 7 vers des associations Intermédiaires : Eureka Services - Emploi Développement, Optim Emploi (2), Ozanam, Reagir, Secours Emploi
  - 15 vers des entreprises d'Insertion : Clair et Net (9 dont 3 en suivi en emploi depuis 2015), Pro-Insert (3), ARES SERVICES (3)

- 5 CUI-CAE Hors SIAE : ville de Paris (4), Fondation Sainte-Marie.
- 20 CDD – 6 mois
- 13 CDI + 2 CDD > 6 mois

La majorité des sorties emploi se fait au sein d'une SIAE (structure d'insertion par l'activité économique) avec lesquelles des contacts spécifiques sont noués. Malgré les résultats positifs, on constate parfois un durcissement des critères de recrutement, notamment par rapport à la maîtrise du français, y compris dans ces structures d'insertion. De plus, les politiques publiques de soutien à l'emploi/formation des personnes bénéficiaires du RSA conduisent de fait à limiter les opportunités pour les personnes sans ressource en suivi à l'EPE.

Une large proportion de personnes trouve des postes d'agent de nettoyage/ménage/entretien, dans les services à la personne (garde d'enfant, assistant de vie), la restauration collective, la sécurité et le bâtiment sont les autres secteurs employeurs pour les bénéficiaires de l'EPE. D'autres métiers sont représentés à la marge : chargé-e d'accueil...

L'accès aux postes vient du réseau de l'EPE, notamment via les SIAE, des sessions de recrutement de la DAE, du site Pôle Emploi, de candidatures spontanées, des contrats aidés de la Ville de Paris (en augmentation) et plus à la marge d'autres sites d'offres d'emploi, du réseau des personnes elles-mêmes.

3 postes font suite à des formations qualifiantes dans l'aide à domicile et la sécurité.

#### Détail des sorties formation

- 12 formations métiers : agent de sécurité, CAP Petite Enfance, vente, animation, restauration, auxiliaire de vie
- 8 formations linguistiques dont :
  - 3 en ASL (LIAL)
  - 5 passerelles linguistiques ou parcours linguistique à visée professionnelle autour des métiers du commerce et de la restauration (CEFIL)
- A noter que 6 autres participants se sont inscrits en formation et ont trouvé un emploi qui n'apparaissent pas dans les sorties formation. Il s'agit d'une formation linguistique (LIAL), de 2 formations d'aide à domicile, de 2 formations d'agents de sécurité et d'une formation d'agent de restauration.

Alors que la majorité des personnes accompagnées à l'EPE a un niveau scolaire assez faible, peu de qualification, peu d'expériences facilement valorisables et une faible maîtrise de la langue, on s'attendrait à une majorité de sortie en formation, condition d'une insertion professionnelle durable. Ce n'est pas le cas pour 2 raisons principales : d'une part, les personnes accompagnées ont besoin de ressources immédiates incompatibles avec la plupart des formations ; d'autre part le niveau d'entrée en formation augmente et exclut bien souvent les personnes suivies à l'EPE notamment à cause de leur faiblesse en français et à l'écrit.

#### Détail des autres sorties positives

- 14 vers le PLIE pour un accompagnement renforcé, en augmentation cette année du fait de la création d'un poste de référent PLIE au sein de la Salle Saint Bruno.
- 1 vers la Mission Locale
- 2 vers un-e assistant-e social-e réalisant un réel accompagnement et plus en proximité géographique des participants
- 1 vers une prestation « Initiative » du Pôle Emploi

Quand l'accompagnement à l'EPE ne progresse plus et/ou que d'autres dispositifs présentent plus d'opportunités, elles peuvent être orientées vers d'autres, notamment le PLIE mais également vers SNC ou des prestataires du Pôle Emploi.

## ***L'animation territoriale et la concertation emploi formation***

A côté de sa mission d'accueil et d'accompagnement des personnes, l'EPE, initié et animé par une coordination d'acteurs, a aussi vocation à animer la thématique emploi dans le quartier en lien et en complémentarité avec l'EDL.

### **La Concertation Emploi Goutte d'Or**

Lancée en 2012, en élargissant la coordination-emploi Goutte d'Or, la Concertation Emploi regroupe une trentaine d'acteurs du quartier, associatifs et institutionnels, s'intéressant aux questions d'emploi, de formation et d'insertion. Elle est co-animée avec l'EDL et se réunit en plénière une fois par trimestre.

#### **Objectifs :**

- Actualiser les éléments de diagnostic ;
- Créer une culture commune en matière d'emploi et qualifier les acteurs locaux ;
- Favoriser la fluidité et la cohérence des parcours d'insertion professionnelle ;
- Développer des actions collectives, notamment pour aller au devant des publics.

Chaque réunion présente les actualités de l'emploi (recrutements massifs, démarrage de formation, présentation de dispositifs...) et engage un échange plus approfondi sur un thème choisi en avance et préparé avec les intervenants concernés.

<b>Dates</b>	<b>Thèmes</b>	<b>Nombre de participants</b>
18/02/2016	Échange sur le projet de l'EPE Présentation du nouveau Paris Solidaire et sa déclinaison dans le 18 <sup>e</sup>	43
02/06/2016	Le numérique et la recherche d'emploi La présentation du Point Paris Emploi 18 Présentation du Réseau Alpha	32

Deux **actions d'information** ont été également proposées aux professionnel-le-s des structures membres de la concertation :

- Une information sur l'accompagnement possible pour les personnes handicapées, animée par une intervenante de la **MDPH** le 18 mars au centre FGO-Barbara, qui a réuni une vingtaine de participants.
- une information sur les droits de santé liés à l'emploi, co-animé par des intervenantes de la **CPAM** de Paris et le service social de la **CRAMIF** s'est tenue en deux temps le 22 novembre et le 6 décembre, pour une douzaine de participants.

### **Les lettres d'actualité**

En 2016, 8 lettres d'actualité ont été envoyées à 315 partenaires. Depuis le début de l'envoi de cette lettre, le nombre de contacts ne cesse d'augmenter dans la mesure où il s'enrichit au fur et à mesure des rencontres de nouvelles structures.

La *Lettre* est divisée en plusieurs catégories qui recensent des offres d'emploi et de formation, une partie sur la linguistique (associations où il reste des places, les parcours et formations proposés, etc.), des forums à venir, un point sur le Réseau Social Goutte d'Or (les recherches de stages, les ateliers proposés à destination des jeunes, les prochaines réunions, etc.), diverses informations et

des focus sur des actualités liées à l'emploi. Ces actualités, non exhaustives, sont toujours sélectionnées de façon à intéresser les acteurs locaux et les publics qu'ils reçoivent.

Les informations sont récoltées par une veille régulière, via l'envoi régulier d'informations par l'équipe de développement local ainsi que par l'envoi spontané/sollicité des membres de la Concertation.

### **Le Réseau Social Goutte d'Or**

Initié en 2013 en réponse à un besoin identifié par les structures jeunesse de la Concertation Emploi, le Réseau Social vise à étoffer le réseau relationnel des jeunes du quartier pour faciliter leur accès à des stages. Concrètement, une cinquantaine d'acteurs locaux, bénévoles ou professionnel-le-s des associations et institutions du quartier, se sont inscrit-e-s dans la démarche en acceptant d'être sollicité-e-s ponctuellement pour aider des jeunes du quartier dans leur recherche de stage soit pour accompagner leur recherche, échanger avec eux sur leur connaissance d'un secteur d'activité, les mettre en relation avec des connaissances susceptibles de les accueillir ou les accueillir eux-mêmes dans leur entreprise. Les jeunes sont orientés par les structures jeunesse du quartier. L'EPE accueille les jeunes, décrypte leur demande, transmet les sollicitations au réseau et accompagne les mises en relation quand des personnes-ressources se manifestent.

Trois ans après son lancement qui avait fait l'objet d'un soutien spécifique de la DIRECCTE et avait bénéficié de l'apport ponctuel de deux stagiaires, le réseau s'essouffle faute de forces vives pour l'animer, le relancer, communiquer même si des besoins continuent d'exister.

5 « Avis de recherche » ont été envoyés en février, avril, mai, octobre et décembre concernant 11 jeunes pour moitié en recherche de stage, pour moitié en recherche d'alternance, qui n'ont reçus que peu de réponses directes. 1 nouvelle personne-ressource a pu accompagner une jeune dans sa recherche qui a abouti et les autres ont bénéficié d'un soutien direct des conseillères ou bénévoles de l'EPE pour refaire leur CV, les envois de candidatures, identifier les sites de recherche de stage, appeler des lieux de stage potentiels et permis aux recherches de stage d'aboutir et pour l'une des jeunes de s'orienter vers un service civique mais en perdant un peu l'idée de tisser un réseau autour des jeunes faute de temps disponible à consacrer à cette action. Les recherches d'alternance, on le constate à nouveau, sont très rarement fructueuses.

Nous aurons à repenser le projet en 2017 pour en évaluer les apports, redéfinir les contours et le dimensionner aux moyens de l'EPE en s'appuyant peut-être plus sur les nouveaux bénévoles.

### **LE COMITE DE SUIVI**

Fin 2015, l'EPE a obtenu un soutien de la Direccte pour créer et animer un nouveau sous-groupe issu de la Concertation Emploi, plus opérationnel, dit « comité de suivi pluridisciplinaire » et visant à :

- identifier et partager de nouvelles ressources permettant d'accompagner les parcours d'insertion professionnelle,
- faire progresser les situations d'habitants de la Goutte d'Or en difficulté d'insertion.

Composé d'une équipe « inter-institutionnelle » et pluridisciplinaire, il s'agit d'échanger sur des situations réelles qui posent des difficultés aux accompagnants (conseiller-ère-s en insertion, Référent-e-s de parcours PLIE, assistant-e-s sociaux/les) avec des pairs et des personnes-ressources issues de différents champs (santé, logement, social, formation), pour analyser les situations, prendre du recul, identifier de nouvelles ressources / propositions possibles pour faire progresser les parcours.

6 comités se sont tenus en 2016 : 22 janvier (réunion de travail de préfiguration des comités de suivi), 4 mars, 12 mai, 30 juin, 30 septembre, 14 novembre, qui ont échangé sur 13 situations différentes.

11 structures ont participé : Pôle Emploi, Service Social Parisien, PLIE, EPE, EDL, Solidarité Château Rouge, Jardin l'Univert, Accueil Goutte d'Or, L'île aux langues, Clair & Net, DIRECCTE.

Les échanges au sein du comité ont été riches et appréciés des participants qui y trouvent un espace de partage de leurs difficultés, de dynamisation de leur pratique, d'échange d'informations et qui permettent aussi aux acteurs de se rencontrer et de fluidifier les relations inter-institutionnelles pour d'autres suivis.

Les situations partagées ont mis en évidence des besoins spécifiques de nouvelles ressources pour les travailleurs sociaux et les conseiller-ère-s en insertion sur : les modes de garde, la connaissance des dispositifs de formation et la prise en charge et l'accompagnement des problèmes de santé mentale, qui a fait l'objet d'une réunion de la Concertation Emploi début 2017. Les personnes-ressources identifiées et invitées ont rarement pu se mobiliser et ces temps d'appropriation de nouveaux dispositifs ou ressources doivent sans doute être distingués des comités eux-mêmes sur le modèle des informations MDPH et CPAM-CRAMIF déjà décrites.

### **L'accompagnement des assistantes maternelles du quartier**

En décembre 2015 s'est tenue à la Salle Saint Bruno et à l'initiative de l'association Home Sweet Mômes une rencontre entre une vingtaine d'assistantes maternelles du quartier de la Goutte d'Or et la Mairie du 18<sup>ème</sup> pour échanger sur les problématiques d'emploi rencontrées. Deux réunions de travail entre l'EPE, le Service d'Agrément d'accompagnement des Assistants Maternels et des Assistants Familiaux du 18<sup>ème</sup> (SAMF), les EDLs et la Mairie du 18<sup>e</sup> se sont déroulées au mois de juin et juillet 2016 afin d'affiner le diagnostic et d'envisager des pistes d'accompagnement pour les assistantes maternelles.

262 Assistantes Maternelles sont agréées dans le 18<sup>e</sup> dont 71 au chômage partiel et 33 au chômage total, ces taux étant plus forts dans les quartiers « Politique de la Ville » (42 % de chômage). Parmi les freins cités, sont relevés : la réticence de parents vis-à-vis d'un mode d'accueil individuel, des horaires proposés non adaptés aux besoins/rythmes des parents, le coût important pour certains parents, l'image du quartier et des logements des Assistantes Maternelles, la difficulté à se faire connaître pour les Assistantes maternelles, la maîtrise du français pour certaines, le manque de notions sur le monde du travail et de l'entreprise, des difficultés de gestion administrative, la méconnaissance des moyens de financement.

Plusieurs pistes d'action ont été évoquées pour travailler sur ces différentes dimensions et l'EPE a proposé d'approfondir le diagnostic global par un accueil individuel permettant de mieux cerner les besoins et les éventuels désirs de reconversion ; et par la mise en place d'ateliers collectifs permettant de travailler la professionnalisation, la communication en direction des parents...

Une réunion d'information s'est tenue fin novembre à laquelle ont participé plus d'une trentaine d'assistantes maternelles et 4 se sont ensuite adressées spontanément à l'EPE en décembre, le projet de « formation » a ensuite été précisé, en collaboration avec le SAMF, et se déroule entre avril et juin 2017.

### **La participation aux projets du quartier**

D'autres groupes de travail et événements ont mobilisé l'EPE de manière plus ponctuelle :

- Forum pour l'emploi du 18<sup>ème</sup> : stand de présentation et préparation d'un groupe.
- Rendez-vous de plein air sur l'emploi : 3 participations.
- Coordination inter-linguistique 18 : réunions du groupe de travail et stand au Forum.

- Coordination insertion du Réseau Jeunesse du 18e : groupe de travail sur l'insertion professionnelle et l'emploi des jeunes organisé par la Mairie, en lien avec les acteurs insertion jeunesse de tout l'arrondissement.

## ***L'équipe et les moyens d'action***

### **L'équipe :**

- Une coordinatrice du projet également chargée d'insertion, en animation des Parcours linguistiques, de la coordination de l'équipe et de l'animation territoriale. Suite à son arrêt maladie en avril, le poste, adultes-relais, est resté vacant jusqu'à mi-septembre.
- Une conseillère-emploi plus particulièrement chargée des suivis individuels, sur un poste adulte-relais également.
- Une conseillère-emploi chargée de l'accueil, de la lettre d'Actualités, de l'organisation des « P'tits Dej », des outils de communication et du projet Réseau Social Goutte d'Or. En formation (licence pro au CNAM). Le poste est soutenu par un emploi-tremplin.
- Une coordinatrice de parcours recrutée pour 3 mois à mi-temps d'avril à juillet, qui a finalement été recrutée en remplacement de la coordinatrice titulaire le temps de son arrêt maladie.
- Une référente PLIE depuis juillet 2016, deux jours par semaine au Service Social Polyvalent et 3 jours par semaine à l'EPE.
- Une dizaine de bénévoles en soutien sur l'accueil, sur des interventions dans les parcours collectifs sur le thème du droit du travail ou sur les ateliers à l'EPN, permanence CV / LM / simulation d'entretien, ponctuellement sur des préparations de tests ou concours
- Une stagiaire durant l'année 2016, investie sur tous les projets.

### **Des outils de communication**

L'EPE a structuré et développé ses outils de communication en 2016 à la fois en direction des partenaires et du public. Une plaquette d'orientation simple est distribuée régulièrement dans les lieux partenaires, des affiches et flyers sont réalisés, envoyés par mail, mis en ligne et distribué pour les « P'tits Déj' » et informations collectives, une affichette de présentation du parcours linguistique a été réalisée avec des formateurs ASL pour s'adresser spécifiquement au public peu lecteur, une fiche d'orientation plus complète a été transmise aux principaux partenaires et un petit film de présentation de l'EPE a été réalisé grâce à l'aide de bénévoles présentée sur la page « emploi » de [www.gouttedor-et-vous.org](http://www.gouttedor-et-vous.org).

### **Les financements :**

- la Ville de Paris : DDCT et DAE (projet global et parcours vers l'emploi),
- l'Etat : DDCS/CGET via le CUCS et adultes-relais,
- l'Etat : Direccte en soutien au projet de comité de suivi pluridisciplinaire.
- la région Ile-de-France via le CUCS (en diminution) et un emploi-tremplin
- le FSE pour le poste de référent PLIE.

## ***Conclusions et perspectives***

L'activité de l'EPE a poursuivi son développement en 2016 avec la création d'un nouveau poste de Référent PLIE, l'augmentation significative du nombre de bénévoles qui ont permis d'amplifier l'activité des rendez-vous CV mais aussi de diversifier les aides proposées (par la préparation aux entretiens, des actions de remise à niveau...) et qui viennent soutenir l'accompagnement des professionnelles, la mise en place du nouveau comité de suivi, l'animation de 3 parcours linguistiques à visée professionnelle étoffés, l'émergence du projet d'accompagnement des assistantes maternelles et un niveau d'accueil et d'accompagnement stable par rapport à 2015. Ce développement s'est fait malgré les difficultés à stabiliser l'équipe et la vacance sur le poste de coordination entre avril et septembre à laquelle l'ensemble du reste de l'équipe a dû faire face.

Les résultats des accompagnements, individuels et collectifs, restent encourageants alors que les difficultés se durcissent pour les personnes accueillies du fait de situations administratives et sociales complexes, des exigences accrues des employeurs, y compris de l'IAE, dans la maîtrise du français, à l'oral et à l'écrit, de la dématérialisation des services sociaux et de l'emploi, qui renforce l'exclusion des personnes non scolarisées...

De nouveaux projets attendent l'équipe en 2017 avec l'inscription dans le temps du nouvel accompagnement de la Référente du PLIE et son articulation avec celui de l'EPE, la structuration des apports bénévoles, le développement de la communication et de la visibilité de l'EPE, l'accompagnement des assistantes maternelles, la mise en place d'un nouveau type de parcours linguistique à visée professionnelle, un travail plus approfondi avec l'EPN, l'expérimentation d'accompagnements en mini-collectifs, la mise en réseau des structures jeunesse à l'échelle du quartier, tout en travaillant, au regard des objectifs du projet de territoire et de l'apparition de nouveaux espaces de coordination à plus grande échelle, le repositionnement de son volet « animation locale » au plus près des préoccupations opérationnelles des acteurs.

# Espace Public Numérique, La Goutte d'Ordinateur



L'Espace Public Numérique, *La Goutte d'Ordinateur*, créé à l'initiative de structures jeunesse du quartier, favorise l'inclusion numérique en accompagnant les personnes les plus éloignées des usages de l'ordinateur, d'internet et d'une manière générale des TIC et du multimédia. Situé au cœur du quartier de la Goutte d'Or, il s'adresse aux habitants et aux acteurs associatifs locaux.

Malgré une progression du taux d'équipement, le besoin d'accompagnement aux usages de l'Internet et du numérique, s'accroît sous l'effet de la dématérialisation de l'ensemble des services et de la multiplication des supports. Dans cette société numérique, la maîtrise des outils devient une condition pour être autonome, recourir à ses droits, s'inscrire dans une communauté ou accéder à l'information.

L'EPN doit poursuivre une initiation de base aux usages du numérique, permettant aux stagiaires de se repérer dans l'environnement informatique et multimédia, de créer et d'utiliser de manière autonome un mail, qui constitue la clé d'entrée pour l'ensemble des services en ligne, de maîtriser les rudiments du traitement de texte et de la navigation en ligne.

En parallèle et en complément, des ateliers plus spécifiques sont proposés pour permettre aux habitants de faire face à la dématérialisation et si possible, s'en approprier les opportunités. Ces ateliers se développent plus particulièrement dans les champs de l'insertion professionnelle, de la formation linguistique, de l'accès aux droits et à l'information.

## Objectifs

- ➔ Favoriser l'inclusion sociale, professionnelle, citoyenne de tou-te-s en permettant à celles et ceux qui sont le plus éloignés des usages du numérique de se familiariser, de s'initier, d'apprendre et de savoir utiliser les outils numériques de manière autonome pour tisser des liens sociaux, accéder aux droits et aux services administratifs, chercher ou exercer un emploi, se former, s'informer, participer.
- ➔ Constituer une ressource dans le domaine du numérique pour les acteurs du territoire.

## Actions mises en œuvre

- des actions de **formation** sur des usages de base de l'informatique et d'internet.
- des temps d'**accès libres accompagnés** en direction des adultes.
- des **ateliers et stages d'animation** sur des usages plus avancés du numérique.
- l'animation d'un « **club d'adhérents** » de l'EPN.
- des **projets d'animation** en partenariat avec les associations locales en direction de publics spécifiques ou en soutien à la fonction d'animation locale de la Salle Saint Bruno.
- des débats ou discussions autour du **rôle des TIC** dans la vie **quotidienne, sociale et citoyenne en direction de tout public**.

L'EPN accueille les habitants du 18<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, et plus particulièrement du quartier de la Goutte d'Or, débutants ou novices en matière de TIC.

Les usagers viennent soit individuellement et spontanément par une inscription aux cours, ateliers, stages et accès libres, soit par l'intermédiaire des partenaires pour des projets particuliers.

En 2016, l'EPN a formé **311 personnes**

**188 adhérents adultes** inscrits individuellement, 154 en 2015, 258 en 2014

**123 personnes venant** par l'intermédiaire **des associations, 125 en 2015, 233 en 2014**

	2016	Rappel 2015	2016	Rappel 2015	2016	Rappel 2015	
	Nombre de personnes		Nombre d'heures de formation		Nombre d'heures de libre accès		Type de formation
<b>Public individuel</b>	<b>188</b>	<b>154</b>	<b>388</b>	<b>325</b>	<b>364</b>		Cycles débutant, bureautique, tableur, ateliers et stages avancés
Hommes	100	80	388	325			
Femmes	88	74					
<b>Public associatif</b>	<b>123</b>	<b>125</b>	<b>224</b>	<b>212</b>			Ateliers d'initiation et recherche d'emploi
Adultes	104	60	174	98			
Jeunes	6	15	16	34			webradio
Enfants	13	50	34	80			vidéo, robotique, communication
<b>Public scolaire (ARE)</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>53</b>			Ateliers jeu vidéo, film d'animation et webradio

La diminution du nombre global de participants aux activités de l'EPN en 2016 par rapport à 2015 vient principalement de l'arrêt des ateliers périscolaires qui s'adressaient à un grand nombre d'enfants (15 à 18/atelier) et à la diminution du nombre d'enfants concernés par les ateliers associatifs (ADOS n'a pas souhaité cette année renouveler les ateliers informatiques).

En regard, le nombre d'adhérents augmente ainsi que le nombre d'adultes formés via les projets associatifs (2 groupes supplémentaires de l'EPE et 2 groupes supplémentaires de Langues Plurielles par rapport à 2015).

Le nombre d'heures de formation dispensées augmente également, en particulier le nombre d'ateliers en direction des adultes, que ce soit les ateliers adhérents ou les projets associatifs. C'est la diminution des activités jeunes et enfants qui a permis ce redéploiement.

### **Formations en direction d'adhérents adultes inscrits individuellement**

Après une année 2015 qui constatait une baisse de fréquentation de l'EPN, à la rentrée de janvier 2016, le programme avait été revu pour rééquilibrer les propositions en direction des débutants et des ateliers plus avancés ce qui a eu un effet positif puisque 2016 enregistre une augmentation de 20 % du nombre d'adhérents.

Pour le public débutant, les cours et ateliers de l'EPN visent l'appropriation des compétences comprises dans le référentiel **du Passeport Internet Multimédia (PIM)** qui correspond à des compétences de base, regroupées autour de 5 grands objectifs :

- S'approprier et utiliser un équipement informatique
- Créer et exploiter un document numérique
- Utiliser les services de l'Internet
- Communiquer et échanger sur l'Internet
- Connaître les droits et les règles d'usage sur l'Internet

Le **programme de l'EPN** s'articule autour de :

- 1 **cycle débutant** les lundis (matin et soir) de 6 séances de 2h permettant la découverte de l'ordinateur, de la souris, du clavier, de l'environnement informatique, l'initiation à la navigation sur internet et la création du mail. Ce cycle doit être accompagné de séances d'entraînement en libre accès pour être approprié par les grands débutants.

**=> 11 cycles de 6 séances se sont déroulées en 2016 qui ont bénéficié à 124 personnes inscrites.**

(pour rappel, en 2015, l'EPN avait proposé 7 cycles et 48 personnes en avaient bénéficié).

- 1 cycle d'**ateliers ponctuels** de 2h plus **spécialisés** les mercredis (matin et soir) sur 10 thématiques différentes. (en 2015, 22 ateliers pour 116 inscriptions).

Thématiques	Nombre de séances	Nombre de participants
Tablettes/smartphone	11	66
Sites administratifs	6	39
Initiation traitement de texte	10	61
Initiation tableur	7	33
Récupérer des documents et utiliser une clé USB	7	30
Maintenance et entretien de son ordinateur	11	66
Découverte du site de Pôle Emploi / actualisation	3	10
Réseaux sociaux	4	32
Applications Smartphones	2	15
Utilisation du mail avancé	2	11
<b>TOTAL</b>	<b>63</b>	<b>363</b>

- **des Stages avancés (6 ou 8h)** - Ils visent l'approfondissement d'un aspect particulier et constituent des moments "plus créatifs" qui permettent d'aborder des usages plus avancés autour d'un projet personnel impliquant les participants. (en 2015, 14 sessions avaient bénéficié à 78 personnes).

Thématiques	Nombre de sessions	Nombre d'inscrits
Traitement de texte (8h)	5	69
Tableur (8h)	4	56
Outils Google (6h)	4	50
Retouche d'image (logiciel libre Gimp = photoshop) (8h)	3	36
Dessin vectoriel (logiciel libre Inkscape = indesign) (6h)	1	7
Blog (6h)	1	7
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>236</b>

### Accès libres

Les « accès Libres » sont des moments d'ouverture de l'EPN aux adhérents pour qu'ils viennent s'entraîner en dehors des temps de formation collective. 5 séances de 2h sont proposées chaque semaine, tous les jours et à des horaires différents pour faciliter l'accès à tou-te-s. Pendant ces moments, les animateurs accompagnent les usagers par rapport aux exercices vus en cours, et répondent aux questions. Les accès-libres complètent les offres de formation comme des moments supplémentaires où les usagers peuvent prendre le temps nécessaire à l'acquisition de savoirs-faire informatiques, la pratique constituant un facteur essentiel, notamment pour les usages débutants. On enregistre **787 passages** sur les libres accès en 2016.

### Club EPN



Proposé aux usagers "habitués" de l'EPN, le « club » s'est réuni le vendredi, tous les 15 jours au premier semestre et toutes les semaines au deuxième semestre autour d'ateliers web-radio alternant avec des ateliers jeu vidéo. Y participent régulièrement une dizaine de personnes plutôt parmi les seniors de l'EPN et l'atelier est co-animé avec un bénévole. Les émissions sont en ligne sur *Goutte d'Or & Vous* et abordent les sujets choisis par les participants, en relation avec l'actualité du quartier (en 2016 : la consommation, les médias et les quartiers populaires, l'environnement numérique, la fête de la Goutte d'Or, le travail...). Un projet spécifique a également été proposé en partenariat avec le centre Paris Anim' Victor Gelez et dans le cadre de la Semaine du Numérique. Les membres du club ont été initiés au logiciel de programmation « Scratch » et ont produit deux jeux vidéo qui ont été téléchargés sur la « table numérique » du centre V. Gelez ; les membres du Club les ont présenté par visio-conférence faute de pouvoir tous se déplacer. Le Club permet une autre approche du numérique, très conviviale, et qui répond à un besoin important de relations pour certains adhérents.

## Typologie des usagers

- **52%** des usagers sont des **hommes**, comme en 2015.
- Toutes les tranches d'âge sont représentées, y compris les moins de 25 ans, avec cependant une proportion importante **de seniors** mais en diminution (35% des usagers ont + de 55 ans, 45 % en 2015).
- **80% habitent le 18<sup>e</sup>** ou les arrondissements voisins (10<sup>e</sup>-17<sup>e</sup>-19<sup>e</sup>) de la Goutte d'Or et 40% habitent la Goutte d'Or (comme en 2015).
- **77%** sont **en activité**, 15 % sont retraités, 6 % sont inactifs, 2 % sont en formation.
- **49%** des usagers (et 60 % de ceux qui sont en activité) sont **demandeurs d'emploi** et parmi eux, **65%** le sont **depuis plus d'un an** (demandeur d'emploi longue durée),
- 5% n'ont jamais été scolarisés, 67% ont été scolarisés dans le pays d'origine (82% sont nés à l'étranger), **46% ont un niveau scolaire inférieur au Bac.**
- **50% des inscrits sont orientés** par une association (18 différentes) ou une institution (très majoritairement le Pôle Emploi et la Mairie, le SSP -du fait du parcours E-Service présenté après), notamment du fait de l'inscription systématique des participants aux parcours collectifs de l'EPE, **26% connaissent l'EPN en passant devant.**



## Partenariats associatifs

### 123 personnes ont été accueillies via les projets associatifs

- Emploi (EPE – Langues Plurielles – Clair & Net) : 62 personnes, 86 heures d'initiation et de technique de recherche d'emploi (en augmentation)
- ASL (LIAL – Accueil Goutte d'Or) : 19 personnes, 50 heures d'initiation
- Accès aux droits (Service Social Parisien – Paris Macadam) : 15 personnes – 30 heures d'initiation
- Enfants et Jeunes (Accueil Goutte d'Or – Espace Jeunes La Salle) : 15 jeunes, 34 heures de Webradio

## Base commune pour les parcours adultes

Les objectifs et contenus des initiations pour le public adulte sont les mêmes que les cycles débutants :

- Découverte des différents usages d'un ordinateur et de ses périphériques,
- Initiation au vocabulaire associé,
- Savoir manipuler, utiliser la souris, le clavier,
- Découverte du logiciel de traitement de texte Libre Office,
- Découverte d'Internet et du navigateur.

## Parcours numériques au service de l'insertion professionnelle

Cet axe se développe de plus en plus en lien avec l'Espace de Proximité Emploi de la Salle Saint Bruno mais aussi avec Langues Plurielles dans le cadre de leur programme de formation en direction des couturiers du quartier et avec les salariés en insertion de Clair et Net. Les parcours proposés avec ces partenaires sont également tous liés à l'apprentissage du français, ce qui correspond évidemment à une caractéristique forte des habitants du quartier.

Il répond à des **besoins de différentes natures** en accompagnant :

- la dématérialisation des services publics dont ceux de Pôle Emploi qui augmente les risques de radiation pour les demandeurs d'emploi qui ne maîtrisent pas du tout le numérique (et l'écrit),
- l'initiation aux outils numériques indispensables dans la recherche d'emploi : traitement de texte ou utilisation de logiciels en ligne pour la mise en forme des CV et lettres de motivation, utilisation du mail et l'envoi de pièces jointes, utilisation des plate-formes de recherche d'emploi, mise en ligne des CV, voire l'utilisation des réseaux sociaux dans la recherche d'emploi pour les plus aguerris aux usages numériques,
- la maîtrise des outils numériques utilisés dans le cadre professionnel qui concernent de plus en plus de secteurs d'activité et tous les niveaux : remplir un planning, valider des commandes, reporter une activité...

Deux formules ont été testées en 2016 : des parcours pour un public inscrit par les partenaires et conçus avec les partenaires et une expérimentation d'ateliers ouverts à tous et sans inscription préalable pour s'actualiser au Pôle Emploi.

**Ateliers ponctuels** : 2 types d'ateliers ont été testés : 1 en juin sur la découverte du site de Pôle Emploi qui a bénéficié à 5 personnes et 2 en novembre-décembre visant à accompagner l'actualisation sur le site de Pôle Emploi en même temps qu'ils incitaient les participants à s'inscrire dans des parcours de formation. Cette formule méritait d'être testée mais a été peu fréquentée (2 et 3 participants) sans doute faute de communication mais aussi parce que l'actualisation est accompagnée au Pôle Emploi ou dans d'autres structures au coup par coup et que l'application du Pôle Emploi facilite la démarche. C'est plutôt sur l'utilisation de l'espace personnel et des applications annexes du Pôle Emploi que l'EPN aura à développer une offre d'initiation, en associant mieux l'EPE et d'autres acteurs de l'emploi.

**LA GOUTTE D'ORDINATEUR**  
vous propose  
**l'actualisation**  
pôle emploi  
tous les premiers  
mardis du mois  
de 19h à 21h

Merci d'apporter vos identifiants,  
mot de passe et votre dernier bulletin  
de salaire si vous avez travaillé

Dates à venir :  
Mardi 08 Novembre  
Mardi 06 Décembre

Entrée Libre

Renseignements sur place - tél : 01 42 51 03 61  
gouttedordinateur.org

Salle Saint Bruno  
Epe  
Espace Proximité Emploi

**Ateliers avec l'Espace de Proximité Emploi** : l'EPN anime des séances d'initiation à l'informatique dans le cadre des parcours linguistiques à visée professionnelle de l'EPE qui s'adressent à un public migrant en difficulté d'insertion. Une méthodologie particulière a été mise en œuvre, adaptée aux personnes en difficulté avec la langue française, en particulier à l'écrit. L'objectif est de s'approprier l'environnement numérique, de se familiariser avec le vocabulaire technique lié à l'informatique, de comprendre l'intérêt et de maîtriser les principaux codes pour la recherche d'emploi en vue d'acquérir une plus grande autonomie. En plus des séances d'initiation de base, la formation aborde le traitement de texte appliqué au CV et la découverte du site de Pôle Emploi.

**3 parcours** se sont tenus en 2016 :

- de janvier à avril – pour 10 personnes
- d'avril à juillet pour 11 personnes
- d'octobre à décembre pour 13 personnes

Les niveaux de départ sont assez hétérogènes et les contenus sont adaptés au sein des groupes. Cette année, tous les participants au parcours ont été inscrits à l'EPN pour faciliter leur participation aux libre-accès et les inciter à continuer à se former.

**Ateliers avec Langues Plurielles** : Cet atelier s'inscrit dans le cadre du projet de soutien à la filière mode-habillement-textile-design sur le quartier de la Goutte d'Or, et s'intègre dans un parcours linguistique animé par Langues Plurielles. L'atelier est réalisé sur 4 séances de 2h30 sur une semaine et aborde les contenus des initiations de base, l'utilisation du mail de manière plus approfondie et l'utilisation du smartphone dont l'usage est de plus en plus répandu, y compris dans un but professionnel. Ont été particulièrement utilisées les applications de géolocalisation (google maps), l'application RATP, celles du Pôle emploi et de la CAF.

**3 sessions** se sont tenues en 2016 :

- 1 fin janvier pour 7 personnes
- 1 début février pour 11 personnes
- 1 mi-février pour 10 personnes.

Les parcours sont appréciés et renouvelés depuis 3 ans. En complément, dans le cadre du même projet de soutien à la filière « mode », l'EPN accueille début septembre des permanences d'inscription en ligne aux cours municipaux pour adultes (CMA) pour les couturiers, co-animées avec l'Equipe de Développement Local.

**Ateliers avec l'entreprise d'insertion Clair et Net** : Pour la deuxième année consécutive, l'EPN est intervenu en fin de parcours linguistique animé par l'Ille aux Langues pour **4 salariés** de l'entreprise d'insertion Clair et Net. Les cours de français de l'Ille aux Langues s'appuyant sur l'utilisation du numérique, les salariés étaient déjà initiés et les **4 séances** animées par l'EPN ont porté sur l'approfondissement de l'utilisation du mail, et la découverte des sites de la CAF, de Pôle Emploi, Ameli et UMC (mutuelle), via un ordinateur et un smartphone.

Cette expérimentation avec Clair et Net et l'Ille aux langues a permis d'imaginer de nouvelles coopérations avec l'Ille aux Langues pour développer des outils numériques au service de l'apprentissage du français. En 2017, un nouveau parcours sera conçu et expérimenté dans ce sens en coopération et avec l'EPE.

## **Parcours numériques au service de l'apprentissage linguistique**

L'apprentissage linguistique est déjà très présent dans les parcours à visée professionnelle mais l'EPN est aussi intervenu à la demande d'Accueil Goutte d'Or et de l'Ille aux Langues dans le cadre de parcours ASL (Ateliers Socio-Linguistiques). Les contenus sont plutôt centrés sur l'apprentissage du mail, l'utilisation de la clé USB, la découverte des sites administratifs et du Pôle Emploi et une partie concerne l'utilisation du numérique au service de l'apprentissage du français (notamment par

l'utilisation de sites d'apprentissage en ligne comme « bonjour de France » et des exercices de clavier).

**Avec le centre social Accueil Goutte d'Or : 11 participants sur 22 heures d'atelier.**

**Avec L'Ile aux Langues : 8 participants sur 28 heures d'atelier.**

### **Parcours numériques pour faciliter l'accès aux droits**

Cette dimension est également présente dans les parcours numériques au service de l'insertion professionnelle comme dans les parcours liés aux ateliers sociolinguistiques. Cela correspond à un enjeu unanimement reconnu par les travailleurs sociaux qui constatent l'augmentation du non recours et des décrochages proportionnellement à l'augmentation de la dématérialisation des services. Il s'agit donc dans ce cadre de proposer une initiation de base jusqu'à l'utilisation du mail, indispensable pour créer les comptes utilisateurs qui permettent d'accéder aux services en ligne.

Avec **Paris Macadam**, 12 personnes ont participé à une initiation au cours de 5 séances de 2 heures.

**E-Services – Avec le Service Social Polyvalent et la CAF :** pour la 2ème année, l'EPN a élaboré et animé un parcours E-Services à destination des usagers du SSP et de la CAF et co-animés avec des travailleurs sociaux.

Les ateliers se sont tenus sur 3 semaines en mai avec une première semaine dédiée à l'apprentissage des bases (4 séances de 2 heures les matins), une deuxième semaine qui invitait les débutants aux libre accès pour s'entraîner et une troisième semaine de 5 séances de 2h centrée sur la découverte des sites administratifs CAF, Pôle Emploi et Ameli. Deux informations collectives ont été proposées en amont des inscriptions qui ont été prises en charge par le SSP et la CAF.

13 personnes ont participé à l'une ou l'autre des semaines de formations, qui ont aussi mobilisé 4 travailleurs sociaux. Les participants et les professionnels étaient très satisfaits de la formation qui leur a permis pour les usagers de prendre conscience des possibilités positives offertes par la dématérialisation (gain de temps, efficacité) et, pour les travailleurs sociaux, de mesurer les difficultés rencontrées par les usagers. La présence de travailleurs sociaux permet de donner des informations précises sur les dispositifs et les droits et de préserver une certaine confidentialité. Les échanges entre les usagers, les travailleurs sociaux et les animateurs de l'EPN, ont également été très fructueux et permettent aussi de dépasser des représentations négatives. Pour autant, malgré les besoins évidents, la mobilisation du public est difficile et il faudra repenser les méthodes de sensibilisation à cette formation.

Sur ce sujet, comme sur celui du site de Pôle Emploi et applications annexes, l'EPN rencontre une difficulté pédagogique dans la mesure où ces sites ne prévoient pas de comptes-tests, ce qui suppose de passer par des comptes utilisateurs réels pour pouvoir accéder à certains espaces et pose un évident problème de respect des données personnelles, même si chaque utilisation de ce type est faite avec l'assentiment préalable d'un des participants.

### **Parcours créatifs enfants**

Pour la 2ème année, l'EPN animait un atelier le mercredi de 14h à 16h pour les enfants, de 8 -12 ans, fréquentant le **centre social Accueil Goutte d'Or**. Ces ateliers visent à sensibiliser et initier les enfants à l'outil informatique dans une perspective d'apprentissage ludique et créatif. Les ateliers sont conçus autour de « petits projets » qui se déroulent sur quelques séances (4 à 5 séances) et permettent d'aboutir à une production : diporamas en papercraft, création d'un livre de contes, création de jeux vidéo, création d'une application, réalisation d'une émission web-radio... Les

séances se déroulent au centre social avec l'EPN mobile. **7 jeunes** ont participé en 2016 pour **14 ateliers de 2 heures**.



L'EPN a été sollicité par **l'Onde et Cybèle** pour animer 3 séances autour du montage son dans le cadre d'un atelier autour de la mémoire, animée par Violette Lochu, artiste sonore, qui s'inscrivait dans le cadre du festival Rhizomes, partenaires de la Fête de la Goutte d'Or. **6 enfants** ont participé aux 3 ateliers de l'EPN, qui ont permis de découvrir le logiciel de montage son « Audacity » et ont permis de monter les entretiens qui avaient été réalisés au préalable avec des personnes âgées du Café social et de l'EHPAD Oasis.

L'EPN a aussi participé au « **Best Summer au square Léon** », coordonné par l'association ADOS qui visait à animer le square les lundis et vendredis de 16h à 20h pendant l'été. Un atelier autour de la robotique et un autre autour du jeu vidéo ont été proposés auxquels ont participé une dizaine d'enfants. L'événement est aussi l'occasion de participer à un temps partagé avec d'autres acteurs associatifs, notamment jeunesse, du quartier.

### **WEB-radio à l'Espace Jeunes La Salle**

Pour la deuxième année, l'EPN, avec le soutien d'un jeune en service civique pour Goutte d'Or Vous, animait, au premier semestre 2016, un atelier web-radio les mercredis soirs à l'Espace Jeunes de la Goutte d'Or La Salle, auquel ont participé 6 jeunes différents. 3 émissions ont été montées, 2 autour de projets de voyages solidaires auxquels avaient participé les jeunes, en Andalousie et au Brésil, et 1 autour des réseaux sociaux. Ces émissions sont venues alimenter le dossier « Numérique » de Goutte d'Or & Vous. Les émissions sont plutôt réussies et donnent à entendre des expressions de jeunes (16-25 ans) très peu audibles dans les espaces médiatiques malgré la « volatilité » des jeunes difficiles à mobiliser de manière régulière. L'atelier a été reconduit à la rentrée en sollicitant un intervenant professionnel et en visant la création d'un petit groupe moteur.

### **D'autres Contacts**

L'EPN a été sollicité par d'autres acteurs avec lesquels des projets ont été construits et qui se dérouleront en 2017 (avec **Solidarité Château Rouge**, association qui dispense des cours de français pour les migrants) ou qui ont permis des prises de contact qui pourront se concrétiser plus tard. L'association **Twenty Five** a développé une application de mise en relation d'associations et de particuliers qui souhaitent s'engager ponctuellement pour des missions bénévoles, elle est venue la présenter au cours d'une réunion des bénévoles de l'EPN. Les **Voyageurs du Code**, qui veulent démocratiser les connaissances sur la programmation informatique à partir d'ateliers ludiques, sont également venus présenter leur projet aux bénévoles de l'EPN et pourraient s'inscrire dans la programmation de l'EPN à l'avenir. Des contacts ont été pris avec l'association **Astérya**, qui veut encourager et accompagner les initiatives solidaires et citoyennes, et pourrait être associé à l'organisation d'un événement autour du numérique.

## Équipe et moyens d'action

### Équipe

- une coordinatrice et médiatrice numérique, en congé maternité au premier semestre, remplacée partiellement par le médiateur numérique
- un médiateur numérique,
- un animateur numérique recruté le temps de l'absence de la coordinatrice,
- **17 bénévoles réguliers** (7 de plus que l'année précédente) et 9 autres qui sont passés de manière plus sporadique. Ces bénévoles assurent avec les salariés, l'encadrement des accès libres dont celui du samedi matin en autonomie. Certains animent des formations et/ou ateliers et /ou assurent une veille sur la maintenance informatique ou une aide lors des ApéroTIC. Ce sont au total **1000 heures de bénévolat**, qui ont pu être comptabilisées sur l'année 2016 (300h de plus qu'en 2015).



- **6 stagiaires** dont 4 venant de l'École de la deuxième Chance (Paris, Clichy, Bagneux) et 2 de collèges du quartier (Clemenceau, Marx Dormoy) sur une durée variant de 3 à 4 semaines.

### Local et matériel

L'EPN dispose d'un local dédié au 7 rue Léon équipé d'une dizaine de postes fixes pour les stagiaires. Il a également constitué un EPN mobile de 8 portables qui permet de proposer des ateliers sur site. 8 tablettes sont disponibles. Le matériel date de 2010 et supporte de moins en moins bien certaines actualisations logicielles, nous aurons à envisager en 2017 le remplacement progressif des postes et tablettes.

### Communication

L'EPN dispose de plusieurs outils pour communiquer sur ses activités :

- des affichettes pour les ateliers et les stages
- un nouveau dépliant - programme trimestriel

- une page sur le réseau social Facebook qui sert essentiellement à illustrer les différentes activités proposées,
- un site internet qui nécessite une refonte,
- un compte youtube.

## **Financement**

- la Ville de Paris (DDCT) via une subvention globale sur projet, maintenue cette année malgré la refonte du dispositif des EPN parisiens et qui a rejoint la CPO de la SSB et le co-financement de deux postes adulte-relais.
- l'Etat via deux postes adulte-relais dont 1 convention a été renouvelée fin 2016 pour un dernier renouvellement.
- le produit des inscriptions aux cours et la participation des associations partenaires.

## ***Conclusions et perspectives***

Après une année de transition en 2015, qui avait vu s'essouffler les inscriptions spontanées et qui avait initié une refonte des programmes et modalités de formation, l'année 2016 a permis de consolider les nouveaux cycles d'ateliers et d'augmenter à nouveau le nombre d'adhérents. L'arrêt des ateliers périscolaires cette année a permis par ailleurs d'augmenter les projets d'initiation pour adultes en partenariat avec les acteurs locaux en structurant l'offre de formation de l'EPN autour de 3 grands enjeux pour la médiation numérique : l'accès aux droits, l'insertion professionnelle et l'apprentissage de la langue, les trois dimensions étant liées entre elles.

Ces enjeux autour du numérique n'ont pas cessé de s'amplifier ces dernières années et sont au cœur des préoccupations des pouvoirs publics qui dématérialisent l'ensemble de leurs services tout en constatant le gap qui se creuse entre les usagers pour lesquels cette évolution constitue un réel progrès et les « oubliés du numérique », qui faute d'accès ou de maîtrise des usages, n'accèdent plus à leurs droits. Les travailleurs sociaux se font écho de ces difficultés, la dimension numérique venant grignoter leur temps d'accompagnement disponible au détriment d'autres enjeux à régler.

Face à ce contexte, la ville de Paris a entrepris une refonte totale des dispositifs de médiation numérique qui a conduit en 2016 à un éclatement du réseau des EPN, certains étant repris par la DASES (réseau des centres sociaux), d'autres devant entrer dans d'autres dispositifs (Maison des Services au Public, appel à projet ad hoc), la Goutte d'Ordinateur restant soutenue par la DDCT dans le cadre d'une convention globale allouée la SSB. Dans le même temps, une mission de diagnostic a été confiée à We Tech Care (Emmaüs Connect) pour identifier les besoins, les acteurs et les ressources existantes et relancer un nouveau réseau de médiation numérique, au sein duquel nous ne doutons pas que la Goutte d'Ordinateur trouvera toute sa place. On regrette néanmoins que l'expertise de l'Union des EPN parisiens, qui constituait le réseau de médiation le plus organisé et riche d'un savoir-faire avéré et reconnu, n'ait pas été réellement sollicitée.

Le projet de la Goutte d'Ordinateur a été retravaillé fin 2016, avec le conseil d'administration de la Salle Saint Bruno, pour confirmer sa dimension de formation collective et sa visée émancipatrice qui veut permettre aux plus éloignés des usages numériques, de s'y former, pour s'en saisir sur tous les plans de la vie sociale, de l'accès aux droits à l'insertion professionnelle, en passant par l'éducation, l'accès à l'information et à la citoyenneté.