



Salle Saint Bruno

Rapport d'activité 2014

www.gouttedor-et-vous.org

9 rue Saint Bruno, 75018 Paris

Tel : 01 53 09 99 22 – Mail : contactssb@sallesaintbruno.org

Siret 388 739 534 000 21 – Ape 9988B

SOMMAIRE

| | |
|--|--------------|
| Présentation Générale de l'Association..... | p. 3 |
| Les membres du Conseil d'Administration..... | p. 7 |
| L'équipe des salariés..... | p. 8 |
| Accueil, Orientation, Locaux (AOL)..... | p. 9 |
| Animation de la vie locale | p. 18 |
| Espace Public Numérique (EPN), <i>La Goutte d'ordinateur</i>..... | p. 37 |
| Espace de Proximité Emploi (EPE)..... | p. 57 |

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 visant plus généralement 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 2014 :

➔ **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** :

- 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,
- Co-animation, avec l'Équipe de Développement Local (EDL Goutte d'Or) du FSIH- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
- Co-animation du GRAJEP, recherche-action visant à mobiliser les habitants pour faire de l'espace public un lieu de socialisation pour tous.
- Lancement des Cafés Associatifs
- Organisation du Forum Local des Associations
- Lancement d'une réflexion collective sur les Conseils Citoyens
- Coordination du Square de Noël etc.
- Animation du Groupe de travail Parentalité
- Lancement d'un groupe de travail « Mémoire Goutte d'Or »

→ Espace de Proximité Emploi (EPE) :

- Accueil des demandeurs d'emploi du quartier
- Accompagnement, individuel et collectif, renforcé de ceux d'entre eux les plus éloignés de l'emploi et des dispositifs d'insertion existants
- Animation territoriale et centre-ressource local sur les questions d'emploi et d'insertion
- Création et 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'ateliers périscolaires issus de l'aménagement des rythmes éducatifs.
- Animation de temps d'information et d'échange sur l'impact des TIC, Apéro-TICS
- Espace-ressource pour les acteurs associatifs locaux sur les TIC

Moyens d'action

Les associations

La SSB repose sur la participation de ses associations membres. Suite à l'adoption de nouveaux statuts en 2012, la SSB a vu sa base associative s'élargir pour passer de 10 à **25 associations adhérentes** représentant tout secteur d'activité.

Au total, la SSB est en relation avec plus de 120 associations du quartier dont 2/3 développent des activités régulières en direction des habitants et 1/3 représentent plutôt des regroupements communautaires principalement utilisateurs des salles le week-end.

La plupart des projets inter-associatifs qu'anime la SSB mobilise des salariés et des bénévoles des associations membres ou de son réseau (Fête de la Goutte d'Or, Concertation Emploi, E-Inclusion, Goutte d'Or & Vous, Réseau Social Local, Parentalité, Forum des Associations, FSIH...).

Le Conseil d'administration et le bureau

La Salle Saint Bruno est animée par un conseil d'administration de 29 personnes :

- 18 personnes représentant 10 associations locales du Collège « Associations »
- 5 représentants du Collège « Habitants » (usagers, bénévoles, représentant du conseil de quartier),
- 6 représentants du Collège « Institutions » (Mairie du 18ème, Direction de la Politique de la Ville et de l'Intégration) 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.

L'équipe salariée

L'association emploie une équipe de **12 personnes** au 31/12/14 dont 1 CDD de remplacement pour arrêt maladie.

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

9 postes ont bénéficié d'**aides publiques** : 5 adultes-relais financés par l'Etat-ACSE dont 3 co-financés par la Ville, 1 emploi-tremplin financé par le Conseil Régional, 1 EAV financé par l'Etat via Pôle Emploi, 2 postes FONJEP.

L'association accueille aussi **1 jeune en service civique** en appui sur le projet *Goutte d'Or & Vous*.

Enfin, **14 étudiants** ont réalisé un stage à la SSB en 2014 : 9 ont été accueillis à l'EPN (de l'école de la 2ème chance ou des centres de formation CATIC – R2k ou Lasser- et restent 3 à 5 semaines) ; 1 à l'EPE (en formation de CIP à l'ETSUP dans le cadre d'une reconversion) de octobre 2013 à septembre 2014 ; 7 au sein du secteur Animation de la Vie Locale (dont 1 master sur la Goutte d'Or en Fête et 2 EJE sur le projet « parentalité », et 4 en projet collectif communication sur la Goutte d'Or en Fête) : 2 au sein du secteur AOL (première et terminale professionnelle SPVL et assistant de direction).

L'accueil des stagiaires se développe largement sans doute parce que la création et l'animation du Réseau Social Goutte d'Or nous a sensibilisé 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 la formation de ces jeunes, dont l'accueil et l'encadrement mobilisent assez fortement les différents membres de l'équipe en même temps que leur présence constitue un apport précieux aux activités de l'association.

Les bénévoles

La SSB peut compter, en plus des membres du conseil d'administration, sur une vingtaine de bénévoles actifs et réguliers, notamment au sein de l'Espace Public Numérique et de l'Espace de Proximité Emploi. Un peu plus de 200 bénévoles sont investis de manière plus ponctuelle au moment de la fête de quartier dont 40% ont -de 25 ans. La mise en œuvre en 2013 du Réseau Social Local Goutte d'Or autour des stages des jeunes a également permis d'identifier une cinquantaine de personnes mobilisables de manière ponctuelle dont 4 personnes se sont impliquées tout au long de l'année. La présence de bénévoles est très précieuse pour l'association qui en cherche régulièrement de nouveaux pour mettre en œuvre des projets ou participer à des fonctions plus transversales (maintenance, communication, recherche de financements...).

Les locaux

Les activités de la Salle Saint Bruno sont réparties sur 4 sites géographiques :

- le siège, rue Saint Bruno, qui héberge les secteurs AOL et Animation de la Vie Locale et met à disposition deux salles. Le local est loué à la Ville de Paris.
- Deux salles mises à disposition des associations et des habitants 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 rue de Chartres (1 accueil, 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 Paris Habitat.

Les partenaires, les réseaux

L'association adhère depuis plusieurs années à la **Fédération des centres sociaux** par proximité de valeurs, adhésion qui lui 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 et de pouvoir accueillir un jeune en service civique.

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 : Rencontres de la Goutte d'Or, Groupe Mémoire auquel participe Génériques, également membre du Réseau.

La SSB adhère également à **Espace Bénévolat**, qui met en relation des bénévoles potentiels et des associations. Plusieurs bénévoles sont arrivés à la SSB par ce canal, même si nous devons revisiter les missions proposées.

La SSB a participé aux actions initiées par le **Collectif des Associations Citoyennes** qui entend 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. Avec le collectif local (CAC18), la SSB a rencontré la nouvelle équipe municipale du 18e, Eric Lejoindre, maire et Jean-Philippe Daviaud, adjoint à la vie associative, qui a notamment abouti à l'organisation d'un CICA sur la Maison des Associations en décembre 2014.

Les financements

La SSB fonctionne pour 23% avec les produits tirés de ses activités (participation des utilisateurs aux mises à disposition de salles, aux formations de l'EPN, et buvette de la Goutte d'Or en Fête), chiffre en progression.

Pour le reste, elle bénéficie de subventions de :

- 41% de la Ville de Paris pour l'ensemble des actions développées
- 22% de l'Etat dont la plus grande partie via des aides à l'emploi, adulte-relais et FONJEP
- 11% de la région Ile-de-France pour des projets spécifiques (EPE, Goutte d'Or & Vous, E-Inclusion), en diminution
- 2% de la Mairie du 18ème et du conseil de quartier
- 1% de financements privés concernant la Goutte d'Or en Fête

Conseil d'administration et bureau 2014

| Fonction à la SSB | Structure représentée | Prénom NOM |
|-----------------------------|-------------------------------------|-------------------------|
| COLLEGE ASSOCIATIONS | | |
| Membre du CA | Accueil Goutte d'Or | Christine LEDESERT |
| Membre du CA | Accueil Goutte d'Or | Yannick CAVACHE |
| Trésorière | ADCLJC | Claire NICOLAS |
| Membre du CA | ADCLJC | Jean-François SEGUIN |
| Président | ADOS | Christophe FLICHY |
| Membre du CA et du bureau | ADOS | Antoine GUILLERMET |
| Membre du CA | Aurore-Espoir Goutte d'Or | Léon GOMBEROFF |
| Membre du CA | Aurore-Espoir Goutte d'Or | Dorothée PIERARD |
| Membre du CA | Gaby Sourire | Sylvie HAGGAI |
| Membre du CA | Graines de soleil | Khalid TAMER |
| Membre du CA | Graines de soleil | Chantal WARNIER |
| Membre du CA | L'ILE AUX LANGUES | Ludovic CARPENTIER |
| Membre du CA | L'ILE AUX LANGUES | Virginie-Minh DEPRAT |
| Membre du CA | Les Enfants de la Goutte D'Or | Lydie QUENTIN |
| Membre du CA | Les Enfants de la Goutte D'Or | Sylvie RUBE |
| Secrétaire | Paris Goutte d'Or | Bernard MASSERA |
| Membre du CA | Paris Goutte d'Or | Patrick GOSSET |
| Membre du CA | URACA | Emilie MALBEC |
| COLLEGE HABITANTS | | |
| Membre du CA et du bureau | Représentante des bénévoles | Karima KERRAR-KORIT |
| Membre du CA | Représentante des bénévoles | Monique MERCERON |
| Membre du CA et du bureau | Représentant du conseil de quartier | Ariel LELLOUCHE |
| Membre du CA | Comité des usagers EPN | Papa LEYE |
| Membre du CA | Comité des usagers EPN | Diambere-Yahaya SOUMARE |
| COLLEGE INSTITUTIONS | | |
| Membre du CA | Mairie du 18è | Pierre-Yves BOURNAZEL |
| Membre du CA | Mairie du 18è | Claudine BOUYGUES |
| Membre du CA | Mairie du 18è | Ian BROSSAT |
| Membre du CA | Mairie du 18è | Sandrine MEES |
| Membre du CA | Mairie du 18è | Violaine TRAJAN |
| Membre du CA | Ville de Paris – DPVI | Guillaume HUET |

Équipe salariée 2014

| | |
|---|--|
| 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 Madidja MINTE, agent d'entretien Lila MEKHLOUFI, remplace Mme Minte depuis janvier 2013 |
| Animation de la Vie Locale (Fête de la Goutte d'Or, Goutte d'Or & Vous, Square de Noël...) Site internet, articles d'actualité Vie de quartier dont FSIH, GRAJEP, Groupes thématiques, Cafés Associatifs... | Maud GILLET, chargée de projet Nicolas SALVI puis Lucas ROXO, en service civique Estelle VERDIER, directrice |
| Espace de Proximité Emploi – EPE | Sophie THIEBAUT, coordinatrice et conseillère-emploi Angélique TELLI, conseillère-emploi Magali VAN DAMME, conseillère-emploi et agent d'accueil |
| Espace Public Numérique - EPN | Virginie MAURICE-LAKOMOBO, coordinatrice-formatrice Nordine DJABOUABDALLAH, animateur multimédia Antoine SENNERET, animateur jusqu'en mai 2014 |
| Fonctions transversales Administration – comptabilité – gestion Maintenance Informatique Outils de communication | Nadjia BADA –Estelle VERDIER Nordine DJABOUABDALLAH Virginie MAURICE LAKOMOBO |

Accueil et Mise à disposition de Locaux

Le secteur Accueil, Orientation, Locaux (dit AOL) est l'une des missions premières de la Salle Saint Bruno. Il 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 et 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 besoin, d'une part, de salles d'activité (cours de danse, de théâtre, salle de formation...) et, d'autre part, 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 et à 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 grâce à une connaissance fine du territoire et des partenaires
- ➔ 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* à tout habitant venant à la Salle Saint Bruno sur les organisations et activités du quartier et plus globalement du 18^{ème} 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 d'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.
- Demander 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).

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, de médiation dans certaines situations de conflits.

On observe aussi un nombre important de personnes qui 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 qui s'est enrichi cette année de deux nouveaux panneaux, au siège et rue Polonceau et de plusieurs nouveaux présentoirs pour les flyers et plaquettes.

En 2014, nous comptabilisons **756 accueils**.

| Types de demande | 2014 | % | 2013 | 2012 |
|---------------------------------|------------|-----|------------|------------|
| Réservation de salle | 239 | 32% | 356 | 149 |
| Démarches administratives | 43 | | 39 | 10 |
| Écrivain public | 14 | | 16 | 19 |
| Insertion professionnelle | 43 | | 38 | 27 |
| Cours d'alpha | 43 | | 48 | 39 |
| Logement | 40 | 36% | 45 | 12 |
| Santé | 14 | | 26 | 10 |
| Soutien scolaire | 3 | | 12 | 2 |
| Crèches et garderies | 10 | | 14 | 13 |
| Activités culturelles | 31 | | 48 | 15 |
| Droit des étrangers | 24 | | 27 | 12 |
| Médiation sociale et culturelle | 67 | 8% | 33 | 0 |
| Demande d'association | 185 | 24% | 143 | 0 |
| Totaux | 756 | | 845 | 308 |

Les **accueils pour** des demandes concernant les **locations de salles** diminuent tout en restant importants. Elles émanent essentiellement de particuliers, et pour 77% de femmes. D'autres demandes concernant les salles sont faites par mail ou par téléphone qui 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, l'ICI, FGO-Barbara...

Les **demandes de services** émanant d'association **concernent une quinzaine d'associations** s'adressant régulièrement à la Salle Saint Bruno pour leurs travaux de photocopie, reliure, scanner et prêt de matériel (chaises, tables, grilles d'exposition, vaisselle, etc.). 185 passages ont été enregistrés, en augmentation 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.

Les demandes d'**informations générales** constituent le principal motif de l'accueil mais diminuent légèrement. Elles se répartissent en plusieurs sujets liés aux administrations, au logement, aux cours de français etc.. En dehors d'une diminution des demandes concernant les activités culturelles, peu d'évolutions sont significatives. Les personnes sont orientées vers les autres secteurs de la SSB, les associations et institutions du quartier, la mairie, la MDA...

Enfin les demande de médiations sont en augmentation. 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 15 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 s'inscrire et soutenir la vie citoyenne locale.

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

Les tarifs, révisés en 2012, sont adaptés selon l'utilisation des salles avec une priorité pour les adhérents développant des projets intéressant le développement du quartier et ses habitants.

Nous avons renouvelé la convention de la mise à disposition d'un bureau permanent au siège pour l'Association des Gouttes d'Or de la Mode et du Design, gérée par la Boutique de Gestion.

Le nombre de mises à disposition augmente en 2014 de 22%, soit **1861 mises à dispositions** contre 1457 en 2013 et qui s'expliquent en particulier par l'utilisation plus régulière de la nouvelle salle Polonceau 2 (2013 étant aussi une première année complète d'utilisation), et la réservation de créneaux plus réguliers à Polonceau (l'Ecole du Jeu et SIFAD dans la grande salle), AVD au LCR.

| Salle | 2014 | 2013 | 2012 |
|-----------------------------|-------------|-------------|-------------|
| Grande salle (100 pers) | 399 | 331 | 418 |
| Polonceau (50 pers) | 464 | 334 | 298 |
| Moyenne salle (25 pers) | 250 | 230 | 247 |
| Salle LCR (15 pers) | 392 | 331 | 220 |
| Salle EPE (15 pers) | 147 | 198 | 57 |
| Salle Polonceau 2 (15 pers) | 209 | 33 | - |
| Total | 1861 | 1457 | 1240 |

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.

La salle Polonceau a été, cette année, la plus sollicitée. Elle accueille en semaine, tous les matins, les stages de théâtre de L'Ecole du Jeu ; en soirée des activités culturelles (salsa, danse country, chorale, ...), des cours d'alphabétisation (SIFAD), et, le week-end, des réunions de groupes et associations communautaires (Afrique de l'Ouest principalement) ainsi que, le samedi, des réceptions organisées par des particuliers.

La grande salle reste aussi très demandée. Elle est utilisée chaque soir et les mercredis pour des activités culturelles (Yoga, Atelier théâtre des Impromptues, Chorale des 3 Tambours, Tango Mordida et tango Tita Merello, Échasses de Paris Macadam). 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.

Il reste de nombreuses demandes de réservations pour des activités culturelles sur des créneaux déjà occupés (fin d'après-midi, soirées) auxquelles nous ne pouvons pas répondre.

Nous avons maintenu le créneau libre du mercredi soir pour faciliter l'organisation de réunions publiques initiées par la SSB ou d'autres acteurs du quartier sans perturber l'organisation des autres activités. Ce créneau du mercredi soir est gratuit pour des manifestations intéressant le quartier. Il a permis la tenue des Cafés Associatifs, Apéros- tic, GRAJEP, Conseil du quartier, réunions du Collectif Magnolia...

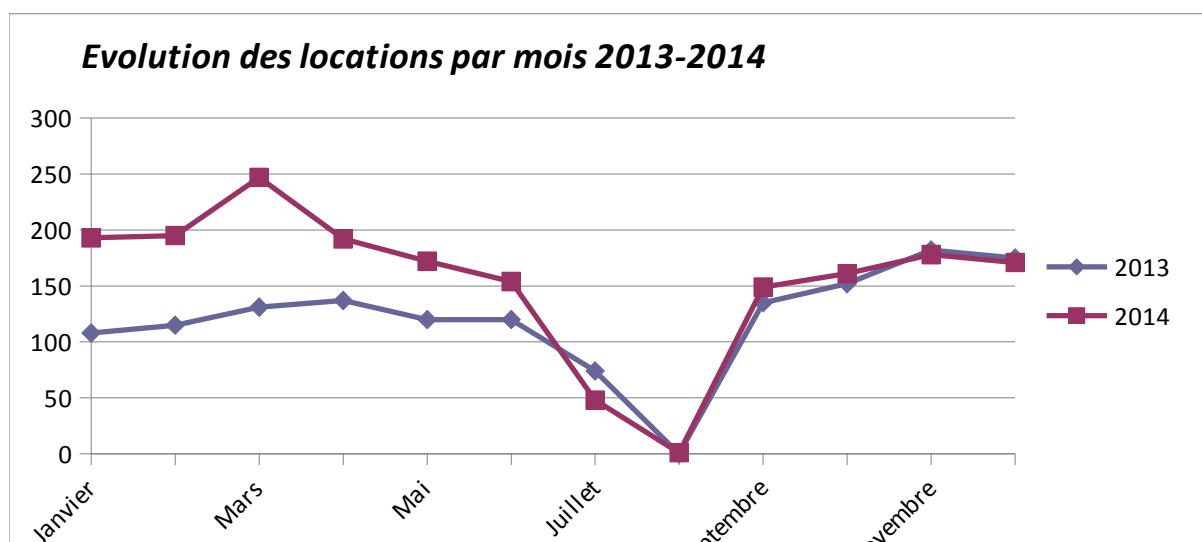
La salle de réunion du 9 rue Saint Bruno est principalement utilisée en semaine par la SSB et les actions collectives du quartier (réunions de préparation de la Fête de la Goutte d'Or, du forum des associations...), par les syndicats de copropriété en soirée et par les associations communautaires le week-end.

La salle LCR est plus adaptée à des petites réunions. Cette année, son utilisation augmente de manière significative, elle a accueilli principalement sur des créneaux réguliers les formations linguistiques d'AVD, d'Essor et Langues, d'AILA, et les permanences du collectif RESF (Réseau Éducation Sans Frontière), et de manière plus ponctuelle des réunions d'associations communautaires.

La salle EPE est adaptée pour des réunions ou des formations, en dehors des actions collectives de l'EPE, elle a principalement été utilisée par l'association AVD pour des cours de français et par EGDO pour le soutien scolaire.

La **salle du 21 rue Polonceau** a accueilli : en semaine ponctuellement l'EPN mobile les matins, les après-midis, le soutien scolaire de SOS Casamance et des ASL d'Accueil Laghouat ; les samedis matins les permanences de Paris Goutte d'Or.

Répartition de l'utilisation par mois



L'utilisation des salles est relativement constante durant l'année scolaire, avec un pic en mars pour l'année 2014 (en avril pour 2013) et un creux les mois d'été.

Les principaux utilisateurs des salles

Au total en 2014, **79 associations** (dont 21 adhérentes de la Salle Saint Bruno), **28 organismes privés** et plus de **63 habitants** ont utilisé les salles de la SSB.

| TYPE | Nombre réservations 2014 | | Nombre réservations 2013 | | Nombre réservations 2012 | |
|---|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|--------------------------|-------------|
| Associations adhérentes et proches de la Goutte d'or | 1028 | 55% | 203 | 14% | 259 | 21% |
| Asso. Adhérentes et proches de la Goutte d'or (gratuit) | 220 | 12% | 220 | 15% | 90 | 7% |
| Autres Associations Goutte d'or | 506 | 27% | 905 | 62% | 744 | 60% |
| Copropriété, commerçants et organismes privés de la Goutte d'or | 36 | 2% | 28 | 2% | 34 | 3% |
| Particuliers de la Goutte d'or | 71 | 4% | 101 | 7% | 113 | 9% |
| TOTAL | 1861 | 100% | 1457 | 100% | 1240 | 100% |

Les associations représentent les principaux utilisateurs (94 % des mises à dispositions) :

- ➔ 55% de mises à dispositions concernent les 21 associations adhérentes ou proches
- ➔ 39% de mises à dispositions concernent les 58 associations non adhérentes
- ➔ 6% de mises à dispositions concernent des organisations privée,(28 syndicats de copropriété et 63 habitants).

Certaines mises à disposition sont gratuites ou à des tarifs très adaptés pour soutenir des activités jugées pertinentes pour le quartier et ou ayant besoin d'un soutien financier au-delà des actions

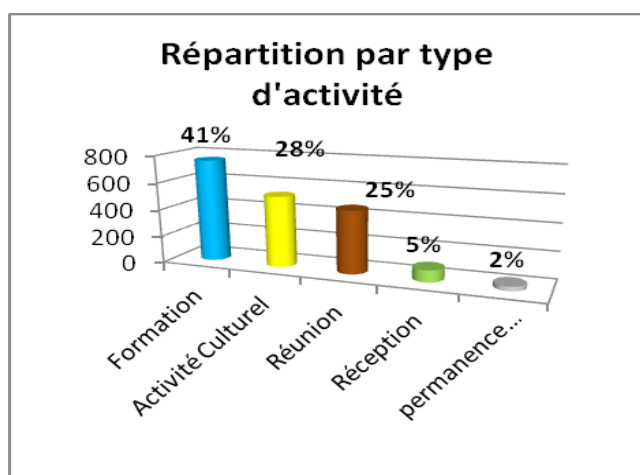
conduites ou auxquelles participe la SSB.

Les **groupes communautaires** (associations de ressortissants) sont nombreux à utiliser les salles le week-end, ils représentent presque la moitié des associations utilisatrices. La plupart de ces groupes ont des membres à la Goutte d'Or mais leur territoire est plus large. Parmi ces groupes, beaucoup sont des associations villageoises qui se regroupent en appui à leur région d'origine et pour créer des solidarités ici. La majorité de ces associations sont originaire de l'Afrique de l'ouest et en particulier de Côte d'Ivoire, de Guinée et du Sénégal.

Les organismes privés sont principalement 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** est en diminution et se fait exclusivement sur des créneaux qui leur sont accessibles le samedi et le dimanche pour des réceptions. Cette année la grande salle est restée libre sur **11 week-ends** (idem en 2013).

Détail des activités constituant les mises à disposition



Les formations sont en hausse. Elles représentent **41%** des mises à disposition (contre 30% en 2013). Elles concernent en majorité les ateliers linguistiques sur des créneaux annuels des associations du quartier (AVD, Essor Et Langues, Accueil Laghouat, RESF) et des groupes communautaires (SIFAD, ACN, AILA). Sur des créneaux ponctuels, la SSB a aussi accueilli des formations « Pratique professionnelle » de la fondation Jeunesse Feu Vert et une formation au secourisme (ADOS).

Les pratiques culturelles augmentent en 2014 de **7%** et concernent des activités hebdomadaires, des répétitions plus ponctuelles et des stages, dans la grande salle SSB ou à Polonceau.

Le théâtre représente à lui seul **46%** des activités culturelles (contre **32% en 2013**). Cette activité est menée principalement sur un créneau hebdomadaire par les ateliers des Impromptues, Paris Macadam, sous forme de stage pour l'École du jeu, qui utilise aussi un créneau quotidien en matinée à Polonceau et plus ponctuellement la compagnie l'Autre Souffle pour des répétitions de théâtre.

Plusieurs associations proposent des cours de **danse** sur des créneaux à l'année Tango Mordida (de janv. à juillet), Tita Merello (de sept à déc.), Salsa Conti, ADOS, et Country Rebel (danse country).

La **Chorale** des 3 Tambours répète chaque semaine, l'Echo Râleur plus ponctuellement.

L'association Chanting Root propose des cours de **yoga** une à deux fois par semaine.

Les salles sont également beaucoup utilisées pour des **réunions** : des associations communautaires, de la SSB, de l'assemblée des femmes d'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 Collectif des Associations Citoyennes, de l'ASV, du conseil de quartier...

Les réceptions sont en diminution cette année (87 contre 104 en 2013). Elles 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 qui ont marqué 2014

Janvier

Stage intensif de théâtre semaine -École du Jeu

Conseil de quartier

Réunion de préparation du Rallye Citoyen - ADCLJC

Février

Café Associatif - SSB

Rencontre inter-équipe - Fête Goutte d'Or

« Échange des bonnes Pratiques » – Humanity in Action

Apéro-TIC autour de l'« Accessibilité au numérique » - Goutte d'Ordinateur

Mars

« Santé au travail » - 1 jour – Jeunesse Feu Vert

Stage de secourisme – PLIE Paris Nord Est

Avril

Café Associatif – SSB

Rencontre inter-équipe - Fête Goutte d'Or

Atelier santé ville – URACA

Mai

Apéro-TIC autour de l'« Économie du numérique » - Goutte d'ordinateur

Réunion bénévole - Fête Goutte d'Or

Juin

Assemblée Générale de la Salle Saint Bruno

Cycle conférence - URACA

Fête de la Goutte d'Or – 1 semaine

Septembre

« Représentation des personnes au sein des structures et de la fédération » - Fédération Nationale d'Hébergements VIH et autres pathologies.

Octobre

Apéro-TIC autour du « Jeu vidéo » - Goutte d'Ordinateur

Assemblée générale des Amis de la Louve.

Novembre

Assemblée générale d'Action Barbès

Échange sur les Conseils Citoyens – SSB

Décembre

Remise de la Légion d'honneur à Lydie Quentin – EGDO

"Pas si simple...mais pas si compliqué non plus !" - Débat théâtral - CRIPS

Journée de lutte contre le VIH – EGO/Aurore

Réunion des directeurs des centres sociaux – Fédération des centres sociaux

Revenu de l'activité

Le revenu annuel de l'activité est en hausse depuis les trois dernières années sous les effets cumulés d'une révision des tarifs en 2012 et de l'augmentation du nombre de mises à disposition.

| revenu 2012 | revenu 2013 | revenu 2014 |
|-------------|-------------|-------------|
| 80 923 | 91 062 | 96 796 |

| Répartition des recettes | | | |
|--------------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | 2014 | 2013 | 2012 |
| Grande salle SSB | 50 515 € | 52 183 € | 46 367 € |
| Salle moyenne SSB | 9 173 € | 9 193 € | 4 949 € |
| Salle Polonceau 25 | 20 791 € | 19 368 € | 20 994 € |
| LCR Polonceau 25 | 6 565 € | 4 618 € | 7 761 € |
| Salle EPE | 2 448 € | 2 426 € | 852 € |
| Salle Polonceau 21 | 2 290 € | 524 € | |
| Bureau SSB | 3 000 € | 2 750 € | |
| Total | 96 796 € | 91 062 € | 80 923 € |

Les revenus des mises à disposition sont pour 40% issues des réceptions des particuliers et des réunions d'organismes privés, même si elles représentent un volume d'activité moindre (les tarifs sont plus élevés), ce qui permet d'offrir des tarifs très adaptés aux associations locales.

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

L'équipe

- Un agent d'accueil-médiateur, sur un poste adulte-relais, à plein temps pour l'accueil téléphonique et physique, le suivi des réservations, la facturation et 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).
- Une agente d'entretien à temps partiel dont la moitié de l'activité concerne le secteur.
- Une coordinatrice du secteur 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 le tiers de son temps de travail.

Les locaux et le matériel

Plusieurs travaux ont été réalisés cette année :

- Rénovation à Polonceau (murs, sols, aménagement de la cuisine, placards..) grâce à la contribution d'une subvention d'équipement de la DPVI.
- Électricité : changement de prise, remplacement des boîtiers d'éclairage...
- Remplacement des blocs de secours de la grande salle Polonceau

Afin d'améliorer les conditions de mises à disposition des salles, d'autres travaux et changement des équipements devront être réalisés :

Pour le 25 rue de Polonceau, il s'agirait d'acquérir du matériel : remplacement des tables, achat de micro-ondes et frigo.

Pour le 9 rue Saint Bruno, la SSB sollicite un financement auprès de la DPVI-DDCT pour la rénovation du couloir et du sous-sol (sol et mur), le sol de la grande salle mériterait également d'être rénové et plusieurs achats sont prévus : sono (le financement est acquis), vidéo-projecteur et nouvelles tables. La signalétique extérieure doit aussi être revue.

Conclusions et perspectives

Le secteur AOL constitue une des portes d'entrée à la Salle Saint Bruno pour les associations comme pour les habitants, qui y sont accueillis pour des informations, des orientations et de la mutualisation de salles et de matériels.

La fonction d'information et de ressource de la SSB pour le quartier doit se poursuivre en améliorant encore la mise en réseau des différents utilisateurs entre eux et avec les différents projets collectifs de la SSB qui peuvent les intéresser. Pour soutenir cette fonction, il faudrait aussi améliorer l'identification visuelle et extérieure du siège de la SSB.

L'augmentation des mises à disposition doit se poursuivre, pour faire face à la fin de la convention adulte-relais de l'agent d'accueil en mai 2015 (-17 500€ en année complète) et pour continuer à répondre aux différents besoins, en particulier des acteurs associatifs locaux.

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 depuis 2012 autour des deux projets structurants que sont la *Goutte d'Or en Fête* et le projet *Goutte d'Or & Vous*, qui à la fois alimentent et s'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 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 leur histoire et/ou d'accéder à 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 en Fête*
- *Goutte d'Or et Vous*
- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants – *FSIH*
- Espaces d'échange inter-associatifs
 - Forum des Associations de la Goutte d'Or
 - *GRAJEP* – Groupe Recherche-Action Jeunes et Espace Public
 - *Square de Noël*
 - *Cafés Associatifs*
 - Groupe de travail sur la parentalité
 - Groupe « Mémoire Goutte d'Or »

La Goutte d'Or en Fête



La *Goutte d'Or en Fête* s'est déroulée du vendredi 20 au dimanche 22 juin 2014, organisée par une vingtaine d'associations du quartier, coordonnée et gérée par la Salle Saint Bruno accompagnée pour la troisième année par les compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil.

Cette 29^{ème} édition était placée sous le thème du Brésil en écho à la Coupe du Monde qui démarrait en même temps que la Fête.

Objectifs

- Créer du lien social et une dynamique de quartier
- Valoriser la diversité culturelle de la Goutte d'Or
- Faire de la fête un événement et un projet global

L'édition 2014, au regard des bilans de 2013, visait plus particulièrement à :

- Améliorer l'implication des permanents des associations en proposant des rencontres inter-équipes
- Améliorer la communication en direction des équipes et des habitants
- Poursuivre l'implication des jeunes et des habitants dans les projets thématiques

L'organisation

La *Goutte d'Or en Fête* est organisée par des associations du quartier. La structuration de l'organisation a évolué sur les 3 dernières années pour s'adapter aux possibilités et envies des associations impliquées. La coordination, resserrée en 2012 autour de la direction artistique et de la SSB, s'est élargie en 2013 et 2014 pour répondre au sentiment de désappropriation qu'exprimaient les associations à travers la mise en place d'un groupe de coordination et de médiation.

Le groupe de coordination et de médiation est en charge de mettre en œuvre la manifestation dans toutes ses dimensions. Composé de 12 associations, il s'est réuni une à deux fois par mois.

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.

La direction artistique accompagne les associations organisatrices dans l'élaboration d'un événement cohérent, assure la mise en œuvre de la programmation validée avec le groupe de coordination.

Les acteurs de l'édition 2014

34 Associations impliquées : ADCLJC, Accueil Goutte d'Or, ADOS, Art Exprim, Cie Gaby Sourire, Cie Graines de Soleil, Cie Cambalache, Coopérative Les Amis de la Louve, Disco-Soupe, Echomusée, EGO/Aurore, les Enfants de la Goutte D'Or, Espace Jeunes Goutte d'Or, GFR-Cocoon, Halage/Jardin l'Univert, l'Île aux langues, Images Sensibles, l'Institut des Cultures d'Islam, LGD'ORL, Mea Gusta, Mordida de Tango, Onde & Cybèle, Paris Goutte d'Or, Paris Macadam, Salle Saint Bruno, Salsa con Ti, SIFAD, SOS Casamance, la Table Ouverte, la Tortue Voyageuse, UGOP, URACA/ASV, les Xéroglyphes.

Autres partenaires : Centre Musical Fleury Barbara, Conseil de quartier Goutte d'Or-Château Rouge, Mairie du 18^{ème}, Équipe de Développement Local, Paris Habitat, Franprix, la Bibliothèque, la Paroisse St-Bernard, le Louxor, Paris Santé Nutrition.

Bénévoles : 284 personnes ont participé à la mise en place de l'action dont 216 bénévoles et 68 permanents associatifs et institutionnels (à titre bénévole ou salarié). Les bénévoles ont été sollicités par mailing, affichages et tracts, via Espace Bénévolat, à l'occasion d'un stand de plein air au square Léon, d'une réunion un samedi matin à la SSB, pendant le Cross de la Goutte d'Or et par les associations organisatrices. 50% des bénévoles sont issus des associations (en diminution), 54% disent avoir déjà été bénévoles pour la Fête (en diminution), 40% ont moins de 25 ans.

Les artistes, par ordre d'apparition : les Frères Passalat, la fanfare Yes or No, Marcia de Carvalho et su banda, Shein B, Mamady Diabaté, batucada Tamaraca, Copeira Batuk Viola, 25 groupes sur la scène ouverte, Chinois Marrant, DJ Julien Lebrun, Bia de Oliveira, Jaurès, Dgiz & Medhi Chaïb, le Bal des Martine.

Programme 2014

Pendant les 3 jours de Fête, 50 portraits d'habitants grands formats ont été exposés sur les grilles de l'église st-Bernard et du square Léon. Les portraits avaient été réalisés lors du Village Festif de l'édition précédente dans le cadre d'un stand « studio-photos ».

Vendredi 20 Juin – Ouverture

La soirée d'ouverture s'est organisée autour de :

- La déambulation des « Frères Passalat » dans les rues et jusqu'au parvis
- La Fanfare Yes or No d'habitants du quartier et du 18e.
- Les discours officiels, du président de la SSB et du Maire du 18^{ème}.
- L'apéritif offert au public
- Le groupe brésilien de Marcia de Carvalho
- Le « tremplin découvertes » qui invitait pour la première fois des groupes du quartier en cours de professionnalisation à se distinguer de la Scène Ouverte en ouverture de la Fête. Trois groupes étaient retenus (sur une dizaine de candidats), et deux sont venus : la slameuse Shein B et le groupe de musique Mandingue de Mamady Diabaté.

Samedi 21 Juin

- Parade en deux cortèges dans les rues du quartier, emmenés par la batucada *Tamaraca* au nord et au sud *par Batuk Viola*, qui se sont rejoints au square Léon pour finir sur le parvis.
- Scène ouverte (première partie) sur le Parvis de l'église Saint Bernard
- Chinois Marrant, stand up
- Discothèque à ciel ouvert avec DJ Julien Lebrun

Dimanche 22 Juin

- Cuisine en fête : 8 ateliers cuisine du monde dont « Disco-Soupe »
- Village festif au square Léon, animé par une quinzaine d'associations, une vingtaine de stands pour jouer, de la petite enfance aux anciens.
- Petit train touristique dans les rues du quartier
- Restitution des ateliers de Dgiz et Medhi Chaïb (partenariat Rhizômes)
- Repas de quartier aux couleurs du Brésil et avec des plats grands formats à partager
- Bal avec le Bal des Martine

L'ensemble de la programmation était plutôt réussie et a été appréciée, même si certains regrettent que le format réduit ne permette plus de refléter toute la diversité culturelle du quartier. La soirée du vendredi a souffert de la concurrence du match de l'équipe de France mais le public a répondu présent sur les autres propositions correspondant aux temps forts classiques de la fête : scène ouverte, village festif, repas de quartier et concerts. La parade nous a paru entraîner plus de passants que les années précédentes alors que le village festif a eu un peu moins de visites. Si l'humour corrosif de Chinois Marrant n'a pas fait l'unanimité, les portraits grands formats d'Images Sensibles ont été massivement appréciés pour l'image très positive de la belle diversité des habitants du quartier qu'ils donnaient à voir. Le DJ du samedi a su emmener tout le Parvis et la fréquentation de la soirée a sans doute profité de l'effet Fête de la Musique et attiré des parisiens curieux.

En amont et en préparation de la Fête :

La Fête se prépare et doit créer 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 public : dans les associations du 10 au 16 février, pendant le Forum des associations, le cross et un rendez-vous de plein air en mai au square Léon. 2 à 300 personnes environ ont pu être informées de cette manière dont un certain nombre (difficile à mesurer précisément) se sont inscrites comme bénévoles pendant la fête.
- Des groupes de travail thématiques ouverts aux associations et aux habitants étaient organisés autour de la Parade, du Village Festif, de la Cuisine en Fête, de la Scène ouverte, du bar et du catering. 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.
- 10 ateliers de préparation ont été proposés aux habitants en amont de la fête. La plupart ont permis de construire des décors et des costumes (pour la parade) à la Bibliothèque, ADOS, Les Enfants de la Goutte D'Or, Accueil Goutte d'Or, ADCLJC, Home Sweet Mômes, Paris Macadam, SSB. Les ateliers ont été globalement organisés dans le cadre des activités classiques des structures, même s'ils étaient ouverts à tous, c'est surtout le public des associations qui les a fréquenté, ce qui permet peut-être de faire de la Fête un support d'animation pour les structures et un objet de fédération des adhérents.
- 1 atelier spécifique a été monté en partenariat avec Onde & Cybèle et le festival Rhizomes (Parsi 18). animé par le slameur Dgiz et le musicien Medhi Chaïb, 2 semaines d'ateliers ont été proposées à l'ICI et à FGO-Barbara pendant les vacances de printemps et avec l'objectif d'une restitution sur la scène de la Goutte d'Or et celle de Rhizomes. 13 personnes, enfants et adultes, ont participé à ces ateliers.
- 3 rencontres inter-équipes ont été mises en place cette année qui ont permis d'associer une soixantaine de personnes issues d'une vingtaine d'associations du quartier à l'organisation. Ces réunions ont favorisé des rencontres inter-associatives et l'émergence de projets hors fête.

Conclusion et perspectives

La Goutte d'Or en Fête continue, avec cette 29^{ème} édition, à jouer un rôle important dans la création et la structuration des coopérations inter-associatives et inter-institutionnelles locales et comme événement festif local phare pour une grande part des habitants du quartier, dans leur diversité.

Une quarantaine de structures ont participé à l'organisation de l'événement dont une dizaine d'associations pour la première fois. 284 personnes, dont 68 professionnels et 216 bénévoles, ont contribué à la réalisation des 3 jours de fête, soit une soixantaine de plus qu'en 2013. Ces nouvelles contributions montrent bien l'intérêt que les acteurs et habitants trouvent à se retrouver autour de ce projet festif, qui permet de créer des relations bien au-delà de l'événement lui-même.

Les réunions de coordination, celles des groupes projet, les rencontres inter-équipes, les réunions bénévoles et organisateurs en amont de la Fête, le catering, le temps de bilan, ont été autant d'occasions de rencontre et d'échange qui ont été appréciées. Elles supposent un engagement très conséquent des associations organisatrices qui mobilisent aussi leurs bénévoles et adhérents sur les ateliers de préparation en plus des temps de réunion et d'animation de l'événement. Les associations participantes prennent du temps pour faire que cet événement soit convivial et à la hauteur des attentes du quartier alors même que, régulièrement encore, la nostalgie des éditions précédentes, pour lesquelles était alloué un budget plus important, s'exprime et se fait ressentir.

L'augmentation du nombre de parties prenantes tient aussi à l'important travail de communication, via le bouche-à-oreille, les interventions dans les associations, les informations dans l'espace public et sur les réseaux sociaux. Cette communication reste cependant insuffisamment soutenue et relayée par l'affichage public faute des moyens nécessaires (à l'impression comme à la diffusion), communication qui garantit pourtant l'appropriation de la fête par le plus grand nombre et la plus grande diversité d'habitants.

La prochaine édition fêtera les 30 ans de la Goutte d'Or en Fête. Plus que jamais, c'est une nouvelle occasion de se tourner vers la jeunesse et de l'inviter à s'impliquer encore plus amont aux cotés et accompagnés par les acteurs associatifs. Une attention particulière sera consacrée à la petite dizaine de jeunes de 17 à 22 ans qui s'engagent depuis plusieurs éditions avec assiduité. Il s'agira plus globalement de rebondir sur les engagements des jeunes bénévoles de 2014 en leur proposant, de manière spécifique et plus en amont, de rejoindre les différents groupes projets, de s'inscrire dans les ateliers de préparation, de communiquer auprès de leurs amis sur la Scène Ouverte, de reprendre leur investissement comme bénévoles et d'y inclure de nouveaux jeunes.

Goutte d'Or et Vous : Média de quartier



Goutte d'Or & Vous est un autre support pour créer des coopérations entre les associations, impliquer des habitants, croiser des regards, favoriser la circulation des informations dans le quartier, faciliter des mises en relations etc...

Mis en ligne depuis avril 2013, le projet s'est développé en 2014 avec l'édition d'un journal mural, le développement de l'utilisation des réseaux sociaux et le lancement de plusieurs ateliers « web-radio ».

Les objectifs du projet :

- Informer sur le quartier, son histoire et son actualité
- Soutenir et valoriser les initiatives associatives et inter-associatives locales
- Faire émerger et valoriser les initiatives locales, des habitants (FSIH),
- Contribuer 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 etc.)
- Initier aux TIC des personnes éloignées de ce type d'usage

Contenus

- Actualités de la Vie associative
 - x *Actualités et agenda* du quartier et en particulier des associations, 123 actualités et 243 annonces dans l'agenda en 2014.
 - 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 dont une dizaine sont nouvelles en 2014.
 - 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 2 sous-rubriques :
 - 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. En 2014, 4 thèmes ont été abordés sur proposition du comité de rédaction : les initiatives vertes, le sport, la parentalité et la participation citoyenne.
 - x *Paroles d'Habitants* et une sous-section *paroles d'enfants* qui restitue les ateliers web-radio mis en place au fil de l'année dans les écoles, à l'EPN, à l'Espace Jeunes et au café social. cf. ci-dessous le paragraphe « ateliers ».

- 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 »). Fin 2014, une nouvelle rubrique « les lundis en archives » est mise en ligne répertoriant un article par semaine mettant en valeur une archive visuelle.

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 fréquentent des associations participant au projet.

Le pilotage et l'animation du site

Le site/projet est proposé et coordonné par la SSB et constitue un outil de communication mutualisé avec les associations qui s'y inscrivent. A terme, cette inscription devrait être formalisée pour bien identifier les membres actifs. Une quarantaine d'associations sont identifiées comme « membres » en 2014. 2 comités ont été mis en place pour animer le projet dans son ensemble :

- le comité éditorial

Composé d'associations participant activement au site et du conseil d'administration de la SSB, il joue le rôle de comité de pilotage du projet. C'est lui qui fixe les modalités de fonctionnement, les axes de développement, la ligne éditoriale et tranche si besoin en cas de doute sur la publication d'un article ou le choix des sujets. Il s'est réuni une fois en 2014, dans le cadre d'un conseil d'administration de la SSB et a adopté ses statuts et une charte éditoriale.

- 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 au projet, de l'enrichir et de le faire évoluer. 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 2014, sa fréquence s'est stabilisée et il s'est réuni chaque mois sauf en été. Une dizaine d'associations y participent régulièrement.

Les outils de communication et l'audience du site

Le site s'est doté de plusieurs outils pour se faire connaître auprès du grand public :

- logo, affiche et flyers : en 2014, le logo du site a été revu et une affiche a été éditée et distribuée dans les associations et chez quelques partenaires (Bibliothèque, ICI). Les flyers de 2013 ont continué à être diffusés dans les mêmes lieux.
- la newsletter : 9 numéros ont été envoyés chaque mois (sauf l'été) aux contacts de la SSB, de 1500 à 1600 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 et les recherches de bénévoles.
- Les réseaux sociaux : le site est aussi animé via son compte FB (550 personnes « aiment » la page) et Twitter (137 followers), l'un alimentant l'autre et permettant de mettre en avant chaque jour une actualité spécifique.
- Nombre de visites par mois : de 1866 visites en janvier 2014 à 9220 en décembre, la fréquentation du site a été en constante augmentation cette année. Les visiteurs arrivent par

Google (75%) et Facebook (25% en augmentation). Les articles d'actualité sont les plus visités mais l'espace Mémoire constitue aussi un centre d'intérêt. Les articles les plus lus sont en général les plus récents mais ceux qui résistent dans le temps et comptent le plus grand nombre de lectures concernent le projet, celui sur le métier d'éducateur et quelques projets culturels, dont Cocoon.

Dazibao

Une version murale de *Goutte d'Or & Vous* a été réalisée, mise en page par UGOP, en juin et affichée à la SSB et dans la vitrine d'UGOP rue Polonceau pendant quelques semaines à partir de la *Goutte d'Or en Fête*. L'idée initiale était à la fois de faire connaître le site internet au grand public mais aussi de proposer un autre support d'information visible dans l'espace public et en référence à un précédent projet de ce type, « On di koi ? » paru en 2000. L'EDL nous a aidé à identifier les murs possibles pour diffuser ce type de journal. La fabrication de ce numéro a été assez longue faute de personnes réellement investies dans la rédaction des articles et avec une difficulté liée à l'écart entre le temps de production et la volatilité des actualités qui s'ajoute au coût assez élevé de l'impression grand format. Pour autant, l'idée nous semble toujours répondre à un besoin et pourra être reprise en 2015 en revoyant les modalités de réalisation.

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 :

- 3 ateliers webradio hebdomadaires ont été proposés dans le cadre des ateliers périscolaires du mardi et du vendredi, à Cavé (janv-juin) puis à Lépine et Richomme (sept-déc), pris en charge par un animateur de la *Goutte d'Ordinateur* accompagné d'un bénévole ou d'un volontaire. Ils s'adressent à des groupes de 18 enfants (8-11 ans) amenés à choisir des sujets, chercher des informations, rédiger des points de vue et questions, enregistrer une rubrique, s'organiser en équipe. Si le processus et le résultat sont intéressants, les animateurs ont été confrontés, dans ces ateliers, à des problèmes de discipline des enfants qui nous amènent à réfléchir à d'autres formes d'intervention dans/avec les écoles, basées sur le volontariat des enfants plus adapté à nos démarches.
- 1 atelier web-radio hebdomadaire a commencé en novembre à l'Espace Jeunes La Salle, animé par la *Goutte d'Ordinateur*, s'adressant à des jeunes de 16-20 ans. Les premières semaines ont permis de faire connaître l'atelier et de préciser les formes de l'intervention en centrant les « émissions » sur des sujets sur lesquels les jeunes peuvent intervenir comme témoins. Le résultat est particulièrement intéressant malgré les difficultés rencontrées à faire connaître l'atelier et y intéresser les jeunes qui fréquentent la Salle qui constitue un public très volatile.
- 1 atelier web-radio est mis en place à partir de décembre tous les 15 jours au Café Social (qui accueille et accompagne des migrants âgés) et se fait l'écho d'une revue de presse. L'atelier est animé, pour *Goutte d'Or & Vous* par la journaliste Lætitia Fernandez de l'association Ma Goutte d'Or. La proposition est bien investie par un groupe de femmes et le montage de restitution donne effectivement à entendre des voix très rares dans les médias « classiques ».
- 1 web-radio a été créée avec des adhérents de l'EPN qui réalisent une émission par mois sur

un sujet choisi par le groupe. La web-radio est encadrée par les animateurs de l'EPN et un bénévole particulièrement intéressé.

- Enfin, ADOS a lancé un atelier hebdomadaire web-TV avec un groupe de jeunes de 12-15 ans, soutenu par la SSB dont les productions sont mises en ligne sur le site internet d'ADOS et sur Goutte d'Or & Vous.

Conclusion et perspectives

L'audience du site augmente, notamment grâce à l'utilisation renforcée des réseaux sociaux, en même temps que les acteurs du quartier, en particulier les associations, s'en saisissent plus régulièrement pour transmettre leurs informations (les demandes de publication sont quotidiennes), ce qui nous autorise à penser que le site répond à un besoin d'information, pour les acteurs comme pour les habitants.

Nous n'avons pas vraiment -encore?- réussi à former les différents contributeurs à utiliser directement le site, mais cela renvoie aussi au constat de départ de la faible possibilité des associations à communiquer sur leur projet faute de disponibilité et d'habitude. A ce titre, le site répond à un besoin en mettant à leur disposition un outil et des compétences pour le faire à leur place et ce service a aussi un intérêt qui peut être reconnu pour lui-même.

Le projet a réussi cette année à alimenter la partie « Paroles d'habitants » qui faisait défaut pour la première année de fonctionnement. Les ateliers web-radio, même s'ils sont parfois difficiles à mettre en place dans le temps, notamment avec le public jeune, permettent vraiment de donner à entendre des voix très peu audibles dans l'espace médiatique : les enfants, les jeunes, les migrants... Et nous espérons à la fois pouvoir les développer en nombre et les faire se rencontrer pour créer des émissions intergénérationnelles ouvertes au public qui soient aussi des temps d'échange et de débat. Pour cela, nous pourrions poursuivre les partenariats existants et en créer de nouveaux avec d'autres radios professionnelles, des contacts ont notamment été pris avec Radio Campus et l'association l'Oeil à l'écoute.

A cette fonction de « porte-voix », le site vise en effet aussi à creuser celle d'espace d'échange et de discussion en écho avec les débats s'exprimant dans les médias, les espaces publics, les lieux intermédiaires (les associations, les cafés...) ou les instances de participation (le conseil de quartier...). Il s'agit bien de pouvoir contribuer au débat, le relayer, le préparer, aller chercher des regards qui s'expriment peut-être moins dans les autres médias, animer ces échanges, les mettre en résonance avec les projets émergents...

A cet égard, les « dossiers thématiques » initiés cette année pourront progressivement concerner des sujets plus polémiques favorisant le débat sur le quartier et ses évolutions. Pour les nourrir, le projet a besoin de s'adjoindre des compétences de journalistes. Nous avons pu apprécier cette année l'apport particulier des deux jeunes volontaires en services civiques, dont la formation de journaliste, en plus de leur engagement, a pu donner une dimension qualitative importante pour le projet.

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 DDCCS 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 14 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. 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 8 fois en 2014, le plus souvent à l'Echomusée.

9 projets ont été validés et réalisés et ont touchés plusieurs centaines de personnes, 4 autres projets ont été validés et abandonnés ou reportés.

| TITRE DU PROJET | Nom du bénéficiaire | Objet action |
|---|---------------------|---|
| Château Rouge et ses différents visages | Elena Perino | Elena Perlino est photographe et habitante du quartier. Elle a réalisé des photos de familles du quartier issues de divers horizons. Le projet sera restitué à l'ICI en juin/juillet 2015. |
| Expo photos | Images Sensibles | Le Collectif Images Sensibles a animé un « studio-photo » pour la <i>Goutte d'Or en Fête</i> 2013. 50 de ces portraits ont été tirés sur grand format et affichés sur les grilles du square Léon, du square St-Bernard/Saïd Bouziri et de l'église pendant le week-end de la <i>Goutte d'Or en Fête</i> 2014. Ceux qui le souhaitaient ont pu récupérer leur photo à la fin de la Fête. |
| Animation Artistique Participée | Association Sedulux | Installation d'une sculpture "Goutte" de l'artiste Antonin Heck sur la friche Léon/Myrha de la Table Ouverte le 29/03, accompagnée d'ateliers de pratiques en direction d'enfants de l'école Cavé et des habitants. Une cinquantaine de |

| | | |
|---|--|--|
| | | personnes ont participé, l'œuvre est restée quelques temps sur la friche. |
| Jeu du tri | La Tortue Voyageuse + Collège Clemenceau | Le 11 juin, le collège a organisé une journée de sensibilisation à la propreté. Le groupe de collégiens a animé un jeu autour du tri des déchets au square Léon. Le FSIH a permis l'achat de porte-clés fabriqués par des femmes du Burkina Fasso à partir de sacs plastiques qui ont été offerts en récompenses aux joueurs. Les enfants ont reçu pour ce projet le 1er prix de l'Éducation citoyenne reçu au Conseil constitutionnel ! |
| Sensibilisation à la lutte contre le gaspillage | Collectif Parents 18 | Le collectif Parents 18 organise chaque année une braderie des écoles, qui s'est tenue en même temps que le cross, le 25 mai, et visant à collecter des fonds qui sont reversés aux coopératives des écoles représentées. Le FSIH a permis de financer la communication et l'achat de gobelets recyclables, aux couleurs du quartier qui ont été redistribués aux écoles et à la Goutte d'Or en Fête. |
| Goûter festif | Amicale des Gouttes Dorées | Les Gouttes Dorées ont organisé un après-midi festif dans la cour de leur immeuble du 22 rue de la Goutte d'Or visant à créer un moment de convivialité pour les habitants. L'après-midi s'est déroulée autour d'un goûter, de jeux et de travaux manuels et de deux petits concerts. Une trentaine de personnes ont participé à l'événement que l'Amicale souhaite reproduire régulièrement. |
| Chasse à l'oeuf | La Goutte Verte | Des membres de l'association la Goutte Verte ont organisé une « chasse à l'oeuf » qui s'est déroulée dans le jardin partagé à l'angle des rues Cavé et Stephenson, pour une vingtaine d'enfants du quartier. |
| Friche Ciné | Collectif GFR | Le collectif a organisé chaque samedi de juillet à octobre des projections de films dans la friche située à l'angle des rues Cavé et Stéphenon. Le FSIH a permis de prendre en charge l'achat du générateur qui reste à disposition pour d'autres manifestations dans le quartier. |
| Achat de terre Goutte verte / Amicale des locataires du 28/32 rue de la Goutte d'Or / jardin L'Univert | | Les 3 associations se sont groupées pour faire une commande commune de 8 m3 de terre. Le FSIH finance l'achat, la location du camion et le pot convivial qui réunira les adhérents des 3 associations et les curieux invités. |

Conclusions et perspectives

Les projets sont assez nombreux et diversifiés dans les types d'actions et de publics visés et contribuent tous effectivement à créer ou renforcer le lien social dans le quartier. Le budget (5000€) est presque complètement attribué mais non entièrement réalisé dans la mesure où certains projets sont reportés ou annulés. Le comité de gestion regrette encore que le dispositif soit insuffisamment connu de l'ensemble des habitants. Il est aussi confronté à la difficulté récurrente d'une surreprésentation de projets culturels qui devraient trouver d'autres financements à la hauteur de l'investissement de leurs porteurs quand ceux-ci sont des artistes.

Forum des Associations de la Goutte d'Or



La deuxième édition du forum local des associations, *VIVRE LA GOUTTE D'OR* s'est tenu le 17 mai au square Léon et a réuni 26 associations du quartier ou y intervenant et concernant tous les secteurs d'activité du champ associatif.

Son organisation a été lancée au Café Associatif du 5 février et a fait l'objet de 2 autres réunions collectives, la SSB prenant en charge les demandes d'autorisation, de matériel et de communication (avec les Xérogaphes). Nous avons aussi imaginé actualiser la plaquette de présentation des associations du quartier pour l'occasion mais la tâche s'est révélée trop importante pour le temps que nous pouvions consacrer à ce projet, qui reste un besoin et une demande.

Le forum vise à la fois à permettre aux associations d'avoir une action collective de visibilité, d'animer le square et d'aller au-devant des habitants pour faire connaître les actions des actions et leur donner envie de les rejoindre pour bénéficier de leurs services ou de s'y engager comme bénévole.

La fréquentation du square a été importante et l'ambiance plutôt festive, notamment autour des ateliers, préparés ou improvisés qui ont attiré de nombreux enfants, même si les associations ont regretté une fréquentation relativement faible de leur stand.

Les associations ont choisi de ne pas reproduire le Forum en 2015, en imaginant organiser d'autres types de manifestations collectives et pour reprendre éventuellement le forum sous ce format ou sur un autre modèle en 2016.

Le GRAJEP – Groupe Recherche – Action Jeunes et Espace Public

Un groupe de travail, initié par l'ADCLJC, issu de la commission Vie de Quartier / Espace Public de la Coordination Inter-Associative, s'est constitué en 2012 pour réfléchir aux questions de co-éducation dans l'espace public et se retrouve sous l'intitulé GRAJEP (Groupe Recherche-action Jeunes et Espace Public, qui réunit l'ADCLJC, AGO, EGDO, la SSB ainsi que l'EDL et Coordination Toxicomanies).

Un état des lieux partagé a permis de dégager une question : « Comment agir ensemble dans l'espace public pour qu'il devienne un lieu de socialisation propice à l'épanouissement de tous ? » autour de laquelle le GRAJEP invite à réfléchir différents acteurs du quartier : associations, habitants, enseignants, agents municipaux, parents d'élèves, commerçants, jeunes...

Le GRAJEP est accompagné dans sa démarche par 2 sociologues, associés pour le projet, qui aident le groupe dans la définition d'une méthode de réflexion partagée avec les autres acteurs. L'accompagnement a permis de redéfinir les objectifs, de préciser la question initiale, devenue « **comment soutenir et créer une communauté d'adultes soucieuse de faire de l'espace public un espace de socialisation ?** », et de mettre en place 2 comités : un comité scientifique et technique réunissant des institutions (éducation nationale, commissariat, DPP, DASES, DPVI, ANRU, Préfecture)

et un « comité des experts d'usages » réunissant des habitants, commerçants et acteurs associatifs. Les deux comités sont associés à la réflexion du GRAJEP pour enrichir le diagnostic initial, envisager d'autres formes de mobilisation des acteurs et mettre en place des pistes de travail.



2014 a surtout permis le lancement du comité des experts d'usages, qui s'est réuni 7 fois entre mars et décembre. Une trentaine de personnes ont participé aux réunions au fil de l'année et le comité s'est stabilisé autour d'une dizaine de personnes engagées dans la démarche.

Après des échanges d'ordre général sur le quartier, l'espace public, la jeunesse etc., le groupe s'est concentré entre juillet et octobre sur l'organisation d'un barbecue dont la réalisation était prise en charge par de jeunes adultes du quartier en lien avec l'association LGD'OrL et qui visait à faciliter les contacts entre les habitants, les acteurs associatifs et des jeunes adultes du quartier très présents dans l'espace public et pouvant être associés aux réflexions du Grajep.

Le barbecue a eu un certain succès, l'initiative a été saluée par divers acteurs et des contacts ont effectivement été créés qui à approfondir.

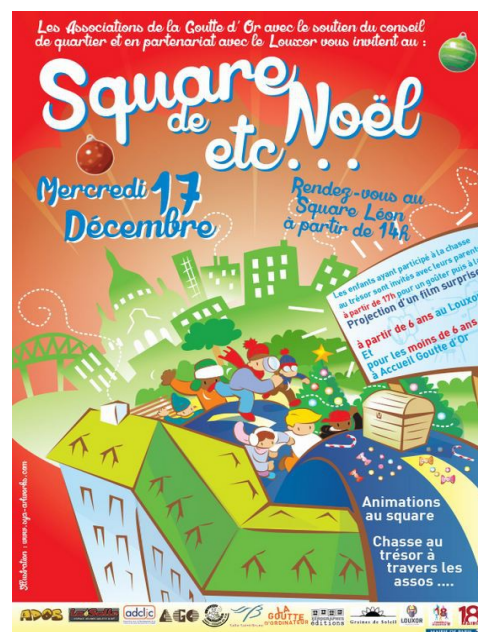
Le GRAJEP répond à des enjeux importants pour le quartier, ses habitants, les pouvoirs publics et les associations. Si de nombreuses initiatives existent, leur mise en cohérence reste une préoccupation pour renforcer leur efficacité. Associer les habitants, les commerçants, les institutions et les associations à la démarche participe à la réussite du projet autant qu'elle contribue à renouveler et mobiliser des formes de participation collectives qui, si elles ont pu s'exercer autour d'autres projets dans le passé, peinent à s'actualiser depuis plusieurs années. Alors que la participation des habitants est au cœur des préoccupations des pouvoirs publics, le GRAJEP peut être un laboratoire d'expérimentation local.

Square de Noël etc.

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, 8 structures ont souhaité s'investir dans l'organisation :

ADOS, Accueil Goutte d'Or, ADCLJC, Les Enfants de la Goutte D'Or, Graines de Soleil, l'espaces Jeunes La Salle, Les Xérogaphes, et la SSB/EPN. Et 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, les autorisations et la communication (affiches, flyers).

La première partie de l'après-midi invite les enfants à découvrir divers lieux associatifs et culturels du quartier sous forme de parcours entre divers ateliers d'initiation animés par les associations/lieux/collectifs en fonction de leur savoir-faire :

- Goutte d'Ordinateur : atelier création de cartes de vœux à partir d'outils numériques
- ADOS : Ateliers initiation double dutch et danse au square Léon
- Accueil Goutte d'Or : Ateliers maquillage, décoration de Noël et fabrication de badges
- Enfants de la Goutte D'Or : Atelier fabrication de petits personnages en terre
- Ecolographes : Ateliers peinture sur objet à emporter

Un accueil, des animations (sarbacane, studio-photo, chamboule-tout et sculpture sur ballons) et un coin buvette ont été installés tout l'après-midi au square Léon, animé par l'ADCLJC et Graines de Soleil, pour créer un espace convivial dans le square et orienter les enfants et les familles vers les différents ateliers du quartier. Environ 150 parcours/passeport y ont été distribués. 2 danseurs ont déambulé de la Salle Saint Bruno au square Léon (une sur échasse et un au sol) et ont proposé une chorégraphie pour animer l'espace.

Les participants étaient ensuite invités à se réunir :

- au Louxor pour les plus de 6 ans pour un goûter et le film « Le chant de la mer »
- à Accueil Goutte d'Or pour les petits pour un goûter et le film « le Noël de la petite taupe »

On estime que 200 personnes ont participé à cette édition qui a un peu souffert du mauvais temps mais qui a semblé satisfaire les participants. Plusieurs familles entraient pour la première fois dans les associations et si l'on en mesure difficilement l'impact à moyen terme, ce constat répond déjà à l'un des objectifs. Les organisateurs sont partants pour renouveler la proposition à cette période de l'année sur le même format relativement léger à organiser.

Cafés Associatifs



Les Cafés Associatifs ont été lancés en février 2014 à la suite du « séminaire » de la SSB qui avait réaffirmé la nécessité 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.

Envisagés une fois tous les 2 mois, à la SSB, dans un format plus convivial qu'une « réunion », sans autre ordre du jour que la présentation des acteurs et projets en cours via l'agenda et les sujets proposés par les participants.

4 se sont tenus en 2014 les 5 février, 30 avril, 24 septembre et 5 novembre. Celui de février et de septembre ont été plutôt fréquentés et dynamiques, les 2 autres beaucoup moins.

Il est peut-être un peu tôt pour tirer des conclusions sur ce projet qui répond a priori à un besoin mais la fréquence des rendez-vous est peut-être difficilement compatible avec les agendas chargés des acteurs associatifs. 1 ou 2 rendez-vous généralistes par an serait peut-être un rythme plus réaliste et correspondrait mieux aux possibilités des acteurs.

Groupe de travail sur la parentalité



En complémentarité de l'action du GRAJEP sur la mobilisation d'une « communauté éducative », et à l'initiative de plusieurs associations membres, la SSB a initié en 2013 un projet de mise en réseau des acteurs locaux de la parentalité.

Ce projet répond aussi à une interpellation des pouvoirs publics dans le cadre d'un groupe de travail transversal de la ZSP (Zone de Sécurité Prioritaire), piloté par la Mairie du 18^{ème} et la Préfecture, sur la thématique « prévention - éducation et parentalité », qui pointait un déficit d'actions de soutien à la parentalité et un manque de lisibilité des acteurs sur ces questions.

Invitées à répondre à un double enjeu de soutien à la parentalité et d'inscription dans l'espace public, les associations sollicitées, principalement des associations jeunesse, ont proposé diverses actions nouvelles en fonction de leur compétences et enjeux respectifs.

Parmi elles, la SSB a proposé d'identifier, de rendre visibles et de mettre en réseau les acteurs et actions en direction des parents du quartier.

Après une première étape d'identification, de rencontre et d'entretiens avec les acteurs en 2013, deux réunions d'un groupe de travail (une douzaine de structures ont été mobilisées) a permis de définir deux actions à mettre en œuvre en 2014 : la réalisation d'un répertoire des ressources locales pour le soutien à la parentalité, à distribuer dans les écoles, les associations et lieux publics à la rentrée scolaire et la mise en place d'un cycle de formation et d'échanges de pratiques en direction des acteurs accompagné par un formateur expert sur le sujet de la parentalité et de la co-éducation.

Un petit guide « Des Adresses pour les parents à la Goutte d'Or » a été édité mais relativement peu diffusé faute de temps et de réelle dynamique sur le sujet. En effet, l'animation du groupe de travail aurait supposé la présence d'un intervenant expert qui puisse à la fois former et animer des échanges d'expériences entre les acteurs et alimenter une réflexion commune autour de la co-éducation. C'est dans ce sens que le groupe a rédigé un cahier des charges qui a été envoyé à quelques personnes repérées comme pouvant intéresser et s'intéresser à notre démarche. Malheureusement, nous n'avons pas obtenu les moyens financiers nécessaires pour mettre en place cette action et le groupe de travail est resté en suspens. La présence de deux jeunes stagiaires EJE en octobre-novembre a cependant permis momentanément de relancer la diffusion du guide et la rencontre de nouveaux acteurs dont le Relais Infos Famille.

D'autres actions ont aussi été menées sur le même sujet. La SSB a participé au groupe de travail du collège Clemenceau sur les relations collège-parents et qui réunissait des membres de l'équipe éducative, des représentants de parents et des associations autour de la mise en place du Café des

Parents du Collège et d'une charte collège-parents. Un dossier thématique sur *Goutte d'Or & Vous* a permis de valoriser quelques-unes des actions du quartier. Et la SSB a initié un temps de travail collectif autour d'un nouveau projet d'espace parents-enfants qui la sollicitait en invitant autour de la table l'Arbre Bleu, Home Sweet Mômes, l'EDL, l'ASV et qui a permis aux uns et aux autres de présenter son projet et d'échanger sur les réels besoins du territoire, même si le projet est resté sans suite à notre connaissance.

Une demande de financement a été déposée à la CAF début 2015 pour avoir les moyens de mettre en place le cycle d'échanges de pratique envisagé par le groupe de travail et relancer la dynamique sur ce sujet.

Les Magnolias



En janvier, 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. Après 6 mois de négociation, et avec le soutien du conseil de quartier, le collectif a pu installer les bordures de bois (avec l'aide d'un chantier éducatif de l'ADCLJC) et se mettre au jardinage. 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, avec ADOS, 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....

Groupe de travail sur la mémoire

Plusieurs discussions avec Bruno Lemesle, réalisateur et photographe dont une partie du travail est consacrée au quartier, et l'Echomusée ont porté sur la nécessité de transmettre la mémoire de ce quartier dans une période de forte évolution, au plan urbain, démographique, social, commerçant, culturel etc. aux nouveaux habitants et acteurs, pour le faire comprendre, apprécier et contribuer ainsi à créer du lien dans un espace soumis à tensions et fractures possibles. Un autre constat était la présence d'un nombre important de chercheurs et étudiants sur ce territoire sans réel échange avec le quartier et sans retour sur leurs observations...

Ces échanges nous ont amené à proposer à quelques acteurs de se saisir de ce sujet et de réfléchir avec nous autour de 3 entrées :

- Comment rendre accessibles-lisibles les documents existants sur la mémoire de ce quartier à ses habitants et acteurs ?
- Comment faire vivre cette mémoire au présent ? Comment la mettre en valeur ?
- Comment collecter la mémoire en train de se perdre, celle du passé un peu ancien, celle du passé récent, celle du présent ?

Une dizaine de structures ont répondu présent (Paris Goutte d'Or, le 18ème du Mois, FGO-Barbara, l'ICI, le Café Social, l'EDL, Génériques en plus des initiateurs) ainsi que quelques individus, porteurs de projet et/ou artistes mais, au-delà des intérêts des uns et des autres, en l'absence de coordinateur en capacité/disponibilité pour travailler sur les documents, sans moyen et sans perspective de réalisation concrète, le groupe s'essouffle.

En 2016, la participation à la Biennale de la Mémoire du réseau Histoires/Mémoires en Ile-de-France dont la SSB est membre pourrait constituer un objectif commun au groupe s'il trouve des moyens pour monter une action concrète de type conférence, visite, expo, projections...

Politique de la ville et Conseils citoyens...

La réforme de la politique de la ville en février 2014 a fait émerger de nouveaux sujets de questionnement. La révision des territoires ciblés maintient seulement la moitié de l'ex-ZUS Goutte d'Or en territoire dit prioritaire. Cette décision ne semble pas avoir d'impact immédiat dans la mesure où les quartiers restent en « veille », que la loi introduit la notion de quartier « vécu » et que la ville de Paris maintient sa contribution dans tous les territoires prioritaires de la ville (anciens et nouveaux). Par ailleurs, la loi, inspirée par le rapport Bacqué-Mechmache¹, introduit une nouvelle instance de concertation dans le cadre des contrats de ville, le Conseil Citoyen. Sans précision sur sa mise en œuvre concrète ni son rapport avec les conseils de quartier mais avec des avancées notamment en terme de co-construction de la politique de la ville avec les habitants et les acteurs associatifs, une indépendance affichée avec les pouvoirs publics et des moyens ad hoc.

La SSB s'est intéressée à cette nouvelle instance avec l'idée de pouvoir contribuer à son émergence et son organisation, voire à son animation ou en tout cas être un support pour le conseil. Dans cette perspective, elle a organisé fin novembre une première réunion d'information et d'échange sur le sujet. Noël Bouttier, du 18e du Mois, animait le débat. Une cinquantaine de personnes (élus, acteurs associatifs et habitants) ont participé à cette discussion qui a surtout mis en évidence de nombreuses questions sur la superposition des dispositifs, l'absence de bilan sur le conseil de quartier et le projet de territoire, l'ignorance des actions en cours ou déjà tentées par le passé et les moyens à inventer pour aller vers les habitants les plus éloignés du débat public.

La mairie de Paris, via les EDL, a organisé de son côté des « ateliers participatifs », regroupant des habitants et des acteurs du quartier, début décembre, supposés alimenter le contrat de ville parisien. A la Goutte d'Or, environ 80 personnes dont une moitié d'acteurs associatifs et une autre moitié d'habitants, représentant des générations et des classes sociales diverses, a participé à l'atelier et fait émerger un certain nombre de problèmes et quelques atouts assez proches des avis exprimés régulièrement au conseil de quartier. La forme de l'exercice, en petits groupes de discussion, a été appréciée pour la qualité que ne permettent pas les grandes réunions plénières.

Parallèlement, la mairie, via le cabinet « Missions Publiques » réunissait une quarantaine d'associations des territoires politique de la ville parisiens, dont la SSB, pour les interroger et collecter leurs avis sur les formes que devrait prendre le conseil citoyen à Paris. Les acteurs n'ont pas souhaité répondre de cette manière mais proposaient de mettre en place un calendrier de travail à moyen terme permettant à leur sens de garantir une réelle co-construction du dispositif, proposition qui n'a pas été retenue par la ville.

A la Goutte d'Or, la SSB a proposé une deuxième réunion début février 2015 pour commencer les

1 « Pour une réforme radicale de la politique de la ville, citoyenneté et pouvoir d'agir dans les quartiers populaires », Rapport à François Lamy, ministre délégué chargé de la Ville, Marie-Hélène Bacqué et Mohamed Mechmache, juillet 2013.

échanges sur les contenus du projet de territoire, la déclinaison locale du contrat de ville. Il s'agissait de s'appuyer sur le début de dynamique de la première réunion et de l'atelier participatif pour constituer un groupe qui évolue au fil du temps et puisse pré-figurer le conseil citoyen local.

Nous regrettons de ne pas avoir réussi à convaincre la mairie de reconnaître notre initiative pour la soutenir et s'appuyer sur son existence pour mettre en place la concertation autour du projet de territoire. L'EDL a poursuivi de son côté la concertation en même temps que la ville de Paris décidait de mettre en place des conseils citoyens par arrondissement pour préserver les conseils de quartier.

Pour autant, et même si les enjeux autour du conseil citoyen se sont de fait un peu éloignés du quartier, la SSB reste intéressée à participer à faire émerger les paroles des habitants, celles des associations, les confronter, les qualifier en les mettant en perspective etc. et espère pouvoir le faire en proposant des espaces d'information et de débat « physiques » soutenus par la fonction débat du site *Goutte d'Or & Vous*.

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 forum des associations et le square de Noël.
- La directrice intervient pour un ½ sur la coordination du secteur, l'animation du FSIH et des espaces inter-associatifs (Groupe Parentalité, groupe Mémoire, Café Associatifs, Conseils citoyens, GRAJEP).
- Un service civique assure la relation avec les associations sur le projet *Goutte d'Or & Vous* à raison de 24h/sem., 2 jeunes se sont succédé en 2014.

Les financements

Le secteur est financé par :

- La Ville de Paris : DPVI-DDCT dans le cadre d'une convention pluriannuelle 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 dans le cadre des projets citoyens pour le projet *Goutte d'Or & Vous* et, dans le cadre du CUCS, pour la *Goutte d'Or en Fête*.
- L'Etat à travers 2 postes FONJEP, l'un de l'ACSE et l'autre Jeunesse Éducation Populaire et via le FIPD pour le projet *Parentalité*.
- La Mairie du 18^e (dotation culturelle et conseil de quartier) pour la *Goutte d'Or en Fête* et le *Square de Noël* etc.

Conclusions et perspectives

En plus des actions et projets bien identifiés, la SSB accueille et répond chaque année à un grand nombre de demandes d'information, de présentation, de mise en relation pour le quartier issues d'acteurs divers, associations, anciennes ou émergentes, du quartier ou cherchant à s'y implanter, d'institutionnels, de nouveaux professionnels du quartier, chercheurs et étudiants. Plus de 50 rendez-vous formels sont comptabilisés en plus des informations transmises par mail et téléphone et des passages au siège de l'association qui sont plus difficilement mesurables. Si nous rencontrons des difficultés à répondre à l'ensemble des sollicitations faute de temps, cette situation montre que la SSB reste bien repérée comme acteur structurant pour la vie associative locale.

La Goutte d'Or en Fête reste le principal support de coopération inter-associatives mais les actions se sont à nouveau diversifiées en 2014 avec la création des Cafés Associatifs, la réflexion sur les conseils citoyens, le groupe « Mémoire » qui sont venus s'ajouter aux actions initiées en 2013 autour du Groupe parentalité, du Forum local des associations, de la prise en charge de la coordination du Square de Noël etc., à la croissance du GRAJEP avec l'animation du Comité d'experts d'usage, et à celle de *Goutte d'Or & Vous*.

Cette croissance est le signe d'une certaine vitalité et que la SSB est bien perçue comme un espace ressources pour conduire des projets collectifs et, de plus en plus au-delà de l'inter-associatif, en concernant directement des habitants comme acteurs des projets. Pour autant, tous les projets ne rencontrent pas le succès escompté et il ne suffit pas d'avoir l'espace pour que les initiatives fonctionnent.

Si la multiplication des groupes thématiques/événements permet pour partie d'élargir le nombre de structures et personnes intéressées et participantes, les structures « généralistes » n'ont pas les moyens de participer à tout, et ces initiatives nécessitent une réelle coordination pour lancer les dynamiques, ce que ne permettent pas les moyens humains actuels de la SSB.

Il est nécessaire d'une part de définir des priorités en associant à ces choix le plus grand nombre d'acteurs, peut-être à travers un Café associatif et, d'autre part, de trouver d'autres moyens qui permettraient de développer les actions, en les structurant autour du projet *Goutte d'Or & Vous*.

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 qui sont le plus éloignées des usages de l'ordinateur, d'internet et d'une manière générale des nouvelles technologies. Situé au cœur du quartier de la Goutte d'Or, il s'adresse à la fois 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, reste toujours d'actualité, voire s'accroît. En effet, de nouvelles générations d'outils (tablettes, smartphone, objets connectés...) apparaissent régulièrement et demandent aux usagers un effort d'adaptation constant et parfois considérable pour leur permettre d'acquérir l'autonomie suffisante pour les utiliser.

Le public de l'EPN a des besoins de plus en plus spécifiques et de plus en plus variés : allant de la simple création de boîte mail en passant par l'utilisation de l'espace adhérent avec une caisse de retraite, de la mise en ligne d'un CV, d'une actualisation Pôle Emploi, de la prise de rendez-vous pour la préfecture, du déverrouillage d'un smartphone ou de la manipulation d'une tablette ...

Dans cette société numérique, la maîtrise des outils devient une condition pour être autonome, recourir à ses droits ou à l'information. La multiplication des avancées technologiques, la dématérialisation en masse des sites administratifs, la foulditude d'informations en ligne constituent autant de sujets de sensibilisation et de formation auxquels doit répondre l'EPN.

C'est pourquoi la *Goutte d'Ordinateur*, du fait de sa situation géographique et de ses missions, se positionne comme un centre ressource local sur les usages du numérique tout en s'adaptant au mieux aux besoins rencontrés par les usagers sur le quartier y mêlant des problématiques liées à l'emploi et la non maîtrise de la langue française.

Objectifs

- ➔ Initier les habitants de la Goutte d'Or qui ont le moins facilement accès aux Technologies de l'Information et de la Communication par des initiations adaptées aux évolutions des besoins des habitants et acteurs locaux, notamment en matière de recherche d'emploi, d'accès aux services publics en ligne, etc.
- ➔ Identifier et faire de l'EPN un centre ressource sur le quartier en participant ainsi au développement local des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) sur le territoire auprès des associations, institutions ...

Actions mises en œuvre

- des actions de **formation** sur des usages de base de l'informatique et d'internet.
- des temps d'**accès libres** en direction des adultes.
- des **ateliers et stages d'animation** sur des usages plus avancés de l'informatique et d'internet
- 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.**

Faits marquants en 2014

Nouveaux formats de cours à la rentrée scolaire 2014-2015

Pour répondre aux baisses d'assiduité sur la durée des formations, augmenter la fréquence des cycles de formation et ainsi accélérer la réponse aux besoins exprimés, les 9 cours de base ont été réaménagés en 3 cycles (Débutant, Bureautique et Tableur). Ces cycles varient entre 8h et 12h de cours répartis en 2 ou 3 semaines à raison de 2 cours de 2h par semaine.

Lancement du Club avec animation de la Webradio de l'EPN

Afin de permettre aux usagers de l'EPN de se rencontrer en dehors des temps de formation ou libre accès à l'EPN et de mobiliser les plus assidus comme potentiels bénévoles, l'EPN a ouvert un « Club » avec pour support l'animation d'une Webradio mensuelle alimentant le site de quartier [Goutte d'Or & Vous](#) et permettant aux membres de s'exprimer sur des thèmes de leurs choix.



Développement des ateliers web-radio et du public jeune de l'EPN

D'autres ateliers web-radio ont été animés dans les écoles (dans le cadre des ateliers périscolaires d'aménagement des rythmes éducatifs), avec les jeunes du projet « POIP » (ADCLJC- Graines de Soleil) et avec ceux de l'Espace Jeunes. Ces ateliers sont également restitués dans les « Paroles d'Habitants » et le « Zapping » du site de quartier [Goutte d'Or & Vous](#).

Changement d'équipe

Les perspectives de développement de nouveaux ateliers avec les adhérents et de nouveaux projets avec les associations avaient conduit à la création en septembre 2013 d'un nouveau poste d'animateur multimédia avec le dispositif emploi avenir qui était également inscrit dans un processus de formation qualifiante (CATIC). Celui-ci n'a malheureusement pas tenu ses engagements et le poste a pris fin en mai 2014 sans diminution des activités, ce qui a demandé un effort particulier à l'équipe.

Augmentation de la participation des bénévoles

Heureusement, le nombre de bénévoles a augmenté. **21 bénévoles** sont intervenus sur l'année 2014 correspondant à exactement **1000 heures** de travail réparties ainsi : 535h de présence sur des ateliers, cours ou temps périscolaires, 405h de présence sur les heures de libre accès accompagnés et 60h diluées entre les temps de préparation des ateliers périscolaires, la maintenance de l'EPN et l'aide sur les soirées Apéro-TIC.

75 % de nouveaux bénévoles sont intervenus de manière ponctuelle ou plus régulière sur l'ensemble

de l'année, permettant ainsi une continuité et un renouvellement dans l'accompagnement du public aux usages des TIC. Plusieurs ateliers et temps d'accès libre pour les usagers de l'EPN ne seraient pas possibles sans la présence d'autant de bénévoles.

Accueil de stagiaires

En 2014, l'EPN a accueilli **9 stagiaires** (dont 4 de l'E2C, 1 BPJEPS et 4 CATIC) sur des durées d'au minimum trois semaines et dont le projet professionnel était lié à l'informatique d'une façon générale et de près ou de loin au métier d'animateur multimédia.

Typologie des publics

Nous accueillons tous les habitants et acteurs du quartier de la Goutte d'Or, et plus généralement du 18^{ème} arrondissement de Paris, voire des quartiers voisins. Nous visons un public débutant ou novice en matière de TIC, et dont une partie n'a pas comme langue maternelle le français.

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

| | Nombre de personnes | Nombre d'heures de formation | Nombre d'heures de libre accès | Type de formation |
|------------------------------|---------------------|------------------------------|--------------------------------|---|
| Public individuel | 258 | 348 | 182 | Cycles débutant, bureautique, tableur, ateliers et stages avancés |
| Hommes | 141 | | | |
| Femmes | 117 | | | |
| Public associatif | 233 | 372 | | Ateliers d'initiation et TRE* |
| Adultes | 186 | | | |
| Enfants | 47 | | | Ateliers avancés |
| Public scolaire (ARE) | 119 | 105 | | Ateliers jeu vidéo, film d'animation et webradio |
| TOTAL | 610 | 825 | 182 | |

*TRE = Technique de Recherche d'Emploi

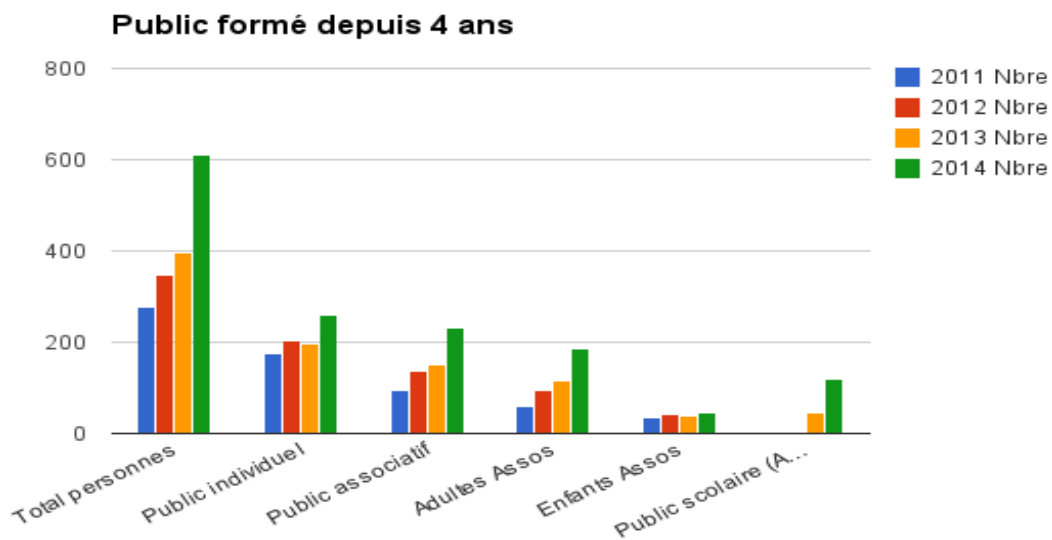
En 2014, l'EPN a formé 610 personnes, soit une augmentation de 54% par rapport à 2013, qui s'explique pour une grande partie par la mise en place des ateliers périscolaires s'adressant à un grand nombre d'enfants mais pas exclusivement puisque le public adhérent et des associations augmente également.

La répartition du nombre de personnes formé est la suivante :

258 adhérents adultes inscrits individuellement (+ 31% par rapport à 2013) correspondant à 42 % de personnes formées.

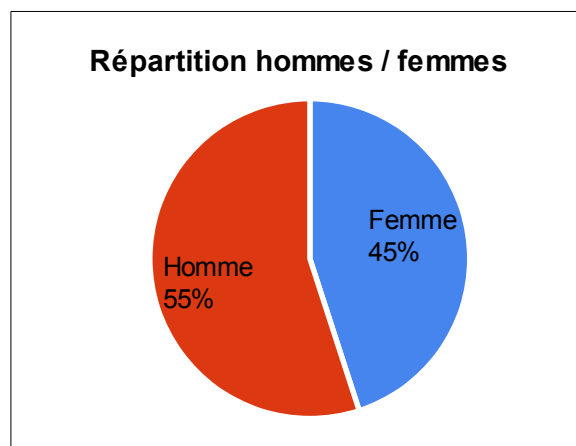
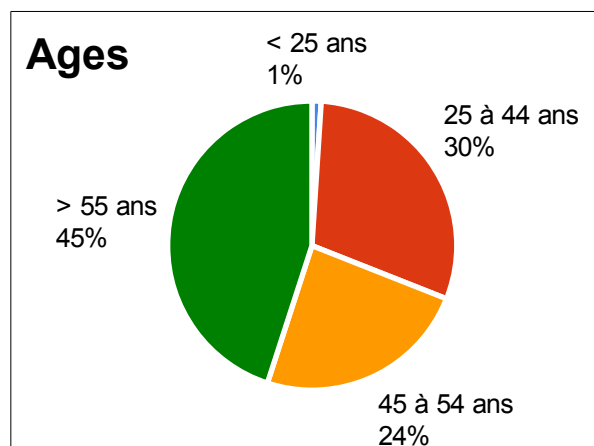
233 personnes inscrits par l'intermédiaire des associations (+ 60 % par rapport à 2013) correspondant à 38 % de personnes formées.

119 enfants inscrits par l'intermédiaire des ateliers périscolaires correspondant à 20 % de personnes formées.



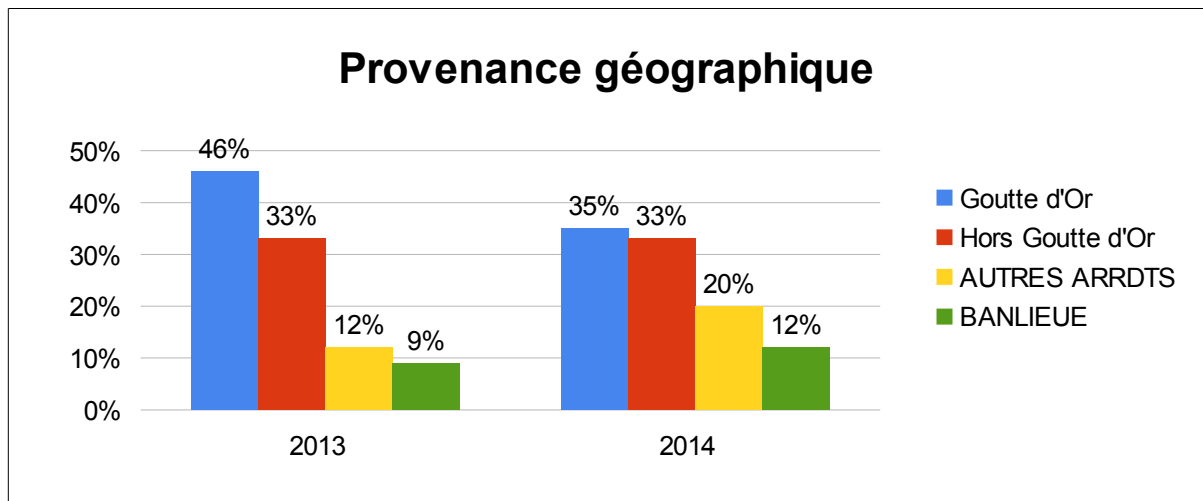
Adhérents adultes inscrits individuellement

258 adhérents adultes se sont inscrits en 2014 à l'EPN pour lesquels nous disposons d'éléments statistiques soit 42 % du public de l'EPN.



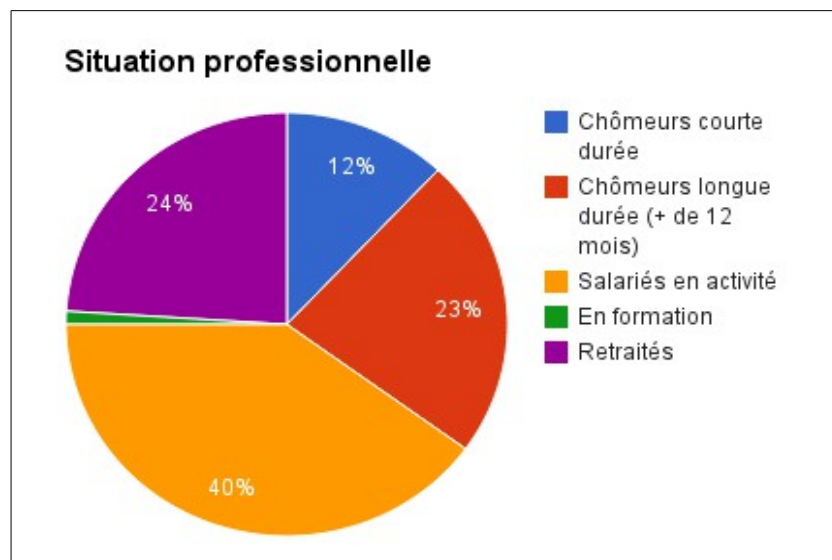
Le public adhérent est plutôt âgé puisque 2/3 des adhérents ont + de 45 ans et presque la moitié a + de 55 ans. Ce constat doit cependant être nuancé puisqu'il vaut pour les adhérents et ne tient pas compte des projets scolaires ou développés avec les associations et notamment les associations de jeunesse (ADOS, ADCLJC, Espace Jeunes).

L'EPN est un lieu mixte, accueillant aussi bien des femmes que des hommes avec des variations qui s'équilibrent d'une année sur l'autre.



Si la proportion d'habitants du quartier reste importante, elle diminue d'année en année au profit d'habitants d'autres arrondissements et de banlieue qui fréquentent le quartier pour d'autres raisons (travail, famille, amis...).

35 % des usagers sont au chômage contre 47% en 2013. Près de 40 % des usagers sont en activité et **les personnes retraitées accueillies sont de plus en plus nombreuses** avec 3 % de plus qu'en 2013 comme le montre aussi la courbe des âges.



Scolarité

10 % des adhérents n'ont **jamais été scolarisés** (+5 % par rapport à 2013).

51 % des usagers scolarisés l'ont été dans leur pays d'origine.

63% des usagers scolarisés ont un niveau inférieur au niveau bac contre 70 % en 2013.

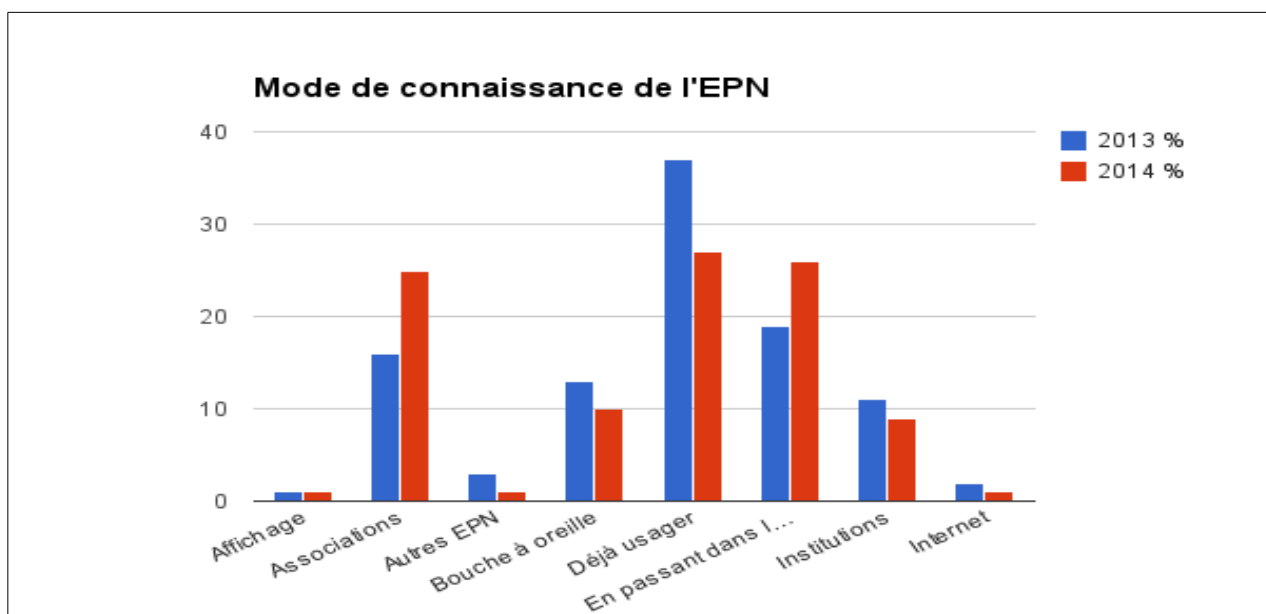
Parmi ces 63 %, **47 % des usagers ont un niveau inférieur à la 3^e.**

L'EPN répond bien aux besoins identifiés d'un public migrant d'une part, et d'autre part, de personnes avec des niveaux de formation plus faibles que la moyenne et nécessaire à l'appropriation des TIC.

Mode de connaissance de l'EPN

En 2014, on remarque un changement significatif dans le mode de connaissance de l'EPN par les usagers s'inscrivant. En effet il apparaît que **25% d'inscrits (+9%) soit 1/4 des usagers individuels viennent d'associations**, ce chiffre pouvant s'expliquer par l'augmentation de ce public formé à l'EPN en 2014 (38 % du public formé à l'EPN provient d'associations). Il en va de même pour le

public qui a connu l'EPN en passant dans le quartier, ce chiffre a augmenté de 7 % et correspond également à 1/4 du public inscrit. En revanche, même si la proportion des anciens usagers a baissé de 10 %, il reste le principal mode de connaissance.



Usages informatiques au moment de l'inscription

Ordinateur

En 2014, **69 % usagers inscrits individuellement à l'EPN possèdent un ordinateur (dont 4 % qui ne l'utilisent pas du tout)** contre 79 % en 2013. En revanche **11 % des personnes qui n'ont pas d'ordinateur possèdent un téléphone intelligent (smartphone) ou une tablette**, ce qui indique un taux d'équipement de 80 % qui ne faiblit pas parmi le public accueilli à l'EPN. 1/4 des personnes qui possèdent un ordinateur ont aussi un smartphone ou une tablette.

Connexion internet

Pour les personnes qui ont un ordinateur, **88% (86 % en 2013) d'entre elles ont une connexion Internet et pour les personnes qui ne possèdent qu'une tablette ou un smartphone 90 % d'entre elles ont un abonnement à internet**. Mais le seul équipement se suffit pas à sa maîtrise, et peut au contraire faire naître un tas de questions ou de frustrations.

Email

78 % des personnes inscrites possèdent un e-mail (comme en 2013) avec cependant 16% d'entre eux (baisse de 6 % par rapport à 2013) qui disent ne l'avoir jamais utilisé. En effet, pour certains, l'e-mail a été créé par une tierce personne et ils ne l'utilisent que pour avoir un compte sur des réseaux sociaux (Skype ou Facebook) ou utiliser un smartphone, ils ne savent ni envoyer ni recevoir de messages.

Niveau informatique (déclaratif en début d'inscription)

Les usagers qui s'inscrivent à l'EPN sont de moins en moins débutants, seulement 36 % (contre 40% en 2013) d'entre eux déclarent l'être. Par ailleurs, alors qu'auparavant, les personnes qui n'avaient jamais touché d'ordinateur étaient débutantes, ce n'est plus vrai maintenant puisque de plus en plus de personnes qui ne savent pas utiliser d'ordinateur ont des notions sur Internet et d'e-mail grâce à l'utilisation de leur smartphone, tablette ou TV.

Formations

Les formations que nous proposons permettent à chacun de se familiariser à son rythme à l'utilisation des TIC. Elles s'appuient sur le **référentiel du Passeport Internet Multimédia (PIM)** qui correspond à des capacités 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

La fréquence et le format des cours ont été repensés à la rentrée 2014 après 2 phases de test effectuées en juillet.

En effet, il y avait d'une part trop de temps d'attente entre 2 cycles débutants (environ 6 semaines) avec pour principales conséquences une très longue liste d'attente pour les intéressés par ces cycles et beaucoup de déperdition pour ces mêmes personnes entre le moment où elles s'inscrivaient et le commencement des cours. On a constaté, d'autre part, que le temps d'engagement de 9 semaines pour un cycle débutant était trop long et difficilement planifiable pour les usagers.

De plus et même si la fracture numérique n'a pas totalement disparu, l'augmentation du taux d'équipement et l'apparition des usages mobiles (smartphones, tablettes..) ont fait progressivement évoluer les pratiques. La Goutte d'Ordinateur, comme d'autres EPN, a donc du renouveler ses formes d'intervention pour s'adapter aux divers usages du numérique que ce soit dans la vie personnelle et sociale (usages récréatifs, réseaux sociaux, e-administrations et e-services), professionnelle (comme outil de travail et de formation) ou citoyenne (e-information).

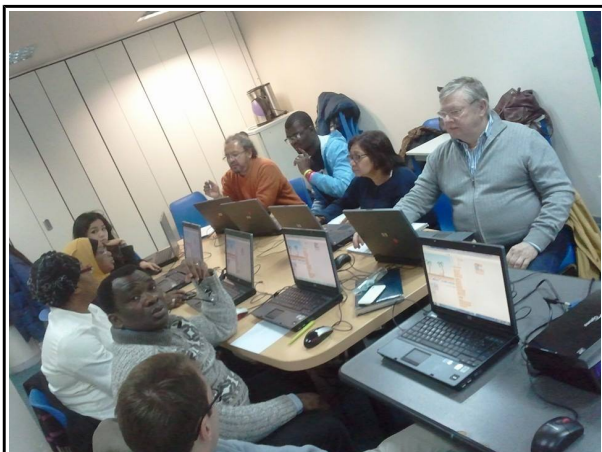
Les cours classiques sous leurs anciens formats ont donc été remaniés, les cours de PIM1-2 et 3 ont été regroupés en **1 cycle Débutant**, les cours de TDT 1 et 2 ont été regroupés en **1 cycle Bureautique** et les cours de TAB 1 et 2 en un **cycle Tableur**. Ces nouveaux cycles qui sont plus courts (12h au lieu des 18h auparavant ou 8 h au lieu de 12h) et aussi plus denses (2 fois par semaine sur 3 semaines) ont permis d'une part d'accentuer leur fréquence, désengorgeant la liste d'attente et, d'autre part, de réduire la durée d'engagement pour les usagers qui s'inscrivent.

Cycle Débutant : cours d'initiation avec découverte de l'ordinateur, de Internet et création/gestion d'e-mail.

Cycle Bureautique : cours d'initiation avec manipulation du logiciel libre de traitement de texte Libre Office (mise en page, création de tableaux, insertion d'images ...).

Cycle Tableur : cours d'initiation avec manipulation du logiciel de tableur Excel (formules, tableaux croisés dynamiques ...).

| Janvier à juillet 2014 | | | | | Septembre à décembre 2014 | | | | |
|------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------|-------------|
| COURS | Nbre heures / session | Nbre sessions / période | Nbre inscrits / sessions | Moy. /sess. | COURS | Nbre heures / session | Nbre sessions / période | Nbre inscrits / sessions | Moy. /sess. |
| PIM 1 | 6 | 6 | 159 | 7 | Cycle Débutant | 12 | 5 | 42 | 8 |
| PIM 2 | 6 | 6 | | | | | | | |
| PIM 3 | 6 | 7 | | | | | | | |
| PIM 1-2 | 6 | 1 | | | | | | | |
| PIM 2-3 | 6 | 1 | | | | | | | |
| TDT 1 | 6 | 4 | 41 | 8 | Cycle Bureautique | 8 | 3 | 26 | 9 |
| TDT 2 | 6 | 1 | | | | | | | |
| TAB 1 | 6 | 2 | 20 | 6 | Cycle Tableur | 8 | 1 | 9 | 9 |
| TAB 2 | 6 | 1 | | | | | | | |
| STAGES | 8 | 5 | 39 | 8 | STAGES | 8 | 1 | 8 | 8 |
| ATELIERS | 2 | 21 | 136 | 6 | ATELIERS | 2 | 12 | 99 | 8 |



Ateliers

Les Ateliers abordent en 2h des thématiques ou des usages courants en informatique, auxquels nous n'avons pas le temps de répondre sur les cours. Plus avancés et créatifs, ces ateliers évoluent en même temps que les technologies et leurs usages (Facebook, Tablettes, etc.) et renforcent les connaissances et l'utilisation des TIC pour les usagers.

En complément de la refonte des cours d'initiation qui ne répondaient plus tout à fait au besoin des usagers qui arrivent de moins en moins grands débutants à l'EPN, il a été décidé d'**augmenter à la rentrée 2014 la fréquence des ateliers** (un atelier / semaine contre 1 toutes les 2 semaines auparavant).

En tout ont été proposés **11 ateliers différents** dissociés en 2 axes : d'un côté **la gestion de son équipement** (ordinateur, tablette ou smartphone) et de l'autre **l'approfondissement de certains**

usages en ligne s'articulent en alternance le mardi matin ou le mercredi soir depuis le mois de septembre 2014.

Contenus abordés :

Gérer un équipement (ordinateur/tablette ...) :

- Manipulation et création de fichiers/dossiers
- Télécharger et installer un logiciel
- Les dangers sur un ordinateur (C'est quoi un virus, un spam ? Comment s'en débarrasser?)
- Découverte et manipulation de tablettes
- Récupérer ses photos sur son ordinateur depuis un périphérique (clé USB, appareil photo, smartphone ...)

En ligne :

- Mail
- Skype
- Facebook
- Services administratifs en ligne
- Acheter en toute sécurité en ligne
- Mettre une petite annonce en ligne avec par exemple le site du boncoin

Les ateliers les plus demandés sont : Facebook, Skype, Tablettes et Les dangers sur un ordinateur.



Stages

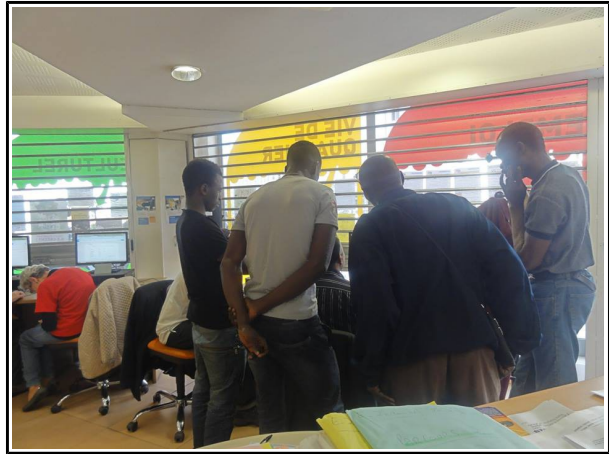
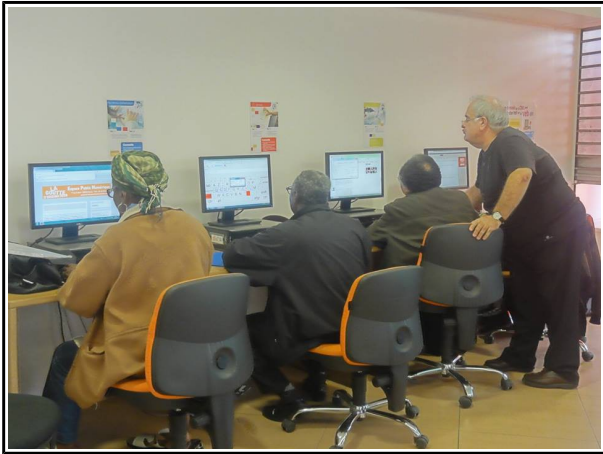
Les Stages adultes (8h) - Les stages, qui visent à l'approfondissement d'un aspect particulier (retouche d'image, création de site Web, outils de communication), sont des moments plus créatifs qui permettent d'aborder des usages avancés que les initiations autour d'un projet personnel impliquant les participants.

Le public accueilli lors de ces stages rassemble des habitants du quartier que l'EPN a peu l'habitude de voir sur les autres temps de formation, et des partenaires associatifs salariés ou bénévoles.

Accès libres

Les accès libres adultes sont ouverts entre 6 et 10 heures par semaine et se répartissent sur 5 jours par semaine. Pendant ces moments, les animateurs, bénévoles et/ou stagiaires accompagnent les usagers par rapport aux exercices vus en cours, et répondent aux questions et aux demandes annexes.

Les accès-libres répondent à de véritables enjeux pédagogiques et complètent les offres de formation comme des moments supplémentaires où les usagers peuvent prendre le temps nécessaire à l'acquisition de savoirs-faire informatiques. Ce temps est très important dans la mesure où la pratique est un facteur essentiel, notamment pour les usages débutants.



Les accès libres accueillent en moyenne une dizaine de personnes et le jour de fréquentation maximale est le vendredi de 16h à 18h (14 personnes accueillies en moyenne sur les 2h). Les jours les moins fréquentés avec une moyenne de 8 personnes sur les 2h sont les mardis et samedis qui ont lieu de 10h à 12h/13h. En 2014 on comptabilise **1570 passages** sur ces temps là.

Certains usagers, notamment les plus anciens, ont tendance à « consommer » comme dans un *cyber café* (mais en étant accompagnés) ces temps d'accès libre au détriment des nouveaux qui sont pour la plupart grands débutants. Même s'il est demandé aux usagers de céder leur place lorsqu'il y a beaucoup de monde au bout de 1h, peu d'entre eux, pourtant habitués au mode de fonctionnement de l'EPN, sont volontaires, impliquant parfois des discussions compliquées et aussi une certaine gêne chez les nouveaux arrivants.

La mise en place de 2 temps de libre accès (mardi et samedi matin) dédiés à la « **petite maintenance** » (mise à jour, installation de logiciels principalement) depuis la rentrée 2014, ne suffit pas à répondre à la demande croissante d'usagers qui souhaitent qu'on leur fasse, cette « petite maintenance » sur leurs propres machines allant du smartphone, à la tablette en passant par l'ordinateur portable. Mais cette fonction est à la fois complexe vu la diversité des « machines », du nombre de systèmes d'exploitation et de logiciels différents qui peuvent être concernés, chronophage car le diagnostic prend parfois beaucoup de temps et peut parfois être source de conflits avec les usagers qui confondent l'EPN et le réparateur ou le service après vente. Cela montre à la fois un besoin et les limites de l'EPN pour répondre à tous.

Actions partenariales

233 personnes ont été accueillies via les projets associatifs :

- **ASL : 93 personnes, 160 heures d'initiation**
- **Emploi : 26 personnes, 58 heures d'initiation et de technique de recherche d'emploi**
- **Personnes âgées : 47 personnes, 20 heures d'initiation**
- **Jeunes : 20 jeunes, 66 heures de remise à niveau et webradio, moyenne d'âge de 20 ans**
- **Ludo-éducatif : 47 enfants, 68 heures d'ateliers, moyenne d'âge de 9 ans**

1) Parcours d'initiation avec un public provenant d'association type ASL (Atelier socio-linguistique)

L'objectif est de permettre de pratiquer un usage courant de l'ordinateur et d'acquérir les compétences de base et le vocabulaire technique associé.

Des outils simplifiés pour un public qui ne maîtrise pas la langue ont été utilisés ainsi qu'une approche pédagogique plus différenciée (plus visuelle, moins d'écriture, plus de pratique).

Contenus de base abordés pour tous :

- 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
- Écoute de musique sur Internet et visionnage de vidéos
- Découverte et manipulation de tablettes



Contenus adaptés pour les plus avancés :

- Création d'un e-mail avec envoi et réception de messages simples
- Envoi de pièces jointes dans un e-mail
- Découverte de certains sites administratifs (CAF, AMELI ...)
- Navigation et création de fichiers / dossiers
- Manipulation et utilisation de clé USB
- Création d'une carte de visite
- Création et manipulation d'un profil Facebook
- Création et manipulation d'une page Facebook
- Manipulation de l'application Facebook sur smartphone

Ateliers informatiques avec le centre social Accueil Goutte d'Or (AGO)

2 sessions comprenant un nombre total de **11 séances de 2h** ont été réalisées entre janvier et juillet 2014. Elles ont eu lieu les mardis de 13h30 à 15h30, hors vacances scolaires et se sont adressées à **19 femmes**, avec une moyenne par cours de 7 personnes.

>> Sur ces 19 femmes, **4 se sont inscrites** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.



Ateliers informatiques avec l'association Langues Plurielles

Dans le cadre du projet de soutien à la filière mode-habillement-textile-design sur le quartier de la Goutte d'Or, **4 sessions** comprenant chacune **16 séances de 2h30** ont été réalisées entre janvier et décembre 2014. Elles ont eu lieu 4 fois 4 matinées de suite de 10h à 12h30, hors vacances scolaires et se sont adressées à **27 couturiers** du quartier de la Goutte d'Or, avec une moyenne par cours de 5,5 personnes.

>> Sur ces 27 couturiers, **16 se sont inscrits** courant 2014 aux cours et stages de l'EPN.

Ateliers informatiques avec l'association L'île au Langues (LIAL)

Dans le cadre des ASL écoles, **1 session** comprenant **10 séances de 1h30** a été réalisée entre janvier et juillet 2014. Elle a eu lieu les lundis de 16h à 17h30, hors vacances scolaires et s'est adressée à **5 femmes parents d'élèves de l'école Cavé**, avec une moyenne par cours de 3 personnes.

Ateliers informatiques avec l'association Les Sapins de Dalaba

3 sessions comprenant un nombre total de **16 séances** (12 séances de 2h et 4 séances de 3h chacune) ont été réalisées entre janvier et juillet 2014. Elles ont eu lieu les lundis de 18h00 à 20h00 pour les deux premières sessions puis toujours les lundis mais de 10h à 13h pour la dernière session, hors vacances scolaires et se sont adressées à **22 personnes**, avec une moyenne par cours de 6 personnes.

>> Sur ces 22 personnes, **2 se sont inscrites** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.

Ateliers informatiques avec Accueil Laghouat

Pour ce premier partenariat avec Accueil Laghouat, il y avait deux objectifs à atteindre :

- l'initiation à l'Internet par le biais de la collecte de photos destinées à un projet collectif sur des jardins du monde entier, baptisé « boîte à balades ».
- Faire connaître l'EPN aux apprenants pour qu'ils puissent utiliser cette ressource à titre personnel.

2 ateliers de 2h ont été réalisés en mars 2014. Ils ont eu lieu deux jeudis de suite de 14h à 16h, hors vacances scolaires et se sont adressés à **15 personnes**, avec une moyenne de 13 personnes par atelier.

>> Sur ces 15 personnes, **4 se sont inscrites** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.



Ateliers informatiques avec l'association Comité Actions Logement (CAL)

Pour ce premier partenariat avec le Comité Actions Logement, **1 session** comprenant un nombre total de **7 séances de 2h** a été réalisée en novembre 2014. Elle a eu lieu les vendredis de 10h à 12h, hors vacances scolaires et s'est adressée à **5 femmes**, avec une moyenne par cours de **4 personnes**.

>> Sur ces **5 femmes**, **1 s'est inscrite** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.



2) Parcours d'initiation avec un public demandeurs d'emplois :

L'EPE et l'EPN continuent de proposer des ateliers d'initiation à l'informatique intégrés aux parcours collectifs vers l'emploi qui s'adressent à un public migrant en difficulté d'insertion. Une méthodologie particulière a été mise en œuvre, proche de celle utilisée avec le public des ASL. L'objectif est de démythifier l'ordinateur, 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 (recherche d'offres, envoi de candidatures, gérer un agenda, créer un CV en ligne ...) en vue d'acquérir une certaine autonomie.

Contenus pour tous :

- Découverte de l'ordinateur, du clavier, de la souris ;
- Découverte d'internet, du navigateur via les sites « métiers du net » et « Pôle Emploi »
- Visionnage de vidéos correspondant aux projets professionnels de chacun
- Recherche et décryptage d'offres d'emploi.
- Initiation au traitement de texte
- Navigation et création de fichiers / dossiers
- Découverte de certains sites administratifs (CAF, AMELI, mairie ...)
- Création d'un e-mail avec envoi et réception de messages simples
- Envoi de pièces jointes dans un e-mail
- Utilisation d'une clé USB



Contenus adaptés pour les plus avancés :

- Manipulation et utilisation des documents partagés en ligne avec Gmail (agenda, etc.)
- Création d'un CV en ligne

3 sessions comprenant un nombre total pour l'année de 46 séances ont été réalisées. **24 séances de 1h30** entre janvier et juillet 2014 qui ont eu lieu les jeudis de 14h00 à 15h30 et de 15h30 à 17h00 puis **22 séances de 1h en novembre 2014** se déroulant toujours les jeudis mais de 14h à 15h et de 15h à 16h. Elles se sont adressées en tout à **26 personnes**, avec une moyenne par cours de 4,5 personnes.

>> Sur ces 26 personnes, **5 se sont inscrites** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.

3) Parcours d'initiation avec un public âgé :

Les ateliers d'initiations informatiques avec le Café Social ont pour objectif de favoriser l'inclusion sociale et l'autonomie du public âgé exclu des TIC fréquentant le Café Social.

Contenus abordés :

- 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
- Création d'un e-mail avec envoi et réception de messages simples
- Découverte de sites administratifs et de journaux en ligne (CAF, le Monde ...)
- Écoute de musique sur Internet et visionnage de vidéos
- Découverte et manipulation de tablettes



Une session qui avait démarré en novembre 2013 s'est poursuivie avec 5 séances de 1h30 chacune en janvier 2014. Elles ont eu lieu les lundis de 16h à 17h30, hors vacances scolaires et se sont adressées à **6 personnes**. Avec une moyenne par cours de 4 personnes.

Vu la faible assiduité des participants au premier parcours, un nouveau format a été mis en place à partir d'avril. Une fois par mois et sous forme d'atelier d'initiation, un animateur de l'EPN se déplace au Café Social avec 4 ordinateurs portables et 4 tablettes (EPN mobile) pour présenter l'EPN et initier au clavier, à la souris et à la manipulation de tablettes.

6 ateliers de 2h ont été réalisés entre avril et décembre 2014, à raison d'une fois par mois le mercredi de 15h à 17h jusqu'en septembre puis le jeudi aux mêmes horaires le reste de l'année. Ils se sont adressés en tout à **41 personnes**, avec une moyenne de 6 personnes par atelier.

>> Sur ces 47 personnes âgées, **7 se sont inscrites** courant 2014 aux cours d'initiation de l'EPN.

4) Autre partenariat avec un public d'adultes :

La Goutte d'ordinateur accueille et forme sur des cours avec des habitants un certain nombre de personnes (13 en 2014) inscrit par le biais d'association ou entreprise d'insertion. C'est le cas de l'association SIFAD et de l'entreprise d'insertion Clair et Net, qui, ne pouvant constituer de groupe suffisant pour suivre un parcours d'initiation monté en partenariat avec l'EPN, préfèrent inscrire et payer des formations individuelles à certains de leurs bénéficiaires ou salariés.

5) Parcours de libre expression avec un public jeune provenant d'associations jeunesse

Les ateliers avec les jeunes adultes (15-30 ans) du quartier, à travers l'animation d'une webradio, ont pour but, tout en montrant une perspective créative de l'outil informatique, d'apprendre à aiguiser un regard critique et à construire une expression autour de thèmes qui les concernent (culture, sport, quartier, actualité etc.).

La publication sur internet des émissions produites vise aussi la valorisation d'expressions peu entendues dans l'espace public/médiatique.

Contenus :

- Rechercher une information sur Internet
- Découverte et manipulation du logiciel Audacity
- Animation d'une Webradio
- Création et alimentation d'une chronique radio
- Manipulation et utilisation du logiciel SPIP



Ateliers informatiques avec le POIP du club de prévention (ADCLJC) et de Graines de Soleil

L'EPN a pour la première fois collaboré avec le club de prévention ADCLJC et la Compagnie Graines de Soleil dans le cadre d'un projet de Parcours d'Orientation et d'Insertion Professionnelle pour des jeunes sous main de justice. Lors de ces ateliers, une remise à niveau en informatique et l'animation d'une webradio ont été mises en place.

Contenus abordés :

- Manipulation du logiciel de traitement de texte Libre Office
- Copier/coller du texte, le résumer
- Rappel sur l'e-mail et la pièce jointe
- Utilisation d'une clé USB
- Navigation et création de fichiers / dossiers
- Découverte de certains sites administratifs (CAF, AMELI, mairie ...) et du coffre fort numériques
- Paramétrer son compte Facebook

18 séances de 3h ont été réalisées entre janvier et juillet 2014. Elles ont eu lieu les vendredis de 10h à 13h, hors vacances scolaires et se sont adressées à **5 jeunes hommes** (âge moyen de 20 ans), avec une moyenne par cours de 3 personnes.

Ateliers informatiques avec l'Espace Jeunes Goutte d'Or

L'EPN a pour la première fois collaboré à la rentrée 2014 avec l'Espace Jeunes Goutte d'Or, intervenant avec l'EPN mobile dans les locaux de l'association.

6 séances de 2h ont été réalisées entre novembre et décembre 2014. Elles ont eu lieu les mercredis de 16h30 à 18h30 et se sont adressées à un total de **15 personnes**, avec une moyenne de 4 personnes par séance.

5) Parcours avec un public d'enfants :

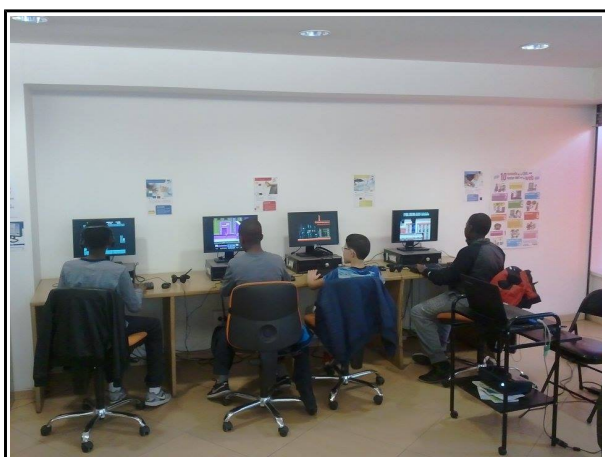
Les ateliers s'adressent à des groupes d'enfants de primaire (7-12 ans) inscrits et/ou au soutien scolaire et/ou loisirs d'associations jeunesse. Ils veulent sensibiliser et initier les enfants à l'outil informatique dans une perspective d'apprentissage ludique.

Ateliers informatiques avec l'association ADOS

30 ateliers de 2h ont été réalisés entre janvier et décembre 2014 les mercredis de 14h à 16h, hors vacances scolaires et se sont adressés à **21 enfants**, avec une moyenne par atelier de 7 enfants.

Contenus abordés :

- Découverte du processus de création d'un jeu vidéo
- Découverte des principaux métiers de ce secteur d'activité
- Découverte et manipulation du logiciel libre de programmation Scratch
- Découverte du processus du film d'animation
- Création et réalisation de personnages, décors et story-board
- Réalisation d'un court-métrage d'animation
- Découverte des bases du montage son à l'aide du logiciel Audacity
- Création de mixages
- Découverte et manipulation du logiciel Gimp
- Apprentissage de la recherche d'images



Ateliers informatiques avec le centre social Accueil Goutte d'Or (AGO)

L'EPN a pour la première fois collaboré à partir du mois de novembre 2014 avec le secteur de l'accompagnement à la scolarité du centre social Accueil Goutte d'Or, intervenant avec l'EPN mobile (ordinateurs et/ou tablettes) dans les locaux de l'association les mercredis de 14h à 16h30.

L'objectif principal de ces ateliers est de sensibiliser les jeunes aux réseaux sociaux via l'utilisation de la page Facebook du centre social. Pour alimenter cette page, des « micro-reportages » à travers les activités proposées le mercredi après-midi au centre social sont réalisés puis mis en ligne. Parallèlement à ces reportages les enfants abordent et manipulent toutes les 2 ou 3 semaines un nouveau logiciel (Gimp, Inkscape, Scratch ...). **4 ateliers** ont été réalisés entre novembre et décembre 2014 et se sont adressés à **26 enfants**, avec une moyenne par atelier de 6,5 enfants.

Contenus abordés :

- Découverte et manipulation de Tablettes
- Découverte de manipulation d'une page Facebook
- Découverte du droit à l'image, de l'identité numérique
- Manipulation d'un appareil photo numérique et prise de vue
- Alimentation d' une page Facebook
- Découverte des techniques d'interview et prise de notes

Ateliers périscolaires

Dans le cadre du réaménagement des rythmes scolaires en 2013, l'EPN a animé sur des ateliers dans les écoles élémentaires Cavé, Lépine et Richomme les mardi et vendredi de 15h à 16h30.

De janvier à juillet 2014 (année scolaire 2013/2014), 3 ateliers différents ont été mis en place dans 3 écoles puis à la rentrée 2014 (année scolaire 2014/2015) pour des raisons d'organisation, 2 ateliers dans 2 écoles avec un même contenu (webradio) ont été initiés.

Ces ateliers se sont déroulés dans les salles informatiques des écoles et se sont adressés à des groupes de 15 à 18 enfants entre 8 à 10 ans changeant tous les trimestres. Ces ateliers ont permis entre janvier et décembre 2014 à **119 enfants** d'être sensibilisés et initiés à l'outil informatique sur un mode ludique.

- **Atelier « Jeu vidéo » - école Lépine (Année scolaire 2013/2014)**

Création d'un jeu vidéo à partir d'un travail autour des métiers de l'animation et de la programmation. Utilisation des logiciels libres Libre Office, Scratch & Gimp.

- **Atelier « Fais ton cinéma » - école Richomme (Année scolaire 2013/2014)**

Découverte de 5 genres cinématographiques et tournage d'un petit court métrage à partir d'un travail de sensibilisation au cinéma, à l'écriture



d'une histoire et la mise en image de celle-ci avec une caméra. Utilisation des logiciels libres Libre Office, Audacity.

• **Atelier « Journal en ligne / Web Radio » - école Cavé, Lépine et Richomme (Année scolaire 2013/2014 et 2014/2015)**

Animation d'une web radio sur le portail collaboratif *Goutte d'Or & Vous* à partir d'un travail journalistique et d'écriture de brèves. Utilisation des logiciels libres Libre Office, Audacity.

Si les objectifs, contenus et productions sont plutôt intéressants, l'animation de ces ateliers est assez difficile pour plusieurs raisons. Les enfants sont trop nombreux dans ces groupes (18) et le temps restreint (1h/semaine sur 12 semaines) pour atteindre les objectifs ambitieux fixés initialement aux ateliers. Malgré la volonté affichée de donner le choix aux enfants, certains n'ont pas vraiment choisi l'atelier et savent le faire savoir. Les animateurs ont aussi le sentiment que ces ateliers sont insuffisamment accompagnés au sein de l'école pour être « reconnus » par les enfants. Après une année de calage, constatant que la deuxième rentrée ne résolvait pas ces problèmes, la SSB a alerté la mairie et l'Inspecteur de circonscription de l'éducation nationale pour attirer leur attention sur la faible cohérence pédagogique autour de ces ateliers.

Si ce regret semble être partagé, les conditions n'étant pas garanties pour assurer ces ateliers dans de bonnes conditions, la SSB a choisi de ne plus intervenir dans ce cadre à la rentrée scolaire 2015 et réfléchit à d'autres formes d'interventions possibles auprès du public scolaire.

Soirées ApéroTIC

La Goutte d'Ordinateur a lancé depuis janvier 2013 des soirées animées en 3 temps (interventions par des professionnels + pôles de démonstration + apéritif organisé par les usagers de l'EPN) afin d'ouvrir le **débat** autour du **rôle des TIC** dans la vie **quotidienne, sociale et citoyenne**. Ces soirées filmées et retransmises en ligne sur youtube **accueillent** environ **60 personnes à la Salle Saint Bruno et ont lieu 3 fois par an** le mercredi soir de 18h30 à 22h.

Le bilan de ces soirées est très positif, non seulement beaucoup d'usagers et de bénévoles de l'EPN participent mais on y rencontre aussi un autre public qui ne fréquente pas l'EPN. Ces soirées permettent donc une réelle mixité du public entre des experts du numérique, des néophytes, des habitants, des professionnels associatifs, des élus, des journalistes, qui se croisent, échangent et discutent. L'objectif fixé au départ est donc atteint entraînant ainsi la continuité de ces ApéroTIC tout en développant le réseau professionnel de l'EPN.

3 ApéroTIC ont eu lieu en 2014 autour des thèmes suivants :



- L' Accessibilité au numérique (19/02)
- L' Économie du Numérique (21/05)
- Le Jeu Vidéo (15/10)



Équipe et moyens d'action

Équipe

- **une coordinatrice et médiatrice numérique**
- **un médiateur numérique**
- **21 bénévoles dont 8 réguliers** (à raison de 2h à 4h en moyenne par semaine). 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 ARE, assurent une veille sur la maintenance informatique ou un coup de main lors des ApéroTIC soient au total **1000 heures de bénévolat, qui** ont pu être comptabilisées sur l'année 2014.
- **9 stagiaires** dont 4 venant de l'École de la deuxième Chance de Paris sur une durée variant de 3 à 6 semaines de stages.

Cette aide extérieure a permis de dynamiser les accès libres et de mieux répondre aux attentes et besoins de nos usagers, et a, dans le même temps donné l'occasion à ces stagiaires d'appréhender des situations professionnelles liées à "l'informatique".

Communication

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

- des affichettes pour les ateliers et les stages
- un blog spécifique qui sert essentiellement à la communication avec les usagers et comme support de cours (www.gouttedordinateur.org)
- une page sur le réseau social Facebook qui sert essentiellement à illustrer les différentes activités proposées, cette page est suivie par 100 personnes (+ 50 % par rapport en 2013).

Horaires et agenda

Ouvert au public du lundi au vendredi en maintenant 3 à 4 soirées par semaine, pour une durée hebdomadaire d'ouverture au public d'environ **30h/sem**. La continuité de l'ouverture des accès libres 1 samedi matin sur 2, gérée par une alternance de 3 bénévoles, a continué afin de répondre à la demande des usagers.

Tarifs

Pour l'année 2014 l'adhésion à la Goutte d'Ordinateur a été de :

- un tarif unique pour tout adhérent soit 10 €

Les cours, stages et ateliers avec leurs nouveaux formats :

- pour les cycles débutants de 12h : 20€ plein tarif et 10€ tarif réduit
- pour les cycles bureautique et tableur de 8h : 20€ plein tarif et 10€ tarif réduit
- pour les stages de 8h : 30€ plein tarif et 15€ tarif réduit
- pour les ateliers de 2h : 5€ en plein tarif et 3€ en tarif réduit

Financement

- la Ville de Paris (DPVI) via une subvention globale sur projet et le co-financement d'un poste adultes-relais
- l'Etat via deux postes adulte-relais, (le financement dans le cadre du CUCS a été perdu en 2012)
- le produits des inscriptions aux cours et la participation des associations partenaires
- les OPCA des associations dont les salariés se forment à l'EPN (formation professionnelle)

Conclusions et perspectives

L'EPN constate en même temps qu'un développement conséquent de ses actions et de son public une évolution importante dans les attentes et attitudes des adhérents usagers.

Le nombre de personnes formées augmente largement en 2014 et se diversifie, notamment via la mise en place des ateliers web-radio qui se sont développés auprès des enfants et des jeunes mais aussi par l'augmentation de nombre de projets en partenariat avec les associations plus classiquement consacrés à l'alphabétisation numérique qui constitue jusque là l'identité et la mission de l'EPN.

C'est cette identité qui est interrogée notamment par le développement de pratiques numériques en dehors de l'ordinateur, via les smartphones et tablettes dont l'utilisation est de plus en plus largement répandue et qui déplace les difficultés et les besoins par rapport au référentiel PIM sur lequel les EPN se basent.

A côté des innovations technologiques, le développement exponentiel des services sur internet, administratifs, commerciaux ou de divertissement au détriment des guichets physiques, apportent de nouvelles questions et besoins pour lesquelles les réponses ne peuvent attendre le temps d'une formation de « fond ».

Ces évolutions expliquent pour partie les difficultés à remplir les cours alors que les accès-libres sont complets, mais souvent monopolisés par les adhérents plus anciens. Pour autant, les besoins de formation restent importants puisqu'ils sont la condition pour pouvoir s'adapter aux nouveaux outils et acquérir les réflexes nécessaires à leur appropriation.

En plus des besoins de formation technique, on identifie aussi des besoins de culture générale sur le numérique qui permette aussi aux personnes de pouvoir se positionner et pas seulement subir ces technologies, c'est le cas de l'utilisation des réseaux sociaux, des données privées...

Pour répondre à ces nouveaux besoins, l'EPN doit poursuivre la révision de ses propositions, initiée à la rentrée scolaire 2014-2015, autour de la mise en place d'écrivain public numérique, de diversification des supports, de modification des conditions d'adhésion et d'inscription, de réaménagement des locaux.... Deux groupes de travail, mixant bénévoles et salariés, sont mis en

place début 2015 pour proposer une nouvelle organisation à la rentrée scolaire 2015.

Le rapport sur l'Inclusion Numérique remis par le conseil national du numérique en 2013 constitue aussi une source d'inspiration pour les EPN en proposant de « Renommer symboliquement les EPN en "**espaces de médiation et d'innovation sociale**" (EMIS) ». Il s'agirait ainsi « d'identifier deux types de fonction pour ces lieux et ceux qui les animent : une fonction au contact du public, au sein du réseau des espaces de proximité du territoire, qui s'appuie sur leur équipement numérique pour proposer une grande diversité d'activités et de services, éventuellement variables dans la journée, la semaine, l'année : formation (pas seulement au numérique), télétravail, médiation d'accès aux services administratifs, recherche d'emploi, accueil d'associations et de projets, etc. et une fonction au service des autres médiateurs du territoire, souvent mal équipés et mal formés au numérique, en particulier une fonction d'animation de réseau, capitale dans une logique de passage à l'échelle. »

Espace de Proximité Emploi

L'Espace de Proximité Emploi (EPE) de la Salle Saint Bruno, conçu et élaboré par les partenaires associatifs et institutionnels du quartier 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 2010):

- la proportion du nombre de chômeurs : 17,8% (11,1% à Paris)
- le taux de personnes (+ 15 ans) non diplômées : 39,9% (22.2% à Paris)
- le taux de personnes bénéficiant du RSA : 11,1% contre 5,4% à Paris.
- parmi la population active, la part des personnes en emploi précaire (CDD, Intérim, contrats jeunes, apprentissages) reste élevée : 19% (14,1% à Paris).
- La part des foyers à bas revenus : 23% contre 11.9% à Paris.

Le chômage touche fortement la population migrante qui représente plus du tiers de la population du quartier (34,7% à la Goutte d'Or, pour 20,3% 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.

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, très 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 : 33 % 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 faciliter l'accès à l'emploi 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. L'accueil, l'information, le pré-diagnostic et l'orientation
2. L'appui ponctuel
3. Informations collectives ponctuelles – P'tits Déj'
4. L'accompagnement individuel et collectif
5. Le réseau social Goutte d'or (RSGO)
6. L'animation territoriale, la Concertation Emploi

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

795 personnes informées et accueillies en 2014, (762 en 2013)

L'EPE accueille, au 19/21 rue de Chartres, du lundi au vendredi, sauf les lundis et mercredis matins.
=> **660 personnes** ont été accueillies à l'EPE, en 2014 (632 en 2013).

Les accueils dits « hors les murs », pendant les Rendez-vous de plein air, les Ateliers Sociolinguistiques de certaines associations ou au Forum emploi de la Mairie du 18^{ème}, permettent une présentation générale de l'EPE.

=> **135 personnes ont été informées via un accueil hors les murs en 2014 (130 en 2013).**

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, 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 classé en 5 catégories : 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 2014, **541 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 quelques accueils-erreur portant sur d'autres demandes que l'emploi.

Parmi ces 541 personnes, il y avait quasiment **autant d'hommes que de femmes**, de tout âge, même si la tranche « **25-44 ans** » reste la plus représentée.

On note une **augmentation du nombre de jeunes** accueillis à l'EPE qui témoigne de l'impact du développement du RSGO (Réseau Social Goutte d'Or) parmi les missions menées par l'EPE (*13% en 2014, 8% en 2013*).

On observe également une **légère hausse des personnes jamais scolarisées** par rapport aux années précédentes, qui implique également une augmentation des personnes rencontrant des problèmes linguistiques tant à l'écrit qu'à l'oral.

Comme nous l'avions déjà constaté l'année dernière, la **proportion des habitants de la Goutte d'Or est en baisse**. On observe, en effet, une nouvelle baisse de 10% par rapport à 2013 du nombre de personnes habitant à la Goutte d'Or (*44% en 2014, 54% en 2013*) et dans le même temps une augmentation des habitants du 18^{ème} arrondissement hors quartier de la Goutte d'Or.

Cela nous interroge aussi sur la pertinence du critère de résidence puisque plus de la moitié (**56%**) des personnes accompagnées à l'EPE rencontrent des **difficultés de logement** et sont dans l'obligation de changer régulièrement de lieu d'habitation.

L'EPE accueille toujours en 2014, une **majorité de personnes faiblement qualifiées** ou sans qualification (14% jamais scolarisés, 37% sans diplôme, 17 % d'un niveau CAP/BEP).

81% des personnes accueillies sont **sans emploi**. 9% sont en emploi mais de façon précaire (missions trop courtes, trop peu d'heures de travail, travail non approprié...).

Concernant l'**orientation** vers l'EPE, on constate que les personnes arrivent vers l'accueil moins via l'affichage, mais **davantage via les prescripteurs**, les orientations par une association partenaire sont en très nette hausse depuis l'année dernière, ce qui révèle un meilleur travail de réseau avec les partenaires locaux et participe d'une meilleure visibilité de l'EPE comme structure d'information et d'accompagnement.

Depuis 2014, le formulaire nous renseigne sur la nationalité des personnes accueillies.

Les 2/3 des personnes accueillies sont étrangères, 15% viennent du Sénégal, 12% d'Algérie, 7% du Mali, les autres sont réparties entre une quarantaine de nationalités, ce qui reflète bien la diversité existant sur le quartier de la Goutte d'Or.

Les réponses apportées

62 % des accueils conduisent à une aide directe de l'EPE (50% en 2013), que nous attribuons à une meilleure identification de l'EPE en même temps qu'un élargissement des réponses apportées.

38 % donnent lieu à des orientations.

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

- 31 % Accompagnement individuel
- 30 % Permanence CV
- 21 % Aides ponctuelles à l'accueil
- 9 % Réseau Social Goutte d'Or
- 5% P'tits Déj' de l'EPE
- 4 % Parcours linguistique à visée professionnelle

Les orientations

24 structures sont répertoriées comme orientations possibles en 2014.

| Structures institutionnelles de l'emploi = 75 % | Pour les questions sociales = 14,2 % | Pour les ASL = 9,6 % | Divers =1,2 % |
|--|---|-----------------------------|-------------------------|
| Vers la MdEE : 36,2 % | Accueil Laghouat : 7,3 % | L'Île aux Langues : 4,2 % | EPN, SSB, Paris Macadam |
| Vers Pôle Emploi : 13,1 % | Pour le reste des orientations : La Mairie, le CAL, le PAD, le PIMMS (aide aux démarches administratives), la Maison Verte (domiciliation) | AGO : 2,3 % | |
| Vers Service Emploi de Banlieue Parisienne : 8,8 % | | AVD : 1,9 % | |
| Vers Mission Locale : 9,2 % | | SCR : 1,2 % | |
| Vers le PLIE : 6,9 % | | | |
| Espace Insertion : 0,8 % | | | |

Les **Maisons des Entreprises et de l'Emploi** de Paris sont les structures vers lesquelles nous orientons le plus les usagers, ce qui s'explique principalement par l'affichage extérieur de leurs offres d'emploi pour lesquelles les personnes intéressées demandent des explications à l'accueil de l'EPE.

Les orientations vers le **Pôle Emploi** sont également importantes, elles concernent des démarches d'inscription, de réinscription le plus souvent suite à des radiations incomprises.

Lorsque les demandes concernent un besoin d'accompagnement pour des personnes relativement autonomes et en capacité de s'inscrire dans des parcours formalisés, nous les orientons vers le **PLIE**.

L'association **Accueil Laghouat** est une autre structure locale vers laquelle nous orientons une grande part du public qui rencontre des difficultés pour travailler légalement en France. En effet depuis plusieurs années, la crise économique a eu aussi pour conséquence la migration de travailleurs étrangers, souvent détenteurs d'un titre de séjour d'un pays européen qui leur confère le droit de travailler dans ce pays mais pas en France ; ce qu'ils ignorent dans la majorité des cas.

L'appui ponctuel

La permanence CV

L'EPE anime une permanence CV hebdomadaire sur rendez-vous à raison d'1h à 1h30 par personne : réalisation de CV, lettre de motivation ; dans un objectif d'autonomie, cible pas toujours atteinte compte-tenu des difficultés linguistiques rencontrées par le public accueilli.

Depuis cette année, l'EPE demande systématiquement aux personnes bénéficiant de ce service de venir aux entretiens avec une clé USB. Pour les usagers les plus avertis, ce support leur permet de modifier leurs documents par eux-mêmes, de postuler en ligne, etc. Pour les autres, l'utilisation de cet outil leur est expliquée et constitue un « premier pas » vers une approche numérique. Pour un travail plus approfondi et qui s'inscrit dans la durée, nous conseillons aux usagers de s'inscrire à l'EPN pour s'initier et prendre des cours (création et utilisation d'un email, envoi de pièce jointe...) ; point qui nous paraît essentiel dans la mesure où une majorité de services s'orientent vers une dématérialisation complète.

Lorsque tous les rendez-vous de cette permanence sont pourvus, l'équipe s'organise pour répondre au plus grand nombre des demandes en proposant d'autres rendez-vous.

En 2014, elle a accueilli **111 personnes (94, en 2013)**, chiffre toujours en augmentation.

Quelques chiffres :

- La tranche d'âge majoritaire est celle des **35 à 54 ans. (62%)**
- Les **hommes** sont majoritaires (**56%**) et demandent souvent un CV pour un poste identifié. Ils sont donc plutôt en « fin de parcours d'insertion ».
- Le public accompagné lors de la permanence CV est en majorité faiblement scolarisé et qualifié : **59 % ont un niveau inférieur au baccalauréat et 15 % n'ont même jamais été scolarisés.**
- **35 % habitent le quartier de la Goutte d'Or**
- **¾ sont inscrits à Pole Emploi**

L'aide à la réalisation de CV est un service important et un exercice assez délicat que peu de structures acceptent de réaliser. De ce fait, on a observé en début d'année une affluence à l'EPE de personnes orientées par les partenaires et notamment la MDEE et le Pole Emploi et cette question a été discutée à plusieurs reprises avec les partenaires. Récemment, les Pôle-Emploi Genevois et Bld Ney ont mis en place un atelier CV sur RV, les vendredis matins pour également répondre aux besoins.

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, la réponse à une annonce 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'

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.

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 ; et aux personnes accompagnées dans d'autres dispositifs ; ainsi qu'aux professionnels du quartier.

Ces P'tits Déj' sont aussi une manière de faire vivre et de faire connaître l'EPE.

En 2014, l'EPE a organisé 7 P'tits Déj' qui ont concerné 81 personnes :

- Vendredi 23 janvier – **Présentation des métiers de la Petite Enfance**, en partenariat avec la Halte-garderie Caravelle du Centre social AGO : 13 personnes dont 6 déjà suivies à l'EPE, 2 du PLIE, 2 de la ML, 1 Clair&Net, 1 Paris Macadam, 1 du SSDP
- Mercredi 12 et Jeudi 13 février – **Préparation au Forum pour l'Emploi de la Mairie du 18^e** : 19 personnes dont 5 déjà suivies à l'EPE
- Vendredi 21 mars – **La santé au Travail, animé par Mme GEMIN, médecin du Travail** : 11 personnes, 4 déjà suivies à l'EPE, 3 professionnels de structure partenaire (PLIE, Espoir 18, bénévole de l'EPE)
- Jeudi 15 mai – **Notions de Droit du Travail, animé par Monique Merceron, bénévole à l'EPE** : 15 personnes dont 5 de l'EPE et 5 de l'ASSFAM
- Vendredi 13 juin - **Présentation des métiers de la cuisine avec OPTIM Emploi, animé par l'Entreprise d'Insertion Optim Emploi** : 11 personnes dont 5 de l'EPE, 5 de l'Ecole de la 2^{ème} Chance
- Jeudi 16 octobre : **Atelier-Mobilité, animé par la RATP** : 8 personnes, 1 orientée par Clair et Net, et 7 de l'EPE
- Mardi 18 novembre - **Préparation au Forum Emploi-Handicap, animé par Angélique TELLI – CIP EPE** : 4 personnes dont 3 de l'EPE et de l'EPN

Ces rendez-vous, annoncés par mail, affichage et auprès des personnes accueillies et accompagnées à l'EPE, sont bien identifiés par les différents acteurs, associatifs et institutionnels du quartier. Certains sujets comme celui qui aborde *les Notions de Droits du Travail* sont attendus de nos partenaires.

S'adressant à une douzaine de personnes, les séances ont pu s'appuyer sur de vrais groupes permettant de partir des expériences et questions des participants. Les intervenants apprécient aussi ces moments d'échanges.

Ces interventions ont permis cette année de consolider des partenariats comment avec l'entreprise d'insertion Optim Emploi et avec la RATP. Cette dernière proposera pour l'année 2015 d'intervenir sous une nouvelle forme en proposant, en plus des ateliers mobilité, de présenter les métiers en tension dans l'entreprise.

L'accompagnement à l'EPE

En 2014, **le nombre de personnes accompagnées** a diminué de 17 personnes, passant de 191 à **174 personnes** mais en contrepartie, les rendez-vous ont été plus fréquents : on passe de **4 à 7 rendez-vous en moyenne** (dans l'année).

Le nombre de personnes ayant trouvé un emploi ou une formation reste conséquent (79% de sorties positives en 2014 contre 72% en 2013) malgré une conjoncture difficile et un durcissement des critères de recrutement, y compris en formation et dans les SIAE.

Le nombre des **personnes reçues en information collective pour les Parcours linguistiques** vers l'emploi a augmenté grâce aux partenariats mis en place avec la MDEE et le Pôle Emploi qui communiquent auprès de leurs bénéficiaires et accueillent la réunion d'information collective dans leurs locaux. Ceci a aussi permis d'augmenter le nombre d'inscrits.

Les personnes accompagnées à l'EPE et qui sont recrutées par l'entreprise d'insertion Clair et Net continuent à bénéficier d'un suivi pendant leur contrat pour profiter de la relation construite avec la CIP. Cela a concerné 7 personnes en 2014.

Profil des personnes accompagnées (individuel et collectif)

- **64 % de femmes**, proportion en diminution par rapport à 2013 (73%),
- **41 ans d'âge moyen**, les personnes accompagnées sont réparties équitablement entre 25-35 ans, 36-45 ans et 46-55 ans, 7 % de +55 ans (11 % en 2013), 2 % de -25 ans,
- 54 % habitent la Goutte d'Or, **83 % un quartier prioritaire** de la Politique de la ville,
- **91 % sont des migrants**, dont la moitié ont des titres de séjours de 1 an ou moins,
- tous sont chercheurs d'emploi (dont 10 % ont un travail précaire) et **64 % sont au chômage depuis + de 2 ans**, 71 % sont inscrits à Pôle Emploi (63 % en 2013), 11 % bénéficient d'un autre dispositif de suivi emploi.
- **17 % n'ont jamais été scolarisées**, 25 % ont un niveau scolaire de primaire, 29 % ont un niveau collège, 24 % lycée et 5 % Bac+.
- **54 %** présentent des difficultés en français, écrit ou oral,
- **47 % sont sans ressource** (35 % en 2013), 28 % bénéficient de minimas sociaux (38 % en 2013), 18 % touchent l'ARE, 7 % ont un salaire,
- **26 % bénéficient d'un suivi social** à l'entrée en accompagnement (SSDP, CASVP...)
- **56 % ont des problèmes de logement** dont une majorité est hébergée (55%), 24 % vit dans un logement sur-occupé, 9 % dans un logement insalubre, 12 % sont en hébergement d'urgence,
- **47 % ont des situations familiales complexes** (familles nombreuses, monoparentales ou les deux) mais seulement 12 % disent rencontrer des problèmes de modes de garde handicapant leur insertion professionnelle,
- **22 %** présentent des **problèmes de santé**, **6 % ayant une reconnaissance**
- **7 %** 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...). On note d'ailleurs une augmentation de la précarité des personnes accompagnées, notamment sans ressources et parmi elles, les étrangers présents légalement en France depuis moins de 5 ans qui sont exclus des critères d'accès au RSA.

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 (qui peut durer de 2 à 4 rendez-vous) 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 suivis 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 à suivre 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.

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'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.

2 parcours en 2014, qui ont concerné 27 personnes

- le premier s'est déroulé du 24 mars au 13 juin pour 13 participants

- le second du 29 septembre au 12 décembre pour 14 participants

Pour le second Parcours, la réunion d'information réalisée au Pôle Emploi, en plus de celles à la MDEE et dans nos locaux a permis à 7 personnes de s'inscrire.

Contenu des parcours

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.

- Des séances d'*échanges d'expériences* : reconstitution du parcours
- Des séances d'*échanges d'expériences*
- 10 séances d'*initiation à l'informatique*
- 8 à 10 séances de *linguistique* co-animées avec une intervenante du CEFIL
- Des séances centrées sur la *connaissance des métiers et du marché du travail*
- D'autres sur les *techniques de recherche d'emploi* dont des séances de simulations par des intervenants extérieurs (formateur en linguistique du CEFIL)...
- 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 : MDEE, forums emploi, fond emploi de la bibliothèque.
- Des interventions supplémentaires avec des spécialistes : *confiance en soi, estime de soi* animée par l'ethno-psychologue de l'association URACA
- 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 celles qui ont trouvé un emploi en cours d'action

Caractéristiques des 27 participants

- 16 femmes et 11 hommes
- **24 habitent en quartier prioritaire de la politique de la ville**, dont 11 habitent la Goutte d'Or, les 3 autres sont en hébergement temporaire
- **Moyenne d'âge** : 39 ans, avec 1 moins de 25 ans, et une majorité de 35-45 ans.
- **19 pays de naissance différents** d'Afrique, du Maghreb, d'Asie et du Moyen-Orient, sont un vrai terreau pour traiter des questions de différences culturelles, codes, stéréotypes.
- **20 personnes** rencontrent des difficultés de logement et sont en majorité hébergées, ou en situation d'insalubrité, ou sans domicile fixe,
- **15 sont sans ressources**, 7 sont allocataires du RSA, 3 touchent l'ARE, 1 l'AAH et 1 a un salaire.

- **14 ont des situations familiales complexes** (8 ont des familles nombreuses, 1 est une famille monoparentale, 5 cumulent les 2) mais le mode de garde constitue un frein pour seulement 4 d'entre elles,
- **5 n'ont jamais été scolarisées**, les autres l'ont été à l'étranger et la moitié n'ont pas dépassé l'école primaire, 4 ont entrepris des études supérieures dans leurs pays respectifs sans équivalence en France.
- Les **métiers/secteurs recherchés** : majoritairement la restauration collective, le bâtiment, chauffeur livreur, les métiers de l'entretien, ou de l'assistance maternelle

Les résultats des Parcours Linguistiques vers l'Emploi

Les orientations :

Nous mesurons les actions qui permettent aux bénéficiaires de se rapprocher de l'emploi, et qui lui serviront pour son insertion, même lorsque le parcours à l'EPE est terminé.

- 8 personnes se sont inscrites en cours de français
- 18 à la MDDE
- 9 personnes ont obtenu une fiche IAE en vue de cibler les SIAE pour leur emploi
- 14 se sont inscrites à Pôle Emploi, via l'EPE
- 11 ont manifesté s'inscrire à l'EPN, dont 5 l'ont fait immédiatement

Les sorties :

- 5 sont encore en suivi début 2015
- 4 ont trouvé un emploi dont 2 de + de 6 mois et 2 CDD de 3 mois
- 5 sont sorties en formation : 3 linguistiques + 1 passerelle + 1 certifiante CQP
- 5 ont été orientées : 2 vers CAP emploi, 1 vers le PLIE-handicap, 1 vers Aurore, 1 vers PLIE-monoparentalité)
- 8 ont abandonné dont la ½ sans explication, les autres pour déménagement, problèmes familiaux ou de santé.

La difficulté rencontrée en 2014, notamment pour le parcours de septembre à décembre, a été de conserver une assiduité des participants. Sur les 27 inscrits, 3 ont abandonné rapidement, pour déménagement, retour imprévu au pays ou problèmes de santé ; 4 ont « disparu » en cours de parcours, ont été « rattrapés » et sont encore en suivi individuel en 2015.

Les sorties/ évolutions de la situation des accompagnements EPE

Sur 174 personnes accompagnées :

- 106 ont terminé l'accompagnement en 2014 (61%, 69% en 2013)
- 68 restent accompagnées en 2015

| | 2014 | | 2013 | |
|---|------------|---------------|-----------|---------------|
| Nombre de personnes accompagnées | 174 | | 191 | |
| <i>Dont Nombre de personnes en acct collectif</i> | 27 | 16% | 26 | 14% |
| Nombre de personnes sorties du suivi | 106 | % sur sorties | 133 | % sur sorties |
| Dont sorties positives | 84 | 79% | 97 | 73% |
| <i>Sorties vers l'emploi</i> | 53 | 50% | 51 | 38% |
| <i>Sorties en formation</i> | 17 | 16% | 19 | 14% |
| <i>Autres sorties positives</i> | 14 | 13% | 27 | 20% |
| Dont abandons | 22 | 21% | 36 | 27% |
| Nombre de personnes encore en suivi | 68 | | 59 | |

La proportion de sortie diminue mais la proportion de sorties positives augmente et notamment vers l'emploi malgré un contexte difficile.

Détail des sorties emploi 2014

- 20 SIAE dont :
 - 5 Chantiers d'insertion : ARIES (2), ESPACES (1), La Marmite d'Afrique (2)
 - 11 Associations Intermédiaires : Emploi Développement (3), Eureka Services (2), Optim Emploi (2), Secours Emploi (4),
 - 4 Entreprises d'Insertion : Clair et Net (3), Pro-Isert (1)
- 9 CDI
- 8 CUI-CAE Hors SIAE : 6 associations dont plusieurs chez Compagnons du voyage + 1 ville de Paris + 1 RATP
- 5 CDD – 6 mois
- 5 CDD de 6 mois et +
- 5 INTERIM
 - 1 CHANTIER ECOLE PARIS MIX

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 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 ressources en suivi à l'EPE.

Détail des sorties formation

- 8 formations qualifiantes ou certifiantes :
 - agent d'hôtellerie (2)
 - agents de sécurité
 - assistant commercial
 - assistante de vie aux familles (3)
 - chantier-école vente Terem
- 9 formations linguistiques :
 - parcours linguistique à visée professionnelle : Restaur'action CEFIL, Relais Emploi LIAL
 - passerelles linguistiques hôtellerie : ASSFORMED (2)
 - remise à niveau linguistique : Greta, Centre Alpha Choisy
 - ASL de LIAL (3)

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

- 7 vers le PLIE pour un accompagnement renforcé dont 2 vers un référent « monoparentalité » et 1 vers un référent « handicap »
- 2 vers des prestations Pôle Emploi de type Objectif Emploi
- 2 vers un accompagnement renforcé du Pôle Emploi
- 1 vers SNC
- 1 vers CAP Emploi
- 1 vers Aurore

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.

Le Réseau Social Goutte d'Or (RSGO)

Réseau Social Goutte d'Or

Partagez votre expérience professionnelle

Réseau Social Goutte d'Or

Trouvez un stage avec le réseau

Vous pouvez soutenir des jeunes du quartier en recherche de stage ou lieux d'alternance, par des conseils (CV, LM, simulation d'entretien, ...), et/ou grâce au partage de votre propre réseau.

Le Réseau Social Goutte d'Or peut vous aider à trouver un stage, un contrat en alternance. Ce sont des personnes qui vous conseillent, vous aident à intégrer le monde du travail et vous présentent à leur réseau.

POUR PLUS D'INFORMATIONS, CONTACTEZ L'ESPACE PROXIMITÉ EMPLOI
01 53 09 99 57 - epe@sallesaintbruno.org

MAIRIE DE PARIS
Ile de France
Epe
Espace Proximité Emploi

MAIRIE DE PARIS
Ile de France
Epe
Espace Proximité Emploi

De nombreux jeunes sont à la recherche d'entreprises pour les accueillir en stage ou obtenir des contrats d'alternance obligatoires pour valider ou intégrer des formations professionnelles et ne peuvent y accéder faute de réseau personnel suffisamment important et par manque de méthode.

Le Réseau s'appuie sur les acteurs locaux (habitants, professionnels, bénévoles) pour faciliter l'accès aux stages et contrats en alternance des jeunes du quartier. 50 personnes-ressources étaient inscrites en 2014.

30 jeunes ont été accueillis dans le cadre du RSGO en 2014 : 12 garçons et 18 filles, dont les cursus scolaires sont très divers, du CAP au Master II.

Ils ont été orientés par les structures jeunesse du quartier : EGDO, ADOS, Espace jeunes, par le Centre Social et par l'affichage et le bouche à oreille.

Parmi eux, 12 recherchaient un contrat en alternance et 18 un stage.

Les secteurs d'activités concernés par les formations sont également très diversifiés : Accueil, Secrétariat, Comptabilité, Gestion, Vente, Petite Enfance, Artisanat, Electrotechnique, Assistance juridique, Développement local, etc.

Lors de l'arrivée du jeune à l'EPE, un entretien de diagnostic est réalisé pour détailler sa situation et sa demande (parcours scolaire, formation en cours, établissement scolaire, en recherche d'un stage ou d'un contrat d'alternance).

L'entretien est suivi d'un point sur les démarches déjà entreprises pour trouver une structure d'accueil, sur le CV et la lettre de motivation et sur les problèmes rencontrés.

Après l'entretien de diagnostic, un rendez-vous est fixé pour travailler avec le jeune de façon plus approfondie.

Les recherches de stages ou d'alternance sont envoyées par mail aux personnes-ressources qui sont invitées à contacter l'EPE si elles pensent pouvoir intervenir auprès d'un jeune pour une proposition de stage, la mise en relation avec un lieu d'accueil possible ou un conseil sur la recherche. L'EPE identifie et contacte parfois directement certaines personnes-ressources qui semblent correspondre à une situation donnée.

3 rendez-vous d'accompagnement d'1h par jeune ont été nécessaires en moyenne pour régler les bases de la recherche de stage/contrat (CV, présentation, méthodes de recherche, contact avec les établissements, préparation à l'entretien) complétés d'échanges de mails (entre 3 et 10 mails).

Animation du Réseau

- Un « Avis de recherche de stage » est envoyé régulièrement par mail
- Les personnes-ressources ont été invitées à **3 réunions de travail**.
- 2 ateliers ont été animés par des membres du Réseau :
 - 26/03 : « Comment activer son réseau professionnel ? », 7 jeunes du Réseau
 - 21/05 : « Bienvenue dans le monde du Travail », 4 jeunes présents, 1 animateur-Espace Jeune, 1 membre du réseau

Résultats

- **17 mises en relation** : soit pour une proposition de stage de la part d'une personne-ressource ou de son réseau, soit pour un accompagnement dans sa recherche.
- **Sur les 18** jeunes qui cherchaient un **stage**, **12 ont eu une issue positive**.
- **Sur les 12** qui recherchaient un contrat en **alternance**, seuls **4** d'entre eux **ont trouvé**, soit via le RSGO, soit via des conseils méthodologiques au cours des entretiens.
- **1 a converti son contrat en alternance en stage**.

Pour les jeunes, les mises en relation permettent de se présenter, de se confronter à des questions, d'obtenir des conseils, de découvrir des secteurs d'activité ou des préoccupations d'employeur.

Pour les personnes ressources, la rencontre avec les jeunes permet de mieux comprendre leur situation, les difficultés qu'ils rencontrent dans leur recherche, leur manière d'appréhender le monde du travail.

Observations / perspectives sur le projet

Le projet a été lancé à la rentrée scolaire 2013 et la plupart des jeunes ont sollicité l'EPE à partir de janvier 2014 souvent trop tard pour que le réseau soit une réponse à leur recherche.

Initié avec les structures jeunesse du quartier et mobilisant des bénévoles, nous nous sommes appuyés sur les personnes-ressources et les jeunes y compris dans le développement du projet, ce qui permet une dynamique un peu particulière sur ce projet. Une dizaine de personnes-ressources ont ainsi « émergé » du projet qui se sont intéressées par ce biais aux jeunes mais aussi à l'EPE, à la SSB et au quartier. L'équipe salariée a aussi dû apprendre à « lâcher prise » en permettant les mises en relation qui sont bien l'objectif du projet.

C'est bien à la fois l'intérêt mais aussi la difficulté du projet de vouloir constituer des réseaux de solidarité durable autour des jeunes ce qui ne répond pas toujours à la recherche des jeunes voire des personnes-ressources (quand elles s'inscrivent dans le réseau pour trouver des stagiaires).

Pour être efficace cependant, nous devons réussir d'une part à élargir le nombre de personnes-ressources à d'autres secteurs d'activité que ceux actuellement représentés et, d'autre part, à maintenir des jeunes dans le réseau pour qu'il soit actif. Début 2015, nous constatons une diminution drastique du nombre de sollicitations qui risque de démobiliser les personnes-ressources.

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 vocation à animer la thématique emploi dans le quartier.

La Concertation Emploi Goutte d'Or

Initiée 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 tous les 2 mois.

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.

| Dates | Thèmes | Nombre de participants |
|--------------|---|-------------------------------|
| 6/03/2014 | L'Insertion des jeunes à la Goutte d'Or | 35 |
| 22/05/2014 | Proposition d'un questionnaire de bilan | 22 |
| 03/07/2014 | La linguistique comme frein à l'emploi | 32 |
| 17/10/2014 | Restitution du bilan et axes d'amélioration | 29 |
| 11/12/2014 | Les services sociaux + focus RSA | 35 |

Pour mesurer l'intérêt et les besoins des participants, un questionnaire a été diffusé et renseigné par les acteurs durant l'été 2014 qui nous a permis de confirmer les attentes de mutualisation et d'identifier des pistes de développement :

- A partir de cas pratiques anonymes, poursuivre l'identification des freins à l'emploi tels que la linguistique, la santé et le logement.
- Partager les réponses pour les lever et les analyser par type de public : jeunes, seniors, public très éloigné de l'emploi.
- Présenter les acteurs de la formation, de l'emploi et de l'accompagnement social du quartier par la mise en place d'une cartographie des acteurs et des ressources.
- Travailler sur l'informatique et les techniques de recherche d'emploi.
- Étudier le profil de publics en insertion ayant accédé à un emploi ou une formation et travailler sur le parcours d'insertion des publics et le maillage territorial ayant soutenu le parcours.
- Faire connaître des offres d'emploi et les secteurs qui recrutent.
- Créer un répertoire de correspondants thématiques, en accès réservé aux membres de la Concertation (sur la santé, le logement, la linguistique, l'éducation, la justice, la police, l'insertion par l'activité économique...).
- Formaliser un réseau de professionnels en capacité de mobilisation (entretiens d'enquête métier, rencontres ponctuelles, Évaluation en Milieu de Terrain...).
- Utiliser les ressources mobilisables des membres de la concertation en vue de favoriser l'insertion professionnels des publics (ex : la Relation Entreprise, la clause locale d'insertion et la formation du PLIE).
- Maintenir des projets collectifs tout au long de l'année comme les stands Emploi dans le cadre des « Rendez-vous en plein air de la Goutte d'or »
- Mettre en ligne la production de la Concertation Emploi Formation de la Goutte d'Or et créer un accès intranet ouvert aux membres pour un partage ciblé de l'information (ex : site internet www.clubassoemploi.org)
- Mettre en place des actions collectives pour les demandeurs d'emploi ou professionnels de la Goutte d'or

Les lettres d'actualité

En 2014, six lettres d'actualité ont été envoyées à 165 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.

Chaque *Lettre* est également mise en ligne sur la [page Concertation emploi](#) du média de quartier *Goutte d'Or & Vous*.

Les projets en partenariat

Ateliers d'information métiers en tension en direction des jeunes, en partenariat avec la Mission Locale, l'ADCLJC, LGDORL, l'Espace Jeune et Espoir 18.

30 Jeunes ont été informés sur les métiers de la **grande distribution**, dans le local de l'Espace Jeunes. Ces jeunes ont été mobilisés par les équipes de prévention ou les animateurs du quartier (ADCLJC, LGDORL, Espace Jeunes). Suite à l'information métier, animée par un professionnel de la Mission Locale et spécialiste de la grande distribution, une quinzaine de jeunes a été pris en accompagnement, à la Mission Locale et 5 à l'EPE.

Début 2015, 7 des jeunes sont dans une dynamique d'emploi, puisque 5 bénéficient d'une formation préalable à l'embauche ad hoc et 2 sont en emploi. Pour les autres, l'idée était aussi de les mobiliser dans leur accompagnement vers l'emploi ou la formation, en les rapprochant par cette action des professionnels de la Mission Locale.

Autres groupes de travail et événements

- Forum pour l'emploi du 18^{ème} : stand de présentation et préparation de 2 groupes (10 personnes) de visiteurs
- Rendez-vous de plein air sur l'emploi : 3 participations
- Coordination inter-linguistique 18 : réunions du groupe de travail et stand au Forum
- Groupe 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 charge des Parcours linguistiques, de la coordination de l'équipe et de l'animation territoriale.
- Une conseillère-emploi plus particulièrement chargée des suivis individuels
- 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. Fin 2014, elle a commencé une formation en licence professionnelle de coordination de projet d'insertion au CNAM, soutenue par Uniformation.
- Une bénévole régulière chargée de l'accueil intervenant aussi dans les parcours collectifs sur le thème du droit du travail et 1 bénévole chargée de la permanence CV
- Un stagiaire durant l'année scolaire 2013-2014, investi sur tous les projets et en particulier sur le projet de Réseau Social Goutte d'Or.

Les financements :

- la Ville de Paris : ex-DPVI-DDCT, DDEEES (projet global et parcours vers l'emploi),
- l'Etat : DDCS-ACSE/CGET via le CUCS et adultes-relais, la mission Intégration, sollicitée suite au comité de pilotage fin 2013, n'a pas donné suite à une demande spécifique aux Parcours linguistiques.

- la région Ile-de-France via le CUCS
- En 2014 exceptionnellement, l'EPE ne mobilise pas de FSE.

Conclusions et perspectives

Dans un contexte très défavorable pour l'emploi et malgré le constat de difficultés accrues d'accès à des formations ou à l'emploi aidé dans les SIAE, les résultats de l'EPE en terme de sorties vers l'emploi ou la formation restent positifs grâce à un accompagnement soutenu et s'appuyant sur un réseau d'acteurs ressources important, dont un certain nombre sont réunis au sein de la Concertation Emploi.

Le bilan de la Concertation met bien en évidence l'intérêt pour ses membres qui sollicitent une extension plus opérationnelle autour de cas pratiques. Un projet de comité de suivi renforcé, destiné à mutualiser les ressources autour des situations les plus complexes, a été déposé à la DIRECCTE pour apporter une réponse dans ce sens.

Parmi les freins à l'emploi repérés, la non maîtrise du français, à l'oral et à l'écrit, reste un handicap majeur, la concertation Emploi sur la linguistique l'a rappelé. Les acteurs identifient un besoin de formation renforcée en français à destination de personnes pas ou peu scolarisées dans leur pays d'origine. Dans ce sens, l'EPE souhaiterait élargir ses propositions collectives en ajoutant un 3ème parcours linguistique vers l'emploi et en travaillant, avec les partenaires locaux, à une nouvelle proposition mélangeant linguistique et techniques de recherche d'emploi.

Pour assurer un plus grand nombre d'inscriptions et assurer une meilleure assiduité, les formations devraient toutes être rémunérées. En effet, la grande précarité du public de l'EPE constitue en elle-même un frein à leur insertion professionnelle durable. Il faudrait pouvoir élargir les accès aux minimas sociaux qui permettent de travailler l'insertion dans la durée et éviter les ruptures d'accompagnement le temps de contrats précaires.

L'année 2014 a aussi permis de consolider le projet de Réseau Social Goutte d'Or et plus largement de développer la présence de l'EPE auprès des structures jeunesse à travers notamment l'action « métiers de la grande distribution » où l'EPE s'est inscrit en appui de la Mission Locale. Le succès de l'initiative nous encourage à la reproduire en 2015 autour d'un autre secteur d'activité en tension.

D'autres pistes de développement sont envisagées dont la pertinence et la faisabilité devront être vérifiées en 2015 : la création d'un référent PLIE au sein de l'EPE et en lien avec d'autres structures d'accueil social de l'arrondissement, l'accueil d'un travailleur social du SSDP, la construction de partenariats avec des grandes entreprises en s'appuyant sur le réseau social Goutte d'Or, le développement des relations avec l'EPN au-delà des parcours...