



Salle Saint Bruno

Rapport d'activité

2012

9 rue Saint Bruno, 75018 Paris
Tel : 01 53 09 99 22 – Fax : 01 42 52 22 01
contactssb@sallesaintbruno.org
Siret 388 739 534 000 21 – Ape 9988B

www.sallesaintbruno.org
www.rencontres-gouttedor.org
www.gouttedordinateur.org

SOMMAIRE

Présentation Générale de l'Association.....	p. 3
Rapport Moral.....	p. 7
Les membres du Conseil d'Administration.....	p. 10
L'équipe des salariés.....	p. 11
Accueil, Orientation, Locaux (AOL).....	p. 12
Animation de la vie locale	p. 21
Espace de Proximité Emploi (EPE).....	p. 31
Espace Public Numérique (EPN), <i>La Goutte d'ordinateur</i>	p. 51

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, au sein de son conseil d'administration, une douzaine 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 :

➔ **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** :

- Coordination de la fête du quartier, « la Goutte d'Or en Fête »
- Création d'un site internet portail de la vie de quartier, espace documentaire sur l'actualité et la mémoire de la Goutte d'Or et outil de communication inter-associatif
- Co-animation, avec l'Équipe de Développement Local (EDL Goutte d'Or) du FSIH- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
- Co-organisation, avec les autres centres-ressources du quartier, des Rencontres de la Goutte d'Or
- Participation à la Coordination Inter-Associative Goutte d'Or
- Participation aux instances de concertation et de démocratie locales dont le Conseil de Quartier, le Groupe de Production et de Suivi du CUCS, autres groupes de travail thématiques

➔ **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
- ➔ **Espace Public Numérique (EPN), La Goutte d'Ordinateur :**
- Initiation, cours et stages en direction des habitants
- Développement de projets en direction de publics spécifiques en partenariat avec les autres associations du quartier
- Espace-ressource pour les acteurs associatifs locaux sur les TIC

Moyens d'action

Le Conseil d'administration et le bureau

La Salle Saint Bruno est animée par un conseil d'administration de 16 personnes représentant 10 associations locales ainsi que la ville de Paris (Mairie du 18^{ème}, Direction de la Politique de la Ville et de l'Intégration). 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 4 personnes en assure la gestion courante et se réunit une par mois au minimum.

L'équipe salariée

L'association emploie une équipe de 12 personnes au 31/12/12 dont 2 CDD. En 2012, l'équipe a connu plusieurs évolutions :

- A la rentrée scolaire de septembre à l'EPN :
 - Départ du coordinateur de l'Espace Public Numérique Numérique
 - Passage de l'animatrice de l'EPN à la coordination
 - Recrutement d'un nouvel animateur multimédia
- Fin de CDD de l'assistante de projets culturels sur Animation de la Vie Locale début octobre
- Recrutement d'une chargée de projet mi-décembre sur Animation de la Vie Locale
- Recrutement d'un documentaliste en novembre pour 4 mois sur une mission de mise en œuvre du projet de numérisation d'une partie du fonds de l'Observatoire de la Vie Locale
- Création en décembre d'une mission de service civique sur l'animation du média de quartier
- Plusieurs stagiaires sont intervenus à l'EPN, à l'EPE et sur la Goutte d'Or en Fête, avec des missions et des durées diverses.

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

Au sein de l'équipe au 31 décembre, 10 salariés sont en CDI et 2 en CDD (la chargée de projet Animation Locale en CDD de 8 mois et un documentaliste en CDD de 4 mois), 2 salariés sont en remplacement de salariés en arrêt maladie pour une durée indéterminée.

8 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 CUI-CAE financé par l'Etat via Pôle Emploi (qui s'est terminé en octobre), 1 poste FONJEP-ACSE.

Le service civique, dont la Salle Saint Bruno bénéficie grâce à son inscription au sein de la fédération des centres sociaux, est financé presque à 100% par l'état via une bourse versée directement au jeune.

Les bénévoles

La Salle Saint Bruno peut compter, en plus des membres du conseil d'administration, sur une dizaine de bénévoles actifs et réguliers, notamment au sein de l'Espace Public Numérique et de l'Espace de Proximité Emploi. Une centaine de bénévoles sont investis de manière plus ponctuelle au moment de la fête de quartier. 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 associations

Par ailleurs, la plupart des projets inter-associatifs qu'elle anime mobilise des salariés ou bénévoles des associations membres ou de son réseau (Fête de la Goutte d'Or, Concertation Emploi, E-Inclusion, Site Internet de quartier...).

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.
- Deux salles mises à disposition des associations et des habitants rue Polonceau
- L'Espace de Proximité Emploi rue de Chartres (1 accueil, 3 bureaux)
- 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).

Les partenaires, les réseaux

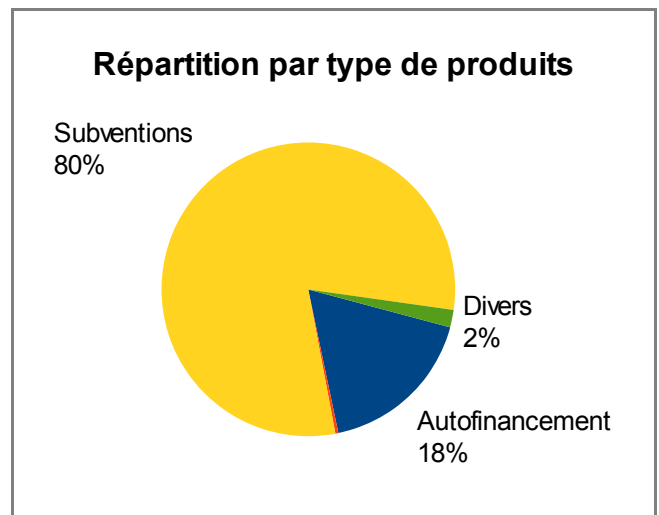
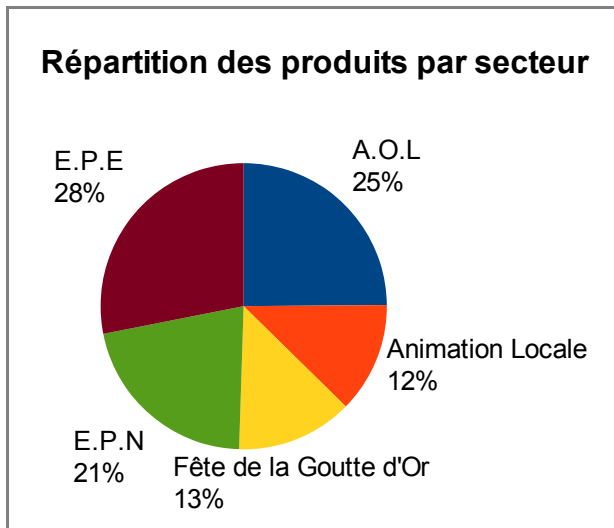
Au plan local, la Salle Saint Bruno est membre de la **Coordination Inter-Associative Goutte d'Or**. Si elle n'en assure plus la gestion administrative depuis mi-2011, elle reste un lieu de centralisation et de diffusion des informations.

L'association adhère depuis plusieurs années à la **Fédération des centres sociaux**, sans être agréée centre social, mais par proximité de valeurs, adhésion qui lui a aussi permis de s'inscrire dans le réseau des EPN de la fédération de Paris, de bénéficier d'informations sur l'actualité de la vie associative et de pouvoir accueillir un jeune en service civique.

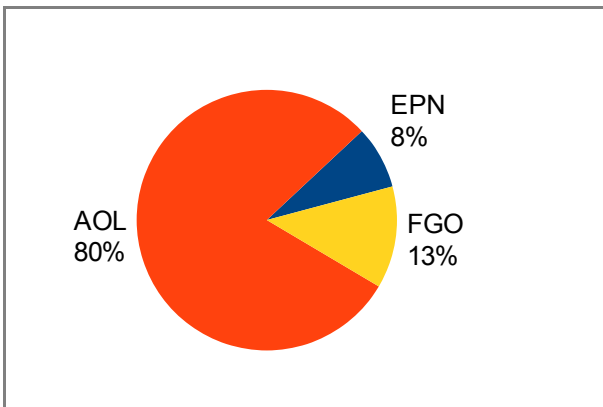
L'association est membre du réseau régional **Mémoires/Histoires en Ile-de-France**. *Bastringue à Château Rouge* a constitué en 2011 l'ouverture de la première Biennale « Le Printemps de la mémoire » lancée par ce réseau qui propose également des formations sur le développement d'actions liées à la mémoire dans lesquelles la SSB a pu s'inscrire pour enrichir le projet de numérisation du fonds documentaire et la création d'un site internet. Nous avons assisté à quelques réunions de préparation de la Biennale 2013 qui se tiendra fin mai et au sein de laquelle la SSB accueillera une journée de réflexion du réseau Presse et Cité sur les 30 ans de la Marche pour l'Egalité et contre le Racisme.

La SSB adhère également à **Espace Bénévolat**, qui met en relation, via son site internet, des bénévoles potentiels et des associations. Ce réseau nous a permis de rencontrer la plupart des actuels bénévoles de l'EPN et de l'EPE et a aussi mobilisé quelques personnes pour la fête de quartier.

Les financements



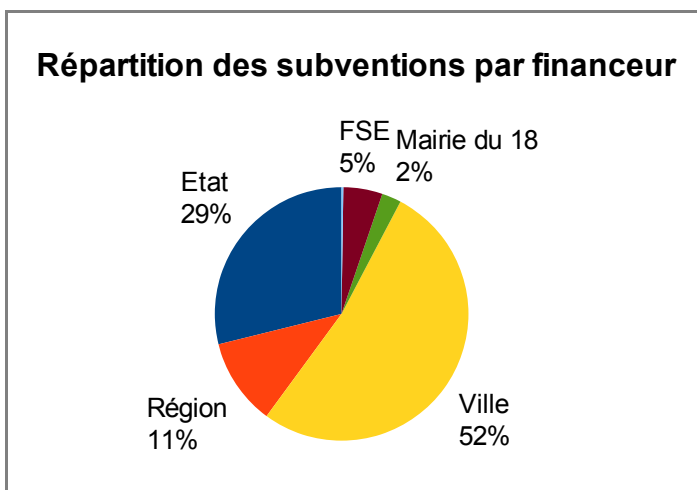
20% d'autofinancement sur les secteurs AOL, EPN et Fête de la Goutte d'Or



Les ressources propres sont issues de :

- la participation demandée aux associations et particuliers pour la mise à disposition des locaux,
- l'adhésion et la participation des usagers et des associations aux formations de l'Espace Public Numérique,
- la participation des associations au budget de la Goutte d'Or en Fête et les produits de vente liés à l'événement.

80% des ressources de l'association sont issues de subventions dont :



52% de la Ville de Paris, principalement de la DPVI et de la DDEES, sans évolution spécifique en 2012 sinon le passage du financement de l'EPN de la DDEES à la DPVI. 29% de l'État à travers la politique de la Ville (CUCS) et le soutien aux postes d'adulte-relais, FONJEP et CUI-CAE, en diminution. 11% du Conseil Régional Ile-de-France à travers le CUCS, l'emploi-tremplin et le financement des projets Site Internet de quartier et E-Inclusion.

5% du FSE toujours nécessaires pour équilibrer le budget de l'Espace de Proximité Emploi mais qui posent des difficultés de gestion qui nous amènent aussi à provisionner des risques de perte.

2% issus de la Mairie du 18ème (dotation à l'animation culturelle et fonds du maire)

L'association a perdu la plupart des financements privés qu'elle obtenait du Centre Musical Fleury pour la Fête de la Goutte d'Or et de la SACEM pour le projet de Rencontres de la Goutte d'Or. Paris Habitat continue de soutenir la Fête de la Goutte d'Or.

2012 – Rapport Moral

2012 est la première année pleine qui constate les effets de la restructuration de l'association engagée en 2011. Si elle a été difficile pour l'association en amputant l'équipe en nombre, en « mémoire » et expérience, ce qui a nécessairement conduit à des ajustements et du temps d'appropriation, elle a aussi permis à la SSB de retrouver un équilibre économique, même s'il reste fragile.

Début 2012, la suppression d'un autre poste de coordination, celle du secteur AOL, était envisagée dans une deuxième étape de restructuration. L'internalisation réussie de la comptabilité, le développement des ressources des mises à disposition et le renouvellement exceptionnel du poste d'adulte-relais de l'agent d'accueil ont heureusement permis de préserver ce poste. L'appui du comptable du Centre social Accueil Goutte d'Or, membre de la Salle Saint Bruno, a été très précieuse dans la réussite de l'internalisation de la comptabilité et des fiches de paie et l'on remercie vivement le Centre Social et Pierre Herouali de leur solidarité.

L'équipe salariée a connu plusieurs changements, qui ont été bien intégrés mais ont demandé des efforts particuliers ; à l'EPN dont la coordination a été reprise par Virginie Maurice-Lakomobo, qui a dû s'approprier cette fonction en même temps qu'elle accueillait un nouvel animateur, sur le secteur Animation de la Vie Locale qui a souffert d'une vacance de poste de deux mois, sur le secteur AOL dont Nadjia Bada a poursuivi la coordination tout en se formant et en prenant en charge l'ensemble de la comptabilité et la réalisation des fiches de paie, enfin sur l'ensemble de l'équipe qui a récupéré certaines missions de Nadjia.

Si les comptes 2012 affichent un retour à l'équilibre dont on peut se réjouir, il reste évidemment des sujets d'inquiétude quant au financement de la SSB, dans une période d'austérité qui touche par ailleurs une majorité d'associations. Les financements de l'état diminuent et ceux de la ville n'évoluent pas, même si la signature d'une nouvelle convention pluriannuelle avec la DPVI pour 2012-2014 permet de sécuriser une partie des financements et d'améliorer la situation de trésorerie. Les financements nouveaux du Conseil Régional sont un signe positif, mais, dans des logiques d'appel à projet reposant sur des critères d'innovation permanente, on sait aussi qu'ils sont précaires et n'offrent pas de stabilité à moyen terme pour engager l'association dans un redéploiement de l'équipe.

La principale source d'inquiétude reste le financement de l'Espace de Proximité Emploi par le FSE qui pose des difficultés majeures : faute de visibilité sur les financements réels que nous pouvons espérer, nous avons provisionné 17 000€ de perte prévisionnelle, qui sont peut-être en deçà de la réalité, la SSB avance sur ses fonds propres au moins 50 000€ de trésorerie, l'équipe est mobilisée dans des contrôles simultanés interminables qui privent d'autant l'énergie qui pourrait être consacrée plus utilement aux projets actuels ou potentiels. Pour autant, ce financement reste nécessaire à l'équilibre de l'EPE et nous ne pouvons y renoncer avant d'avoir trouvé des solutions alternatives.

Malgré ces incertitudes, les différents secteurs de la Salle Saint Bruno ont poursuivi leur développement, détaillé dans les bilans d'activité par secteur des pages suivantes.

Le secteur de l'AOL (Accueil Orientation Locaux) a réussi à développer son activité, notamment la mise à disposition des salles, malgré le resserrement du poste de coordination, grâce à l'adoption de nouveaux tarifs et de nouvelles procédures. D'autres leviers peuvent être activés pour réduire les charges d'entretien et accroître l'utilisation des salles sur des créneaux moins sollicités. Même si l'on déplore une diminution de l'activité d'accueil généraliste, la Salle Saint Bruno reste un espace

reconnu du quartier, fréquenté des habitants et des associations. A travers 1240 mises à disposition et 300 accueils, ce sont des centaines de personnes et une cinquantaine d'associations qui ont investi la SSB en 2012.

Le secteur de l'Animation Locale a engagé sa reconfiguration autour de la coordination de la Fête de la Goutte d'Or d'une part et le développement d'un nouveau projet de site internet de quartier d'autre part, tout en maintenant sa participation aux Rencontres de la Goutte d'Or. L'activité excède les ressources disponibles mais l'obtention d'un financement du Conseil Régional sur le projet de site internet a permis d'envisager la création d'un nouveau poste de chargé de projet nécessaire pour le fonctionnement du secteur, même si sa pérennisation reste problématique. Si la nouvelle organisation de la Fête de la Goutte d'Or, avec l'appui des compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil autour d'une coordination resserrée, a rencontré des difficultés, elle a aussi, parmi d'autres points positifs, renforcé la SSB dans une période de restructuration, permis d'élargir la fête à de nouvelles participations et obligé à réfléchir le projet dans sa globalité. Il faudra, en 2013, tirer les conclusions de deux années d'organisation de la fête sur ces nouvelles bases et sans doute adapter encore la démarche et le dispositif. Si la fête reste un événement important pour le quartier et ses habitants, elle nécessite un investissement de tous à la hauteur de ses moyens et la SSB ne peut, à elle toute seule, animer une envie collective qui ne serait plus partagée.

L'Espace Public Numérique a su diversifier ses propositions tout en maintenant une offre d'alphabétisation numérique qui reste nécessaire. Des ateliers et des stages ont été régulièrement proposés sur des usages plus avancés de l'informatique et de l'internet, des actions de formation professionnelle des acteurs associatifs ont pu être initiées, les projets associatifs se sont multipliés en direction des populations les plus éloignées de l'utilisation des TIC, de nouveaux ateliers ont été élaborés à destination des jeunes. Toutes ces actions ont concerné près de 350 personnes, en augmentation de 20% par rapport à 2011. Pour le développement des projets associatifs, l'EPN a réussi à mobiliser un nouveau financement du Conseil Régional, qui, cumulé à un développement des actions de formation professionnelle, permet de réfléchir à la création d'un 3ème poste d'animateur. Les salariés sont par ailleurs particulièrement soutenus par une équipe d'une dizaine de bénévoles dont la présence est indispensable pour individualiser les appuis, contribuer à la convivialité du lieu et en élargir les capacités d'accueil.

L'Espace de Proximité Emploi a poursuivi son travail d'accompagnement auprès des demandeurs d'emploi du quartier les plus éloignés des dispositifs d'insertion classiques avec des résultats encourageants puisque la moitié des accompagnements aboutissent in fine à des sorties en emploi dans un contexte évidemment très difficile. L'EPE a accueilli 650 personnes dont un tiers ont bénéficié d'un accompagnement renforcé. A l'EPE aussi, l'engagement des bénévoles a permis d'élargir l'offre d'accompagnement. La permanence CV du jeudi matin est ainsi rendue possible par la présence régulière d'une bénévole à l'accueil. L'EPE a également consolidé son rôle d'animateur territorial, aux côtés de l'EDL, via la Concertation Emploi qui réunit régulièrement une vingtaine de structures, associatives et institutionnelles, pour partager les connaissances des besoins et ressources du territoire et en améliorer les complémentarités. La Concertation s'est dotée d'une newsletter d'Actualité, réalisée par l'EPE, qui doit permettre de centraliser et diffuser l'information sur les offres d'emploi, les formations, les dispositifs existants aux divers acteurs de l'insertion.

La Salle Saint Bruno a maintenu, même si à un moindre degré, sa participation aux diverses instances de coordination et de concertation inter-associatives et institutionnelles qui ont donné lieu à des initiatives collectives amenées à se poursuivre et à se développer en 2013 comme le Groupe de Recherche-Action sur la Jeunesse et l'Espace Public, initié par quelques associations de la coordination inter-associative rejointes par l'EDL et Coordination Toxicomanie, et qui a vocation à

engager des échanges et des actions avec les différents acteurs du quartier (parents, enseignants, agents municipaux, commerçants, associations...) autour des questions de co-éducation des jeunes dans l'espace public. Ce travail devrait également permettre d'élargir les relations partenariales des associations impliquées et de la Salle Saint Bruno. Par ailleurs, la SSB continue d'être un interlocuteur pour les pouvoirs publics, qui reconnaissent sa place pivot dans le paysage associatif local. A ce titre, elle participe à différents groupes partenariaux dans le cadre de la ZSP, dont elle souhaite qu'ils s'appuient sur les démarches déjà en cours dans une perspective de continuité et d'amplification de l'existant.

Le renouvellement de ses statuts en 2012 a en effet engagé l'association vers l'ouverture à de nouveaux adhérents associatifs et une plus grande implication des usagers, bénévoles et sympathisants dans ses instances statutaires. Les bénévoles ont été rencontrés à diverses reprises pour leur présenter le projet global de l'association et les inviter à s'y investir au-delà de leur bénévolat d'activité. 4 représentants des bénévoles et des usagers devraient ainsi rejoindre le conseil d'administration après l'assemblée générale de 2013. A travers ses différentes activités, la SSB est en contact avec près de 70 structures associatives, de champs d'action divers, qu'elle invite à adhérer pour agir plus étroitement au développement local de la Goutte d'Or. L'élargissement de sa base militante constitue un enjeu majeur pour la SSB pour faire vivre et évoluer son projet associatif et pour préparer la relève de ses animateurs bénévoles, administrateurs et membres du bureau. Les plus anciens investis, malgré leur intérêt certain pour le projet et la constance de leur engagement, souhaiteraient en effet transmettre leur expérience et pouvoir investir d'autres objets en préparant leur succession.

Conseil d'administration 2012

Fonctions	Structure	Nom du représentant
Président	ADOS	Christophe FLICHY
Trésorier	Paris Goutte d'Or	Bernard MASSERA
Secrétaire	AGO- Accueil Goutte d'Or	Christine LEDESERT
Trésorière-adjointe	ADCLJC	Claire NICOLAS
Membre du CA	Accueil Laghouat	(Bernard TAGLAND) - Vacant
Membre du CA	EGDO – Enfants de la Goutte d'Or	Lydie QUENTIN
Membre du CA	Espoir Goutte d'Or	(Lia Cavalcanti) - Dorothee Piérard
Membre du CA	Gaby Sourire	Sylvie HAGGAI
Membre du CA	Graines de soleil	Khalid TAMER
Membre du CA	URACA	Christian LATEDJOU
Membre du CA	Mairie 18 ^{ème}	Catherine JOLY
Membre du CA	Mairie 18 ^{ème}	Ian BROSSAT
Membre du CA	Mairie 18 ^{ème}	Dominique LAMY
Membre du CA	Mairie 18 ^{ème}	Roxane DESCORTE
Membre du CA	Mairie 18 ^{ème}	Sandrine MEES
Membre du CA	DPVI	Guillaume HUET

Équipe salariée 2012

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 Mahamadou FOFANA, agent d'entretien, de janvier à juin en remplacement
Animation de la Vie Locale (Fête de la Goutte d'Or, Rencontres de la Goutte d'Or, Site internet de quartier) Site internet, articles d'actualité Numérisation du fonds documentaire Vie de quartier dont FSIH Coordination Inter-Associative et concertations	Marine GERARDIN, assistante de projet culturelle jusqu'au 8 octobre Maud GILLET, chargée de projet à partir du 10 décembre Simon RIVOLLIER, service civique Nicolas MARX, documentaliste, à partir du 29 octobre 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	Frédéric TREGRET, coordinateur-formateur jusqu'au 7 septembre Virginie MAURICE-LAKOMOBO, médiatrice multimédia puis coordinatrice-formatrice Nordine DJABOUABDALLAH, animateur multimédia depuis le 10 septembre
Fonctions transversales	
Administration – comptabilité – gestion	Nadjia BADA –Estelle VERDIER
Maintenance Informatique	Frédéric TREGRET, Nordine DJABOUABDALLAH
Outils de communication	Virginie MAURICE LAKOMOBO

Accueil, Orientation, Mise à disposition de Locaux

Le secteur Accueil, Orientation, Locaux (AOL) regroupe un service d'information et d'orientation et un service de mise à disposition de salle, s'adressant en priorité aux associations et aux habitants du quartier.

La Goutte d'Or est caractérisée, entre autres, par une forte proportion de ressortissants étrangers (32,7% de la population selon le recensement 1999). L'installation de ces personnes sur le quartier suscite des demandes particulières liées à la compréhension de la vie quotidienne (logement, santé, scolarisation...) et aux rapports avec les différentes administrations.

Par ailleurs, depuis sa création, la Salle Saint Bruno a vocation à mutualiser ses locaux (2 salles au siège de l'association, 2 autres dans un local loué) 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 pouvant accueillir des moments festifs pour des événements familiaux, que l'exiguïté des logements ne permet pas d'accueillir dans les espaces privés.

L'ensemble de ces constats a conduit la Salle Saint Bruno à structurer 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. Dans ce dispositif original, la pluralité de langues parlées par les permanents de l'équipe, leur connaissance fine des acteurs locaux, associatifs et institutionnels, et leur ancrage local important constituent des atouts contribuant à la réussite du projet.

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. En fonction du diagnostic et du repérage des besoins, il s'agit de 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 18ème arrondissement.
- Une *orientation* vers les partenaires du quartier ou vers les différentes activités de la Salle Saint Bruno (Espace Emploi, Espace Public Numérique).

L'accueil est également réalisé *via* les outils suivants :

- 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 ou élaborés en interne.

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 5 salles de 100, 50, 25 et 15 places, 7 jours sur 7, et d'outils bureautiques (photocopieur, fax, relieuse).

Accueil, information, orientation

Nous effectuons un accueil personnalisé prenant en compte les caractéristiques et le type de demande de chaque personne. Cet accueil se traduit par un travail d'écoute, de reformulation de la demande, d'explication du fonctionnement des institutions ; quelquefois de médiation dans certaines situations de conflits. Même si la SSB a une mission d'orientation, nous avons traité directement quelques demandes émanant d'un public en grande difficulté (barrière de la langue, analphabétisme etc.) comme la rédaction de courriers ou l'interface avec des organismes sociaux.

Les multiples langues parlées par les salariés du secteur facilitent clairement la relation avec le public, surtout quand nous recevons des personnes qui ont des demandes difficiles à formuler. Celles-ci sont facilement explicitées quand la personne peut s'exprimer dans sa langue maternelle auprès de quelqu'un qui a des repères culturels similaires. Cependant, l'utilisation de la langue d'origine reste exceptionnelle dans le but de favoriser l'insertion des personnes étrangères.

Afin de réaliser de bonnes orientations, il est nécessaire de bien connaître les champs d'intervention des partenaires institutionnels et associatifs du quartier. Nous avons à notre disposition "le guide des partenaires" complété par un classeur d'informations que nous avons réalisé et que nous mettons à jour régulièrement. Le hall d'entrée de la Salle Saint Bruno sert aussi à diffuser les informations transmises par nos partenaires (affichage, tracts).

En 2012, nous comptabilisons 309 accueils.

Démarches administratives (CMU, RSA, logement, sante...)	32	10%
Ecrivains publics	19	6%
Emploi / Formation / stages	27	9%
Location de salles	149	48%
Cours d'alpha	39	13%
Soutien scolaire	2	1%
Renseignement sur les activités culturelles	15	5%
Crèches et garderies	13	4%
Problèmes juridiques (droit des étrangers, droit du travail.)	8	3%
Autres	5	2%
TOTAL	309	

Nous constatons au fil du temps une diminution du nombre de sollicitations sur cette fonction

d'accueil généraliste qui s'explique pour partie par la présence d'autres associations qui pratiquent un accueil à la carte ou plus ciblé (Point d'accès au droit, Accueil Goutte d'Or, Accueil Laghouat). De plus, nous avons modifié en 2012 l'outil de suivi statistique de l'activité qui a nécessité un temps d'appropriation qui ne rend malheureusement pas compte de la totalité des accueils réalisés.

Caractéristiques des personnes accueillies

58% des personnes accueillies sont des **hommes**, 42% des femmes.

87% des personnes accueillies habitent la Goutte d'Or, ce qui confirme que la Salle Saint Bruno reste un **service de proximité** et que les besoins recensés restent largement d'actualité.

Les demandes de **mises à disposition** de salles restent majoritaires, représentant la moitié des demandes.

Les demandes concernant les **démarches administratives** restent importantes même si elles diminuent. Soit la demande est simple et est assurée directement à la Salle Saint Bruno, soit nous orientons vers nos partenaires associatifs (AGO, URACA, Accueil Laghouat,...).

Les demandes **d'écrivains publics**, de **cours d'alphabétisation**, les **stages**, la **formation**, et **l'emploi** sont toujours des questions récurrentes. Nous avons orientés vers nos partenaires associatifs et pour tout ce qui touche à l'emploi nous avons orienté vers nos collègues de l'Espace de Proximité Emploi.

Mise à disposition de locaux

Cette année, nous avons intégré à notre parc la salle de réunion de l'Espace de Proximité Emploi, aménagée début 2012, pour des créneaux en soirée et le week-end. Au total, 5 salles sont mises à disposition pour des associations ou des personnes souhaitant y conduire des activités de tout type, à l'exclusion des manifestations religieuses, commerciales et politiques.

Les tarifs ont été révisés à la rentrée scolaire 2012 pour augmenter ceux concernant des particuliers et organisations de type syndicats et préserver des tarifs privilégiés aux associations adhérentes et développant des projets contribuant au développement global du quartier.

CATEGORIES D'UTILISATEURS	GRANDE SALLE 9 rue Saint Bruno					SALLE REUNION 25 rue Polonceau				EPE 19/21 rue de Chartres					
	100 pers.			25 pers.		50 pers.			15 pers.	15 pers.					
	Heure	Jour semaine	Jour WE	Heure	Jour	Heure	Jour semaine	Jour WE	Heure	Heure					
ASSOCIATIONS															
1	Associations Adhérentes (ex-associations fondatrices/proches)					18 €	100 €	150 €	10 €	80 €	12 €	80 €	120 €	8 €	10 €
2	Associations adhérentes + développant un projet d'intérêt général sur le quartier					10 €	selon projet	-	6 €	selon projet	8 €	selon projet	-	-	6 €
3	Autres Associations / Institutions					20 €	150 €	200 €	12 €	100 €	15 €	150 €	-	8 €	12 €
PARTICULIERS															
5	Particuliers les week-ends					Samedi (14H-00H) Dimanche (12H30-22H30)					Samedi - 12H30-23H				
	50 €	-	500 €	-	-	-	-	320 €	-	0 €					
AUTRES															
4	Autres organisations (syndics...)							200 €	100 €	-	-	-	150 €	60 €	100 €

1240 mises à dispositions ont été réalisées en 2012

Répartition des mises à disposition par salle

Salle	2012	2011	2010
Grande salle (100 pers)	418	425	354
Polonceau (50 pers)	298	281	255
Moyenne salle (25 pers)	247	263	423
Salle LCR (15 pers)	220	263	256
Salle EPE (15 pers)	57		
Total	1240	1232	1288

La grande salle est est la plus demandée. Elle est utilisée chaque soir, le mercredi et, de manière plus ponctuelle en journée, pour des activités culturelles. Le week-end, elle est principalement utilisée pour des fêtes familiales... Elle accueille aussi des conférences, assemblées générales, réunions publiques. Nous avons enregistré 55 mises à dispositions sur des créneaux en matinée habituellement creux, que nous aimerions encore développer et nous avons toujours beaucoup de demandes sur des créneaux déjà occupés (fin d'après-midi, soirées, week-ends).

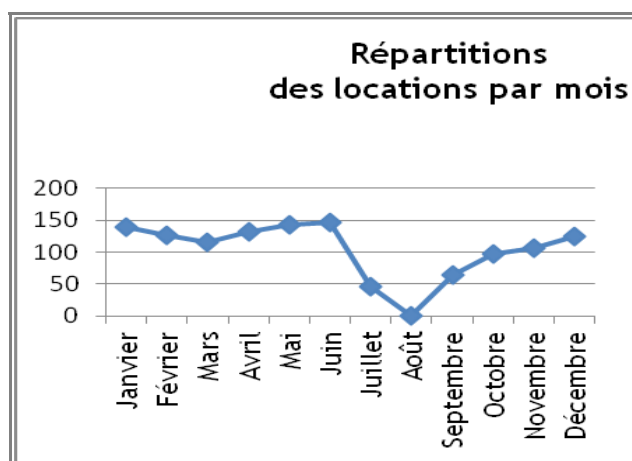
La salle Polonceau est la deuxième salle la plus sollicitée. Les principales activités se déroulant dans cette salle la semaine sont des activités culturelles (salsa, chorale, théâtre, ...), des cours d'alphabétisation (SIFA, RESF), et le week-end des réunions de groupes et associations communautaires (Afrique de l'Ouest principalement) ainsi que des réceptions le samedi.

La salle de réunion du 9 rue Saint Bruno est principalement utilisée la semaine par les réunions de préparation de la fête de la Goutte d'Or, pour des réunions interne de la Salle Saint Bruno (réunion d'équipe, bureau, et CA...), et également par les syndicats de copropriété. Le week-end, elle est utilisée intensivement par les associations communautaires.

La salle LCR, mieux adaptée pour des petites réunions, était utilisée principalement par les associations communautaires. Cette année, elle a aussi accueilli les groupes de paroles de l'association URACA, les permanences du collectif RESF (Réseau Éducation Sans Frontière), les ateliers de FLE du CEFIL et de l'Île aux Langues, les réunions de Bol d'Or... Le nombre des mises à disposition de cette salle diminue, une partie de ses activités étant dirigée vers la salle de l'EPE.

La salle EPE est adaptée à des activités de réunion et de formation, elle a principalement été utilisée en 2012 par l'association l'Île aux Langues.

Répartition de l'utilisation par mois



L'utilisation des salles est relativement constante durant l'année scolaire, avec un pic en mai et juin.

Les mois d'été sont creux, le mois d'août la SSB était fermée et le ramadan, qui s'est tenu à partir de mi-juillet, diminue les demandes de particuliers.

La reprise se fait progressivement à la rentrée de septembre à novembre.

Les principaux utilisateurs des locaux

TYPE	Salle	Nombre réservations 2012		Nombre réservations 2011	
Associations fondatrices et proches de la Goutte d'or	Grande Salle	152		181	
	Salle Polonceau	74		68	
	Salle Moyenne	20		9	
	LCR Polonceau	13			
	Total	259	21%	258	21%
Asso. fondatrices et proches de la Goutte d'or (gratuit)	Grande Salle	26		21	
	Salle Polonceau	3			
	Salle Moyenne	52		84	
	LCR Polonceau	9			
	Total	90	7%	105	9%
Associations et groupes Goutte d'Or	Grande Salle	158		135	
	Salle Polonceau	176		172	
	Salle Moyenne	157		155	
	LCR Polonceau	197		263	
	Salle EPE	56			
	Total	744	60%	725	59%
Copropriété, commerçants et organismes privés de la Goutte d'Or	Grande Salle	1		2	
	Salle Polonceau	13		14	
	Salle Moyenne	18		15	
	LCR Polonceau	1			
	Salle EPE	1			
	Total	34	3%	31	3%
Particuliers de la Goutte d'Or	Grande Salle	81		86	
	Salle Polonceau	32		27	
	Total	113	9%	113	9%
	Total	1240	100%	1232	100%

Les principaux utilisateurs des locaux sont les **associations ou groupes locaux** de la Goutte d'Or (60% des mises à disposition) dont la moitié concerne des groupes ou associations communautaires. 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.

Nombre de mises à disposition des associations fondatrices et proches			
Accueil Laghouat	46	Graines de Soleil	29
ADOS	23	Paris Macadam	55
Accueil Goutte d'Or	3	3 Tambours	30
Crèche Affre	1	Unis Cité Ile de France	4
EGDO	1	Unis Cité Nationale	23
EGO	4	URACA	18
Gaby Sourire	22	Total	25

Les **associations fondatrices**, dont la demande atteignait 45 % il y a quelques années, ne représentent plus que 21% des mises à disposition depuis deux années consécutives. La plupart ont

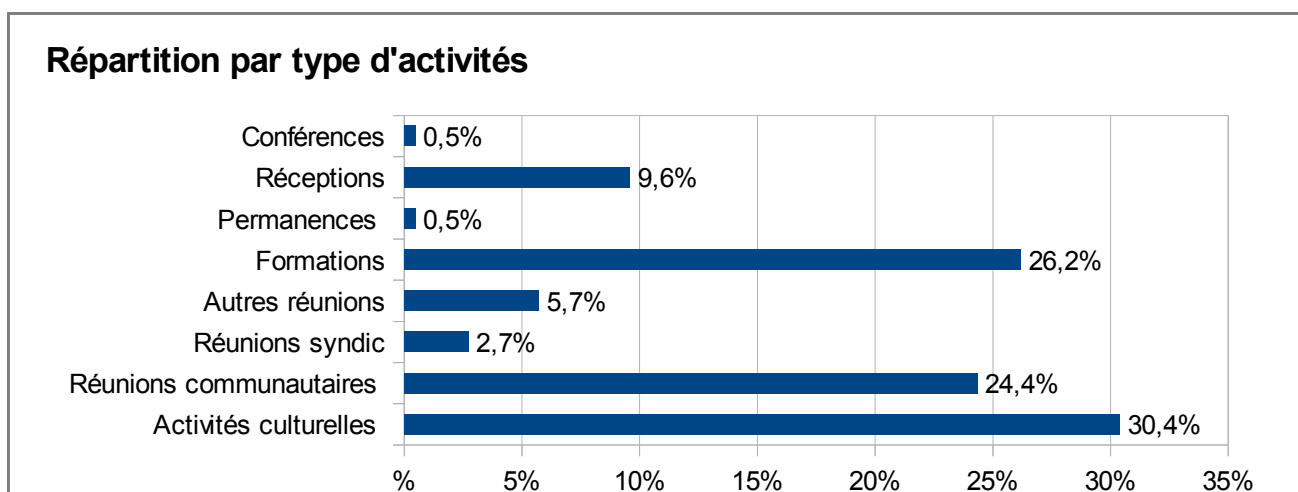
leurs propres locaux ou préfèrent des salles gratuites (MDA) ou d'un meilleur « standing » (CM Fleury). Ce constat nous a amené pour partie à repenser le système d'adhésion de la Salle Saint Bruno de manière à permettre, entre autres, aux associations utilisatrices de salles et partageant le projet de la SSB, de pouvoir adhérer à l'association.

La mise à disposition de salles pour **les particuliers** est stable et se fait exclusivement sur des créneaux qui leur sont accessibles le week-end. Pour une gestion plus facile du planning des salles, la réservation de la grande salle pour les week-ends est ouverte sur toute l'année contrairement aux années précédentes où l'ouverture de la réservation se faisait uniquement deux mois à l'avance.

Les **mises à disposition gratuites** concernent toujours un ensemble d'activités qui sont jugées pertinentes pour le quartier et/ou ayant besoin d'un soutien particulier :

- les réunions de la Coordination Inter Associative et ses commissions de travail
- les réunions institutionnelles (écoles, EDL, services de la Ville de Paris, FSIH, GUP, ...). Cette année nous avons accueillis 2 écoles du quartier pour des ateliers théâtre et une restitution de projet.
- les réunions et ateliers des différentes associations préparant la Fête de la Goutte d'Or
- Nous avons également donné des créneaux à RESF 18 pour une permanence d'accès au droit (lundi et mardi) et des cours d'alpha (dimanche).

Détail des activités constituant les mises à dispositions



Les activités culturelles (atelier théâtre, chorale, danse.....) sont majoritaires et représentent 30% de l'ensemble des activités malgré un léger recul (33% en 2011).

Activités culturelles	Grande salle	Salle Polonceau	Salle moyenne	
Chorale	33	2		35
Théâtre	109	27		136
Tango	76			76
Salsa		52		52
Fête Goutte d'Or	16		18	34
Echasses	44			44
Total	278	81	18	377

Le théâtre représente à lui seul 36% des activités culturelles. Cette activité est menée principalement sur un créneau annuel par les Impromptues, Gaby Sourire et Graines de Soleil/ADOS.

La Chorale et la danse regroupent plusieurs associations sur des créneaux à l'année (l'atelier des Trois tambours, Tango Mordida, Salsa Conti, Graines de Soleil.....) et sur des créneaux ponctuels (Echo Râleur...).

Des créneaux sont toujours sollicités pour ce type d'activité en fin d'après-midi et en soirée pour la grande salle auxquels nous ne pouvons plus répondre, la salle Polonceau reste moins appréciée.

Autres Activités	Grande salle	Salle Polonceau	Salle moyenne	Annexe Polonceau	Salle EPE	Total
Réunions	18		51		2	71
Réunions communautaires	1	64	118	113	6	302
Réunions syndic	1	13	18	1	1	34
Conférence	6					6
Formations	27	108	42	100	48	325
Permanences				6		6
Réceptions	87	32				119
Total	140	217	229	220	57	863

Les réunions regroupent l'ensemble des réunions de travail internes, les réunions des partenaires de la Salle Saint Bruno (Mairie du 18^{ème}, EDL, syndic de copropriété...) et les réunions communautaires. Elles représentent toujours l'activité la plus importante, 407 mises à disposition dont 74% concernent les associations communautaires.

Les formations sont en hausse elles représentent 26% (contre 23% en 2011).Elles englobent tous les ateliers linguistiques des associations (CEFIL, Langues Plurielles, Accueil Laghouat) ainsi que les associations communautaires (SIFA, Acif, ACFIF et SABIL).

Les réceptions sont en hausse cette année. Elles concernent les locations faites majoritairement par des particuliers (anniversaires, mariages, baptêmes...). Le plus grand nombre de réceptions a été enregistré aux mois de mars, novembre, et décembre. Qes associations ont aussi sollicité des créneaux pour organiser des réceptions de fin d'année avec leurs adhérents ou usagers.

Quelques manifestations de l'année 2012

Thèmes	Activité	Date	Organisé	Salle
<i>Secourisme - Pompiers de Paris</i>	Stage	26/avr.	ADOS	Salle Polonceau
<i>Fête de la Goutte d'Or</i>	Réunion bénévoles	05/mai	SSB	Grande Salle
<i>Pacte Pour les Droits et la Citoyenneté</i>	Conférence	15/mai	LDH 18	Grande Salle
<i>Le Printemps Des Trois Tambours</i>	Concert	03/juin	3 Tambours	Grande Salle
<i>L'espace public en question</i>	Conférence	19/sept.	CIA/CDQ	Grande salle
<i>Convivialité et Pédagogie</i>	Salsa cours gratuits	25/sept.	Salsa Conti	Salle Polonceau
<i>Présentation des travaux de la rue Affre</i>	Réunion publique	19/nov.	Mairie 18ème	Salle Moyenne
<i>Restitution d'atelier</i>	Exposition	23/nov.	Ecole Oran	Grande Salle
<i>Objectif Zéro (lutte contre le sida)</i>	Réception	30/nov.	EGO	Grande Salle
<i>Formation Linguistique et Formation Professionnelle</i>	Colloque	13/déc.	DRAL	Grande Salle
<i>Le voyage impayable d'une ptite goutte d'eau</i>	Spectacle pour enfants	18/déc.	AGO	Grande Salle

Revenu de l'activité

Le revenu annuel de l'activité est en hausse depuis les trois dernières années.

revenu 2010	revenu 2011	revenu 2012
67.344	75.096	82.238

Répartition des recettes		
Salle	Somme	%
Grande salle	46 367	56%
Salle Polonceau	20 994	26%
Salle moyenne	4 949	6%
LCR Polonceau	7 761	9%
Salle EPE	852	1%
Photocopies	1 315	2%
TOTAL	82 238	

Comme l'an dernier, les réceptions constituent la part la plus importante du revenu généré par les mises à disposition des salles.

Cette année, la participation financière des particuliers représente environ 55% du revenu généré par les mises à disposition des salles alors qu'elles ne représentent que 9% de l'utilisation des locaux.

Les réunions, activités associatives et culturelles représentent ensemble 45% du revenu total réalisé. Ces activités, même si elles concernent la majorité des mises à disposition, sont moins rémunératrices. En effet, elles comptent un nombre très importants de locations à titre gracieux ou à des tarifs préférentiels pratiqués pour les associations fondatrices ou partenaires de la SSB.

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

L'équipe

- un agent d'accueil-médiateur, bénéficiaire d'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 AOL
- une coordinatrice du secteur ayant en charge l'organisation générale du secteur, l'encadrement de l'équipe ainsi que le suivi des paiements pour 1/3 de son temps de travail.

Deux agents du secteur rencontrent des problèmes de santé (dont 1 accident du travail), l'un d'eux est en arrêt depuis début juillet et l'autre a connu plusieurs périodes d'arrêt. Cette situation nous a amené à recruter deux remplaçants en CDD.

Organisation

Le poste de coordination du secteur a beaucoup évolué en 2012 puisque la même personne a été chargée de l'intégralité de la comptabilité de la SSB (internalisation), diminuant de moitié son temps de travail consacré à l'AOL.

La croissance de l'activité a engendré une charge de travail supplémentaire sur les réservations de salles et a conduit l'équipe à mettre en place une simplification des procédures de mise à disposition. Les conventions ont été retravaillées pour mieux définir les responsabilités et sensibiliser autant que possible au respect des locaux, du matériel et des horaires.

Les mises à disposition du week-end compte tenu du nombre de personnes accueillies lors des fêtes familiales et la concomitance avec les réunions communautaires, engendrent des difficultés de gestion des horaires et du suivi de l'entretien des locaux. Malgré ces difficultés, et grâce aux procédures mises en place, l'organisation des week-ends se fait de manière plus sereine.

Les locaux et le matériel

Les difficultés récurrentes restent le manque de moyen pour l'entretien des locaux : Les gros travaux d'entretien des bâtiments (électricité, ventilation, ascenseurs, chauffage, ..) représentent un investissement financier important pour lequel nos fonds propres sont insuffisants.

Cette année, la DLH (Ville de Paris) a pris en charge les travaux de remplacement des moteurs de la chaufferie et des pompes de relevage et un régulateur. D'autres travaux sont en cours (électricité dans les sanitaires, travaux de maçonnerie...).

Une subvention d'équipement de la DPVI va permettre de refaire les murets et peinture de la grande salle, d'acquérir de nouvelles chaises et de mettre aux normes la sécurité incendie.

D'autres travaux et changement des équipements devront être réalisés ;

Au 25 rue de Polonceau

- Travaux de rénovation à prévoir, réfections des sols, peintures,
- Révision de l'installation électrique
- Remplacement de mobilier

Au 9 rue Saint Bruno :

- Rénovation du sol de la grande salle
- Achat éventuel d'un vidéo projecteur (volé en 2012)
- Sonorisation de la grande salle
- Rénovation de l'escalier descendant au sous-sol

CONCLUSIONS, PERSPECTIVES

Le secteur a réussi à se restructurer autour d'un poste de coordination resserré. Si l'activité d'accueil généraliste diminue et doit être redynamisée, les mises à dispositions se développent et permettent, également grâce à l'augmentation des tarifs depuis la rentrée scolaire, de dégager des fonds propres plus importants. Ils restent insuffisants à couvrir complètement les frais liés à la location, à la gestion des plannings et à l'entretien des locaux, mais, cumulés au renouvellement exceptionnel consenti sur le poste d'adulte-relais de l'agent d'accueil, laissent espérer à moyen terme la possibilité d'autofinancer complètement l'activité.

Plusieurs leviers sont identifiés autour d'une offre plus volontariste en direction des organismes de formation, des écoles, des comités d'entreprise pour élargir les demandes d'utilisation sur les créneaux moins sollicités des journées en semaine.

Les relations avec les bailleurs, ville et Paris Habitat, doivent être poursuivies et approfondies pour alléger les charges d'entretien du bâtiment du 9 rue Saint Bruno et diminuer le loyer de la rue Polonceau.

Par ailleurs, des projets de rénovation des locaux sont envisagés au siège et à la rue Polonceau qui devraient permettre d'améliorer l'accueil de nouveaux types d'activité et pour lesquels nous aurons à concrétiser les possibilités de financement.

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.

Les finalités du secteur font également écho aux réflexions du Groupe de Production et de Suivi du CUCS sur les enjeux autour de « la mixité sociale et du vivre ensemble » dont la réussite passe notamment par la « facilitation des parcours d'intégration, le développement d'actions dans l'espace public, la participation des jeunes, la programmation d'événements festifs et culturels dans le quartier avec une participation accrue des habitants »...

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

- Fête de la Goutte d'Or
- Rencontres de la Goutte d'Or
- Média de quartier et Numérisation du fonds documentaire
- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
- Projets inter-associatifs

La Fête de la Goutte d'Or



La 27^{ème} édition de la *Goutte d'Or en Fête* s'est déroulée du vendredi 29 juin au dimanche 1er juillet 2012, organisée par une vingtaine d'associations du quartier, coordonnée et gérée par la Salle Saint-Bruno accompagnée pour la première fois par les compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil.

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'événement, resserré sur 3 jours, était placé sous le thème du jeu et a été rythmé par plusieurs temps forts : scène ouverte, parade, village festif associatif, le concert de Barbès Café, des ateliers de cuisine et d'initiation au tango et à la Salsa, le repas de quartier, le Bal de Lavach'...

Pour cette 27^{ème} édition, des **priorités** étaient identifiées :

- Investir le territoire
- Impliquer la jeunesse
- Tenir compte de la diversité du quartier
- Créer des espaces de rencontres

La mise en place d'une nouvelle organisation pour l'édition 2012

L'édition 2012 de la *Goutte d'Or en Fête* a été marquée par un changement d'organisation qui répondait à plusieurs difficultés : fragilisation de la SSB dans un contexte de restructuration, réduction du budget de la *Goutte d'Or en Fête* déjà déficitaire, essoufflement des associations organisatrices.

Une équipe de coordination tripartite a été mise en place assurant :

- une direction artistique (cadre général de la fête, thème, programmation artistique...)
- l'accompagnement des associations impliquées (équipe de médiation)
- la gestion logistique et administrative

Les acteurs de l'édition 2012

Associations impliquées : ADCLJC, ADOS, Accueil Goutte d'Or, Accueil Laghouat, Art Exprim, ATMF Paris 75, Clair et Net, les Enfants de la Goutte D'Or, Espace Jeunes Goutte d'Or, Espoir Goutte d'Or, Cie Gaby Sourire, la Goutte Verte, Cie Graines de Soleil, Halage, l'île aux langues, l'Institut des Cultures d'Islam, Paris Goutte d'Or, Paris Macadam, Ressources Unies, Salle Saint Bruno, la Table Ouverte, la Tortue Voyageuse, URACA, les Xérogaphes.

Autres partenaires : Centre Musical Fleury Goutte d'Or Barbara, Conseil de quartier Goutte d'Or-Château Rouge, Mairie du 18^{ème}, Équipe de Développement Local, Paris Habitat.

Bénévoles : Au total, sur les 3 jours de fête, ce sont environ 250 personnes qui ont participé à la mise

en place de l'action dont 185 bénévoles et 65 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, du Cross de la Goutte d'Or et par les associations organisatrices. 60% des bénévoles sont issus des associations (14 associations sources de bénévoles), 40% sont des habitants volontaires. 42% des bénévoles ont - de 25 ans, 45% ont entre 26 et 50 ans, 13% ont plus de 50 ans, + de 60% sont des femmes.

Programme 2012

Jeudi 28 juin

- Inauguration à la Salle Saint Bruno en présence des organisateurs, des bénévoles et des élus

Vendredi 29 Juin

- Fanfare la Band'Originale : lancement de la Fête au square Léon
- Scène Jeunes
 - Scène Ouverte Jeunes
 - 1ère partie : Nega'C
 - Concert : Fa Baby et Ol Kainri, avec la présence des Young Boyz, invités

Samedi 30 Juin

- Parade dans les rues du quartier, emmenée par la Fanfare Band'Originale et avec la participation des Enfants de la Goutte D'Or, de Mordida de Tango, Paris Macadam et des passants,
- 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, organisé par les Enfants de la Goutte D'Or,
- Soirée Concert sur le Parvis de l'église Saint Bernard :
 - 1ère partie : Anna Morse, chansons françaises
 - Concert-projection : Barbès Café, l'immigration algérienne en chansons

Dimanche 1er Juillet

- Parvis festif devant l'église Saint Bernard :
 - ateliers de cuisine pour enfants et adultes, animés par Accueil Goutte d'Or et 2 habitants du quartier avec l'apport du FSIH et de la cuisine mobile
 - Démonstrations et initiations au tango (Mordida de Tango) et à la Salsa (Salsa Con Ti)
 - Chorale (Repetika) et Fanfare (Band'Originale)
- Repas de quartier, apéritif offert par le Conseil de Quartier
- Bal de Lavach', guinguette métissée

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.

- Une phase de diagnostic : la coordination a rencontré une trentaine d'organisations impliquées ou souhaitant s'impliquer dans la fête, qui ont permis d'évaluer à la fois

l'attachement des acteurs à cette fête et les difficultés rencontrées à s'approprier complètement ce projet dans toutes ses dimensions collectives ; ces rencontres ont également permis d'entendre les diverses propositions qui ont servi de matière à la programmation finale.

- 4 réunions plénières ont été proposées aux associations impliquées ou souhaitant s'impliquer qui ont permis au fil de l'année de présenter la programmation en cours et de participer aux choix, notamment budgétaires, et devaient permettre d'appréhender et de s'approprier le projet d'ensemble.
- 4 groupes de travail thématiques se sont organisés autour de l'organisation de la Parade, du Village Festif, des ateliers cuisine, du bar et du catering. Ils ont notamment permis de contribuer à l'objectif de co-construction d'animations entre plusieurs structures.
- 7 ateliers de préparation ont été proposés aux habitants en amont de la fête : préparation de costumes pour la parade (les Enfants de la Goutte D'Or), échasses (Paris Macadam), construction d'une œuvre collective pour le Village Festif (la Tortue Voyageuse), décoration (ADCLJC- Graines de Soleil), graphisme pour préparer l'affiche (ADOS-Espace Public Numérique), végétalisation (Halage, Les Enfants de la Goutte D'Or), sensibilisation des habitants via la distribution de kits « ballons aux fenêtres » (Gaby Sourire), formation jeux de société pour l'animation L'Ile aux langues (Ludothèque Planète Jeux, SSB).

Conclusion et perspectives

De l'avis des spectateurs, des bénévoles et de la majorité des acteurs associatifs impliqués dans l'organisation, les 3 jours de fête ont été appréciés par un public nombreux et divers. Les uns et les autres lui ont trouvé une « couleur » particulière, une « tonalité » spécifique. Plusieurs réussites de programmation ont été soulignées et la fête s'est déroulée dans une ambiance festive et plutôt bon enfant, permettant des rencontres entre les associations et les habitants. Le nombre croissant de structures et de bénévoles impliqués dans l'organisation est également perçu comme positif.

L'équipe de coordination et l'organisation générale ont cependant été confrontées à un certain nombre de difficultés :

- un budget restreint qui a été source de choix conflictuels et qui n'ont pas totalement résolu le déficit chronique de l'événement malgré une contribution exceptionnelle de 3 associations (ADCLJC, AGO, EGO) pour un montant de 6 000€
- l'organisation de la soirée « Jeunes » qui a provoqué des tensions entre structures organisatrices et entre les organisateurs et une partie de la jeunesse du quartier, qui n'ont pas compris la décision de renoncer à accueillir le groupe Sexion d'Assaut, pressenti par le groupe de jeunes programmeurs de l'Espace Jeunes, faute de pouvoir réunir les conditions de sécurité suffisantes et nécessaires.
- une adhésion insuffisante d'une partie des associations au mode d'organisation adopté en même temps qu'un défaut de communication de la coordination dans leur direction

Ces différents constats ont conduit à proposer en octobre une forme d'organisation préservant les apports positifs de l'accompagnement des compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil tout en élargissant la coordination aux associations volontaires pour s'investir dans l'organisation globale de l'événement. Il a également été proposé de mettre en place deux groupes de travail : l'un sur la question de l'implication des jeunes, l'autre sur l'avenir de la fête de la Goutte d'Or, de manière à anticiper la préparation des fêtes suivantes.

Les Rencontres de la Goutte d'Or – Patchwork à la Goutte d'Or



A l'initiative de la Salle Saint Bruno, les centres-ressources du quartier (la bibliothèque de la Goutte d'Or, le Centre Musical Fleury Goutte d'Or et l'Institut des Cultures d'Islam) se sont associés depuis 2009 pour organiser ensemble une semaine de manifestation culturelle et artistique valorisant la mémoire du quartier et les apports de ses différents habitants.

Après *l'Algérie à la Goutte d'Or*, *Barbès l'Africaine* et *Bastringue à Château Rouge*, les Rencontres ont abordé le thème du tissu : le Patchwork aux sens propre et figuré et symbolique de l'ensemble hétéroclite, de la diversité sociale et culturelle du quartier. La jeune association des Professionnels de la Mode a été plus particulièrement associée à l'édition.

Du 3 au 8 avril, plus d'une quarantaine de propositions ont été faites aux habitants et visiteurs à travers des expositions, des concerts, des tables-rondes et conférences, des visites du quartier, des ateliers pour enfants, des lectures, des projections, un studio mobile...

Aux côtés des 3 centres-ressources organisateurs (la bibliothèque était fermée à cette période), de nombreux autres « lieux complices » ont accueilli des événements pendant la manifestation : les Xéroglyphes, l'Echomusée et plusieurs ateliers de couturiers et créateurs du quartier.

Pour les Rencontres, la Salle Saint Bruno a assuré :

- l'organisation et l'accueil d'une table-ronde
- l'accueil du studio-mobile, présent dans chaque lieu organisateurs
- l'accueil de l'exposition fil rouge d'Arthur Eveneo, également présente dans les lieux organisateurs et à l'Echomusée
- l'actualisation du site internet dédié aux Rencontres (www.rencontres-gouttedor.org)

Cette année, la Salle Saint Bruno s'est désengagée de la coordination de l'événement, qu'elle n'avait plus les moyens humains d'assurer et chaque structure a pris en charge une partie de l'organisation.

Organisation et accueil d'événements à la Salle Saint Bruno, le 5 avril

La table-ronde

La Salle Saint Bruno a organisé une table ronde qui invitait à explorer les sens donnés aux motifs des textiles pour raconter les rôles sociaux, les relations Nord-Sud, enfin un voyage des tissus à travers le monde et la mondialisation.

A travers les différents noms donnés au Wax, tissu africain très présent et prisé sur le quartier, la table ronde « Montre-moi ton Wax et je te dirais qui tu es » a abordé les différents rôles sociaux, la place de la femme et la représentation des Pays Nord et Sud. Cette intervention illustrée a été complétée par une intervention de Naïri Nahapétian, journaliste à *Alternatives Économiques*, qui a présenté les enjeux de la mondialisation à travers le secteur textile.

Le choix des thèmes a été réalisé en complicité avec le collège Clémenceau : la coordinatrice du réseau Éclair et les professeurs d'une classe de 4^{ème} se sont très investis sur le projet et ont pu travailler en amont avec leur classe en s'appuyant sur un document de Anne Grosfilley, réalisé lors de

l'une de ses expositions : « Textiles d'Afrique de l'Ouest : entre tradition et modernité », offert par la Salle Saint Bruno.

En cohérence avec le programme pédagogique de 4^{ème} (la colonisation et la mondialisation), les élèves et leurs professeurs ont également participé activement à cette rencontre pour en faire un réel moment d'échange : ils ont lu des textes qu'ils avaient écrits, réalisé un défilé, élaboré la scénographie de la Salle (tissu, vêtements traditionnels), et ont présenté un conte sur le sujet, accompagné par un griot.

Le quartier de la Goutte d'Or est réputé notamment pour ses tissus Wax : ils sont à la fois utilisés par ses habitants, mais également recherchés par les visiteurs qui viennent nombreux à la Goutte d'Or pour y trouver ce type de produit. La table ronde s'adressait donc à tous.

Une quarantaine de personnes a assisté à cette table ronde :

- des *habitants*,
- des *acteurs associatifs du quartier*,
- des personnes fréquentant des *structures* venues dans le cadre de leurs ateliers,
- *une classe de 4^{ème} et leurs professeurs du collège du quartier*
- des *curieux intéressés par le thème*.

Il y a eu un très bon retour des participants où chacun a pu intervenir sur le sujet. Ce moment convivial a été riche en échanges avec un public impliqué. Autour d'un bissaps, différents publics se sont rencontrés, permettant aussi de favoriser des liens avec les intervenantes.

L'exposition

L'exposition de peinture sur Wax d'Arthur Eveno présentée dans les trois lieux organisateurs avait toute sa pertinence à la Salle Saint Bruno, dans la continuité et en illustration de la thématique de la table ronde. Présent à la table ronde et au vernissage, l'artiste a participé à la cohérence de la journée. Une centaine d'utilisateurs réguliers de la SSB ont pu apprécier l'exposition. Cette nouvelle utilisation du lieu a permis de faire connaître l'artiste et donner envie aux visiteurs d'aller voir la suite de cette exposition itinérante dans les autres lieux organisateurs de *Patchwork*, le Centre Musical Fleury et l'Institut des Cultures d'Islam.

Le studio mobile

Des habitants du quartier, des professeurs, des acteurs associatifs, des passants se sont prêtés au jeu du studio photo, sous l'objectif de la photographe Nadège Gaillard. L'espace de la Salle Saint Bruno s'est transformé pour un moment ludique et chaleureux. Une vingtaine de personnes ont été photographiées sur fond de tissus africains et vitraux.

le Site Internet – www.rencontres-gouttedor.org

Le site Internet, réalisé avec le soutien des Jardins Numériques et intégrant la charte graphique de Patchwork, a permis de relayer toute la programmation de la manifestation en valorisant chacun des événements organisés ; il a également permis de connaître les différentes structures participantes et de présenter le projet global. Il a accueilli 2671 visiteurs au mois d'avril 2012, une fréquentation en augmentation par rapport en 2011.

Nous n'avons malheureusement pas eu suffisamment de matière et de temps pour y intégrer les productions liées à l'événement comme le prévoyait le projet initial du site qui devait aussi accueillir les documents numérisés issus du fonds documentaire de l'Observatoire de la Vie Locale en lien avec les sujets traités pendant les Rencontres.

Conclusions

Si l'événement a su rassembler un grand nombre d'acteurs et de spectateurs autour d'un thème qui permettait une visite transversale et vivante du quartier, la Salle Saint Bruno s'est interrogée sur sa participation à cette manifestation.

En effet, les Rencontres permettaient de valoriser la fonction ressource de la Salle Saint Bruno en s'appuyant sur son fonds documentaire autant que sur le réseau de ses membres impliqués dans l'événement. L'absence de permanent en connaissance suffisante et qualifiée du fonds documentaire a limité l'apport de la Salle Saint Bruno à un niveau assez superficiel, et, malgré un appel à participation lancé par la SSB, aucun de ses membres ne s'est inscrit activement dans le projet faute de se reconnaître dans ses finalités et dans ses formes. Le manque de coordination d'ensemble a en effet laissé chaque lieu investir sa propre expertise mais peu favorisé les actions transversales.

Si ces constats devaient se poursuivre, le CA, réuni en décembre 2012, a décidé de suspendre la participation active de la Salle Saint Bruno à l'organisation de ces Rencontres, qui ne se tiendront pas en 2013, l'ICI étant pour sa part mobilisé sur la première partie de son déménagement.

Média de quartier

Le projet initial du site www.rencontres-gouttedor.org prévoyait 3 buts : informer sur l'événement, créer un espace documentaire sur les sujets traités, ouvrir un espace de dialogue avec les habitants et sur les liens entre la mémoire et l'actualité à travers un blog citoyen qui avait été initié pour les Rencontres 2011.

Fin 2011, la Salle Saint Bruno s'interrogeait sur l'avenir de son fonds documentaire issu de l'Observatoire de la Vie Locale et sur les moyens de conserver et de partager ces documents malgré la fermeture de l'Observatoire. Une étude sur la possibilité de numériser ce fonds avait été réalisée qui permettait d'identifier environ 500 documents pour lesquels la SSB disposait des droits de diffusion et d'estimer le coût de ce projet.

Cette interrogation croisait d'autres réflexions de l'association sur la restructuration de son secteur Animation de la Vie Locale, la nécessité d'initier de nouveaux projets supports d'initiatives collectives intéressant les associations et les habitants et permettant d'enrichir la vie de quartier, l'intérêt à accroître la visibilité des actions associatives et les besoins d'outils de communication supplémentaires pour les acteurs du quartier.

L'appel à projet « Participation citoyenne et démocratique » du Conseil Régional a été une opportunité de réflexion et de financement pour la mise en œuvre d'un projet internet s'appuyant les compétences de l'EPN et l'expérience du site rencontres-gouttedor.org tout en élargissant son champ d'action. Une demande de financement a été déposée dans ce sens fin novembre 2011.

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 au débat démocratique et aux pratiques de démocratie participative en créant un espace d'expressions citoyennes, d'échanges de points de vue sur des sujets sociétaux en rapport avec les préoccupations du quartier
- Développer des liens sur le quartier entre les différentes catégories de population (âges, situation

sociales, origines culturelles etc.)

· Initier aux TIC des personnes éloignées de ce type d'usage

Concertation avec les associations

Plusieurs temps de concertation ont été proposés entre fin novembre et le mois de mars ouverts aux associations du quartier et qui visaient à collecter des intérêts, des avis, de propositions sur ce projet de média de quartier pour en préciser les contours. Une dizaine d'associations s'y sont inscrites.

En interne, l'EPN a été sollicité pour rédiger un cahier des charges du projet à partir des comptes-rendus des différentes réunions, ce projet a servi de support à la formation du coordinateur de l'EPN de chef de projet multimédia. Un questionnaire en ligne a été diffusé aux associations qui ont cependant peu répondu. Dans la même période, une étudiante en stage a identifié l'ensemble des outils de communication associatifs existants (sites, blog, gazette...) qui a permis de constituer un état des lieux favorisant la complémentarité du projet de site et de ces outils.

L'incertitude de son financement, la mobilisation difficile des associations à ce stade du projet qui restait très virtuel, l'organisation concomitante de la Goutte d'Or en Fête ont mis le projet en suspens jusqu'à la rentrée scolaire, après l'annonce de l'obtention du financement de la région fin juillet.

Mise en œuvre

Le projet a été relancé à la rentrée d'abord en interne à la Salle Saint Bruno avec l'arrivée d'un nouvel animateur à l'EPN qui a pu commencer le développement d'un nouveau site à partir des outils créés au premier trimestre. Plusieurs « solutions » ont été testées sur wordpress, joomla et drupal permettant d'identifier les difficultés techniques à lever, les questions qui restaient en suspens.

Fin octobre, le documentaliste qui avait déjà travaillé sur le projet de numérisation du fonds documentaire de la SSB a rejoint l'équipe pour poursuivre l'étude et préparer la mise en œuvre de la numérisation.

En novembre, un appel à participation a été lancé aux associations et habitants pour trouver un nom au site internet de quartier. Une trentaine de propositions ont été reçues d'acteurs associatifs et d'habitants, qui ont donné lieu à un choix des associations impliquées : Goutte d'Or & Vous.

Début décembre, l'arrivée d'un jeune service civique, sur une mission de mobilisation des associations au projet et de collecte d'informations sur la vie de quartier, a permis de commencer à produire un certain nombre d'articles et de prendre contact avec les premières associations susceptibles d'être intéressées à apparaître sur le site.

Mi-décembre, le recrutement d'une chargée de projet à mi-temps sur ce projet, a permis de relancer la concertation avec les associations intéressées et de mettre réellement en œuvre le projet.

Conclusion

Le projet a souffert de la durée d'instruction des financements d'une part et, d'autre part, des changements successifs de salariés impliqués. Cependant, le dernier trimestre a permis d'appréhender plus concrètement le site et les acteurs volontaires et il reste, pour le secteur Animation de la Vie Locale, un projet structurant qui devrait permettre de répondre à quelques-uns des enjeux de la vie associative et de la cohésion sociale sur le quartier. Sa pérennisation suppose toutefois de trouver des financements de fonctionnement qui prolongent la subvention du conseil régional.

Le Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants – FSIH

Le FSIH a été créé à l'initiative conjointe de la Salle Saint Bruno et du conseil de quartier Goutte d'Or Château Rouge et avec le soutien de la Ville de Paris et de la Préfecture de Paris 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 qui réunit une douzaine de personnes, habitants issus du conseil de quartier ou porteur de projets soutenus et représentants d'associations locales, est associé à l'animation du projet et choisit les projets soutenus, la Salle Saint Bruno assure la gestion financière et administrative.

En 2012, 9 projets ont été soutenus par le FSIH.

TITRE DU PROJET	Porteur	Objet action
Salut Barbès	Bruno Lemesle, CineCom'action	exposition de photos du quartier, projection-débat sur le thème du vivre ensemble à la Goutte d'Or
Les voix de la Ville	Aurélien Caillaux Les Voix de la Ville	balade sonore dans les rues de la Goutte d'Or à partir de témoignages d'habitants. Balade téléchargeable sur le site des voix de la ville + accompagné les 17-18/03 à partir de l'Echomusée.
Le wax et le bazin à la ville	Isabelle Cherchevsky	organisation d'un défilé de mode sur le thème du tissu africain sur des modèles issus de la haute couture. Le défilé se déroule pendant la manifestation Patchwork à la Goutte d'Or.
Repas et discussion avec les jeunes	Kamel Arar	organisation d'un repas à l'ICI le 16/5 pour les jeunes du quartier qui soit l'occasion d'avoir un échange sur leurs difficultés et leurs besoin.
Vitrines de la Goutte d'Or	Jean-Christophe Lambret	organisation d'une expo-photo itinérante dans les vitrines des commerçants qui sont les sujets de l'exposition. De mai à juillet.
Animation Salsa	Mamady Diabate	concert au square Léon le 2/6 de 16H30 à 19H
Animation Sabar	Bol d'Or - Mamane Thiam	concert "sabar" au square Léon avec démonstration-initiation le 21/6 pour la fête de la musique
Cuisine de rue	Gabrielle Montandon	Atelier de cuisine sur le parvis St-Bernard en amont du repas de quartier pendant la Fête de la Goutte d'Or
La boule à Léon	Jean-Paul Edwige	Repas et tournoi de pétanque sur la friche à l'angle des rues Léon et Myrrha.

Les instances et projets collectifs

La Coordination Inter-Associative rassemble les associations volontaires ayant une activité implantée à la Goutte d'Or autour d'un « projet global de développement du quartier, dans une optique de lutte contre les exclusions de toutes sortes et de meilleure insertion de l'ensemble de la population d'un quartier qui doit rester populaire et multi-culturel » et s'inscrivant dans des démarches associatives collectives. Elle regroupait en 2012 14 associations locales.

Elle vise à une « meilleure coordination des acteurs du quartier, doit permettre d'échanger et de faire circuler l'information, de repérer les besoins et attentes du quartier et d'y chercher des solutions, de mener ou de soutenir des actions collectives, de réagir face aux événements qui touchent le quartier, de se situer comme interlocuteur vis-à-vis des partenaires (élus, institutionnels) et les interpeller en cas de besoin, de veiller à la pertinence et accompagner la mise en œuvre des politiques de la Ville ». (extraits de la charte de la coordination).

La coordination s'est réunie en plénière à 2 reprises en 2012 pour aborder :

- l'actualité des commissions thématiques : CAASCO, Concertation Emploi Goutte d'Or, Vie de quartier-Espace Public.
- des sujets intéressant la vie associative et notamment la marchandisation de la Vie Associative (recours aux appels d'offre, mise en concurrence des associations), notamment suite à la perte du RSA par Accueil Goutte d'Or, symbolique des conséquences de ces choix politiques. Un courrier commun d'alerte a été envoyé aux élus municipaux, députés et sénateurs de l'arrondissement. Plusieurs réponses ont été reçues de la part du Maire du 18ème, de la sénatrice Marie-Noëlle Lienemann, du Front de Gauche. La coordination a également eu des échanges autour du classement de la Goutte d'Or en Zone de Sécurité Prioritaire.
- Des interrogations sur son propre fonctionnement et notamment la nécessité de mieux associer les administrateurs bénévoles aux réflexions de la coordination.
- Des projets collectifs : organisation d'une conférence sur l'Espace Public en coopération avec le conseil de quartier, rencontre entre les associations et les correspondants de nuit, lancement d'une proposition de forum associatif local, média de quartier,

Parmi ces projets collectifs, un groupe de travail, issu de la commission Vie de Quartier / Espace Public, s'est constitué, rejoint par Coordination Toxicomanie et l'EDL, pour travailler plus précisément sur les questions de co-éducation dans l'espace public. 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 nous invitons à réfléchir différents acteurs du quartier : associations, enseignants, agents municipaux, parents d'élèves, commerçants, jeunes... et visant à dégager des pistes de dynamiques communes. Pour accompagner ce projet, le Grajep fait appel à l'appui méthodologique d'un sociologue qui aura aussi à animer certains groupes d'échange.

Conclusions et perspectives

Le secteur a poursuivi sa recombinaison en 2012 en structurant son action autour des deux projets support pour le travail inter-associatif : la Fête de la Goutte d'Or et le site internet de quartier, qui favorisent le travail inter-associatif et la participation citoyenne des habitants à la vie de quartier tout en permettant de repérer et accompagner les initiatives émergentes. La participation de la Salle Saint Bruno à la coordination inter-associative, au projet de GRAJEP et l'animation du FSIH, contribuent à renforcer la SSB dans son rôle d'animation territoriale et d'incubateur de projet participant au développement social global du quartier.

Pour assurer cette mission, la SSB doit stabiliser l'équipe du secteur a minima autour d'un chargé de projet à mi-temps sur la Fête et à mi-temps sur le Média de quartier et de la direction pour un quart de son temps de travail. Le poste de chargé de projet a été créé fin décembre pour une durée de 8 ans dans l'attente de trouver des financements complémentaires et prolongeant ceux du Conseil Régional obtenus en 2012, une demande de FONJEP-ACSE a notamment été faite dans ce sens. La pérennisation de ce poste est nécessaire à préserver la capacité de la Salle Saint Bruno à remplir sa mission de lieu favorisant l'émergence de ce projets.

Espace de Proximité Emploi - EPE

L'Espace de Proximité Emploi (EPE) de la Salle Saint Bruno a été conçu et élaboré par les partenaires associatifs et institutionnels du quartier dans le prolongement des réflexions d'un Groupe de Pilotage et de Suivi (GPS) « emploi » (Instance de suivi du Projet de Territoire) de fin 2008. Il s'appuie sur un diagnostic emploi réalisé sur le territoire en 2003/2004, les constats des acteurs locaux intéressés aux questions d'insertion et d'emploi et l'expérience de l'Espace de Développement Emploi de la Salle Saint Bruno.

Constats

Malgré les différentes actions de développement social urbain de ces dernières années, la Goutte d'Or présente encore des indicateurs de précarité importants. En effet, la proportion de chômeurs dépassait 23% en 2009 (pas de nouveaux chiffres depuis) contre 14% à Paris, le taux de jeunes non diplômé est le plus fort des quartiers prioritaires parisiens, 28% des familles vivent sous le seuil de pauvreté (deux fois plus que la moyenne parisienne).

Le chômage touche particulièrement la population immigrée, qui représente presque un tiers de la population du quartier et des demandeurs d'emploi. Cette difficulté s'explique par la multiplicité de freins à l'emploi tels que la non-maîtrise du français, qui semble le principal facteur handicapant l'accès à l'emploi (80% des personnes accueillies à l'EPE ont des difficultés avec le français), mais aussi l'illettrisme, des incompréhensions de codes sociaux, les problèmes de logement, de santé ou encore la monoparentalité des familles qui caractérisent ce quartier. Les femmes, nombreuses à ne jamais avoir travaillé sur le marché du travail légal, rencontrent des difficultés spécifiques du fait de leurs responsabilités familiales et d'un plus grand isolement.

Objectifs

- Compléter l'offre locale en matière d'insertion professionnelle en proposant un accompagnement adapté aux personnes les plus éloignées de l'emploi
- Orienter les habitants dans leurs démarches et les mettre en lien avec des dispositifs et des structures 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....

Le travail effectué par l'Espace de Proximité Emploi se décline sur **plusieurs niveaux d'intervention** :

- **L'accueil, l'information, le pré-diagnostic et l'orientation**
- **L'appui ponctuel**
- **L'accompagnement individuel, modulable, adaptable**
- **Les accompagnements collectifs sous forme de Parcours vers l'emploi**
- **Une démarche d'accompagnements croisés en lien avec les partenaires**
- **L'animation territoriale et la concertation emploi formation**

Accueil – Information- Pré-diagnostic - Orientation

L'accueil constitue une étape clé du parcours. Ce temps d'accueil individuel, d'environ 30 minutes, permet d'identifier la situation, la demande et l'attente, les différentes problématiques autour de l'emploi et les besoins parfois non exprimés des demandeurs d'emploi. Cette première étape permet d'élaborer la (ou les) réponse(s) adéquates (s) :

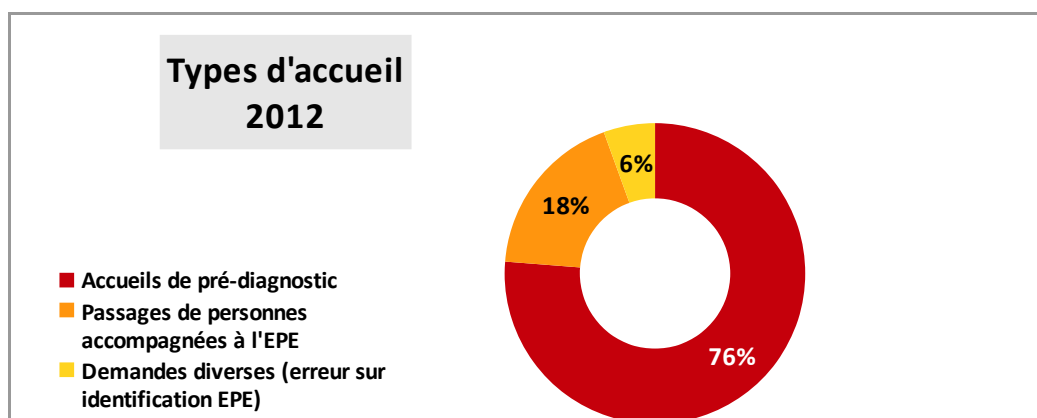
- une aide ponctuelle si la demande porte sur un sujet précis (actualisation de CV, rédaction d'une lettre de motivation), qui peut être soit immédiate soit sur rendez-vous
- une orientation vers les structures sociales ou d'insertion ad hoc si ces orientations permettent de répondre à la problématique identifiée
- une orientation vers les conseillères-emploi de l'EPE si la personne réside à la Goutte d'Or ou dans une ZUS voisine, qu'elle est en capacité de travailler et que sa situation ne lui permet pas d'intégrer des dispositifs d'insertion classiques (Mission Locale, PLIE...).

L'accueil constitue un pré-diagnostic transmis aux conseillères-emploi en amont du premier rendez-vous individuel de suivi qui permet de gagner du temps dans l'analyse de la situation des personnes.

Horaires d'ouverture au public : l'EPE est ouvert tous les jours du lundi au vendredi, sauf les lundis matins (réservés aux réunions d'équipe) et mercredis matins (jours de marché peu fréquentés).

653 personnes ont été accueillies à l'EPE en 2012, (710 en 2011)

Le nombre d'accueils a légèrement diminué en 2012 ce que l'on peut attribuer pour partie à la



diminution des erreurs d'identification de l'EPE (15% en 2011) et pour partie à la mise en place d'un nouvel outil de suivi qui a nécessité des ajustements en cours d'année.

Nous avons également effectué deux autres types d'accueil :

Accueils « Hors les murs »	132
<i>Interventions dans les ASL (Accueil Goutte d'Or, Solidarité Château Rouge)</i>	32
<i>RDV de Plein Air – Stands Emploi</i>	20
<i>Forum pour l'emploi du 18°</i>	80
Accueils « Réunion d'Information Collective »	25
TOTAL	157

Création d'outils de travail : plusieurs outils ont été créés et améliorés par l'équipe au fil de l'année

permettant de qualifier le travail d'accueil :

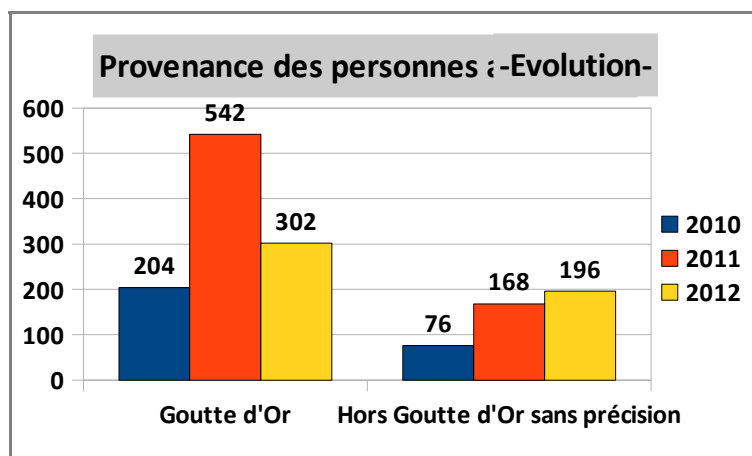
- le tableau d'accueil a été remplacé par un formulaire qui doit faciliter l'établissement de statistiques, révélateur des problématiques rencontrées et permettre d'actualiser le diagnostic porté sur le quartier. Cet outil évolue au fil du temps permettant de préciser les informations recherchées les plus pertinentes et d'aider à apporter des réponses adaptées.
- la fiche-diagnostic transmise aux conseillères-emploi permettant de préciser la situation globale de la personne accueillie et d'en identifier les principales problématiques, a encore été affinée.
- la collecte et l'actualisation régulière d'outils d'information sur les structures locales vers lesquelles peuvent être orientées les personnes qui s'adressent à l'EPE

Informations et affichages : 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 ; qui présentent : des offres d'emploi (principalement des MdEE de Paris), des formations, des informations collectives organisées sur la présentation de secteurs d'activité en tension, la création d'entreprises, les évènements et activités culturelles organisés dans le quartier.

L'espace d'accueil est également aménagé pour mettre à disposition les plaquettes d'information des associations et autres partenaires locaux. Ces informations sont régulièrement mises à jour à partir des contacts créés avec les partenaires, des informations venant de la SSB, d'une veille sur les sites des partenaires...

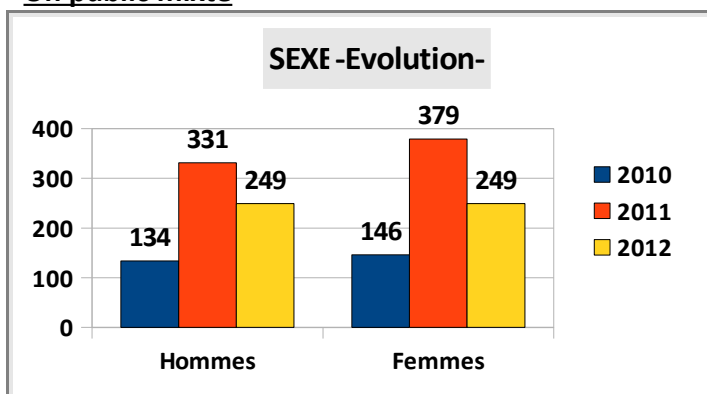
Caractéristiques du public accueilli (sur 498 personnes accueillies en pré-diagnostic)

Une majorité d'habitants du quartier



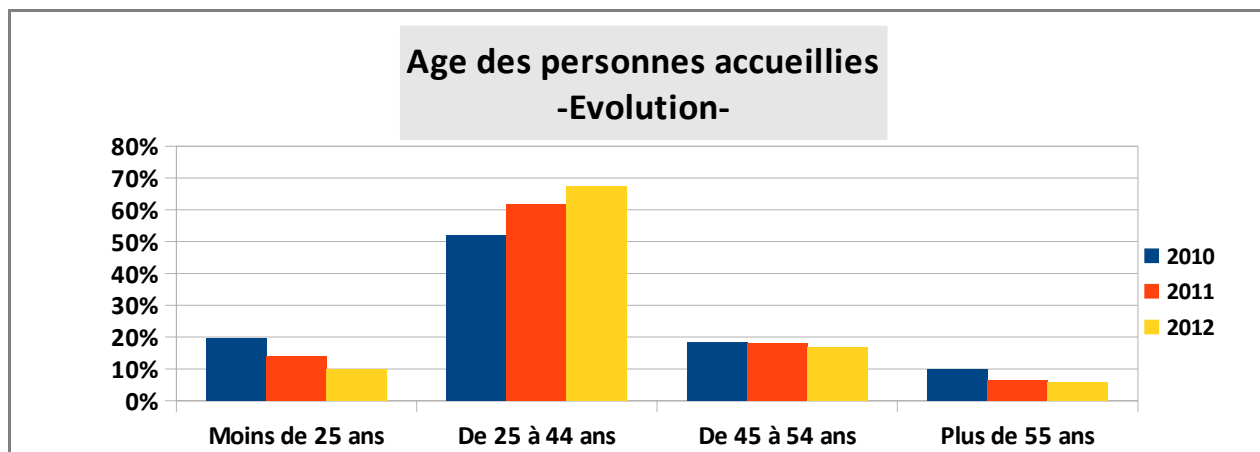
L'espace Proximité Emploi accueille une majorité d'habitants du quartier de la Goutte d'Or mais, comme le montre ce graphique, on observe une légère augmentation d'autres personnes (de 24 à 30%) dû au bouche-à-oreilles. En effet, beaucoup de personnes fréquentent la Goutte d'Or parce qu'elles y ont habité et y sont attachées, pour sa richesse associative, ses commerces et/ou leurs relations familiales ou amicales.

Un public mixte



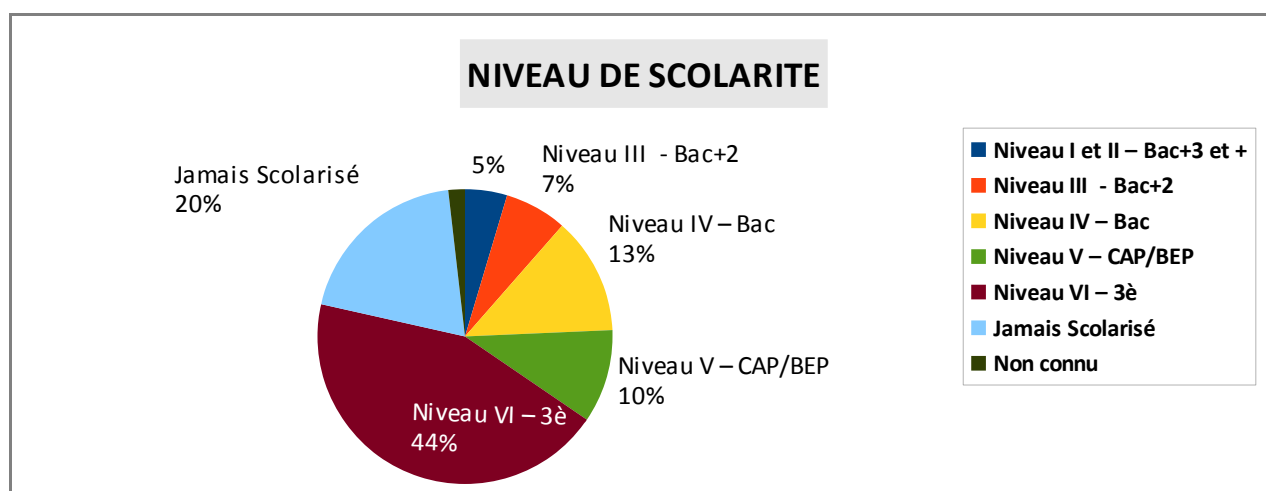
La proportion de femmes accueillies diminue en 2012 (de 53 à 50%) probablement dû au fait qu'il n'y a eu cette année qu'un seul parcours linguistique à visée professionnelle à destination des femmes (le second était à destination des travailleurs précaires ouvert aux hommes).

Age des personnes reçues



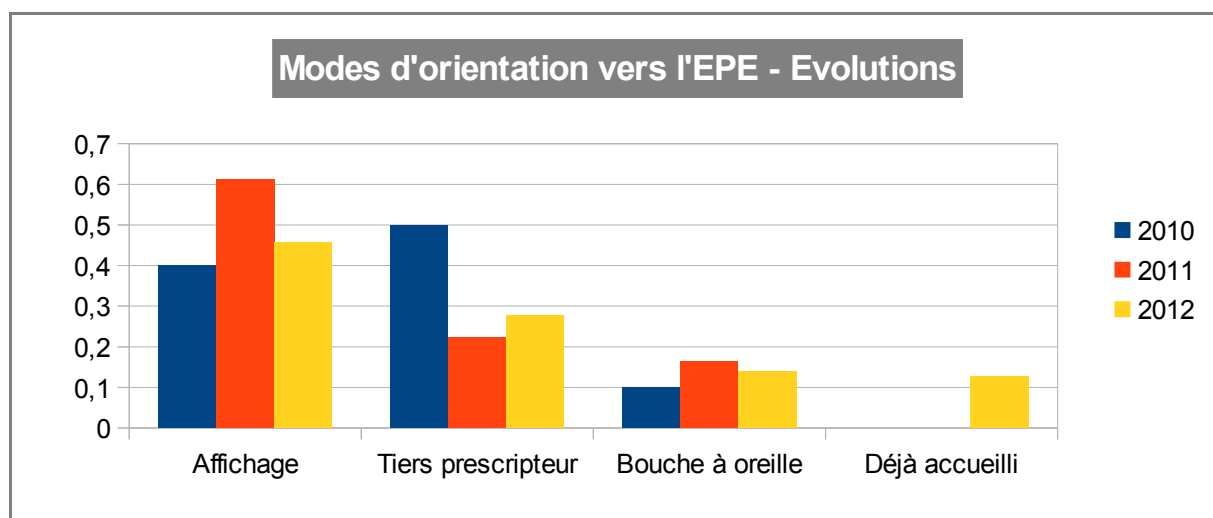
La tranche d'âge des 25 à 44 ans reste logiquement la plus représentée, les – de 25 ans franchissent de moins en moins le seuil de l'EPE, qui les oriente vers la Mission Locale, l'ADCLJC ou l'AFIJ.

Faible niveau de qualification des personnes accueillies

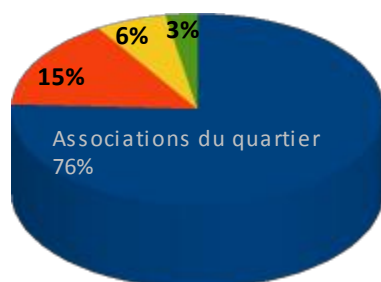


Les niveaux scolaires sont globalement très faibles, 20% n'ont jamais été scolarisés, les 3/4 ont un niveau inférieur au Bac, et parmi les personnes scolarisées, 63% l'ont été à l'étranger, ce qui pose de surcroît des problèmes de reconnaissance de niveaux et de diplômes.

Les prescripteurs



Les Prescripteurs



- Associations du quartier
- Structures d'Insertion pro. (PLIE, Pôle Emploi, Esp.Ins, CAPI, MdEE, ...)
- Services Sociaux (SSDP, CASVP)
- Forum pour l'emploi du 18°

L'**affichage** reste le mode de communication le plus efficace même si la proportion diminue au profit des **orientations par des tiers** (très majoritairement des associations du quartier) et du phénomène nouvellement repéré de personnes "**déjà accueillies**" qui reviennent vers nous après une rupture d'accompagnement ou passent pour un besoin d'aide ou d'information ponctuelle. Il est cependant difficile d'obtenir une réponse claire quant au mode de connaissance de l'EPE car une majorité du public de l'EPE maîtrise mal le français et rencontre des difficultés à se repérer dans les différentes administrations auxquelles il s'est successivement adressé.

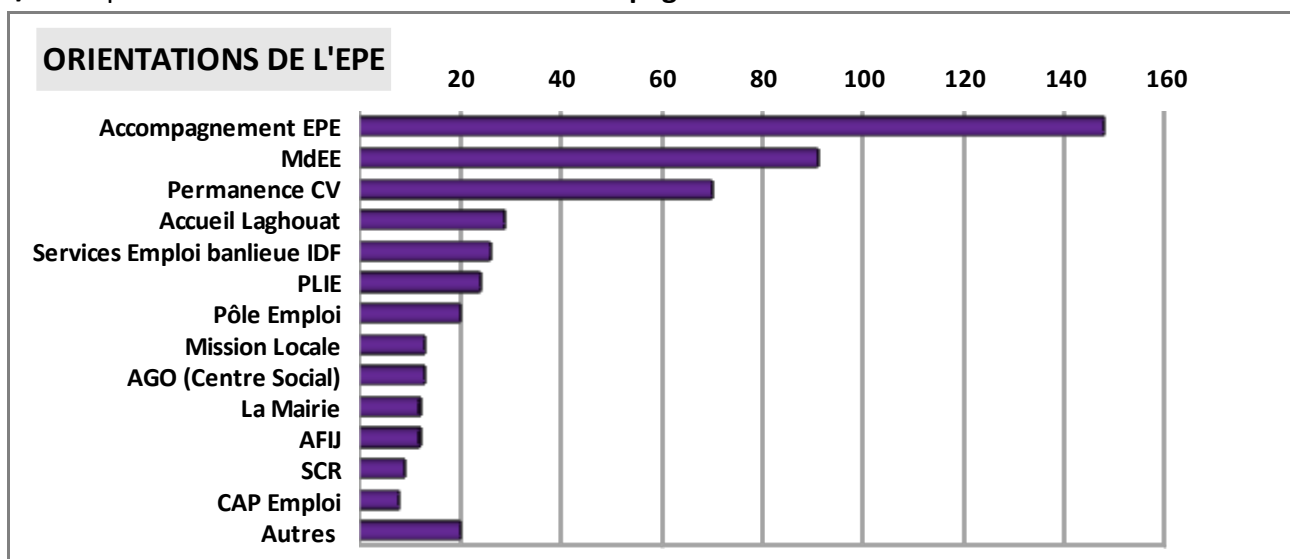
Les demandes exprimées

Demandes exprimées à l'accueil	2012	
Emploi	349	60%
Formation	81	15%
CV / LM	84	14%
Hors Emploi	66	11%
TOTAL	580	100%

Les demandes portent majoritairement sur la recherche d'emploi, la formation, l'appui à la rédaction de CV et de lettre de motivation mais aussi sur des difficultés sociales qui impactent la recherche d'emploi (reconnaissance de diplômes obtenus à l'étranger, problème de santé, problèmes de logement).

Les réponses apportées à l'accueil

1/3 des personnes sont orientées vers un **accompagnement renforcé à l'EPE**.



14% reçoivent une réponse directe ou un rendez-vous ponctuel pour la réalisation d'un CV, d'une lettre de motivation, la lecture d'un courrier lié à l'emploi, l'actualisation de sa situation sur le site de Pôle Emploi, ...

Au-delà des orientations « définitives » qui font suite au pré-diagnostic, 69% des accueils donnent lieu à des orientations, même si les personnes sont ensuite accompagnées en interne ou renseignées directement, une orientation vers Pôle Emploi est systématique pour ceux qui ne sont pas inscrits.

L'aide ponctuelle : la permanence CV

Elle a lieu tous les jeudis matins, sur rendez-vous, à raison d'1 heure par personne : réalisation de CV, lettre de motivation, dans un objectif d'autonomie.

D'autres formes d'aide ponctuelle ont été mises en place: lecture ou rédaction de courriers concernant l'emploi, aide à la création d'une adresse mail, réponse par mail aux offres envoyées par Pôle Emploi, actualisation de sa situation sur le site de Pôle Emploi, ...

Depuis sa création, l'EPE effectue une quinzaine d'aides par mois souvent en réponse à une urgence. En effet, les personnes reçues ont "rapidement" besoin d'un CV pour répondre à une offre repérée en amont, le donner à une connaissance qui peut les appuyer auprès d'employeurs, pour aller à leur première convocation à Pôle Emploi, ...

8% de ces aides ont ensuite donné lieu à un suivi individuel au sein de l'Espace Proximité Emploi, le travail sur le CV ou la lettre de motivation permettant d'identifier d'autres freins à l'emploi.

Les informations collectives thématiques ponctuelles

Ces rencontres de 2 ou 3 heures s'adressent à des groupes d'une dizaine de personnes et ont pour objectif d'informer les habitants du quartier et usagers d'autres structures sur des thématiques emploi repérées comme répondant à des besoins partagés. Ces informations visent aussi à créer des dynamiques collectives entre les demandeurs d'emploi soit qu'ils fréquentent déjà l'EPE soit qu'ils le découvrent à cette occasion.

En 2012, l'EPE a organisé 4 informations thématiques :

- Mars 2012 : Préparation au forum pour l'Emploi du 18^{ème} => 20 personnes
- Avril 2012 : Comment réaliser son CV ? => Annulée
- Mai 2012 : Information sur les offres d'emploi des SIAE => 5 personnes
- Juin 2012 : Mieux utiliser les transports en commun pour mieux se déplacer => Annulée

Deux séances ont été annulées faute de participants. Les deux autres ont été maintenues et étaient composées de personnes orientées par les acteurs associatifs locaux et personnes suivies en accompagnement à l'EPE. Nous constatons qu'il est difficile de mobiliser le public sur ces informations ponctuelles uniquement via le réseau des partenaires, qui sont très sollicités pour orienter systématiquement du public.

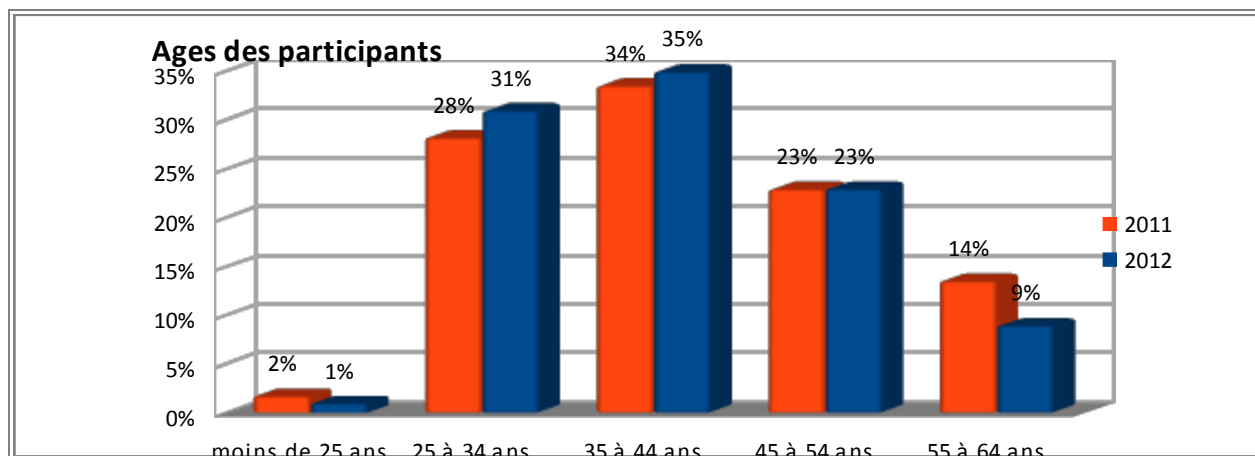
Pour 2013 et pour répondre à cette difficulté, nous envisageons de ralentir le rythme (1 fois par trimestre), d'améliorer l'information grand public par un affichage plus important et un passage systématique au sein des structures associatives accueillant du public, d'en faire des moments conviviaux sous forme de petits déjeuners autour de l'emploi (les "P'tits Déj" de l'EPE") et d'y inscrire de façon plus automatique les bénéficiaires de l'EPE.

L'accompagnement à l'EPE

159 personnes ont été accompagnées par l'EPE en 2012

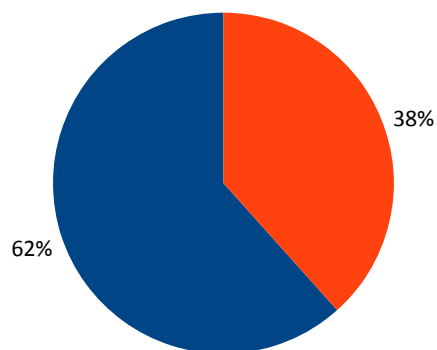
Après le pré-diagnostic effectué à l'accueil, si le demandeur d'emploi répond aux critères d'accès et ne peut pas être orienté vers d'autres structures d'insertion, il est alors pris en charge par l'EPE en accompagnement individuel et/ ou collectif.

Caractéristiques du public accompagné



On constate peu d'évolution dans la répartition des bénéficiaires par âge, si ce n'est une diminution de la proportion de +55 ans accompagnés au profit de la tranche 25-34 ans.

Répartition Hommes / Femmes



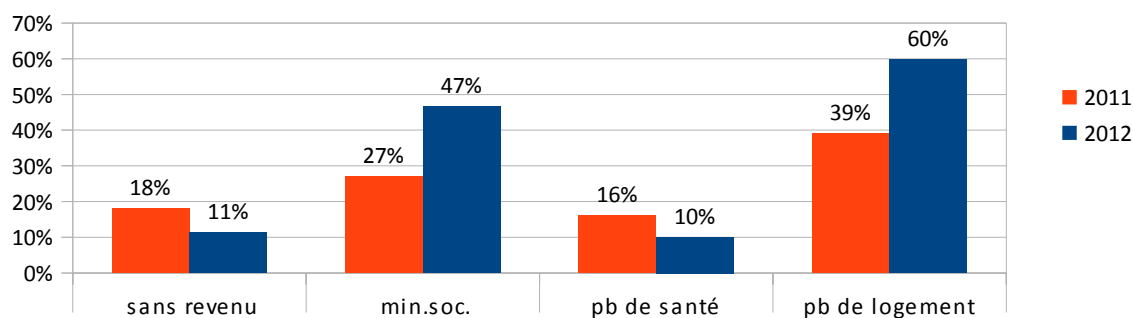
Si le public accueilli à l'EPE est mixte, les femmes sont plus représentées dans les accompagnements.

En effet, elles rencontrent plus de difficultés que les hommes dans leur insertion professionnelle, notamment du fait de leur manque de réseau social et de leur situation familiale.

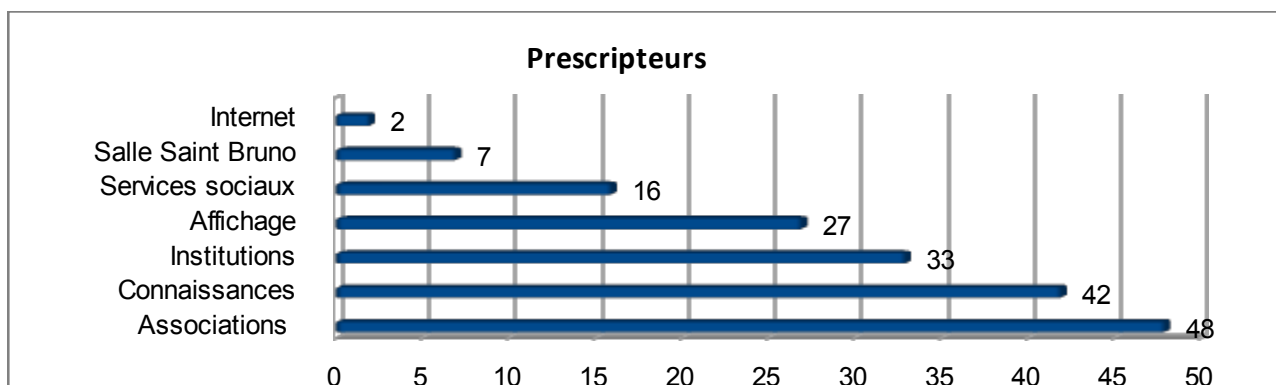
Les situations de famille particulières (48 % des familles): de monoparentalité et /ou de familles nombreuses touchent particulièrement les femmes.

C'est pour répondre à ces besoins spécifiques que les parcours collectifs vers l'emploi ont été conçus et s'adressent à un public exclusivement féminin.

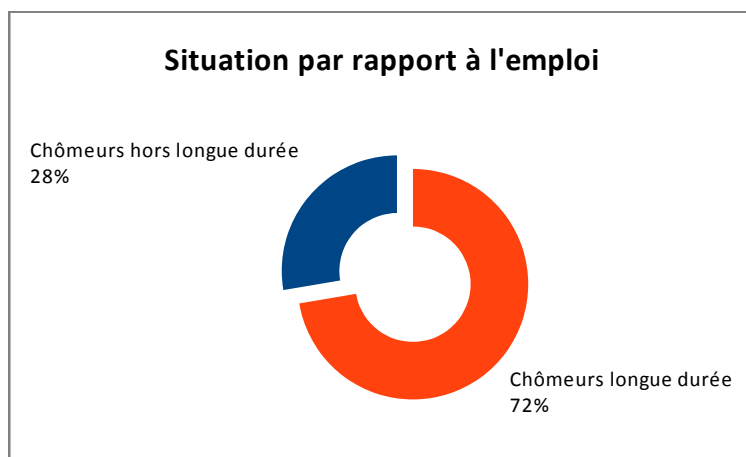
Précarité des usagers



Presque la moitié des bénéficiaires vivent de minimas sociaux, et 11% sont sans autre revenu que celui de leur conjoint ou des prestations familiales. 10% ont des problèmes de santé ayant un impact dans leur recherche d'emploi (handicap, suivi médical incompatible avec certains horaires ou avec un temps plein...), 60% rencontrent des problèmes de logement (sur-occupation, logement chez des tiers, à l'hôtel ou en hébergement d'urgence...).



65% des personnes accompagnées ont été orientées par des tiers (53% par des associations, 32% par des institutions, 15% par des services sociaux) ce qui tend à montrer que l'EPE est reconnu et utilisé à bon escient par les acteurs du territoire.

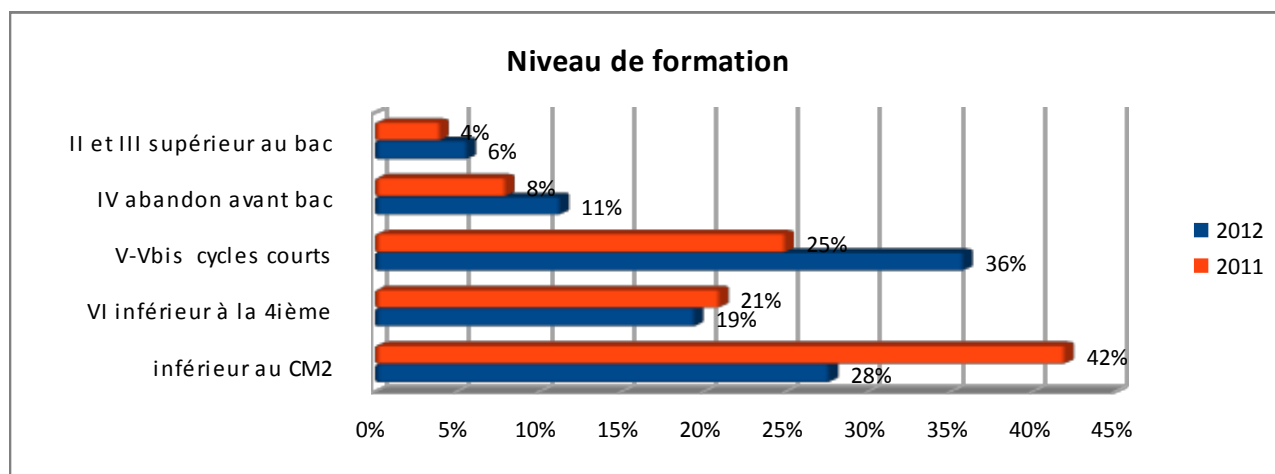


Toutes les personnes accompagnées sont en recherche d'emploi et, parmi elles, 70% le sont depuis plus d'un an. (66 % en 2011)

Moins de la moitié d'entre elles sont inscrites à Pôle emploi au moment de leur accueil à l'EPE.

17 % des personnes ont cependant déclaré travailler et occuper des emplois précaires ou de l'économie informelle.

Les femmes recherchent en majorité des postes d'aides ménagères, assistantes de vie, gardes d'enfants, dans les cantines scolaires. Les hommes recherchent souvent des postes d'agents de nettoyage, manutentionnaires, peintres en bâtiment, agents de service dans la restauration ou dans la distribution.



Niveau linguistique

La majorité des personnes accompagnées par l'EPE ont des difficultés d'expression, de lecture et d'écriture du français qui représentent le plus grand frein dans la recherche d'emploi. Moins de la moitié des bénéficiaires sont inscrits dans des cours de langue faute d'une offre suffisante au regard des besoins du quartier.

L'accompagnement individuel des personnes très éloignées de l'emploi

Un suivi individuel adapté à chaque situation est proposé, il a pour objectif de rendre le demandeur d'emploi le plus autonome possible dans ses démarches d'insertion. Le parcours est élaboré en concertation avec la personne accompagnée. Ce parcours comprend des entretiens à l'EPE et des orientations vers divers organismes pour lever les problèmes périphériques freinant l'accès à l'emploi.

Des rendez-vous plus ou moins rapprochés sont proposés aux participants en fonction de leurs besoins (de 2 à 6 rendez-vous par mois). La durée des entretiens est libre et adaptée aux participants. Elle peut varier de 30 minutes à 1h30, mais souvent plus proche de 1h30. Il arrive aussi que les participants passent à l'EPE en dehors des rendez-vous afin de prendre des nouvelles sur leurs candidatures, chercher de nouvelles offres d'emploi ou pistes de formation.

Chaque rendez-vous individuel se termine par la remise d'un courrier résumant les actions déterminées lors de l'entretien et celles à mener pour le prochain rendez-vous. Une évaluation des démarches engagées est régulièrement réalisée pour, au besoin, corriger les orientations prises. L'accompagnement peut être suspendu le temps d'une formation ou d'un CDD.

L'accompagnement individuel dure 6 à 8 mois au bout desquels, si aucun progrès significatif n'est constaté, l'intéressé(e) est orienté(e), avec son accord vers le PLIE ou d'autres associations.

Nous constatons aussi un certain nombre de ruptures dans les parcours d'accompagnement, liées à la précarité du public ciblé : missions de travail précaire, maladie, problèmes familiaux, déménagement qui peuvent amener à arrêter les accompagnements tout en laissant la possibilité aux personnes de se réinscrire ultérieurement.

Plusieurs étapes sont nécessaires, prenant plus ou moins de temps selon la personne :

- Diagnostic et élaboration d'un projet professionnel réaliste

Le premier entretien permet de réaliser un diagnostic approfondi de la situation de la personne au regard de son insertion professionnelle : reconstitution du parcours professionnel et du parcours de vie (certains n'ont jamais travaillé), des aptitudes, afin de formuler un projet réaliste et réalisable, en tenant compte des impératifs de vie et des freins périphériques d'accès à l'emploi.

- Identification des freins

Il s'agit de repérer avec le bénéficiaire les obstacles qui empêchent son insertion professionnelle : problèmes de santé, handicap, problèmes de logement, difficultés linguistiques, mauvaise appréhension du marché du travail, méconnaissance du rouage administratif français, manque de confiance en soi, absence de qualification, enfants à charge sans solution durable de garde, isolement social...

- Accompagnement croisé avec les services sociaux

Un certain nombre de ces freins relèvent de la situation sociale des personnes pour lesquelles la mise en relation avec les services sociaux ou associations (SSDP, permanence sociale du centre social

Accueil Goutte d'Or, Point d'accès au Droit, la Cimade...) constitue la réponse adaptée. Cet accompagnement croisé inclut des temps d'échanges entre les conseillers en insertion et les travailleurs sociaux dans le respect des impératifs de confidentialité de chacun.

- Techniques de recherche d'emploi

Au cours de l'accompagnement individuel sont également abordées des notions de méthodologie de recherche d'emploi : outillage sur la connaissance des métiers et du marché du travail (métiers en tension et conditions d'accès), connaissance des codes du marché du travail en France, identification des espaces proposant des offres d'emploi, réalisation d'outils (CV, lettres de motivation), préparation à des entretiens.

- Recherche et réponse à des offres d'emploi

L'accompagnement est l'occasion de rechercher des offres, d'y répondre et de mettre en relation avec des employeurs potentiels. Le partenariat avec les SIAE, la MDEE (sessions de recrutement collectifs), le PLIE et l'accès aux offres d'emploi des clauses d'insertion, permet d'identifier des pistes concrètes d'actions pour accéder à un emploi.

- Recherche et inscription dans des parcours de formation

La non-maîtrise de la langue, à l'oral et à l'écrit, constitue l'un des principaux obstacles à l'accès à l'emploi des personnes accompagnées à l'EPE. En réponse, nous recherchons, avec les personnes, des places dans les cours d'alphabétisation, les ateliers sociolinguistiques, les actions et passerelles linguistiques à visée professionnelle. Le partenariat avec les associations de formation du quartier et quartiers voisins permet une bonne connaissance de l'offre (capacité d'accueil, modalités pratiques) même si elle reste insuffisante au regard des besoins. L'absence de qualification constitue un autre obstacle majeur pour lequel nous recherchons des solutions de formation et/ou de validation des acquis de l'expérience.

- Inscription dans des parcours d'insertion de droit commun

Pour certaines personnes, l'accompagnement de l'EPE permet de faciliter l'accès à des parcours d'insertion de droit commun. Avec le PLIE en particulier, nous avons envisagé un accompagnement au long cours, où le PLIE peut intervenir en prolongement de l'EPE pour les personnes qui sont encore trop loin de l'insertion.

- Orientations vers d'autres partenaires

Pour certains, l'accompagnement au bout de quelques mois ne donne pas de résultats satisfaisants. Une orientation vers d'autres structures est réalisée de manière à redynamiser le parcours : ASL, associations spécialisées dans la prise en charge du handicap, de problèmes psychologiques, de situations sociales ou familiales particulièrement difficiles.

Les accompagnements collectifs « parcours vers l'emploi »

A côté et en complément des accompagnements individuels, l'EPE propose des Parcours collectifs vers l'emploi permettant aux personnes les plus isolées dans leur parcours d'insertion de bénéficier d'une dynamique de groupe.

Deux parcours ont été proposés en 2012 qui ont concerné 24 personnes. Chaque parcours est constitué de 30 séances collectives et d'entretiens individuels, animés par les conseillères-emploi de l'EPE, des partenaires et des intervenants extérieurs.

Parcours Janvier-Mai 2012 : Expérimentation à destination d'un public de travailleurs précaires (intérim, temps partiel subi, travail informel...), visant à améliorer leurs situations de travail.

Parcours oct-janvier 2012 : A destination d'un public de femmes migrantes éloignées de l'emploi.

Contenu des parcours

La démarche est de partir des savoirs des participants en utilisant des outils concrets (travail à partir de modèles, de supports audiovisuels, de simulations...) et des rencontres avec des professionnels de l'emploi. Nous utilisons la dynamique de groupe afin d'aider les personnes à reprendre confiance en elles et en leurs capacités, grâce aux échanges.

- Des séances d'*échanges d'expériences*
- 10 séances d'*initiation à l'informatique* et à l'utilisation d'internet, animées par l'animatrice de l'Espace Public Numérique : 5 séances pour le premier parcours, puis 10 séances pour le deuxième, centrées sur les démarches de recherche d'emploi, notamment sur le site Pôle Emploi et de metiers.net.
- 8 à 10 séances de *linguistique* co-animées avec une intervenante du CEFIL : 4 séances pour le premier parcours, qui sont passées à 8 séances au second parcours pour consolider le travail mené sur le vocabulaire et le sens de notions importantes dans la recherche d'emploi (compétences, capacités, projet, etc.)
- 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 d'entretien animées par des intervenants extérieurs, à l'extérieur afin de mieux en reproduire les conditions (directeur de l'entreprise d'insertion Clair et Net, formateur en linguistique du CEFIL)...
- Une ou deux séances sur le *droit du travail* animée par une bénévole spécialiste de cette question, complétées par un accueil les lundis après-midis et jeudis matins.
- Des interventions supplémentaires avec des spécialistes : *confiance en soi* animée par l'ethnopsychologue de l'association URACA, *mobilité* avec la RATP.

Les entretiens individuels permettent en complément :

- De pouvoir échanger librement sur les difficultés périphériques d'insertion qui relèvent du domaine de la vie privée, et, les ayant identifiées, de pouvoir contribuer à les résoudre.
- 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

Bilan des Parcours

=> Parcours à destination des travailleurs précaires

Il a permis aux salariés précaires l'ayant suivi de gagner en autonomie sur le marché de l'emploi. Ils ont pu redéfinir leurs projets professionnels, acquérir des compétences comme : savoir remplir des formulaires au travail, savoir communiquer avec son employeur, posséder des connaissances de base en informatique, des notions de droit du travail, savoir se déplacer avec le réseau RATP. Tous ont connu une amélioration globale de leur situation: les problèmes de logement sont pris en charge, certains sont inscrits en ASL, d'autres sont en cours de régularisation.

Travailler avec ce public nous a également permis d'aborder plus en profondeur les questions de droit du travail : aux séances en collectif s'est ajoutée une permanence les lundis après-midi, où les participants pouvaient venir aborder ces questions avec la bénévole intervenant sur ce sujet.

La relation avec les OPCA et la sensibilisation des employeurs aux questions de droit à la formation a également été traitée. Ainsi un salarié a bénéficié d'une véritable remise à niveau grâce au FONGECIF.

Sur les 10 personnes :

- 2 sorties en formation (un DIF sur remise à niveau en français et une formation linguistique approfondie), une formation CACES en projet à faire financer par OPCA.
- 2 sorties en emploi à l'issue du parcours (un CDI d'aide à domicile, un CDD dans la restauration collective (reconversion professionnelle))
- 4 étaient encore en suivi à l'EPE, dont 2 qui ont trouvé un emploi début 2013 (1 CDD, 1CDDI)
- 2 abandons

Nous avons cependant rencontré une difficulté à assurer une réelle continuité du parcours, 5 personnes sur 10 inscrites sont allées jusqu'au bout des séances proposées. Ce manque d'assiduité s'explique par les aléas de la vie professionnelle des salariés précaires (changements fréquents d'horaires de travail, missions non initialement prévues) et par les situations personnelles complexes des personnes inscrites (en cours de régularisation, analphabétisme, monoparentalité, problèmes familiaux, problèmes de santé, obligation de rentrer au pays, déménagements fréquents -8 sur 10 étaient hébergées par des tiers ou au 115...), ces situations ne leur permettant pas de s'inscrire dans un parcours régulier.

S'il reste intéressant de proposer des actions en direction de ce public en contribuant à inscrire leur parcours professionnel dans la durée et à les sortir des situations de précarité, le type de parcours que propose l'EPE ne correspond pas à ses contraintes. Pour la suite, nous envisageons de maintenir la possibilité d'inscrire quelques participants relevant de ce type de situation sans en faire la cible exclusive d'un parcours.

=> Parcours à destination du public femmes migrantes : octobre2012-janvier 2013

Pour les 14 femmes ayant participé au Parcours :

Au-delà des améliorations globales et de la prise d'autonomie notable des participantes, nous avons mesuré à l'issue du parcours :

- 5 orientations (4 PLIE, 1 la CAPI)
- 2 sorties en emploi : missions en restauration collective, ayant donné lieu à un CDD et remplacement sur un poste d'auxiliaire de vie.
- 2 sorties en formation : remise à niveau en français et aide à domicile/alphabétisation
- 1 abandon
- 4 qui ont continué à être suivies, dont une qui est en formation certifiante de puis janvier 2013

Complété par 3 inscriptions à L'EPN, et 2 dans des activités sportives

Perspectives pour les « Parcours linguistiques à visée professionnelle »

Pour 2013, il s'agira de favoriser les liens entre les différents intervenants des ateliers en programmant des réunions régulières : de préparation des contenus, de bilans intermédiaires pour retravailler les outils en fonction de la progression du groupe, ce qui nécessite un engagement important des partenaires.

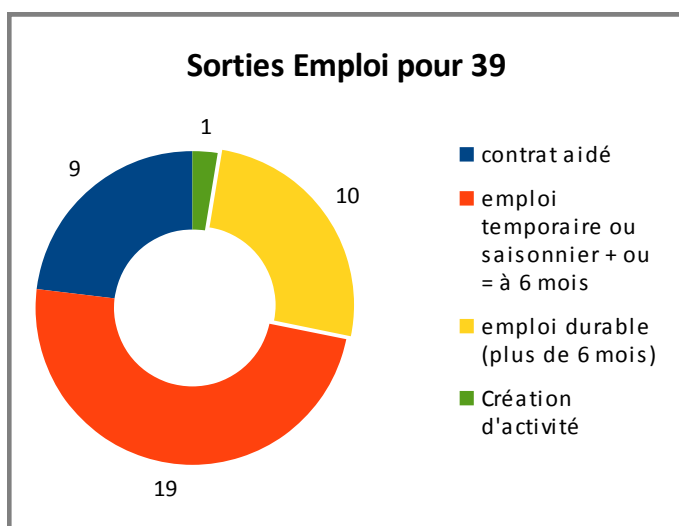
Nous souhaitons également améliorer le maintien du fil conducteur entre les différents aspects de la formation en reliant les sujets transversaux abordés et en linguistique et en informatique et en TRE : Découverte des métiers (vocabulaire, vidéos sur les sites internet, fiches métier et échanges),

décrypter des annonces d'emploi (annonce type, site du pôle emploi, autres sites internet, journaux), annonces de formation, le CV (théorie, traitement de texte, explication du vocabulaire), le droit du travail (glossaire, ateliers d'éléments de base de droit des salariés...).

Les résultats des accompagnements EPE en 2012

	2012	2011
Nombre de personnes accompagnées	159	170
Nombre de personnes encore en suivi au 31/12	82	65
Nombre de sorties vers l'emploi	39	35
Nombre de sorties en formation	11	17
Nombre d'autres sorties positives	8	-
Nombre d'abandons	19	25

Sorties en Emploi



19 emplois temporaires : restauration, cantine scolaire, entretien, accueil social, aide à domicile gardiennage

10 emplois durables : 7 cdi, 3cdd+ 6mois

9 contrats aidés : 6 chez clair et Net, 1 chez TREVO l'entreprise insertion de Sakina M'sa, et CUI clause sociale suite à orientation vers une offre du PLIE, 1 CUI dans une maison de retraite

1 création d'activité d'entreprise de confection.

Sorties en formation

11 personnes ont été accompagnées vers des formations, contre 18 en 2011. Les participants expriment un besoin plus pressant de trouver un emploi direct, cela peut s'expliquer par la précarité grandissante dans la quelle ils se trouvent, notamment au regard de la question du logement (60 % sont dans l'urgence de trouver un emploi stable afin d'accéder à un logement). De plus nous n'avons eu accès aux informations du PDAE « Programme Départemental d'Aide à l'Emploi » qu'au mois de mai, laissant très peu de temps pour préparer des sorties en formation avant les vacances d'été.

En 2012 la formation concerne autant les hommes que les femmes (5 pour 6).

Formations Certifiées :

- 1 Commis de Cuisine
- 2 Agent de Sécurité

Formations Qualifiantes :

- 1 Agent de Propreté
- 1 Assistante de Vie

-1 Apprendre les Gestes et Postures en Bricolage

Passerelles Linguistiques :

-1 Passerelle Linguistique/Agent de Sécurité

-1 Passerelle Linguistique/Agent de Nettoyage

-1 Passerelle Linguistique/Apprentissage du Français

-1 Aide à domicile

-1 Une formation remise à niveau financée par le DIF

Abandons : 19 personnes

- Abandons après un déménagement
- Abandons sans donner de raison
- Abandons après avoir retrouvé un emploi ou une formation par leurs propres moyens
- Abandons par perte de contact (téléphone coupé ou suspendu)

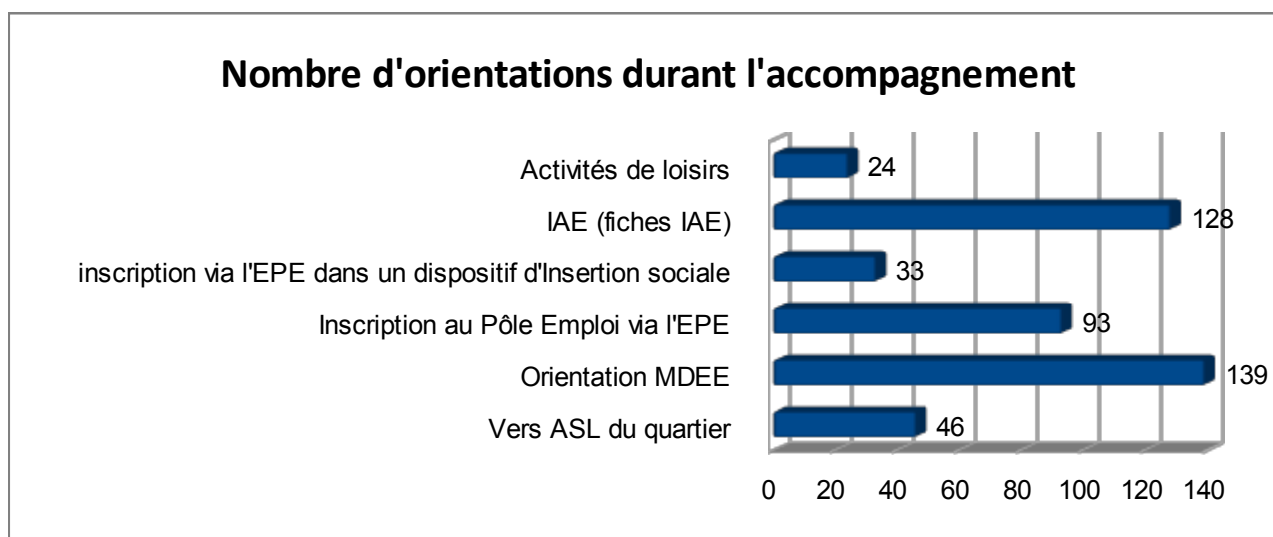
Les autres sorties positives

Les orientations vers d'autres types d'accompagnement renforcé sont également considérées comme des sorties positives pour l'EPE. En 2012, elles ont concerné 7 personnes orientées vers le PLIE, confirmant la situation de l'EPE en amont du PLIE ; et 1 personne orienté vers le groupe local SNC (Solidarité Nouvelle face au Chômage) qui a ainsi pu bénéficier d'un accompagnement de deux bénévoles en complément de l'accompagnement de l'EPE. Ce type d'accompagnement fait aussi partie des propositions possibles aux personnes suivies lorsqu'elles sont engagées depuis plusieurs mois dans un accompagnement EPE sans résultat concret ; une autre approche permet de redynamiser le parcours et d'avoir d'autres regards.

L'orientation en cours d'accompagnement facilitant l'insertion professionnelle

(pour les 159 pers)

Les personnes en accompagnement bénéficient d'une avancée significative dans leurs parcours, même si elles n'entrent pas toutes en formation ou en emploi, la levée des freins périphériques en lien avec les partenaires permettant bien de les rapprocher de l'emploi.



Détails des orientations :

- 139 orientations vers les pré-recrutements de la MDEE du 18^{ème}. Les personnes seront ensuite dans les fichiers de la MDEE et pourront se présenter chaque fois que des offres d'emploi ou de formation correspondent à leurs besoins.
- 128 personnes ont obtenu une certification de Pôle Emploi leur permettant de prétendre à

des emplois dans des SIAE (fiche IAE)

- 93 personnes se sont inscrites au Pôle Emploi
- 46 personnes se sont inscrites dans les ASL du quartier.
- 33 inscriptions dans des services sociaux divers : les démarches sociales initiées sont essentiellement d'accès au logement : mise en lien avec des associations, aide à la constitution des dossiers de logement ou hébergement, en lien avec les travailleurs sociaux ; ou d'accès aux services ou dispositifs de santé physique ou mentale. Tous ceux pour qui cela était nécessaire disposent aujourd'hui d'un suivi social adapté.

L'accompagnement croisé :

Le partenariat passe par des relations bilatérales avec les différents acteurs locaux investis dans l'emploi et l'insertion professionnelle. Des liens durables sont aujourd'hui noués avec les acteurs qui se réalisent par des orientations réciproques adéquates et dans le cadre des accompagnements de l'EPE. Ces partenaires sont les ASL du quartier, les services sociaux, les associations spécialisées (logement, accès aux droits, santé, suivi social, écrivains publics...).

Le PLIE est un partenaire privilégié pour l'EPE. Répondant à des objectifs proches, l'EPE se situe en amont d'un accompagnement PLIE notamment en acceptant en accompagnement des personnes non lettrées. Il est convenu avec le PLIE de pouvoir s'orienter mutuellement des personnes en fonction de leur degré d'autonomie dans leur parcours d'insertion. 3 personnes suivies à l'EPE ont pu accéder à des emplois via les « clauses d'insertion » animées par le PLIE. Les Parcours linguistiques vers l'Emploi sont ouverts à des participants du PLIE dans le but de les remobiliser dans leur insertion et réciproquement, le PLIE peut ouvrir quelques places aux personnes accompagnées par l'EPE dans ses actions collectives.

Les organismes de formation, la Maison des Entreprises et de l'Emploi et les structures de l'insertion par l'activité économique :

Des contacts sont régulièrement entrepris pour développer les propositions concrètes à offrir aux personnes accompagnées sur le plan de la formation ou de l'accès à des emplois adaptés. Les offres de la MDEE sont particulièrement utilisées dans les parcours et plusieurs sorties vers l'emploi sont possibles dans les SIAE. Nous avons aussi rencontrés les acteurs du Pôle Linguistique Nord Parisien : CEFIL et Langues Plurielles.

Les associations locales :

Les relations se sont poursuivies avec les ASL du quartier, l'EPE participe aux réunions linguistiques du quartier animées par l'EDL qui les regroupent et a présenté les Parcours Vers l'emploi au sein de quelques groupes d'ASL. De nombreuses orientations se font en direction des ASL, celles-ci constituant une première réponse appropriée aux difficultés d'insertion liées à la non maîtrise de la langue française.

Constatant qu'un certain nombre de personnes suivies à l'EPE souffrent de problèmes psychologiques (conséquence de leur situation et frein dans leur insertion), nous avons rencontré l'association Ressources Unies et l'Atelier Santé Ville- URACA pour envisager des modes d'orientation adaptés et identifier des ressources sur ce champ.

L'EPE a également rencontré le groupe local de SNC (Solidarités Nouvelles face au Chômage) et Paris Macadam pour envisager des orientations réciproques en fonction des personnes rencontrées.

L'animation territoriale

Le comité de pilotage

L'EPE est animé par un comité de pilotage comprenant les principaux financeurs (Ville de Paris, Etat-DDCS) et des associations membres de la Salle Saint Bruno. Après un rythme de rencontre plus important à la création de l'EPE, il est prévu de le réunir une fois par an à la rentrée scolaire. Il est associé à la définition des grandes orientations de l'EPE au regard des éléments de bilan intermédiaire et à la réflexion sur la pérennisation du projet et son financement.

La participation à des actions émergentes

L'EPE a participé en 2012 à des réunions d'acteurs locaux autour de : la création d'un chantier école sur les métiers de la couture et de la vente ; la conception d'un projet d'insertion professionnelle à destination de jeunes sous main de justice ; la réflexion sur le projet de professionnalisation de la filière mode ; la préparation de l'arrivée de la Fondation Sainte Marie, centre médico-social qui prévoit de nombreux recrutements dans le 18^{ème}.

La Concertation Emploi Goutte d'Or

La Concertation Emploi Goutte d'Or s'inscrit dans le prolongement de la Coordination-Emploi, qui réunissait des associations de la Coordination Inter-Associative Goutte d'Or intéressées par l'emploi (à l'origine du projet de l'EPE), en élargissant aux autres acteurs locaux inscrits dans le champ de l'emploi et de l'insertion (service public de l'emploi, élus).

Ce groupe est co-animé par l'EDL et l'EPE. Cette organisation, proposée et validée lors du comité de pilotage élargi de l'EPE du 7 décembre 2011, s'est mise en place en 2012 (4 réunions).

Elle réunit une trentaine d'acteurs de l'insertion, dont le PLIE, la mission locale, le Pôle emploi, les associations locales intéressées par la question.

Cette rencontre bi-mensuelle a pour objectif de :

- Actualiser les éléments de diagnostics ;
- 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 ;

Dans le cadre de la Concertation Emploi, l'EPE est chargé de centraliser et diffuser l'information sur l'emploi, la formation, l'insertion, aux acteurs locaux via une Lettre d'Actualité de l'Insertion envoyée par courriel tous les mois à une soixantaine de personnes représentant une quarantaine de structures institutionnelles et associatives.

D'autre part, des **groupes de travail** plus restreints se forment sur des thèmes particuliers.

L'EPE est ainsi engagé dans un groupe de travail sur l'actualisation du diagnostic emploi du quartier avec l'EDL, le centre social Accueil Goutte d'Or, le PLIE, le SSDP et la Mission Locale, réuni à plusieurs reprises pour harmoniser les sources de données, les indicateurs communs et les plus pertinents. Le résultat devrait être présenté et discuté avec les autres membres de la Concertation.

Un groupe de réflexion sur la question de l'insertion professionnelle des jeunes à la Goutte d'Or a également été initié fin 2012 auquel ont participé une douzaine d'associations et institutions. Cette réunion a permis de faire le tour des préoccupations des diverses structures sur la question de l'emploi des jeunes et de mettre en évidence la problématique spécifique d'accès aux stages faute de réseau social personnel suffisant pour une partie des jeunes du quartier. Ce constat a incité l'EPE

à étudier la possibilité de monter un projet de réseau social local qui s'appuierait sur les bénévoles et professionnels du quartier en les sollicitant de manière ponctuelle pour accompagner un jeune en difficulté d'accès à un stage.

L'EPE participe également aux manifestations organisées avec/par les partenaires institutionnels : stands emploi de l'EDL, forum pour l'emploi de la mairie du 18ème, séminaires d'Ecrimed-DPVI sur la formation linguistique, groupe de travail linguistique Goutte d'Or...

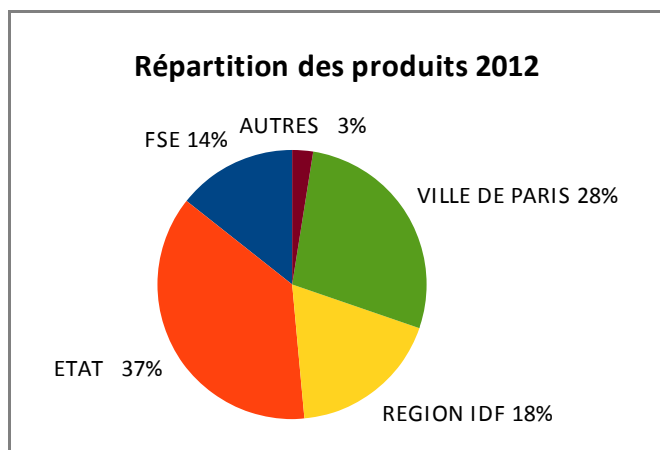
L'équipe et les moyens d'action

L'équipe :

- Une coordinatrice conseillère-emploi
- Une conseillère-emploi plus particulièrement chargée des suivis individuels
- Une conseillère-emploi chargée de l'accueil, de l'information et des aides ponctuelles
- Une bénévole régulière chargée de l'accueil intervenant aussi dans les parcours collectifs sur le thème du droit du travail
- 2 bénévoles ponctuels intervenant dans les parcours collectifs
- 1 stagiaire, en formation à l'AFPA, sur 3 périodes de 3 semaines de février à mai, restée ensuite bénévolement à raison d'une demi-journée par semaine en juin-juillet

L'EPE est installé dans des **locaux** rue de Chartres (loués à Paris Habitat) comportant un espace d'accueil et une salle de réunion pour une vingtaine de personnes.

Les financements



L'EPE reçoit des financements de l'Etat (postes adultes-relais et subvention CUCS), de la Ville (convention globale de la DPVI, subvention sur le projet global et sur les Parcours collectifs de la DDEEES), de la région (emploi-tremplin et subvention du projet global) et du FSE qui posent de réels problèmes d'organisation (augmentation du temps administratif disproportionné à la taille de l'équipe) pour des résultats aléatoires puisque nous n'avons aucune visibilité sur les financements réels des 3 derniers exercices.

Conclusions et Perspectives

L'Espace de Proximité Emploi confirme en 2012 son rôle essentiel d'accompagnement de proximité permettant d'offrir des solutions aux habitants du quartier les plus éloignées de l'emploi en même temps qu'il a renforcé son rôle d'animation territoriale par la mise en place de la Concertation Emploi.

La situation générale dégradée de l'emploi a eu un impact sur l'activité de l'EPE en allongeant la durée des suivis ce que nous observons à travers une diminution du nombre de sorties de parcours

en même temps qu'une légère diminution du nombre de personnes accompagnées en 2012. Un suivi à l'EPE doit se terminer par une sortie positive pour les personnes (emploi, formation, inscription en ASL ou d'autres types d'accompagnement...). Sans solution, nous poursuivons l'accompagnement, ce qui a conduit en fin d'année à des difficultés pour l'équipe qui ne pouvait plus répondre aux nouveaux besoins d'accompagnement identifiés. La concertation avec les autres acteurs de l'emploi, de la formation et de l'accompagnement professionnel doit être poursuivie, prolongée et affinée pour pouvoir répondre à ces difficultés. Dans cette perspective, nous continuons à rencontrer les acteurs de l'insertion et les SIAE susceptibles d'élargir les possibilités de sorties vers l'emploi pour les bénéficiaires de l'EPE, et nous avons également prévu de rencontrer les services sociaux qui accompagnent les allocataires du RSA dans leur insertion professionnelle de manière à bien identifier les compétences et méthodes de chacun qui permettent d'améliorer la cohérence des parcours.

C'est bien précisément à ce type de besoins que doit pouvoir répondre la Concertation Emploi Goutte d'Or. En favorisant l'inter-connaissance entre les acteurs, l'information sur les différents dispositifs, elle vise à améliorer les complémentarités et faciliter les parcours d'accompagnement. Elle a mobilisé plus de 40 personnes représentant une trentaine de structures différentes, dont le SPE, les services sociaux et les associations locales (emploi, ASL, Jeunesse) et est devenue un véritable espace d'échange et de qualification des acteurs du quartier sur les questions d'insertion. Elle permet aussi à l'EPE d'ajuster ses actions aux besoins identifiés par l'ensemble des partenaires.

Du groupe de travail sur l'insertion professionnelle des jeunes a ainsi émergé un projet de création d'un réseau social local s'appuyant sur les ressources associatives et institutionnelles, salariés et bénévoles, du quartier et visant à répondre au déficit de réseau personnel des jeunes freinant leur accès à des stages professionnels. Une étudiante en licence professionnelle, sera accueillie en stage de février à juin pour travailler sur le montage de cette nouvelle action. Ce projet rejoint une préoccupation de l'EPE de pouvoir aussi accompagner les jeunes du quartier, en relation avec les structures jeunesse et la Mission Locale, pour lesquels il peut constituer un maillon du parcours des jeunes.

Pour répondre aux besoins croissants d'accompagnement au long cours et envisager en même temps la mise en place de nouveaux projets ; dans un contexte de contrainte budgétaire où l'EPE doit déjà trouver des financements substitutifs à ceux du FSE ; la recherche de bénévoles est une piste importante pour renforcer l'équipe d'accueil et libérer du temps à la conseillère d'insertion actuellement en charge de l'accueil qui pourrait être mobilisée sur d'autres actions.

D'autres missions sont envisagées qui pourraient être mises en place en fonction des profils des bénévoles : séances de discussion pour pratiquer le français à l'oral pour les personnes suivies à l'EPE, interventions dans les parcours collectifs sur des sujets particuliers, appui à la relation avec des entreprises recrutant massivement sur des postes à basse qualification, recherche de partenaires financiers...

ANNEXE

EXEMPLES DE PARCOURS D'ACCOMPAGNEMENT A L'EPE

Madame B. est arrivée à la Salle Saint Bruno sur orientation du centre social «Accueil Goûte d'Or» le 3 février 2012.

Elle a été scolarisée jusqu'à l'âge de 8 ans (niveau scolaire CE2) dans son pays d'origine (Guinée). Elle est âgée de 49 ans.

Mme B. a suivi son mari pour s'installer en France en 1980. Elle est en recherche d'emploi depuis une quinzaine d'années. Elle n'a pas d'autres ressources que celles de son mari. Elle n'a jamais été inscrite à Pôle Emploi de façon régulière et n'a jamais bénéficié de suivi, ni de prestations spécifiques.

Elle cherche à travailler en tant qu'agent de propreté mais, sans qualification ni expérience professionnelle probante, elle avait du mal à trouver une activité professionnelle durable, à part quelques missions précaires de temps en temps dans le nettoyage, la plupart du temps sans être déclarée.

Dès les premiers entretiens, Mme B. a confié être maltraitée physiquement et moralement par son mari. Sans autre soutien moral, sans ressources et mère de 7 enfants, Mme B. n'a jamais osé porter plainte.

Constatant son état psychologique fragilisé par plusieurs années de souffrance morale, nous l'avons d'abord orientée vers Ressources Unies pour un suivi psychologique qu'elle a acceptée. Nous l'avons également orienté vers le «Point d'Accès au Droit» afin d'obtenir des conseils pour sortir de sa situation de maltraitance.

En parallèle de ses démarches, nous avons retravaillé ensemble son parcours professionnel, identifié les secteurs dans lesquels elle pourrait postuler, révisité son CV, rédigé des lettres de motivation, préparé l'entretien d'embauche. A ce stade, elle a également pu bénéficier des services du salon de beauté social Joséphine, où elle a pu travaillé son image et l'estime de soi.

Nous l'avons aussi orientée vers Pôle Emploi afin de se réinscrire et par la même occasion obtenir la fiche IAE. Agée de 50 ans et sans emploi depuis plusieurs années, Mme B. relève de ce fait des structures d'insertion par l'activité économique.

Trois mois plus-tard, elle a pu trouver un emploi d'agent de propreté en CTDDI auprès de l'entreprise d'insertion Clair et Net avec laquelle l'EPE travaille régulièrement. Mme B. est très heureuse de sa nouvelle situation et d'être indépendante financièrement. Elle a également pu entamer la réalisation d'un projet qui lui tenait à cœur : La construction de sa propre maison en Afrique.

Monsieur M. est arrivé à la Salle Saint Bruno, par l'intermédiaire d'une connaissance, le 30 janvier 2012.

Il n'a jamais été scolarisé dans son pays d'origine (Mali). Il est âgé de 41 ans.

Monsieur M. était à la recherche d'une formation en Français, il a un emploi de peintre en CDI dans la société METAL INDUSTRY et a beaucoup de difficultés à exécuter son travail par manque de connaissance de la langue française. A son arrivée à l'EPE, il croyait que nous dispensions des cours de français dans la journée. Etant donné que Monsieur M. commence son travail à partir de 16h30, il pouvait donc suivre une formation dans la journée.

En parcourant sa fiche de paie, nous avons constaté, qu'il avait le droit de suivre une formation prise en charge par le FONGECIF. Nous avons contacté l'organisme de formation **EMPLOI SERVICE ET FORMATION** (ESF), afin d'obtenir des informations sur la préparation du DELF PRO (Diplôme d'Etudes en Langue Française).

Nous l'avons également orienté vers le Parcours Vers l'Emploi de l'EPE à destination des travailleurs précaires, qu'il n'a malheureusement pas pu suivre jusqu'au bout, obligé de s'absenter pour un deuil en Afrique.

A son retour, nous l'avons orienté vers le FONGECIF pour obtenir une prise en charge de formation hors temps de travail. Nous avons rempli ensemble le dossier en joignant une lettre explicative de sa situation. Le dossier de Monsieur M. a obtenu un avis favorable fin avril 2012.

Parallèlement, Monsieur M. a passé les tests d'entrée auprès de l'organisme de formation ESF, qu'il a réussis.

Il a intégré le 14 mai 2012 cette formation qu'il suit avec assiduité, chaque jour de 9h à 16h. La formation doit se terminer le 14 avril 2013.

Madame A. est arrivée à la Salle Saint Bruno, le 5 janvier 2012 par «le bouche à oreille».

Elle a été scolarisée jusqu'à l'âge de 11 ans (CM2) dans son pays d'origine (Maroc). Elle est âgée de 54 ans.

Mme A. est inscrite à Pôle Emploi depuis 2008, suite à son licenciement économique. Son projet professionnel est de travailler dans le milieu de la mode en tant que couturière.

Face aux difficultés du secteur de la couture, Pôle Emploi lui conseillait une reconversion professionnelle.

En arrivant à l'EPE, Mme A. était découragée à l'idée de recommencer des formations à 54 ans et abandonner un métier qu'elle aime. Nous avons commencé à travailler avec elle sur des pistes réalistes d'opportunités dans la couture tout en retravaillant son CV, sa lettre de motivation, la préparation aux entretiens d'embauche.

Quatre mois plus-tard, Mme A. a réussi à trouver un emploi de couturière en CTDDI au sein de l'entreprise d'insertion TREVO dans le quartier de la Goutte d'Or. Elle a intégré l'entreprise le 2 mai 2012 et y travaille toujours comme couturière.

Espace Public Numérique, La Goutte d'Ordinateur

L'Espace Public Numérique, *La Goutte d'Ordinateur*, créé à l'initiative de structures jeunesse du quartier, vise à lutter contre la fracture numérique en rapprochant les personnes qui en sont le plus éloignées des usages de l'ordinateur et d'internet. Situé au cœur du quartier de la Goutte d'Or, il s'adresse à la fois aux habitants et aux acteurs associatifs locaux.

Constats

Le numérique s'est peu à peu inséré dans notre quotidien et a modifié nos manières d'accéder à l'information et à la connaissance. Il est devenu incontournable dans différents pans de la vie sociale des personnes à tel point qu'aujourd'hui presque aucune sphère n'y échappe : travail, formation, administrations, écoles, culture, etc. Pourtant, alors que les outils numériques se sont imposés dans la vie de tous les jours, de fortes inégalités d'accès à ces outils persistent en défaveur des habitants des quartiers populaires.

C'est pourquoi "l'accès et la maîtrise des outils numériques peuvent et doivent constituer des alliés puissants pour résoudre les inégalités territoriales. Ce sont, en effet, d'excellents leviers pour réduire les inégalités économiques et sociales, notamment en palliant, au moins partiellement, l'insuffisance de réseaux relationnels pour l'accès à la formation et à l'emploi ou encore pour encourager les modes d'intervention participatifs en étroite relation avec les habitants."¹

Nous constatons actuellement qu'il existe un fossé important entre ceux qui utilisent internet de manière quotidienne et avancée dans leur vie sociale et citoyenne (notamment des usages Web 2.0) et ceux qui découvrent l'ordinateur et sont souvent assez éloignés de ses usages participatifs.

Nous poursuivons donc un objectif de lutte contre la "fracture numérique" toujours nécessaire (20% des personnes n'ont jamais touché un ordinateur) et essayons dans le même temps d'amener vers des usages plus "sociaux" ou innovants (mise en place des ateliers).

Aussi, cet EPN, du fait de sa situation géographique et de ses missions, se positionne comme un centre ressource sur les usages liant le "numérique" à des problématiques rencontrées et abordées sur le quartier (notamment ASL, emploi).

Objectifs

- ➔ Rapprocher des Technologies de l'Information et de la Communication les habitants de la Goutte d'Or qui y ont le moins facilement accès par des initiations adaptées à leurs besoins et à ceux des 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 ...

1. *Solidarités numériques et politique de la ville*, Villes Internet, Secrétariat général du comité interministériel des villes et Délégation aux usages de l'internet (DUI), 2011)

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 enfants et des adultes.
- des **ateliers et stages d'animation** sur des usages plus avancés de l'informatique et d'internet en direction d'habitants s'inscrivant individuellement mais également de salariés ou bénévoles des associations locales dans le cadre de la formation professionnelle.
- des **projets d'animation** en partenariat avec les associations locales en direction de publics spécifiques : jeunes, participants aux ASL, personnes âgées, parcours vers l'emploi ou en soutien à la fonction d'animation locale de la Salle Saint Bruno : projet de média citoyen.

Faits marquants en 2012

Développement des projets de partenariats et projet E_Inclusion

Nous avons reconduit, accentué et développé les actions co-construites avec les associations, notamment ADOS, AGO, le Café Social, Langues Plurielles et l'EPE. Regroupées sous la forme d'un projet nommé E_Inclusion, les actions d'initiation à l'outil informatique en direction du public adulte en difficulté avec l'écrit nous ont permis d'amorcer à la fin de l'année 2012 un premier travail d'échange de pratiques afin de pouvoir comparer, expérimenter et réfléchir à cette problématique au sein d'un comité de pilotage.

Développement de la Formation professionnelle en direction des acteurs du quartier

Deux types d'actions ont été développées : des stages adaptés à la demande d'une association pour son équipe (Accueil Goutte d'Or) ou des inscriptions individuelles au titre du plan de formation sur des stages ouverts à tous (ADCLJC, AGO). Les stages ont porté sur les logiciels libres Inkscape (création d'outils de communication), Gimp (retouche d'images) et Wordpress (création de sites / blogs).

Pérennisation et développement de la participation des bénévoles

Une dizaine de bénévoles sont intervenus de manière régulière sur l'année 2012, parmi eux, la moitié était des nouveaux permettant ainsi une continuité et un renouvellement dans l'accompagnement du public aux usages des TIC. L'implication des bénévoles est indispensable au bon fonctionnement de l'EPN et à sa convivialité et a permis, de surcroît, d'ouvrir l'EPN deux samedis matins par mois.

Nombreux stagiaires

6 stagiaires ont été accueillis tout au long de l'année pour un total de 14 semaines à temps plein. Dans la continuité du travail effectué en 2011, nous avons accueilli 3 stagiaires de l'E2C Paris, dont le projet professionnel était lié à l'informatique. Nous avons aussi accueilli un stagiaire CATIC et BPJEPS, futur animateur multimédia, et des collégiens de 3^e en stage découverte du métier d'animateur (2 sur 6 accueillis).

Suppression des accès libres enfants

Depuis septembre 2012, les accès libres accompagnés pour les enfants s'inscrivant individuellement à l'EPN ont été supprimés faute d'un nombre suffisant d'enfants inscrits et parce que cela permettait de proposer un nouveau créneau d'Atelier Jeunes dont s'est saisi ADOS. Constatant en effet depuis plusieurs années le décroissement de leur nombre, ce créneau horaire a été remplacé au profit d'un

projet partenaire avec ADOS en direction des jeunes du quartier.

Réaménagement des accès libres adultes

Depuis septembre 2012, les accès libres accompagnés en direction des adultes ont été réduits et réorganisés. Le créneau le moins fréquenté du mardi matin a été supprimé permettant de libérer cette tranche horaire pour des projets associatifs. Le libre accès du mercredi après-midi a été décalé une semaine sur 2 au soir, offrant alternativement la possibilité aux usagers travaillant en journée de venir pratiquer et se former avec des ateliers de 2h. Ce créneau du mercredi reste disponible pour développer des ateliers en direction des jeunes du quartier.

Changement d'équipe

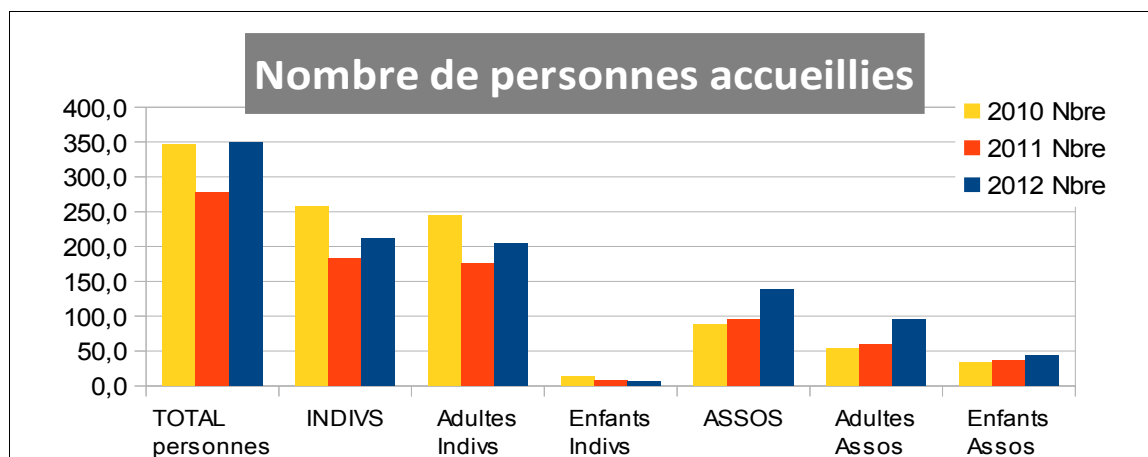
Le coordinateur en poste depuis 2008 est parti en septembre 2012. L'animatrice multimédia a alors repris son poste et un nouvel animateur multimédia, ayant également des compétences en maintenance informatique est arrivé en septembre 2012.

Typologie des publics

Nous accueillons les habitants du 18^{ème} arrondissement de Paris, et plus particulièrement du quartier de la Goutte d'Or sans discriminations d'origines ni d'âges. Nous visons néanmoins prioritairement un public débutant ou novice en matière de TIC.

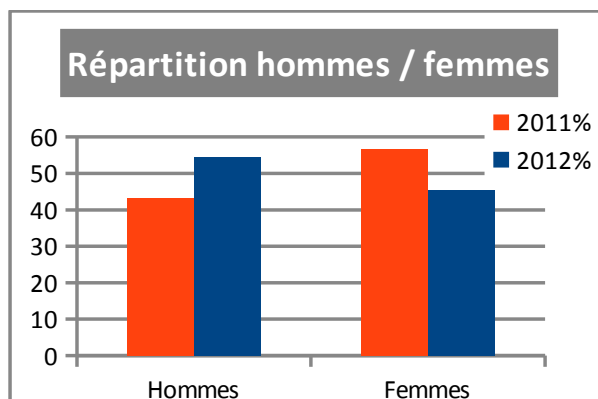
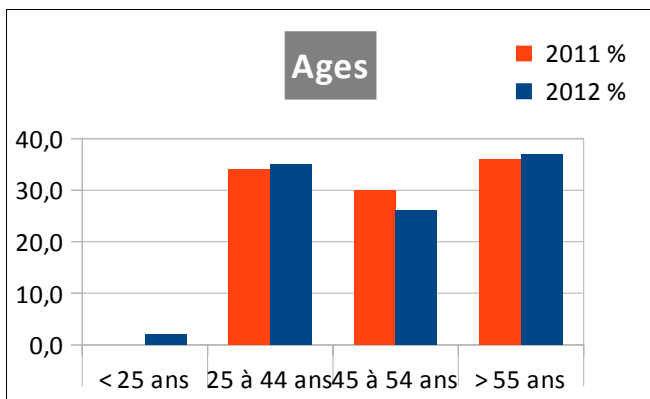
Les usagers viennent soit individuellement et spontanément par une inscription aux cours, ateliers, stages et accès libres, soit par l'intermédiaire des partenaires associatifs avec lesquels sont élaborés des projets particuliers.

En 2012, l'EPN a accueilli 349 personnes (plus 20% par rapport à 2011) réparties ainsi : 205 adhérents adultes, 6 adhérents enfants, 138 personnes venant par l'intermédiaire des associations dont 43 enfants et 95 adultes.



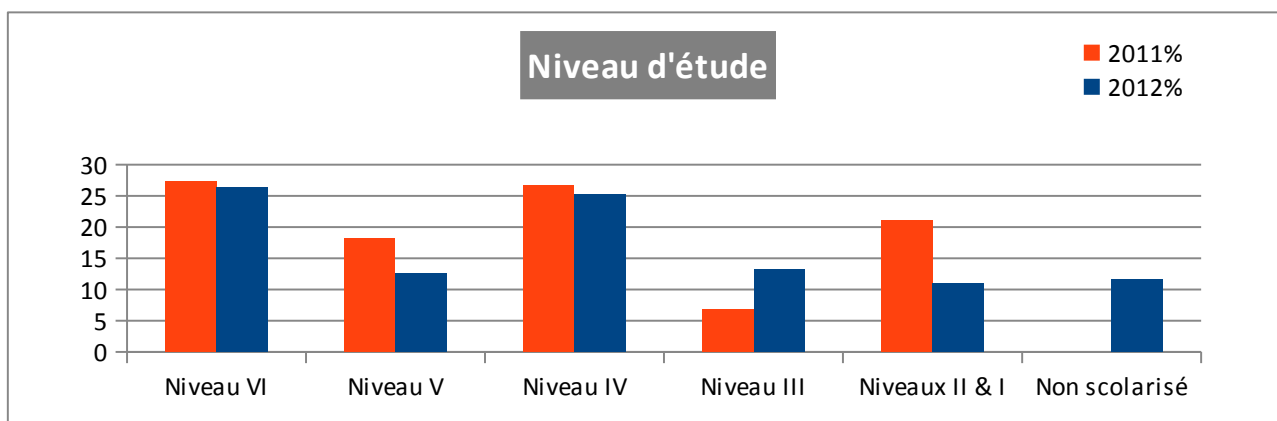
Habitants : public adulte

Nous sommes passés de 176 usagers adultes (hors associations) en 2011 à **205 usagers adultes** (hors associations) pour l'année 2012, soit 29 usagers de plus (une augmentation de près de 14 %). Cette augmentation est due pour partie à la réinscription de près de 19 % des usagers.

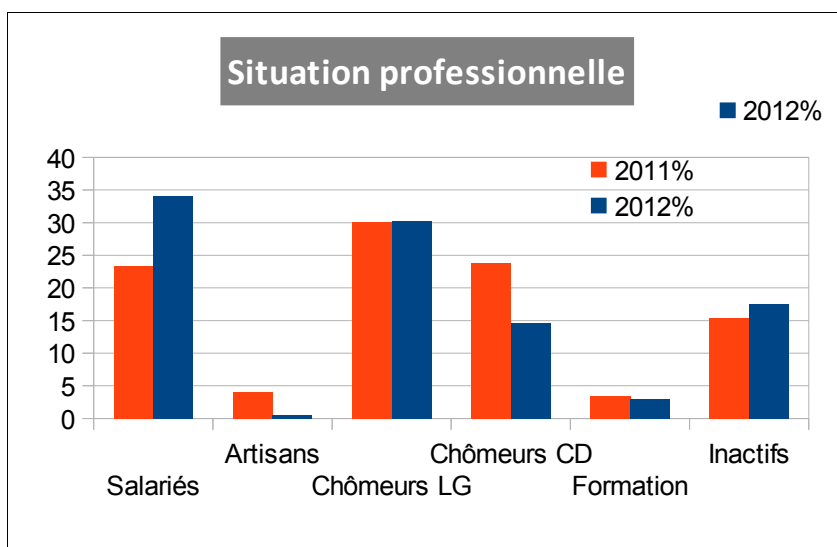


Les 2/3 des usagers de l'EPN ont +de 45 ans, et, malgré quelques nouvelles inscriptions cette année, les -25 ans sont quasiment absents. L'offre d'initiation grands débutants de l'EPN est effectivement peu adaptée pour des jeunes ayant déjà une pratique de l'informatique.

L'EPN est un lieu mixte, accueillant aussi bien des femmes que des hommes et les variations d'une année à l'autre s'équilibrent et nous semblent peu significatives.

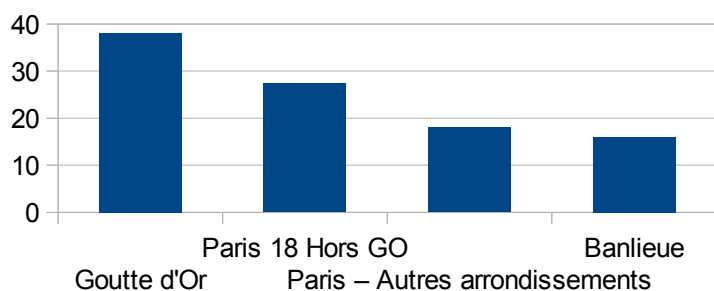


Plus de la moitié des usagers ont un niveau inférieur au niveau bac, 11% n'ont pas été scolarisés, ce que nous mesurons pour la 1ère fois en 2012. Un quart des usagers ont un niveau Bac et le quart restant relève de formations plus longues, avec une diminution des niveaux I et II et une augmentation des niveau III difficiles à interpréter.



45% des usagers sont au chômage, avec une diminution du nombre de chômeurs de courte durée que nous ne savons pas interpréter. 1/3 des usagers sont salariés en forte augmentation. Mise en relation avec l'analyse des ressources financières, on peut cependant nuancer cette augmentation par la précarité des emplois occupés. 18% sont retraités.

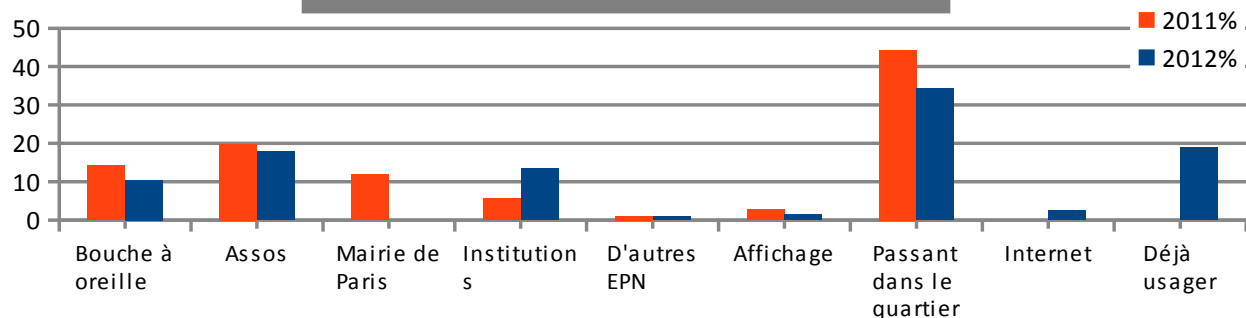
Provenance géographique



65% des usagers habitent le 18^{ème},
38% la Goutte d'Or
18% viennent d'autres
arrondissements
16% viennent de banlieue

Les adhérents qui n'habitent pas dans le 18^{ème} travaillent à la Goutte d'Or ou fréquentent régulièrement le quartier parce qu'ils y ont de la famille, des amis, des habitudes.

Mode de connaissance de l'EPN



35 % des usagers ont pris connaissance de l'EPN en passant dans le quartier, la situation géographique de la Goutte d'Ordinateur lui offrant une grande visibilité.

Les orientations des institutions augmentent notamment de la part de la mairie du 18^e et de pôle emploi, montrant que nous sommes identifiés sur le quartier tant par les associations que par les institutions.

Usages informatiques au moment de l'inscription

Ordinateur

En 2012, presque **deux tiers (59 %) de nos usagers possèdent un ordinateur.**

31% ne l'utilisent du tout, bien souvent cet ordinateur sert aux enfants.

Connexion internet

Pour les personnes qui ont un ordinateur, **79% d'entre elles possèdent une connexion 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

65 % des personnes inscrites possèdent un e-mail soit une augmentation de près de 9 % des usagers s'inscrivant à l'EPN avec cependant **32 %** d'entre eux qui disent ne l'avoir jamais utilisé. En effet, pour un grand nombre de personnes 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), ils ne savent ni envoyer ni recevoir de messages.

Usage personnel / professionnel

Près de la **moitié des usagers** sont motivés lors de leur inscription par un usage professionnel et personnel de l'outil informatique, pour l'autre moitié, l'intérêt de l'apprentissage informatique est exclusivement personnel.

Niveau informatique (déclaratif en début d'inscription)

La grande majorité des adhérents a un niveau débutant ou intermédiaire, même si nous avons cette année (en proportion) **un peu plus de grands débutants qu'en 2011 (+ 8 %)** et un peu moins d'usagers plus avancés (-3%) qui sont venus sur les stages ou ateliers.

Habitants : public enfant

Nous sommes passés pour l'année 2012 de 7 à **6 usagers enfants** (hors associations), qui se soldera à la rentrée 2012 faute d'enfants inscrits par l'arrêt du libre accès enfants au profit d'un projet partenaire avec ADOS en direction des jeunes du quartier.

Association : public divers

138 personnes ont été accueillies via les projets associatifs soit près de 31 % en plus par rapport à 2011.

- **ASL : 55 personnes dont :**
39 femmes, 44 heures d'initiation, moyenne d'âge de 34 ans
16 hommes, 18 heures d'initiation, moyenne d'âge de 35 ans
- **Emploi : 27 personnes, 34 heures d'initiation, moyenne d'âge de 40 ans.**
- **Personnes âgées : 13 personnes, 32 heures d'initiation, moyenne d'âge de 69 ans**
- **Soutien scolaire : 43 enfants, 34 séances de 2 heures, moyenne d'âge de 8 ans**

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

Nous proposons ainsi en réponse, les cours suivants :

PIM1: Découverte de l'ordinateur

TDT2: Traitement de texte avancé

PIM2: Découverte de l'Internet

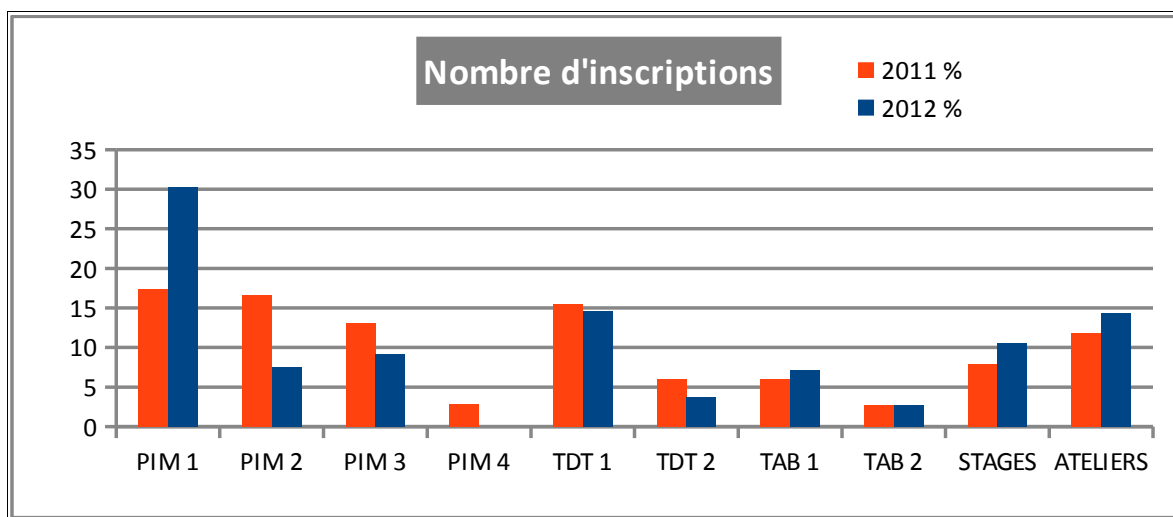
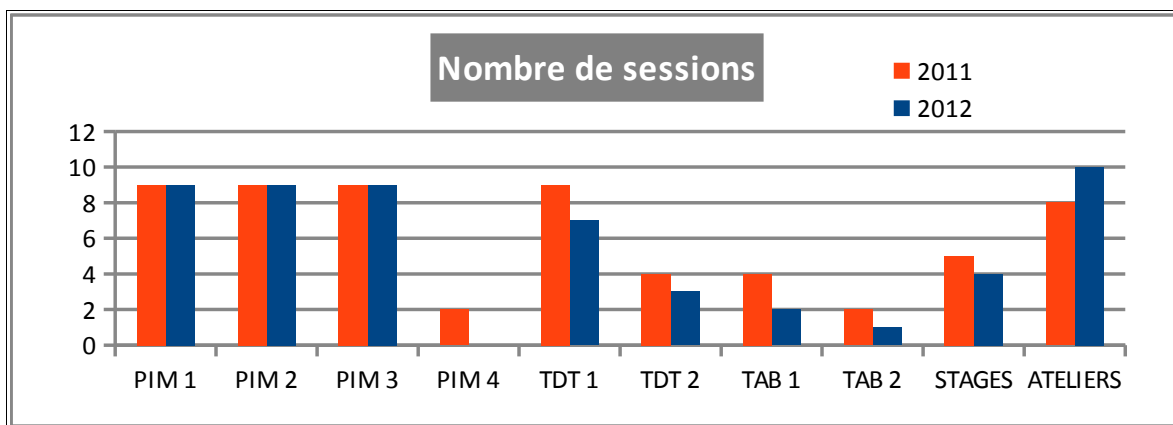
TAB1: Tableur débutant

PIM3: Découverte de l'Email

TAB2: Tableur avancé

TDT1: Traitement de texte débutant

Nous avons dispensé **sur l'année 2012, 40 sessions de 6 heures** contre 48 sessions de 6H en 2011.



30 % des personnes s'inscrivant à l'EPN sont **intéressées par les cours débutants** de PIM 1. On constate également que les cours de TDT1 et les ateliers sont les cours les plus fréquentés après les cours débutants de PIM 1. L'intérêt croissant pour les ateliers s'explique aussi par l'augmentation d'anciens usagers qui s'équipent et ont besoin de formations plus avancées auxquelles répondent les ateliers.

Les **cours « intermédiaires »** ou **« avancés »** TDT2, TAB1, TAB2 qui nécessitent plus de pratique de la part des gens et plus de temps d'appropriation de la part des usagers, sont moins demandés.

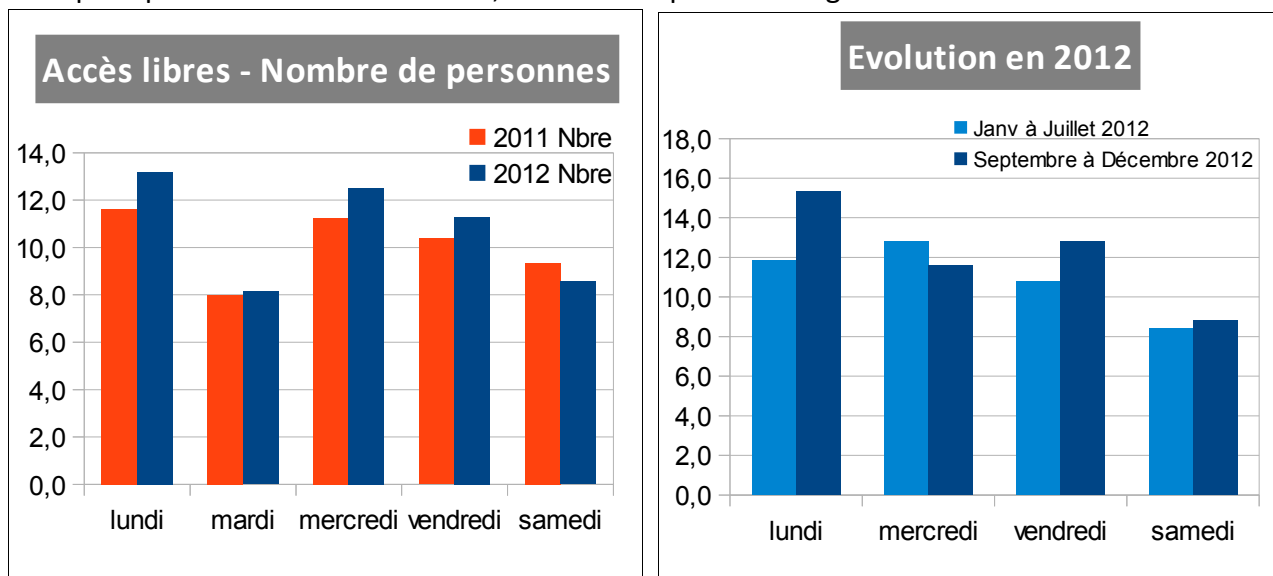
Les stages permettent de mobiliser à la fois un public peu familier de l'EPN (qui peut maîtriser les usages de base et qui ne serait pas intéressé en temps normal pour venir à l'EPN) avec des usagers de l'EPN ayant suivis la majorité de nos cours, assurant ainsi une certaine mixité, intéressante et enrichissante pour tout le monde. Ces stages nous ont permis de diversifier un peu nos activités et de répondre à des demandes plus expertes, notamment des acteurs associatifs.

Accès libres

- **Libres adultes** : Entre 8 à 10 heures par semaine de Janvier à Juillet 2012 puis entre 4 et 6 heures par semaine de septembre à décembre 2012.

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 s'articulent autour de notre offre de formation comme des moments complémentaires 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 sur l'ensemble de l'année et ce malgré leur réaménagement à la rentrée 2012.

En effet depuis septembre 2012, les accès libres accompagnés en direction des adultes ont été réduits et réorganisés. Le créneau le moins fréquenté du mardi matin a été supprimé permettant ainsi de pouvoir disposer de cette tranche horaire pour des projets partenaires. Le libre accès du mercredi après-midi, qui connaissait une forte affluence, a été décalé une semaine sur 2 au soir afin de libérer le créneau horaire de l'après-midi pour des activités en direction du public enfant. Cet accès libre du soir s'alterne avec le samedi matin maintenu ouvert par des bénévoles, offrant ainsi la possibilité aux usagers travaillant en journée et en semaine de venir pratiquer et s'exercer.

Ce réaménagement des heures d'accès libres adultes a provoqué un accroissement significatif du nombre de personnes venant s'entraîner sur les plages horaires d'accès libres restantes, passant d'une moyenne de **10 personnes** sur la première partie de l'année, à plus de **12** sur la seconde.

Le "**libre gourmand**" (un café ou un thé avec une part de gâteau pour 0.50€) sur le temps de libre accès du mercredi après-midi, a été suspendu depuis la rentrée 2012, moment de partage entre tous les acteurs de l'EPN (usagers, bénévoles et animateurs), ce rendez-vous devrait revoir le jour en 2013.

- **Libres enfants : 2 heures par semaine**, le mercredi de 14h à 16h de Janvier à Juillet 2012.

Ces libres enfants étaient des moments de détente pour les enfants où ils pouvaient se retrouver pour jouer, regarder leurs vidéos préférées, etc. Ils permettaient aussi de revoir les devoirs et, au détour de ceux-ci, leur apprendre à mieux chercher de l'information, utiliser les bons outils et d'avoir des réflexes de méthodologie et d'organisation.

Ce créneau était cependant peu fréquenté, les 6 enfants inscrits n'étant pas présents chaque mercredi. Il a été supprimé en septembre au profit d'un atelier jeunes avec ADOS auquel ont pu également s'inscrire 2 enfants qui s'étaient inscrits directement à l'EPN.

Ateliers et Stages d'animation

- **Stages adultes (8h)** - Les stages qui visent à l'approfondissement d'un aspect particulier (retouche d'image, création de site Web) sont des moments "plus créatifs" qui permettent d'aborder des usages plus avancés que les initiations autour d'un projet personnel impliquant les participants.
- **Un nouveau stage** a été proposé aux vacances de la Toussaint en plus de ceux habituels (Gimp et Wordpress) sur la création d'outils de communication avec le logiciel Inkscape, répondant à une demande accrue des professionnels associatifs du quartier, soucieux de vouloir produire eux-mêmes leurs outils de communication.

4 sessions de stages ont été proposées : 2 sur la création de Blog/Site web, 1 sur la retouche d'image et 1 sur la création d'outils de communication. Ces stages ont été suivis par **25 personnes**.

- **Stages enfants (6h)**. Les moments de stage avec les enfants ont permis d'aborder des usages à la fois créatifs et ludiques autour de projets qui les mobilisent.

2 stages enfants ont été proposés de janvier à juillet 2012, :

- Un stage de création d'affiches de cinéma (vectorisation d'image + mise en page sous Inkscape)
- Un stage de création d'affiches pour la fête de la Goutte d'Or (récupération & vectorisation d'image + mise en page sous Inkscape)

- **Ateliers (2h)**. L'idée étant de proposer sur 2h des thématiques ou des usages courants en informatique, auxquels nous n'avons pas le temps de répondre sur les cours. Cela permet ainsi aux personnes de découvrir : Facebook, les fichiers / dossiers, les albums de photo en ligne (picasa), visio / téléphone (skype), itinéraire / localisation, achats en ligne, ...

Plus avancés et créatifs, ces ateliers renforcent et complètent les connaissances et l'utilisation des TIC pour les stagiaires. Ces activités, d'une durée de 2h, évoluent en même temps que les technologies et leurs usages (Facebook, Smartphone, etc.). Très demandés lors des inscriptions à l'EPN par beaucoup d'anciens usagers (non débutants), près de **20 %** d'ateliers en plus ont été proposés et suivis **en 2012 par rapport à leur année de lancement en 2011**.

Projets d'animation

L'EPN a vocation à jouer un rôle de **centre ressource sur les questions numériques pour les acteurs et associations du quartier**. Des projets sont élaborés avec les associations qui le sollicitent pour répondre à des problématiques particulières de leurs publics. Co-construits et co-animés avec 5 partenaires associatifs de la Goutte d'Or, ces projets continuent à se développer et ont augmenté de près de **31%** en 2012.

Ateliers informatiques avec l'Espace de Proximité Emploi (EPE)

L'EPE et l'EPN ont continué de proposer des ateliers d'initiation à l'informatique intégrés aux Parcours collectifs vers l'emploi qui s'adressent à des demandeurs d'emploi en difficulté d'insertion, un premier à destination de travailleurs précaires (mixte), un second à destination de femmes

migrantes. 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 pour la recherche d'emploi (recherche d'offres et envoi de candidatures), de donner envie d'aller plus loin dans l'initiation pour acquérir plus d'autonomie dans la recherche d'emploi.

Deux sessions d'initiation informatique, de 5 puis 10 séances de 2 heures (entre 10h et 20h), ont été proposées pour 13 hommes et 14 femmes.

Contenus abordés :

- 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
- Utilisation d'une clé USB

L'initiation informatique est très appréciée par les participants même si le nombre de séances permet une sensibilisation plus qu'une réelle initiation pour un public qui maîtrise mal la langue française et l'écrit.

Ateliers informatiques avec le Centre Social Accueil Goutte d'Or (AGO)

Le centre social Accueil Goutte d'Or anime des ateliers de français s'adressant à des habitants (principalement des femmes) qui souhaitent apprendre le français et mieux comprendre les codes socioculturels français. La proposition d'initiations informatiques au sein de ces ateliers entend favoriser l'inclusion sociale et l'autonomie de ces femmes, très en marge des usages culturels de la société d'accueil.

Conduits depuis plusieurs années, ces ateliers ont permis à l'EPN et au centre social de bien mesurer les besoins de ce public particulier, jamais ou peu scolarisé, et d'élaborer des méthodes pédagogiques adaptées, basées sur des supports visuels.

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. Le renforcement de l'apprentissage de la langue française via l'outil informatique a également émergé suite au bilan positif de ces différents ateliers et a été envisagé entre autre grâce à certains sites pédagogiques.

Pour mieux répondre aux besoins des participants, les cours sont passés de 1h à 2h en mars 2012, sur 6 séances.

Quatre sessions ont été réalisées en 2012 variant pour les 2 premiers groupes de **10 séances de 1h** chacun et pour les 2 suivants de **6 séances de 2h**. Ces cours ont eu lieu tous les mardis de 14h à 16h (hors vacances scolaires de Janvier à Juillet) puis de 13h30 à 15h30 de Septembre à Décembre et se sont adressés à **39 femmes**.

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
- Écoute de musique sur Internet et visionnage de vidéos

Ateliers informatiques avec le Café Social

Suite à une première approche, en 2010, de discussion et mise en commun des approches et procédés pédagogiques, le café social et l'EPN se sont associés pour expérimenter en mars 2012 des ateliers d'initiations informatiques afin de favoriser l'inclusion sociale et l'autonomie du public âgé exclu des TIC fréquentant le Café Social. En effet, le Café Social accueille des personnes âgées et plus particulièrement de vieux migrants dans un espace de sociabilité pour les écouter, les sortir de l'isolement et/ou les aider dans les démarches quotidiennes pour faciliter l'accès aux droits.

Pratiquer un usage courant de l'ordinateur et acquérir les compétences de base et le vocabulaire technique associé, ainsi que rompre l'isolement, restent les objectifs principaux de ces ateliers.

Trois sessions comprenant un nombre total de 24 séances de 1h30 ont été réalisées en 2012. Elles ont eu lieu les jeudis de 15h à 16h30 (hors vacances scolaires de Mars à Juillet) puis les lundis de 15h à 16h30 de Septembre à Décembre (hors vacances scolaires) et se sont adressées à **13 personnes**.

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

Ateliers informatiques avec Langues Plurielles

Une première série d'ateliers avec l'association Langues Plurielles a eu lieu en juillet 2012 en direction d'un public ASL d'hommes travaillant dans des ateliers de couture de la Goutte d'Or.

Avec ce public, jamais ou peu scolarisé, ont été proposées des méthodes pédagogiques basées sur des supports visuels.

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. Le renforcement de l'apprentissage de la langue française via l'outil informatique a également été envisagé entre autre grâce à certains sites pédagogiques.

Deux sessions ont été réalisées en 2012 de **9 séances de 2h** qui ont eu lieu tous les lundis de 19h à 21h (hors vacances scolaires) et se sont adressées à **16 hommes**.

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

- Découverte de sites sur la mode (Yves Saint Laurent, école de la mode et du design ...)
- Écoute de musique sur Internet et visionnage de vidéos

Deux prises de contact ont été faites avec les associations Solidarité Château Rouge et l'Île aux Langues afin de pouvoir mettre en place dès 2013 des ateliers d'initiations informatiques avec leur public ASL, s'incluant dans le projet E_Inclusion.

E_Inclusion

Ce projet financé par la Région Ile-de-France intitulé « **L'accès aux TIC des personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle à la Goutte d'Or** » a pour but de permettre à des publics éloignés des usages numériques (publics analphabètes, retraités migrants, personnes éloignées de l'emploi) de se familiariser avec l'outil informatique et ses usages dans un souci d'autonomie des pratiques.

Travaillant avec un certain nombre de partenaires associatifs (centre social Accueil Goutte d'Or, Espace Proximité Emploi ...) depuis plusieurs années dans le cadre d'ateliers collectifs d'initiation à l'outil informatique, et dans un souci de pérennisation des pratiques, l'Espace Public Numérique dans sa continuité pédagogique souhaite donner un « cadre » plus formel à ses ateliers et aller plus loin avec ces publics dans l'usage et l'autonomie des pratiques liées aux TIC.

En effet, jusqu'en juillet 2012, ces ateliers de sensibilisation avec les différents partenaires associatifs du quartier qui ont fortement augmenté ces 3 dernières années (+ 36 %), si ils permettaient d'appréhender des notions en informatique, ne permettaient pas aux personnes d'arriver à un certain degré d'autonomie sur les ordinateurs.

Ce constat a amené l'EPN à répondre à l'appel à projets E_Inclusion de la Région Ile-de-France en mars 2012 afin de pouvoir proposer une expérimentation en direction de ce public. Il s'agit d'une part, d'élaborer des méthodes permettant de dépasser les difficultés liées à la langue pour s'approprier l'usage d'un ordinateur et, d'autre part, de créer une dynamique territoriale sur les enjeux d'inclusion numérique avec les associations impliquées.

D'une durée de 2 ans, le projet se déroulera en 2 phases successives :

- **Une première phase "d'alphabétisation numérique"** et d'initiation de premier niveau afin d'acquérir la maîtrise fonctionnel de l'outil s'adressera à **8 groupes de 6 associations** partenaires (Centre Social Accueil Goutte d'Or, L'Île aux Langues, Solidarité Château Rouge, Café Social, l'Espace Proximité Emploi et Langues Plurielles) sur **une dizaine de séances par groupe** d'octobre 2012 à juillet 2013.

D'octobre à Décembre 2012, cette phase a permis d'accueillir 4 sessions de formation avec 4 groupes provenant du centre social Accueil Goutte d'Or, de l'association Langues Plurielles, de l'Espace Proximité Emploi et du Café Social, touchant **35 personnes**.

A noter que sur ces **35 personnes**, 21 possèdent un ou plusieurs ordinateurs, en revanche 15 d'entre elles ne l'avaient jamais utilisé avant le début des ateliers.

- **La deuxième phase de Septembre 2013 à Juin 2014** permettra d'envisager des usages numériques plus poussés et personnels aux personnes qui auront été formées en première phase et qui seraient disponibles et intéressées pour aller plus loin dans leur formation.

Ateliers informatiques avec l'association ADOS

Les ateliers s'adressent à des groupes d'enfants de primaire (7-10 ans) inscrits au soutien scolaire d'ADOS. Ils veulent sensibiliser et initier les enfants à l'outil informatique dans une perspective d'apprentissage ludique.

Trois sessions d'ateliers de 34 séances de 2h ont eu lieu tous les mercredis de 10h à 12h (hors vacances scolaires de janvier à juillet) puis de 10h30 à 12h30 et de 14h à 16h (hors vacances scolaires de octobre à décembre) **pour 43 enfants**.

Des séances centrées sur des projets collectifs créatifs sont également proposées en soutien aux apprentissages et révisions des maths et du français. En 2012, les enfants ont pu travailler sur :

- Le dessin animé et ont été amenés à créer et inventer des histoires, à partir de photos récupérées de façon aléatoire sur Internet, la mise en page a été faite via le logiciel Ooo4Kids dessin. Ils ont aussi visité le centre de création numérique *Le Cube* de Issy les Moulineaux et ont participé à un atelier sur le film d'animation.
- La création d'affiches pour la Fête de la Goutte d'Or ont été faites par les enfants sur le logiciel vectoriel libre Inkscape. Ces affiches ont pu être ensuite exposées lors du village festif de la fête en juin 2012 et ont servi de support à l'affiche finale.
- L'élaboration d'un glossaire informatique à partir de mots simples, qui a également permis d'aborder des notions de prévention des risques liés à internet.
- La création d'un film d'animation « Suédé » à partir d'un travail autour des métiers du cinéma. Utilisation des logiciels Libre Office, Google Sketchup & Gimp, ainsi que l'apprentissage et la manipulation d'une caméra vidéo .
- La création d'un jeu vidéo à partir d'un travail autour des métiers de l'animation. Utilisation des logiciels Libre Office, Scratch & Gimp.

<http://scratch.mit.edu/projects/GouttedOrdinateur/3105608>

Projet média citoyen

Amorcé en 2011, le média de quartier de la Goutte d'Or, espace d'expression et de participation pour les habitants et les associations de la Goutte d'Or a continué d'avancer. Piloté par le secteur animation de la Vie Locale de la Salle Saint Bruno, l'EPN est intervenu au premier semestre en appui au montage du projet, en assistant aux réunions de concertation et par la rédaction d'un cahier des charges du site, puis à la rentrée, en travaillant avec les associations impliquées sur l'élaboration des premières maquettes du site permettant d'identifier concrètement les choix techniques à opérer, les fonctionnalités nécessaires au site...

Équipe et moyens d'action

Équipe

- un **animateur coordinateur** de l'EPN spécialisé dans les d'outils pédagogiques liés aux NTIC et au travail social jusqu'en août 2012.
- une **animatrice multimédia** spécialisée en infographie avec une expérience d'animation de groupes en Atelier Socio-Linguistiques devenue **coordinatrice** de l'EPN en septembre 2012.

- un nouvel **animateur multimédia** ayant aussi des compétences en maintenance informatique à partir de septembre 2012.
- **10 bénévoles réguliers** (à raison de 2h à 4h en moyenne par semaine). Ces bénévoles assurent avec les salariés, l'encadrement des accès libres mais aussi pour certains l'animation de formations et une veille sur la maintenance informatique.
- **6 stagiaires** : 3 venant de l'Ecole de la deuxième Chance de Paris, 1 en formation CATIC (conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication) et 2 en découverte métier (3e).

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 :

- une plaquette actualisée en septembre
- 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)

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. La continuité de l'ouverture des accès libres** 1 samedi matin sur 2, gérée par une alternance de 3 bénévoles, a perduré afin de répondre à la demande croissante des usagers.

Ressources matérielles

Matériel mis à disposition du public :

8 postes informatiques Microsoft vista
 2 postes informatiques Ubuntu
 1 poste informatique Macintosh
 1 ordinateur portable Ubuntu
 1 imprimante laser couleur / scanner format A4
 (en réseau et accessible de tous les postes)

Matériel animateurs :

2 ordinateurs animateurs
 1 ordinateur portable animateur
 2 appareils photo/vidéo numériques compacts
 1 scanner pour le poste animateur
 1 imprimante pour le poste coordinateur
 1 vidéo projecteur
 1 écran de projection

Tarifs

Pour l'année 2012 l'adhésion à la Goutte d'Ordinateur a été de :

- 10 € plein tarif pour tous les adultes
- 10 € pour le premier enfant inscrit d'une même famille puis 5 € pour les suivants

Les cours, stages et ateliers :

- pour des cours d'une durée de 6h : 10 € plein tarif et 5 € tarif réduit
- pour les stages de 8h : 20€ plein tarif et 10€ tarif réduit
- pour les ateliers de 2h : 5€ en plein tarif et 3€ en tarif réduit

Outils de suivi et d'évaluation

Quizz

Ils permettent aux personnes de s'exercer et de s'auto-évaluer de manière ludique en révisant les

points abordés en cours et servent de supports pour les accès libres.

Cahiers d'exercices

Nous avons mis à jour les cahiers d'exercices (mis en place en 2009) pour les ajuster aux modifications apportées à nos déroulés. Ils permettent aux personnes de s'exercer.

Évaluation des cours

La mise en place du questionnaire de satisfaction en fin de module proposé depuis 2011 continue à être utilisé et nous a permis de récolter près de **289 questionnaires de satisfaction** sur l'année 2012. Les résultats sont très favorables que ce soit du point de vue de l'animation du cours, de la composition du groupe ou même des supports remis (point que nous avons améliorés depuis 2011 puisque du temps de travail supplémentaire a été dégagé pour cette tâche).

Financement

L'EPN est financé par :

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

Conclusions et perspectives

La fréquentation de l'EPN, la satisfaction exprimée par ses utilisateurs, la pérennisation des actions conduites avec les partenaires associatifs et les nouvelles actions mises en route confirment la pertinence du projet de lutte contre la fracture numérique mis en œuvre par la Goutte d'Ordinateur.

Les projets d'animation conduits en partenariat avec les associations se sont beaucoup développés en 2012 en même temps qu'ils se structurent autour du projet E-Inclusion. La phase d'approfondissement prévue en 2013 va augmenter le nombre de séances pour une meilleure autonomie des personnes.

De nouvelles propositions ont été mises en place en direction des enfants et des jeunes qui pourraient être augmentées, en direction des jeunes des structures, des établissements scolaires ou directement sous forme d'ateliers sur inscription. Des projets peuvent être proposés autour des films d'animation, jeux vidéo, web-radio, web-TV, application smartphone, robotique, reportages... Le média de quartier pourrait être un support pour la création de nouveaux ateliers.

L'essor des TIC dans la vie quotidienne a aussi des impacts sociétaux importants qui modifient les relations sociales et façonnent de nouveaux modes d'organisation que l'EPN pourrait accompagner en proposant des séances d'informations et d'échanges sous forme d'« Apéro-TIC ».

Si les usages évoluent, il reste encore de nombreux besoins et une demande importante d'alphabétisation numérique à travers les cours et les accès libres. Le développement des projets d'animation a conduit à resserrer le nombre de plages en libre accès qui connaissent depuis la

rentrée une forte affluence peu compatible avec un accompagnement de qualité malgré la présence importante de bénévoles.

Cette présence bénévole est indispensable au bon fonctionnement de l'EPN, ils permettent d'assurer une co-animation de la plupart des cours et des accompagnements personnalisés sur les accès-libres. 2 accès libres par mois sont proposés par les bénévoles les samedis matins.

Face au développement de l'activité et des besoins, l'EPN souhaiterait pouvoir recruter un nouvel animateur à la rentrée scolaire 2013, dans le cadre d'un contrat de professionnalisation de type CATIC ou dans le cadre d'un emploi d'avenir. Ce recrutement suppose cependant de dégager de nouvelles ressources et d'acquérir de nouveaux matériels de manière à proposer des activités aux horaires adéquates. L'EPN envisage pour cela la création d'un « EPN mobile » de 8 portables connectés à internet et mis en réseau, facilement transportables et d'une installation aisée. Ce matériel permettrait aussi de réaliser des formations sur site dans les associations, les établissements scolaires....

La création de cet EPN mobile et d'un 3ème poste d'animateur suppose de trouver des financements supplémentaires, à travers des subventions d'investissement d'une part, et d'autre part, le développement de la formation professionnelle des acteurs locaux (associations, bailleurs, artistes, commerçants...).