

07.05



la Salle Saint-Bruno
cinq années
de fonctionnement

décembre 1992 - juin 1998

Bilan et Perspectives

L'association "Salle Saint-Bruno" est subventionnée par la Mairie de Paris, la Préfecture de Paris, la Caisse des Dépôts et Consignations et le Fonds d'Action Sociale.

9, rue Saint-Bruno - 75018 Paris - Tél. : 01 53 09 99 22 - Fax. : 01 42 52 22 01

GTV

note

Le document qui suit, bilan de cinq années de fonctionnement de la Salle Saint-Bruno, n'est qu'un des éléments permettant de tirer les leçons des opérations de Développement Social Urbain à la Goutte d'Or. Il est en particulier indissociable du compte-rendu des journées d'étude inter-associatives, organisées en décembre 1998 sur la période 90-98, et qui reflète une vie associative riche et diversifiée.

sonmaire

- introduction p.3
- la Salle Saint-Bruno, son histoire et ses missions p.4
- organigramme de la Salle Saint-Bruno p.9
- pas de recettes miracles mais des principes fondateurs p.10
- quelques difficultés et des chantiers à engager p.12
- conclusion p.14

- perspectives p. 15

- glossaire p.20

en cahier central

Cinq années de résultats

- accueillir un public de quartier p.II
- participer aux temps forts du quartier p.VI
- former, informer, transmettre p.VII
- recueillir et analyser des données p.X
- favoriser le travail en commun des partenaires p.XIII
- soutenir la création d'activités économiques p.XVII

introduction

Plus de cinq années après son ouverture, la Salle Saint-Bruno tente l'exercice délicat de se décrire. Pour dresser le bilan de son action, avec son lot de réussites et de difficultés, mais aussi pour témoigner d'une expérience originale et des leçons qu'on peut en tirer.

En cinq ans, de nombreuses actions ont été entreprises, souvent innovantes, qu'il est pourtant complexe de décrire : la multiplicité des tâches, la diversité des domaines concernés, les méthodes de travail originales rendent les missions de l'association inclassables par leur aspect protéiforme et parfois peu visible, vu de l'extérieur.

Accueillir un public de quartier, mettre en relation, soutenir, fédérer, dynamiser des partenaires dans le cadre de la politique de la ville, autant de termes trop abstraits ou trop pauvres pour décrire une réalité.

La Salle Saint-Bruno a choisi pour ce bilan d'expliquer et de montrer.

Expliquer ses missions, les principes qui guident son action, l'histoire qui a permis qu'elle devienne ce qu'elle est.

Montrer son apport spécifique aux réalisations concrètes et aux projets aboutis ou en devenir de ses partenaires.

De ce bilan se dégagent les contours d'un dispositif qui a permis, avec le concours de tous (habitants, associations, Mairie de Paris, Préfecture, administrations et services publics), d'expérimenter au quotidien dans un quartier sensible en mutation, une politique exemplaire de Développement Social Urbain.

la salle saint-bruno, son histoire et ses missions



L'inauguration de la Salle Saint-Bruno le 5 décembre 1992 avec de gauche à droite :
Mmes Varenne et Ste-Rose-Rosemond, MM. Vaillant, Mécheri, Juppé, Béguet et Neyreneuf.
M. Juppé a été président de la Salle St-Bruno jusqu'en 1993. M. Béguet lui a succédé jusqu'en
1995. M. Vaillant est l'actuel président. M. Neyreneuf est vice-président depuis la création.

le résultat d'une histoire singulière

Ce qu'est devenue la Salle Saint-Bruno est le résultat d'une **histoire de plus de dix ans**. Pour comprendre ce qu'elle est aujourd'hui, il faut se pencher sur la lente maturation qui a fait émerger peu à peu les contours de ce que l'on pourrait appeler une "maison de quartier et de développement local".

Fruit de l'histoire singulière de la Goutte d'Or, la Salle Saint-Bruno ne peut être regardée de manière isolée. Son parcours raconte l'histoire d'un quartier où associations, élus de toutes couleurs politiques, institutions et services,

sont progressivement parvenus à **s'asseoir autour de la même table** et à avancer ensemble au nom de l'intérêt des habitants. Cette histoire sera racontée par deux des hommes qui l'incarneront le plus : **Alain Juppé**, Adjoint au Maire de Paris de 1983 à 1995 et Président du DSQ Goutte d'Or, et **Michel Neyreneuf**, coordinateur des associations du quartier. Les passages qui suivent sont extraits des **discours d'inauguration** de la Salle Saint-Bruno, le 5 décembre 1992.

le résultat d'une histoire singulière

un quartier en DSQ, une demande associative, un dialogue au début difficile

- un des 22 premiers sites en DSQ • un approvisionnement progressif • des besoins de locaux

- **Alain Juppé** : "Ce que nous faisons aujourd'hui tous ensemble participe de cette grande aventure dans laquelle nous nous sommes lancés il y a une dizaine d'années et dont l'objectif fort ambitieux est de faire du quartier de la Goutte d'Or qui avait et qui a parfois encore - trop souvent hélas ! - une image un peu caricaturale dans les médias et dans l'opinion (qui ne savent pas ce qui se passe) d'en faire un quartier où petit à petit on soit heureux de vivre."

- **Michel Neyreneuf** : "Il est sûr qu'on peut y perdre son latin si on n'a pas suivi l'évolution qui a eu lieu de 83 à nos jours. **1984**: l'Opération de Rénovation est lancée par la Ville dans le cadre de ce qu'on appellera plus tard le Développement Social des Quartiers sous l'impulsion de l'Etat. Associations et élus sont donc **contraints à se rencontrer** et à **se concerter**. **1985**: 11 associations déposent un projet de création de locaux interassociatifs. Parmi les propositions formulées : le **réaménagement de la Salle St Bruno**. C'est alors une bouteille à la mer.

A l'époque - est-il besoin de le rappeler -, les relations entre les responsables de la Mairie du 18ème et les associations locales étaient - si relations il y avait - empreintes de **la plus grande méfiance** (et encore, c'est un euphémisme !). Qui, cette année-là, aurait pu sérieusement imaginer la scène qui se déroule aujourd'hui dans cette même Salle : la Ville et les associations s'associant pour gérer ensemble un lieu rénové au service de la promotion et de l'insertion des habitants.

1986 à 1989 : les élus et les associations qui se rencontrent au moins deux fois par an, **commencent à mieux se connaître** et la méfiance réciproque peu à peu tombe. De plus en plus, les problèmes du quartier sont abordés au-delà du seul problème d'urbanisme. L'idéologie a peu à peu rendu les

armes, laissant la place au **pragmatisme**. De part et d'autre, chacun est reconnu dans ce qu'il est :

- les élus dans leur rôle d'arbitrage et de décision,
- les associations dans leur rôle de praticiens du quotidien, faisant remonter les réactions des habitants.

1990 : C'est cette année là que le projet de rénovation de cette Salle a vu un **début de mise en œuvre**. C'est donc une sorte de rêve impossible qui se réalise aujourd'hui. De tout cela, nous vous en savons gré, à vous ainsi qu'aux élus qui ont travaillé avec vous dans ce sens, notamment Monsieur Hervé Mécheri. Permettez-moi d'ajouter, avec un peu d'humour, que nous nous en savons gré à nous aussi, car c'est de part et d'autre que l'effort de rencontre s'est fait !"

- **Alain Juppé** : "Vous avez eu raison de rappeler qu'il y avait de part et d'autre, lorsque nous avons commencé cette opération, des **arrières pensées**. Des associations se disaient sans doute: "Si Juppé s'y intéresse, c'est pour gagner des voix". Je ferais remarquer simplement que je ne suis pas dans ma circonscription législative, mais dans celle que détient actuellement mon collègue Vaillant ici présent. Nous disions, du côté de la ville ou des élus: "Ces associations un peu gauchistes ont des arrières pensées diverses et vont nous mener la vie dure". Nous avons petit à petit **appris à nous connaître** et nous nous sommes fixés une règle toute simple. Nous avons en toute circonstance **évacué les questions politiques ou partisans...** Je constate d'ailleurs la présence dans ces lieux ou lors des Commissions Locales Interpartenaires du D.S.Q Goutte d'Or de notre ami Vaillant (ami au titre du quartier ! naturellement) et cela montre que nous avons travaillé dans un **esprit de grande ouverture...** Et puis la règle du jeu entre nous a été la **loyauté**."

la chapelle Saint-Bruno, lieu symbole pour le quartier

- un lieu de fêtes et de militance • la Mairie la rénove pour en faire une salle polyvalente

Construite en 1880, la chapelle Saint-Bruno a accueilli pendant un siècle les cours de catéchisme de la paroisse Saint-Bernard. Lieu de **fête et de militance associative**, elle était mise à disposition des habitants, quelle que soit leur religion.

- **Michel Neyreneuf** : "En pensant à cette inauguration, je ne pouvais m'empêcher de me rappeler l'histoire de cette Salle. C'est d'abord le visage de l'**Abbé Gallimardet**, prêtre de la Paroisse St Bernard, "Galli" pour ceux qui le connaissent, qui en avait déjà fait un **lieu accueillant et ouvert** sur le quartier, un lieu déjà au service de la promotion des habitants de la Goutte d'Or, dans un esprit multiculturel.

Mais c'est aussi le spectacle de ces **familles expulsées** du 37 rue Polonceau, en 1983, à l'aube du lancement de la

Rénovation, qui ont "campé" ici durant de longs mois avant d'obtenir leur relogement."

En 1989, la Mairie de Paris récupère la disposition de la Salle et entreprend des travaux de rénovation, **en partenariat** avec les associations.

- **Alain Juppé** : "Je crois que la manière dont a été réalisé le projet est elle aussi exemplaire : les **associations** ont été dès le début **impliquées** dans ce que nous souhaitions faire ici. En général dans un projet public, on demande à l'Administration compétente et à l'architecte de faire un projet, puis on le livre aux utilisateurs. Ce n'est pas la démarche que nous avons adoptée. Nous avons essayé dès le départ de **voir ensemble** quels étaient les besoins et comment on pouvait y répondre."

le résultat d'une histoire singulière (suite)

un mode de gestion original : la parité

- deux collèges dans le Conseil d'Administration • Alain Juppé, premier Président

Les négociations entre associations et Mairie de Paris se concentrent sur le **mode de gestion** de cet équipement appartenant à la Ville, mais destiné aux associations.

C'est une solution audacieuse qui va être trouvée. L'association de gestion de la Salle Saint-Bruno sera administrée par **deux collèges** : un collège d'élus du 18ème et d'administrations de la Mairie de Paris, et un collège d'associations de quartier*. Chaque collège dispose d'une voix et toutes les décisions doivent être prises à **l'unanimité**. Associations et élus se partagent les postes au Bureau.

Alain Juppé est le premier Président de l'association. Michel Neyreneuf prend la vice-présidence, responsabilité qu'il assume encore aujourd'hui.

- **Alain Juppé** : "Et puis cette affaire sera aussi **exemplaire par sa gestion** même. Je crois que c'est la première fois qu'un équipement public sera géré par une association où il y a **parité de responsabilités et de droits** entre le collège des associations et le collège des élus et je souhaite que cette collaboration fonctionne dans un esprit de paritarisme."

* 14 associations fondatrices : Accueil et Promotion, Accueil Goutte d'Or-Solidarité St-Bernard, ADCLJC, ADOS, AIDDA, APSGO, Arbre Bleu, ASFI, ATMF, EGO, Enfants de la Goutte d'Or, Habiter au Quotidien, Paris-Goutte d'Or, Saint-Bernard de la Goutte d'Or

une croissance progressive

- au départ : la mise à disposition de locaux, l'Observatoire • de nouveaux secteurs • une convention

La Salle Saint-Bruno telle qu'elle est aujourd'hui ne peut donc se comprendre hors du processus qui a permis de dégager progressivement un **consensus "historique"** entre les différents interlocuteurs du Développement Social Urbain.

Initialement concentrée sur la mise à disposition de locaux, la Salle Saint-Bruno va voir ses **missions élargies**. Dès l'ouverture, en novembre 1992, elle comprend un **Observatoire** de la Vie Sociale, destiné à répondre aux besoins d'informations des associations.

Dès la fin 1992, la Préfecture de Paris demande à la Salle Saint-Bruno de réfléchir à l'opportunité d'implanter un **Interservices de quartier**. Cette proposition s'inscrit dans le droit fil du rapport de l'ancien Maire de Mantes la

Jolie, Paul Picard, qui préconise de renforcer la visibilité et l'efficacité des services publics dans les "quartiers sensibles"; Le coordinateur de l'ISQ est embauché en 1993. Les travaux de l'Interservices et d'un de ses "pôles-projets" consacré aux problèmes de l'emploi conduisent en 1996 à l'émergence de projets ambitieux liés au développement économique. Le **secteur de l'emploi** est né, nécessitant le recrutement d'un Développeur.

Fin 1996, une **convention** entérinant les différentes missions de la Salle Saint-Bruno est passée entre l'association, la **Mairie de Paris et la Préfecture de Paris**.

une mission en quatre volets

La Salle Saint-Bruno est un outil dans le cadre de la politique de Développement Social Urbain (DSU) à la Goutte d'Or. Sa mission est de servir tous les partenaires du DSU : associations, services de la Ville et de l'Etat, organismes institutionnels.

Faisant office de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale de DSU, la Salle Saint-Bruno a pour objet, en vertu de la convention qui la lie à la Mairie de Paris et à la Préfecture de Paris, de répondre aux besoins de ces différents acteurs œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle des habitants de la Goutte d'Or.

• quatre axes complémentaires pour une mission

La réponse apportée par la Salle Saint-Bruno se structure autour de quatre axes complémentaires :

- la mise à disposition de locaux, l'accueil et l'orientation d'un public de quartier;
- le recueil et l'analyse de données
- l'organisation du travail en partenariat
- le développement de l'emploi

LAM le secteur Locaux-Accueil-Médiation

- la mise à disposition de locaux
- l'accueil et l'orientation du public
- un travail de médiation

• La mise à disposition de locaux

C'est la mission première de la Salle Saint-Bruno, qui met à la disposition des associations et des habitants trois salles, dont une grande salle pour une centaine de personnes. Destinées en priorité au quartier de la Goutte d'Or, elles accueillent un public du 18ème arrondissement et d'ailleurs.

→ bilan des mises à dispositions, in "accueillir un public de quartier", pII

• l'accueil-orientation

Cette ouverture à un public de quartier s'accompagne d'un véritable accueil. Lieu central et polyvalent dans le

quartier, il oriente ses habitants vers les différentes structures du quartier et propose une aide aux démarches administratives.

→ bilan de l'accueil-orientation, in "accueillir un public de quartier", pIII

• la médiation

La Salle Saint-Bruno mène également un travail de médiation et de conseil familial à destination des habitants.

→ bilan des actions de médiation, in "accueillir un public de quartier", pIV

OVS l'Observatoire de la Vie Sociale

- un Espace Documentaire
- le Tableau de Bord de la Vie Sociale
- des études et rapports
- actions de formation et communication

L'Observatoire a été créé pour répondre à un besoin d'informations des différents partenaires. Il constitue un lieu d'études et de ressources sur le quartier.

• rassembler de la connaissance

Il permet, notamment grâce à un espace documentaire, de rassembler des données historiques, économiques, sociales, démographiques sur le quartier et de les mettre à disposition de tous les acteurs locaux et institutionnels, mais aussi des habitants, étudiants, chercheurs, journalistes.

→ rassembler de la connaissance, in "recueillir, analyser, diffuser des données", pXII

• prévenir, analyser, évaluer

L'Observatoire joue également, à travers études et rapports, un rôle d'aide à la décision, d'évaluation et d'analyse des réalités du quartier.

→ prévenir, analyser, évaluer, in "recueillir, analyser, diffuser des données", pX

• actions de communication et de formation

Son objectif est enfin de faciliter la diffusion, la communication et l'appropriation des informations concernant le quartier auprès des acteurs locaux. Il s'agit là d'un véritable travail de pédagogie et de communication.

→ bilan des actions de communication, in "former, informer, transmettre", pVII

→ bilan des actions de formation, in "former, informer, transmettre", pVIII

une mission en quatre volets (suite)

ISQ l'Interservices de Quartier

- le cadre méthodologique : les pôles-projets
- se rencontrer, échanger des infos
- bâtir des projets
- un rôle d'interpellation
- des actions de communication et de formation

L'Interservices de quartier (ISQ) vise à l'amélioration du service rendu aux habitants par les différentes structures qui interviennent dans le quartier. Il sert donc de cadre, de support aux actions communes engagées par les administrations de la Ville et de l'Etat, les services publics locaux et le secteur associatif. La Salle Saint-Bruno assure la coordination de l'Interservices de quartier.

• les pôles-projets

La plupart des actions menées sont préparées et suivies dans le cadre de groupes de travail thématiques appelés "pôles-projets". L'ISQ compte 6 pôles-projets (communication, logement, actions femmes, précarité-accès aux droits, éducation-socialisation, médiation).

• se rencontrer, échanger des informations

Il s'agit d'une part de permettre aux intervenants de se connaître, de se rencontrer, d'échanger des informations et d'acquérir des connaissances afin de faciliter le travail en coordination. La Salle Saint-Bruno joue alors un rôle d'animateur de réseau.

- ➔ échanger des informations, travailler en réseau, in "favoriser le travail en commun des différents partenaires", pXIII

• des actions de communication et de formation

Ce rôle s'appuie naturellement sur des actions de communication visant à faire mieux circuler l'information, notamment à partir d'un guide.

- ➔ bilan des actions de communication, in "former, informer, transmettre", pVII

la Salle Saint-Bruno a vocation à répondre aux besoins de formation non satisfaits des différents partenaires.

- ➔ bilan des actions de formation, in "former, informer, transmettre", pVIII

• bâtir des projets

Mais il s'agit aussi d'aider les partenaires à bâtir concrètement des projets à destination des habitants en matière de logement, d'accès aux soins, d'alphabétisation, d'éducation... La Salle Saint-Bruno est le garant de cette finalité. Elle fédère, soutient et dynamise les différentes initiatives.

- ➔ bilan des actions montées in "favoriser le travail en commun des différents partenaires", pXVI

ISE l'Interservices-Emploi

- soutenir des projets collectifs
- l'aide aux porteurs de projets individuels

• soutenir la création d'activités économiques

Issu d'une initiative de partenaires de l'ISQ, l'Interservices-emploi est l'activité la plus récente de l'association. Elle s'est soldée par l'embauche d'un développeur de l'emploi. Son rôle est de favoriser l'insertion sociale et professionnelle des habitants de la Goutte d'Or, notamment les personnes relevant du dispositif RMI, par le biais du développement d'activités économiques génératrices d'emploi.

Concrètement, il apporte un soutien technique et logistique aux différents projets existant sur le quartier, il favorise leur coordination, assure un lien entre les porteurs de projets et les institutionnels, et la cohérence de ce qui est entrepris localement avec l'ensemble des initiatives pour l'emploi prises au niveau parisien.

- ➔ bilan des actions emploi, in "soutenir la création d'activités économiques", pXVII

Organigramme de la Salle Saint-Bruno (DSU Goutte d'Or - 18ème)

les instances de validation

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président : Daniel Vaillant ; **vice-Président** : Michel Neyreneuf
Trésorier : René Béguet ; **Secrétaire** : Leila Chala

<p style="text-align: center;">Collège Ville</p> <ul style="list-style-type: none"> • 6 élus nommés par le Conseil d'Arrondissement du 18ème : Mmes Bouygues, Calmier, Lepetit, MM Béguet, Lamy, Vaillant. • 2 administrations de la Mairie de Paris : DASES et DLH 	<p style="text-align: center;">Collège Associations</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 associations choisies parmi les 14 associations fondatrices : ADCLJC, ADOS, AGO-SSB, AIDDA, ATMF, EGDO, EGO, Paris-Goutte d'Or
---	--

COMMISSION LOCALE DE CONCERTATION

GROUPE DE SUIVI ET DE PILOTAGE

- Fonction : veille à l'application et au suivi de la Convention Ville-Etat-SSB, validation institutionnelle des activités.
- Composition : Représentants de la Mairie de Paris, de la Préfecture de Paris, du FAS, de la Caisse des Dépôts, de services publics et d'associations.

la Salle Saint-Bruno, cinq années de fonctionnement 9

Bernard Vacheron, Directeur

LOCAUX-ACCUEIL-MÉDIATION
Responsable : Mohamed Djalo

- Mise à disposition de locaux
- Accueil-orientation d'habitants (aide aux démarches, orientation juridique, sociale, emploi)
- Conseil familial, médiation auprès des habitants

OBSERVATOIRE DE LA VIE SOCIALE
Responsable : Pierre-Marie Lasbleis

- Animation d'un Espace Documentaire, revues de presse
- Réalisation du Tableau de Bord de la Vie Sociale
- Réalisation d'études de diagnostics et d'évaluation

INTERSERVICES DE QUARTIER
Coordinateur : Moncef Labidi

- Développement et animation du réseau des partenaires locaux
- Animation et coordination de 6 groupes de travail thématiques (logement, actions femmes, accès aux droits, éducation-socialisation, personnes âgées)

INTERSERVICES-EMPLOI
Responsable : Stéphany Brial-Cottineau

- Développement et animation du réseau des partenaires de l'emploi
- Soutien au montage des projets collectifs ou individuels de créations d'activités économiques génératrices d'emplois

COMMUNICATION, FORMATION

- Intervention lors des sessions de formation aux pratiques culturelles

- Coordination de la rédaction du journal Salle St-Bruno infos
- Organisation de sessions de présentation du quartier

- Mise en place de formations aux pratiques culturelles
- Mise en place d'une formation à l'accueil

- Edition du Guide des services publics intervenant à la Goutte d'Or
- Organisation des rencontres de la Salle Saint-Bruno

- Réalisation de fiches thématiques d'accueil et d'orientation

l'équipe des permanents, les missions

2ème partie

cinq années de résultats

L.A.M. : Locaux-Accueil-Médiation
O.V.S. : Observatoire de la Vie Sociale
I.S.Q. : Interservices de Quartier
I.S.E. : Interservices-Emploi

accueillir

un public de quartier

la mise à disposition de locaux

	année 1993		année 1994		année 1995		année 1996		année 1997	
	mise dispo	Participants	mise dispo	Participants	mise dispo	Participants	mise dispo	Participants	mise dispo	Participants
<i>Pour le quartier :</i>										
Habitants	35	3874	10	1200	13	1200	20	2660	16	1930
Associations membres ou proches	299	4927	307	2130	324	2750	245	1661	233	4814
Copropriétés	15	325	16	350	26	417	20	445	25	630
Réunions ISQ/OVS/DSU	23	324	28	450	85	1367	76	1245	71	1065
Autres associations locales	-	-	-	-	90	814	105	369	93	1817
Fête de la Goutte d'Or (sur 10 jours)						700		850		700
Total Quartier	372	9450	361	4130	538	7248	466	7230	438	10956
<i>Hors du quartier :</i>										
Copropriétés	-	-	10	150	5	80	3	140	1	50
Institutionnels	-	-	6	300	2	95	17	292	0	0
Associations sociales ou socioculturelles	-	-	8	150	45	450	20	464	20	1246
Total locations extérieures	48	940	24	600	52	625	40	896	21	1296
TOTAL GÉNÉRAL	420	10390	385	4730	590	7873	506	8126	459	12254

D'après nos estimations, la Salle Saint-Bruno a accueilli près de **45 000 personnes** en 5 ans, qu'il s'agisse de réunions, de fêtes ou de manifestations diverses. Cet équipement touche essentiellement (95%) **un public de quartier**. C'était sa vocation initiale, qu'elle a largement

honorée. Ces utilisations permettent à l'association de dégager chaque année autour de **100 000 Francs de ressources propres**. On peut distinguer quatre types d'activités :

LAM les activités festives

- des mariages, baptêmes,...
- des réunions communautaires
- des expositions

La Salle Saint-Bruno permet aux habitants du quartier mais aussi aux associations d'organiser des **manifestations festives** : soirées, mariages, baptêmes, anniversaires... Elle offre également la possibilité à des groupes de se retrouver et de développer une **solidarité communautaire** (réunions villageoises, aide sociale, rapatriement d'un corps lors du décès, etc.).

Ces activités accueillent souvent beaucoup de monde. Le

responsable du secteur Locaux-Accueil-Médiation est présent pour veiller à leur bon déroulement. A l'exception de problèmes de nuisances sonores avec le voisinage, qui ont été traités, **aucun incident sérieux** n'est à déplorer en cinq années de fonctionnement.

La Salle Saint-Bruno accueille aussi des **expositions** d'artistes, des défilés de mode...

LAM les ateliers, cours et activités

- cours d'alphabétisation, théâtre, chorale, ateliers pour enfants

Plusieurs associations du quartier ne disposent pas de locaux assez grands pour organiser en leur sein un certain nombre d'activités. La Salle Saint-Bruno accueille ainsi depuis cinq ans des cours d'alphabétisation, des ateliers théâtre, des chorales, un club de personnes âgées, et diffé-

rents ateliers d'expression pour enfants.

Elle participe ainsi à sa mesure au développement culturel du quartier.

la mise à disposition de locaux

LAM les réunions

- Conseils d'Administrations, coordination inter-associative • partenariat • copropriétés

C'est une fonction essentielle de la Salle Saint-Bruno. Les associations du quartier y organisent régulièrement **des réunions internes** (Conseil d'Administration, Assemblée Générale), la **coordination inter-associative** s'y tient. De manière générale, toutes les réunions ayant un rapport avec la rénovation du quartier et le **Développement**

Social Urbain y sont organisées (concertation architecturale, présentation de projets, commissions ad hoc), de même que les réunions **inter-partenariales** (Interservices de Quartier par exemple). De nombreuses copropriétés du quartier y tiennent leur Assemblée Générale.

LAM le matériel

- tableaux, fax, photocopieur, TV, magnétoscope à disposition

La Salle Saint-Bruno met également à la disposition des associations du quartier un photocopieur, un fax, une télé-

vision et un magnétoscope. Cela en fait un lieu de passage et d'échange informel d'informations.

l'accueil, l'orientation, l'aide aux démarches

La Salle Saint-Bruno est un lieu de passage, identifié comme pouvant délivrer tous types de renseignements. Mais à l'exception de l'aide aux démarches administratives et de la médiation (voir plus bas), la Salle Saint-Bruno n'as-

sure aucune prestation en direction des habitants. Son rôle est plutôt d'orienter les habitants vers les organismes du quartier susceptibles d'apporter une réponse à leurs besoins.

LAM l'orientation-logement

- préparer les dossiers • 400 personnes orientées

• **de quoi s'agit-il ?** Une association de quartier - Paris-Goutte d'Or - assure une permanence pour les problèmes de logements. Le coordinateur du secteur Locaux-Accueil-Médiation effectue un travail d'accompagnement et de préparation, notamment pour les habitants africains qui maîtrisent mal la langue française. Il aide à la constitu-

tion des dossiers de demandes de logements et prend du temps pour expliquer la situation.

• **les résultats.** En cinq ans, plus de 400 personnes ont été reçues et aidées.

LAM l'orientation juridique

- des problèmes liés au droit du séjour • 600 personnes orientées

• **de quoi s'agit-il ?** Le coordinateur du Secteur L.A.M prodigue également des conseils pour des problèmes juridiques, souvent liés au droit du séjour en France ou à l'acquisition de la nationalité française. Il oriente les habitants vers les structures adéquates, non sans avoir au préalable "débroussaillé" le dossier ou aidé à sa constitution.

• **les résultats.** En cinq ans, plus de 600 personnes ont été orientées pour des problèmes juridiques, dont 250 en 1997, à l'occasion de la circulaire de régularisation des sans-papiers.

l'accueil, l'orientation, l'aide aux démarches

LAM l'orientation formation-alphabétisation-emploi

- 250 personnes orientées vers des stages ou une formation

• **de quoi s'agit-il ?** Le coordinateur du Secteur L.A.M oriente des habitants du quartier - hommes et femmes - vers des cours d'alphabétisation, des formations, mais aussi des stages qui peuvent déboucher sur un véritable emploi.

• **les résultats.** En cinq ans, environ 250 personnes ont été orientées vers une formation ou un stage.

LAM l'aide aux démarches administratives

- remplir des formulaires, accompagner • 250 personnes aidées

• **de quoi s'agit-il ?** Même si cette activité ne relève pas directement de sa mission, le coordinateur du secteur L.A.M. accomplit un travail d'aide aux démarches administratives en aidant des habitants à remplir des formulaires et des dossiers ou en les accompagnant lors de démarches importantes.

• **les résultats.** En cinq ans, environ 200 personnes ont été aidées dans ce cadre.

LAM-OVS les fiches thématiques d'accueil et d'orientation

- faciliter l'orientation du public • 12 fiches publiées

• **de quoi s'agit-il ?** Ces fiches sont conçues pour faciliter l'orientation du public de quartier fréquentant la Salle Saint-Bruno vers les structures adéquates. Elles sont disponibles à l'accueil. Conçues en lien avec le secteur Locaux Accueil Médiation, elles sont réalisées par l'Observatoire de la Vie Sociale.

• **les résultats.** 12 fiches correspondant aux principaux thèmes de la vie quotidienne (école, petite enfance, loisirs, santé, social, administrations, police, justice...) ont été éditées. Elles sont actualisées une fois par an. La dernière édition date de décembre 1997.

la médiation

La Salle Saint-Bruno, à travers le rôle joué par le Responsable du secteur Locaux-Accueil-Médiation, assure un travail de médiation. Cette action est rendue possible par la personnalité même du responsable : Africain, présent et connu dans le quartier depuis 20 ans, il maîtrise

sept dialectes africains. Cette médiation s'exerce tant entre les institutions et les habitants, qu'à l'intérieur même des familles. Plus que par des chiffres, il a semblé judicieux de présenter ce travail à partir d'exemples.

LAM la régulation de tensions avec une institution

- des institutions en conflit avec des habitants • un travail d'écoute et d'explication

• A plusieurs reprises, l'accueil du **Service Social Polyvalent** a connu des situations de conflit avec des habitants africains qui devenaient violents, se croyant persécutés par l'institution. En réalité, ils comprenaient mal la nature de l'intervention des travailleurs sociaux et se sentaient rejetés. Appelé en urgence, Mohamed Djalo, responsable du secteur L.A.M., a pu s'interposer, écouter l'habitant en colère, lui expliquer les prérogatives des travailleurs sociaux et apaiser le conflit.

• Dans une **école du quartier**, les relations entre le Directeur et une famille - enfants et parents - s'étaient tendues au point que des injures avaient été proférées ; des manifestations de violence physique étaient possibles. Appelé par la psychologue scolaire, Mohamed Djalo s'est posé en médiateur. Même s'il n'a pu régler vraiment le conflit, son intervention a permis le changement d'école des enfants.

la médiation (suite)

LAM le conseil aux institutions

- le futur Pôle Santé travaille la signalétique • ce malade est-il fou ?

. Lors de la mise en place du **Pôle Santé Goutte d'Or**, les futurs responsables de cet équipement de santé de proximité ont souhaité mettre en place une signalétique adaptée à des habitants issus de l'immigration et ne sachant pas toujours lire. Mohamed Djalo a été consulté dans ce cadre.

. Le **Centre Médico-Psychologique** du 18ème arrondissement accueillait un patient africain, considéré comme

malade mental par l'équipe soignante. Ces réactions étranges traduisaient en réalité la difficulté de cet homme à vivre sa maladie dans ce qu'elle représentait par rapport à sa culture. Appelé par l'équipe du CMP, Mohamed Djalo a pu discuter avec le malade, et expliquer ces déterminants culturels à l'équipe médicale. Cette meilleure compréhension a permis une meilleure efficacité des soins.

LAM la médiation à l'intérieur des familles

- une jeune femme enceinte rejetée • un divorce difficile

. **Une jeune fille africaine** s'était retrouvée **enceinte** à 16 ans. Rejetée par sa famille, et en particulier son père, elle avait quitté le domicile familial. Le travail de Mohamed Djalo a consisté à renouer les fils de la relation en passant beaucoup de temps à discuter avec chacun des membres de la famille. La réconciliation a finalement eu lieu.

. **Un couple africain** qui souhaitait divorcer se déchirait pour la **garde des enfants**. Appelé par une association de quartier, Mohamed Djalo est intervenu afin d'essayer de trouver la solution qui permette aux enfants d'être épargnés au maximum. Là encore, un temps de discussion important a été nécessaire, aboutissant à la prise en charge de la mère et des enfants dans un foyer.

participer

à l'un des temps forts du quartier

tous secteurs la Goutte d'Or en Fête

- une fête de quartier qui existe depuis 12 ans • 10 000 personnes chaque année
- la Salle Saint-Bruno lieu central • l'équipe entièrement mobilisée

• **de quoi s'agit-il ?** La Goutte d'Or en Fête est le temps fort du quartier. Depuis douze ans, les associations du quartier organisent chaque année dix jours de fête. Depuis cinq ans, cette fête est également devenue un véritable festival de musique offrant à un large public parisien une programmation riche et variée. La Goutte d'Or en Fête s'impose comme un facteur essentiel de cohésion sociale : c'est un moment attendu et respecté par un grand nombre d'habitants du quartier.

• **les résultats.** La Salle Saint-Bruno est un lieu central pour l'organisation de la Fête. C'est le quartier général des organisateurs, les loges des groupes, le lieu de restauration des artistes et des techniciens, et parfois un lieu d'exposition et de spectacles.

Depuis plusieurs années, l'équipe des permanents a pris la mesure de l'événement. Un salarié participe tout au long de l'année à la préparation de la Fête. C'est toute l'équipe qui est mobilisée pendant la durée de l'événement. L'ensemble des autres activités sont quasiment arrêtées. Cela contribue à ancrer la Salle Saint-Bruno dans la vie sociale du quartier.

former, informer, transmettre

informer, transmettre

OVS Salle Saint-Bruno infos

- un "4 pages" d'information bimestriel pour les partenaires • 10 numéros publiés
- diffusion à 300 exemplaires

• **de quoi s'agit-il ?** La multiplicité des actions et partenaires de la Salle Saint-Bruno a fait naître le besoin de se doter d'un outil de communication, chargé de faire circuler les informations. L'Observatoire coordonne la réalisation du bimestriel "Salle Saint-Bruno infos", qui propose une information sur les activités menées par l'association

mais aussi sur l'actualité des différents partenaires du quartier.

• **les résultats.** Diffusé gratuitement auprès d'environ 300 personnes, Salle Saint-Bruno-infos est un "4-pages" qui a sorti 10 numéros entre septembre 1996 et juin 1998.

ISQ - OVS le Guide des services publics intervenant à la Goutte d'Or

- le nom et les coordonnées téléphoniques de tous les partenaires • une édition par an
- diffusion à 350 exemplaires

• **de quoi s'agit-il ?** Besoin recensé par l'Interservices de Quartier, le guide des "services publics intervenant à la Goutte d'Or" présente tous les services publics et organismes ayant une action sur le quartier. Il indique surtout le nom et le numéro de téléphone des personnes référentes dans chaque service. Ce guide est le fruit d'une col-

laboration entre l'ISQ et l'Observatoire qui assurent le recueil des données, la conception et la mise en page.

• **les résultats.** 4 éditions ont été publiées depuis 1995. La dernière date de janvier 1998. 300 à 350 exemplaires sont diffusés chaque année auprès des partenaires.

ISQ - OVS le guide "scolaire et périscolaire"

- un instrument de communication entre les acteurs de la ZEP • 1ère édition en 1997
- diffusion à 100 exemplaires

• **de quoi s'agit-il ?** Dans le cadre d'une des commissions associant la Zone d'Education Prioritaire et l'ISQ, consacrée aux rapports entre l'école et le périscolaire, un guide "Scolaire et périscolaire à la Goutte d'Or" a été élaboré avec le soutien de la Salle Saint-Bruno. Il présente les écoles, les services sociaux et médicaux qui y officient, les activités proposées par la DASCO (Direction des Affaires Scolaires-Mairie de Paris) et les associations intervenant dans le périscolaire.

• **les résultats.** La première édition est sortie à l'automne 1997. Elle a été diffusée par la ZEP à 100 exemplaires.

• **les partenaires :** Education Nationale, DASES (Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé - Mairie de Paris), associations

informer, transmettre (suite)

ISQ - OVS

les rencontres de la Salle Saint-Bruno

- des rencontres périodiques d'informations, un lieu d'échange et de débat
- 9 rencontres organisées depuis 95 • 300 partenaires accueillis

• **de quoi s'agit-il ?** Les acteurs sociaux intervenant sur le quartier ont souvent besoin d'informations précises sur les dispositifs qu'ils sont amenés à utiliser ou les textes législatifs concernant leur secteur. Faute de temps, ils approfondissent rarement leur recherche. Par ailleurs, il a paru intéressant de créer un lieu de discussion, de dialogue autour des grandes problématiques du quartier. Ce sont les objectifs des Rencontres de la Salle Saint-Bruno, devenues déjeûners-débats en 1997. Il s'agit de réunir autour d'un thème des intervenants spécialisés et de lancer un débat avec le public des partenaires locaux.

• **Les résultats :** Depuis mai 95, 9 rencontres thématiques ont été proposées : présentation de la Zone d'Éducation Prioritaire, le Tribunal d'Instance du 18ème arrondissement, Passeport d'Attaches, Arc en Ciel (permanence médico-sociale de l'Hôpital Lariboisière), Dispositif d'accès aux soins des plus démunis (à l'intention des médecins libéraux du quartier -généralistes, spécialistes - et des pharmaciens), la législation française en matière de séjour et de travail des étrangers, le RMI mode d'emploi. Débats autour de la violence à l'école et de la place des hommes. Près de 300 partenaires (travailleurs sociaux, agents de services publics, permanents associatifs...) y ont participé.

tous secteurs

accueil de délégations, chercheurs, journalistes, travailleurs sociaux

- un rôle d'ambassadeur à destination de l'extérieur • une douzaine de groupes chaque année
- un intérêt constant pour la Goutte d'Or

• **de quoi s'agit-il ?** La Salle Saint-Bruno - tous secteurs confondus - remplit souvent une fonction d' "ambassadeur" de la Goutte d'Or en recevant des délégations étrangères, des groupes d'étudiants ou des journalistes.

• **les résultats.** En 1997, et à titre d'illustration, elle a reçu des groupes d'étudiants travailleurs sociaux de l'E.N.S. (Ecole Normale Sociale) d'un IUT de carrières

sociales, assuré une intervention auprès d'un groupe d'étudiants en DEFA, accueilli une délégation russe, des journalistes canadiens et français, des urbanistes anglais, de futurs travailleurs sociaux allemands, des jeunes en insertion de l'association Parcours...

• Des interventions similaires ont été assurées les années précédentes.

former

ISQ

formations aux pratiques interculturelles

- des formations pour connaître le public issu de l'immigration • 4 années, 31 journées assurées
- 530 personnes concernées, venant de 20 services publics

• **de quoi s'agit-il ?** Lors du recueil des besoins précédant la mise en place de l'ISQ, le manque de connaissances des publics issus de l'immigration s'est fait sentir avec insistance. Aussi la Salle Saint-Bruno a-t-elle mis en place depuis 4 années une formation thématique sur la connaissance des cultures de l'immigration africaine et maghrébine. À la demande de ses partenaires, la Salle Saint-Bruno a obtenu l'agrément organisme de formation professionnelle et, à ce titre, est habilitée à conclure des conventions de formation.

• **le fonctionnement :**

- un thème-une journée (pour éviter une formule qui pénalise l'usager)
- une animation qui propose l'analyse de cas concrets (pour éviter les conférences et les cours magistraux).
- une équipe de formateurs professionnels (ethno-psycho-

logues, sociologues, médecins, personnes- ressources) qui connaissent le quartier et ses habitants (pour favoriser le vécu, le témoignage).

• **Les résultats :**

- Depuis 1994, 31 journées de formation ont été organisées, touchant 530 participants venus d'environ 20 services publics (la police, la poste, DASES, CAS de Paris, ANPE, CPAM, CNAV, EDF...).
- Parmi les thèmes abordés, on peut citer : "la place du père", "corps, douleur et maladie", "dire sans nommer", "l'argent", "preuves et épreuves d'intégration", etc.
- les rentrées financières réalisées ont permis de rémunérer les formateurs occasionnels auxquels il a été fait appel.
- une évaluation faite à l'issue de chaque programme permet de dire que les formations ont rempli leurs objectifs.

former (suite)

ISO les formations à l'accueil

- une formation pour acquérir des savoir-faire en situation d'accueil • 8 journées en 98
- 15 personnes bénéficiaires

• **de quoi s'agit-il ?** Plusieurs partenaires de la Salle St-Bruno ont fait part des difficultés qu'ils éprouvaient en situation d'accueil dans les structures du quartier. En vue de mettre en place des actions de médiation, 90 questionnaires ont été envoyés à plusieurs structures accueillant les usagers. L'exploitation des questionnaires retournés (1/3 des réponses) a permis de mettre en évidence les besoins en matière de formation spécifique à l'accueil. L'accent étant particulièrement mis sur les savoir-faire techniques indispensables à l'accueillant pour faire

face, dans des situations de communication difficiles, à l'agressivité voire à la violence d'usagers.

• **Les résultats :** 8 journées de formation (4 fois 2 jours) ont été programmées entre février et juin 98.

En s'adressant au policier, au guichetier de la poste, à l'agents EDF, au travailleur social, au permanent associatif, l'objectif est de créer ou de promouvoir une "culture commune" de l'accueil. 15 personnes ont pu bénéficier de cette première session.

OVS les sessions de présentation du quartier

- des modules pour mieux comprendre et visiter le quartier
- les services publics et associations concernés • 250 bénéficiaires

• **de quoi s'agit-il ?** A la Goutte d'Or comme dans d'autres quartiers, les professionnels connaissent un "turn-over" important. Il a semblé utile de proposer régulièrement aux travailleurs sociaux arrivant sur le quartier, une journée de formation-présentation. Ces journées alternant exposés, rencontres de structures et visites, permettent à ces nouveaux arrivants de se familiariser aux lieux, enjeux et partenaires du quartier.

demi-journée pour les enseignants d'une école (1995), 2 demi-journées dans le cadre des stages ZEP (nouveaux enseignants) (96 et 97), une demi-journée pour le personnel d'une crèche de quartier (1997), une après-midi pour 30 bénévoles du soutien scolaire (1998) et une demi-journée pour l'équipe enseignante d'une école (1998). En 1998, une journée devrait accueillir les emplois-jeunes du quartier ;

• **Les résultats :**

- Quatre sessions d'une journée ont été organisées depuis octobre 1995. Elles ont réuni en tout près de 100 personnes provenant d'une vingtaine de structures (associations, service social DASES, pôle santé, Mairie, bibliothèque, hôpital Lariboisière, crèches...).
- D'autres sessions plus courtes ont été organisées : une soirée pour 20 bénévoles des associations (1995), une

• Au total, environ 250 personnes intervenant sur le quartier ont bénéficié de ces sessions.

• Un document synthétique d'une vingtaine de pages, reprenant l'essentiel des informations délivrées a été conçu à cette occasion. Il est distribué à tous les participants de ces sessions.

recueillir et analyser des données

prévenir, analyser, évaluer

OVS le Tableau de Bord de la Vie Sociale

- un annuaire statistique, outil de connaissance, de prévention et d'évaluation
- 3 éditions, 30 indicateurs • 200 exemplaires diffusés chaque année

• **de quoi s'agit-il ?** Le Tableau de Bord de la Vie Sociale à la Goutte d'Or est un recueil statistique sur le quartier, publié chaque année depuis 1996. Véritable base commune de savoirs partagés, c'est un outil de connaissance, d'anticipation et d'évaluation des réalités sociales du quartier. C'est aussi le fruit d'une construction collective qui implique la participation des acteurs concernés, dans la définition des indicateurs comme dans leur traitement ou leur usage.

• Le Tableau de Bord comprend une trentaine d'indicateurs recueillis auprès de 12 institutions ou services publics. A titre d'exemple, il recense le nombre de demandeurs d'emploi, les allocataires du RMI, le nombre de foyers imposables, les bénéficiaires d'aides au logement, les réductions accordées à la cantine...

En 1996, il présentait en outre les résultats d'un sondage auprès des habitants du quartier. En 1997, il s'agissait des conclusions d'une étude sur les activités économiques de la Goutte d'Or (voir plus bas).

• les résultats

• Chaque édition du Tableau de Bord est diffusée à environ 200 exemplaires, dont plus d'une centaine gratuitement aux partenaires du DSU. Des missions "politique de la ville", des centres de recherche, des missions locales,

des organismes HLM, des associations de toute la France ont également commandé le Tableau de Bord.

• Le Tableau de Bord ne trouve son utilité sociale que s'il est porteur d'une dynamique et approprié par les différents partenaires.

Un large travail d'accompagnement et de pédagogie a été entrepris à l'occasion de la sortie de la 2ème édition. Un "4-pages" de vulgarisation a été édité à 350 exemplaires et diffusé auprès de tous les partenaires. Une rencontre d'acteurs locaux a été organisée à cette occasion ; elle a réuni une trentaine de personnes.

• La méthodologie des artisans du Tableau de Bord ayant intéressé des organismes de formation de travailleurs sociaux, 3 interventions du Coordinateur ont été organisées, devant une vingtaine d'étudiants à chaque fois.

• **partenaires** : DASES, Préfecture de Paris, APUR (Atelier Parisien d'Urbanisme), association URACA (groupe de travail) ; ANPE, CAF, Caisse des Écoles, Centre des impôts, DASCO, DASES-SSP, EDF-GDF Services, Mairie du XVIIIème, OLAP (Observatoire des Loyers de l'Agglomération Parisienne), OPAC de Paris, Pacte de Paris

OVS le relevé des activités économiques et commerciales

- une étude pour mieux connaître le tissu économique local
- une collaboration avec l'A.P.U.R. • 1000 établissements recensés

• **de quoi s'agit-il ?** En 1994, l'Atelier Parisien d'Urbanisme et la Salle Saint-Bruno ont entrepris un relevé des activités économiques et commerciales du quartier afin de mieux connaître la structure de l'économie locale, à l'heure où de nombreux partenaires locaux et institutionnels se mobilisent autour de l'emploi et de la création d'activités.

• **les résultats** : Exploitée fin 1996 et début 1997 et publiée en annexe du Tableau de Bord en mars 1997, l'étude économique analyse les spécificités du tissu économique local, notamment à partir d'une cartographie des activités.

• **partenaires** : APUR, ADCLJC, Paris Goutte d'Or

prévenir, analyser, évaluer (suite)

OVS un diagnostic : les jeunes de moins de 15 ans

- la coordination d'un groupe chargé de poser un diagnostic sur les moins de 15 ans
- 250 questionnaires passés auprès des habitants et professionnels
- une réunion publique

• **de quoi s'agit-il ?** Alertées par plusieurs incidents, six associations de quartier ont souhaité prendre le temps de poser un véritable diagnostic sur la situation des moins de 15 ans à la Goutte d'Or. L'Observatoire de la Vie Sociale coordonne ce groupe de réflexion. Il s'agit de recueillir des faits et des témoignages afin de mieux comprendre ce qui est en jeu et surtout d'impulser une véritable dynamique de quartier.

• **les résultats** Lancé à l'été 1997, le groupe coordonné par l'Observatoire et rassemblant six associations s'est

réuni une dizaine de fois, a conçu des grilles d'entretien auprès de jeunes, d'habitants, de commerçants et de professionnels du quartier. Le recueil des données, facilité par le soutien des bénévoles de l'association Unis-cités s'est achevé courant avril 1998. Une réunion publique pour présenter les résultats de l'étude s'est tenue en juin à la Salle Saint-Bruno.

• **partenaires** : ADCLJC, ADOS, APSGO, EGDO, EGO, LAGO, Unis-Cités

OVS une évaluation : l'environnement du local d'échange de seringues d'EGO

- prendre en compte les problématiques des riverains
- une collaboration entre EGO et la Salle Saint-Bruno
- une étude tous les 6 mois

• **de quoi s'agit-il ?** Ouvert par l'association EGO dans un environnement difficile, STEP, le local d'échange de seringues a souhaité prendre en compte dans son travail les problématiques des habitants. Soucieux de mesurer régulièrement les conséquences de son activité sur le voisinage, EGO a fait appel à l'Observatoire pour mener une étude d'impact du local. Il s'agit de sonder les difficultés rencontrées par les riverains et de les replacer pour les comprendre dans le contexte plus large du quartier.

• **les résultats** : Le premier rapport, fruit d'observations et d'entretiens réalisés entre novembre 1995 et juin 1996 a été publié en 1996. Un deuxième rapport a été réalisé pendant le 4ème trimestre 1997. Une vingtaine de correspondants (habitants, police, gardiens, associations, SNCF, pharmacies...) sont à chaque fois consultés. Les conclusions de ces rapports font l'objet d'un débat lors du groupe de pilotage du local.

• **partenaire** : EGO

OVS des missions ponctuelles d'éclairage, d'aide à la décision ou d'évaluation

- intervenir auprès d'organismes ou de groupes de travail
- de courtes investigations
- une douzaine de missions depuis 1995

• **de quoi s'agit-il ?** L'Observatoire est intervenu à plusieurs reprises auprès des groupes de travail de l'Interservices de Quartier, des commissions ad-hoc du DSU ou de structures du quartier. Il s'agit à chaque fois de mobiliser ponctuellement les données existantes ou de mener de courtes investigations pour apporter un éclairage nécessaire à la réflexion des acteurs.

• **Les résultats** :

- En 1993, recensement des organismes de formation intervenant sur le quartier pour le groupe ISQ "actions femmes" ;
- En 1993, début d'un travail avec des associations pour évaluer les actions d'accompagnement scolaire ; projet

abandonné.

- En 1994, puis 95, travail sur les besoins en mode de garde pour le groupe ISQ "petite enfance"
- En 1995 point sur les études menées en matière de recensement des besoins de santé pour la commission ad hoc "Pôle santé".
- En 1997, participation au diagnostic préalable à la mise en place du groupe de travail ISQ sur les "personnes âgées issues de l'immigration".

• L'Observatoire répond également en permanence aux besoins d'informations ponctuelles des différentes structures du quartier.

rassembler de la connaissance

0VS L'Espace Documentaire, un centre de ressources de quartier

- un fonds d'informations et de documents sur la Goutte d'Or
- un public d'habitants, chercheurs, stagiaires... • 350 documents • 100 utilisations par an

• **de quoi s'agit-il ?** Ouvert en octobre 1993, l'Espace Documentaire a développé un fonds important d'informations et de documents sur la Goutte d'Or. Il entend répondre aux besoins d'informations des acteurs locaux et institutionnels, mais aussi des habitants, étudiants, chercheurs, journalistes... Une documentation générale axée principalement sur la politique de la Ville, ainsi qu'un fonds sur Paris sont également disponibles.

Il est proposé aux usagers de la documentation un véritable accompagnement à la recherche documentaire.

• les résultats

L'Espace Documentaire possède un fonds de près de 200 documents sur la Goutte d'Or : chiffres, documents officiels, compte-rendus, rapports d'activités, mémoires universitaires, livres, cassettes vidéo, etc.

Les deux autres séries documentaires comptent environ 150 documents.

Un service de prêt a été mis en place pour les documents existant en plusieurs exemplaires

• En 1997, l'Espace Documentaire a compté 105 passages et accueilli 76 personnes, essentiellement des étudiants, chercheurs ou stagiaires.

Depuis 1993, l'Espace Documentaire a donc accueilli près de 400 personnes, qui venaient recueillir pour l'essentiel des données sur la Goutte d'Or.

• extraits du cahier de bord de l'Espace Doc : "Excellent accueil, documentation exhaustive ; un grand merci !" "Recherche facile, bon classement" ; "grande disponibilité, beaucoup de documents précis et intéressants" ; "bons conseils et classification efficace et accessible" ; "excellente aide à la recherche"...

• Pour populariser ses ressources auprès des acteurs locaux, l'Espace Documentaire a publié pendant un an et demi en 1995 et 1996 une lettre mensuelle de 4 pages, diffusée à 150 exemplaires. 13 numéros de "La Lettre de l'Espace Documentaire" ont été publiés.

0VS les revues de presse

- une fonction de lieu de mémoire
- la presse "épluchée" tous les jours
- une revue de presse annuelle sur la Goutte d'Or

• **de quoi s'agit-il ?** Remplissant sa fonction de lieu de mémoire, l'Observatoire réalise depuis sa création des revues de presse, sur la Goutte d'Or comme sur des thèmes plus généraux.

• Les résultats :

• En 1994, une revue des articles parus sur le quartier depuis 1976 (environ 150) a été publiée en collaboration avec l'association AIDDA. Mise à disposition contre parti-

cipation aux frais de reproduction, elle a été diffusée à une centaine d'exemplaires.

• Depuis et chaque année, le recueil des articles parus sur la Goutte d'Or est édité et proposé aux partenaires.

• Une revue de presse spéciale sur l'occupation de l'église Saint-Bernard a été éditée en septembre 1996.

• En 1997, une revue de presse mensuelle sur des thèmes d'actualité s'est mise en place. Elle sera dès la rentrée 1998 proposée aux partenaires locaux.

favoriser

le travail en commun des partenaires

Les résultats engrangés depuis cinq ans grâce au travail partenarial sont à mettre à l'actif des acteurs locaux associatifs et à ceux des services publics et organismes. La Salle Saint-Bruno a eu essentiellement à jouer un rôle d'éclaireur, d'animateur, de facilitateur.

une méthode

- partir des besoins exprimés par les acteurs locaux
- une démarche : diagnostic - propositions - projets
- 7 thèmes de travail
- un fonctionnement en réseau

La méthode suivie lors de la mise en place et du développement de l'Interservices de Quartier mérite d'être évoquée. Elle s'est en effet attachée à répondre aux besoins exprimés par les agents des différents services publics et associations de quartier.

A. le recueil des besoins (février 93-janvier 94)

La mise en place effective de l'Interservices de Quartier a été précédée d'une étude d'opportunité, réalisée sous l'autorité d'un "Groupe de mise en place". Avec l'accord des hiérarchies des services publics, des organismes et associations intervenant à la Goutte d'Or, les partenaires locaux ont été approchés afin d'identifier les missions respectives et de recenser les besoins éventuels. **160 besoins** ont été identifiés sur le terrain autour des axes suivants : information/communication, mise en réseau, actions/prévention, interprétariat, formation, fonction accueil.

B. les commissions thématiques (mars 94-février 95)

13 commissions de travail thématiques ont été créées. Leur objectif était d'identifier les différents partenaires, d'analyser les problèmes posés et de faire des propositions d'actions concrètes.

Les thèmes traités par ces 13 commissions étaient : les

démarches administratives, l'alphabétisation, la circulation de l'argent, l'insertion des jeunes, la petite enfance, l'éducation-socialisation, les communautés, la formation, la communication entre services, le logement, l'accueil, la maltraitance, la précarité. A l'issue de leur travail, ces 13 commissions ont formulé **54 propositions d'actions**.

C. les pôles-projets thématiques (depuis 1995)

Ces propositions :

- se sont intégrées dans deux groupes qui existaient avant la création de l'ISQ :
 - action sociale coordonnée logement
 - action coordonnées femmes,
- ont donné lieu à la création de de 3 groupes de travail :
 - éducation-socialisation
 - santé de proximité-précarité
 - insertion sociale et emploi
- ont permis la réalisation d'actions de formation et de communication (voir plus haut).

Ces pôles ont pu connaître des modifications depuis leur création, mais ils demeurent sous une forme ou une autre.

Deux autres groupes ont été ajoutés depuis :

- la médiation
- les personnes âgées issues de l'immigration

un cadre pour échanger des informations

Les différentes activités coordonnées par la Salle Saint-Bruno dans le cadre de l'Interservices de Quartier, et plus particulièrement les "pôles-projets" visent en premier lieu à favoriser l'échange d'informations entre les différents

partenaires. C'est un moyen pour chaque service de faire partager ses savoirs et ses compétences. On retiendra trois exemples :

un cadre pour échanger des informations (suite)

ISQ en matière de précarité-accès aux droits

- connaître les procédures, c'est agir plus efficacement dans le traitement des dossiers

Dans le cadre de la commission de simplification des procédures administratives, des **rencontres trimestrielles** régulières facilitent les échanges d'informations sur les nouvelles procédures ou les changements intervenus (**Quoi de neuf dans mon institution ?**). Cela a pour conséquence d'**agir efficacement** sur le traitement des

dossiers (procédures mieux connues = dossiers traités plus rapidement).

- **partenaires** : DASES, CAF, CAS, CPAM, CNAV, ANPE, ASSEDIC, Hôpital Lariboisière, SSAE, ASSFAM, La Poste et associations (AGO-SSB et Accueil et Promotion)

ISQ en matière de logement

- améliorer l'information des travailleurs sociaux • l'intervention d'agents d'EDF et d'huissiers

• **le problème** : Dans les logements neufs livrés dans le cadre de l'opération de rénovation, les nouveaux locataires n'arrivent pas à maîtriser les coûts d'électricité, ce qui se traduit par des situations d'endettement.

Pour faciliter la compréhension des procédures conduisant à l'expulsion, les travailleurs sociaux réunis au sein de la coordination-logement ont bénéficié d'informations apportées par des professionnels compétents (huissier du justice, magistrat chargé de l'octroi de délai d'expulsion...). Ces informations permettent un meilleur accompagnement des familles et personnes menacées d'expulsion.

• **les actions** : Les services d'EDF, associés au travail des partenaires, ont dispensé une formation sur la lecture d'une facture, les règles à respecter pour économiser l'énergie, les solutions alternatives à la coupure, etc. en direction d'environ 20 travailleurs sociaux

- **partenaires** : CAF, DASES, associations (AGO-SSB, Anneau d'Or, Habiter au Quotidien, Paris-Goutte d'Or)

développer le travail en réseau

Un des principaux objectifs du travail initié par l'Interservices de Quartier est de parvenir à favoriser le

travail effectif en réseau, une meilleure communication entre services. Ces six exemples le montrent.

ISQ en matière de logement

- accueil des nouveaux locataires • l'APL prise en compte plus rapidement

• **un accueil conjoint OPAC-CAF-EDF** : Les problèmes des locataires des nouveaux immeubles de l'OPAC en matière de factures d'électricité ont rendu nécessaire un fonctionnement en réseau entre l'OPAC et EDF-GDF Services. Ce travail s'est soldé, grâce à l'action des associations et services réunis au sein de la coordination-logement par un accueil en commun des familles lors de leur première installation, une information sur les appareils et les installations techniques.

• **un meilleur fonctionnement CAF-OPAC** Pour éviter un endettement locatif précoce, a également été mis en place un fonctionnement en réseau entre l'OPAC et la CAF pour un calcul et une prise en compte de l'APL plus rapide.

- **partenaires** : CAF, DASES, associations (AGO-SSB, Anneau d'Or, Habiter au Quotidien, Paris-Goutte d'Or)

ISQ en matière de santé

- valoriser la sage-femme du quartier • préparer l'arrivée du Pôle-Santé Goutte d'Or

• **préparer la genèse du Pôle Santé** : La Salle Saint-Bruno a par ailleurs été associée à la genèse du Pôle Santé Goutte d'Or. Un travail de réflexion a pu s'engager entre les partenaires sur la planification familiale, le rôle de la sage-femme, la contraception, les actions éducatives en matière de santé. Une aide a par ailleurs été apportée au futur coordinateur du Pôle Santé Goutte d'Or, notamment dans l'élaboration d'un questionnaire en direction

des médecins et praticiens libéraux du quartier. Le but était de les associer au volet prévention en direction des habitants du quartier et de recenser des thèmes prioritaires.

- **partenaires** : DASES, CAF, CAS, CPAM, CNAV, ANPE, ASSEDIC, Hôpital Lariboisière, SSAE, ASSFAM, La Poste et associations (AGO-SSB et Accueil et Promotion)

développer le travail en réseau (suite)

ISQ en matière de précarité - accès aux droits

- limiter l'usage de chèques-optiques • éviter les vols

• **le problème** : 80 % des premières demandes de compte-chèque ne sont pas recevables par la Poste. Les personnes qui ne disposent pas d'une domiciliation bancaire ou postale reçoivent leurs prestations familiales ou de chômage ou des indemnités journalières sous forme de lettres-chèques optiques. Ces dernières sont souvent volées dans les boîtes aux lettres. Quand le montant dépasse 4000 F, la Poste refuse le paiement en espèces. Elle propose alors l'ouverture d'un livret de Caisse d'Épargne. Le montant qui y est déposé n'est disponible que 15 jours après, ce qui est préjudiciable pour les familles et les personnes qui ne disposent pas d'autres modes de paiement.

• **les actions** : 4 réunions de travail (associant la Police) ont permis la mise en place d'un fonctionnement en réseau entre la Poste - guichet payeur- et la CAF, la CPAM, les ASSEDIC, organismes émetteurs de chèques-optiques. Quelques appels téléphoniques permettent désormais aux partenaires de dépanner immédiatement le porteur d'une lettre-chèque optique.

• **partenaires** : DASES, CAF, CAS, CPAM, CNAV, ANPE, ASSEDIC, Hôpital Lariboisière, SSAFE, ASSFAM, La Poste et associations (AGO-SSB et Accueil et Promotion)

ISQ en matière d'actions d'alphabétisation et d'insertion

- coordonner les différents organismes • mettre en place un "parcours d'insertion"

• **l'histoire** : Une coordination informelle entre des associations du quartier proposant des cours d'alphabétisation aux femmes de la Goutte d'Or existait avant la coordination que l'on connaît aujourd'hui.

La démarche entreprise par l'ISQ a permis le lancement d'une enquête approfondie auprès de tous les organismes de formation afin de dresser un état de lieu très précis : nombre de stages proposés, niveau de recrutement, formation et statut des formateurs... Ce travail s'est soldé par la mise en place d'une coordination plus structurée.

• **la coordination** : Depuis 95, les organismes de formation, appuyés par Droits des Femmes et le Fonds d'Action Sociale, se réunissent régulièrement pour échanger, se coordonner, et affiner un parcours cohérent pour les

femmes de la Goutte d'Or en alphabétisation (homogénéisation des niveaux).

• **l'évaluation** : Une évaluation commanditée au Cabinet TEN Conseil, si elle recommande un recentrage sur des objectifs professionnels et une ouverture nécessaire sur l'extérieur, a permis de mettre l'accent sur les effets positifs de l'insertion sociale des femmes engagées dans le parcours (suivi scolaire des enfants, prévention- santé, autonomie dans l'accomplissement des démarches, etc.)

• **les partenaires** : FAS, Droits des Femmes, CAF, DASES, GRETA paramédical, IRTS et les associations AGO-SSB, Accueil et Promotion, ASFI, ASSFAM, Médiation, Pôle d'orientation 75

mettre en place des actions

Le travail mené dans le cadre de l'ISQ se solde aussi par la mise en place d'actions concrètes, même si elles restent souvent modestes. Les niveaux hiérarchiques mobilisés ne permettent pas en effet d'initier des projets plus ambitieux : les "usagers" de l'ISQ sont des acteurs de terrain ;

ils ont plutôt vocation à accompagner ou préparer la mise en œuvre de projets discutés dans d'autres instances (Commission Locale de Concertation, commissions ad hoc...). On peut toutefois relever trois exemples de projets concrets.

ISQ en matière de logement

- des actions d'information pour les nouveaux locataires de l'OPAC

La **renovation** est le phénomène urbain majeur dans le quartier. Elle s'est soldée par l'arrivée dans des logements neufs de **600 familles**. Les associations et services sociaux, réunis au sein de la coordination logement ont mis en place, au rythme des livraisons, des actions en direction des nouveaux habitants ; des **réunions d'information** sont organisées dans les immeubles ou à la Salle Saint-Bruno, les acteurs sociaux **relaient les pro-**

blèmes rencontrés par les locataires à qui ils apportent les informations nécessaires, notamment à partir d'un **carnet d'adresses utiles**.

• **partenaires** : CAF, DASES, associations (AGO-SSB, Anneau d'Or, Habiter au Quotidien, Paris-Goutte d'Or)

mettre en place des actions (suite)

ISO en matière de santé

- des bilans de santé gratuits pour 80 habitants

Deux années de suite, en 95 et en 96, une opération "Goutte d'Or" initiée par la CPAM a permis de proposer des bilans de santé gratuits pour l'adulte. Près de 80 habitants en ont bénéficié.

ISO en matière de petite enfance

- un travail sur la musique avec des professionnels et des parents

Grâce aux rencontres entre partenaires de la petite enfance, initiées par l'ISQ, une action importante d'initiation au travail sur la musique pour les enfants, a été mise en place gratuitement par l'association Enfance et Musique. Une quarantaine de parents et professionnels de la petite enfance en ont profité.

• **partenaires** : Pôle Santé Goutte d'Or, crèches municipales, halte-garderie associative (Pirouette), AGO-SSB, Arbre Bleu, ASSFAM, écoles maternelles (Goutte d'Or et Richomme)

interpeller

La Salle Saint-Bruno, à travers la coordination de l'ISQ, a également pour mission d'aider à résoudre les difficultés empêchant le fonctionnement optimal des services publics. Ces difficultés relèvent souvent d'un niveau hié-

rarchique élevé. C'est donc tout naturellement qu'en tant que coordinateur de l'ISQ, la Salle Saint-Bruno exerce un pouvoir d'interpellation. Quatre exemples :

ISO en matière de logement

- problèmes de voisinage • le tout-électrique • les procédures de signalement

• **un exemple, les problèmes de voisinage** : D'importants problèmes de vie quotidienne et de voisinage se posent dans un des immeubles neufs du quartier. Un courrier a été adressé au Directeur Général de l'OPAC. Il en a résulté une rencontre qui a permis de faire état de tous ces problèmes avec le directeur Délégué au DSU et les responsables de l'antenne de gestion Camille Flammarion.

trique" dans les nouveaux immeubles (voir plus haut), les directions de l'OPAC et de l'EDF ont été interpellées à plusieurs reprises et dans différents cadres. Finalement, la décision a été prise que les nouveaux immeubles construits seront équipés au gaz

• **autre exemple, les inconvénients du tout-électrique** : Suite aux problèmes posés par l'option du "tout élec-

• **partenaires** : CAF, DASES, associations (AGO-SSB, Anneau d'Or, Habiter au Quotidien, Paris-Goutte d'Or)

ISO en matière de précarité - accès aux droits

- limiter les fermetures inopinées du bureau de poste de la Goutte d'Or

Le coordinateur de l'ISQ est régulièrement invité au Conseil Postal du 18ème Arrondissement. C'est dans ce cadre qu'ont été évoquées les **fermetures inopinées du bureau de poste, l'absence de boîte aux lettres** à l'extérieur du bureau, les **tags** et les dégradations.

Son intervention, en parallèle à d'autres initiatives locales, a permis d'aboutir à des solutions : les fermetures ont cessé, tandis que des boîtes aux lettres extérieures ont été installées.

Elle a par ailleurs facilité la participation des agents aux formations sur les pratiques interculturelles.

soutenir l'emploi

La nécessité d'agir en matière de développement économique a émergé en 1995 du groupe de travail inter-institutionnel "insertion sociale-emploi", dans le cadre de l'ISQ. La Salle Saint-Bruno s'est vue confier la mission d'aider au développement de l'activité économique en vue de créer des emplois pour les personnes du quartier en situation d'exclusion. Cette action - qui s'est traduite par l'embauche d'un Développeur-emploi à l'automne 1996 et la création du secteur Interservices-emploi- s'est structurée autour des axes suivants :

rapprocher une offre d'emplois publics d'une demande locale

Point de départ des actions de soutien à l'insertion professionnelle des habitants, le groupe de travail "insertion sociale-emploi" a permis le rapprochement de deux grandes entreprises publiques et des associations

accueillant un public en recherche d'emplois. La mobilisation d'EDF-GDF Services et de France Telecom s'est traduite par :

ISE la mobilisation de France Telecom et d'EDF-GDF

• EDF embauche des jeunes pendant l'été • France Telecom fait nettoyer des cabines par l'ADCLJC

• EDF-GDF

EDF-GDF a organisé un recrutement pour effectuer des remplacements, pendant la période d'été, de jeunes de la Goutte d'Or encadrés par l'ADCLJC, club de prévention. Depuis 1995, 12 jeunes en ont profité.

• France Telecom

l'attribution d'un marché de nettoyage de cabines téléphoniques de France Telecom au club de prévention ADCLJC a permis à 9 jeunes - entre 1995 et 1997 - de découvrir le monde professionnel et d'acquérir une expérience. Peu à peu, il s'est révélé indispensable de créer une structure juridique adaptée à ce type de marchés.

ISE la création de "Clair et Net", entreprise d'insertion

- la création d'une entreprise d'insertion sur les marchés de nettoyage
- des négociations pour obtenir de nouveaux marchés

Grâce au soutien de la Salle Saint-Bruno, des négociations menées avec France Telecom ont permis d'**élargir le marché** afin d'assurer un seuil de rentabilité économique permettant la création de cette entreprise en septembre 1997, dont le domaine d'activité est le **nettoyage, l'entretien et la petite maintenance**. L'aide au montage du dossier et à la recherche de financements a été assu-

rée par le Développeur-emploi.

Un **technicien a été recruté** pour garantir la qualité du travail. L'entreprise se doit de recruter des habitants en grande difficulté d'insertion (notamment RMistes).

Des contacts ont été pris pour rechercher de **nouveaux marchés** auprès de l'OPAC de Paris, des établissements scolaires, des associations.

développer un réseau des partenaires de l'emploi

Comme pour les autres thèmes traités par la Salle Saint-Bruno, et en particulier par l'Interservices de Quartier, l'objectif des activités de l'Interservices-Emploi est d'im-

pulser une dynamique de travail commune aux différents partenaires.

ISE la création d'Accès 18

- une association qui regroupe les associations menant un travail d'insertion
- objectif : coordonner les actions, échanger des informations

• **de quoi s'agit-il ?** A la Goutte d'Or, plusieurs associations accueillent un public en difficulté d'insertion. Toutes se posent le problème de l'accès à l'emploi de ces habitants. Même si elles manquent parfois d'outils pour être véritablement porteur d'une dynamique de création d'activités économiques, il est indispensable qu'elles se regroupent pour échanger des informations, coordonner leurs actions, compléter le dispositif de créations d'activités en travaillant sur le volet insertion (logement et santé).

• **résultats** . En 1997 est créée l'association Accès 18, regroupant les associations Accueil Goutte d'Or-Solidarité Saint-Bernard (centre social, alphabétisation, suivi social des RMistes), ADCLJC (club de prévention), Délices et Compagnie (service traiteur à vocation d'insertion), Eurêka Services (association intermédiaire) et Médiation (organisme de formation).

soutenir les projets collectifs

ISE l'étude de Bernard Brunhes Consultants

- le recensement des besoins en matière de créations d'activités de services
- le cabinet Bernard Brunhes chargé de l'étude • des pistes prioritaires dégagées

• **de quoi s'agit-il ?** En décidant de s'attacher à développer les activités économiques génératrices d'emploi, les partenaires du groupe "insertion sociale-emploi" ont mesuré la nécessité de procéder à un repérage des besoins. Ils ont décidé au printemps 1996 de confier au cabinet Bernard Brunhes Consultants la réalisation d'une étude recensant les pistes de création d'activités de services.

• **résultats** . A l'issue de sa mission, le cabinet a dégagé plusieurs pistes prioritaires. Le soutien au montage de ces pistes revient au développeur-emploi de la Salle Saint-Bruno. Trois projets ont été engagés.

ISE Services aux personnes hospitalisées pour faciliter le retour à domicile

- une palette de services non médicaux • un partenariat avec le groupe Lariboisière
- la mise en œuvre des études préalables • réfléchir à la solvabilisation

• **de quoi s'agit-il ?** Le projet est d'offrir aux personnes qui quittent l'hôpital une gamme de services non-médicaux afin de faciliter leur retour au domicile.

• **résultats** . Un partenariat étroit s'est engagé avec l'association intermédiaire Eurêka Services, le groupe hospitalier Lariboisière. Le Développeur-emploi assure la mise

en œuvre des études nécessaires pour viabiliser ce projet (lancement et traitement de questionnaires). Parallèlement, il travaille sur les types de services, sur les profils de personnes adaptés aux besoins et sur la structure qui prendra en charge cette activité. Il s'agit aussi de définir les moyens et les modalités de solvabilisation des services destinés notamment à un public démuné.

soutenir les projets collectifs (suite)

ISE un restaurant à thème

- s'appuyer sur le savoir-faire culinaire des femmes immigrées
- un restaurant à thème : le livre, la musique • une activité traiteur

• **de quoi s'agit-il ?** L'objectif est de créer une activité économique qui s'appuie sur le savoir-faire culinaire des femmes immigrées et favorisant leur insertion. Initialement imaginé comme une "cuisine centrale" proposant aux restaurants de collectivité plats et animations exotiques, le projet s'est ensuite centré sur la création d'un restaurant à thème permettant d'articuler les arts de la table de différentes cultures et des événements littéraires, artistiques et musicaux, tout en conservant une activité traiteur.

• **résultats** . Un recueil de recettes et de savoir-faire des femmes de la Goutte d'Or a été réalisé par une stagiaire. Un réseau de professionnels de la restauration, d'associations et de bénévoles s'est constitué en groupe de travail, coordonné par le Développeur-emploi . L'association qui assurera la mise en œuvre du projet est créée (Relais Goutte d'Or Paris). Le Développeur planifie les différentes étapes du projet et négocie avec l'OPAC la localisation du futur restaurant.

ISE une salle polyvalente pour fêtes et événements

- un manque d'espaces pour fêtes nocturnes • des services complémentaires
- beaucoup de pistes pour des emplois d'insertion

• **de quoi s'agit-il ?** Les espaces polyvalents manquent cruellement sur Paris pour l'organisation de fêtes, notamment en nocturne. Il convient de trouver un local vaste, où les contraintes d'environnement sont réduites. La notion d'insertion par l'économie est prise en charge dans le projet : les travaux de réhabilitation pourraient faire l'objet de chantiers-écoles. Les personnes à la recherche d'un emploi pourront être affectées à la gestion et à l'entretien du local. D'autres services peuvent être envisagés : décoration, animation musicale, traiteur...

• **résultats** . Comme pour les autres pistes, le Développeur-emploi a impliqué dans la conduite de ce projet des cadres de la Caisse Nationale de Prévoyance qui apportent un soutien technique dans le cadre d'une action intitulée "approche solidaire". Une plaquette de présentation a été réalisée, ainsi qu'un recensement des différentes administrations et entreprises ayant un patrimoine immobilier à Paris susceptible de convenir à ce projet.

soutenir les porteurs de projets individuels

- aider des habitants à monter des projets d'activités génératrices d'emploi
- diversifier le tissu économique local • 8 projets soutenus

• **de quoi s'agit-il ?** Il s'agit d'apporter un soutien à des personnes sortant de formation, à la recherche d'un emploi ou au RMI, qui souhaitent monter sur le quartier un projet d'activité économique. L'enjeu est double :

- **créer des emplois** en permettant à ces personnes souvent issues du quartier de créer le leur, mais aussi à moyen terme, d'embaucher des habitants du quartier
- **développer et diversifier le tissu économique** du quartier ; il paraît clair que la résorption des rez-de-chaussée vacants, le développement d'un pôle artisanal, l'accroissement de l'attractivité du quartier auprès d'un large public parisien sont des éléments fondamentaux du développement de la Goutte d'Or.

• **résultats**. L'action du Développeur-emploi s'est développée autour des axes suivants :

- mise en place d'un dispositif de **coordination des acteurs locaux** intervenant dans le suivi et l'aide aux

créateurs d'entreprises, qui s'est soldée par le rapprochement des trois agences locales pour l'emploi de l'arrondissement, de l'ADIE, du fonds France Active.

- **l'accueil, l'orientation, le soutien et le suivi technique** des porteurs de projets (définition du projet et de la cible, aide au montage de dossiers, orientation vers les structures adéquates, "tutorat"...). Depuis septembre 1997, **huit projets ont été suivis**. Deux sont en voie de concrétisation rapide.

- recherche de tous les financements et aides possibles. Ce travail d'identification est mené conjointement avec deux autres sites parisiens en DSU (Fontaine au Roi et Belleville).

- recherche de **locaux adaptés** aux activités. Des négociations avec l'OPAC sont menées sur ce thème. Un projet de bourse aux locaux vacants est à l'étude.

pas de recettes miracles

mais des principes fondateurs

La Salle Saint-Bruno n'est probablement pas modélisable en tant que telle.

On a vu en effet ce que doit le succès de ses actions au contexte "politique" exceptionnel qui a permis à des interlocuteurs traditionnellement rivaux ou antagoniques de trouver les voies du dialogue. La Salle Saint-Bruno est donc elle-même le fruit d'une solide culture locale de la concertation.

Il n'y a donc pas de recette magique pour réussir le partenariat.

Toutefois, la Salle Saint-Bruno a, tout au long de ses cinq années de fonctionnement, été guidée par quelques principes fondateurs qui ont été les garants de la pérennité de son action, et plus précisément de sa crédibilité et sa légitimité. Ce sont ces valeurs qui peuvent demain inspirer d'autres expériences.

le travail collectif

- mettre autour de la table l'ensemble des partenaires concernés

A la Goutte d'Or comme ailleurs, le travail social a beaucoup changé en 20 ans. L'enracinement dans la précarité, l'émergence de nouveaux besoins, la crise des institutions traditionnelles (famille, école, police...) ont rendu la tâche des intervenants sociaux plus complexe. Aucun d'entre-eux ne peut aujourd'hui prétendre détenir seul la solution, ni travailler de manière isolée. Seul un travail collectif peut désormais permettre aux parents, enseignants, policiers, éducateurs spécialisés, assistants de ser-

vice social, associations, habitants... d'inventer ensemble des réponses nouvelles.

La Salle Saint-Bruno s'inscrit pleinement dans cette perspective et participe à cette dynamique locale interpartenariale. Quelles que soient les problématiques posées, elle s'emploie à réunir tous les acteurs concernés, dans le respect de la parole, du point de vue et des difficultés de chacun.

la réponse aux besoins

- pas d'action de sa seule initiative • l'expression de besoins

La Salle Saint-Bruno n'engage pas d'actions de sa seule initiative. Elle a pour mission de répondre aux besoins - le plus souvent exprimés, parfois latents - des habitants et des partenaires.

Ainsi, chacun des groupes initiés par l'Interservices l'a été

en réponse à des besoins exprimés par les acteurs locaux, longuement consultés au préalable.

De même, les activités d'aide aux démarches et de médiation se sont peu à peu imposées devant les attentes d'un public qui se présentait spontanément.

la complémentarité

- la Salle St-Bruno n'empiète pas sur les prérogatives des uns et des autres

La Salle Saint-Bruno n'entend se substituer à personne, ni empiéter sur les prérogatives des uns et des autres. Dans ce quartier où une solide culture de la concertation s'est installée, plusieurs instances de dialogue existent dans lesquelles la Salle Saint-Bruno n'est appelée à jouer un rôle que dans la mesure où cela lui est explicitement demandé.

Ainsi, les associations - qui restent autonomes et interviennent sur des champs différents et/ou complémentaires - se regroupent-elles au sein d'une coordination. Une coordination spécifique aux activités périscolaires existe

par ailleurs.

Associations, Mairie de Paris et Préfecture ont pris l'habitude de dialoguer sans intermédiaire dans le cadre des Commissions Locales de Concertation et des groupes de travail qui en sont dérivés (appelés parfois commissions ad hoc). Là encore, la Salle Saint-Bruno ne saurait jouer un quelconque rôle de coordination ou d'intermédiaire dans la mesure où ce besoin n'existe pas. C'est ainsi qu'elle reste pour tous un outil qui n'est pas envahissant puisqu'il n'intervient qu'en cas de sollicitation.

la validation, l'appropriation

- des actions toujours entérinées par les partenaires

Toutes les activités de la Salle Saint-Bruno impliquent la participation d'autres acteurs du quartier : associations, structures locales, élus, administrations. Elles n'auraient donc aucun sens, ni aucune chance de parvenir à leur fin si elles ne réunissaient pas toujours **l'accord le plus large**.

Toutes les actions de la Salle Saint-Bruno sont donc acceptées et entérinées par les partenaires concernés et l'association a multiplié les **instances de validation et de confrontation**.

Comme dans toute association, c'est bien sûr le rôle du **Conseil d'Administration**. En ce sens, la gestion paritaire, la présence d'élus et de 8 associations de quartier représente un atout considérable. Elle engage l'ensemble de ces partenaires autour des projets et des objectifs de l'association.

Depuis la signature de la convention avec la Mairie de Paris et la Préfecture de Paris, la Salle Saint-Bruno présente ses activités à un **groupe de suivi et de pilotage**, composé de représentants de la Ville et de l'Etat, mais aussi de tous les services et structures concernés et de plusieurs associations du quartier. Auparavant, seules les

activités de l'Interservices faisaient l'objet d'une validation par le groupe de suivi. Ainsi, toutes les actions engagées par l'association sont-elles nécessairement **portées solidairement** par l'ensemble des intervenants de ce quartier. Régulièrement, elles sont d'ailleurs entérinées par l'instance suprême du Développement Social Urbain, la **Commission Locale de Concertation**.

De même, la plupart des actions de l'Interservices ne sont pas des actions "signées" par la Salle Saint-Bruno, mais par les partenaires réunis et stimulés par ses soins dans le cadre des pôles-projets.

Lorsque l'Observatoire réalise le Tableau de Bord de la Vie Sociale, il réunit non seulement un **groupe de pilotage** composé des commanditaires du travail et d'experts, mais il ne publie de surcroît aucun chiffre ni commentaire qui n'aient été validés par la structure à l'origine des données. Ces exemples montrent bien que la validation permanente de toute action ou projet est le garant de l'implication et la participation de tous.

la neutralité

- une association à égale distance de tous • la Salle St-Bruno appartient à tout le monde

Cette neutralité institutionnelle résulte en partie du point précédent. Validée par tous, la Salle Saint-Bruno n'est la **"chose" de personne** et doit être au service de tous. Administrée par des élus d'arrondissement et des associations, ses missions font l'objet d'une convention avec la Mairie de Paris et la Préfecture. Elle ne peut donc être considérée comme une émanation de telle ou telle admi-

nistration, elle ne peut défendre des intérêts catégoriels, ni être l'instrument d'une force politique.

Appartenant à tout le monde, la Salle Saint-Bruno se retrouve à égale distance de tous ses partenaires. Cette situation lui permet de jouer son **rôle de médiation** et d'interface entre les différents acteurs, d'être reconnue comme **légitime** par tous.

la proximité

- un équipement enraciné dans le quartier • la convivialité

Accomplissant un travail qui pourrait s'apparenter à celui d'une Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale de Développement Social Urbain, la Salle Saint-Bruno bénéficie d'un élément sur lequel ces dernières ne peuvent pas toujours s'appuyer : la proximité

Proximité **géographique** d'abord puisque la Salle Saint-Bruno est au cœur du quartier de la Goutte d'Or.

Mais il ne s'agit pas que de ça. Il y a aussi proximité lorsque de telles actions sont conçues et conduites dans un lieu qui n'est pas seulement bureau ou guichet, mais qui est aussi fréquenté par des habitants, **un lieu de vie**, d'activi-

tés, de fêtes. Il y a proximité lorsque toute l'équipe des permanents se mobilise pour la **fête du quartier**, participant ainsi à un élément essentiel de la cohésion sociale du quartier. Il y a proximité quand il y a **convivialité**, quand les gens qui travaillent à la Goutte d'Or savent qu'ils peuvent venir boire un café ou discuter de leurs projets et difficultés en faisant des photocopies ou en passant un fax. Autant d'éléments **inquantifiables** qui participent pour tant à la réussite de cette expérience.

quelques difficultés

et des chantiers à engager

L'expérience de la Salle Saint-Bruno, malgré les enseignements positifs qu'elle livre, n'est naturellement pas exemp-

te de difficultés. Autant d'éléments importants à mesurer avant de dresser des perspectives d'avenir.

quelques institutions encore trop éloignées du partenariat

- toutes les cultures institutionnelles ne se prêtent pas encore au partenariat

La mission, confiée à la Salle Saint-Bruno, de travailler avec tous les organismes intervenant à la Goutte d'Or se heurte naturellement parfois à des obstacles. Quelques services publics ont des **cultures institutionnelles** telles qu'il leur est difficile d'entreprendre spontanément un véritable travail de partenariat, qui suppose un **engagement, une certaine transparence** des activités et donc un bouleversement des pratiques de travail. Le

temps, les soutiens institutionnels ont permis à l'équipe de la Salle Saint-Bruno d'obtenir des avancées significatives. Il n'en reste pas moins que malgré sa légitimité de terrain, il ne lui a pas été possible de "rentrer" dans toutes les institutions.

Un certain nombre de services publics demeurent donc en grande partie à **l'écart de la démarche** initiée par la Salle Saint-Bruno.

une implication variable de certaines hautes hiérarchies

- la difficile remontée des informations • des hiérarchies peu mobilisées • la fragilité des résultats

Equipe locale, travaillant naturellement avec l'approbation des hiérarchies, la Salle Saint-Bruno a axé l'essentiel de son travail autour des agents de terrain et des hiérarchies intermédiaires. Les résultats produits, notamment en terme de **circulation de l'information** et de travail en réseau sont appréciables. Le **partenariat "horizontal"** fonctionne bien.

Toutefois, il convient de noter que le travail mené reste trop souvent cantonné à ce niveau hiérarchique et ne **remonte guère** - faute de communication - aux niveaux supérieurs.

Cela a pour conséquence la mise en œuvre difficile de véritables projets.

Dès lors qu'émergent des groupes de travail des pistes de projet concrets engageant des fonds et du temps (création de lieux, modification profonde de pratiques...), **l'accord des hautes hiérarchies** devient indispensable. Parfois mal informées et **peu mobilisées**, celles-ci ne relaient pas toujours ces initiatives et la Salle Saint-Bruno n'a pas la légitimité suffisante pour être **le moteur** d'un tel chan-

gement institutionnel. Aussi les améliorations permises par le travail mené par l'Interservices de Quartier résultent le plus souvent d'**"arrangements" locaux** et n'entraînent guère de véritables changements dans les institutions. Le travail mené localement ne rejaille donc pas sur le fonctionnement habituel des institutions. On ne sort guère de **l'expérimentation**.

En conséquence, les améliorations engagées sont **fragiles**. Elles dépendent le plus souvent d'**individus** qui, localement, s'engagent et modifient leurs propres pratiques. Dès lors que les personnes changent - et c'est souvent le cas - une partie du travail est à refaire. Vouloir améliorer le partenariat local revient alors parfois à remplir **le tonneau des Danaïdes**. Dès lors que les institutions ne s'engagent pas à un niveau hiérarchique supérieur dans la voie du changement, le travail d'un "facilitateur" local est un **éternel recommencement** qui empêche d'envisager des actions plus audacieuses et plus profondes.

une implication incertaine des agents de terrain

- des informations pas toujours relayées par l'encadrement

C'est une autre illustration de la communication difficile entre les niveaux hiérarchiques. Pour certaines institutions, il est en effet difficile de vouloir réunir les agents de terrain, ceux qui sont directement en contact avec le public. Leur trop grand nombre rendrait ingérable un certain nombre de réunions. Ce sont dans ces cas-là les **hiérarchies intermédiaires** (encadrants, cadres territoriaux) qui se réunissent. On constate malheureusement

que les informations ne sont **pas toujours relayées**. Les encadrants - qui ont parfois une vision un peu déformée du public reçu par leur institution - peuvent omettre de faire **redescendre les informations** recueillies ou décisions prises dans le cadre des réunions entre partenaires. Or, l'implication des agents de terrain est une condition indispensable à l'amélioration du service rendu au public.

une relation à l'habitant à approfondir

- un habitant au centre des actions menées, mais parfois absent

La Salle Saint-Bruno accueille chaque année un public nombreux. Les habitants connaissent ce lieu et l'utilisent, pour une démarche administrative, parce qu'ils ont un projet de création d'activité économique ou pour avoir des informations sur le quartier.

Toutefois, une part importante du travail mené à la Salle Saint-Bruno concerne ceux qu'on a désigné sous le terme d' "**acteurs locaux**", c'est à dire toutes les personnes qui sont en lien avec le public : militants ou permanents associatifs, agents des services publics. L'objectif consiste à faci-

liter le travail de ces acteurs "derrière le guichet" afin que le service rendu aux habitants s'en trouve amélioré. Cet axe de travail n'implique donc pas un rapport direct avec l'habitant. Cette **distance relative peut être revue**, dans la mesure où peut se poser le problème d'une **carence en dialogue** entre certains habitants et les institutions présentes sur le terrain. Bien qu'au centre de toutes les actions menées par la Salle Saint-Bruno, l'habitant n'est peut-être **pas assez présent** et entendu.

conclusion

Conformément au projet initial de ses fondateurs (associations et élus), la Salle Saint-Bruno est devenue en cinq ans un **espace de rencontre et d'échange quotidiens** ; elle a su soutenir et impulser des actions, souvent innovantes, et a surtout **facilité le travail** de ses partenaires. Ce cadre, conçu et bâti progressivement par et pour tous les acteurs locaux, a donné une dimension nouvelle et une **valeur ajoutée** incontestable à de nombreuses actions menées sur le quartier.

La Salle Saint-Bruno n'a pas inventé le partenariat, pour la simple raison qu'elle en est le résultat. Mais elle en a **favorisé le développement, la structuration et la systématisation**. Si le dialogue, la concertation, la rencontre de l'Autre sont aujourd'hui **la norme** à la Goutte d'Or, et constituent un véritable modèle professionnel, c'est notamment parce que la Salle Saint-Bruno est un des garants de l'esprit qui a présidé à sa création.

Les multiples acquis dont se targuent ce bilan sont le fruit d'une volonté collective partagée. Cette volonté n'est évidemment pas le produit du dispositif de D.S.U, mais ce dernier l'a soutenue, facilitée, légitimée.

Véritable "outil" au service des acteurs locaux, la Salle Saint-Bruno joue à travers ses quatre secteurs **un rôle de médiation et d'articulation** : entre habitants et organismes, entre les différentes cultures professionnelles, entre le "terrain" et les sphères institutionnelles. En étant ce **lieu de rassemblement et de concertation**, à la croisée de toutes les logiques, elle contribue à une meilleure cohésion.

Ne s'agit-il pas au fond d'un **nouveau type de service** ? Quand les acteurs locaux d'un quartier sont confrontés à l'accroissement de la précarité, de l'urgence et des besoins, un lieu de réflexion pour tous, permettant recul, mise en perspective et concertation, ne s'impose-t-il pas ?

La conviction de tous ceux qui ont créé et fait grandir la Salle Saint-Bruno est en tout cas que **les valeurs** qui ont guidé son développement **peuvent être aujourd'hui partagées** dans tout lieu où se mène un travail d'insertion et de cohésion sociale.

éléments de perspectives

La perspective de la fin du Contrat de Ville en 1999 et de sa renégociation pour les années 2000-2005 appelait une réflexion sur l'avenir des activités de la Salle Saint-Bruno. C'est à l'aune du bilan des cinq années écoulées que l'association s'est projetée dans l'avenir.

Quels que soient les contours du futur dispositif, il apparaît clairement que les activités de la Salle Saint-Bruno correspondent à un **besoin social qui ne s'est pas éteint**, même après 15 années de Développement Social Urbain. Comme hier, la Goutte d'Or reste un quartier dont la cohésion sociale est menacée par des situations de précarité particulièrement aiguës. Comme ailleurs, cette tension interroge et remet en cause des institutions ou des pratiques professionnelles qui passent de longs temps à essayer de trouver des réponses et à s'adapter à cette nouvelle donne.

Il y aura donc toujours dans les prochaines années à la Goutte d'Or :

- nécessité d'un lieu d'accueil, d'information et d'orientation pour tous les habitants,
- nécessité d'apporter aux associations et services publics du quartier les outils dont elles ont besoin pour travailler,
- nécessité d'aider tous les acteurs locaux à mieux appréhender leur environnement et à développer leur analyse des problématiques du quartier, pour alimenter leur action quotidienne,
- nécessité d'un lieu de rencontre et d'échange, d'une instance de rapprochement des acteurs locaux, et d'un facilitateur du partenariat,
- nécessité d'une mobilisation locale forte autour des problèmes qui atteignent les habitants (éducation, emploi, logement), d'un cadre désormais identifié pouvant parfois servir d'intermédiaire entre les différents acteurs de terrain et les sphères institutionnelles.

Cela suppose donc le maintien des activités de la Salle Saint-Bruno. Un maintien qui ne saurait toutefois être confondu avec de l'immobilisme.

La Salle Saint-Bruno et ses partenaires doivent tirer les leçons du bilan qui a été dressé pour aller plus loin et adapter les actions à de nouveaux besoins.

L'habitant davantage au cœur des actions

Les habitants dans leur diversité sociale et culturelle doivent en effet être mieux associés et leurs besoins mieux pris en compte dans les actions proposées. Les habitants doivent pouvoir trouver à la Salle Saint-Bruno toutes les informations dont ils ont besoin (ou l'orientation qui leur permettra de trouver ces informations). Mais de plus, il serait bon que la Salle et ses permanents puissent apporter une meilleure contribution au travail fait (et à développer) dans les associations auprès des habitants (concernant l'expression de leurs difficultés, de leurs préoccupations ainsi que l'accès à leurs droits d'usager, d'habitant et de citoyen).

La participation de l'habitant comme acteur à part entière du développement de son environnement est un des axes forts retenus par la "politique de la ville", condition sine qua non de sa réussite.

A sa mesure, la Salle Saint-Bruno doit contribuer à cette entreprise.

Un périmètre d'intervention à repenser

On l'a vu, la Salle Saint-Bruno ne peut exister sans son **enracinement géographique**. Elle ne saurait être autre chose qu'un équipement "de quartier". Elle n'a par ailleurs aucune recette miracle à proposer, dans la mesure où le succès de ses actions tient pour bonne part au contexte particulier de sa création.

Pour autant, les **frontières** de son périmètre d'intervention sont très **relatives**. "La Goutte d'Or" telle qu'elle a été dessinée lors de la signature du Contrat de Ville a-t-elle une existence autre qu'institutionnelle ? Les frontières naturelles réelles sont-elles nécessairement des frontières pour le travail d'insertion ? **Peut-on envisager** - et quel sens spécifique alors lui donner - **un travail limité au quartier** sur des sujets comme la toxicomanie et l'emploi par exemple ?

En clair, la Salle Saint-Bruno pourrait demain être sollicitée pour jouer un rôle de Maîtrise d'Œuvre Urbaine et Sociale pour les quartiers voisins confrontés aux mêmes difficultés que la Goutte d'Or (La Chapelle, Amiraux-Simplon par exemple).

Cette évolution n'est toutefois pas simple à envisager. Par la composition même de son Conseil d'Administration, elle est rattachée à la Goutte d'Or. **Sera-t-elle fondée et légitime** pour intervenir sur d'autres territoires, étrangers à son histoire et à sa gestion ? Ne serait-elle pas mieux inspirée de se contenter de **partager ses principes** et faire bénéficier de **son expérience** les acteurs locaux de ces autres quartiers ?

La question devra être débattue dans l'année à venir.

Des axes d'actions à développer

Fortes de ses grandes orientations, la Salle Saint-Bruno aura à structurer son travail des prochaines années autour des grands axes suivants, qui complètent ou prolongent les actions déjà menées.

Prélude : les nouvelles technologies comme outil

La communication de données, l'échange d'informations, la notion de distance géographique sont en train d'évoluer très rapidement, grâce au développement des nouvelles technologies, et notamment d'Internet. Sans faire d'Internet une fin en soi - ce qui n'a aucun sens - il est nécessaire d'inclure une réflexion sur cette révolution technologique dans les perspectives d'actions de tous les secteurs : **accès plus facile à l'information, accès aux droits, à l'emploi, à la formation, simplification des formalités administratives, communication plus simple et plus efficace entre partenaires, constitution d'un réseau local** pouvant inclure le tissu économique, ce n'est pas de la science-fiction. Ce sont autant d'améliorations possibles grâce aux nouvelles technologies et qui entrent parfaitement dans le champ des actions de la Salle Saint-Bruno.

A. Un lieu d'accueil, d'orientation et d'écoute des habitants

A travers le secteur Locaux-Accueil-Médiation, la Salle Saint-Bruno accueille déjà un public de quartier. Il s'agit d'une mission d'information, d'orientation et parfois d'aide aux démarches administratives. La Salle Saint-Bruno pourrait à l'avenir prolonger cette mission autour des **priorités suivantes** :

- **renforcer et formaliser le réseau des partenaires** travaillant avec l'accueillant, afin que les orientations réalisées soient les plus pertinentes possibles.
- **développer les supports d'information** à destination des habitants, tant sur l'accès aux droits que sur les organismes, les associations, la vie du quartier, etc. La Salle Saint-Bruno capitalise avec ses différents secteurs un nombre considérable d'informations. Il est impératif qu'elle en fasse mieux profiter les habitants ou ses partenaires. Tous les secteurs - et notamment l'Observatoire - doivent tendre à rendre plus lisibles, plus accessibles les informations dont ils disposent. La Salle Saint-Bruno a vocation à être un **lieu d'accueil généraliste, capable d'informer et d'orienter** dans tous les compartiments de la vie quotidienne.
- privilégier l'**écoute des besoins et des difficultés** rencontrées par les habitants et mieux les cerner afin de faire que soient mises en oeuvre des réponses plus pertinentes.

B. Un lieu de médiation et de rapprochement entre habitants et services publics

Durant la première phase de l'Interservices de Quartier, le travail entrepris avec les différents services s'est déroulé "derrière les guichets". **La poursuite de cet effort de coordination, de mise en cohérence, d'élaboration de solutions en partenariat, s'impose.** Ce travail pourra notamment se concentrer sur la résolution de situations d'achoppement dans le cadre de réunions techniques.

Malgré ce qui a été accompli, on constate que des dysfonctionnements demeurent dans la relation entre l'utilisateur et les services. Aussi l'Interservices de Quartier pourrait-il profiter de la position de neutralité qui lui est conférée, de la connaissance des procédures administratives et réseaux institutionnels, pour jouer un véritable **rôle de médiateur entre habitants et services publics en lien avec les associations du quartier.**

Ce rôle pourrait prendre la forme, dans un premier temps, d'une offre de services faites par le

Coordinateur de l'ISQ aux associations et autres partenaires qui auraient besoin de faire qu'un problème pointu puisse être résolu. L'Interservices pourrait alors intervenir, soit pour régler un conflit particulier, soit pour interpellier l'institution sur un dysfonctionnement plus profond.

C. Un lieu de mise en commun des compétences et des ressources

La Salle Saint-Bruno a été créée pour répondre à un besoin de locaux polyvalents, notamment pour les associations. En plus de ses propres salles, elle gère aujourd'hui un local de 80m² rue Polonceau. Elle met par ailleurs à disposition des associations du matériel : photocopieur, télévision et magnétoscope, fax...

Ce service commun pourrait demain prendre de l'ampleur. La Salle Saint-Bruno peut être un des cadres dans lequel les associations développent ces aspects de mutualisation :

- **les locaux** : la plupart des associations du quartier ont aujourd'hui des locaux. Elles ont toutefois des besoins à géométrie variable. On peut imaginer pour demain qu'une part plus importante de locaux dans le quartier soit consacrée à la polyvalence, la Salle Saint-Bruno organisant cette mise en commun.

- **le matériel commun** : ce qui se fait déjà avec le photocopieur pourrait s'envisager demain avec du matériel informatique, de projection,...

- **les services communs** : la Salle Saint-Bruno pourrait être le cadre dans lequel seraient mis en commun des services intéressant toutes les associations, ce qui permettrait de réaliser des économies d'échelle importantes. On peut imaginer cette mutualisation dans les domaines suivants : recherche de financements, réalisation de documents soignés...

En résumé, la Salle Saint-Bruno pourrait jouer le rôle d'une "**pépinière d'associations**" dans le sens où l'on parle de "**pépinière d'entreprises**".

D. Un lieu de formation, de parole et de débats

La Salle Saint-Bruno est déjà un lieu de formation et d'échange, avec des particularités qui lui sont propres : être un lieu de rencontre de professionnels du quartier venant d'horizons différents, organiser des formations adaptées aux spécificités du quartier. Il ne s'agit pas de sortir de cette vocation singulière. La Salle Saint-Bruno ne doit pas être un organisme de formation comme les autres. Toutefois, ce domaine pourrait être étoffé, étendu à d'autres publics et gagner en cohérence. Parmi les directions envisagées, on peut citer :

- l'élaboration, en lien avec les partenaires, d'un **programme de formation annuel** comprenant un module d'accueil des nouveaux professionnels arrivant sur le quartier, un module de formation aux pratiques culturelles, un module de formation et d'échange sur l'accueil des publics en difficulté, mais aussi des modules correspondant aux **problématiques des quartiers défavorisés** ou un module de formation des travailleurs sociaux intervenant dans l'insertion sociale et professionnelle sur les **réalités économiques**.

- l'organisation, en liaison avec les associations du quartier, de **conférences-débats** en soirée à destination des **bénévoles ou des habitants** et reprenant les thèmes proposés en journée aux professionnels.

- le développement de **lieux d'échange, de confrontation, d'expression et de débats** tant pour les professionnels (sur le modèle des déjeuners-débats) que pour les habitants.

Dans ce même esprit, la Salle Saint-Bruno pourrait aider à l'organisation de **rencontres entre**

habitants et services publics, selon des modalités à définir.

E. Un lieu d'analyse, d'aide à la décision et à l'action

Ce rôle, joué notamment par l'Observatoire de la Vie Sociale, doit continuer à s'affirmer et à se structurer. Il doit constituer un véritable **outil de pilotage** pour l'action des différents partenaires. Plusieurs moyens peuvent être envisagés pour aller dans cette direction :

- la mise en place d'un "tableau de bord de **l'action sociale**", qui en sus du Tableau de bord de la vie sociale, permettrait de dresser chaque année, avec des outils définis collectivement, un bilan des actions entreprises par les différents partenaires ayant accepté cette démarche et si possible de leurs résultats. Cela permettrait de rendre plus visible ce qui est fait sur le quartier et de le mettre en perspective avec les besoins. La synthèse des deux permettrait une interpellation collective des hiérarchies et institutions afin de **réajuster les actions entreprises**.
- l'extension du champ d'observation au **domaine économique**. La Salle Saint-Bruno ne pourra être un acteur du développement économique du quartier que si elle se dote d'outils d'analyse des mécanismes à l'œuvre.

F. Un lieu de soutien à un développement économique équilibré

A travers son action en faveur de l'emploi, la Salle Saint-Bruno poursuit un double objectif :

- travailler à l'**insertion sociale et professionnelle** des publics les plus en difficulté avec les associations du quartier,
- concourir à un **développement économique** global du quartier.

Cet ancrage dans les réalités du quartier est précieux dans la mesure où il ne s'agit pas simplement de délivrer une prestation mais d'**inscrire tout un quartier dans une dynamique** d'insertion et de développement économique.

Aussi, les actions en faveur de l'emploi pourraient-elles s'orienter autour :

- du développement de la **cellule d'appui aux créateurs** d'activités économiques. La Salle Saint-Bruno n'a pas vocation à offrir qu'une prestation technique mais doit appréhender globalement le projet dans tous ses aspects (locaux, démarches, financements, pérennité),
- la réponse aux besoins du tissu économique de proximité en vue d'assurer le maintien de l'emploi,
- de la constitution d'un **réseau économique local** (quartier et arrondissement) reliant commerçants, artisans, chefs d'entreprises aux associations recherchant des débouchés professionnels pour les personnes en difficulté,
- de favoriser l'implantation de **nouvelles activités** économiques sur le quartier et de veiller à leur **cohérence**. Elle pourra travailler dans cet objectif à rapprocher les bailleurs publics et privés, mettre en place une "bourse aux locaux vacants", assouplir les conditions d'attribution de locaux.

glossaire

- **AGO-SSB** : Accueil Goutte d'Or - Solidarité Saint-Bernard
 - **ADCLJC** : Association pour le Développement de la Culture et des Loisirs des Jeunes de la Chapelle
 - **ADOS** : Association Dialogue et Orientation Scolaire
 - **AIDDA** : Association Interculturelle de Production, de Documentation et de Diffusion Audiovisuelles
 - **APSGO** : Association Pour la Promotion Scolaire à la Goutte d'Or
 - **ASFI** : Association de Solidarité des Femmes Immigrées
 - **EGO** : Espoir Goutte d'Or
 - **EGDO** : Enfants de la Goutte d'Or
 - **LAGO** : Loisirs Animation Goutte d'Or
 - **PGO** : Paris-Goutte d'Or
 - **URACA** : Unité de Réflexion et d'Action des Communautés Africaines
-
- **APUR** : Atelier Parisien d'Urbanisme
 - **ASSFAM** : Association Solidarité Femme Migrants
 - **IRTS** : Institut Régional du Travail Social
 - **OLAP** : Observatoire des Loyers de l'Agglomération Parisienne
 - **SSAE** : Service Social d'Aide aux Emigrants
-
- **APHP** : Assistance Publique des Hôpitaux de Paris
 - **CAS - VP** : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris
 - **CNAV** : Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse
 - **CPAM** : Caisse Primaire d'Assurance Maladie
 - **DASCO** : Direction des Affaires Scolaires (Mairie de Paris)
 - **DASES** : Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance, et de la Santé (Mairie de Paris)
 - **DDAEE** : Direction du Développement de l'Activité Economique
 - **DLH** : Direction du Logement et de l'Habitat
 - **OPAC** : Office Public d'Aménagement et de Construction
-
- **DSQ** : Développement Social des Quartiers
 - **DSU** : Développement Social Urbain
 - **OPAH** : Opération Programmée d'Amélioration de l'Habitat
 - **ZEP** : Zone d'Education Prioritaire