



**Salle Saint Bruno**

**Salle Saint Bruno**

**Rapport d'activité**

**2011**

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

[www.sallesaintbruno.org](http://www.sallesaintbruno.org)  
[www.rencontres-gouttedor.org](http://www.rencontres-gouttedor.org)  
[www.gouttedordinateur.org](http://www.gouttedordinateur.org)

# SOMMAIRE

Présentation Générale de l'Association.....	p. 3
Restructuration de l'association.....	p. 6
Les membres du Conseil d'Administration.....	p. 8
L'équipe des salariés.....	p. 9
Accueil, Orientation, Locaux (AOL).....	p. 10
Centre de ressources – animation de la vie locale (CRVL).....	p. 18
Espace de Proximité Emploi (EPE).....	p. 28
Espace Public Numérique (EPN), <i>La Goutte d'ordinateur</i> .....	p. 42

# Présentation générale de l'association

## ***Finalités et missions***

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

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

## ***Activités développées***

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

Elle est organisée autour de 4 secteurs d'activité :

- ➔ **Accueil – Orientation- Locaux (AOL)** : ce secteur recouvre deux types d'activité :
  - Accueil, information, orientation et médiation des habitants, en particulier des primo-arrivants, avec le tissu associatif et institutionnel local ;
  - Mutualisation de moyens et notamment des locaux avec des associations et des habitants
- ➔ **Animation de la Vie Locale** :
  - Coordination de la fête du quartier, « la Goutte d'Or en Fête »
  - Co-animation, avec l'Equipe de Développement Local (EDL Goutte d'Or) du FSIH- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
  - Co-organisation, avec les autres centres-ressources du quartier, des Rencontres de la Goutte d'Or
  - Participation à la Coordination Inter-Associative Goutte d'Or
  - Participation aux instances de concertation et de démocratie locales dont le Conseil de Quartier, le Groupe de Production et de Suivi du CUCS, autres groupes de travail thématiques
- ➔ **Espace de Proximité Emploi (EPE)** :
  - Accueil des demandeurs d'emploi du quartier

- Accompagnement, individuel et collectif, renforcé de ceux d'entre eux les plus éloignés de l'emploi et des dispositifs d'insertion existants
- Centre ressources pour les acteurs locaux sur les questions d'emploi et d'insertion
- ➔ **Espace Public Numérique (EPN), La Goutte d'Ordinateur :**
- Initiation, cours et stages en direction des habitants
- Développement de projets en direction de publics spécifiques en partenariat avec les autres associations du quartier
- Espace-ressource pour les acteurs associatifs locaux sur les questions liées aux accès et aux usages du numérique

## ***Moyens d'action***

### **Le Conseil d'administration et le bureau**

La Salle Saint Bruno est animée par un conseil d'administration de 17 personnes représentant 11 associations locales ainsi que la ville de Paris (Mairie du 18<sup>ème</sup>, Direction de la Politique de la Ville et de l'Intégration). Il se réunit en moyenne une fois tous les deux mois pour décider des grandes orientations de l'association. En son sein, un bureau de 3 personnes en assure la gestion courante et se réunit une fois par mois au minimum. (cf. page 8 composition du bureau et du conseil d'administration).

### **L'équipe salariée**

L'association emploie une équipe de 11 personnes (cf. composition de l'équipe page 9). En 2011, l'équipe a connu des mouvements de personnel importants, notamment suite à la restructuration de l'association :

- licenciement économique et départ de la coordinatrice du secteur Centre-Ressource Animation de la Vie Locale en juillet
- Restructuration du poste de direction, départ du directeur et arrivée d'une nouvelle directrice en septembre
- Recrutement d'une personne chargée d'accueil à l'Espace de Proximité Emploi en contrat CAE-CUI de 6 mois d'avril à octobre, à laquelle a succédé une autre personne à partir d'octobre 2011 sous contrat emploi-tremplin en CDI.

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

Au sein de l'équipe au 31 décembre, 10 salariés sont en CDI et 1 en CDD (l'assistante de projet culturel en contrat aidé CUI qui peut être renouvelé jusqu'en octobre 2012). 7 postes bénéficient d'aides publiques : 5 adultes-relais financés par l'Etat-ACSE dont 3 co-financés par la Ville, 1 emploi-tremplin financé par le Conseil Régional, 1 CUI-CAE financé par l'Etat via Pôle Emploi.

### **Les bénévoles**

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

## Les locaux

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

- le siège, rue Saint Bruno, qui héberge les secteurs AOL et Animation de la Vie Locale et met à disposition deux salles.
- Deux salles mises à disposition des associations et des habitants rue Polonceau
- L'Espace de Proximité Emploi rue de Chartres (1 accueil, 3 bureaux)
- L'EPN La Goutte d'Ordinateur à l'angle des rues Myrha et Léon (1 espace équipé de 2 bureaux d'accueil et de 10 postes informatique).

## Les partenaires, les réseaux

Au plan local, la Salle Saint Bruno est membre de la Coordination Inter-Associative Goutte d'Or dont elle a assuré la gestion administrative et une partie de l'animation jusqu'à mi-2011.

L'association adhère depuis plusieurs années à la fédération des centres sociaux sans être agréée centre social mais par proximité de valeurs, adhésion qui lui a aussi permis de s'inscrire dans le réseau des EPN de la fédération de Paris.

L'association s'est également rapprochée en 2010-2011 du réseau émergent Mémoires/Histoires en Ile-de-France. *Bastringue à Château Rouge* a constitué en 2011 l'ouverture de la première Biennale « Le Printemps de la mémoire » lancée par ce réseau.

## Les financements

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

- 40% de la Ville de Paris, principalement de la DPVI (Direction de la Politique de la Ville et de l'Intégration) et de la DDEEES (Direction du Développement Économique, de l'Emploi et de l'Enseignement Supérieur), de manière stable au global entre 2010 et 2011 mais avec des priorités qui évoluent
- 27% de l'État à travers la politique de la Ville (CUCS) et le soutien aux postes d'adulte-relais, en augmentation par rapport à 2011 (2 nouveaux postes créés au sein de l'EPE)
- 6% du Conseil Régional Ile-de-France à travers la politique de la Ville, l'emploi-tremplin et le FRDVA (Développement de la Vie Associative), en diminution par rapport à 2010 (non renouvellement d'une subvention sur le projet des Rencontres de la Goutte d'Or)
- 4% du FSE en diminution volontaire compte tenu des difficultés liées à la gestion de ce type de financement mais qui restent nécessaires pour équilibrer le budget de l'Espace de Proximité Emploi
- 3% issus de quelques financements privés : Centre Musical Fleury Goutte d'Or (fête de quartier), Paris Habitat, SACEM.
- 2% issus de la Mairie du 18ème (dotation à l'animation culturelle et fonds du maire).

Les autres ressources propres sont issues de la participation demandée aux associations et particuliers pour la mise à disposition des locaux et des inscriptions des usagers de l'Espace Public Numérique.

L'association rencontre des difficultés économiques et financières depuis plusieurs années qui l'ont amené à décider en 2011 d'un plan de restructuration conséquent.

# Restructuration de l'association

En 2011, suite à plusieurs années de difficultés économiques, dues notamment à une augmentation des financements publics insuffisante au regard de l'inflation et de l'augmentation structurelle des salaires, cumulée à la baisse de certains financements, et après de nombreuses négociations avec la ville de Paris sur ses orientations, la Salle Saint Bruno a été amenée à prendre des choix décisifs pour l'avenir de l'association.

Les difficultés portaient plus particulièrement sur l'Espace de Développement Emploi (EDE) et sur l'Observatoire de la Vie Locale (OVL). Plusieurs scénarios ont été envisagés, y compris la fermeture de l'association et la redistribution de ses activités de service aux habitants à d'autres porteurs locaux.

## De l'Espace de Développement Emploi à l'Espace de Proximité Emploi

Début 2010, la Salle Saint Bruno a arrêté le projet d'Espace de Développement Emploi (EDE) qui menait parallèlement des actions d'accompagnement à la création d'activité et d'accompagnement vers l'emploi de chômeurs. Cette activité rencontrait des difficultés à s'équilibrer suite à l'apparition de nouveaux dispositifs d'Etat (NACRE) et à l'exclusion de la convention globale de la DPVI de ce secteur. En 2010, une réflexion est initiée par les associations du quartier en lien avec l'EDL pour monter un nouveau projet d'accompagnement des demandeurs d'emploi, l'Espace de Proximité Emploi. L'EPE ouvre en octobre 2010 avec une partie de la convention globale de la DPVI fléchée sur ce projet. L'équilibre économique de l'Espace de Proximité Emploi reste fragile, notamment parce qu'il dépend pour 15% de ses produits du FSE (Fonds Social Européen) dont la gestion administrative est très lourde et sur lesquels l'association n'a pas de visibilité (nous ne savons pas début 2012 quel est le montant final retenu pour l'action 2010 de l'EPE, encore moins celle de 2011). Les résultats pédagogiques positifs et la dynamique créée autour de cet espace laissent cependant envisager des perspectives de consolidation pour cette action.

## De l'OVL au CRVL

A partir de la municipalisation de l'EDL en 2007, la pertinence de l'Observatoire de la Vie Locale (OVL), qui constituait l'une des activités historiques de l'association, en support de sa fonction d'animation de la vie associative du quartier, est mise en cause par la Ville (DPVI) pour qui cette mission relève de ses services et que les moyens de la Salle Saint Bruno ne semblent pas permettre d'assurer dans de bonnes conditions. Plusieurs hypothèses de ré-organisation ont été imaginées à partir de 2009 qui avaient abouti fin 2010 à la fusion de l'OVL et du secteur Développement Social-Vie de quartier dans un secteur plus large « Centre de ressources, animation de la vie locale (CRVL) ». Cette réorganisation n'ayant pas pour autant permis de dégager des moyens supplémentaires ou nouveaux, le secteur est restructuré avant l'été à travers plusieurs décisions mises en œuvre à partir de juillet 2011 :

- arrêt des activités liées à l'Observatoire (études, formations, recherches-action)
- arrêt de la coordination des Rencontres de la Goutte d'Or à partir de l'édition 2012
- arrêt de l'action d'animation-secrétariat de la coordination inter-associative Goutte d'Or

- investissement diminué dans la coordination de la Fête de la goutte d'Or qui devra être compensé par une implication accrue d'autres acteurs
- diminution de l'investissement de l'association dans le soutien à l'émergence de projets collectifs
- diminution de l'association dans sa participation aux instances et réunions de concertation locales

Ces décisions passent concrètement par :

- le licenciement économique de la coordinatrice du CRVL en juillet 2011
- la redéfinition des missions de direction qui amène le départ du directeur en septembre remplacé par une nouvelle directrice.

### **Les autres mesures de restructuration**

Les mesures liées à la restructuration du CRVL ne suffisant pas à assurer l'équilibre économique à moyen terme, la fin du poste de coordination de l'AOL également en charge du suivi comptable de l'association en lien avec le cabinet d'expert-comptable est envisagée pour être remplacé par la création d'un poste de comptable unique permettant d'internaliser la comptabilité et de faire l'économie du cabinet d'expertise. Début 2012, cette mesure est suspendue jusqu'à la rentrée scolaire prochaine dans l'attente de vérifier deux pistes alternatives : formation de la coordinatrice AOL dans la perspective d'internalisation de la comptabilité et de la paie et développement des produits issus de la mise à disposition des salles via différents leviers (augmentation des plages horaires de certaines mises à disposition, augmentation de certains tarifs, prospection auprès des organismes de formation...).

***Cette situation de restructuration de l'association fait de 2011 une année charnière, difficile pour tous les acteurs, salariés et bénévoles, de l'association et qui doit conduire la Salle Saint Bruno, après quelques mois de transition, à reformuler un projet global, une organisation et un modèle économique pérenne.***

***Malgré ces difficultés, la Salle Saint Bruno a poursuivi le développement de ses projets qui sont présentés dans les pages suivantes.***

# Conseil d'administration 2011

<b>Fonctions</b>	<b>Structure</b>	<b>Nom du représentant</b>
Président	ADOS	Christophe FLICHY
Trésorier	Paris Goutte d'Or	Bernard MASSERA
Secrétaire	AGO- Accueil Goutte d'Or	Christine LEDESERT
Membre du CA	Accueil Laghouat	Bernard TAGLAND
Membre du CA	ADCLJC	Claire NICOLAS
Membre du CA	ASFI	Marie-Thérèse GOMIS
Membre du CA	EGDO – Enfants de la Goutte d'Or	Lydie QUENTIN
Membre du CA	Espoir Goutte d'Or	Lia CAVALCANTI
Membre du CA	Gaby Sourire	Sylvie HAGGAI
Membre du CA	Graines de soleil	Khalid TAMER
Membre du CA	URACA	Christian LATEDJOU
Membre du CA	Mairie 18 <sup>ème</sup>	Catherine JOLY
Membre du CA	Mairie 18 <sup>ème</sup>	Ian BROSSAT
Membre du CA	Mairie 18 <sup>ème</sup>	Dominique LAMY
Membre du CA	Mairie 18 <sup>ème</sup>	Roxane DESCORTE
Membre du CA	Mairie 18 <sup>ème</sup>	Sandrine MEES
Membre du CA	DPVI	Guillaume HUET

# Équipe salariée 2011

Accueil Orientation Locaux – AOL	Nadjia BADA, coordinatrice Alassane INJAI, médiateur agent d'accueil Santi CEESAY, agent d'accueil et entretien des locaux le week-end Madidja MINTE, agent d'entretien Mahamadou FOFANA, agent d'entretien, de janvier à juin en remplacement
Centre de Ressources, animation de la Vie Locale (Fête de la Goutte d'Or, Rencontres de la Goutte d'Or, Suivi Observatoire)  Vie du quartier dont FSIH	Fabienne COSSIN, coordinatrice, départ suite à licenciement économique le 7/7/2012. Marine GERARDIN, assistante de projet culturelle Pierre VERGNOLLE, directeur, départ en septembre. Estelle VERDIER, directrice depuis septembre.
Espace de Proximité Emploi – EPE	Sophie THIEBAUT, coordinatrice. Angélique TELLI, conseillère-emploi. Fatoumata BARBOT, agent d'accueil, d'avril à octobre. Magali VAN DAMME, conseillère-emploi et agent d'accueil depuis fin octobre 2011.
Espace Public Numérique - EPN	Frédéric TREGRET, coordinateur Virginie MAURICE-LAKOMOBO, médiatrice multimédia.
Fonctions transversales	
Administration – comptabilité – gestion .....	Nadjia BADA – Pierre VERGNOLLE – Estelle VERDIER
Maintenance Informatique .....	Frédéric TREGRET
Outils de communication .....	Virginie MAURICE LAKOMOBO

# Accueil- Orientation- locaux

Le secteur Accueil- Orientation- Locaux (AOL) recouvre deux types d'activités : un service d'accueil, d'information et d'orientation d'une part et, d'autre part, un service de mutualisation de salles avec les associations et les habitants du quartier.

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

Par ailleurs, depuis sa création, la Salle Saint Bruno a vocation à mutualiser ses locaux (2 salles au siège de l'association, 2 autres dans un local loué) avec les associations et les habitants du quartier. Les locaux associatifs, s'ils se sont beaucoup développés ces dernières années, restent peu adaptés aux activités collectives et toutes les associations n'ont pas nécessité à occuper des locaux permanents mais ont besoin, d'une part, de salles d'activité (cours de danse, de théâtre, salle de formation...) et, d'autre part, de salles de réunion. A côté des associations, les habitants ont également besoin de lieux pouvant accueillir des moments festifs pour des événements familiaux, que l'exiguïté des logements ne permet pas d'accueillir dans les espaces privés.

L'ensemble de ces constats a conduit la Salle Saint Bruno à structurer une proposition de services aux habitants et aux associations qui s'est développée et complétée au fil du temps au sein d'un secteur « Accueil, information, Orientation et mise à disposition de Locaux », dit AOL, visant globalement à tisser des relations entre les habitants, entre les associations et entre les habitants et les associations et à maintenir et développer le lien social au sein du quartier de la Goutte d'Or. Dans ce dispositif original, la pluralité de langues parlées par les permanents de l'équipe, leur connaissance fine des acteurs locaux, associatifs et institutionnels, et leur ancrage local important constituent des atouts contribuant à la réussite du projet.

## Objectifs

### Accueil, information, orientation

- ➔ Offrir au public une écoute et une orientation adaptée grâce à une connaissance fine du territoire et des partenaires
- ➔ Collecter et diffuser l'information sur la vie du quartier

### Par :

- Un *accueil* physique ou téléphonique des personnes du lundi au vendredi de 9H à 13H et de 14H à 19H.
- Un *diagnostic de la situation* d'habitants exprimant, lors de l'accueil, une demande d'information, de soutien ou de prise en charge. En fonction du diagnostic et du repérage des besoins, il s'agit de diriger les personnes vers les associations et/ou services publics compétents et en assurer, le cas échéant, le suivi.
- Une *information* à tout habitant venant à la Salle Saint Bruno sur les oraganisation du

- quartier et leurs activités du quartier et plus globalement du 18<sup>ème</sup> arrondissement
- Une *orientation* vers les partenaires du quartier ou vers les différentes activités de la Salle Saint Bruno (Espace emploi, Espace Public Numérique);

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

- Affichage : informations sur la vie du quartier, activités des associations, manifestations citoyennes, informations services publics etc.;
- Centralisation à l'accueil de guides et d'outils d'orientation du public, édités par les pouvoirs publics ou élaborés en interne ;

### **Mise à disposition de locaux**

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

**Par** la gestion du partage de 4 salles de 100, 50, 25 et 20 places, 7 jours sur 7, et d'outils bureautiques (photocopieur, fax, relieuse).

## ***L'accueil – Information et Orientation***

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

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

Afin de réaliser de bonnes orientations, il est nécessaire de bien connaître les champs d'interventions et actions des partenaires institutionnels et associatifs du quartier. Nous avons à notre disposition "le guide des partenaires" (réalisé par la DPVI) complété par un classeur d'informations que nous avons réalisé et que nous mettons à jour régulièrement.

Nous avons aussi dans le hall d'entrée de la Salle Saint Bruno des grands tableaux d'affichage et deux présentoirs qui nous permettent de véhiculer les informations transmises par nos partenaires, organisés comme suit :

- Un tableau pour les événements ponctuels du quartier et au-delà
- Un grand tableau pour « l'affichage longue durée » des activités et services présents dans le quartier
- Un présentoir pour les flyers et les programmes de nos partenaires

## En 2011, le flux des personnes accueillies est resté stable avec 774 accueils

95% des personnes accueillies habitent la Goutte d'Or, ce qui confirme que la Salle Saint Bruno reste un service de proximité répondant à des besoins de la population.

Tableau récapitulatif par type de demande avec comparatif des trois dernières années

Types de demande	2009	2010	2011
Location de salle	307	355	340
Démarches administratives (CMU - RMI)	76	85	74
Droit d'asile - sans papiers - naturalisation	14	30	30
Écrivain public	34	17	45
Logement	90	56	13
Alphabétisation, Accompagnement scolaire	96	30	56
Stage / formation / emploi	49	67	78
Activités culturelles	50	61	90
Autres renseignements (dont secteurs SSB)	144	28	32
Divers (dont crèches municipales- garderies)	41	56	16
<b>Totaux</b>	<b>902</b>	<b>785</b>	<b>774</b>

Les demandes concernant les **locations de salles** restent toujours importantes en nombre. Nous recevons en moyenne 2 appels par jour à ce sujet, qui ne sont pas comptabilisés dans le nombre d'accueils. Nous répondons à 95% des demandes de mises à disposition et nous renvoyons environ 5% des demandes sur d'autres structures pour des raisons d'horaires (nous limitons à 23h30), de capacité de salle (max 100 personnes) ou de créneaux déjà pris sur toute l'année.

La SSB enregistre 434 demandes hors location de salles, ce chiffre restant stable par rapport à 2010 mais en diminution importante par rapport à 2009, peut-être sous l'effet du développement de services d'accueil dans d'autres associations du quartier.

Les demandes concernant les **activités culturelles** sont les plus nombreuses, en forte augmentation, du fait que nous accueillons des pratiques culturelles, que nous avons amélioré et diversifié notre affichage et que nous veillons régulièrement à l'actualisation de nos informations.

Les demandes concernant les stages, la **formation et l'emploi** arrivent en deuxième et sont en hausse. Bien que le service emploi ait emménagé dans un autre site, nous continuons de recevoir beaucoup de personnes ayant une demande concernant la thématique emploi.

Les demandes **d'écrivains publics, les questions liées à la situation administrative des étrangers** et la recherche de **cours d'alphabétisation** sont toujours des questions récurrentes et en forte hausse cette année. Nous les avons orientés vers nos partenaires associatifs.

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

Les demandes concernant le **logement** diminuent par rapport à l'an dernier sans que nous sachions interpréter cette diminution.

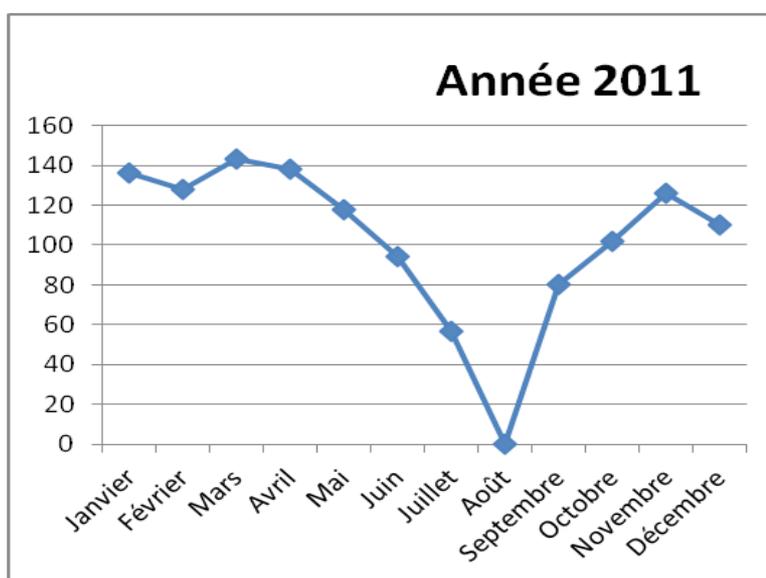
Enfin, les demandes portant sur les activités propres de la Salle Saint Bruno et les informations générales sur le quartier de la Goutte d'Or sont stables par rapport à 2010 et en diminution par rapport à 2009 (ce qui s'explique probablement plus par une question de méthode de comptabilisation que de diminution réelle des demandes).

## Mises à disposition des locaux

Quatre salles sont mises à disposition pouvant accueillir respectivement 100, 50, 25 et 15 personnes pour des initiatives associatives ou des habitants. Elles peuvent être utilisées pour tout type d'activités, à l'exclusion des manifestations religieuses, commerciales et politiques. Nous pratiquons une politique tarifaire favorisant l'accès aux habitants et aux associations du quartier.

Le nombre de mises à dispositions s'élève cette année à **1232**, en légère diminution par rapport à 2010 (1288).

Répartitions par mois	
Mois	Mises à disposition
Janvier	136
Février	128
Mars	143
Avril	138
Mai	118
Juin	94
Juillet	57
Août	0
Septembre	80
Octobre	102
Novembre	126
Décembre	110
<b>Total</b>	<b>1232</b>



L'utilisation des salles est relativement constante durant l'année, avec une baisse de juin à octobre : la Salle Saint Bruno est réservée à l'organisation de la Fête de la Goutte d'Or sur une partie du mois de juin, les ateliers de pratique artistique s'arrêtent en fin d'année scolaire et reprennent progressivement à la rentrée scolaire, la SSB était fermée au mois d'août.

## Répartition des locations par salle

Salle	2009	2010	2011
Grande salle rue Saint Bruno (100 pers)	359	354	425
Grande salle rue Polonceau (50 pers)	288	255	281
Salle de réunion rue Saint Bruno (25 pers)	335	423	263
Salle de réunion rue Polonceau -LCR (15 pers)	136	256	263
<b>Total</b>	<b>1118</b>	<b>1288</b>	<b>1232</b>

La grande salle est la plus connue et la plus utilisée, en augmentation forte en 2011. Elle accueille des manifestations importantes (réunions publiques, fêtes familiales ou associatives, conférences-

débat, assemblées générales etc.) et des ateliers de pratique artistique (théâtre, danses, chorale, musique). Elle est utilisée chaque soir et chaque week-end mais reste très souvent libre en journée.

**La salle Polonceau** a été mieux utilisée en 2011. Elle accueille des activités culturelles (Salsa, Chorale, ...), des réunions de groupes et associations communautaires (Afrique de l'Ouest principalement) et des réceptions familiales. Elle reste cependant sous-utilisée du fait de la vétusté des locaux qui mériteraient d'être rafraîchis et mieux équipés.

**La salle de réunion**, adaptée aux réunions et formations a été moins mise à disposition en 2011 car plus utilisée en interne notamment pour les ateliers de formation de l'Espace de Proximité Emploi. Cette situation devrait évoluer en 2012 puisque l'EPE dispose désormais de sa propre salle de formation. La salle accueille également les réunions des instances de la SSB, celles de la Coordination Inter-Associative et de l'EDL, toutes ces mises à disposition sont faites sans contrepartie. Elle sert aussi aux réunions de syndicats de copropriété. De nouvelles demandes d'organismes de formation émergent également qui permettraient de mieux partager cette salle en journée.

**La salle LCR**, mieux adaptée pour des petites réunions, était utilisée principalement par les associations communautaires. Cette année, elle a également accueilli les ateliers d'insertion de l'association Halage et les cours de FLE du CEFIL. Le nombre des mises à disposition de cette salle reste stable.

### **Les principaux utilisateurs des locaux**

Les principaux utilisateurs des locaux sont les associations ou groupes locaux de la Goutte d'Or qui représentent 59% de nos locations, contre 49% en 2010 et 36% en 2003.

Les mises à disposition aux associations fondatrices ou proches diminuent largement de 45 % en 2003 à 24% en 2010 et 21% en 2011, ce qui s'explique principalement par l'obtention pour la majorité des associations de nouveaux locaux plus spacieux où ils peuvent mener leur activités à bien, il reste cependant des demandes ponctuelles.

La mise à disposition de salles pour les particuliers est en hausse, renforcée par la possibilité cette année de réserver à tout moment alors que les réservations devaient être faites 2 mois à l'avance les années précédentes. La majorité des week-ends ont été utilisés pour des mises à disposition dans la grande salle, la salle Polonceau pourrait être plus utilisée les week-ends.

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

- les réunions de la Coordination Inter Associative et ses commissions de travail
- les réunions de différentes institutions (écoles, EDL, services de la Ville, FSIH, CDQ, GUP ...)
- les réunions et certains ateliers préparant la Fête de la Goutte d'Or

Notons enfin que les mises à disposition concernent quasi exclusivement des utilisateurs habitant le quartier Goutte d'Or- Château Rouge. Cela s'explique par une politique d'accueil se traduisant par des tarifs préférentiels que nous appliquons aux habitants et associations du quartier, mais également par une volonté de favoriser les actions locales de proximité...

TYPE	Salle	Nombre de réservations 2003		Nombre de réservations 2010		Nombre de réservations 2011	
Associations fondatrices et proches de la Goutte d'or	Grande Salle	94				181	
	Polonceau	194				68	
	Salle 25 places	33				9	
	<b>Total</b>	<b>321</b>	<b>45%</b>	<b>309</b>	<b>24%</b>	<b>258</b>	<b>21%</b>
Asso. fondatrices et proches de la Goutte d'or (gratuit)	Grande Salle	29				21	
	Polonceau	4					
	Salle 25 places	30				84	
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>8 %</b>	<b>218</b>	<b>17%</b>	<b>105</b>	<b>9%</b>
Associations et groupes Goutte d'Or	Grande Salle	83				135	
	Polonceau	57				172	
	Salle 25 places	118				155	
	LCR Polonceau					263	
	<b>Total</b>	<b>258</b>	<b>36%</b>	<b>634</b>	<b>49%</b>	<b>725</b>	<b>59%</b>
Copropriété, commerçants et organismes privés de la Goutte d'Or	Grande Salle	5				2	
	Polonceau	1				14	
	Salle 25 places	8				15	
	<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>2%</b>	<b>23</b>	<b>2%</b>	<b>31</b>	<b>3%</b>
Particuliers de la Goutte d'Or	Grande Salle	34				86	
	Polonceau	15				27	
	Salle 25 places	2					
	<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>7%</b>	<b>104</b>	<b>8%</b>	<b>113</b>	<b>9%</b>
Associations à vocation sociale et culturelle du 18 <sup>ème</sup>	Grande Salle	3					
	Polonceau	1					
	Salle 25 places	1					
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>0,7%</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		
Copropriété, commerçants et organismes privés du 18 <sup>ème</sup>	Grande Salle	2					
	<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>0,3%</b>				
Particuliers du 18 <sup>ème</sup>	Grande Salle	1					
	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>0,14%</b>				
<b>Total</b>		<b>712</b>		<b>1288</b>		<b>1232</b>	

### Détail des activités réalisées dans chaque salle

**Les réunions** représentent toujours l'activité la plus importante.

**Les activités culturelles** (atelier théâtre, chorale, danse.....) représentent un tiers des mises à disposition. Le théâtre représente 30% des activités culturelles (Les Impromptus, Gaby Sourire et Graines de Soleil). La Salle accueille également des ateliers danse (Salsa Conti, Tango Mordida) et une chorale (3 Tambours).

2011	Grande Salle	Salle Polonceau	Salle Moyenne	LCR	Total
Réunions	37	91	190	111	<b>429</b>
Activités culturelles	272	124	11	0	<b>407</b>
Réceptions	90	26			<b>116</b>
Formations	26	40	62	152	<b>280</b>
<b>Total</b>	<b>425</b>	<b>281</b>	<b>263</b>	<b>263</b>	<b>1232</b>

**Les réceptions** sont en hausse cette année, reflétant l'augmentation des mises à disposition aux particuliers pour des fêtes familiales.

**Les formations** ont quasiment doublé, elles représentent 23% des mises à disposition (contre 13% en 2010, 6% en 2009). Elles englobent les ateliers collectifs de l'Espace Proximité Emploi dans la salle moyenne, les ateliers de l'association Halage au LCR Polonceau et les différentes formations linguistiques qui augmentent aussi : cours d'alphabétisation de Accueil Laghouat et du Club Barbès, FLE en direction de jeunes migrants sourds du CEFIL, cours d'arabe littéraire par les associations ACIF, ACFIF, SABIL et Maitrise Arabe.

#### Économie de l'activité de mise à disposition par salle

Salle	Revenu	2011
Grande salle (100 pers)	46528	62%
Polonceau (50 pers)	17 785	24%
Moyenne salle (25 pers)	6 775	9%
Salle LCR (15 pers)	4 008	5%
<b>Total</b>	<b>75096</b>	<b>100%</b>

#### Évolution des ressources issues des mises à disposition

2008	2009	2010	2011
67.022	63.872	67.344	75.096

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

La participation financière des particuliers représente 53% du revenu généré par les mises à disposition des salles alors qu'elles ne représentent que 9% de l'utilisation des locaux, conséquence des tarifs différenciés et préférentiels pour les activités associatives qui constituent les bénéficiaires privilégiés des mises à disposition.

### L'équipe et les moyens

- un agent d'accueil-médiateur, bénéficiaire d'un poste adulte-relais, à plein temps pour l'accueil téléphonique et physique, le suivi des réservations, la facturation et mise à jour du planning des salles ainsi que la gestion courante des locaux.
- Un agent d'accueil et d'entretien à temps partiel pour le suivi des mises à disposition le week-end et jours fériés (accueil des groupes, surveillance et ménage).
- une coordinatrice du secteur ayant en charge l'organisation générale du secteur, l'encadrement de l'équipe ainsi que l'enregistrement et le suivi du paiement des salles pour la moitié de son temps de travail.

La croissance de l'activité de mise à disposition de salles a engendré des difficultés à équilibrer les charges de travail et a nécessité la mise en place de nouvelles procédures de gestion (suivi des contrats, explication et contrôle du respect du règlement par les utilisateurs) et d'organisation (des réunions régulières entre les salariés de ce secteur ont été mises en place afin d'en faciliter la coordination).

### **Les locaux**

Les difficultés récurrentes restent le manque de moyen pour l'entretien des locaux : les gros travaux d'entretien des bâtiments (électricité, ventilation, ascenseurs, chauffage, ..) représentent un investissement financier important que la SSB n'a pas les moyens de réaliser sur ses fonds propres. Des améliorations ont cependant pu être réalisées en 2001 : la DLH a pris en charge en 2011 les travaux d'électricité (changement de l'éclairage grande salle, couloirs et entrée) et de remise en état de la ventilation. D'autres travaux sont à prévoir :

**Au 25 rue de Polonceau** : Travaux de rafraîchissement, réfections des sols, peintures, révision de l'installation électrique. Remplacement de mobilier : chaises, tables, extincteurs.

**Au 9 rue Saint Bruno** : rénovation des peintures de la grande salle, du couloir et des sanitaires, remplacement des sols. Eléments de sécurité à compléter (bloc issue de secours). Remplacement du mobilier (chaises et tables) et achats de nouveaux équipements (vidéo projecteur), aménagements à réaliser pour accueillir les activités de théâtre et de danse dans de meilleures conditions (sonorisation...).

### ***Conclusions et perspectives***

Le secteur AOL s'est encore développé en 2011 dans son volet de mutualisation de locaux entre les associations et les habitants montrant que cette question reste une préoccupation importante dans le quartier malgré l'acquisition de locaux par les associations et la multiplication des acteurs mettant des salles à disposition.

La modicité de la participation demandée et la sous-occupation des locaux pendant la journée sont cependant problématiques pour l'économie générale du secteur qui ne trouve un équilibre que grâce à la compensation de loyer versée par la ville et grâce à un poste d'adulte-relais qui arrive à échéance en 2012 et pour lequel nous n'avons pas encore trouvé de solution alternative. Les charges liées à l'entretien et à la maintenance des locaux sont importantes et en augmentation notamment sous l'effet de l'inflation des normes de sécurité et d'accueil des handicapés, dont l'intérêt n'est pas mis en cause mais pour lesquels nous manquons de moyens.

L'articulation de l'accueil des habitants pour des informations et des orientations et pour la mise à disposition des salles reste intéressante pour faire de la Salle Saint Bruno un lieu d'animation repéré par les habitants. Nous devons cependant renforcer la fonction ressources du lieu en développant l'information transmise sur les activités proposées au sein du lieu, en mettant en valeur les associations hébergées, en créant plus de liens entre les associations et avec la Salle Saint Bruno. Dans cette perspective, des passerelles pourraient être mieux formalisées avec le secteur Animation de la Vie Locale et la modification statutaire envisagée en 2012 devrait également permettre de soutenir cette volonté.

# Centre Ressources et Animation de la Vie Locale

Le secteur « Centre Ressources et Animation de la Vie Locale » est né en 2010 de la fusion des missions et des activités de l'Observatoire de la Vie Locale et du secteur Développement Social - Vie de Quartier. Il a fonctionné au premier semestre 2011 pour connaître une nouvelle restructuration en juillet 2011 qui s'est traduite par l'arrêt de certaines activités et le licenciement économique de sa coordinatrice.

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

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

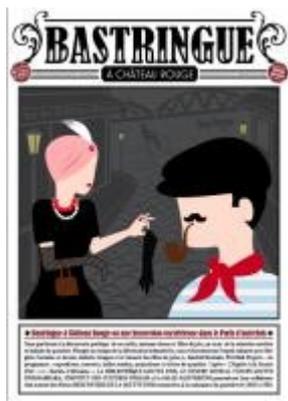
## Objectifs

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

## Actions mises en œuvre

- *Rencontres de la Goutte d'Or*
- Centre-ressources, fonds documentaire
- *Fête de la Goutte d'Or*
- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants
- Coordination inter-associative Goutte d'Or

## Les Rencontres de la Goutte d'Or – Bastringue à Château Rouge



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

Après l'Algérie à la Goutte d'Or et Barbès l'Africaine, c'est la naissance du quartier avec *Bastringue à Château Rouge* que l'édition 2011 s'est attachée à raconter aux habitants et curieux du 15 au 20 mars 2011 dans les lieux des organisateurs et les lieux « complices ».

Plus d'une quarantaine de propositions ont été faites aux habitants et visiteurs à travers des expositions, des concerts, des tables-rondes et conférences, des visites du quartier, des ateliers pour enfants, des lectures, des projections, un restaurant éphémère...

Aux côtés des 4 centres-ressources organisateurs, 6 autres « lieux complices » ont accueilli des événements pendant la manifestation : le Café Social, la cave de Don Doudine, le Saraaba, les Xérogaphes, la Teinturerie de plume, le Xango bar ; le Centre Social Accueil Goutte d'Or a organisé une projection au CM FGO dans le cadre du ciné-brunch mensuel qui s'intégrait aux Rencontres. Les centres de loisirs et les établissements scolaires ont été mobilisés, 2 centres, 2 écoles et le collège Clémenceau ont effectivement participé à des événements.

Pour les Rencontres, la Salle Saint Bruno a assuré :

- la coordination de la manifestation
- l'organisation et l'accueil de certains événements
- la mise en place d'un site internet dédié aux Rencontres ([www.rencontres-gouttedor.org](http://www.rencontres-gouttedor.org)) avec un triple objectif :
  - communiquer sur l'événement *Bastringue à Château Rouge*
  - partager les ressources issues du fonds documentaire de la SSB ou produites à l'occasion des Rencontres de la Goutte d'Or
  - créer un espace de participation des habitants en lien avec l'événement via le blog des Rencontres : <http://www.blog.rencontres-gouttedor.org>

### Coordination de la manifestation

A l'initiative du projet, la Salle Saint Bruno a assuré, comme pour les éditions précédentes, la coordination générale de l'événement :

- organisation des temps de rencontre entre les organisateurs
- outils de suivi du projet et de la communication entre les organisateurs
- coordination des événements communs aux 4 organisateurs :
  - création de l'exposition de cartes postales anciennes
  - organisation des visites guidées, notamment avec le musée Carnavalet
  - médiation avec les établissements scolaires et les centres de loisirs
- coordination des lieux complices : mobilisation des acteurs locaux, suivi des projets
- prise en charge de la rédaction du projet, du budget et des recherches de financements

## Organisation et accueil d'événements à la Salle Saint Bruno

Une exposition de cartes postales anciennes, issues du fonds documentaire de la Salle Saint Bruno, a été créée pour l'occasion et répartie dans les 4 lieux organisateurs. Des visites de l'exposition ont été proposées, notamment aux scolaires, permettant aussi de visiter le quartier.

- la Salle Saint Bruno accueillait « la vie quotidienne au début du siècle »
- l'Institut des Cultures d'Islam, « les métiers et commerces »
- la Bibliothèque Goutte d'Or, « les frontières du quartier et les transports »
- le Centre musical Fleury – Goutte d'Or Barbara, « les cafés et cabarets »

L'exposition a mobilisé les centres de loisirs du quartier, qui ont animé des ateliers photos à partir des cartes postales. E résultat a également été exposé.

Visites du quartier au temps de Zola, organisées en partenariat avec le musée Carnavalet, mis en lien par l'Equipe de Développement Local. Il s'agissait de découvrir la construction du quartier. Une dizaine de visites ont été proposées, fréquentées par divers publics, scolaires, professionnels, habitants et autres visiteurs. Ces visites créent des moments de partage avec les habitants du quartier qui complètent le conférencier par des anecdotes, elles sont toujours très appréciées.

Des visites thématiques (le Paris de Zola, la condition féminine au XIX<sup>ème</sup> siècle) étaient organisées en écho au sein du musée avec l'objectif de créer des circulations les lieux. Cet objectif a été plus difficile à faire vivre.

La « Noce de Gervaise » : la Salle Saint Bruno a accueilli le restaurant éphémère proposé par les jeunes de l'ADCLJC s'intégrant dans le thème des rencontres. L'organisation a permis aux jeunes de financer une partie de leurs vacances. La salle était scénographiée à l'image d'une auberge à l'époque de Zola, la chorale Répétika a ponctué le repas de chansons d'époque pour en retrouver l'atmosphère. La Noce a beaucoup plu, 70 personnes y ont participé.

La table ronde. L'historienne Dominique Delord a présenté le quartier et ses lieux culturels en s'appuyant sur des photographies sur le thème : « révolution industrielle et naissance de la Goutte d'Or ». Cet événement a inauguré le *Printemps de la mémoire*, première édition de la biennale organisée par le jeune réseau régional Mémoires/Histoires en Ile-de-France. Une trentaine de personnes, surtout des acteurs associatifs du quartier, y ont assisté.

### le Site Internet – [www.rencontres-gouttedor.net](http://www.rencontres-gouttedor.net)

Outil de communication pour l'événement : Alors que la communication des précédentes éditions était relayée par les sites Internet de chaque organisateur, l'édition 2012 s'est dotée d'un site dédié à l'événement, réalisé et alimenté par la Salle Saint Bruno avec l'appui des Jardins Numériques, (via le réseau Mémoires/Histoires). Publié en février, il a reçu 2245 visiteurs en mars pour l'événement.

Espace ressources. Le site constitue aussi un espace numérique ressources pour la mémoire du quartier, en mettant en ligne les documents issus du fonds documentaire de la Salle Saint Bruno et produits à l'occasion des Rencontres. 80 documents sont mis en ligne fin 2011, concernant principalement *Bastringue à Château Rouge*. Une recherche multicritères a été mise en place dans la perspective d'enrichir le site de nouveaux documents issus de l'Observatoire de la SSB à terme.

Le blog participatif des Rencontres de la Goutte d'Or : [www.blog.rencontres-gouttedor.org](http://www.blog.rencontres-gouttedor.org)

Le site a enfin l'ambition de relier les habitants à la mémoire de leur quartier en créant un espace relais, sous forme de blog, pour en recueillir la « mémoire vivante ». Plusieurs ateliers ont été mis

en place pour animer ce blog de quartier, proposant reportages et portraits.

- un premier atelier intergénérationnel co-animé par l'association *Parlez Cités et l'EPN* a mobilisé une dizaine de personnes (3 jeunes d'ADOS, 2 de l'EPN, 1 personne fréquentant le Café social, 2 salariées de la SSB et 2 du Café Social) pour apprendre à utiliser-animer un blog participatif et réaliser des web-reportages sur le quartier.
- Un deuxième atelier d'écriture journalistique, animé par la journaliste Pascale Colisson ([www.lesnouvellesnews.fr](http://www.lesnouvellesnews.fr)) a été suivi par 6 professionnels du quartier et a donné lieu à la réalisation de quelques articles sur la Fête de la Goutte d'Or

Une réflexion a été engagée après l'été pour envisager les modalités d'ouverture du blog à un plus grands nombres d'acteurs du quartier et en faire un réel outil d'échanges d'information et d'expression pour les associations et les habitants.

## **Centre de ressources**

L'Observatoire de la Vie Locale a collecté au fil des années plus de 2000 documents sur la Goutte d'Or portant sur l'histoire du quartier des années 60 à 2010. Depuis septembre, le fonds est fermé au public et la Salle Saint Bruno s'interroge sur l'avenir de ce fonds : à qui le transmettre ? À quelles conditions ?

Les documents sont répartis en 3 collections : « *Goutte d'Or* » (1 167 références) ; « *Paris* » (438 références, traitant de problématiques plus globales sur la ville dont certaines font référence à la Goutte d'Or) ; et « *Social* » (453 références, abordant des questions de société de façon large). Les trois axes principaux concernent la population et la mixité sociale, le fort maillage associatif, et la politique de la ville et la rénovation urbaine.

Une étude sur la possible numérisation de tout ou partie du fonds a été conduite par un stagiaire documentaliste de septembre à décembre 2011 qui a permis d'évaluer le nombre de documents potentiellement numérisables (environ 500 dont la SSB a ou peut obtenir les droits) et estimer le coût de la numérisation qui serait confiée à une entreprise spécialisée (10000€). Une demande de subvention a été faite dans ce sens au Conseil Régional en novembre 2011 pour lequel nous attendons une réponse à l'été 2012.



## **La Fête de la Goutte d'Or**

La 26<sup>ème</sup> édition la fête de la Goutte d'Or (FGO) s'est déroulée du mercredi 22 au dimanche 26 juin 2011, organisée par une quinzaine d'associations du quartier, coordonnée et gérée pour la 6<sup>ème</sup> année consécutive par la Salle Saint-Bruno.

### **Objectifs**

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

## Caractéristiques de la 26<sup>ème</sup> édition

Le bilan de l'édition 2010, l'étude réalisée par l'Observatoire de Vie Locale auprès des habitants (2010) et les bilans financiers des éditions précédentes ont permis de définir des priorités pour l'édition 2011 :

- Renforcer la visibilité de la fête de la Goutte d'Or à travers la programmation et un nouveau format : une fête plus courte, concentrée sur 5 jours ;
- Favoriser les animations et les spectacles de rue / dans la rue, pour créer des espaces de convivialité et de rencontres entre les publics ;
- Resserrer la programmation dans l'espace autour du square Léon et de la « Grande scène » située sur le parvis de l'église Saint-Bernard pour améliorer la visibilité en réalisant des économies de moyens (humains) ;
- Mieux communiquer autour de la fête en amont et pendant la fête à travers le site Internet, la décoration, des déambulations ;
- Rechercher de nouvelles formes de partenariat avec le centre musical Fleury par exemple, en travaillant sur une scène ouverte qui pourrait être un tremplin pour des groupes accompagnés.

A partir de ces nouvelles orientations validées en coordination inter associative, des changements se sont opérés à plusieurs niveaux. Il a été décidé d'avancer au mois de mai le cross de la Goutte d'Or, de ne plus proposer de programmation dans l'église ni au Centre musical Fleury Goutte d'Or Barbara afin de privilégier certains espaces (square Léon et îlot Saint-Bernard) et de concentrer nos moyens financiers et humains. La thématique du cirque avait été retenue pour cette édition qui a pu se décliner au moment de la Grande Parade et du Village Festif.

### Organisation et moyens

Comme les années précédentes, l'organisation de la Fête a été assurée par une quinzaine d'associations du quartier.

3 groupes de travail ont été mis en place composés des membres des associations organisatrices, réunis une fois par mois en moyenne, sous la responsabilité d'un comité de pilotage réuni à 5 reprises pour valider les différentes propositions :

- groupe programmation (des concerts, des animations, du village festif...),
- groupe communication (affiche, programme, décoration...),
- groupe accueil (du public et des bénévoles).

La Salle Saint Bruno a assuré la coordination générale prise en charge par la coordinatrice du secteur Centre Ressources – Animation de la Vie Locale, l'assistante de projets culturels et le directeur.

Des démarches de recherche de financements privés ont été réalisées en direction d'une soixantaine de fondations et entreprises, qui ont peu abouti, un partenariat a été obtenu avec *Pizza Hut* qui a fourni 85 pizzas pour les caterings. La SSB a rencontré un cabinet spécialisé dans la recherche de fonds mais trop tardivement pour qu'un travail puisse être réalisé.

La recherche de financements professionnels (SPEDIDAM...) n'a pas été possible car la Salle Saint-Bruno ne possède aucune des licences « entrepreneurs du spectacle ». La coordinatrice du secteur Animation de la Vie Locale a suivi les formations permettant d'obtenir la licence qui a été acceptée

sur le principe en août 2011 mais remise en cause suite au licenciement économique de la personne référente.

## **Programme 2011**

### Mercredi 22 juin

- Grande parade des enfants avec *Capoeira Viola*, ses musiciens brésiliens et les *Poulbots de Montmartre*. Une centaine d'enfants de EGDO, ADOS, des centres de loisirs ont participé.
- 2 scènes ouvertes sur la grande scène du Parvis de l'église Saint Bernard, organisées par ADOS qui ont permis à une trentaine de groupes de jeunes de 6 à 25 ans de présenter leurs talents devant environ 600 spectateurs.
- Inauguration de la 26ème édition sur la scène située devant l'Eglise Saint-Bernard en présence du maire et de certains adjoints.
- Stands de prévention des conduites à risques ont été organisés par l'ANPAA, EGO, l'Atelier Santé Ville...

### Jeudi 23 Juin

- Spectacle Petite Enfance « 1, 2, 3 Sommeil » devant une cinquantaine de parents avec leurs enfants, ainsi que des professionnels de la petite enfance, à la Salle Saint Bruno.
- Spectacles des écoles Lépine, Cavé et du collège Marx Dormoy devant un public composé d'autres élèves et de certains parents d'élèves.
- Scène ouverte des groupes accompagnés par le Centre musical Fleury Goutte d'Or Barbara. Du rock, du hip hop instrumental... avec *Mamienco, la Taqtiq du Toast et la 25ème Heure*.

### Vendredi 24 Juin

- Scène Hip Hop programmée par les jeunes du quartier, mélangeant des artistes locaux comme *Mokless, Los Bledos* et des invités plus connus comme *Youssoupha*.

### Samedi 25 Juin

- Déambulation avec la *Batucada Bloco de Paris*
- Village festif, animé par les associations,
- Petit train touristique dans les rues du quartier
- Soirée Musiques du monde avec *Djeour Cissokho* (mandingue), *Mande Bossa* (malien – brésilien) et en remplacement de *Souad Asla, Nawal* (Comores) qui a attiré environ 500 personnes
- Stand de prévention animé par EGO autour d'un jeu sur les addictions

### Dimanche 26 Juin

- Contes organisés dans le square Saint-Bernard par la Cie Graines de Soleil
- Défilé de mode avec le Saraaba
- Scène ouverte cabaret orchestrée par Gaby Sourire à laquelle ont participé 18 amateurs
- Repas de quartier et Bal d'Areski avec la Compagnie du Tirelaine qui a attiré environ 1500 personnes estimées

## Conclusion et perspectives

L'édition 2011, plus concentrée sur le quartier et ses acteurs, a été appréciée par les associations organisatrices, les bénévoles et les habitants. Comme les éditions précédentes, elle répond globalement aux objectifs que la coordination inter-associative lui a fixés en créant une communauté de projets entre les associations, les organisations partenaires, les bénévoles et les habitants.

La programmation a permis de proposer des animations à différentes catégories de population. Des occasions de rencontre et d'échanges, au-delà de l'organisation même de la fête (co-animation du bar, stand associatif, médiation), ont été créées à travers notamment le repas de quartier, le petit train, le village festif, et les bénévoles, certes moins nombreux que les années précédentes, étaient très investis.

L'animation locale a pris une place importante à travers le village festif, les restitutions d'ateliers et représentation des écoles, les contes, la parade des enfants, les scènes ouvertes jeunes et le tremplin aux groupes du centre musical Fleury Goutte d'Or Barbara.

Le nouveau format concentré de la fête a œuvré pour une plus grande visibilité, accentuée par différentes manifestations « itinérantes » s'adressant à un nouveau public. Si l'absence de tête d'affiche a provoqué une diminution de la fréquentation, malgré une couverture média satisfaisante, la programmation était intéressante et a permis de faire découvrir de nouveaux styles musicaux aux habitants.

D'autres points méritent d'être améliorés lors des prochaines éditions : accélérer la finalisation de la programmation de manière à pouvoir communiquer plus tôt auprès des habitants et des médias, poursuivre l'investissement de l'espace public en présentant des animations de rue et dans la rue, sensibiliser plus particulièrement les familles populaires et les personnes âgées, mettre en place un ou deux ateliers de pratique en cours d'année par des artistes programmés pendant la fête... dans un contexte de réduction de moyens consacrés à la Fête et aux associations en général qui provoque aussi un essoufflement dans l'implication des organisateurs.

En effet, l'édition 2012 se prépare dans un contexte de réductions budgétaires drastiques puisque ce sont environ 30 000€ qui disparaissent comprenant la fin de la participation financière du Centre Musical Fleury Goutte d'Or, le non renouvellement des aides exceptionnelles issus des réserves parlementaires de Messieurs Vaillant et Dominati et le déficit récurrent de la Fête assumé chaque année par la Salle Saint Bruno qui ne peut se reproduire.

Dans ces circonstances qui s'ajoutent au départ de la coordinatrice de la Fête et du directeur ayant l'expérience de cette organisation et de ses acteurs, la Salle Saint Bruno a lancé un appel à une implication accrue des associations auquel ont répondu les compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil. La préparation de l'édition 2012 a démarré en fin d'année à partir d'une proposition de coordination à trois structures, permettant de mettre en place une direction artistique visant à donner une cohérence d'ensemble à la Fête et une équipe de médiation pour faire le lien avec les différentes structures impliquées.

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

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

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

Le fonds est co-animé avec l'Équipe de Développement Local, un comité de gestion bénévole qui réunit une douzaine de personnes, habitants issus du conseil de quartier ou porteur de projets soutenus et représentants d'associations locales, est associée à l'animation du projet et choisit les projets soutenus, la Salle Saint Bruno assure la gestion financière et administrative.

Le Fonds est abondé par la ville de Paris et l'Etat au travers du CUCS à hauteur de 4000€ entièrement dédiés au financement des projets.

**En 2011, 13 projets ont été soutenus par le FSIH.**

<b>TITRE DU PROJET</b>	<b>DU PORTEUR</b>	<b>ACTION REALISEE</b>
Club Maquette	Patrick Marty	Animation d'ateliers de maquettisme les samedis de 11H à 13H dans une école pour une dizaine d'enfants.
Place aux Enfants	Paris Basket 18	Animation de parcours de motricité sur les terrains de proximité du square Léon, le 7 mai pour une cinquantaine d'enfants de 2-6 ans et leurs parents.
Repas de quartier	Cuisinier du Monde	Un repas de quartier autour de plats du monde a été proposé aux habitants de la Goutte d'Or. Il s'est déroulé le 7 juillet à la Salle Saint Bruno pour 70 personnes qui ont pu repartir avec les recettes du repas.
Le Pêcheur et le Génie, conte en plein air	Antoine Faure	Le groupe théâtral « les rêveurs » a animé des déambulations dans les rues de la Goutte d'Or et un conte des Mille et une nuit, le <i>Pêcheur et le Génie</i> , au square Léon, du 1 <sup>er</sup> au 3 septembre, qui ont rassemblé quelques 300 spectateurs.
Studio Photo ambulant	Sika Viagbo et Maud Veith	Les photographes ont installé un studio-photo ambulant temporaire à l'Echomusée le 24 septembre. Les habitants étaient invités à venir vêtus de leurs plus beaux habits, pouvaient choisir l'un des 3 fonds proposés et repartir avec leur photos.
Tourisme participatif	Raphaëlle Froment	Raphaëlle, étudiante au CFA Stephenson, a proposé un jeu de piste au sein de la Goutte d'Or à des enfants du quartier (CM2 de l'école JF Lépine et centre de loisirs Richomme) invités à prendre des photos. Les photos, dessins et textes réalisés par les enfants ont été présentés au public au square Léon dans le cadre de la programmation des « Rendez-vous en plein air de la Goutte d'Or ».
Animation-	Mamane Thiam	Plusieurs habitants accompagnés par l'association Bol d'Or

Sabar		ont proposé différentes animations culturelles et sportives durant 3 journées en juillet et en octobre, au square Léon.
Atelier recyclage	Manuel Sow	- groupe de musique « Beno Beno »
« Beno Beno »	Amadou Mactar Mbaye	- démonstration de Sabar avec percussions
Concert	Moustapha Sow	- initiation à l'art à travers le recyclage (enfants et adolescents)
		- concert de rap
Sphère en mouvement	Zouhir Boudjema	Le peintre a réalisé une grande peinture (4 mètres sur 2 mètres) - en direct – à partir d'une composition musicale de 45 minutes, dans le cadre des « Portes d'Or (ouverture des ateliers d'artistes), à l'Institut des Cultures d'Islam, le 9 octobre.
Les Petites Graines	Frédéric LOPES	Le porteur a accompagné une dizaine d'enfants de la Goutte d'Or (via les associations ADOS, EGDO) au jardin du Bois Dormoy pour partager un moment de jardinage avec les personnes âgées qui occupent cet espace. A l'issue de la journée, les enfants sont partis avec un panier de légumes en s'engageant à transmettre les recettes des plats qu'ils auront préparés avec.
Exposition FSIH	Echomusée	Exposition des photos des différents projets soutenus par le FSIH à l'Echomusée, du 4 au 13 février.

## ***La coordination inter-associative***

La Coordination Inter-Associative rassemble les associations volontaires ayant une activité implantée à la Goutte d'Or autour d'un « projet global de développement du quartier, dans une optique de lutte contre les exclusions de toutes sortes et de meilleure insertion de l'ensemble de la population d'un quartier qui doit rester populaire et multi-culturel ». Elle regroupait en 2011 16 associations locales.

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

La coordination s'est réunie en plénière à 4 reprises en 2011 pour aborder :

- des sujets d'actualités du quartier : concertation sur les projets de mosquées, thématiques des conseils de quartier (espace public, vivre ensemble), actualités des associations,
- l'organisation d'actions communes : Fête de la Goutte d'Or, campagne de Votation citoyenne, campagne d'interpellation des élus sur la marchandisation de l'action sociale, plaquette de présentation des associations de la Goutte d'Or

- des sujets plus généraux relatifs aux difficultés rencontrées par la vie associative : une journée d'information en janvier sur la RGPP et ses conséquences avec "Associations en danger Paris", des informations sur le "Collectif des Associations Citoyennes".

Deux groupes thématiques ont par ailleurs travaillé l'un sur l'emploi (cf. le paragraphe sur la coordination-emploi page 40), l'autre sur la violence des jeunes, qui a donné lieu à l'organisation d'une conférence en direction des professionnels du quartier en octobre animée par Thomas Sauvadet, sociologue.

Une partie des échanges de la Coordination Inter-Associative a par ailleurs porté sur son avenir et son organisation. Jusqu'à mi-2011, le secrétariat, l'animation et la diffusion d'information aux membres de la coordination inter-associative étaient pris en charge par le directeur de la Salle Saint Bruno. La restructuration de la SSB en juillet et son désengagement dans l'animation de la coordination ont amené les membres à réfléchir à d'autres modes d'organisation, plus partagés. Il a également été proposé de poursuivre l'organisation de groupes de travail thématiques dont l'animation relèverait de la responsabilité de ses initiateurs.

## ***Conclusions et perspectives***

Le secteur traverse une période de recomposition après les différentes mesures de restructuration prises par la Salle Saint Bruno et l'année 2012 poursuivra la transition engagée en 2011. Il reste animé par une assistante de projet culturel au statut précaire (CDD sous contrat aidé renouvelable jusqu'en octobre 2012) et la directrice de l'association. Si le budget 2012 devrait rester identique à celui de 2011, il ne permet pas de dégager de moyens humains permanents pour l'animation des activités. Le recrutement d'un jeune en service civique est envisagé

Le conseil d'administration de la Salle Saint Bruno a validé en septembre la feuille de route suivante pour le secteur :

- coordination de la Fête de la Goutte d'Or, avec l'appui des compagnies Gaby Sourire et Graines de Soleil
- participation à l'organisation des Rencontres de la Goutte d'Or en accueillant un événement et en poursuivant l'actualisation du site internet des rencontres
- animation avec l'EDL du FSIH
- perspectives sur l'avenir du fonds documentaire
- soutien aux initiatives collectives émergentes
- participation aux réunions de la coordination inter-associative
- participation aux groupes de travail thématiques intéressant le développement local du quartier

En novembre 2011, la Salle Saint Bruno a répondu à un appel à projet du Conseil Régional (Démocratie) en proposant de poursuivre et développer le travail initié dans le cadre du blog des rencontres. L'objectif est de créer un média participatif de quartier qui permette tout à la fois de valoriser la vie associative et contribuer de cette manière à l'animation de la coordination inter-associative, et de permettre des expressions d'habitants, y compris parmi ceux les plus exclus de la vie citoyenne.

# Espace de Proximité Emploi - EPE

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

## Constats

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

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

## Objectifs

- Compléter l'offre locale en matière d'insertion professionnelle en proposant un accompagnement adapté aux personnes les plus éloignées de l'emploi
- Orienter les habitants dans leurs démarches et les mettre en lien avec des dispositifs et des structures adéquats
- Proposer des accompagnements individuels et collectifs adaptés à chaque situation afin de faciliter l'accès à l'emploi ou à une formation
- Sensibiliser, mobiliser et qualifier les acteurs locaux à la thématique «emploi» : évaluation des besoins, connaissance des dispositifs...

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

- **L'accueil, l'information, le pré-diagnostic et l'orientation**
- **L'appui ponctuel**
- **L'accompagnement individuel, modulable, à la carte**
- **Les accompagnements collectifs sous forme de Parcours vers l'emploi**
- **Le partenariat, l'accompagnement croisé**

## **Accueil – Information- Pré-diagnostic - Orientation**

### **710 personnes ont été accueillies à l'EPE en 2011.**

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

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

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

**Horaires d'ouverture au public** : le recrutement en avril 2011 d'une personne dédiée à cette fonction et la présence régulière d'une bénévole deux fois par semaine ont permis de stabiliser les horaires d'ouverture au public qui sont désormais connus aussi bien des usagers que des partenaires. Fin 2011, l'EPE est ouvert tous les jours du lundi au vendredi, sauf les lundis (réservés aux réunions d'équipe) et mercredis matins (jours de marché peu fréquentés).

Le nombre d'accueils a augmenté tout au long de l'année : de 54 en janvier à 66 en avril et 112 en septembre (qui correspond aussi à une période propice à la recherche d'emploi).

**Création d'outils de travail** : plusieurs outils ont été créés et améliorés par l'équipe au fil de l'année permettant de qualifier le travail d'accueil :

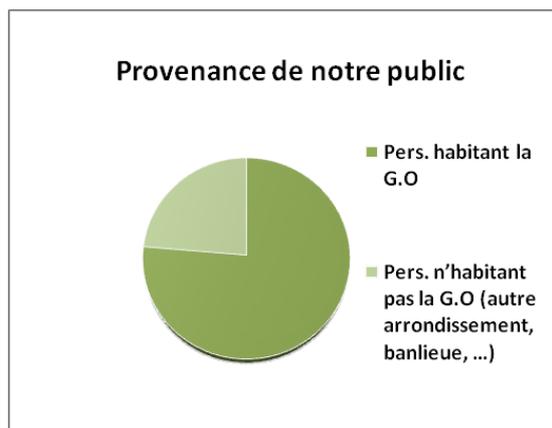
- une fiche diagnostic transmise aux conseillères-emploi permettant de préciser la situation globale de la personne accueillie et d'en identifier les principales problématiques,
- un tableau de suivi facilitant l'établissement de statistiques, révélateur des problématiques rencontrées et permettant d'actualiser le diagnostic porté sur le quartier
- la collecte et l'actualisation régulière d'outils d'information sur les structures locales vers lesquelles peuvent être orientées les personnes qui s'adressent à l'EPE

**Informations et affichages** : L'EPE dispose d'un local permettant un **affichage sur rue** classé en 5 catégories : emploi, forums, formation, création d'entreprise et vie de quartier qui présentent : des offres d'emploi (principalement des MdEE de Paris), des formations, des informations collectives organisées sur la présentation de secteurs d'activité en tension, la création d'entreprises, les événements et activités culturelles organisés dans le quartier.

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

## Caractéristiques du public accueilli - Sur les 710 personnes reçues :

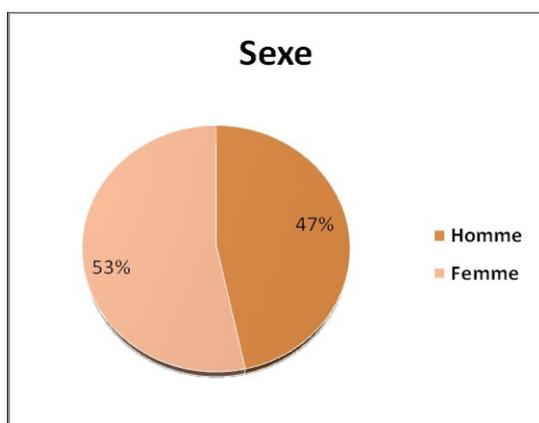
### Une majorité d'habitants du quartier



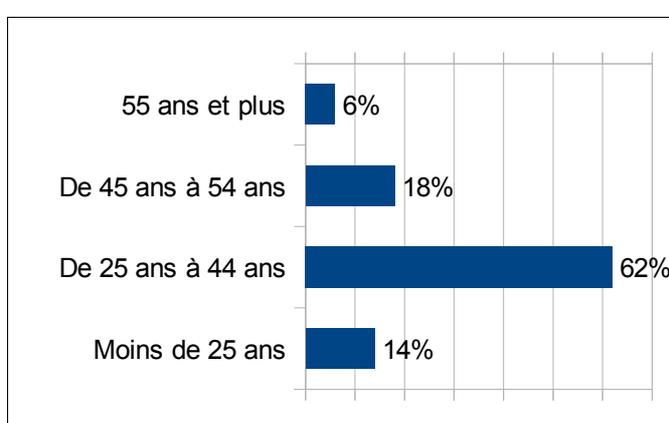
### 76 % habitent la Goutte d'Or

24 % viennent d'autres quartiers, Paris ou banlieue nord. Ce sont des personnes qui fréquentent la Goutte d'Or pour sa richesse associative (ASL, soutien scolaire, activités pour les enfants et la famille...) ou ses commerces : le marché de Barbès, Tati, ou qui y ont des relations familiales ou amicales.

### Un public mixte



### Age des personnes reçues



### Les prescripteurs

61% des personnes accueillies entrent à l'EPE parce qu'elles ont repéré une information qui les intéresse sur la vitrine, l'**affichage** restant le mode de communication le plus efficace.

Nombre de personnes reçues à l'accueil	710	100 %
<b>Affichage</b>	435	61 %
<b>Associations du quartier</b>	120	17 %
<b>Bouche-à-oreille</b>	117	16,5 %
<b>Services sociaux</b>	20	3 %
<b>Structures d'insertion</b>	18	2.5 %

22,5% arrivent à l'EPE **sur orientation** de partenaires, majoritairement associatifs avec une augmentation en cours d'année des orientations par les services sociaux et les structures d'insertion suite aux contacts initiés par l'EPE.

16,5% sont conseillées par des proches via le **bouche-à-oreilles**.

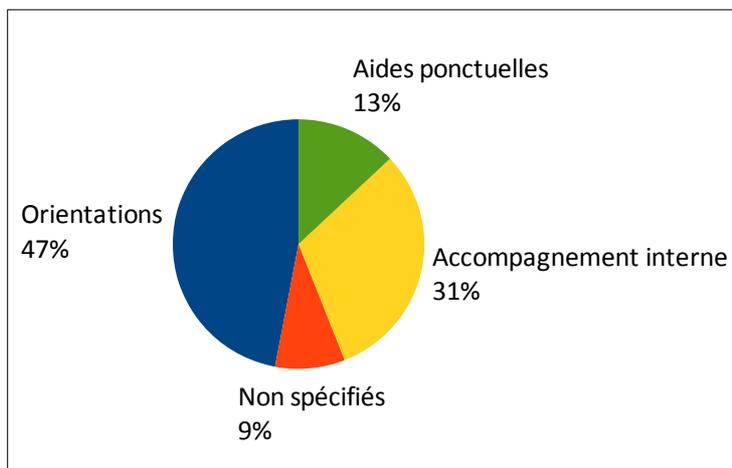
Il est cependant difficile d'obtenir une réponse claire quant au mode de connaissance de l'EPE. En effet, une majorité du public de l'EPE maîtrise mal le français et rencontre des difficultés à se repérer dans les différentes administrations auxquelles il est successivement adressé.

## Les demandes et les réponses apportées

### Les demandes concernant directement l'emploi constituent 85 % des demandes totales.

Les demandes hors emploi représentent encore 15% et portent sur les offres de services des problèmes sociaux liés au logement, à la santé, des renseignements sur des cours de français ou encore des demandes de lecture de courrier. La proportion de demandes hors emploi est cependant en diminution ce qui montre une visibilité et une compréhension accrues des services de l'EPE par les habitants.

### Les réponses apportées à l'accueil



Presque **la moitié des accueils donnent lieu à une orientation** vers des structures adaptées aux besoins des personnes.

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

**13%** reçoivent une réponse directe ou un rendez-vous ponctuel pour la réalisation d'un CV, d'une lettre.

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

### L'aide ponctuelle

L'arrivée d'une troisième salariée au sein de l'EPE a permis la création d'une **permanence CV hebdomadaire** sur rendez-vous, qui accompagne les usagers dans la réalisation de leur CV, lettre de motivation, dans un objectif de prise d'autonomie.

D'autres formes d'aide ponctuelle ont été mises en place : lecture ou rédaction de courrier concernant l'emploi, aide à la création d'une adresse mail...

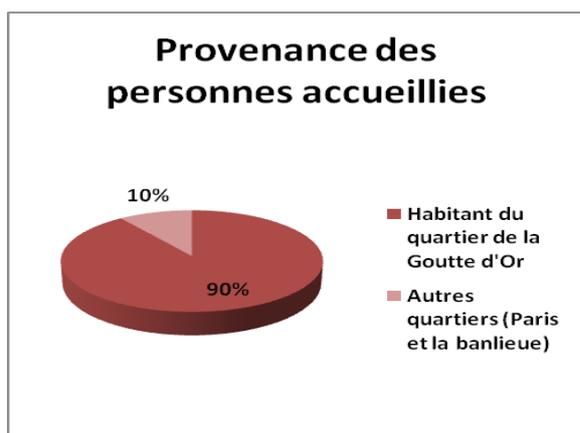
Depuis la création de la permanence, l'EPE répond à **une quinzaine de demandes par mois**.

## L'accompagnement à l'EPE

### 170 personnes ont été accompagnées par l'EPE en 2011

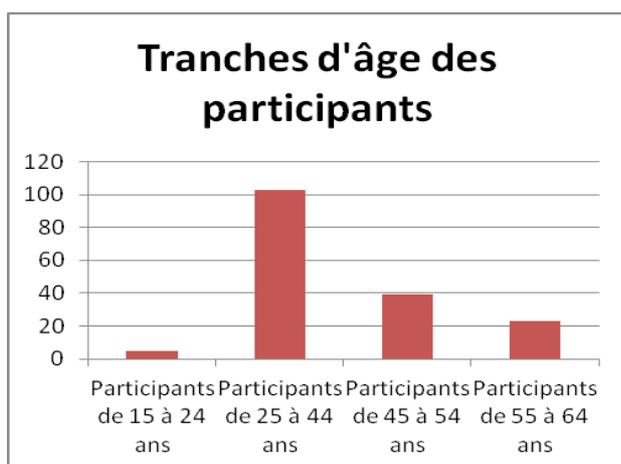
Après le pré-diagnostic effectué à l'accueil, si le demandeur d'emploi répond aux critères d'accès et ne peut pas être orienté vers d'autres structures d'insertion, il est alors pris en charge par l'EPE en accompagnement individuel et/ ou collectif.

#### Caractéristiques du public accompagné



**90%** des participants habitent le quartier de la **Goutte d'Or**

10% habitent d'autres quartiers mais fréquentent des structures d'insertion du quartier

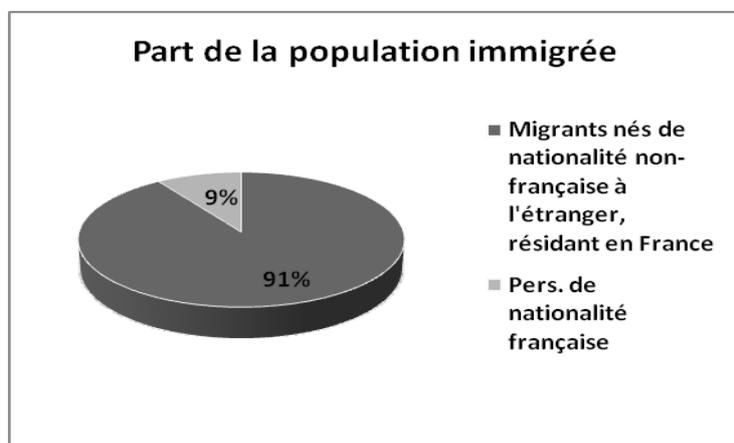


La moyenne d'âge des participants est de **42 ans**.

Une majorité se situe dans la tranche d'âge de 25 à 45 ans.

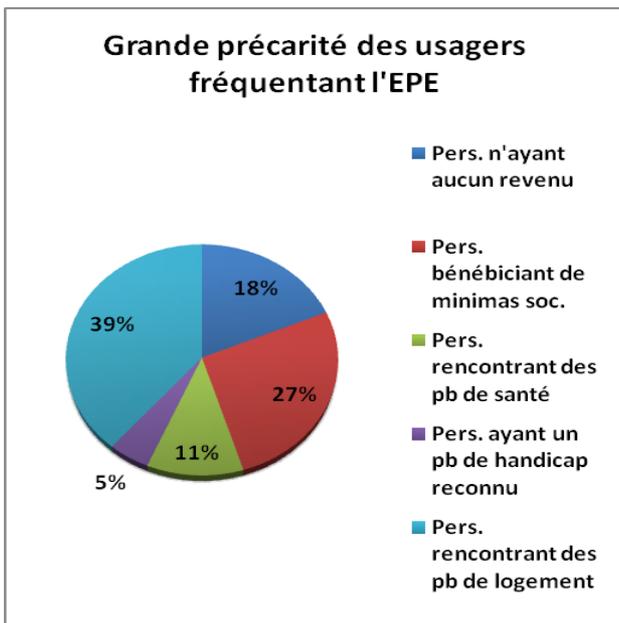
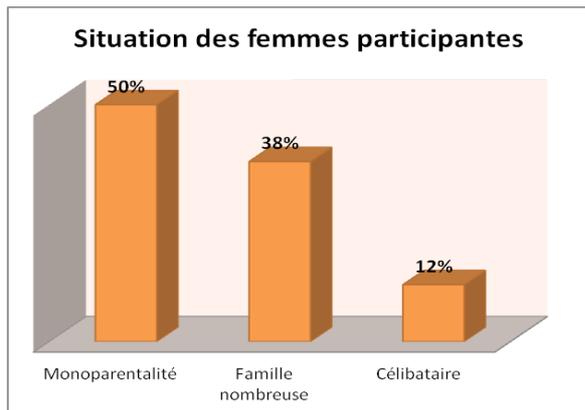
Une part relativement importante de participants a plus de 55 ans, confrontée à des difficultés spécifiques d'accès à l'emploi.

Les – de 25 ans sont orientés vers la Mission Locale et l'ADCLJC.



La **majorité des participants** sont des **migrants** nés de nationalité non française à l'étranger, ce qui correspond au public ciblé par l'EPE au regard des difficultés particulières d'accès à l'emploi rencontrés par les migrants mis en évidence dans le diagnostic emploi du quartier.

## La répartition hommes / femmes



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

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

**La moitié des femmes inscrites sont en situation de monoparentalité** avec, souvent de nombreux enfants à charge (38% de familles nombreuses).

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

23% déclarent ne disposer d'aucun revenu  
33% sont bénéficiaires des minimas sociaux : RSA, ATA, AAH.

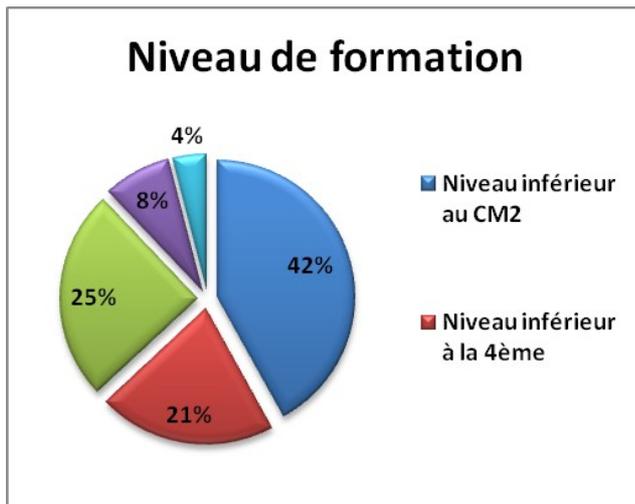
14% rencontrent des problèmes de santé, dont la majorité cherche à effectuer des démarches en vue d'obtenir le statut de travailleur handicapé

6% de personnes ont un problème de handicap reconnu

48% rencontrent des problèmes de logement et sont hébergés à l'hôtel en majorité ou chez des compatriotes ou « marchands de sommeil »

**Toutes les personnes accompagnées sont en recherche d'emploi et, parmi elles, 66% le sont depuis plus d'un an. Moins de la moitié d'entre elles sont inscrites à Pôle emploi au moment de leur accueil à l'EPE.** Plus d'un quart des personnes ont cependant déclaré travailler et occuper des emplois précaires ou de l'économie informelle.

## Niveau de formation :



42 % de personnes ont un niveau inférieur au CM2 dont **26% n'ont jamais été scolarisés.**

21% ont un niveau VI (inférieur à la 4<sup>ème</sup>)

25% niveau V bis (cycles courts professionnels)

8% ont abandonné leurs études avant le bac

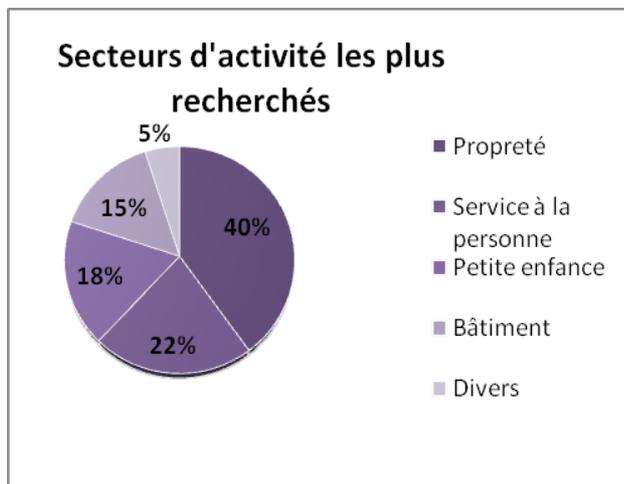
Et seuls 4% ont un niveau supérieur au bac. Ce sont des personnes qui ont été scolarisées dans leur pays d'origine, dans une autre langue et sont primo-arrivantes.

Le nombre de personnes jamais scolarisées, même dans leur pays d'origine, est passé de 19 à 26%, traduisant notre volonté d'accompagner les personnes les plus en difficulté par rapport au marché du travail.

## Niveau linguistique

Environ 80 % des personnes accompagnées par l'EPE rencontrent des difficultés d'expression, de lecture et d'écriture du français. Ceci représente le plus grand frein dans la recherche d'emploi. Aujourd'hui seules les entreprises d'insertion ou associations intermédiaires proposent des missions sans faire passer de tests écrits. Seule la moitié des bénéficiaires sont inscrits dans des cours de langue faute d'une offre suffisante au regard des besoins du quartier.

## Les métiers les plus recherchés



Les femmes ont souvent le plus souvent pour projet, le travail domestique, comme : aides ménagères, assistantes de vie, gardes d'enfants ou le travail dans les cantines scolaires, etc...

Quant aux hommes, ils cherchent le plus souvent des postes comme : agents de nettoyages, manutentionnaires, peintre en bâtiment, agents de service dans la restauration ou dans la distribution.

## **L'accompagnement individuel intensif des personnes très éloignées de l'emploi**

Un suivi individuel est nécessaire pour approfondir le projet professionnel du bénéficiaire, concrétiser sa mise en emploi et renforcer son autonomie dans son insertion professionnelle. Il est réalisé à travers un parcours élaboré en concertation avec la personne accompagnée. Ce parcours comprend des entretiens à l'EPE et des orientations vers divers organismes pour lever les

problèmes périphériques freinant l'accès à l'emploi.

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

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

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

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

- Diagnostic et élaboration d'un projet professionnel réaliste

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

- Identification des freins

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

- Accompagnement croisé avec les services sociaux

Parmi ces freins, un certain nombre relèvent de la situation sociale des personnes pour lesquels la mise en relation avec les services sociaux (SSDP, permanence sociale du centre social Accueil Goutte d'Or) constitue la réponse apportée. La situation globale des personnes est prise en compte et nous travaillons en coopération avec les services sociaux et associations pour aider la personne à dépasser ses difficultés grâce à un accompagnement croisé qui inclut des temps d'échanges entre les conseillers en insertion et les travailleurs sociaux dans le respect des impératifs de confidentialité de chacun.

- Techniques de recherche d'emploi

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

- Recherche et réponse à des offres d'emploi

L'accompagnement est aussi l'occasion de rechercher des offres, d'y répondre, de mettre en

relation avec des employeurs potentiels. Le partenariat avec les structures d'insertion par l'activité économique, la MDEE (sessions de recrutement collectifs), le PLIE et l'accès aux offres d'emploi des clauses d'insertion, permet d'identifier des pistes concrètes d'action pour accéder à un emploi.

- Recherche et inscription dans des parcours de formation

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

- Inscription dans des parcours d'insertion de droit commun

Pour certaines personnes, l'accompagnement de l'EPE permet de faciliter l'accès à des parcours d'insertion de droit commun. Avec le PLIE en particulier, nous avons envisagé un accompagnement au long court, où le PLIE intervient potentiellement dans le prolongement de l'EPE pour les personnes qui sont encore trop loin de l'insertion (absence de connaissance des codes, maitrise de la langue très insuffisante, de mobilisation face à l'emploi).

- Orientations vers d'autres partenaires

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

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

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

Deux parcours ont été proposés en 2011 qui ont concerné 32 femmes migrantes, l'un de janvier à juillet et l'autre de septembre à décembre.

Chaque parcours est constitué de 25 à 30 séances collectifs et 6 à 8 entretiens individuels, animés par les conseillères-emploi de l'EPE, des partenaires et des intervenants extérieurs.

#### Contenus des parcours

Nous avons privilégié une approche pratique en partant toujours des savoirs des participantes et en utilisant des outils concrets (travail à partir de modèles, de supports audiovisuels, de simulations...) et des rencontres avec des professionnels de l'emploi. Nous nous sommes appuyés sur la dynamique de groupe afin d'aider les personnes à reprendre confiance en elles et en leurs capacités, grâce aux échanges.

- Des séances d'échanges d'expériences
- Des séances centrées sur la *connaissance des métiers et du marché du travail* dont une sortie à l'IDAP (métiers des services à la personne) de la MDEE du 20<sup>ème</sup>, une séance sur le

- droit du travail animée par une bénévole spécialiste de cette question,
- Des séances sur les *techniques de recherche d'emploi* dont des séances de simulations d'entretien animées par une bénévole DRH chez Air Liquide et le directeur de l'entreprise d'insertion Clair et Net.
- Des séances de *linguistique* co-animées avec une intervenante du CEFIL : 4 séances pour le premier parcours, qui sont passées à 8 séances au second parcours pour consolider le travail mené sur le vocabulaire et le sens de notions importantes dans la recherche d'emploi (compétences, capacités, projet, etc.)
- Des séances d'initiation à l'informatique et à l'utilisation d'internet, animées par l'animatrice de l'Espace Public Numérique : 5 séances pour le premier parcours, puis 10 séances pour le deuxième, centrées sur les démarches de recherche d'emploi, notamment sur le site Pôle Emploi et de [metiers.net](http://metiers.net).

Les entretiens individuels permettent en complément :

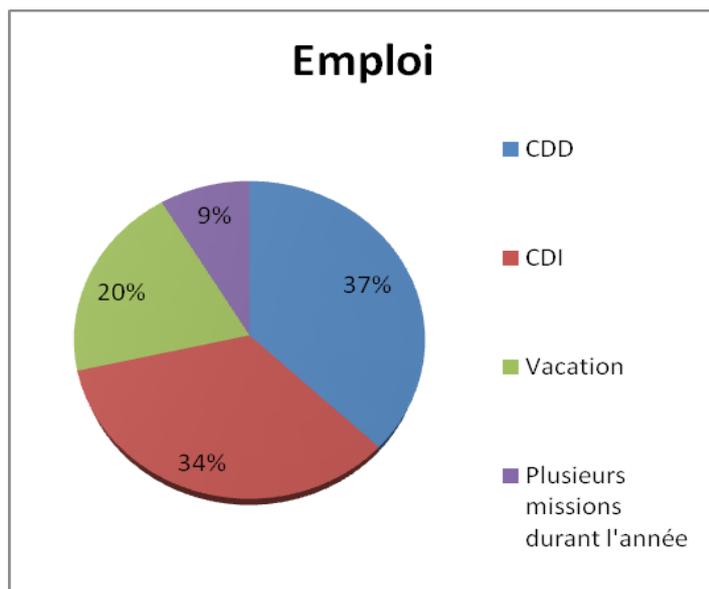
- De pouvoir échanger librement sur les difficultés périphériques d'insertion qui relèvent du domaine de la vie privée, et, les ayant identifiées, de pouvoir contribuer à les résoudre.
- De rédiger des outils de recherche d'emploi
- De retravailler régulièrement autour des projets professionnels et des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

=> Sur les 32 inscrites, 19 sont allées jusqu'au bout du parcours collectif, ce qui correspond globalement aux prévisions. Les participantes abandonnent en cours de route majoritairement parce qu'elles ont trouvé un emploi (le plus souvent précaire) ou une formation, parce qu'elles ne sont pas assez disponibles (enfants, problèmes de santé) ou parce qu'elles préfèrent se consacrer à des démarches qu'elles pensent plus efficaces pour trouver un emploi à court terme.

### ***Les résultats des accompagnements EPE en 2011***

<b>Nombre de personnes accompagnées en 2011</b>	<b>170</b>
Nombre de personnes encore en suivi au 31/12	<b>65</b>
<b>Nombre de sorties positives ou dynamiques</b>	<b>80</b>
<i>Dont sorties vers l'emploi</i>	35
<i>Dont sorties en formation</i>	18
<i>Dont inscriptions dans d'autres dispositifs</i>	27
Nombre d'abandons	<b>25</b>

## Sorties vers l'emploi



13 personnes avec des CDD qui varient entre : 3, 4, 6 et 8 mois voire +

12 personnes avec des CDI, dont 4 à temps partiel

7 personnes avec des contrats de vacation

3 personnes avec plusieurs missions durant l'année

- 9 personnes ont trouvé un emploi suite à une ou plusieurs missions auprès des associations intermédiaires : bâtiment, cantine scolaire, restauration...
- 2 personnes ont trouvé un emploi auprès d'une entreprise d'insertion : nettoyage.
- 8 personnes ont trouvé un emploi suite à une orientation vers les MDEE et leurs sessions de recrutement par les entreprises : assistantes de vie, employées familiales, ménages...
- 4 personnes ont trouvé un emploi après une candidature spontanée : Mairie de Paris et entreprises privées de nettoyage : restauration collective, nettoyage.
- 12 personnes ont trouvé un emploi, en répondant à des offres d'emploi sur les sites de recherche d'emploi

## Sorties en formations

**18 personnes ont été accompagnées vers des formations** significatives, majoritairement certifiantes ou qualifiantes. Les accès à la formation concernent principalement les femmes (16 femmes, 2 hommes) qui accèdent moins facilement à des emplois temporaires handicapant l'accès à la formation des hommes plus tentés de se consacrer directement à des emplois lorsqu'ils en trouvent, même pour de courtes durée ou relevant du marché du travail informel.

- 1 Formation diplômante de Gouvernante d'Hôtel
- 8 formations certifiantes :
  - 1 « agent de restauration »
  - 2 « employée familiale »
  - 3 « auxiliaire de vie »
  - 1 « assistante maternelle »
  - 1 « employée libre service »
- 8 Formations qualifiantes :
  - 1 passerelle linguistique « auxiliaire de vie »
  - 2 passerelles linguistique « employée de restauration collective »

- 1 passerelle linguistique « employée familiale, garde d'enfants »
- 1 formation qualifiante en plomberie
- 1 formation qualifiante d'agent de propreté
- 2 actions linguistique à visée professionnelle « employée de ménage-repassage »
- 1 VAE

Les organismes de formation concernés : AEFTI, IDEFLE, La Clairière, SJT, AREA Formations, REPAIRA, AFCI.

### **L'orientation vers d'autres structures**

- 6 vers les ASL
- 8 vers le PLIE, après un suivi sans résultat de 6 à 8 mois à l'EPE
- 5 vers CAP Emploi, (les personnes avec un handicap)
- 4 vers l'association « Ressources Unies », (des personnes psychologiquement fragiles)
- 2 Vers l'association « Repère des Entreprises », (aide à la création d'entreprise)
- 2 Vers l'association « CERAF », pour les femmes en situation de monoparentalité, dont le suivi à dépassé les 6 à 8 mois, sans résultat

### **Abandons : 25 personnes**

- Abandons après un déménagement : 6 personnes
- Abandons sans donner de raison : 5 personnes
- Abandons après avoir retrouvé un emploi par leurs propres moyens : 3 personnes
- Abandons après avoir trouvé une formation par leurs propres moyens : 3 personnes
- Abandons par perte de contact (téléphone coupé, ou suspendu) : 8 personnes

### **Les avancées repérées sur les personnes accompagnées**

- 50% de démarches sociales initiées au cours de l'accompagnement, essentiellement d'accès au logement : mise en lien avec des associations, aide à la constitution des dossiers de logements ou hébergement, en lien avec les travailleurs sociaux. Tous ceux pour qui cela était nécessaire disposent aujourd'hui d'un suivi social adapté.
- Inscription en ASL de près d'un tiers des personnes ayant des difficultés avec le français.
- Mobilisation dans son projet professionnel
- Meilleure capacité à communiquer de façon adéquate dans sa recherche d'emploi : apprentissage de termes « techniques » et adaptés, gain d'aisance sur tous les plans de la communication (verbale, non verbale)
- Amélioration notable de la connaissance des TRE et des canaux de recrutement
- Meilleure connaissance des métiers
- Amélioration de la confiance en soi, de la capacité à exprimer ses compétences et qualités
- Réflexion plus réaliste et plus argumentée sur la notion de parcours menant à l'emploi
- Repérage des structures pouvant aider dans la recherche d'emploi
- Volonté d'aller de l'avant, certains s'inscrivent à des cours de sport, entreprennent des démarches pour un suivi psychologique...

## ***Le partenariat et l'animation territoriale***

Un travail de **communication** sur les actions de l'EPE a été effectué en janvier et février, qui a permis de bien l'identifier auprès des acteurs locaux. Les partenaires sociaux du territoire concernés par l'insertion professionnelle et les acteurs de l'emploi ont été rencontrés : SSDP, espace insertion, CAF, Centre social AGO, Accueil de Laghouat, Solidarité Château Rouge, PLIE, MDEE du 18<sup>ème</sup>, Pôle Emploi.

### **Le comité de pilotage**

L'EPE est animé par un comité de pilotage comprenant des représentants des financeurs (ville, état) et des associations membres de la Salle Saint Bruno. Il a été réuni deux fois en 2011 sous une forme restreinte et sous forme élargie aux partenaires de l'EPE (associations et institutions du Service Public de l'Emploi). Le comité de pilotage est associé à la définition des grandes orientations de l'EPE et à la réflexion sur la pérennisation du projet.

### **Le partenariat avec les structures locales**

Orientations réciproques et accompagnements croisés : Le partenariat passe par des relations bilatérales avec les différents acteurs locaux intéressés à l'emploi et à l'insertion professionnelle. Les contacts pris dans le cadre de la communication sur l'EPE ont permis de nouer des relations plus durables avec les acteurs qui se réalisent par des orientations réciproques adéquates et dans le cadre des accompagnements croisés de l'EPE. Les partenaires sont les ASL du quartier, les services sociaux, les associations spécialisées (logement, accès aux droits, santé, suivi social, écrivains publics...).

Le PLIE est un partenaire privilégié. Répondant à des objectifs proches de ceux de l'EPE, plusieurs rencontres ont été initiées pour délimiter les périmètres d'action de chacune des structures et envisager une cohérence de parcours de l'EPE au PLIE.

Les organismes de formation, la Maison de l'emploi et les structures de l'insertion par l'activité économique : des contacts sont régulièrement entrepris pour développer les propositions concrètes à offrir aux personnes accompagnées sur le plan de la formation ou de l'accès à des emplois adaptés.

La Mission Locale et l'ADCLJC : Plusieurs rencontres ont eu lieu sur l'insertion professionnelle spécifique du public jeune de la Goutte d'Or, qui ont abouti à répartir les missions de chacun. Dans ce cadre, l'EPE n'a pas vocation à accompagner ce public pour lequel des professionnels ont élaboré des méthodes adaptées mais de les orienter en fonction des situations vers la permanence emploi de l'ADCLJC ou vers la Mission Locale Béliard.

La « coordination emploi » : A l'origine du projet de l'EPE, les associations de la coordination inter-associative Goutte d'Or intéressées aux problématiques d'emploi et d'insertion ont créé une « coordination-emploi » qui s'est réunie à 3 reprises en 2011 à l'initiative de l'EPE. Ce groupe permet d'échanger des informations sur l'actualité, de partager des constats sur les besoins et situations des publics par rapport à l'emploi, d'identifier des projets collectifs à mettre en œuvre pour y répondre. Ont participé à ces réunions : le centre social AGO, « Espoir Goutte d'or », « Clair et Net », « Ressources Unies », l'EDL et l'ADCLJC... Ont également été invités plus tardivement : le chantier d'insertion d'Halage, Solidarité Château Rouge, Daïkka et le salon de beauté Joséphine.

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

L'équipe s'est constituée en cours d'année pour se stabiliser fin 2011 :

- une coordinatrice conseillère-emploi notamment en charge des actions collectives
- une conseillère-emploi plus particulièrement chargée des suivis individuels
- une conseillère-emploi chargée de l'accueil, de l'information et des aides ponctuelles
- une bénévole chargée de l'accueil intervenant aussi dans les parcours collectifs sur le thème du droit du travail

L'EPE est installé dans des **locaux** rue de Chartres aménagés pour l'accueil et les entretiens individuels. Les temps collectifs se sont déroulés au siège de la Salle Saint Bruno.

L'EPE est **financé** par :

- la ville de Paris via la convention globale de la SSB avec la DPVI, une subvention de la DDEES pour le fonctionnement et une autre pour les actions collectives,
- l'Etat à travers le CUCS et des postes adultes-relais,
- le Conseil Régional via le CUCS et un emploi-tremplin
- le FSE
- les fondations Seligman et Batigère pour son aménagement (mobilier, informatique).

Si la diversité des financements permet d'assurer une relative stabilité économique à l'EPE, elle engendre aussi un surcroît de travail administratif. L'apport du FSE reste problématique, même si l'équipe s'est dotée d'outils de suivi permettant théoriquement d'en faciliter le suivi, il suppose une avance de trésorerie de plusieurs années, difficile à assumer pour la Salle Saint Bruno.

## ***Conclusions et perspectives***

L'EPE a connu sa première année de fonctionnement qui lui a permis d'ajuster son approche, de préciser ses publics, ses partenaires et modes d'action et d'élaborer des outils de suivi de l'activité et des personnes accompagnées qui devront encore être affinés au fil du temps. Les relations avec les autres partenaires de l'insertion et de l'emploi pourront alimenter ce travail afin de rendre plus lisibles les parcours, en précisant notamment les critères et indicateurs d'évaluation de nos actions.

Les résultats de cette première année sont très satisfaisants et dépassent les objectifs initiaux. Toutefois, les sorties emploi ne doivent pas constituer le seul critère d'évaluation. Les problématiques auxquelles l'EPE entend répondre se situent bien souvent en amont de l'emploi et l'accès à un emploi précaire, s'il peut permettre de répondre à un impératif économique pour les personnes, crée une rupture dans un parcours d'insertion à moyen terme.

De nouvelles actions d'information active seront proposées visant à aller au-devant des demandeurs d'emploi (Rendez-vous de plein air avec la DPVI, information dans les lieux d'urgence sociale) et en proposant des informations ponctuelles thématiques élaborées avec les partenaires permettant de rencontrer un nouveau public.

Une évolution de la coordination-emploi est envisagée pour l'élargir aux acteurs institutionnels de l'emploi avec pour objectif de pouvoir y échanger des informations sur l'actualité de l'emploi et de la formation, de créer une culture commune sur ces questions, d'initier des projets collectifs répondant aux besoins identifiés par le collectif.

# Espace Public Numérique, *La Goutte d'Or*

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

## **Constats**

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

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

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

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

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

## **Objectifs**

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

---

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

## Actions mises en œuvre

- des actions de **formation** sur des usages de base de l'informatique et d'internet
- des temps d'**accès libres** en direction des enfants et des adultes
- des **ateliers d'animation** sur des usages plus avancés de l'informatique et d'internet en direction d'habitants s'inscrivant d'eux-mêmes sous des formats d'ateliers ou de stages, qui s'adressent également aux salariés des associations locales dans le cadre de la formation professionnelle
- des **projets d'animation** en partenariat avec les partenaires locaux en direction de publics spécifiques, jeunes, participants des ASL, des parcours emploi ou en soutien à la fonction d'animation locale de la Salle Saint Bruno : projet de média citoyen.

## Typologie des publics

Nous accueillons les habitants du 18<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, et plus particulièrement du quartier de la Goutte d'Or sans discriminations d'origines ni d'âges. Nous visons néanmoins un public débutant ou novice en matière de TIC, et dont une partie n'a pas comme langue maternelle le français.

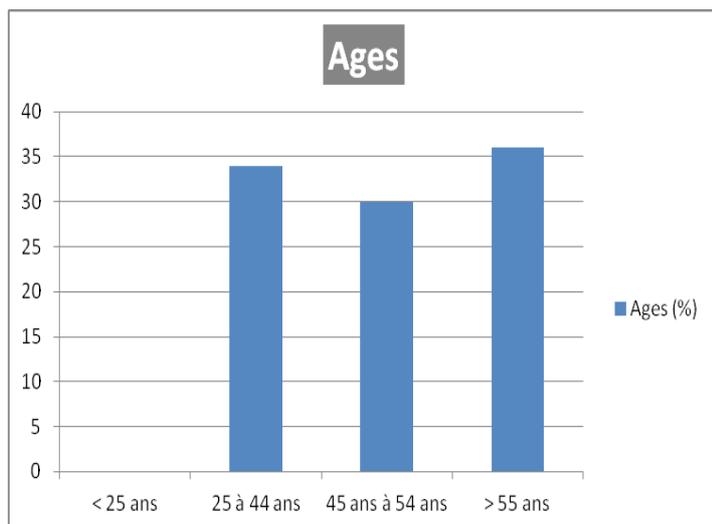
Les usagers viennent soit spontanément par une inscription aux cours, ateliers, stages et accès libres, soit par l'intermédiaire des partenaires associatifs avec lesquels sont élaborés des projets particuliers.

**En 2011, l'EPN a accueilli 278 personnes : 176 adhérents adultes, 7 adhérents enfants, 95 personnes venant par l'intermédiaire des associations dont 36 enfants et 59 adultes.**

### Habitants : public adulte

Nous sommes passés pour l'année 2011 de 258 usagers adultes (hors associations) à **176 usagers adultes** (hors associations), soit 82 usagers de moins (une diminution de près de 30 %). Cette diminution est due pour partie à la baisse des créneaux d'ouverture et des moments de libre accès.

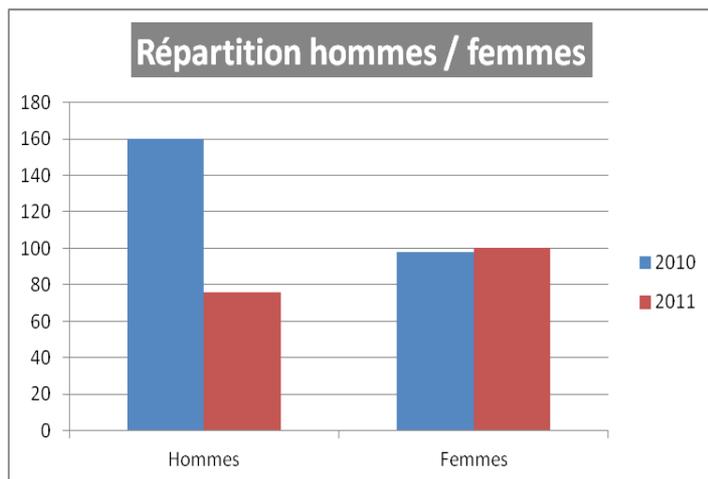
### Âges



L'EPN ne reçoit pas d'utilisateur de 18-25 ans, qui sont pour partie plus familiers des usages numériques. Il y aurait cependant à réfléchir à des projets spécifiques permettant de mobiliser ce public autour d'utilisateurs plus avancés (participation, recherche d'emploi).

Les autres tranches d'âge sont équilibrées avec une proportion en augmentation de retraités (+10% par rapport à 2010) même si les actifs restent majoritaires (2/3 du public).

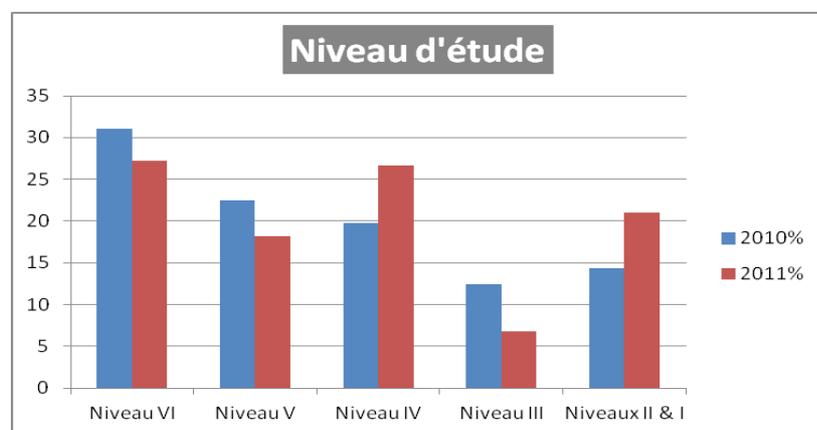
## Répartition hommes / femmes



Il y a cette année une part plus importante des femmes (**60% des usagers**), ce qui correspond à une **augmentation de près de 20%** par rapport à 2010.

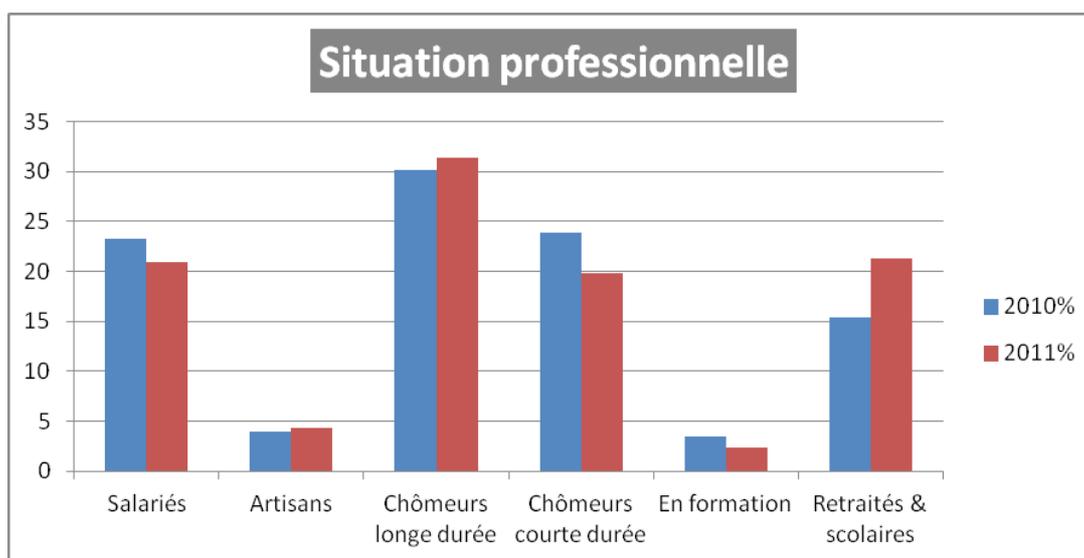
Nous ne sommes pas vraiment en mesure d'analyser cette augmentation même si l'on peut constater que les femmes sont, dans les familles, plus souvent exclues de l'utilisation de l'ordinateur.

## Niveau d'étude



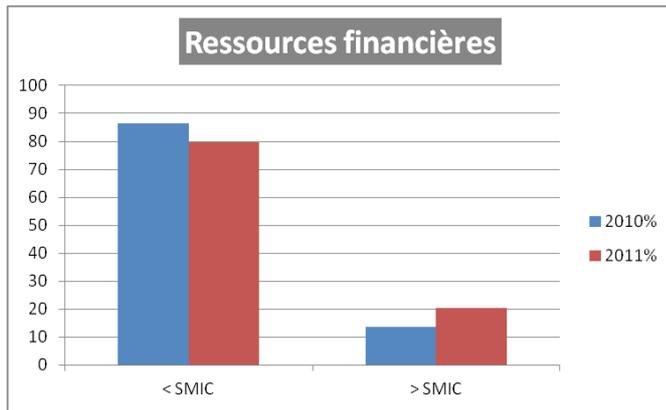
Nous constatons une légère augmentation des personnes de niveau I & II et de niveau IV (+6% par rapport à 2010) et légèrement moins de personnes de niveau III (-6% par rapport à 2010). **45% de nos usagers ont un niveau inférieur au niveau bac.**

## Situation professionnelle



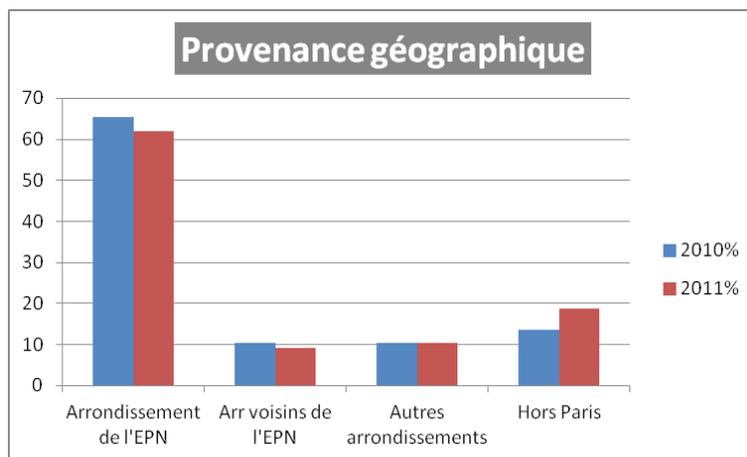
**La majorité des adhérents sont au chômage**, cette proportion diminuant par rapport à 2010. La proportion **de retraités** augmente en même que diminue celle des salariés.

## Ressources



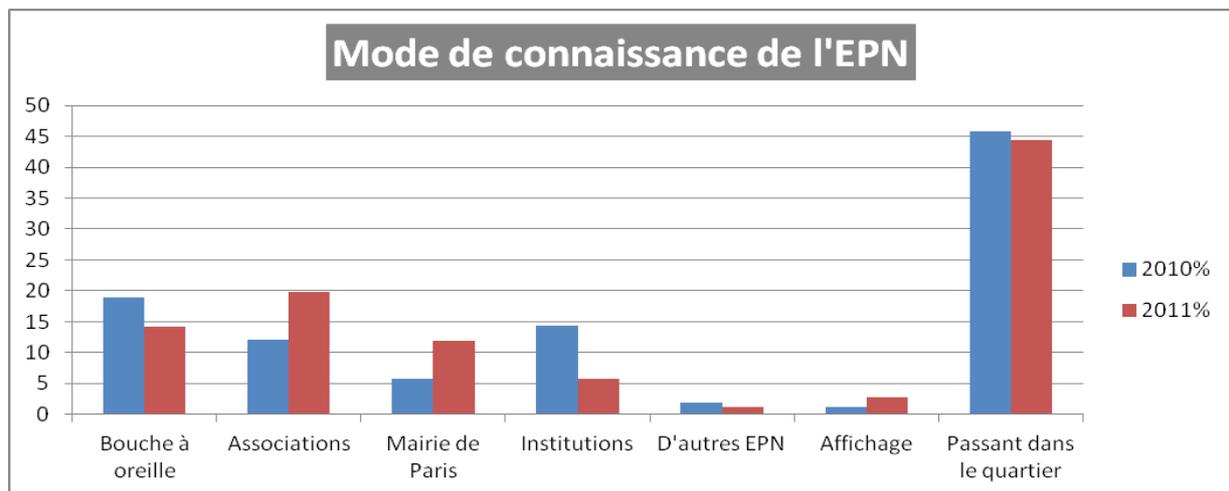
Reflétant les situations de chômage longue durée des usagers, la **majorité disposent de ressources inférieures au SMIC**, même si cette proportion diminue légèrement.

## Provenance usagers



Même si nos usagers viennent pour la plupart du 18<sup>ème</sup> arrondissement (+ de 60%), nous recevons **un peu plus de personnes venant en dehors de Paris (près de 20%)**, ceci s'expliquant notamment par le fait que ces derniers sont amenés à fréquenter le quartier (famille, travail, amis,et.).

## Mode de connaissance de l'EPN



Le principal mode de connaissance de l'EPN reste **sa situation géographique** et la vitrine colorée.

Les orientations **des associations augmentent (+8% par rapport à 2010)**, montrant que nous sommes mieux identifiés sur le quartier.

## Habitants : public enfant

Nous sommes passés pour l'année 2011 de 13 usagers enfants (hors associations) à **7 usagers enfants** (hors associations), soit une diminution de 46 %, qui s'explique par une diminution des créneaux qui leur sont consacrés au profit des adhérents adultes ou des projets associatifs. Les adhérents constituent cependant un groupe assidu, très régulièrement présent lors des libre accès et des stages proposés pendant les vacances.

## Association : public divers

**95 personnes ont été accueillies via les projets associatifs.**

- ASL : **31 femmes**, 30 heures d'initiation, moyenne d'âge de **28 ans**
- Soutien scolaire : **36 enfants**, 20 séances de 2 heures, moyenne d'âge de **8 ans**
- Emploi : **28 femmes** sur 14 séances de 2 heures, moyenne d'âge de **31 ans**.

## Usages informatiques au moment de l'inscription

### Ordinateur

En 2011, **deux tiers (67%) de nos usagers possèdent un ordinateur** (en proportion une augmentation de 10% par rapport à 2010. Pour information, selon les statistiques Eurostat, l'équipement pour la France en 2011 était de 76%.

**30% ne l'utilisent du tout**, bien souvent cet ordinateur sert aux enfants.

**Parmi ceux qui n'ont pas d'ordinateur, 97% veulent en acheter un.** Ils arrivent à l'EPN avec la ferme volonté d'apprendre d'ordinateur et de pouvoir s'en servir dans leur vie de tous les jours.

### Connexion internet

Pour les personnes qui ont un ordinateur, elles possèdent pour **88% d'entre elles une connexion Internet** mais le seul équipement se suffit pas à sa maîtrise, et peut au contraire faire naître un tas de questions ou de frustrations.

### Email

**60% des personnes inscrites possèdent un email** mais bien souvent elles ne l'utilisent pas. Cet email est créé par une autre personne ou les enfants. On voit bien l'importance actuelle de ce mode de communication devenu nécessaire pour un bon nombre de démarches.

### Usage personnel / professionnel

Près de **60% des usagers en activité n'utilisent pas d'ordinateur dans le cadre de leur travail** et la majorité des adhérents sont motivés par un usage d'abord personnel de l'outil même si un grand nombre est également conscient de l'intérêt pour le cadre professionnel.

### Niveau informatique (déclaratif en début d'inscription)

La grande majorité des adhérents a un niveau débutant ou intermédiaire, même si nous avons cette année (en proportion) **un peu moins de grands débutant qu'en 2010 (-8%)** au profit d'usagers plus avancés (+10%) qui sont venus sur les stages ou ateliers.

## Formations

Les formations que nous proposons permettent à chacun de se familiariser à son rythme à l'utilisation des TIC. Elles s'appuient sur le **référentiel du Passeport Internet Multimédia (PIM)** qui correspond à des capacités de base, regroupées autour de 5 grands objectifs :

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

Nous proposons ainsi en réponse, les cours suivants :

**PIM1:** Découverte de l'ordinateur

**TDT2:** Traitement de texte avancé

**PIM2:** Découverte de l'Internet

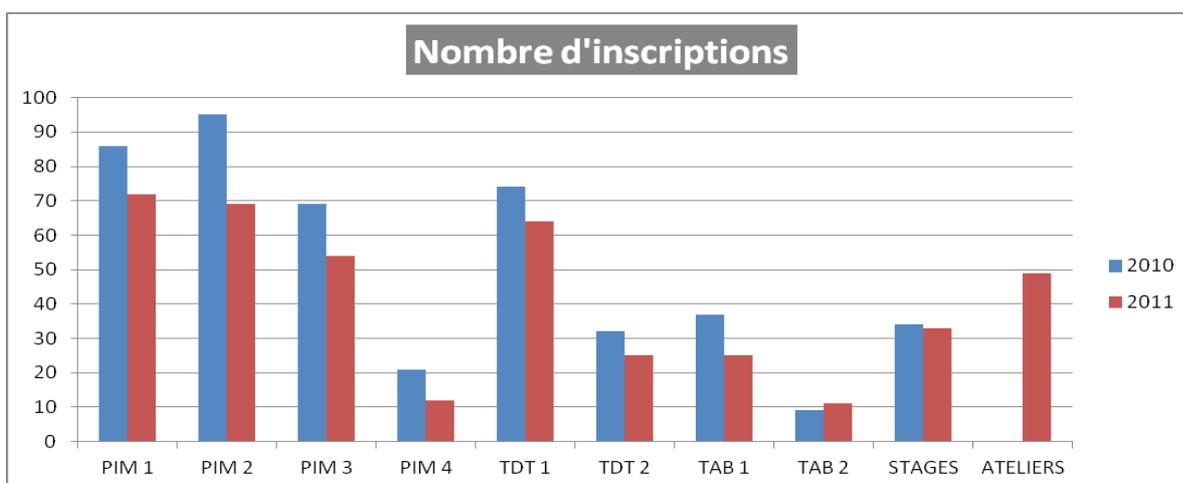
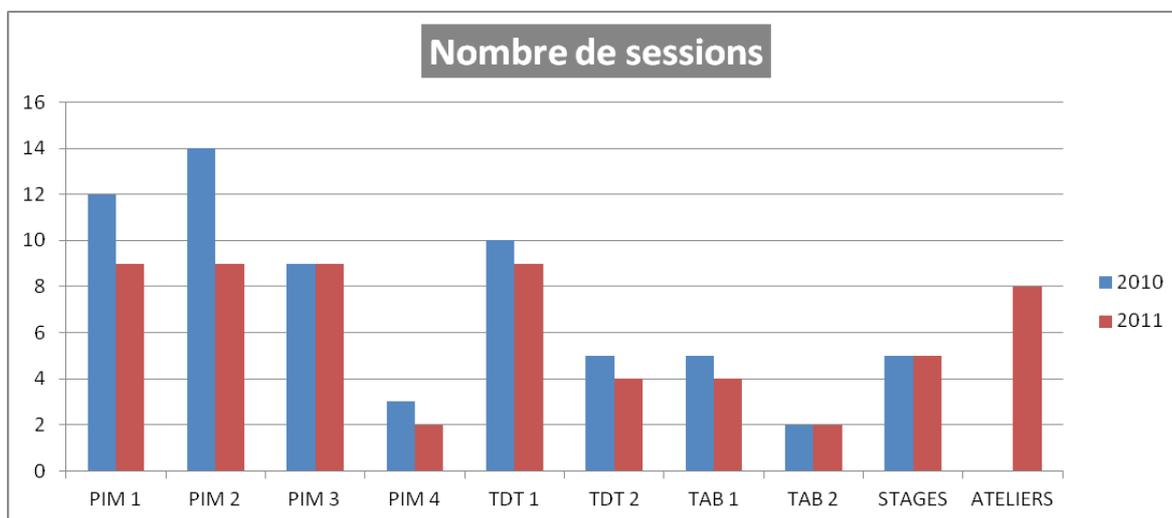
**TAB1:** Tableur débutant

**PIM3:** Découverte de l'Email

**TAB2:** Tableur avancé

**TDT1:** Traitement de texte débutant

Nous avons dispensé **sur l'année 2011, 48 sessions de 6 heures** contre 60 sessions de 6H en 2010.



Les cours de **PIM 1 et PIM 2, PIM 3 ainsi que le TDT 1** représentent la plus grande partie de nos **cours** (entre 13% et 18% de nos usagers). Ces 4 cours débutants, donnent les bases de la connaissance de l'usage d'un ordinateur.

Les **cours « intermédiaires » ou « avancés »** TDT2, TAB1, TAB2 nécessitent plus de pratique de la part des gens et plus de temps d'appropriation de la part des usagers, c'est pourquoi nous sommes amenés à moins en proposer.

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

## **Accès libres**

- **Libres adultes : 2 à 8 heures** par semaine

Pendant ces moments, les animateurs accompagnent les usagers par rapport aux exercices vus en cours, et répondent aux questions et aux demandes annexes.

Les accès-libres répondent pour nous à de véritables enjeux pédagogiques. Ils s'articulent autour de notre offre de formation comme des moments complémentaires où les usagers peuvent prendre le temps nécessaire à l'acquisition de savoirs-faire informatique. Ce temps est très important dans la mesure où la pratique est un facteur essentiel, notamment sur les usages débutants, et que nous recevons des personnes souvent très éloignées de ces usages.

Les accès libres sont devenus incontournables dans notre fonctionnement et rencontrent un franc succès auprès de nos usagers, ils accueillent une dizaine de personnes en moyenne.

Nous avons également décidé de mettre en place un **libre "gourmand"** (un café ou un thé avec une part de gâteau pour 0.50€) sur le temps de libre accès du mercredi après-midi, afin de partager un moment convivial, propice aux discussions et partagé par tous les acteurs de l'EPN (usagers, bénévoles et animateurs). Il est devenu un rendez-vous attendu par les personnes, qui ont pris l'initiative pour certaines, d'amener des gâteaux ou pâtisseries qu'elles ont préparées.

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

Ces libres enfants sont des moments de détente pour les enfants où ils peuvent se retrouver entre eux pour jouer, regarder leurs vidéos préférées, tchater, etc.

Ils permettent aussi de revoir les devoirs et au détour de ceux-ci, leur apprendre à mieux chercher de l'information, utiliser les bons outils et d'avoir des réflexes de méthodologie et d'organisation.

- **Libres mixte** : Nous avons mis en place sur les samedis de janvier à mars un accès libre à destination des enfants et adultes.

Cette tentative faisait suite au fait que les libres accès enfant avaient diminué au fil des années au profit du public adulte, afin de proposer aux jeunes un créneau supplémentaire. Bien qu'essayant de proposer une répartition égalitaire (4 postes adultes et 4 postes enfants), petit à petit le public adulte plus important a pris le pas sur les enfants qui ne retrouvaient pas non plus l'intimité ou la liberté qu'ils pouvaient avoir le mercredi.

## **Ateliers d'animation**

Il s'agit de **proposer des activités plus avancées et créatives** visant à renforcer les connaissances et l'utilisation des TIC. Ces activités évoluent en même temps que les technologies et leurs usages.

**Il faut distinguer les « stages »** qui visent à l'approfondissement d'un aspect particulier (retouche d'image, création de site Web, etc.) **et les « ateliers »** qui présentent de manière succincte des usages innovants, actuels, afin de parfaire la « culture » et la compréhension de nos stagiaires vis à vis des TIC.

**Les stages ont une durée de 8h tandis que les ateliers, plus ponctuels, ont une durée de 2h.**

- **Stages adultes (8h)** - Les stages sont des moments “plus créatifs” qui permettent d’aborder des usages plus avancés que les initiations autour d'un projet personnel impliquant les participants.

**5 sessions de stages ont été proposées** : 3 sur la retouche d’image et 2 sur la création de Blog/site web) à destination de **33 personnes**.

- **Stages enfants (4h)**. Les moments de stage avec les enfants ont permis d’aborder des usages à la fois créatifs et ludiques autour de projets qui les mobilisent.

Nous avons réalisé cette année 4 stages :

- Un stage de création d’un fond d’écran (prise de vue + détourage + vectorisation sous Inkscape)
- Un stage MAO en ligne ([www.audiotools.com](http://www.audiotools.com))
- Un stage de photomontage pour Halloween (Gimp)
- Un stage reporter de quartier dans le cadre d’un atelier Blog citoyen (sous Wordpress)

- **Ateliers (2h)**. Nous avons mis en place durant l’année 2011 des ateliers de sensibilisation à destination de nos usagers (8 ateliers de 2h sur l’année). L’idée étant de proposer sur 2h des thématiques ou des usages courants en informatique, auxquels nous n’avons pas le temps de répondre sur les cours. Cela permet ainsi aux personnes de découvrir : Facebook, les fichiers / dossiers, les albums de photo en ligne (picasa), visio / téléphone (skype), itinéraire / localisation, achats en ligne, ...

Les thématiques des ateliers sont amenées à évoluer afin de coller au mieux aux besoins et niveaux des usagers et aux usages actuels.

## **Projets d'animation**

L'EPN a vocation à jouer un rôle de **centre ressource sur les questions numériques pour les acteurs et associations du quartier**. Des projets sont élaborés avec les associations qui le sollicitent pour répondre à des problématiques particulières de leurs publics. Les projets sont co-construits et co-animés avec les acteurs associatifs. Cette année, les projets ont concernés :

- l'emploi avec l'Espace de Proximité Emploi de la Salle Saint Bruno
- le soutien scolaire avec l'association ADOS
- les ateliers sociolinguistiques avec le centre social Accueil Goutte d'Or
- les usages participatifs autour d'un blog citoyen créé pour les Rencontres de la Goutte d'Or

## Ateliers informatiques avec l'espace proximité emploi (EPE)

L'EPE et l'EPN se sont associés pour proposer des ateliers d'initiation à l'informatique intégrés aux parcours collectifs vers l'emploi qui s'adressent à des femmes migrantes en difficulté d'insertion. Une méthodologie particulière est mise en œuvre, proche de celle utilisée avec le public des ASL.

L'objectif est de démythifier l'ordinateur, de se familiariser avec le vocabulaire technique lié à l'informatique, de comprendre l'intérêt pour la recherche d'emploi (recherche d'offre et envoi de candidature), de donner envie d'aller plus loin dans l'initiation pour acquérir plus d'autonomie dans la recherche d'emploi.

**Deux sessions d'initiation informatique** ont été proposées dans le cadre des Parcours Collectifs Vers l'Emploi **pour 32 femmes** au départ (19 sur la totalité des séances).

Contenus abordés :

- Découverte de l'ordinateur, du clavier, de la souris ;
- Découverte d'internet, du navigateur via les sites « métiers du net » et « Pôle Emploi »
- Visionnage de vidéos correspondant aux projets professionnels de chacune
- Recherche et décryptage d'offres d'emploi.
- Initiation au traitement de texte (2ème session)

L'initiation informatique est très appréciée par les participantes même si le nombre de séances permet une sensibilisation plus qu'une réelle initiation pour un public qui maîtrise mal la langue française et l'écrit. Le nombre de séances a été augmenté pour la 2ème session de manière à pouvoir approfondir les thématiques et à aborder le traitement de texte (rédaction de CV).

## Ateliers informatiques avec l'association ADOS

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

**Deux sessions d'ateliers de 10 séances de 2h** ont eu lieu tous les mercredis de 10h à 12h (hors vacances scolaires) **pour 36 enfants**, avec une moyenne de 10 participants par séance.

Une séance type comprend 20 à 25 minutes d'initiation et de pratique informatique, 20 minutes de soutien scolaire à travers des exercices de Maths et de Français, 5 à 10 minutes libre (Internet, jeux...). Les exercices sont issus du site Maxicours auquel l'EPN a accès via son abonnement Cyberbase. La progression des enfants peut être suivie par la mise en place d'espaces personnels pour chaque enfant. Le bilan des séances est très positif, les enfants apprécient l'alternative d'apprentissage par l'ordinateur.

Des séances centrées sur des projets collectifs créatifs sont également proposées en soutien aux apprentissages. En 2011, les enfants ont pu travailler sur :

- la création d'un **roman-photo** dans le prolongement d'un projet précédent autour du livre et de la bande dessinée. Les enfants ont été amenés à inventer une histoire, créer un storyboard sur papier, réaliser les photos et mettre en page via le logiciel Ooo4Kids dessin. Ils ont aussi visité le Salon du livre de Jeunesse de Montreuil.
- La création d'un **jeu de 7 familles** sur les cuisines du monde. Il a donné lieu à des

recherches sur internet, la conception et la création d'une charte graphique. Le jeu a été inauguré en goûtant les plats mis à l'honneur. Il a été imprimé et distribué aux écoles des enfants participants. Ce projet a également donné lieu à une correspondance par mail avec les enfants de l'atelier Bibliothèque.

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

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

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

L'objectif est de permettre de pratiquer un usage courant de l'ordinateur et d'acquérir les compétences de base et le vocabulaire technique associé. Le renforcement de l'apprentissage de la langue française via l'outil informatique a également émergé suite au bilan positif de ces différents ateliers et a été envisagé entre autre grâce à certains sites pédagogiques.

**Deux sessions** ont été réalisées en 2011 de **15 séances de 2h** qui ont eu lieu tous les mardis de 14h à 16h (hors vacances scolaires) et se sont adressées à **31 femmes**, 12 participantes par séance.

Contenus abordés :

- Découverte des différents usages d'un ordinateur et de ces périphériques,
- initiation au vocabulaire associé
- Savoir manipuler, utiliser la souris, le clavier.
- Découverte du logiciel de traitement de texte Open Office
- Découverte de Internet et du navigateur
- Création d'un e-mail avec envoi et réception de messages simples
- Découverte de 2 sites précis (Métiers du net et pôle-emploi)
- Écoute de musique sur Internet et visionnage de vidéos

### **Projet média citoyen avec le Blog des Rencontres de la Goutte d'Or**

Dans les divers usages d'internet, le web 2.0 qui comprend les usages interactifs et participatifs, correspondant à un usage plus avancé, est rarement abordé à l'EPN et répond pourtant à des enjeux importants d'inscription sociale et citoyenne (accès à l'information, utilisation des réseaux sociaux...). Le blog des Rencontres de la Goutte d'Or, consacré à l'histoire et à la mémoire du quartier, en créant un espace d'expression et de participation pour les habitants de la Goutte d'Or, répond à cet enjeu. Le secteur Centre-Ressource Animation de la Vie Locale a sollicité les compétences de l'EPN pour conduire ce projet participatif.

L'objectif était de former le public et certains salariés de la Salle Saint Bruno ainsi que les acteurs associatifs intéressés par le projet (ADOS, Café Social) à la technique de reportage et à l'utilisation d'un blog, afin qu'ils puissent y contribuer et alimenter le site des Rencontres de la Goutte d'Or

Les premiers ateliers, animés en collaboration avec Parlez Cités pour la partie reportage, se sont déroulés pendant les vacances de février 2011 sur 4 fois 2 heures. Ils ont réuni une dizaine de personnes, usagers, bénévoles et professionnels du quartier.

Une deuxième série d'ateliers **d'écriture et de reportage journalistique** a ensuite été proposée en collaboration avec une journaliste, Pascale Colisson ([www.lesnouvellesnews.fr](http://www.lesnouvellesnews.fr)) sur la période juin-juillet. Il a regroupé 6 personnes durant **6 séances de 2h**, qui ont pu se familiariser avec les techniques de reportage, d'écriture et ainsi réaliser un reportage sur le quartier permettant de mettre en application les notions vues sur les ateliers.

## ***Équipe et moyens d'action***

### **Équipe**

- un **animateur coordinateur** de l'EPN spécialisé dans les d'outils pédagogiques liés aux NTIC et au travail social.
- une **animatrice multimédia** spécialisée en infographie avec une expérience d'animation de groupes en Atelier Socio-Linguistiques.
- **6 bénévoles réguliers** (à raison de 2 heures en moyenne par semaine), en augmentation par rapport aux années précédentes qui assurent, avec les salariés, l'encadrement des accès libres mais aussi pour certains l'animation de formations et une veille sur la maintenance informatique.
- **6 stagiaires** : 3 venant de l'École de la deuxième Chance de Paris, 2 en formation CATIC (conseiller et assistant en technologies de l'information et de la communication) et 1 en BPBJEPS option TIC.

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

### **Communication**

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

- une plaquette actualisée en septembre
- des affichettes pour les ateliers et les stages
- un blog spécifique qui sert essentiellement à la communication avec les usagers et comme support de cours

### **Horaires et agenda**

Nous avons proposé avant avril 2011 une ouverture au public planifiée du lundi au samedi (sur 6 jours), à partir de 10h ou 12h et jusqu'à 18h ou 20h, soit environ 32H hebdomadaires d'ouverture au public. A partir de fin avril, nous avons réduit l'ouverture au public du lundi au mardi en maintenant les 3 soirées, pour une durée hebdomadaire d'ouverture au public d'environ 27h afin de nous permettre de dégager du temps de préparation des initiations et d'améliorer l'offre de formation et les supports de cours. A partir de mai, des bénévoles ont pu mettre en place des accès libres certains samedis matin qui répondent à une demande importante du public.

## Ressources matérielles

### Matériel mis à disposition du public :

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

### Matériel animateurs :

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

## Tarifs

### Pour l'année 2011 l'adhésion à la Goutte d'Ordinateur a été de :

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

### Les cours, stages et ateliers :

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

## Outils de suivi et d'évaluation

### Quizz

Nous avons continué la réalisation de quizz afin de permettre aux personnes de s'exercer et de s'auto-évaluer. Ces questions permettent de synthétiser de manière ludique les points abordés en cours et servent de supports pour les accès libres. Il serait bien, à terme, de pouvoir proposer des Quizz avec notation et feedback à l'aide de solutions payantes et plus élaborées.

### Cahiers d'exercices

Nous avons fait évoluer nos cahiers d'exercices (mis en place en 2009) afin de mettre à jour les exercices et les ajuster en fonction des modifications apportées à nos déroulés. Ils permettent aux personnes de s'exercer et de confronter leurs réalisations aux résultats présentés sur les classeurs.

### Évaluation des cours

L'évolution majeure dans l'évaluation de nos actions a été la mise en place d'un questionnaire de satisfaction en fin de module. Le questionnaire a été réalisé grâce à l'outil "formulaire" de Google document, permettant de bénéficier en temps réel d'une synthèse des résultats.

Cette évaluation nous a permis de récolter près de 218 questionnaires de satisfaction sur l'année 2011. Les résultats sont très favorables, le principal point à améliorer reste la création de supports pédagogiques pour lesquels nous avons dégagé du temps de travail personnel supplémentaire.

## Réseau des EPN

L'année 2011 a marqué la fin de la coordination des Espaces Publics Numériques par la Fédération des Centres Sociaux de Paris. Cela a eu un impact très fort sur la fréquence des échanges et réunions qui existaient jusqu'alors entre les Espaces Publics Numériques de la Fédération des Centres Sociaux. Nous n'avons pas pu à ce titre organiser de "Rencontre Mutimédia", événement qui, par le passé, permettait la rencontre entre usagers, bénévoles, acteurs locaux, autour des problématiques numériques.

## **Financement**

L'EPN est financé par :

- la Ville de Paris (DDEEES) via une subvention globale sur projet dont nous ne maîtrisons pas l'évolution à moyen terme (la reconduction est acquise pour 2012)
- l'Etat via deux postes adulte-relais et un financement du CUCS
- le produits des inscriptions aux cours
- la participation des associations partenaires
- les OPCA des associations dont les salariés se forment à l'EPN (formation professionnelle)

## ***Conclusions et perspectives***

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

Plusieurs pistes d'action pourraient être approfondies autour de l'expérience acquise en direction des publics maîtrisant mal le français, à l'oral comme à l'écrit, et sur l'utilisation de l'outil informatique et d'internet dans la recherche d'emploi en lien avec les acteurs locaux.

Des propositions en direction du public jeune pourraient également être développées sur le modèle des projets proposés pendant les stages aux jeunes adhérents de l'EPN et aux jeunes d'ADOS et sur le thème de la prévention des usages d'internet et des réseaux sociaux, problématique émergente pour un public de plus en plus jeune. En prolongement pourraient être menées des actions de prévention à destination des parents, notamment dans un contexte où les carnets de notes, de liaison, sont actuellement numériques.

L'accompagnement de usages participatifs et citoyens du web constitue aussi un enjeu important, permettre à un public aujourd'hui exclu des usages sociaux d'internet, de s'initier à ces usages, favoriserait l'exercice d'une citoyenneté active constitutive d'une intégration sociale réussie, le projet de « média citoyen de quartier » du secteur Animation de la Vie Locale de la Salle Saint Bruno constituant un support privilégié.

Si les idées sont nombreuses, l'EPN est confronté à une crise de croissance qui ne lui permet pas de répondre à l'ensemble des besoins et sollicitations dans le cadre actuel de ses moyens. La réduction de l'amplitude horaire en 2011 répondait à une difficulté de l'équipe à pouvoir préparer sereinement les cours et concevoir de nouveaux projets. Si le nouveau planning dégage plus de temps de préparation, il reste encore insuffisant pour la conception de nouveaux projets.

La fidélité de certains bénévoles et l'arrivée de nouveaux permet pour partie de répondre à cette difficulté et la recherche de bénévoles sera poursuivie en 2012 dans ce sens. L'accueil de stagiaires reste d'actualité et l'EPN réfléchit à l'accueil d'un animateur en contrat de professionnalisation.

L'EPN doit cependant trouver de nouveaux moyens, humains, logistiques et financiers, pour répondre à des besoins de développement. L'inscription des salariés des associations de la Goutte d'Or dans le cadre de la formation professionnelle est l'un des moyens initiés pour développer ces ressources, la recherche de nouveaux financements publics ou privés sur projets spécifiques est une autre piste à développer en 2012.