



**Salle Saint Bruno**

# Rapport d'activité 2008

**Association Salle Saint Bruno**

9 rue Saint Bruno, 75018 Paris – Tel : 01 53 09 99 22 – Fax : 01 42 52 22 01

Siret 388 739 534 000 21 – Ape 8899B

[contactssb@sallesaintbruno.org](mailto:contactssb@sallesaintbruno.org) [www.sallesaintbruno.org](http://www.sallesaintbruno.org)

## Sommaire

- ✓ **Les Membres du Conseil d'Administration** p.3
- ✓ **L'équipe des salariés** p.3

### **Rapport d'activité**

- Vie associative et vie du quartier p.4
- Accueil, Orientation, Locaux (AOL) p.11
- Espace Développement Emploi (EDE) p.18
- Espace Public Numérique (EPN) « La Goutte d'ordinateur » p.37
- Observatoire de la Vie Locale (OVL) p.47

## Les Membres du Conseil d'Administration

<i>Fonctions</i>	<i>ASSOCIATIONS</i>	<i>Nom du représentant</i>
Président	Association pour le Dialogue et l'Orientation Scolaire (ADOS)	Christophe FLICHY
Vice-Président	Paris Goutte d'Or	Bernard MASSERA
Secrétaire	Accueil Goutte d'Or (AGO)	Christine LEDESERT
Trésorier	Espoir Goutte d'Or (EGO)	Jean François BOWEN
Membre du CA	Unité de Réflexion et d'Action des Communautés Africaines (URACA)	Hortense BLE
Membre du CA	Association pour le Développement de la Culture et des Loisirs des Jeunes de la Chapelle (ADCLJC)	Patrick GOSSET
Membre du CA	Graines de Soleil	Khalid TAMER
Membre du CA	Clair et Net	Michel AVICE
Membre du CA	Association de Solidarité des Femmes Immigrées (ASFI)	Maité GOMIS
Membre du CA	Les Enfants de la Goutte d'Or (EGDO)	Lydie QUENTIN
Membre du CA	Gaby Sourire	Sylvie HAGGAI
Membre du CA	Accueil Laghouat	Olivier BRUSSET
Membre du CA	Elue	Catherine JOLY
Membre du CA	Elu	Ian BROSSAT
Membre du CA	Elu	Dominique LAMY
Membre du CA	Elue	Roxane DESCORTE
Membre du CA	Elue	Sandrine MEES
Membre du CA	Délégation de la Politique de la Ville et de l'Intégration	David DESROCHE

### L'équipe des salariés

Vie associative et vie du quartier	Pierre VERGNOLLE, directeur
Fête de la Goutte d'Or	Catherine HARDOUIN, coordinatrice
Accueil et mise à disposition des locaux (AOL)	Nadjia BADA, coordinatrice Santi CEESAY, agent suivi locaux Alassane INJAI, agent d'accueil Madidja MINTE, agent d'entretien
Observatoire de la Vie Locale (OVL)	Fabienne COSSIN, coordinatrice
Espace Développement Emploi (EDE)	Phaïmir DORLEANS, coordinatrice Amélie SANDOVAL, chargée de mission
Espace Public Numérique (EPN) « La Goutte d'Ordinateur »	Frédéric MARTIN, coordinateur jusqu'au 30 avril 2008, puis Frédéric TREGRET à partir du 27 mai 2008. Sarah BRIEU, animatrice jusqu'en septembre 2008, puis Guillaume Cardin à partir du 30 septembre 2008.

## Vie associative et vie du quartier

### I - Objectifs :

- Favoriser le développement de la vie associative dans le quartier et les relations entre les associations ;
- Participer et/ou animer des moments d'échange et de rencontre à l'échelle du quartier
- Repérer avec les habitants et les associations les problématiques du quartier et se mobiliser ensemble pour les faire évoluer.
- Soutenir les initiatives inter partenariales par la mise en place et le suivi de projets

### II - Moyens / méthodes :

- Accompagnement de la vie associative dans leurs demandes de locaux et/ou de mise en place de projets
- Communication des actions et projets associatifs (affichage, mise à disposition de tracts, plaquette de présentation,...)
- Mutualisation d'outils (services photocopieuse, fax, informatique, ...)
- Co-animation et secrétariat d'une coordination inter associative "Goutte d'Or"
- Suivi de nombreux partenariats associatifs autour de projet commun (comme par exemple la fête de la Goutte d'Or)
- Participation à différentes instances et commissions de travail ayant un lien avec la vie du quartier

### III - Bilan 2008 :

#### A – Accompagnement de la vie associative :

La Salle Saint Bruno s'investit toujours au côté de nombreuses associations du quartier par le biais de tous ses secteurs d'activités :

**AOL** : de nombreuses associations développent régulièrement leurs propres activités au sein de nos locaux : L'atelier des Trois Tambours pour ses chorales, Gaby Sourire pour ses activités théâtrales, Clownessence pour ses ateliers de Clowns, l'AFOC pour ses permanences logement, ... En 2008, 27 associations ont utilisé nos salles (dont 17 régulièrement) pour des activités culturelles, des fêtes, des réunions, ...

**OVL** : centre de documentation, revue de presse, coordination de la formation des bénévoles, conférences-débat, visites de quartier, recherche-action .... Sont autant d'actions d'information, de formation et de qualification et d'accompagnement des acteurs associatifs du quartier.

**EDE** : accompagnement et conseils généraliste à la création d'association mais aussi accompagnement et conseils de la chargée de mission emploi aux associations développant des ASL Emploi.

**EPN** : accueil du public et des projets des associations du quartier, conseils techniques et pédagogique, « petits dépannages techniques » occasionnels.

✓ **D'une manière plus transversale, le directeur de la SSB a rencontré une douzaine de responsables associatifs** pour un soutien, des conseils, une écoute, une présentation mutuelle des activités associative, une présentation de la coordination inter associative, du quartier et des associations du quartier ou encore pour des projets partenariaux : ça se visite (projet de Ballade à la Goutte d'Or) ; Interloque (ressourcerie), Les Xérogaphes, Cie Amour amor (Théâtre) ; Unies-Cités (Volontariat) ; Ressources Unies (emploi et relais culture du Coeur), SAFIP (emploi-formation), Saraaba (projets culturels) ; Echo Musée (suite de Cargo 21) ; AIDDA ; 3 tambours et en fin d'année Cactus (projets culturels).

✓ **L'accompagnement de la vie associative se traduit également par une participation active à plus d'une quinzaine d'événements de la vie associative et institutionnelle du quartier :** Inauguration du Centre Musical Fleury Goutte d'Or-Barbara, ADOS (Porte ouverte suite menace fermeture), EGDO (30 ans), suivi Cargo 21 (dont 4/5 réunions CA, AG), participation à l'AG d'Accueil Goutte d'Or, Inauguration local 3 Tambours, inauguration de la Cyberbase ENS Torcy, les 40 ans de l'ADCLJC ; soirée Sida EGO ; les 10 ans d'Accueil Laghouat ; rencontre-buffet au Pôle santé ; la présentation des ateliers Santé Ville à URACA (nouveaux locaux) ; inauguration Salon de thé Graines de Soleil ; les portes ouvertes du Café social Dejean mi-avril puis l'inauguration le 2 juillet sans oublier la fête annuelle d'URACA au gymnase Ronsard !  
Enfin, nous avons pris part à la Votation Citoyenne ; participer à un accueil de nouveaux habitants dans un immeuble OPAC début janvier 2008 et à la porte ouverte de l'OPAC en février.

**B - Coordination Inter Associative Goutte d'Or :** La co-animation et le secrétariat de la coordination représentent un temps de travail important pour le directeur de la SSB : 10 réunions regroupant une quinzaine d'associations du quartier pour un partage d'informations et de réflexions autour des enjeux du quartier ont eu lieu en 2008. Il s'agit principalement de faire circuler l'information, de favoriser le travail en réseau en menant ou soutenant des actions collectives. Il s'agit également de réagir face aux événements qui touchent le quartier et de se situer collectivement en interlocuteur vis-à-vis des partenaires (élus, institutionnels) et les interpeler en cas de besoin. En plus de ces réunions, la SSB est également présente dans de nombreux groupes de travail permettant la mise en œuvre concrète des différents projets issus de la coordination.

**En 2008, la mobilisation collective a porté principalement sur :**

**1- Formation Laïcité :** nous avons co-organisé avec le centre de préfiguration de l'Institut des Cultures d'Islam et Martine Cohen (Chercheur CNRS) une formation se déroulant sur 4 séances sur le thème de la Laïcité pour une vingtaine de bénévoles et salariés d'associations du quartier. Les Interventions et l'animation (Martine Cohen) ont été appréciées. Cela a permis de prendre du recul sur son quotidien, de compléter ses connaissances sur l'histoire de la laïcité. Il a été regretté le manque de temps pour échanger sur « la pratique de terrain » des différentes associations face à ces questions. Reste en perspective pour 2009 la proposition de poursuivre ces séances de formation pour répondre à la demande d'échanges entre acteurs associatifs sur ces questions, de porter une réflexion collective sur la tolérance et une autre sur « les signes religieux ».

**2- Square Léon :** Suite à une réunion en Mairie le 9 juin pour informer les associations du projet de fermeture du square Léon la nuit pour « des raisons de sécurité » et recueillir l'avis des acteurs associatifs du quartier ; la coordination a écrit un courrier au Maire du 18<sup>e</sup> pour lui faire part de son désaccord avec ce projet et argumenter en faveur du maintien de l'ouverture.

**3- La mobilisation des associations autour des enjeux de la Politique de la Ville et de ses liens avec la vie associative qui s'est traduite par :**

- **un petit groupe de travail « Associations en difficultés »** en charge du suivi des problèmes de financement et de reconnaissance des activités d'associations du quartier (Cargo 21, ASFI, ADOS, Gaby Sourire) et plus généralement du suivi de toutes les questions ayant trait à la mise en œuvre de la Politique de la Ville sur le quartier. Ce groupe constitué de 5 représentants associatifs s'est réuni 5 fois en 2008 dont une rencontre avec le Chef de Projet et a organisé la rencontre avec des membres du cabinet de Fadela Amara.

- **une rencontre début juin avec 2 conseillers techniques de Fadela Amara** pour leur faire part des difficultés de la vie associative et des craintes concernant la réforme de l'Acsé (Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances). En retour, ils nous ont informés de la préparation du CIV (Comité Interministériel des Villes) du 16 juin à Meaux dont un des enjeux concernait la mobilisation des crédits de droit commun par chaque direction de l'Etat pour les quartiers

politique de la Ville. D'autre part, ils nous ont assurés d'une orientation vers plus de signatures de conventions pluri-annuelles, du renforcement des crédits ANRU (Agence Nationale de Rénovation Urbaine) mais aussi de la baisse des crédits Culture pour les projets s'adressant au public en Politique de la Ville. Enfin, ils nous ont assurés qu'il n'y avait pas de projet de démantèlement de l'Acse et qu'au contraire, le projet était de la rendre plus visible dans ses actions et séparation avec l'ANAEM (Agence Nationale d'Accueil des Etrangers et des Migrations).

- **une rencontre avec Mme Stievenard** (Maire adjointe de la Ville de Paris en charge de la Politique de la Ville) et Mme Pigeon (Maire adjointe du 18° en charge de la Politique de la Ville) : rencontre décevante notamment par le fait qu'il n'y ait eu aucune avancée ni proposition nouvelle sur les problématiques soumises à la réflexion de la Ville depuis plusieurs années (comme par exemple le problème de Trésorerie et un éventuel travail avec le Crédit Municipal sur cette question)

- **la relance du collectif « assos en danger »** en novembre 2008 (3 rencontres jusqu'à fin décembre 2008)

- **deux réunions sur le thème de « l'emploi associatif »** avec F. Pigeon et 4 représentants associatifs à la Mairie du 18° (suivi de 2 autres réunions en janvier 2009)

- **Enfin, notre demande de RDV avec la nouvelle Sous-Préfète** en charge de la Politique de la Ville à la Préfecture de Paris n'a pas abouti.

**4- Printemps de la démocratie locale** à l'Hôtel de Ville et Forum associatif de la Mairie de Paris : Après plusieurs années de participation, la coordination n'a pas participé cette année à ces 2 événements. En effet, même si ces rencontres permettent de rencontrer des partenaires, elles ne permettent pas réellement une mise en relation avec un nouveau public.

Par contre, nous avons participé à une rencontre organisée par la FONDA sur le thème des relations entre les élus et la vie associative. Les associations de la coordination ont également rencontré le candidat Daniel Vaillant (dans le cadre de la campagne municipale).

**C - Organisation, coordination de la fête de la Goutte d'Or** : Pour la 3ème année consécutive, la SSB a porté la fête de la Goutte d'Or au nom de la coordination inter associative. Tous les salariés de la SSB ont participé activement à la préparation et au déroulement de cette fête. Cette année la présence d'une coordinatrice à mi-temps en CAE (faute d'attribution d'un poste adulte relais) a permis une meilleure mise en oeuvre.

Nous avons assuré le suivi du travail, les préparations et l'animation des réunions (3 plénières, 10 réunions du comité de pilotage et le suivi des commissions de travail thématiques).

Si cette fête mobilise toujours environ 200 personnes représentant une trentaine d'associations du quartier (salariés, bénévoles) et de nombreux habitants du quartier non adhérents d'associations, il faut noter ces dernières années une certaine lassitude et démobilité de plusieurs associations « pivots » pour son organisation et sa mise en oeuvre.

### **1 – un point particulier de satisfaction : l'implication des habitants et des partenaires**

Pour permettre cette implication du plus grand nombre, l'équilibre entre manifestations culturelles et animations locales est important. L'objectif étant de ne pas basculer dans l'élaboration d'un festival de plus mais de conserver à la fête le format d'une fête de quartier où chacun peut trouver une place.

La Goutte d'or en fête est un moment attendu par les habitants du quartier qui ont une grande vigilance à ce que tout se passe bien. Il existe ainsi une certaine « responsabilité collective des habitants ».

L'implication se fait à tous les niveaux : sécurité, organisation, accueil des personnes extérieures etc.

C'est également un temps et un lieu de retrouvailles pour les familles ayant quitté le quartier.

La mobilisation des jeunes du quartier quand il a été envisagé de ne pas installer la grande de scène devant l'église St Bernard faute de structures acceptant de prendre la charge de la référence Sécurité, montre bien l'importance de la fête dans la vie du quartier. De même, leur implication dans l'organisation de la soirée autour de la culture hip hop une fois le problème « résolu ».

✓ **En terme de participation, nous notons plus particulièrement cette année :**

- **la création du site « Goutte d'Or en Fête »** par un habitant présentant la fête et ses objectifs très en amont et permettant de recueillir les suggestions des habitants qui peuvent intervenir sur l'élaboration de la programmation ; écouter les artistes proposés et réagir. Le site reprend le programme définitif, l'organigramme de fonctionnement de la fête, la charte du bénévole (ses engagements), les contacts des référents des différents groupes de travail...

- **la création du blog :** la Goutte d'Ordinateur a accueilli tous les après-midi pendant la fête des habitants qui souhaitaient partager leurs photos, leurs films et leurs réactions. La création du blog va dans le sens de permettre aux habitants d'échanger plus largement et a permis à certains de découvrir cette pratique.

- **la conception de l'affiche** réalisée collectivement par des enfants du quartier et quelques adultes dans le jardin partagé Laghouat lors de quatre ateliers menés sur le thème de l'environnement par l'association les Xérogaphes.

- **la diffusion de l'affiche et du programme** par les bénévoles pour la plus grande part enfants et adolescents (30 personnes) dans les lieux du quartier mais aussi dans les arrondissements voisins. Affichage du programme et courrier d'information pour les habitants des immeubles autour de l'église St Bernard.

- **la participation active à l'organisation d'environ 250 personnes** dont 80 habitants ne faisant partie d'aucune association du quartier. Très bonne visibilité du T-shirt des organisateurs salariés et bénévoles qui permettait d'identifier facilement les personnes responsables.

- **la participation d'une trentaine d'associations du quartier** et mobilisation d'environ 170 à 180 personnes issues de ces associations (salariés, bénévoles, bénéficiaires). Premières participations activement suivies pour l'association Arcane 18 qui a mis à disposition plus de 400 livres (à emporter et à remettre en circulation ensuite) pendant le repas de quartier avec l'aide spontanée des enfants, et l'Interloque qui a proposé une animation pédagogique sur l'environnement.

- **le cross :** ouvert aux enfants et aux adultes. La remise des coupes et des médailles sur la grande scène avant le bal a participé à la réussite de cette activité.

- **la mobilisation des jeunes du quartier** de la soirée « jeunes » entièrement organisée par les jeunes au sein de l'Espace Jeune Goutte d'Or en lien avec la commission Programmation.

- **le partenariat avec les CLSH de la Ville de Paris (DASCO)** qui ont pris en charge l'organisation et l'animation de la kermesse pour les 3-6 ans au square Léon.

- **la collaboration avec les écoles du quartier :** qui ont répondu aux propositions de théâtre, de cinéma à l'ICI et qui ont présenté leurs chorales, spectacles de danse sur la grande scène. Et tout particulièrement, l'école maternelle Richomme qui a accueilli les deux spectacles Petite Enfance.

- **le partenariat avec le Centre musical Fleury :** Outre la participation de la chargée de mission (ancienne coordinatrice de la fête) aux réunions plénières, au groupe programmation, et au cross ; ce partenariat, mis en place l'an dernier, a permis d'investir le lieu, en y programmant toutes les restitutions de travaux d'ateliers menés à l'année ; la mise à disposition de l'équipe et des moyens techniques du centre a largement mis en valeur les pratiques amateurs et soutenu la création d'une scène ouverte adultes présentant les talents du quartier dans leur diversité. Toutes ces activités ont aussi permis au public de découvrir cet équipement nouveau sur le quartier.

## **2- Quelques difficultés rencontrées :**

- **Au niveau du fonctionnement :** L'absence de coordinateur entre septembre et décembre a engendré une difficulté de coordination et un retard dans la programmation.

- **Au niveau de la participation des associations :** renforcer la participation des salariés et des usagers/adhérents de chaque association en amont et tout au long de la fête. Faire en sorte que la fête fasse partie de leurs objectifs de travail. Recenser les forces vives en amont, amorcer une communication en direction de ce public plus tôt pour mieux sensibiliser le public bénéficiaire des activités de l'association.

### **- Au niveau du nouvel emplacement de la scène :**

Si cet emplacement permet un très bel effet scénique et la sécurisation du périmètre d'accès à la scène (derrière les grilles de l'église), un important problème de sécurité persiste : le public est pris entre les grilles de l'église et celles du square, ce qui entraîne une forte compression en cas de mouvements de foule difficilement contrôlables. Dans l'idéal, il conviendrait de retirer les grilles du square St Bernard pour faciliter l'évacuation de la foule si nécessaire. De plus, il conviendrait également de rendre impossible l'accès au toit de l'abri des gardiens (risque d'effondrement).

**- Au niveau de la sécurité des concerts :** comme tous les ans, des tensions quelquefois difficilement gérables se sont fait sentir. Cependant, le travail avec un service de sécurité professionnel a permis de sécuriser un certain nombre de lieux clés : entrée scène, local des artistes, Salle Saint Bruno et près du Bar. Cependant, nous nous sommes rendus compte de l'impact limité de ce type de service par rapport à l'emplacement actuel de la grande scène au regard des contraintes de l'espace.

**- Cette année, la fête a été marquée par un incident avec la Police** (sortie d'arme et gazage de la part d'un policier sur 2 animateurs suivi d'une intervention massive des forces de l'ordre).

#### ✓ **A la suite de cet incident :**

- un courrier a été adressé juste après les faits au Préfet de Police, au Commissaire de Police du 18°, à l'adjoint au Maire de Paris en charge de la sécurité et au Maire du 18°.

- la coordination a décidé de porter plainte (une procédure est en cours) et de demander au Député D. Vaillant de Saisir la Commission Nationale de Déontologie de la Sécurité.

- nous avons rencontré à la Mairie du 18° le Commissaire Pecquet en présence du Maire du 18° et de plusieurs de ses adjoints. Le commissaire a reconnu que l'intervention des forces de police était désordonnée et a souligné le rôle positif des organisateurs et des animateurs de la Fête qui ont contribué à ramener le calme.

- nous avons décidé de clarifier le statut des salariés des associations pendant la fête en prenant conseil auprès d'un cabinet d'avocat spécialisé en droit du travail.

- Nous envisageons la mise en place d'un référent spécialement dédié aux relations quotidiennes avec le commissariat.

## **D - Participation à des instances ayant un lien avec la vie du quartier :**

**1- Conseil de quartier :** La SSB en est membre par l'intermédiaire de son directeur (titulaire) et/ou de la coordinatrice de l'OVL (Suppléante). En 2008, nous avons participé ainsi à l'unique réunion de Bureau, 3 réunions du conseil de quartier restreint et à l'unique réunion publique sur le thème du commerce. Enfin, nous avons participé à la réunion Bilan de l'ensemble des Conseils de Quartier du 18°.

Cette année est une année particulière qui a manqué de souffle du fait des élections municipales puis du renouvellement du collège habitant ; ce qui n'a permis ni régularité de fonctionnement ni dynamisme. Il semble nécessaire de retrouver au plus vite une véritable instance de participation à la vie démocratique du quartier permettant la valorisation des savoirs d'usages des habitants.

**2- Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants (FSIH) :** Nous avons participé activement à la création du FSIH Goutte d'Or qui est en quelque sorte la suite logique du concours « Goutte d'or, j'adore » de 2007. La SSB est devenue le porteur administratif et financier du fonds et nous avons donc participé activement à 3 réunions de mise en place, l'AG constituante du 5 février puis nous avons eu une réunion mensuelle du comité de gestion. C'est le comité de gestion (composé d'habitants et de représentants d'associations) qui décide de l'éligibilité et de l'attribution du montant de l'aide accordée au projet soutenu (max 700 €).

Suite à une réponse tardive à nos demandes de financements et à un retard sur la production d'outils de communication, nous n'avons communiqué que fin décembre et donc pas étudié de projet d'habitants en 2008. Les crédits obtenus en 2008 (subvention de 4 000 € de la Ville de Paris et 1 000 € de la Préfecture de Paris) seront donc reportés sur l'année 2009.



**3- instances de la Politique de la Ville :** La SSB a participé à 3 réunions concernant le projet de territoire avec l'EDL et à deux réunions du « Groupe de Pilotage et de Suivi » (GPS) qui ont porté sur les thèmes de l'éducation (mai 2008) et de l'emploi (novembre 2008) réunissant des représentants associatifs et institutionnels et des habitants du quartier afin de préciser les axes prioritaires de travail pour le quartier sur ces thèmes.

A la suite du GPS Emploi, les associations de la coordination se sont saisies de cette problématique et ont organisé deux réunions pour partager les questions d'information et de formation des professionnels ; de coordination des acteurs ; de rapprochement de l'offre et de la demande. Les questions de l'importance des réseaux sociaux, de la demande de CV, de la notion de parcours d'insertion ont été soulevées comme étant autant de problématiques importantes pour toutes les associations du quartier. Devant l'intérêt des membres de la coordination sur ces questions, il a été décidé d'organiser des rencontres sur ce sujet avec le Chargé de mission « Emploi/formation/développement économique » de l'EDL et les associations du quartier qui le souhaitaient. Une première réunion a eu lieu en décembre 2008 suivie d'une autre en janvier 2009 qui a débouché sur la mise en place de 2 groupes de travail (un sur la question des réseaux et un autre sur le CV).

<b>Rappel des objectifs 2008</b>	<b>Réalisation de l'action</b>	<b>Perspectives 2009</b>
Renforcement de la participation des associations à la coordination inter associative et intégration de nouvelles associations.	Partiellement réalisé : présence régulière de 10 associations/réunion	Poursuite de l'objectif avec une attention particulière pour intégrer de nouvelles associations
Appui technique et suivi des commissions de travail de l'inter associatif	Réalisé : visibilité de la vie associative, suite de l'étude vie de quartier...	A poursuivre
Participation à la définition, à la mise en œuvre et à l'évaluation du Projet de Territoire.	Réalisé	A poursuivre
Participation à la veille associative parisienne sur la mise en place du CUUCS Parisien.	Réalisé	Poursuite de la veille associative parisienne
Participation à la création d'un Fonds de Soutien aux Initiatives des Habitants (FSIH) Goutte d'Or.	Réalisé	Animer le comité de gestion du fonds en partenariat avec l'EDL Communiquer (affiches, tracts, crieur) et étudier des propositions de projets
Suivi du partenariat avec les équipements culturels du quartier (Centre musical Fleury, centre de préfiguration de l'Institut des Cultures d'Islam, Bibliothèque).	Réalisé notamment via la fête de la Goutte d'Or	A poursuivre (notamment via le projet « l'Algérie à la Goutte d'Or »)

## **Accueil, Orientation, Mise à disposition de Locaux (AOL)**

L'année 2008 s'est caractérisée par une hausse de l'utilisation des locaux par rapport à l'année 2007. Le nombre de mises à disposition des salles est à nouveau sensiblement le même qu'en 2004 et 2005. Depuis 2 ans, nous notons une baisse du nombre de personnes reçues pour la partie accueil et orientation. Comme l'an dernier, il ne nous semble pourtant pas que nous ayons eu moins de personnes accueillies mais plutôt que le comptage n'a pas été pleinement assuré. Il faut noter que la longue absence maladie de la coordinatrice du secteur n'a pas permis au secteur de fonctionner de manière satisfaisante au 1er trimestre 2008. Par ailleurs, nous n'avons pas pu pourvoir le 2ème poste d'accueil même à temps partiel faute de financement.

### **I - Objectifs**

#### **Accueil, information, orientation**

- permettre au tout venant du quartier de la Goutte d'Or de trouver une écoute et une réponse adaptées aux questions ou aux problèmes qu'il souhaite soulever ;
- consolider le rôle de la Salle Saint Bruno comme un lieu fiable et crédible pour l'orientation des personnes et notamment dans l'aide aux démarches de la vie quotidienne ;
- être vecteur d'information sur la vie du quartier.

#### **Mise à disposition de locaux**

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

### **II - MOYENS / METHODES**

#### **Amplitude horaire**

- ✓ l'accueil, l'information, l'orientation : du lundi au vendredi, de 9h à 13h et 14h à 19h
- ✓ la mise à disposition des locaux : 7 jours sur 7. Horaires en semaine : 9h-23h30 ; samedi : 13h30-23h30 ; dimanche : 13h30-22h30.

## **Rôle et fonction de l'équipe d'accueil**

- une personne à plein temps pour l'accueil téléphonique et physique, le suivi des réservations, la facturation et mise à jour quotidienne de la base de données de réservation des salles ainsi que le petit bricolage courant, le rangement et la gestion du prêt de matériel. Elle a également en charge le suivi du travail du week-end.
- une personne 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 le suivi du travail de l'équipe, l'animation des réunions d'équipe ainsi que l'enregistrement et le suivi du paiement des salles. (1/2 temps).

## **III - BILAN 2008**

### **✓ Accueil - Information – Orientation**

Le public visé par cette action est à la fois, le secteur associatif et les habitants du quartier de la Goutte d'Or. Nous effectuons un accueil personnalisé prenant en compte les caractéristiques propres et le type de demande de chaque personne.

Bien que le rôle de la SSB reste principalement un rôle d'orientation, nous avons été amenés à traiter 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.

Ces différentes demandes ont donc conduit la Salle Saint Bruno à mettre en place un accueil adapté. En effet, les habitants ont pris conscience que la Salle Saint Bruno offre un accueil notamment linguistique particulièrement large qui est confortable pour le public d'origine étrangère. Nous proposons en effet les langues ou dialectes d'accueil suivantes: Manjack, Soninke, Wolof, Diola, Dioula, Bambara, Créole, Portugais, Anglais, Arabe (avec ses variations nationales, notamment égyptienne, libanaise, algérienne, tunisienne etc;).

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 qu'on reçoit de nos partenaires, organisés comme suit :

- Un tableau pour les événements ponctuels du quartier et en dehors
- Un tableau dédié à l'emploi et la création d'entreprise
- Un grand tableau pour « l'affichage longue durée »
- Un présentoir pour les flyers et les programmes de nos partenaires (Institut des Cultures d'Islam, Centre Musical Fleury Goutte d'Or-Barbara) et autres acteurs socio-culturels du quartier.

**Tableau récapitulatif : nombre et type de demandes avec comparatif des quatre dernières années**

Types de demande	Année 2005	Année 2006	Année 2007	Année 2008
Location de salle	788	697	528	383
Démarches administratives (CMU - RMI)	16	8	42	71
Droit d'asile - sans papiers - naturalisation	39	122	23	23
Écrivain public	30	51	44	21
Logement	177	258	72	52
Hébergement d'urgence, santé, précarité	27	6	3	6
Alphabétisation, Accompagnement scolaire	52	56	58	34
Stage / formation / emploi	106	76	59	65
Aide juridique	18	39	0	0
Activités culturelles	2	8	0	54
Autres renseignements (dont secteurs SSB)	169	79	72	126
Divers (dont crèches municipales- garderies)	45	40	63	36
Totaux	1469	1440	964	871

Les demandes concernant les locations de salles restent toujours importantes en nombre. Nous avons beaucoup informé par téléphone avec une moyenne de deux personnes par jour. Nous avons comptabilisé juste les personnes qui se sont déplacées. Nous renvoyons environ 5% des demandes sur d'autres structures pour des raisons d'horaires (nous limitons à 23h30) ou de capacité de salle (max 100 personnes).

Les demandes concernant les démarches administratives ont presque doublé. Nous avons beaucoup orienté vers nos partenaires associatifs (AGO, URACA, ASFI, Accueil Laghouat, ...).

Les demandes concernant le logement prennent une place moins importante que l'an dernier, mais il faut noter que la permanence logement de l'AFOC Goutte d'Or n'a repris qu'à partir de novembre 2008.

Les demandes d'écrivains publics et de cours d'alphabétisation sont toujours des questions récurrentes mais en baisse. Depuis 2 ans, nous n'avons plus de demande concernant l'aide juridique.

Les demandes concernant les activités culturelles ont explosé sachant qu'elles étaient quasi inexistantes l'année dernière, il faut noter que nous avons amélioré notre affichage et que nous veillons régulièrement à l'actualisation de nos informations.

Les demandes concernant les stages, la formation et l'emploi sont en hausse. (seules les demandes non traitées par l'EDE sont quantifiés).

Enfin, nous observons une très forte hausse des demandes portant sur les activités propres de la Salle Saint Bruno et les informations générales sur le quartier de la Goutte d'Or. Comme l'an dernier, l'équipe de l'accueil a été fortement mobilisée pour la Fête de la Goutte d'Or. Dès le mois de janvier, nous avons la responsabilité d'assurer une veille informative afin de renseigner et d'orienter les particuliers et professionnels intéressés, ce qui dans le même temps nous a permis de donner des informations sur les associations du quartier.

✓ **Mise à disposition des locaux**

Nous notons une relative stabilité de l'activité avec une trentaine de mises à disposition supplémentaires enregistrées cette année.

*Répartition des locations par salle*

Salle	2005	2006	2007	2008
Grande salle (100 pers)	369	403	442	401
Polonceau (50 pers)	429	533	304	293
Moyenne salle (25 pers)	273	326	192	265
Salle LCR (15 pers)		150	95	102
<b>Total</b>	1071	1412	1033	1061

➤ **La salle Polonceau** a connu la même utilisation que l'an dernier. Par le passé, les mises à dispositions concernaient principalement l'organisation de formation (cours d'alphabétisation), or celles-ci ont pratiquement disparu (22 mises à dispositions pour cette activité en 2008). Aujourd'hui les principales activités se déroulant dans cette salle sont des activités culturelles (Capoeira, Chorale, ...), des réunions de groupes et associations communautaires (Afrique de l'Ouest principalement) ainsi que des réceptions.

➤ **La grande salle** est utilisée pour des manifestations plus importantes (réunions publiques, fêtes familiales ou associatives, conférences-débat, assemblées générales etc.) et nous notons en 2008 une légère baisse d'utilisation. La salle reste très souvent libre les matins et nous avons beaucoup de demandes sur des créneaux déjà occupés (fin d'après-midi, soirées).

➤ **La moyenne salle**, est de plus en plus utilisée pour des réunions en interne par les différents secteurs d'activité de la Salle Saint Bruno et plus particulièrement par le secteur EDE et les réunions de la coordination inter associative.

➤ **La salle dite « LCR »** adaptée pour des petites réunions, est utilisée principalement par les associations communautaires.

### *Les principaux utilisateurs des locaux*

		Nbre 2006	% 2006	Nbre 2007	% 2007	Nbre 2008	% 2008
	Associations fondatrices et/ou membres de la coordination ou partenaires de la SSB	343	24%	352	34,1%	318	30%
	Associations ou institutions du quartier à titre gratuit	143	10%	136	13,2%	203	19%
Quartier Goutte d'Or - Château Rouge	Associations et groupes locaux	674	48%	415	40,2%	377	36%
	Copropriétés, commerçants et organismes privés	28	2%	25	2,4%	11	1%
	Particuliers	121	9%	102	9,9%	125	12%
18ème arrondissement	Associations à vocation sociale et culturelle	106	8%	3	0,3%	27	3%
	Copropriétés, commerçants et organismes privés	0	0%	0	0%	0	0%
	Particuliers	0	0%	0	0%	0	0%
<b>Total</b>		1412		1033		1061	

✓ **Les principaux utilisateurs** des locaux sont les associations fondatrices et/ou membres de la coordination ou partenaires de la SSB qui représentent 49% de nos locations, les autres associations ou groupes locaux de la Goutte d'Or viennent derrière avec 36%.

La mise à disposition de salles pour les particuliers est en augmentation. Cependant, même si la demande demeure importante, notre offre reste limitée : nous n'acceptons pas de mise à disposition pour les manifestations festives en semaine et la fin de la soirée est fixée à 23h30.

Par ailleurs, pour une gestion plus facile du planning des salles, la réservation de la grande salle pour les week-end est ouverte sur toute l'année (contrairement aux deux années précédentes où l'ouverture de la réservation se faisait uniquement deux mois à l'avance).

✓ **Les mises à disposition gratuites** sont de plus en plus importantes et concernent toujours un ensemble d'activités qui sont jugées pertinentes pour le quartier et ayant besoin d'un soutien particulier :

- les réunions de la Coordination Inter Associative et ses commissions de travail ;
- les réunions de différentes institutions ou dispositifs (écoles, EDL, services de la Ville de Paris, FSIH, ...)
- les réunions et certains ateliers des différentes associations préparant la Fête de la Goutte d'Or ;
- les réunions d'information de l'ASSFAM "Association Service Social Familial Migrants ».

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.

### *Détail des activités constituant les mises à disposition*

2008	Grande salle	Salle Polonceau	Moyenne salle	Salle LCR	Nbre Total	Pourcentage
Activités culturelles	200	51	4	18	273	26%
Réunions	101	114	239	84	538	51%
Réceptions	81	93	0	0	174	16%
Formations	19	36	5	0	60	6%
Permanences sociales	0	0	16		16	2%
	<b>401</b>	<b>294</b>	<b>264</b>	<b>102</b>	<b>1061</b>	100%

➤ **Les réunions** représentent une activité importante. Elles regroupent l'ensemble des réunions de travail internes, les réunions des partenaires de la SSB (Mairie du 18ème, ...), les réunions de syndicats de copropriété et les réunions communautaires.

➤ **Les activités culturelles** (atelier théâtre, danse, chorale.....) représentent les principales activités associatives menées à la Salle Saint Bruno. Elles sont en forte baisse et représentent 26 % de l'ensemble des activités (contre 46 % en 2007). Un certain nombre d'activités se sont reportées sur le Centre musical Fleury Goutte d'Or - Barbara pour une part et au centre de préfiguration de l'Institut des Cultures d'Islam pour une autre part.

➤ **Les formations** (cours d'alphabétisation et soutien scolaire) sont en très forte baisse : elles ne représentent plus que 6% contre 26 % en 2006. Là aussi, certaines associations ont fait le choix de s'adresser à l'ICI et à JNI-France (rue Myrha).

➤ **Les réceptions** concernent les locations faites majoritairement par des particuliers (anniversaires, mariages, baptêmes, réceptions...). Ce type d'activité nous demande toujours une grande attention. Elles sont en hausse par rapport à l'an dernier. (174 contre 99 en 2007)

#### ✓ **Revenu de l'activité**

Le revenu annuel de l'activité est de 67 022 € (contre 60 594 € en 2007, 70 048 € en 2006, 61 106 € en 2005). Cette année, la participation financière des particuliers représente 59% du revenu généré par les mises à disposition des salles (contre 55% en 2007) alors qu'elles ne représentent que 12% de l'utilisation des locaux.

Les réunions, activités associatives et culturelles ne représentent ensemble que 41% du revenu total réalisé. Ces activités, même si elles concernent la majorité des mises à disposition (88%), sont moins rémunératrices. En effet, elles comptent un nombre très important de locations à titre gracieux et des tarifs préférentiels pratiqués pour les associations fondatrices ou partenaires de la SSB. (voir précédent tableau « principaux utilisateurs des locaux »).

## **D – CONCLUSION / PERSPECTIVES**

Avec une activité stabilisée, le secteur AOL est toujours dynamique et continue de rendre un service important aux habitants et associations du quartier. C'est un lieu d'échanges, de rencontres et de débats qui favorise le lien social et la médiation sur le quartier de la Goutte d'Or.

Avec le développement des activités internes à la Salle Saint Bruno (et plus particulièrement du secteur EDE), nous pourrions mettre de moins en moins à disposition la moyenne salle pendant la journée.

En 2008, nous avons sollicité la Direction du Logement et de l'Habitat pour revoir les clauses de la convention d'occupation des locaux et négocier une prise en charge de certains travaux et le remplacement de gros matériels. Même si certains gros travaux ont été réalisés par la Ville de Paris, il en reste une grande partie dont nous ne pouvons assurer le financement sur nos seuls fonds propres.



<b>Rappel des objectifs 2008</b>	<b>Réalisation de l'action</b>	<b>Perspectives 2009</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Négociation avec la DLH pour la prise en charge des gros travaux d'entretien et le remplacement de l'éclairage de la grande salle</li> </ul>	En cours de réalisation	A finaliser
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Achat et installation de matériel son et lumière courant 2008.</li> </ul>	Non réalisé	A réaliser
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise à jour du « classeur d'information » pour améliorer l'accueil et l'orientation du public.</li> </ul>	Partiellement réalisé. (manque de régularité)	Mise à jour régulière par des recherches actives
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Renforcement du suivi des mises à disposition du WE</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Solliciter les services communication de la Ville, la Région et de la Préfecture afin de recevoir automatiquement certaines informations</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Relance de la société THOP pour un devis Contrat d'entretien pour la ventilation de la Salle Polonceau.</li> </ul>	Renforcement de la procédure de réservation et modification des contrats.	A poursuivre
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réfection des nez de marches par Paris Habitat (ex OPAC)</li> </ul>	Non réalisé	A réaliser
	Non réalisé	Réalisation début 2009

## Espace Développement Emploi (EDE)

**Cette année 2008 fût une année charnière** pour notre secteur espace développement emploi :

- l'action d'aide à la recherche d'emploi a recentré son action et fait le choix d'une spécialisation;
- l'aide à la création d'entreprises a dû, face à un certain nombre de constats et des évolutions des dispositifs d'aide à la création de l'Etat, se pencher de plus près sur la question de ses orientations pour 2009.

### I - Objectifs

Nous avons des objectifs généraux qui sont :

- l'information : il s'agit de collecter et rediffuser l'information générale sur l'emploi et la création d'activité
- l'accompagnement : nous mettons en place des actions qui permettent de conseiller et d'accompagner les habitants du quartier dans leurs démarches d'insertion professionnelle
- l'orientation : identifier les partenaires locaux et orienter nos bénéficiaires selon leurs demandes vers les opérateurs adéquats

Ces objectifs peuvent être déclinés selon que notre action porte sur l'aide à la recherche d'emploi ou sur l'accompagnement à la création.

### II - MOYENS/METHODES

- actions d'accompagnement individuel et en groupe
- ateliers thématiques
- élaborations de partenariats associatifs et institutionnels
- espace de documentation en libre accès

### III - BILAN 2008

#### A- Création d'activité

Cette année nous avons reçu **144 porteurs de projets** (contre 177 en 2007) **au sein de 432 rendez-vous**. Nous observons une baisse du nombre de porteurs de projets sur laquelle nous reviendrons dans le chapitre « perspectives ».

#### 1) Caractéristiques des interventions

✓ **A différents stades de leurs projets :**

- 64% viennent vers nous juste avec une idée, nous travaillons alors sur l'émergence du projet puis son montage.
- 22% ont été en suivi post-crétion (hausse de 5 points par rapport à 2007). Le travail qui est réalisé est essentiellement un travail d'information, d'aide à la mise en place d'outils commerciaux, d'une organisation en gestion et d'un suivi administratif.
- 14% ont déjà récolté une information générale sur la création d'entreprise par ailleurs et/ou formalisé un tant soi peu leur projet de création dans un dossier. Notre aide consiste alors à valider et

approfondir des notions économiques, établir le prévisionnel financier et aider à la recherche de financement.

Le nombre de rendez-vous (RV) par porteur varie entre 1 et 6 selon son besoin. La durée du RV varie en moyenne entre 1h et 1h30.

### ✓ **En RV individuel ou collectif**

Tout comme les années précédentes, nous intervenons en apportant :

- avant la création : une information générale sur la création d'activité, une aide au montage de projet, une aide dans la recherche de locaux et de financement.

- après la création : un suivi post-crétion en RV individuel ou information collective.

Les RV se sont déroulés en individuel pour l'accompagnement et nous avons eu des actions d'informations collectives sur des thèmes qui concernent l'avant création et d'autres sur la post-crétion.

Les thèmes abordés durant ces informations collectives ont été cette année regroupés en modules avec des ateliers.

➤ **Le premier module, intitulé « mes premiers pas vers la création »** prioritairement destiné aux porteurs de projet débutant leurs démarches en vue d'une création, regroupait 2 ateliers:

« Je construis mon projet de création »

« J'organise la recherche des financements nécessaires à mon démarrage »

**Le premier atelier** consistait en une information générale sur la création mais aussi se voulait un lieu d'échange sur les questions que suscite l'idée de créer sa boîte. Ouverte à tous, nous avons proposé tout au long de l'année 2 séances par mois sauf pendant les vacances scolaires. Nous avons eu au total 7 séances en collectif. Nous avons ainsi touché en collectif (groupe de 2 à 5 personnes selon les séances) 21 personnes. Un dossier a été remis à chacune d'elles durant la séance comprenant le support écrit des éléments abordés et des documents généraux complémentaires. Lorsqu'une seule personne se présentait à l'information collective, celle-ci se transformait en RV individuel.

**Le second atelier** était destiné aux personnes ayant validé leur idée et souhaitant en savoir plus sur les financements mobilisables. Nous avons eu 1 séance sur ce thème où nous avons fait intervenir l'ADIE (Association pour le Droit à l'Initiative Economique) (aide au démarrage) et Financités (aide au développement après 1 an d'activité) qui sont 2 structures de financement répondant aux problématiques de notre public (pas d'apport, situations sociales fragiles, création dans un quartier en ZUS, etc.). Pour cette séance, nous avons convié 12 personnes sur la base de l'état d'avancement de leur projet ou de leur intérêt pour la question. 5 étaient présentes parmi lesquelles :

une créatrice installée en plein cœur de la Goutte d'Or, exerçant une activité de tissage de fil (textile bio) et qui a bénéficié du financement de Financités pour développer son activité.

une porteuse de projet en accompagnement à l'EDE depuis 31/2 ans qui a obtenu un financement de l'Adie pour démarrer son activité de secrétariat bureautique et obtenir un local 59 rue des Poissonniers dans le quartier de la Goutte d'Or.

Ce thème n'a pas été renouvelé pour cause d'indisponibilité du conseiller Adie et de la faiblesse du nombre des créateurs répondant aux critères de Financités. Cependant l'information concernant l'appui des ces 2 structures a été relayée en RV individuel et a permis des réorientations vers ces 2 structures.

La communication sur la tenue de ces ateliers était faite tant auprès des porteurs de projet (lors de la première rencontre ou par voie d'affichage dans le quartier) qu'auprès des prescripteurs éventuels par l'envoi de « lettres de nouvelles » semestrielles.

➤ **Le second module intitulé « mes premiers pas en tant que créateur d'entreprise »** plus particulièrement destiné aux créateurs depuis moins de 3 ans, regroupait également 2 ateliers :

« Je lance mon projet de création »

« Je suis pas à pas le développement de mon activité »

**Le premier atelier** insistait sur la nécessité de mettre en place un plan d’actions sur les premiers mois d’activité notamment sur les actions commerciales, grand point faible de nos créateurs. Une information était également apportée sur les obligations fiscales et comptables en vue d'anticiper les charges afférentes. Et enfin, la nécessité de mettre en place une organisation en comptabilité-gestion était abordée avec un exercice en réel avec les documents de créateurs qui étaient apportés pour la séance. Nous en avons organisé 1 par trimestre et touché 5 créateurs sur ces 2 séances collectives. De nombreux autres créateurs ont également bénéficié de cet accompagnement en individuel ne pouvant pas toujours se rendre disponible pour suivre cette information collective sans profiter de la richesse produite par la dynamique de groupe.

**Le second atelier** était destiné à informer les créateurs sur la mise en place **des tableaux de bords** adaptés à son activité et le choix d' **indicateurs de suivi** pour suivre le développement de son activité et mettre en place des actions correctrices (par exemple : repositionnement, communication ciblée, etc.). Cependant ce thème n'a été traité qu'en individuel car il est difficile de mobiliser les créateurs une fois l'activité démarrée.

➤ Nous avons également proposé, cette année, pour la première fois des **cercles de créateurs**. Un seul a pu se tenir au 1er semestre sur le thème « la création, du rêve à la réalité ». (5 présents sur 19 invités) qui a eu un écho très favorable de la part des participants. Il en est ressorti plusieurs choses : une bonne idée ne suffit pas pour réussir, l'expérience et la motivation sont importantes, la nécessité de prendre de bonnes habitudes dès le départ, etc.

D'autres thèmes prévus au deuxième semestre n'ont pas été proposés faute de temps pour mobiliser des intervenants partenaires (à la demande des intervenants de la 1ère séance de la vie de l'entreprise, par exemple un comptable) et de la difficulté à mobiliser nos créateurs une fois lancés.

## 2) Caractéristiques des personnes reçues

### ✓ Répartition géographique

Nous cherchons à toucher en priorité les habitants de la Goutte d'Or et plus largement le 18ème.

Année	2005	2006	2007	2008
Goutte d'Or (GO)	33%	40%	33%	32%
18ème hors GO	33%	21%	23%	32%
Paris hors 18ème	25%	22%	28%	24%
Région parisienne	9%	17%	16%	12%

Nous notons que la part du public 18ème est hausse (+8%) par rapport à 2007 grâce à la proportion du public issu du 18ème hors GO qui est en augmentation (+11%). Nous restons dans la moyenne de 60% du public reçu issu du 18ème. Nous attribuons cette hausse à notre communication régulière auprès de nos prescripteurs et l'effet du bouche à oreille. La part de la GO stricto sensu est stable. Nous pouvons également remarquer que la part du public « région parisienne » est en baisse de 4 points par rapport à 2007. Nous imputons cette baisse légère à une réorientation plus accentuée vers des structures plus proches du domicile du porteur de projet.

✓ **Statut social**

L'action de notre structure s'adresse principalement aux personnes sans emploi (bénéficiaires de minima sociaux, chômeurs inscrits ou pas à l'ANPE, indemnisés ou non et personnes sans ressource).

		2007	2008
<b>Situation sociale</b>	<b>DEMANDEURS D'EMPLOI</b>	<b>57%</b>	<b>56%</b>
	<i>dont DE non inscrits</i>	<i>11%</i>	<i>15%</i>
	<i>dont DE inscrits</i>	<i>46%</i>	<i>41%</i>
	<b>TNS, indépendants</b>	<b>13%</b>	<b>24%</b>
	<b>Autres (salariés, étudiant, etc.)</b>	<b>30%</b>	<b>20%</b>
<b>Revenus</b>	<b>RMI</b>	<b>34%</b>	<b>35%</b>
	<b>ASS</b>	<b>14%</b>	<b>6%</b>
	<b>ARE</b>	<b>28%</b>	<b>17%</b>
	<b>DE non indemnisés</b>	<b>14%</b>	<b>20%</b>
	<b>Salaire, prélèvements exploitant</b>	<b>10%</b>	<b>22%</b>

Les porteurs de projet ont pour motivation principale d'être indépendant et de créer leur propre emploi. Cela concerne des populations plus fragiles comme les chômeurs (56,5 %) ou les femmes désirant revenir sur le marché du travail après une période d'interruption.

✓ **Sexe**

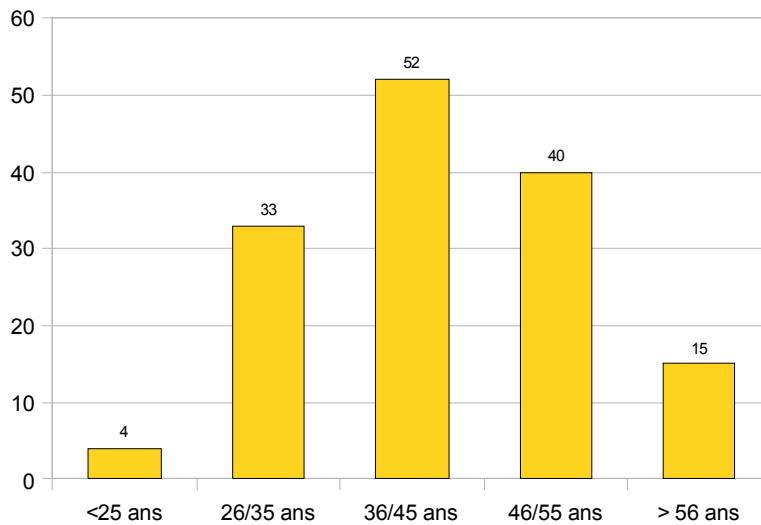
Nous constatons que, parmi nos porteurs, la proportion des femmes reçues est en hausse par rapport à l'an passé. Cependant, les statistiques nationales soulignent qu'elles créent moins que les hommes et connaissent de plus grandes difficultés à accéder aux financements.

<b>Répartition des porteurs de projets par sexe</b>					
	2004	2005	2006	2007	2008
homme	63%	65%	57%	62%	58%
femme	37%	35%	43%	38%	42%

Nous souhaitons néanmoins dans nos actions encourager la création d'entreprise par les femmes notamment par un meilleur repérage des aides mobilisables et une information plus complète. Nous nous sommes attachés à mettre à jour nos informations concernant l'appui des femmes à la création et à informer notre public féminin.

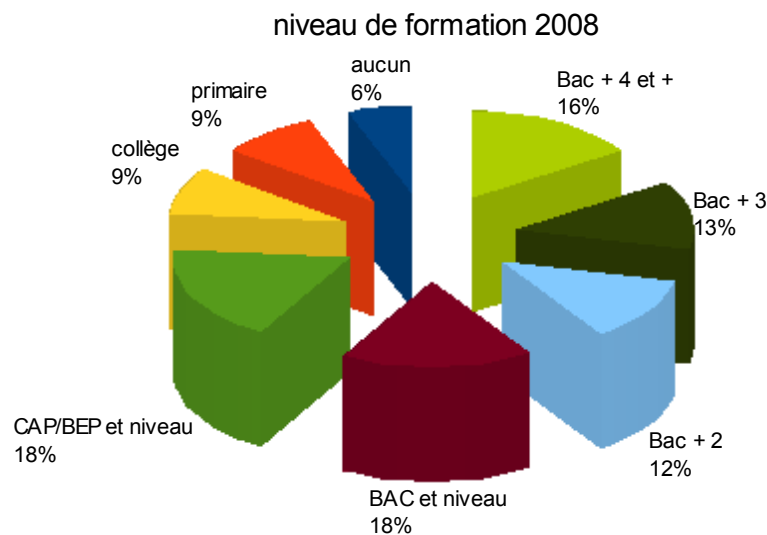
✓ **Age**

*Répartition par âge en 2008*



Le graphique présenté ci-dessus, nous montre, tout comme les années précédentes, que la majorité des porteurs sont dans la tranche 26/55 ans. L'âge moyen des porteurs est de 42 ans (contre 37 ans en 2007).

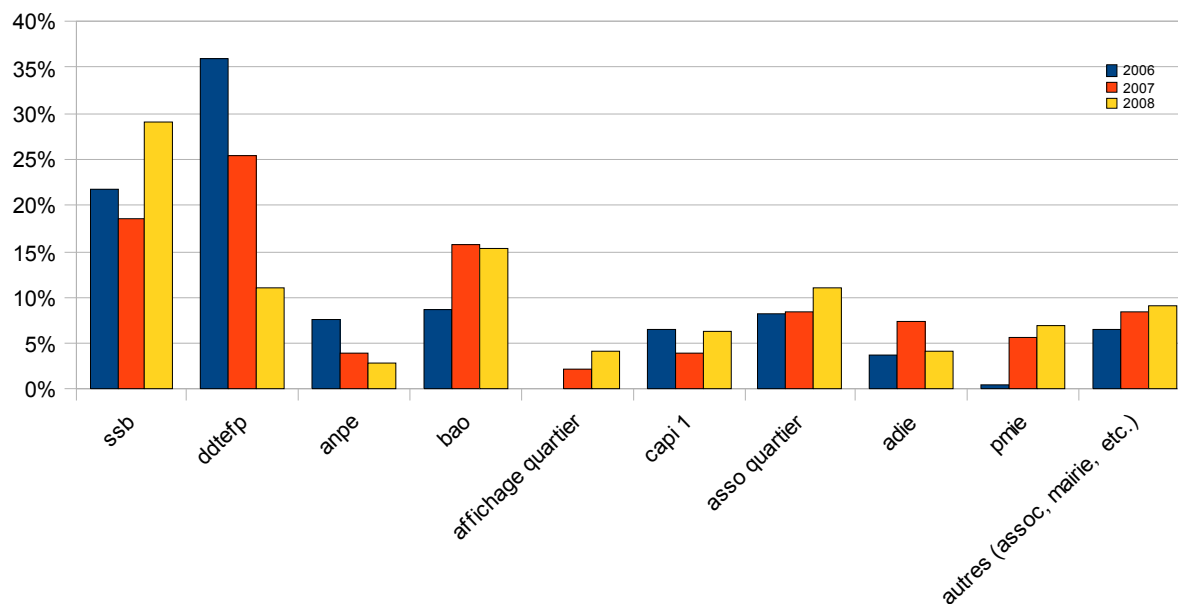
✓ **Niveau de formation**



**42% de nos porteurs de projet ont moins que le niveau baccalauréat** (contre 46% en 2007 et 52% en 2006). Alors que cette proportion diminue sensiblement, celle des personnes au dessus du niveau Bac ne cesse d'augmenter (54% en 2007, 59% en 2008). Le profil du niveau de formation de nos porteurs montre qu'en plus d'être plus âgés, ils sont de plus en plus diplômés. Nous expliquons cette hausse en partie par le public reçu du 18ème hors GO qui est également en augmentation.

### 3) Principaux prescripteurs

Nous vous proposons un comparatif sur 3 ans qui fait mieux apparaître les évolutions.



**La DDTEFP reste l'un de nos principaux prescripteurs** bien que la proportion des personnes qui viennent via le dispositif « chèques conseils » est en baisse régulière ces dernières années. Différentes raisons peuvent être évoquées : le changement des modalités d'instruction de demandes d'exonération Accre, la restriction dans la distribution des chèques aux porteurs de projet à partir du 2nd semestre 2007 puis la disparition de cette aide de l'État en septembre 2008.

**Par ailleurs, une part non négligeable de nos porteurs revient** (cf. rubrique « SSB » sur le graphique précédent). Elle concerne en partie notre file active et un certain nombre d'autres personnes qui nous connaissaient déjà et qui ont souhaité reprendre contact avec nous pour entreprendre ou poursuivre un projet de création. Ils reviennent à différents stades qui peuvent aller de l'idée (changement de projet) à la formalisation du projet voire l'officialisation d'une activité.

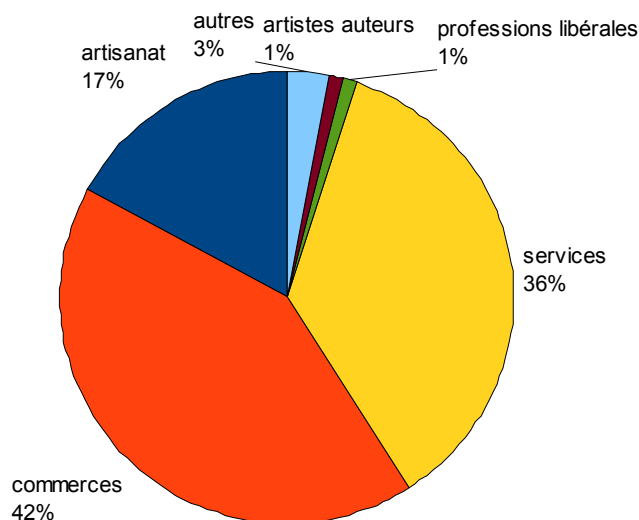
**La CAPI 1** reste un de nos prescripteurs et nous oriente des personnes bénéficiaires du RMI ayant besoin d'un suivi post-crédation uniquement, une convention la liant avec les boutiques de gestion pour l'accompagnement en amont de la création.

**L'ANPE nous oriente de moins en moins de porteurs de projet.** La déterritorialisation des agences locales, le lancement officiel d'une agence spécialisée dans la création d'entreprise (agence Armand Carrel, Paris 19ème), et le nouveau dispositif de partenariat (sur appels d'offre) font que nous ne sommes pas leur partenaire privilégié.

Nous comptons également parmi nos prescripteurs, non les moindres, **les associations du quartier de la Goutte d'Or** (15 personnes orientées en moyenne par an). Nous avons un grand nombre de personnes qui nous sont venues par le bouche à oreille complétées par un petit nombre issu de l'affichage dans le quartier.

D'autres partenaires, bien que nous ne soyons pas en lien direct avec eux sur ce champ d'action, nous orientent des gens car ils nous connaissent comme opérateur d'accompagnement sur le 18ème (par exemple la Mairie, la MDEE 18, l'EDL, etc.)

#### 4) Caractéristiques des projets reçus



nature des projets reçus en 2008

**Les projets présentés sont principalement dans le commerce** dans les mêmes proportions que l'an dernier et regroupent majoritairement le commerce ambulant, la vente en boutique et la restauration. Les activités de services connaissent une progression de 6%, hausse qui s'explique par la place de plus en plus grande que tient ce secteur dans notre société. Nous y retrouvons des activités de conseils, services aux particuliers, thérapeutes en tout genre, cours à domicile, etc....

**La proportion des activités artisanales accompagnées est sensiblement en baisse** (17% en 2008, 23% en 2007 et 16% en 2006) conformément aux chiffres nationaux. Les projets artisanaux qui nous ont été soumis ont regroupé les métiers du bâtiment, le transport, l'esthétique, la retouche de vêtements et la coiffure. Ce secteur est directement touché par le besoin d'un local pour y exercer.

Nous avons également accompagné de nombreux projets (rubrique « autres ») qui seront exercés sous un cadre juridique particulier (principalement des associations mais aussi des professions libérales).

#### 5) Nombre de créations

Parmi les personnes que nous avons reçues, **seules 15 ont pu nous confirmer leur immatriculation** à un CFE soit un **taux de création retenu de 11%** pour cette année. Plusieurs autres, ne nous ayant pas confirmé par oral leur création, ne seront pas comptabilisés dans nos chiffres de création. Nous estimons sur la base des accompagnements et suivis réalisés qu'une dizaine de porteurs sont dans cette catégorie. Cela permet également de souligner que le suivi est difficile à instaurer, ce qui va de pair avec le nombre de 1 à 2 RV maximum qui représente 70% de nos RV.

La grande nouveauté de cette année (à partir du 2nd trimestre) est le report de l'immatriculation à début 2009 pour bénéficier du nouveau statut d'auto-entrepreneur qui semble plus avantageux pour les micro-projets. Notamment, il permet la cotisation sur les recettes réellement engendrées et non sur celles prévues. Ce nouveau statut explique en partie la baisse du taux de création observé cette année car plusieurs porteurs ont simplement préféré remettre leur création à plus tard réalisant tout l'enjeu personnel et financier que cela implique de créer.



Plusieurs de nos porteurs ont de grandes difficultés à envisager une formation à la création d'entreprise quelle que soit sa durée compte tenu de leur faible niveau de qualification et ne se sentent pas à la hauteur. D'autres ont une contrainte financière telle qui fait qu'ils ont parfois du mal à se libérer pour des journées entières de formation car doivent travailler ou trouver un boulot alimentaire.

Le travail que nous faisons au niveau de la création est avant tout un travail pédagogique sur le projet et la construction de projet au sens large qui ne peut s'évaluer seulement en terme de «taux de création» : un retour à l'emploi suite à un accompagnement est pour nous positif dans la mesure où la personne prend conscience qu'elle doit consolider son projet, son expérience professionnelle ou ses finances. Nous poursuivons la réflexion sur nos actions, sur le champ de qualification du travail accompli en accompagnement, et donc de son évaluation.

Les porteurs accompagnés ont de plus en plus de mal à concrétiser leurs projets comme nous l'évoquions plus haut. Un nombre toujours non négligeable (20%) de dossiers n'ont pu aboutir. Les raisons évoquées sont récurrentes dont la difficulté d'obtenir un local commercial ou les financements nécessaires avec une nouveauté : plus de retours en emploi (intérim, CDD) ou à la recherche active pour mettre des fonds de côté. Dans certains cas, il peut également s'agir d'une viabilité de projet non validée durant l'accompagnement.

## 6) Quelques caractéristiques des créations d'activité

Le taux de création que nous avons retenu pour 2008 est de 11 %.

### ✓ Le secteur d'activité

Commerce	Services	Artisans	Autres (professions libérales, association, immobilier etc.)
13 %	33 %	20 %	34 %

### ✓ Age et sexe

5 activités ont été créées par des femmes. Les créateurs, sont pour 80 % dans la tranche 26/55 ans.

### ✓ Le statut juridique des activités créées

Les statuts juridiques sur lesquels les porteurs se renseignent sont le plus souvent l'Entreprise Individuelle (EI) et la société (E.U.R.L ou S.A.R.L). Le choix du statut juridique ne se fait pas en lien direct avec les activités créées mais selon un sentiment de sécurité procuré par la création d'une société, autrement dit, le désir de mettre ses biens personnels à l'abri en cas de faillite. Beaucoup ont ainsi choisi la société unipersonnelle (EURL) et l'association.

Dans la catégorie « Autres » sont répertoriées les activités inscrites sur un registre particulier : professions libérales, artistes, associations, etc.

### ✓ Financement du projet

Une grande majorité de nos porteurs de projets bien que n'ayant pas une capacité d'autofinancement suffisante ont préféré se passer de financements extérieurs pour démarrer leur projet d'entreprise.

Nous maintenons un partenariat privilégié avec l'Adie pour les projets ayant des plans de financement inférieurs à 15 000 €. Quatre des personnes orientées vers l'Adie ont obtenu un financement pour démarrer, 2 ont créé, une va entrer en coopérative d'activité et une autre attend 2009 pour créer en auto-entrepreneur(se). Les financements vont de 1500€ à 5000€. Une créatrice a obtenu de Financités (nouveau partenaire financier) un prêt de développement de 51 000 € pour développer son activité sur le quartier de la Goutte d'Or 1 an après sa création.

Une seule créatrice a bénéficié d'un financement bancaire pour reprendre une boutique de produits biologiques en province.

Le financement au démarrage est un vrai levier à la création mais cette année encore les porteurs ne créent plus à n'importe quel prix. La hausse des taux d'intérêts (ADIE ou banque) a freiné plusieurs qui ont démarré différemment ou remis leurs projets à plus tard, c'est un phénomène que l'on observe ces 2 dernières années.

## **7) Constats particuliers et éléments de perspectives sur l'action d'aide à la création**

Nous avons souhaité analyser la raison pour laquelle le nombre de porteurs de projets reçus est en baisse à l'EDE depuis 3 années consécutives alors que les chiffres nationaux de la création d'entreprise sont en hausse (notamment sur Paris, +4.5% entre 2006-2007). Nous avons eu quelques éléments de réponse tour à tour, cause ou effet qu'il nous a paru important de creuser :

### **✓ une difficulté à toucher les habitants de la Goutte d'Or**

Hormis les raisons qui ont été évoquées plus haut, nous souffrons cruellement d'un manque de visibilité et nous nous en rendons de plus en plus compte.

Nous avons réalisé une vaste campagne d'affichage sur le quartier en novembre décembre 2007 dont les premiers effets ont commencé à se faire ressentir en début 2008. Plusieurs habitants sont venus se faire conseiller. Ils nous disent avoir eu connaissance de cette prestation par les affiches mises à différents endroits du quartier (notamment les vitrines des associations ayant pignon sur rue) et ne se doutaient aucunement que dans un « tel lieu » (faisant référence à nos locaux situés au sein d'une ancienne Chapelle) se trouvait une structure d'accompagnement à la création.

### **✓ une proportion croissante de personnes venant de Paris (hors 18ème) et la région parisienne**

L'agrément « chèques conseils » par la DDTEFP en 2003 a permis d'accroître la visibilité de l'EDE mais à l'échelle de l'Ile de France. Les personnes reçues veulent créer sur Paris (pas forcément sur le 18ème) et habitent ou non sur Paris.

Les porteurs contactent l'ensemble des prestataires de la DDTEFP et s'orientent vers la structure qui peut les recevoir en priorité. La notion de proximité perd son sens pour laisser place à la rapidité du traitement de la demande.

### **✓ de plus en plus de RV ponctuels et peu d'accompagnement**

Nous définissons l'accompagnement par le fait que nous recevions une personne plus que 2 fois dans le cadre de sa démarche de création. Le RV ponctuel qualifie celui pour lequel une personne vient nous voir en réponse à un besoin ou question précise (validation de choix, confirmation de points de conseils glanés, etc.). Ce point découle du précédent. Sans que nous l'ayons quantifié, nous avons de plus en plus le sentiment d'être abordés, quand elles viennent d'autres arrondissements, par des personnes suivies ou l'ayant été par d'autres structures d'accompagnement (Boutiques de Gestion, centres de formation, couveuses, etc.) et qui souhaitent préciser un point d'incompréhension ou valider leur cheminement personnel vers la création d'entreprise.

Cependant, nous sommes souvent le 1er interlocuteur des habitants du 18ème qui nous contactent. A la marge il nous arrive de recevoir des porteurs hors du 18ème qui préfèrent être suivis par nous par l'effet du bouche à oreille.

### **✓ un maillage territorial avec des acteurs de l'accompagnement à la création qui a du mal à prendre**

Les efforts de rapprochement d'autres structures telles que l'ANPE Armand Carrel (création d'entreprise), couveuses et coopératives sont peu récompensés. Nous entendons les difficultés de fonctionnement de chacune et bien souvent le manque de moyens humains pour nourrir et établir ces liens.

✓ **une évolution significative des dispositifs d'aide à la création pour fin 2008-début 2009**

D'une part la disparition des chèques conseils à partir de septembre 2008 ; d'autre part la nécessité d'obtenir un label pour les structures désireuses d'accompagner les porteurs de projets à janvier 2009.

La labellisation met plus de clarté et de cohérence dans les interventions des structures mais pour l'instant les règles sont très rigides. Elle cible des personnes ayant une idée précise et prête à créer dans un temps délimité par le label (8 mois) et leur donne la possibilité d'intégrer un parcours de création. Ces nouvelles dispositions impliquent la mise encore plus à l'écart de notre public cible.

**8) Perspectives 2009 :**

Nous estimons que nous sommes à un tournant de notre activité. Nos constats et les évolutions législatives des aides à la création nous emmènent à nous poser la question des actions qui nous paraissent pertinentes en tenant compte de l'objet social de notre association et du public que nous visons.

La rencontre de nombreux acteurs et partenaires nous ont permis de préciser ces axes de travail: l'EDL de la Goutte d'Or, la MDEE, une autre association de quartier (Projet 19), la Région et la Caisse des Dépôts et des Consignations.

Nous souhaitons clairement conserver une action de proximité et continuer à travailler sur la visibilité de la SSB et plus particulièrement de l'EDE dans notre quartier et le 18ème.

Il nous paraît dans un premier temps impératif de travailler plus en amont du projet de création car beaucoup ne sont pas prêts à créer malgré le besoin urgent exprimé en faisant de la sensibilisation à la création en plus d'un accompagnement visant à les aider à intégrer les « parcours de création labellisés ».

Nous envisageons de tester sur le 1er semestre 2009 une action de sensibilisation et voir s'il est pertinent de se saisir des dispositifs que souhaite développer/financer la Région Ile de France pour asseoir cette action dans des quartiers en difficulté de Paris : agent de sensibilisation, points d'appui à la création, etc.

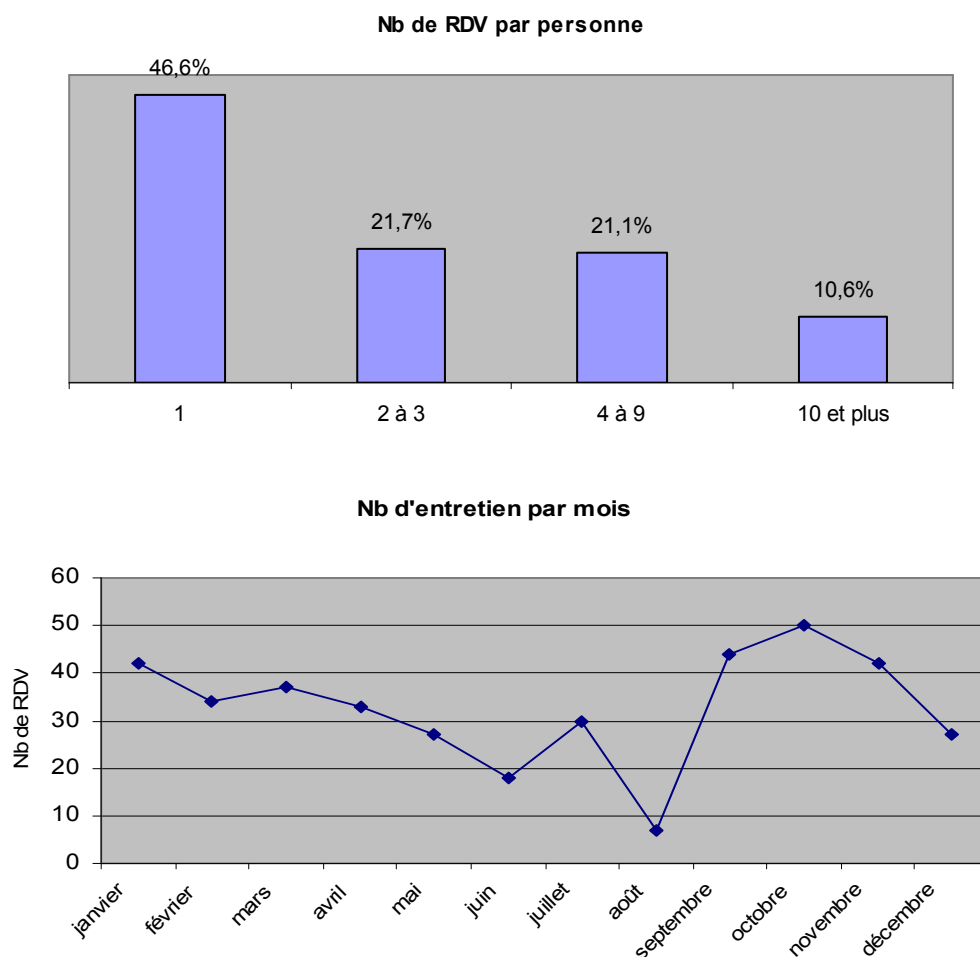
## B - Aide à la recherche d'emploi

Après le lancement de premières actions en direction des personnes en recherche d'emploi en 2007, il s'est agi en 2008 de développer le volet emploi de l'EDE en touchant plus de personnes et en affinant notre offre de service, en fonction des besoins des personnes reçues d'une part et de ce qui était déjà proposé dans le quartier d'autre part.

Au printemps 2008, un premier travail de bilan a été produit afin de spécifier notre action et ses orientations. Suite à ce bilan, le conseil d'administration a notamment décidé que face à la quantité des sollicitations que nous recevions, il était important de définir un public cible (les femmes migrantes) et de concentrer notre action sur les demandes pour lesquelles nous pouvions avoir une véritable plus-value.

Il faut par ailleurs noter que du fait de cette montée des demandes autour de l'emploi, le mi-temps de travail consacré à l'emploi par la Chargée de mission est devenu un plein temps.

### 1) Notre action



**Nous avons reçu au cours de l'année 161 personnes.** Le nombre moyen de RDV par personne (en entretien ou en atelier) est de 3,9 (cf. détail ci-dessous) ; nous avons au total effectué **391 entretiens individuels et animé 34 séances d'atelier.**

**Notre activité est irrégulière en terme de réception pour deux raisons :**

- du fait des recrutements pour les séances d'atelier, en janvier et en septembre, où, en raison de nos efforts de communication, plus de personnes nous contactent ;
- du fait de ralentissements qui sont de notre fait, notamment dans les périodes de bilan et de demande de financement où les activités administratives prennent le dessus, ou au moment de la Fête de la Goutte d'Or.

Il faut enfin noter que nous avons dû, à deux reprises, au cours de l'année instaurer un système de liste d'attente (en mai/juin, puis en novembre/décembre) du fait d'un trop grand nombre de demandes de suivi, au regard des plages de réception possibles. Autrement dit, l'important besoin d'aide autour de l'emploi dans le quartier se ressent régulièrement.

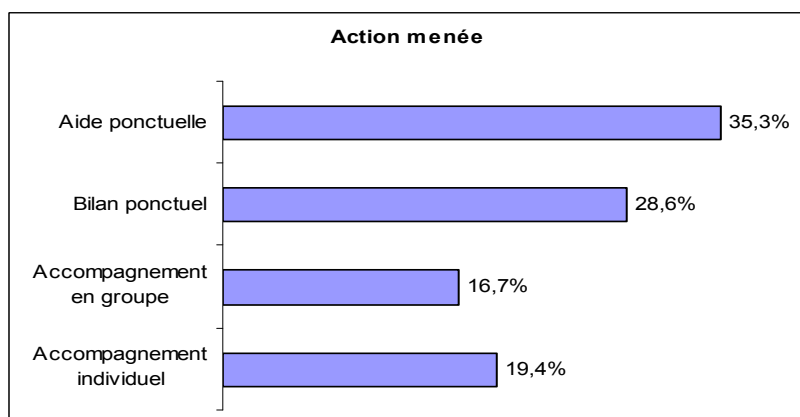
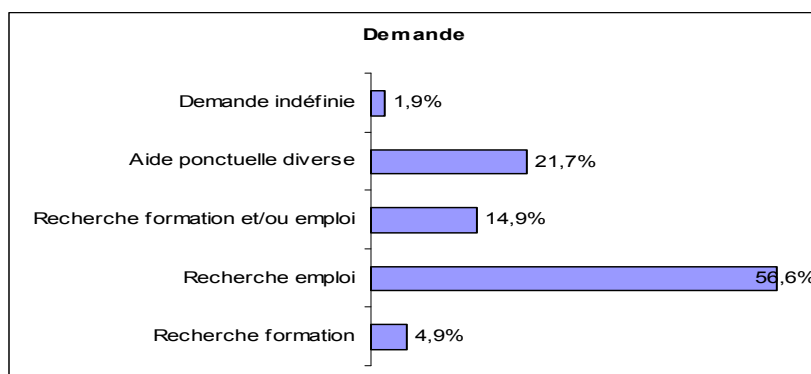
✓ **Les services proposés :**

Nous avons proposé aux personnes dans un premier temps 4 types de services :

- l'aide ponctuelle
- le bilan individuel
- l'accompagnement collectif
- l'accompagnement individuel

Il faut noter que suite au bilan réalisé en avril 2007, nous avons décidé de ne plus répondre aux demandes de rédaction de CV et de lettres de motivation qui relevaient plus d'un travail d'écrivain public. Il s'agissait en effet bien souvent de rédiger un CV dans l'urgence, pour des personnes ayant une vision de leur parcours et de leurs projets professionnels approximative et floue. De ce point de vue, réaliser un CV était prématuré mais, dans le même temps, il nous semblait important de répondre à ces demandes afin d'établir un premier lien autour de l'emploi avec les personnes et de ne pas présenter une porte fermée à leurs efforts de recherche d'emploi. Nous pensions par ailleurs que, de ce point de départ, d'autres contacts plus féconds seraient possibles. Dans les faits, ce type d'aide s'est avéré être surtout un travail de rédaction et de saisie qui prenait beaucoup de temps et ne nous amenait que rarement à mettre ensuite en place une aide plus approfondie et plus pertinente.

La majorité des personnes s'est présentée avec des demandes d'aide pour chercher un emploi (56,6%), une formation (4,9%) ou les deux (14,9%), les autres ayant plutôt des demandes d'aides ponctuelles diverses. La redéfinition de leurs besoins avec eux et la réalité de leur investissement dans le suivi nous ont amenés à leur proposer au final une aide ponctuelle dans 36,6%, un travail de bilan/diagnostic dans 27,3% des cas et des accompagnements dans 35,9% des cas.



✓ **Détail de nos interventions :**

➤ **L'aide ponctuelle** (35,3% des personnes) :

Il s'agit là de répondre à des questions précises sur la recherche d'emploi et le travail et d'intervenir de façon ponctuelle pour répondre à une demande. L'objectif essentiel est de proposer aux personnes un service de proximité leur permettant de surmonter des blocages ponctuels et d'éviter par là que ces blocages ne deviennent de véritables obstacles. Dans ce cadre-là, nous voyons les personnes une ou deux fois (3 maximum) en fonction de leur degré d'implication. Il s'agissait souvent, au départ, de rédiger des CV ; aujourd'hui, nous nous sommes recentrés comme nous l'avons précédemment mentionné sur les autres types de demandes qui consistent en général en des demandes d'éclaircissements sur le fonctionnement du service public de l'emploi et sur des points de droit du travail.

➤ **Le bilan individuel** (28,6% des personnes) :

Il s'agit de permettre aux personnes de faire le point sur leur recherche d'emploi pour les lancer ou les relancer dans leurs démarches. Nous parlons alors avec la personne de ses démarches de recherche d'emploi, nous essayons d'évaluer sa distance à l'emploi au regard de son profil, de son projet professionnel, de sa maîtrise des Techniques de Recherche d'Emploi (TRE) et du marché du travail, pour ensuite élaborer des pistes d'action qui peuvent passer par une orientation vers une structure ou un dispositif adapté. Dans certains cas, une orientation paraît à première vue difficile et la personne ne semble pas pour autant pouvoir avancer seule, nous proposons alors un accompagnement sur plusieurs séances. Un des aspects de notre travail est alors de faire comprendre aux personnes qu'il peut être nécessaire de prendre du temps, au départ, pour apprendre et se familiariser avec certains éléments du marché du travail, pour spécifier son projet professionnel, et que ce temps n'est pas du temps perdu dans sa recherche d'emploi ou de formation.

➤ **L'accompagnement collectif** (19,4% des personnes) :

Nous avons pu proposer deux sessions d'accompagnement collectif (une de février à mai et une d'octobre à décembre). Chaque session a concerné 14 personnes.

Cet accompagnement a pour objectif de permettre à des adultes migrants, primo-arrivants sur le marché du travail (légal) ou ayant des difficultés à trouver des emplois pérennes, de clarifier leurs objectifs professionnels et leurs possibilités, d'acquérir des éléments de connaissance et de compréhension sur le marché du travail et la recherche d'emploi en France, afin de faciliter leur engagement dans une recherche active d'emploi. Nous travaillons dans ce but à leur (re)mobilisation et leur reprise de confiance en eux, et leur présentons les étapes et les outils essentiels de la recherche d'emploi, en privilégiant une approche orale (discussions, simulations) et interculturelle (les questions qui touchent à l'emploi permettent au-delà d'aborder des questions et des difficultés de l'ordre du culturel et des différences culturelles). Pour cette partie interculturelle est intervenue régulièrement Jeannine LOHO, assistante sociale à l'ASSFAM<sup>1a</sup>.

Les deux sessions ne se sont pas déroulées exactement de la même façon, nous avons en effet tiré des enseignements du bilan de la première session : ainsi nous avons fait intervenir lors de la deuxième session une formatrice en linguistique, Marie-Christine KAUFMANN, qui a renforcé le travail sur la compréhension et l'utilisation de certains mots et phrases clés dans la recherche d'emploi ; nous avons aussi intensifié l'action en proposant plus de séances sur moins de temps afin de favoriser une meilleure dynamique (du groupe, des apprentissages et des démarches) ; enfin la deuxième session s'est adressée exclusivement à des femmes<sup>1b</sup>.

---

<sup>1a</sup> Mme Loho est en mesure de par sa formation et son expérience d'exploiter toute cette dimension interculturelle et de développer le lien entre histoire/projet de vie et histoire/projet professionnel.

<sup>1b</sup> En effet, il y avait deux hommes à la première session et il est apparu que la mixité n'était évidente pour personne (ni pour les hommes en minorité, ni pour les femmes qui se « censuraient » sur certains sujets). Lors de la deuxième session, en cohérence avec notre volonté de travailler avec un public cible de femmes migrantes, nous avons formé un groupe de femmes et constaté que les échanges étaient plus simples sur certains sujets importants (comme l'organisation du temps entre le travail domestique et le travail salarié, ou encore la place de la femme dans le monde du travail en France).

**Ce type d'accompagnement est très positif sur différents points. Il aide les participantes à :**

- exprimer et valoriser les compétences acquises et développées au pays ainsi que leurs savoir faire et savoir être,
- améliorer leur connaissance des codes culturels français à l'œuvre dans le monde du travail,
- reprendre confiance en elles,
- développer leurs compétences orales,
- développer leur capacité à travailler en groupe,
- spécifier leurs projets professionnels.

➤ **L'accompagnement individuel** (16,7% des personnes) :

Aux personnes pour lesquelles le groupe ne nous semblait pas être la bonne solution et/ou rencontrées en dehors de la période de recrutement pour l'accompagnement collectif, nous avons proposé un accompagnement individuel. Il s'agit là aussi de permettre aux personnes de mieux comprendre le marché du travail, les outils et les liens utiles dans la recherche d'emploi, de prendre conscience de leurs freins et des démarches à effectuer pour trouver un emploi, et de poser avec elles les premières étapes d'un parcours dynamique d'accès à l'emploi. Pour certaines d'entre elles nous pouvons viser l'accès à l'emploi ou la formation, pour les autres nous avons pour objectif de les aider à clarifier les chemins pouvant les conduire à l'emploi et de les amener à intégrer un dispositif d'accompagnement « classique ». Nous travaillons sur cet aspect en étroite collaboration avec Ratiba AGUENOU, référent PLIE Paris 18ème/19ème.

**2) Le public bénéficiaire de nos actions :**

✓ **Caractéristiques socioéconomiques des personnes :**

Nous recevons très majoritairement un public de femmes (71,4%), de nationalité extra-européenne (71,4%), âgées entre 25 et 44 ans (60,9%). Ce public réside à plus de 80% dans le 18e arrondissement, et parmi eux 2/3 habitent le quartier de la Goutte d'Or.

Il est composé de personnes célibataires dans 27,9% des cas, les autres vivent en famille. Parmi ces familles, un quart sont des familles monoparentales et plus d'un tiers sont des familles nombreuses de 3 enfants et plus.

**Concernant les revenus**, les situations sont assez diverses avec grosso modo trois grandes catégories :

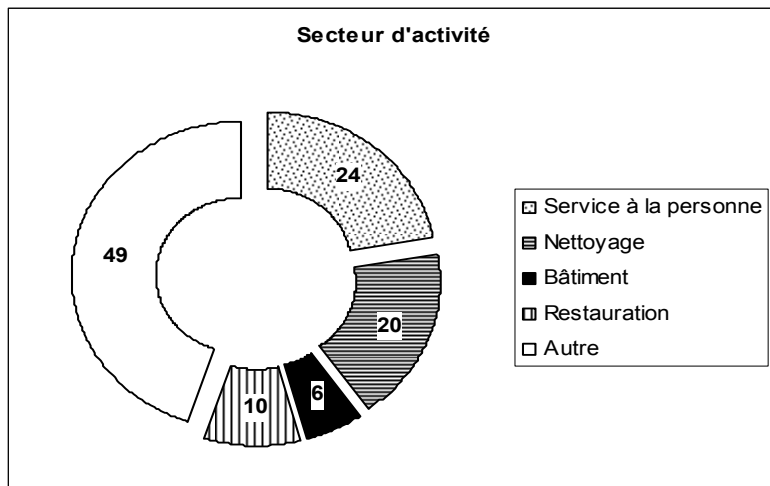
- 1/3 de personnes touchant les minima sociaux (RMI, API, ASS),
- 1/3 de personnes (généralement des femmes) vivant du salaire de leur conjoint,
- 1/5 de personnes ayant des revenus en lien avec une activité professionnelle actuelle ou passée (salaire, ARE).

Les autres personnes déclarent généralement n'avoir aucun revenu et se « débrouillent » par différents moyens allant de la solidarité familiale au recours massif aux associations caritatives, en passant par le travail au noir.

Enfin, il faut noter que lors des entretiens, les personnes font souvent part de problèmes autres que leurs difficultés d'insertion professionnelle. Elles sont ainsi souvent suivies par un assistant social, généralement pour des problèmes de logement. Les problèmes de santé, mentale et physique, sont aussi fréquents ; nous rencontrons notamment régulièrement des personnes pour lesquelles une prise en charge psychologique, en lien avec leur expérience de l'exil, serait nécessaire.

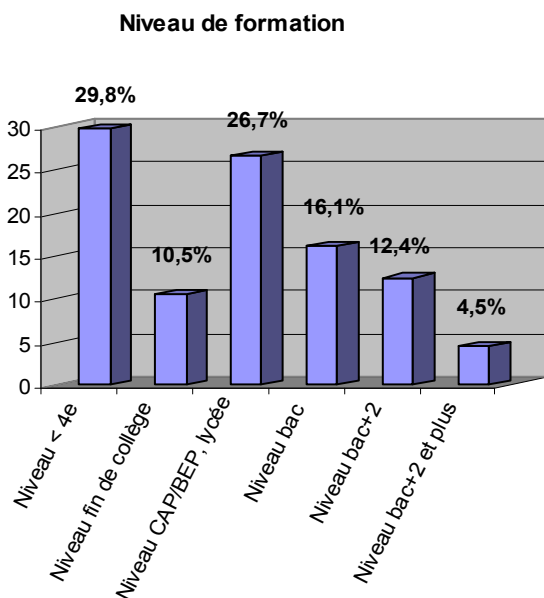
✓ **Situation par rapport à l'emploi :**

31,7% des personnes reçues n'ont jamais travaillé en France, et parmi elle près d'1/3 disent ne jamais avoir travaillé du tout. 31,6% ne savent pas vers quels métiers elles souhaitent se diriger<sup>2</sup>. Pour celles qui ont un objectif professionnel défini, ils relèvent souvent du domaine du service à la personne (garde d'enfants, aide ménagère) et/ou du nettoyage. 43,5% des personnes ont déclaré être en recherche d'emploi ou de formation depuis plus de 6 mois, et 34,2% depuis plus de un an.



58,4% des personnes sont inscrites à l'ANPE. Autrement dit elles sont très majoritairement déjà « prises en charge » par le service public de l'emploi, mais cherchent parallèlement d'autres soutiens. Ce qui ressort des entretiens est qu'elles ne se sentent pas suffisamment aidées et soutenues par l'ANPE et comprennent mal les services et aides qu'elles peuvent y trouver.

**En terme de formation, le public est majoritairement de niveau inférieur au bac :**



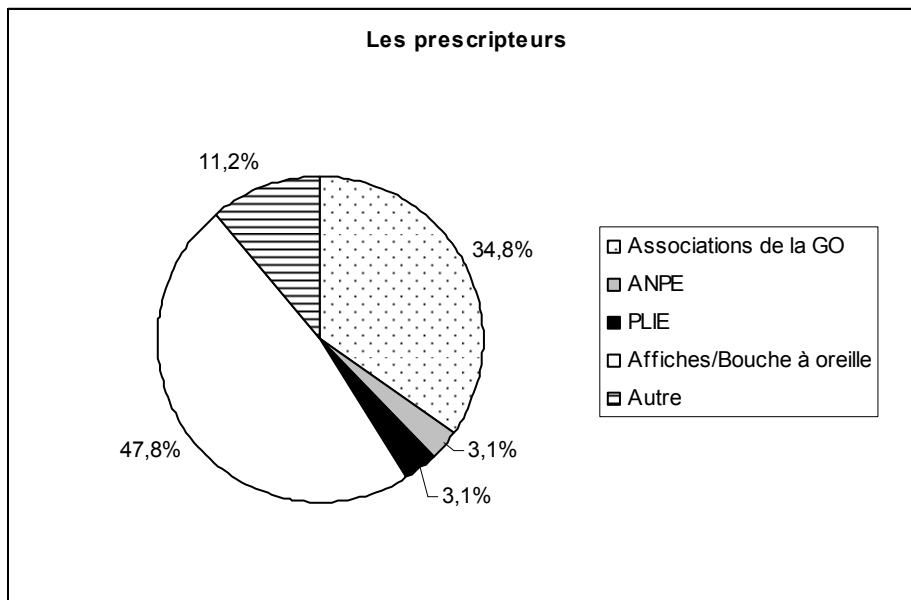
*Au final, notre public apparaît peu qualifié et fragile, au regard des critères qui jouent dans l'insertion socioprofessionnelle (le sexe, la qualification, l'ancienneté des recherches, la situation familiale, les revenus).*

<sup>2</sup> Certaines ne savent pas du tout ce qu'elles peuvent faire, d'autres disent chercher n'importe quoi, ce qui au bout du compte ramène à la même nécessité de travailler sur le projet professionnel.



✓ **Recrutement :**

Le public vient principalement vers nous par le bouche à oreille ou les affiches/flyers (que nous avons mis dans les associations du quartier, au CASVP et à la DASES, à l'EI 18, la MDEE, et dans quelques magasins). Il est sinon en général orienté par les associations du quartier.



### 3) Le partenariat

Du fait de notre volonté initiale de proposer des actions qui viennent s'imbriquer dans ce qui existe, le travail de partenariat et de communication est central dans notre activité.

Ainsi, nous l'avons vu, un certain nombre d'associations du quartier nous orientent régulièrement des personnes, notamment Accueil Laghouat et le centre social AGO ; et nous sommes de notre côté amenés à chercher régulièrement dans le tissu associatif local des relais vers lesquels orienter les personnes que nous recevons qui ont besoin de cours de français, ou d'aide face à leurs difficultés sociales.

En aval de nos actions, nous travaillons en lien étroit avec Ratiba AGUENOU référente PLIE 18ème/19ème vers laquelle nous orientons les personnes qui sont en mesure d'accéder à l'emploi mais ont encore besoin d'un soutien individualisé pour mener à bien leurs démarches. Nous nous efforçons aussi d'affiner notre connaissance des formations, structures d'insertion par l'économique et employeurs susceptibles de former et/ou recruter notre public. Nous orientons notamment les personnes vers les formations du PDAE, l'AFPA, les sessions de recrutements de la MDEE du 18ème, et Eurêka Services.

Au-delà des orientations réciproques et des échanges d'information sur nos activités, nous essayons par ailleurs de constituer et participer à des réseaux de partenaires avec lesquels construire des projets pertinents pour nos publics respectifs.

#### 4) L'évaluation de nos actions

Il est difficile d'évaluer l'impact exact que nous avons sur le parcours des personnes, notamment dans le cadre d'actions ponctuelles. Néanmoins, nous menons en permanence un travail de réflexion et de construction d'outils dans le but d'affiner et d'améliorer nos actions, de pouvoir mieux évaluer et dire ce que nous apportons aux personnes, et aussi de saisir ce que nous devons améliorer dans ce que nous proposons.

Ce travail est central car nous nous situons à un niveau très spécifique dans le champ de l'insertion socioprofessionnelle. Avec la plupart des personnes, nous ne visons pas au niveau de notre intervention, un accès direct à l'emploi : elles en sont souvent trop éloignées pour que cet objectif soit réaliste et pertinent. Par contre, nous travaillons avec elles sur des points essentiels pour accéder à l'emploi et leur proposons des ressources, des outils, pour spécifier leurs projets et avancer dans leur parcours d'insertion. Autrement dit, les résultats de notre action ne peuvent pas s'estimer seulement en nombre d'accès à l'emploi (CDI ou CDD de 6 mois minimum), comme cela peut être le cas pour d'autres dispositifs. D'autres éléments doivent être pris en compte : des « micro-avancées », qui mises bout à bout, peuvent constituer une étape importante, ou au moins significative, dans les parcours des personnes. Il convient donc que nous élaborions des grilles de lecture et d'évaluation de nos projets qui permettent de faire ressortir et de valoriser le travail fait.

**Les avancées que nous constatons concernant les personnes suivies en accompagnement sont de différents ordres :**

- évolution des représentations des personnes : meilleure appréhension de ce que demandent l'emploi et la recherche d'emploi, identification de ses freins, meilleure identification des liens entre vie professionnelle et vie personnelle ;
- meilleure confiance en soi/meilleure estime de soi ;
- apprentissage de certains codes socioculturels nécessaires pour mieux comprendre et agir dans un environnement professionnel ;
- identification de nouvelles capacités et compétences dont les personnes n'avaient pas conscience avant ;
- acquisition d'outils et techniques importants dans la recherche d'emploi ;
- évolution des projets professionnels grâce à une meilleure connaissance des métiers et de la réalité du marché du travail ;
- dans le cadre des ateliers collectifs, nous avons par ailleurs pu observer un développement des capacités d'expression à l'oral, ainsi que des capacités à coopérer et à travailler en binôme et en groupe.

**Par ailleurs, si nous regardons les parcours sous l'angle des orientations et de l'accès à l'emploi et à la formation, il faut noter que :**

- 42 personnes ont été orientées suite à un bilan ou un accompagnement vers des dispositifs à même de soutenir leurs démarches (essentiellement le PLIE, l'ANPE pour y demander une prestation particulière, et le Fongecif);
- sur les 35 personnes dont l'accompagnement s'est achevé en 2008 : 8 ont été réorientées vers un dispositif plus approprié, 2 sont entrées en formation, 3 ont trouvé un CDI et 10 un CDD;
- les suivis à 3 et 6 mois<sup>3</sup> montrent un maintien dans l'emploi pour la quasi-totalité des personnes qui avaient trouvé un emploi en fin d'accompagnement, trois des personnes qui étaient en CDD ont signé un CDI, les personnes en formation ont trouvé un emploi suite à leur formation.

---

<sup>3</sup> En effet, à part pour 5 personnes qui ne sont plus joignables, nous faisons des points téléphoniques ou mails à 3 mois, 6 mois et un an, ce qui nous permet de proposer un nouveau suivi en cas de difficultés.  
*Rapport d'activité 2008 SSB*

## 5) Perspectives 2009

Outre la poursuite de notre travail de réception et d'accompagnement, nous envisageons plusieurs pistes de travail pour 2009 :

➤ **mise en place d'un partenariat avec les groupes d'ASL Emploi :**

Nous entendons poursuivre un travail amorcé en 2008 avec les structures proposant des actions sociolinguistiques autour du thème de l'emploi. Il s'agira de voir comment l'EDE peut être un soutien ou un relais pour les organisateurs et bénéficiaires de ces ASL, afin que puissent être proposées aux publics plusieurs actions autour de l'emploi, qui se complètent et se renforcent.

➤ **la participation active aux dynamiques qui se développent dans le quartier autour de l'emploi :**

En effet, dans le cadre du Groupe de Production et de Suivi du CUCS et de réunions de la Coordination interassociative de la Goutte d'Or, des groupes de réflexion et de travail s'organisent autour de l'emploi. Il est important, dans notre volonté de répondre au plus près aux besoins du quartier et de travailler en lien avec les autres, que nous aidions à leur mise en place et y prenions une part active. C'est notamment une occasion pour partager expériences et perspectives de travail avec d'autres professionnels de terrain.

➤ **la poursuite de la recherche de partenaire dans le sens de la construction de « parcours d'insertion » :**

Il est central que nous puissions proposer aux personnes qui poussent notre porte des parcours qui s'inscrivent dans la durée et prennent en compte la globalité de leurs difficultés. Nous savons que l'insertion socioprofessionnelle d'un public aussi fragilisé que le nôtre demande du temps et un accompagnement global, ce qui implique un bon maillage entre les structures du quartier et un travail en réseau avec des partenaires intervenant dans le champ de l'aide sociale, de la santé, de la formation...

Rappel des objectifs 2008		Réalisation de l'action		Suivi/Perspectives 2009	
Objectifs transversaux du secteur					
Améliorer la lisibilité de l'action de l'EDE dans le 18 <sup>ème</sup>		Communication régulière tout au long de l'année : affichages, mailing, dépôt de prospectus dans des associations...		Rester vigilant sur la visibilité de nos actions, notamment en améliorant nos supports de communication.	
Se rapprocher des ANPE Poursuivre le rapprochement avec la MDEE		Rencontre avec différentes structures (Ale la Chapelle, MDEE, PLJE, etc.), ayant permis une meilleure connaissance réciproque et des échanges d'informations		Poursuite de la construction d'un réseau de structures avec lesquelles travailler Développer de réels partenariats entre nos structures permettant un meilleur accueil de nos publics et la construction de parcours	
				Maintenir dans le quartier de la Goutte d'Or un service de proximité et de qualité, où les personnes restent au centre de leur parcours	
Objectifs spécifiques sur le volet Création d'activité					
Relancer l'activité par une plus forte mobilisation des prescripteurs. Maintenir la file active		Action de communication lancée au 1er semestre (affichage, mailing, etc.) auprès des prescripteurs et de la file active Poursuivre l'activité d'accompagnement		Suivre la file active 2008 Privilégier l'accompagnement des habitants de la goutte d'or	
Faire connaître le centre ressources		Faible fréquentation		Le centre ressources peut être intégré dans le cadre de la mise en place d'un PACE ou d'une MCE	
Augmentation du nombre d'information/formation collective		11 actions de formation/ information ont été réalisées en 2008		Mener une réflexion sur la mise en place d'un point d'appui à la création d'entreprise (PACE) ou d'une maison de la création d'entreprise (MCE) sur le territoire Mettre en place des actions de sensibilisation dans le quartier auprès des personnes n'ayant pas accès à l'information	
Objectifs spécifiques sur le volet Emploi					
Pérenniser l'action d'accompagnement en groupe expérimentée en 2007 en tenant compte des éléments du bilan et développer des ateliers thématiques collectifs.		Deux sessions d'accompagnement en groupe (14 personnes par session, 34 séances d'ateliers au total) Parallèlement, mise en place aussi d'accompagnements individuels, et de la possibilité d'être reçu ponctuellement		Maintenir notre travail d'accompagnement, en individuel et en groupe Proposer aux associations du quartier mettant en place des ASL Emploi des ateliers autour du projet professionnel et de la recherche d'emploi	
Poursuivre les efforts de communication et de liens avec les partenaires pour renforcer nos collaborations, affiner nos orientations et augmenter le nombre de chercheurs d'emplois reçus à l'EDE.		Extension et meilleure connaissance de notre réseau de partenaires sur le territoire		Mise en place de projets communs et de modalités d'orientation réciproque allant dans le sens d'une offre de parcours, visible et cohérente	
Travailler à la qualification de notre public, notamment en terme de distance à l'emploi, et par là améliorer nos outils de suivi des personnes et d'évaluation de nos interventions		Mise en place d'outils de suivi et d'évaluation, de tableaux statistiques ; travail régulier de bilan		Poursuite du travail engagé sur les outils (de suivi, évaluation et bilan) et la réflexion sur l'amélioration de nos actions, en lien avec les besoins de notre public Mutualisation et échange autour de ce travail avec des partenaires	

## **ESPACE PUBLIC NUMERIQUE (EPN)**

### **« LA GOUTTE D'ORDINATEUR »**

La Goutte d'Ordinateur a été créée en Décembre 2001 par quatre associations du quartier de la Goutte d'Or souhaitant mettre en commun un espace numérique afin de proposer à leurs adhérents et usagers un nouveau support d'animation et de formation. Pour se faire, l'association Salle Saint Bruno a porté le projet de cet espace en créant une association indépendante ayant pour activité la gestion et l'animation de celui-ci.

De 2002 à 2006, même si les activités se sont développées, la vie associative manquait de dynamisme, peu d'adhérents et usagers souhaitaient participer à la gouvernance de l'association. Ainsi depuis janvier 2007, pour un meilleur fonctionnement administratif, comptable et de suivi d'activité, il a été décidé que La Goutte d'Ordinateur serait rattachée à la Salle Saint Bruno.

#### **I – OBJECTIFS**

- Éviter que le développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication ne renforce l'exclusion des populations les plus en difficulté,
- Répondre à la demande du public avec lequel travaillent les associations partenaires,
- Offrir un service de pointe aux habitants du quartier,
- Faire des NTIC un outil de développement local harmonieux impliquant tous les acteurs :
  - construire un outil convivial et dynamique au sein du travail social,
  - mettre à disposition des établissements scolaires un espace complémentaire à leurs actions,
  - dynamiser le développement artisanal, artistique, économique et culturel du quartier en suscitant l'usage des NTIC.

Pour satisfaire ces objectifs, La Goutte d'Ordinateur met en place un certain nombre d'activités tout au long de l'année scolaire, à savoir :

- pour les adultes : découverte de l'ordinateur, d'Internet, du traitement de texte, du tableur, de la retouche photographique...
- pour les associations du quartier, des projets spécifiques réalisés avec les animateurs de ces associations : création d'un book professionnel, initiation à l'informatique, appui aux actions socio-linguistiques, accompagnement à la scolarité...
- pour les enfants : un accès libre accompagné, des stages créatifs (vidéo d'animation,...)

En plus de ces activités, du fait de sa situation géographique (à l'angle des rues Myrha et Léon), La Goutte d'Ordinateur joue un rôle d'accueil et d'orientation pour des demandes diverses et variées : rédaction de C.V., aide à la recherche d'emploi, actualisation du dossier CAF ou ASSEDIC, la déclaration d'impôt en ligne...

La Goutte d'Ordinateur est donc un relais très important d'information pour les habitants du quartier, pour les porteurs de projets à la recherche d'information, et quelques fois même pour les associations.

#### **II- MOYENS / METHODES**

##### **1) Les ressources humaines**

La Goutte d'Ordinateur a subi de nombreux mouvements de personnels au cours de l'année 2008: Le coordinateur en poste depuis 5 ans a quitté son poste fin avril. L'animatrice multimédia embauchée en début d'année 2008 démissionnera à la mi-septembre 2008.

Tous ces changements ont quelque peu affecté le fonctionnement de l'espace pendant la période avril/octobre 2008.

✓ **L'équipe est actuellement composée :**

- depuis fin mai 2008, d'un animateur coordinateur spécialisé dans les d'outils pédagogiques liés aux NTIC, et liés au travail social, il est en contrat à durée indéterminée dans le dispositif « Adulte-Relais»,
- depuis octobre 2008 d'un animateur BPJEPS spécialisée dans les NTIC, qui est en contrat à durée indéterminée dans le dispositif « Adulte-Relais ».

✓ **Pour la nouvelle équipe les tâches se répartissent comme suit :**

**L'animateur coordinateur :**

- recherche et mise en œuvre de partenariats pour l'association,
- suivi de l'animation, mise en place des projets,
- suivi des inscriptions et des usagers,
- animations et formations aux initiations,
- formation individuelle et « à la carte »,
- coordination des activités, de l'utilisation de la salle informatique,
- accueil du public lorsque l'animateur multimédia dispense les cours.

**L'animateur multimédia :**

- suivi des cours et initiations,
- animations et formation aux initiations,
- réalisation graphique de documents supports et de communication,
- suivi des inscriptions et des usagers,
- suivi des contenus des cours pour certaines associations,
- accueil du public lorsque le coordinateur dispense les cours.

A cette équipe viennent s'ajouter ponctuellement, quelques bénévoles et animateurs qui se répartissent en deux groupes, pour deux types d'interventions particulières :

- les « animateurs » qui sont en soutien de l'équipe de La Goutte d'Ordinateur pour l'animation de cours ou initiations (en général personnel salarié ou bénévole d'autres associations),
- les « formateurs » bénévoles qui animent seuls ou accompagnés des ateliers selon leurs compétences spécifiques.

Notons que depuis septembre 2007, un bénévole, ingénieur informatique de formation en activité professionnelle, nous épaula dans notre offre de formation en animant régulièrement un atelier de «Découverte du Tableur». Il intervient également au niveau de notre maintenance informatique à raison de 5 heures par semaine (le samedi).

## **2) Les ressources matérielles**

Le local est actuellement équipé de 8 postes en connexion libre à l'Internet, d'un serveur et de deux postes réservés à l'usage de l'animateur et du coordinateur. Six de ces postes sont équipés de Windows 2000 avec des logiciels du Pack Open Office + certains postes avec le Pack Office XP, 2 postes sont sous système Linux distribution Ubuntu.

**La Goutte d'Ordinateur s'intéresse au « monde du logiciel libre » de deux manières :**

1. Nous utilisons et valorisons l'utilisation de logiciels libres : notamment pour des questions de coût d'équipement de notre public et par rapport à la pérennité des formats ouverts.
2. Un annuaire des logiciels « libres » pour Windows est mis à la disposition des usagers.

Le cours découverte de l'ordinateur (cf. plus bas) présente les deux systèmes d'exploitation Linux & Windows.

L'équipement matériel est étoffé par les éléments nécessaires aux travaux de création : ainsi nous disposons d'un scanner et d'une petite imprimante jet d'encre. Les 8 postes sont connectés en réseau et possèdent un accès à l'Internet haut débit filaire. Le local est équipé de WIFI (Orange Pro).

A la fin de l'année 2007, nous avons obtenu une subvention d'investissement de la Mairie de Paris et de la Caisse des Dépôts et Consignation (CDC) afin de renouveler notre parc informatique dans le cadre d'une labellisation Cyber-Base (Cf. [www.cyber-base.org](http://www.cyber-base.org)).

Suite au changement d'équipe ce dossier a pris un peu de retard et verra vraisemblablement la labellisation intervenir au milieu de l'année 2009. Celle-ci permettra que :

- L'EPN dispose d'un parc informatique renouvelé et performant,
- le local soit réaménagé (mobilier, électricité, ...),
- les animateurs suivent une formation spécifique Cyber-base,
- l'EPN bénéficie d'un accès à un portail Internet comportant de nombreuses ressources pédagogiques, ...

### **3) Fonctionnement général**

#### **➤ La cotisation à l'activité de La Goutte d'Ordinateur est de :**

- 100 € pour les associations + 1€ ou 2€ de l'heure par personne
- 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

Pour les enfants, la présence d'au moins un des parents est obligatoire lors de l'inscription.

#### **➤ L'utilisation des postes, l'emploi du temps :**

La semaine est organisée selon un emploi du temps qui change pendant les vacances scolaires, afin de permettre aux associations accueillant des enfants et/ou des adolescents de pouvoir utiliser l'espace de La Goutte d'Ordinateur en fonction de leurs projets.

La Goutte d'Ordinateur a été ouverte du mardi au samedi inclus en 2008 et sera ouverte du lundi au samedi à partir de 2009.

Les enfants peuvent utiliser les postes à raison de 1 à 2 heures par jour dans la semaine sur les créneaux « Libres Enfants » (cf. détail plus bas).

Les adultes peuvent utiliser les postes dans les créneaux « Libres Adultes » (cf. détail plus bas) à raison de 2 à 3 heures par jour.

Les « usagers » des associations adhérentes peuvent venir dans les créneaux « Libres Adultes » librement et gratuitement.

#### **➤ Les Activités**

Pour répondre aux objectifs généraux, nous développons un certain nombre d'activités :

Les cours ont été remaniés en milieu d'année 2008 afin d'assouplir les créneaux pour les usagers (+ de modularité), et de mieux les orienter sur les séquences de formation adéquates (découpage par niveaux).

#### **✓ Les cours (6h) :**

Ce sont des initiations qui se déroulent à raison de 2 heures par semaine durant 3 semaines, elles s'adressent aux membres individuels. Nous proposons actuellement :

- PIM1: Découverte de l'ordinateur
- PIM2: Découverte d'Internet
- PIM3: Ordinateur et Internet avancé
- TDT1: Traitement de Texte Niveau 1
- TDT2: Traitement de Texte Niveau 2

- TAB1: Tableur Niveau 1
- TAB2: Tableur Niveau 2
- PICASA: Organisation et traitement de photos

✓ **Les SOS Ordinateur (1h) :**

Sur rendez-vous, nous répondons aux questions des usagers et essayons de résoudre les divers problèmes matériels et logiciels.

✓ **Les « Libre Adultes » accompagnés :**

Les « Libres adultes » sont les moments où les adhérents individuels peuvent utiliser librement les ordinateurs (libre accès).

Les « Libres adultes » ont lieu tous les jours à raison de 2 heures au minimum par jour, une tolérance étant faite durant les plages de « cours » en fonction des postes disponibles.

✓ **Les « Libres Enfants » accompagnés :**

Les enfants bénéficient de 5 plages horaires dans la semaine, soient 7 heures : le mardi, jeudi et vendredi de 17h à 18 h, le mercredi et le samedi de 14h à 16h.

Ces horaires sont libres, c'est-à-dire que les enfants peuvent utiliser les ordinateurs pour leurs recherches et loisirs.

✓ **Le « Club Informatique » pour les enfants :**

Le mercredi de 13h à 14h est consacré à un « cours » sur des thèmes spécifiques afin que les enfants acquièrent des compétences informatiques qui leur permettent encore plus d'autonomie. Chaque cours permet aux enfants de réaliser un projet spécifique. Cet atelier s'est arrêté en avril 2008 au départ du coordinateur et n'a pas été renouvelé car l'animatrice s'occupant de cet atelier est partie en septembre.

✓ **Les « Projets partenaires » avec les associations :**

Des créneaux horaires sont mis à disposition de quelques associations du quartier ayant des projets spécifiques liés aux NTIC. La Goutte d'Ordinateur s'occupe de l'animation, et de l'aide à l'élaboration de ces projets. Ainsi, en 2008, nous avons accueilli les associations suivantes : A.G.O., Clair & Net, A.D.O.S., A.S.S.F.A.M., G.R.E.F.

✓ **La participation à la vie associative du quartier :**

Les animateurs de l'EPN La Goutte d'Ordinateur participent à la vie associative du quartier, notamment en 2008 où un blog à la disposition des habitants a été mis en œuvre lors de la fête de la Goutte d'Or.

### III - BILAN 2008

Le bilan est découpé en 2 périodes : janvier-août et septembre-décembre.

Pour la période janvier-août :

Cotisants (8 mois)	
86 cotisants adultes 25 cotisants enfants	
Cours de janvier à mai (5 mois)	Cours de juin à août (3 mois)
Découverte Ordinateur : 46 personnes Découverte Internet : 15 personnes Découverte Excel : 6 personnes Découverte texte : 6 personnes	PIM1 : 11 personnes PIM2 : 12 personnes SOS Ordinateur : 11 personnes

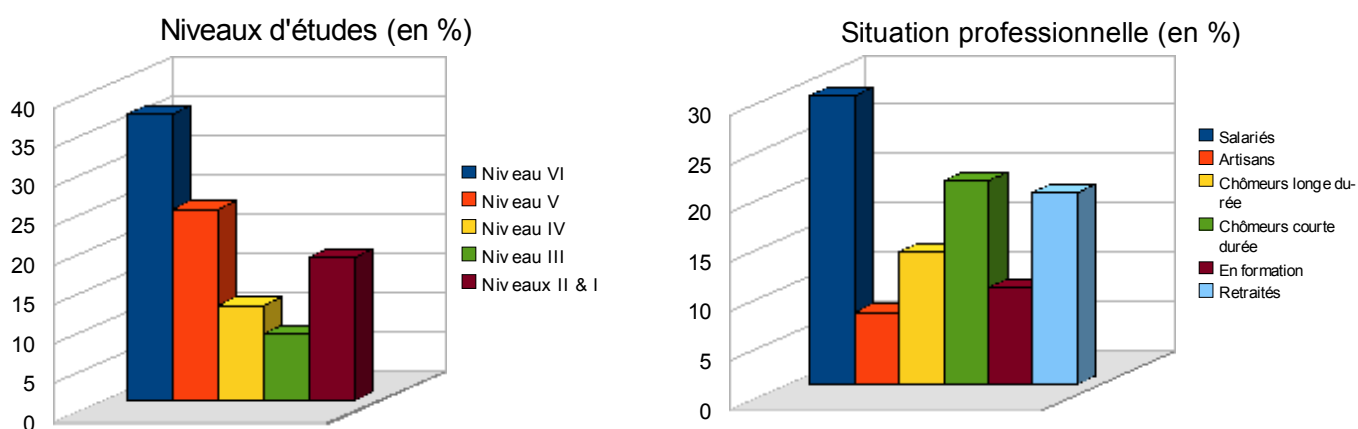


Pour la période septembre-décembre :

Cotisants (4 mois)
83 cotisants adultes 24 cotisants enfants
Cours de septembre à décembre (4 mois)
PIM1 : 26 personnes PIM2 : 16 personnes PIM3 : 4 personnes TDT1 : 7 personnes TAB2 : 2 personnes SOS Ordinateur : 6 personnes

Ayant mis en place une inscription plus détaillée à partir de septembre 2008, nous disposons de quelques indicateurs supplémentaires sur notre public :

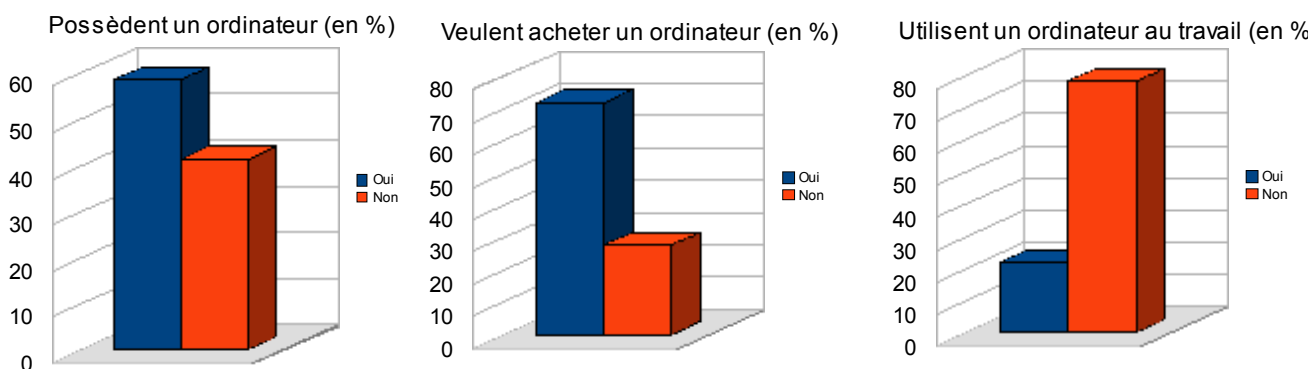
- La moitié du public côtoyant notre espace a un niveau d'étude inférieur ou égal au niveau V, dans le même temps nous accueillons près de 20% de personnes avec un niveau supérieur à Bac+2.
- Près de 40% des personnes sont au chômage (longue et courte durée) et sont donc dans des situations difficiles. Ces deniers sont très en demande pour apprendre à mieux se servir de l'ordinateur.



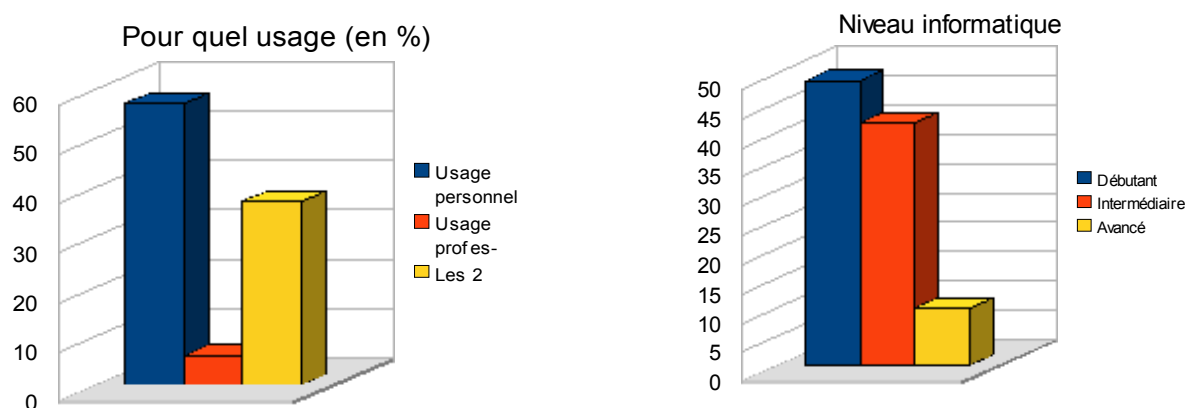
Nos usagers possèdent pour 60% d'entre eux un ordinateur chez eux mais bien souvent « ne savent pas l'utiliser », « ne l'ont jamais allumé », « il sert aux enfants »...

Il reste quant même 40% qui ne possèdent pas d'ordinateur chez eux, mais 70% d'entre eux projettent d'en acheter un (pour les 30% qui ne pensent pas acheter un ordinateur il s'agit surtout de contraintes de budget).

On voit également que très peu utilisent un ordinateur à leur travail (près de 80% n'utilisent pas d'ordinateur dans le cadre de leur activité personnelle) mais la maîtrise de cet outil conditionne également parfois leur évolution de poste.



Nous observons que ces personnes possèdent une forte motivation en venant à notre espace, apprendre à se servir d'un ordinateur et d'internet est pour eux une démarche personnelle et importante.



Le niveau informatique de nos usagers se situe entre débutant et intermédiaire (91%), ce qui se confirme par une prépondérance des cours débutants (PIM1, PIM2). Nous essayons de les amener vers des usages plus confirmés (TDT2 et TAB1 & TAB2). Nous avons prévu de répondre à des demandes plus spécialisés mais récurrente, notamment en mettant en place à la rentrée 2009 des stages en création de sites Internet et de retouche photographique.

### ➤ Les Initiations pour adultes

Ces initiations fonctionnent très bien, mais la fréquentation a été variable tout au long de l'année. Ainsi, en début d'année et jusqu'en juin, le public était au rendez-vous. De novembre à décembre, les gens réservaient leur place mais ne venaient pas. En septembre, mois du Ramadan cette année, nous avons vu notre activité baisser, du moins sur les cours, et ce, au profit des accès « libre ».

Les initiations étant le cœur de l'activité d'un EPN, il est nécessaire de les maintenir, les renforcer, et d'étudier les moyens pédagogiques les plus pertinents à utiliser. Pour ce faire un début d'action a déjà été effectué en proposant en rotation les cours les plus demandés (PIM1 & PIM2) sur le samedi matin et le mardi soir.

Ce sont des activités qui vont au-delà de l'initiation puisque c'est également du lien social qui se tisse dans ces moments. Souvent les adhérents qui suivent la session « découverte de l'ordinateur » suivent après la session « découverte d'Internet » puis enfin « découverte du traitement de texte ».

Nous allons donc au-delà de la simple initiation, il s'agit alors d'une véritable «formation initiale».

## ➤ **Libre enfants / Libre adultes**

### ✓ **Libre enfants**

Les plages de « libre enfant » ont été diminuées en milieu d'année, car la forte amplitude (3 heures le mercredi et le samedi) créait quelques comportements non-adéquats : addiction à l'ordinateur, difficulté de proposer des activités plus « créatives » et moins « consommatrices », l'investigation des lieux par les « habitués » au détriment des nouveaux. Cette situation est temporaire le temps de proposer aux enfants des activités pertinentes, les sortant de leurs activités habituelles (chat, jeux).

### ✓ **Libre adultes**

Nous avons abandonné en milieu d'année le principe des 1€ par heure d'utilisation des postes, et ce pour plusieurs raisons :

- cela est très difficile à faire respecter, surtout dans les périodes de forte affluence.
- le paiement de la cotisation ne donnait aucun privilège à l'usager, dès lors, offrir un accès gratuit à l'inscription (même sur des plages réduites) permet à ceux qui en ont besoin d'accéder à Internet sans frais.
- nous voulons aussi que ces créneaux permettent aux personnes qui ont suivi des cours d'initiation de venir s'entraîner et ce sans coût supplémentaire.

Les plages de Libre adultes, sont bien identifiées et bien utilisées par les usagers.

## ➤ **Participation de bénévoles**

Il est indispensable aujourd'hui, si l'on veut élargir le champ d'activité et l'amplitude horaire de La Goutte d'Ordinateur, de faire appel aux bénévoles, notamment en profitant des savoirs faire acquis par les adhérents de notre association pour qu'à leur tour ils partagent et transmettent leurs savoirs.

La présence de bénévoles est essentielle au bon fonctionnement de notre espace.

Nous avons au dernier semestre 2008 entrepris une importante action de communication, conjointement avec les autres secteurs de la Salle Saint Bruno (site internet, plaquette SSB, plaquette de La Goutte d'Ordinateur)

## ➤ **Projets partenaires**

L'Espace Public Numérique La Goutte d'Ordinateur est un espace ouvert à l'ensemble des associations du quartier dans la mesure où des projets spécifiques peuvent y être mis en place.

### ✓ **L'Association Accueil Goutte d'Or (AGO)**

- Un groupe de femme en alphabétisation a été accueilli en janvier 2008 pour :

- La découverte de l'ordinateur
- Des exercices d'alphabétisation à l'aide des NTIC

Cette expérience a été très enrichissante pour toutes les personnes ayant participé à ce projet : femmes, animateurs, bénévoles.

Cette opération a été renouvelée à la rentrée scolaire 2008.

- Une autre action a été initiée depuis décembre 2008 : la création d'un « book » à destination d'un public d'artistes disposant du revenu minimum d'insertion, et ce en vue d'un meilleur accès au marché de l'emploi dans leur secteur. Il s'agit donc de les accompagner à valoriser leur savoir faire et à mieux communiquer sur leurs créations. Il s'agit aussi pour une part d'entre eux de les amener à utiliser l'outil informatique et notamment certains logiciels multimédia afin de présenter de manière plus professionnelle leurs travaux. Par extension il s'agit également de créer une dynamique de groupe et de rompre l'isolement.

✓ **L'Association pour le Dialogue et l'Orientation Scolaire (ADOS)**

Depuis janvier 2008, ADOS continue ses actions d'accompagnement à la scolarité à l'aide des TIC au sein de la goutte d'ordinateur les mercredis matin de 10h à 12h (deux groupes). D'autres actions pendant les périodes scolaires seront envisagées.

Les activités d'ADOS se recentrant autour de ses missions premières (l'accompagnement scolaire et les sorties), La Goutte d'Ordinateur a décidé d'aller chercher du côté du monde des logiciels libres, des outils « nouvelles technologies » permettant aux enfants d'ADOS de s'exercer aux matières enseignées à l'école.

✓ **Partenariat avec l'ASSFAM**

L'association l'ASSFAM a pris contact avec nous afin de faire bénéficier à cinq de leurs usagers de cours d'initiation informatique (sur une base de PIM1, PIM2, TDT1). Nous avons animé 12 créneaux de 2h qui ont permis aux usagers de l'association de se familiariser avec cet outil. Ce public était totalement novice sur l'usage de l'ordinateur.

✓ **L'entreprise d'insertion Clair & Net**

Ces rendez-vous avec les salariés de cette entreprise d'insertion ont été assez difficiles à mettre en place, car le fonctionnement en entrée permanente ne permet pas un suivi régulier et une continuité dans les actions de formation. De plus ayant des niveaux très différents il était toujours assez difficile de mener à bien des séances cohérentes.

C'est pour ces raisons que nous allons proposer à ce groupe début 2009 des ateliers thématiques tous les 15 jours (le planning leur sera communiqué en avance, permettant une plus grande cohérence dans les séances et permettant également de toucher des salariés qui ne viennent pas habituellement) et entre ces séances des exercices de traitement de texte (besoin général identifié auprès de ces publics) et de l'accès libre.

✓ **Partenariat avec le GREF (Groupement des Retraités Educateurs sans Frontières)**

L'association GREF (Groupement des Retraités Educateurs sans Frontières) vient mettre à jour son site Internet de manière collective. C'est l'occasion pour cette association de se retrouver, puisque les membres sont la plupart du temps en mission à l'étranger, ou éparpillés à travers le territoire Français. La Goutte d'Ordinateur a donc mis à disposition les postes informatiques lors de cette rencontre.

#### **IV - PERSPECTIVES 2009**

##### **1) Nous dynamiserons et renouvellerons les activités en :**

➤ proposant de nouveaux projets, notamment avec le secteur Espace Développement Emploi (recherche d'emploi, portail ANPE, création de CV)

➤ proposant des « ateliers » qui de manière ponctuelle permettront de découvrir de nouveaux outils, de faire le point sur un logiciel ou un aspect particulier. Ces ateliers traiteront d'aspects que l'on ne pourrait pas aborder dans le cadre des cours thématiques.

Par exemple :

- Créer un diaporama, une carte de visite, une affiche, une carte de vœux, une page personnelle, ...

- Découvrir les logiciels libres, la messagerie instantanée, les flux RSS, les blogs, ...

- Apprendre à créer un site internet, à écouter de la musique en ligne, à transformer ses CD en mp3, à graver un CD de données, à monter/démonter un ordinateur, ...

➤ proposant des « Libre enfants » de plus en plus pédagogiques, les amenant vers des activités plus créatives et moins consommatrices (créer son avatar pour MSN, faire de la colorisation de personnages qui leurs sont chers, etc.).

➤ développant l'usage des logiciels libres et « jeux libres en réseau » afin de permettre aux enfants d'acquérir de vraies compétences informatiques et collaboratives.

➤ proposant le passage du Passeport Internet Multimédia, aux usagers de l'EPN (Le PIM est un instrument de formation et d'évaluation des compétences acquises. Ce n'est pas une certification professionnelle, mais une attestation de capacité à utiliser un équipement informatique et les services de base d'Internet. Ces capacités sont définies dans un référentiel national).

**2) Nous réorganiserons l'emploi du temps** (ouverture du Lundi au samedi et 4 soirées/semaines)

**3) Nous renforcerons notre communication** vers les habitants du quartier et nos relations avec les associations (plaquette, vitrine, site Internet)

**4) La participation de bénévoles aux ateliers devra être renforcée.** Une recherche active sera entreprise.

**5) Nous participerons activement à la coordination des EPN de la Fédération des Centres Sociaux de Paris.**

**6) L'acquisition de nouveaux postes informatiques** et la restructuration de l'espace sont prévus pour le premier semestre 2009.

**7) Sera mise en place une labellisation Cyber-Base** (date prévue juin 2009).

<b>Rappel des objectifs 2008</b>	<b>Réalisation de l'action en 2008</b>	<b>Perspectives 2009</b>
Proposer de nouveaux projets (ex. avec l'EDE sur l'emploi)	Non réalisé	Définir des plages spécifiques à la réalisation de CV et de recherche d'emploi sur Internet
Proposer de « nouvelles initiations » pour les membres ayant suivi les initiations de base à l'ordinateur et s'étant éventuellement équipés de postes informatiques à leur domicile.	En cours de réalisation	Proposer des cours plus avancés (stages) en retouche d'image et création de site Internet (cms & html)
Proposer des « Libre enfants » de plus en plus pédagogiques	En cours de réalisation	Proposer des stages créatifs : vidéo d'animation et colorisation
Réduire l'espace de « jeux libres » afin de permettre aux enfants d'acquérir de vraies compétences informatiques.	En cours de réalisation	Rechercher et proposer des jeux libres et coopératifs
Réorganiser l'emploi du temps (ouverture du Lundi au samedi et au moins 2 ou 3 soirées/semaines)	Non réalisé	Faire appel au bénévolat pour maintenir ce niveau d'exigence
Renforcer notre communication vers les habitants du quartier.	En cours de réalisation	Renforcement de la communication par le biais de l'aménagement de la vitrine
Renforcer la participation de bénévoles aux ateliers.	En cours de réalisation	Fidéliser les bénévoles recrutés
Renforcer nos relations avec les associations.	En cours de réalisation	Contractualiser les actions menées
Participer activement à la coordination des EPN de la Fédération des Centre Sociaux de Paris	Réalisé	A poursuivre
Acquérir de nouveaux postes informatiques et restructurer l'espace.	En cours de réalisation	A finaliser
Labellisation Cyber-Base	En cours de réalisation	Labellisation prévue en juin 2009

## Observatoire de la Vie Locale (OVL)

Créé au sein de l'association Salle Saint Bruno en 1992, **l'Observatoire de la Vie Locale (OVL) est un centre de ressources qui est un lieu d'information, de formation et de qualification des acteurs du quartier de la Goutte d'Or**. C'est également, un lieu de production de connaissances sur la Goutte d'Or qui permet de par son fonctionnement, son histoire et sa proximité, une rencontre et des confrontations d'expériences entre acteurs de terrain.

**Les activités de l'OVL contribuent au développement social du quartier en utilisant des méthodologies adaptées** : recherche action et formation. Les méthodologies mises en œuvre s'appuient sur des pédagogies « actives » permettant de qualifier et d'accompagner les acteurs locaux au changement (de leurs perceptions, représentations et/ou pratiques professionnelles en fonction des évolutions du quartier et des problématiques identifiées).

Dans la veine des réflexions entamées ces dernières années autour du travail de « concertation » avec les autres Observatoires afin de développer des complémentarités (ayant abouti à une réorientation du « pôle études »), l'année 2008 a été marquée par un travail de réflexion et de mise en réseau du « pôle ressources ». Ce travail initié en 2007, développé en 2008, devra nécessairement se poursuivre en 2009 autour de la définition de nouvelles orientations de travail pour le pôle « ressources ».

**Les activités de l'OVL se construisent donc autour de plusieurs polarités** (pôle étude, pôle ressources, pôle formation) et missions transversales qui s'articulent autour des 3 pôles.

**En 2008, les temps forts ont été marqués par :**

- Le développement du « Pôle ressources », et la mise en place avec les autres centres de ressources du quartier de la goutte d'Or de l'évènement « L'Algérie à la Goutte d'Or » (qui aura lieu en mai 2009);
- La finalisation de la recherche action autour "Des loisirs et du temps libre des enfants de CM1 et CM2 de la Goutte d'Or" ;
- La coordination des actions de formation des bénévoles.

### **I - Pôle ressources**

L'année 2008, a été marquée par la poursuite de la réflexion autour du « Pôle ressources » de l'OVL qui a abouti en août à la réalisation d'une analyse stratégique. Les différents services proposés par le pôle se déclinent en :

- Revue de presse et abonnements,
- Conférences et visites de quartier,
- Espace documentaire,
- Projet partenarial avec les 4 centres de ressources du quartier de la Goutte d'Or « L'Algérie à la Goutte d'Or ».

## ➤ Revue de presse – Abonnements

En 2008, le service « Revue de presse – Abonnements » a connu des transformations, suite à la réalisation d'un diagnostic sur la Revue de Presse 2007.

La « Revue de presse » construite à partir des articles parus dans la presse écrite, sur Internet, etc. et comprenant l'un des trois mots clés suivants : « Barbès », « Château rouge », « Goutte d'Or » est éditée en 2008 à 20 exemplaires. La maquette est réalisée en interne. A partir de septembre 2008, le bénévole qui était associé à la conception n'a plus assuré ce service et la maquette a finalement été réalisée par la coordonnatrice. Il n'a pas toujours été possible de consacrer suffisamment de temps à la réalisation, et des retards ont été occasionnés dans l'édition de la revue de presse des mois d'octobre, novembre et décembre 2008. La reprographie est ensuite assurée à l'extérieur.

Ce service comprend une quinzaine d'abonnés (associations du quartier, conseillers de quartiers), le coût de l'abonnement est de 22 euros. La revue de presse est distribuée gratuitement à l'EDL, la bibliothèque et aux autres centres de ressources du quartier : Centre Musical Fleury Goutte d'Or-Barbara, Institut des Cultures d'Islam.

Les principaux changements mis en œuvre en 2008 ont été l'édition d'une revue de presse plus synthétique, trimestrielle et thématique, ainsi que la diminution du nombre de conseillers de quartier abonnés (de 35 à 3). En effet, nous avons constaté que ce service était très peu utilisé par les conseillers de quartier. Seul, un petit nombre le consultait et venait chercher leurs exemplaires.

Il est envisagé en 2009, de poursuivre l'édition de ce service, de scanner la revue de presse, de l'envoyer en format électronique aux abonnés, et de la mettre en ligne sur le site de la Salle Saint Bruno.

D'autre part, l'OVL est abonné aux périodiques nationaux suivants : « Comme la ville », « la lettre du Préfet de Région », « la lettre de la DIV », « le bulletin de la DIV », « VEI actualités », « Hommes et Migrations Territoires (ADELS) » ainsi qu'à des journaux locaux (Associatifs : « le 18è du mois », « Alter Ego », « La gazette des Enfants de la Goutte D'Or » ; et municipaux : « 18 Le Journal », « A nous Paris »). Nous constatons depuis plusieurs années un nombre peu élevé d'utilisateurs de ce service, nous aurions souhaité en 2008 établir un bilan de l'utilisation du service d'abonnements. Faute de temps et de moyen humain, il n'a pas été possible de réaliser cet audit.

L'objectif « établir un bilan de l'utilisation du service abonnement » est reconduit pour 2009 car il nous importe de nous interroger sur comment rendre plus lisible ce service qui permet une mutualisation des abonnements à l'échelle du quartier.

## ➤ Conférences – Visites de quartier

**La mission d'information et de communication sur le quartier de la Goutte d'Or** de l'OVL se traduit également à travers la mise en place de « conférences » suivies éventuellement de « visites de quartier », mais aussi de « conférences-débats » sur des thématiques intéressant les habitants et les autres acteurs du quartier.

En 2008, nous avons rencontré 186 personnes pour des conférences sur le quartier, éventuellement suivies d'une visite (en 2007 environ 200 personnes). Les interventions se sont réparties de la manière suivante :

- Intervention en début de cycle de formation des bénévoles en Accompagnement Scolaire et des professionnels du quartier (15 novembre 2008 – 40 participants environ)
- Intervention en début de cycle de formation des bénévoles en Alphabétisation et Socialisation et des professionnels du quartier (18 octobre 2008 – 20 participants environ)



- Intervention auprès des journalistes de la presse Britannique pour le Conseil Régional Ile de France (juillet 2008 - 10 personnes)
- Intervention auprès d'étudiants de travail social (22 septembre 2008 – 30 participants environ)
- Intervention pour les Jeunesses Ouvrière Chrétienne, le samedi 29 novembre 2008, 20 participants)
- Intervention pour des étudiants en licence professionnelle (9 décembre - 60 participants)
- Intervention auprès d'étudiants de « Sarah Lawrence College » (8 décembre 2008 – 6 participants)

Quelques professionnels du quartier ont intégré en 2008, les conférences et visites du quartier. Les interventions sont réalisées par la coordonnatrice. Il est envisagé pour 2009 que d'autres collègues de la SSB puissent se former pour intervenir lors de ces modules.

Outre l'aspect pratique d'une connaissance du quartier, les modules ouverts aux « nouveaux » professionnels apportent des éléments de connaissance sur la population, et permettent un travail sur leurs représentations vis-à-vis des habitants du quartier. Ces conférences-visites contribuent sans doute à une meilleure socialisation et intégration dans le quartier.

C'est pourquoi nous envisageons de poursuivre les actions de formation en 2009, en y ajoutant d'autres modules (deux ou trois) plus spécifiquement ciblés sur la connaissance du public (parcours migration, histoire des migrations...).

Forts de l'expérience menée en 2005 et en 2006 autour de l'organisation de **conférences-débat**, nous avons décidé de poursuivre cette activité qui n'a pu aboutir en 2007. Nous avons organisé deux temps de rencontre et de discussion, ouverts à tous, sur des thèmes qui concernent les habitants du quartier autour de :

- Une conférence organisée à la demande des bénévoles en accompagnement scolaire sur le thème de « Comprendre l'échec scolaire » avec en discutant : Bruno SUCHAUT (Directeur IREDU, CNRS Université de Bourgogne), Odile FAURE (Formatrice ASH – Vice Présidente des PEP 75) et Jean-Pierre BARRATAULT (Inspecteur Spécialisé, Responsable de la mission académique à la scolarisation des élèves en situation de handicap). Elle s'est déroulée le 18 janvier 2008 à la Salle Saint-Bruno (50 participants environ)

- Le 12 décembre 2008, nous avons organisé, dans le cadre d'une conférence ouverte à tous, la restitution de la recherche action sur « Les loisirs et le temps libre des enfants de Cm1 et Cm2 de la Goutte d'Or ». Cette soirée a mobilisé peu de monde.

Plusieurs raisons expliquent sans doute cette faible mobilisation :

- La forme « conférence » de restitution et le lieu (association) qui n'est pas adaptée au plus grand nombre ;

- La date tardive de restitution liée aux délais pris dans la finalisation du rapport, la période (le mois de décembre) n'est pas favorable à ce type de questionnements : les enfants ont déjà choisi leurs loisirs ;

- Nous pensons également que le nombre important de restitutions organisées sur cette étude (en groupe de suivi, de pilotage, aux parents, aux enseignants...) n'a pas favorisé la mobilisation des partenaires locaux impliqués dans l'étude.

Concernant cette action, nous sommes donc un peu en dessous des prévisions (3 conférences-débat envisagées, 2 de réalisées) mais les échanges et les discussions pendant les débats et aussi durant les mois qui ont suivi la première table ronde, ont permis de montrer une nouvelle fois que « l'école », « la réussite scolaire » est un sujet de préoccupation important à la Goutte d'Or et qu'il est important d'ouvrir des espaces de paroles et d'information sur ces questions (pour les habitants et les bénévoles).

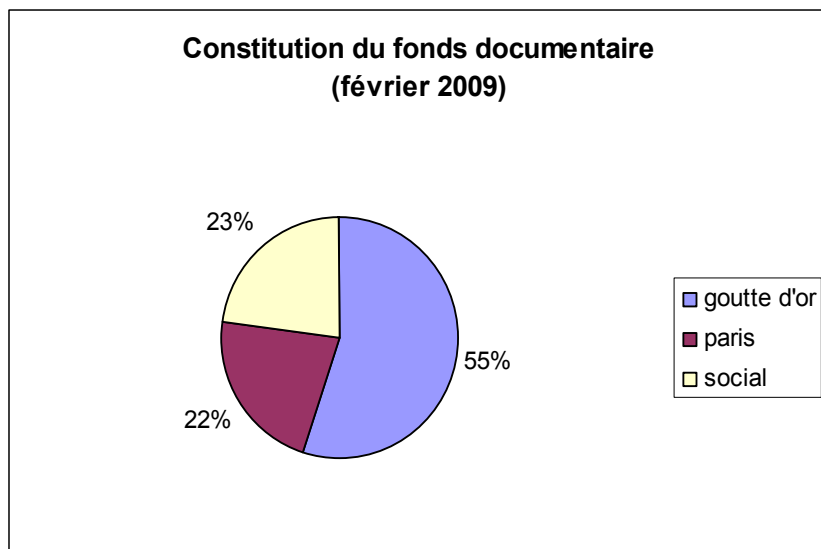
C'est pourquoi, nous avons décidé en 2009, de créer des RDV (mensuel ou trimestriel) réguliers à la Salle Saint Bruno, pour parler de différentes thématiques telles que l'accès aux droits, la justice...

## ➤ Espace documentaire

En 2008, nous avons poursuivi la mise à jour du fonds documentaire spécialisé sur « Le quartier de la Goutte d'Or », en nous centrant sur 3 axes principaux, caractérisant sa spécificité :

- Rénovation de la Goutte d'Or
- Vie associative
- Vie artistique et culturelle

L'espace documentaire présente début 2009 un ensemble de 1629 cotes se répartissant comme suit :



<b>FONDS</b>	<b>Côtes 2008</b>	<b>évolution 2007-2008</b>
Goutte d'Or	896	114
Paris	359	68
Social	374	136

Le fonds est constitué à la fois de documents papiers, mais aussi de supports audio ou vidéo. Une question se pose quant à la modernisation du fonds par rapport à la numérisation du fonds comprenant la conversion des cassettes VHS en DVD.

Dans un souci de gestion de l'espace, nous privilégions maintenant la conservation, aux documents papier, de documents numériques. Un espace pour notre fonds numérique a été ouvert en 2008.

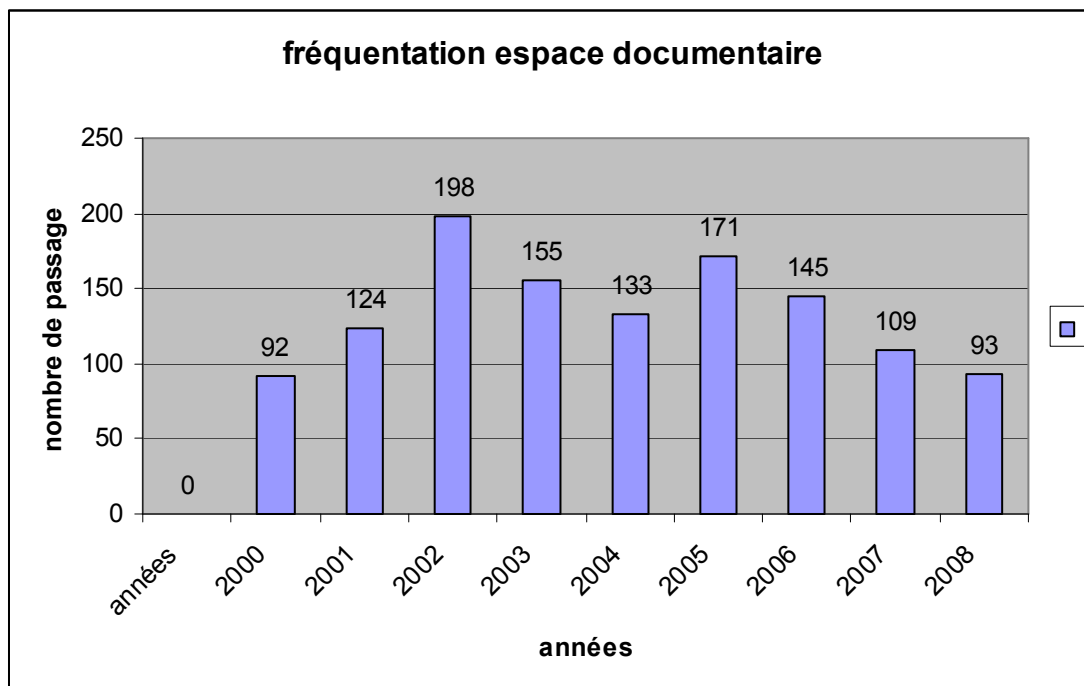
Il reste à régler en 2009, des questions relatives à l'accès à ce fonds numérique. Le système de collecte s'est également amélioré sur la fin de l'année 2008 : la définition d'axes principaux (voir plus haut), l'arrivée d'une autre salariée a permis de renforcer le travail de mise à jour...

Un autre enjeu en 2009, est de systématiser le système de veille pour le rendre plus efficace (programmation d'alertes électroniques, etc.)

La rencontre avec d'autres partenaires et notamment Profession Banlieue nous a permis de compléter nos réflexions et d'avancer sur certaines interrogations afin d'harmoniser notre catalogue avec les autres Centres de Ressources.

Un enjeu fort est la conversion de nos données répertoriées sous forme de fichier Excel, sur un logiciel (libre) utilisé par les autres Espaces Documentaires afin de permettre des échanges de données. Il paraît également important de numériser le catalogue pour pouvoir l'envoyer aux différents partenaires et de le mettre en consultation sur le site de la Salle Saint-Bruno.

En 2008, 93 passages ont été répertoriés, dont 45 ont été enregistrés entre novembre et décembre 2008.



La baisse de fréquentation observée depuis 2005 se poursuit, bien que les permanences d'accueil ont été élargies à partir de novembre 2008 : Catherine Hardouin, travaillant une journée par semaine sur ce secteur et assurant au moins une demie journée de permanence le mardi après-midi.

La majeure partie des utilisateurs de l'espace documentaire est constituée d'étudiants. Il s'agit principalement d'étudiants en architecture, urbanisme ou en Sciences humaines (sociologie, anthropologie, ethnologie, histoire). Ils étudient la Goutte d'Or dans le cadre de travaux de mémoire (maîtrise, DEA voire Doctorats). La baisse observée est liée à plusieurs facteurs : une mauvaise visibilité de ce service sur le quartier, un manque de moyens humains, et une grande partie de l'année passée à renforcer les plages d'accueil.

Un enjeu pour nous en 2009, est de rendre lisible cet espace documentaire en communiquant sur le fonds documentaire auprès notamment des acteurs locaux du quartier (écoles, etc.).

### ➤ **Projet inter partenarial des centres de ressources de la Goutte D'Or : « L'Algérie à la Goutte d'Or »**

A l'initiative de l'Observatoire de la Vie Locale de la Goutte d'Or, les centres de ressources du quartier de la Goutte d'Or (ICI, Bibliothèque, Centre Musical Fleury Goutte d'Or) travaillent ensemble depuis 2007 sur la réalisation d'un évènement qui se déroulera les 14-15-16 et 17 mai 2009. Au cours de l'année 2008, les partenaires se sont réunis fréquemment (deux à trois fois par mois) pour définir le projet et travailler la programmation. L'objectif de ce projet est double : travailler sur le partenariat local et la complémentarité des fonds documentaires.

Ce travail partenarial a notamment permis de mieux connaître les spécificités documentaires de chacun, les interlocuteurs au sein de chaque structure et d'envisager concrètement des moyens, des manières pour travailler ensemble autour d'une complémentarité des fonds.

Nous envisageons de poursuivre cette collaboration au-delà de la réalisation de l'évènement en mai 2009.

## II - Pôle Etudes

Avec la création de l'Observatoire des Zones Urbaines Sensibles et de l'Observatoire des Quartiers Parisiens en Politique de la Ville (produisant des éléments de connaissances quantitatives et socio-démographiques sur les quartiers populaires), le champ des études habituellement produites par l'Observatoire (Recueil d'indicateurs socio-démographique) est devenu obsolète car couvert par d'autres « producteurs » de chiffres.

Laissant de côté l'approche descriptive et quantitative des phénomènes et des évolutions du quartier (privilegié par le Tableau de Bord de la Vie Sociale à la Goutte d'Or, le rapport des ZUS, le rapport des quartiers parisiens en politique de la ville), le travail de l'Observatoire s'est orienté dès 2005 vers une production plus « qualitative » impliquant des méthodes de « recherche active », avec le soutien de chercheurs extérieurs.

Pour renforcer la production scientifique des travaux réalisés, l'OVL a créé en 2007 un **Conseil scientifique et technique** qui s'est réuni pour la première fois le 30 mars 2007. Il a pour mission de suivre les travaux de recherche produits par l'OVL. Il s'est réuni à deux reprises en 2008 pour suivre l'avancée de l'étude « loisirs ».

### ➤ "Les loisirs et le temps libre des enfants de CM1 et CM2 de la Goutte d'Or"

Nous avons finalisé au cours de l'année 2008, le travail de recherche action auprès des enfants de Cm1 et Cm2. Rappelons que cette recherche action entamée en 2005 répond à une demande associative. Elle a été réalisée en partenariat avec les acteurs locaux et un chercheur extérieur de l'association MUSOJ qui est intervenu à titre volontaire.

#### ✓ **Nous avons mis en évidence les points suivants :**

Les enfants de CM1 et de CM2 de la Goutte d'Or ont des goûts, des pratiques de loisirs conformes à leurs pairs qui semblent avant tout définis par leur milieu social de référence. On observe des similarités entre les conclusions des autres études menées dans les quartiers populaires sur la question des pratiques de loisirs et les résultats obtenus à la Goutte d'Or.

En d'autres termes, les enfants de la Goutte d'Or ne semblent ni plus ni moins soumis à des difficultés ou au contraire favorisés dans l'accès et/ou la nature des pratiques de loisirs observées. Pour autant l'étude réalisée à la Goutte d'Or permet de mettre en perspective des pistes susceptibles d'appuyer les acteurs locaux dans leur compréhension des phénomènes rencontrés.

**Les résultats ont été restitués aux habitants le 12 décembre 2008** et publiés sous forme d'un rapport qui a été envoyé aux partenaires de l'étude et de la Salle Saint-Bruno (200 rapports). Il est consultable sur le site de la Salle Saint Bruno.

Dans le cadre d'un partenariat avec APUR, nous produirons en 2009 un document synthétique qui fera lui l'objet d'une diffusion élargie.

Il était initialement prévu une suite plus qualitative à cette étude, auprès de collégiens de 6ème et 5ème ayant répondu à la première phase de l'enquête. Nous étudions la possibilité de poursuivre ce travail, sachant qu'il est difficile de construire des partenariats avec des chercheurs sur la simple base du volontariat. Par ailleurs, l'étude des changements des modes de socialisation, prévu initialement, entre l'école élémentaire et le collège, nous semble moins prioritaire. Les résultats nous donnent des éléments importants nous permettant en l'état, de réajuster l'offre de loisirs sur le quartier et de dessiner des pistes d'actions à court, moyen et long terme.

Un groupe de travail composé de différents acteurs travaillant avec les enfants de la Goutte d'Or s'est d'ailleurs mis en place fin 2008. Il est chargé de travailler sur la définition de pistes d'action. Ce travail aboutira en 2009.

Des modules de formation et de qualification des acteurs locaux sur cette thématique vont suivre en 2009 (voir plus loin). Les ouvrages se reportant à cette thématique ont été intégrés au sein de l'espace documentaire d'ouvrages.

### ➤ "La fête de la Goutte d'Or"

Fin 2008, sur une demande des associations de la Goutte d'or, nous avons démarré une réflexion autour d'une nouvelle recherche action s'intéressant à "La fête de la Goutte d'Or" qui devrait servir à réaliser un diagnostic partagé permettant :

✓ **De mieux comprendre les attentes des habitants** du quartier et notamment ceux qui fréquentent les structures.

✓ **De mieux comprendre les attentes de chaque structure organisatrice** de la fête de la Goutte d'Or, les perceptions et les représentations de chacun (salariés, administrateurs,...) autour de la fête de la Goutte d'Or.

✓ **De travailler sur la définition d'un nouveau cadre pour la Fête de la Goutte d'Or intégrant les deux premiers niveaux d'analyse permettant de :**

- désamorcer les conflits existants entre les organisateurs ;
- définir des objectifs communs (en particulier opérationnels) permettant de mieux travailler ensemble sur ce projet collectif ;

- dégager des axes de travail partagés autour de la réalisation de la Fête de la Goutte d'Or ;
- répondre aux besoins et aux attentes des habitants, en particulier ceux qui fréquentent les structures ;

- identifier les leviers pour permettre la participation de tous à la Fête de la Goutte d'Or (administrateurs, salariés, bénévoles, publics des structures) et les habitants.

✓ **De réaliser un document permettant de :**

- valoriser la fête de la Goutte d'Or ;
- montrer la pertinence de cette fête au sein de ce quartier populaire ;
- convaincre les partenaires financiers de continuer à nous soutenir et de rechercher d'autres financeurs.

En 2008, un groupe de suivi composé d'associations s'est mis en place et nous avons cherché un partenaire extérieur pour collaborer sur la réalisation en 2009, d'une enquête auprès des habitants.

## III - Pôle Formations

### ➤ Formation des professionnels de la Goutte d'Or

Dans la lignée du travail de recherche appliquée sur « La vie de quartier à la goutte d'or » publié en 2007, nous réfléchissons depuis l'année dernière à la mise en place de modules autour des problématiques de la vie de quartier. Ces modules seraient ouverts aux professionnels. Ce projet n'a pas pu se réaliser en 2008 essentiellement par manque de temps, mais il est en préparation pour 2009. Nous réfléchissons à l'organisation aux thèmes suivants :

- Conduites à risques et conduites addictives
- Délinquance des mineurs et prévention spécialisée
- Sociabilité des adolescents
- Immigration / migration (connaissance du parcours migratoire, immigration ...)
- L'accueil

Toutefois nous avons communiqué largement sur les modules « Connaissance du quartier » des formations de bénévoles (voir ci-après), et une dizaine de professionnels ont été intégrés à ceux-ci.

## ➤ **Formation des bénévoles**

Nous travaillons depuis plusieurs années, sur la mise en place de deux cycles de formation à destination des bénévoles (en accompagnement scolaire, en alphabétisation et socialisation) qui se superposent suivant un même modèle : action inter-partenaire fédérant plusieurs associations. L'Observatoire de la Vie Locale intervient sur demande des associations :

- en tant que médiateur : accompagnement dans la définition des objectifs communs ;
- en tant qu'animateur de projet : animation et suivi des réunions de préparation ;
- en tant que référent pédagogique : recherche d'intervenants extérieurs et suivi des relations.

L'Observatoire assure également l'ensemble du secrétariat de projet : comptes rendus de réunions, création d'outils de communication, suivi des inscriptions et des participations, rédaction des bilans. Pour toutes ces tâches, l'observatoire de la vie locale est référent mais s'attache particulièrement à avancer dans la concertation et dans le respect des attentes de chacun.

## ➤ **Formation des intervenants en accompagnement à la scolarité / Cycle 2007-2008**

Le projet de formation des intervenants en accompagnement scolaire réunit les associations membres de la Casco (Commission de travail de la coordination inter associative Goutte d'Or pour les associations d'accompagnement à la scolarité): ADOS, AGO, EGDO, Accueil Laghouat, ASFI et la SSB. L'observatoire intervient au niveau de la coordination du groupe.

### ✓ **Objectifs de formation :**

- Développer les compétences et les savoir-faire des bénévoles de la Goutte d'Or qui interviennent sur des activités d'accompagnement à la scolarité, en leur apportant une meilleure maîtrise du sujet, de ses enjeux et de ses méthodes, afin de favoriser la réussite scolaire des enfants et des jeunes du quartier de la Goutte d'Or ;
- Donner une cohérence à l'ensemble des actions périscolaires du quartier ;
- Mutualiser les moyens et les compétences à l'échelle du quartier, développer le partenariat local, dans un souci de qualité et d'optimisation des pratiques ;
- Favoriser les échanges de savoirs inter-associatifs, mais aussi plus largement, entre les partenaires du monde scolaire et périscolaire.

### ✓ **Programme :**

« **Charte d'accompagnement à la scolarité** » vendredi 16 novembre 2007 de 19h à 21h

Intervenante : Claude Vollkringer (coordonnatrice REP)

« **Présentation du quartier et des acteurs locaux** » samedi 24 novembre 2007 10h30 à 13h à la Salle Saint-Bruno puis « visite du quartier » de 14h à 16h.

« **Connaissance et fonctionnement de l'Education Nationale** » le samedi 8 décembre de 10h à 13h

Présentation de la Charte d'accompagnement à la scolarité (par des bénévoles ayant participé à la formation du 16 novembre 2007) puis du RAR Clémenceau (Mme Grosjean, coordonnatrice)

Connaissance et fonctionnement des cycles élémentaire et secondaire. 1 heure de travail en atelier. 30 minutes de restitution en grand groupe (Mme Duclos, Principale du collège – 2 enseignants de l'école Richomme).

**Conférence-débat, table ronde sur « l'échec scolaire »** le 18 janvier 2008 de 19h à 21h

Intervenants : Odile Faure, PEP75 – Bruno Suchaut, Directeur IREDU CNRS – Jean-Pierre Barratault, Inspecteur spécialisé, Responsable de la Mission académique à la scolarisation des élèves en situation de handicap

### ✓ **Modules programmés « sous réserve » et annulés :**

« Apprentissage de la lecture »

« Apprentissage des matières scientifiques »

✓ **Bilan synthétique**

<i>Participants</i>	<i>Sessions</i>	<i>Intervenants</i>
Nombre de bénévoles : 20	10 heures (4 modules) :	Education nationale (5 intervenants) :
Nombre de salariés : 5	(1) Aménagement du territoire, développement, urbanisme / (3 heures), 24 novembre 2008 : 30 participants dont 20 bénévoles	2 coordo REP 1 principale collège 2 professeurs des écoles / Richomme
25 participants différents	(2) Enseignement, formation : Charte d'accompagnement à la scolarité, 16 nov 2007 (2h) : 21 participants (4 salariés, 17 bénévoles) Conf débat échec scolaire (2h), 18 janvier 2008 : 60 participants (dont 5 salariés) Connaissance et fonctionnement de l'Education Nationale (3h), 8 décembre : 20 participants (3 salariés, 17 bénévoles)	SSB (1) (3 heures) Assos (4) (2 heures) Organisme de Formation, PEP 75 : 2 intervenants 1 enseignant chercheur (2h)

✓ **Les difficultés**

Le module de présentation du quartier était ouvert aux autres partenaires du quartier, une présentation de la Salle Saint Bruno a été faite qui a paru trop longue pour certains. Une des deux visites du quartier organisée a été perturbée par des habitants du collectif Goutte d'Or – Château Rouge.

Un partenariat avec l'Education Nationale s'est compliqué cette année sur la mise en place des ateliers : apprentissage de la lecture, apprentissage des matières scientifiques. Nous avons dû annuler ces modules programmés « sous réserve ». Les bénévoles se sont sentis lésés, la qualité du cycle s'en est ressentie.

Des difficultés sont apparues également quand à la disponibilité de la formatrice en cours d'année pour mettre en place de nouveaux modules.

➤ **La formation des bénévoles « Ateliers de socialisation à composante langagière » / Cycle 2007-2008**

✓ **Constats et analyse des besoins :**

Trois associations proposent de l'alphabétisation à la Goutte d'Or :

Accueil Goutte d'Or, Centre Social

Accueil Laghouat

Association de Solidarité des Femmes Immigrées (ASFI)

L'Equipe de développement local et l'Observatoire de la vie locale co-assurent le montage et le suivi du projet de formation, l'animation des réunions et la médiation entre les associations partenaires.

✓ **Objectifs de formation**

Cette formation commune à l'ensemble des associations proposant des activités d'alphabétisation et de socialisation s'organise autour de plusieurs objectifs :

- Développer les compétences et les savoirs faire des bénévoles de la Goutte d'Or, qui interviennent sur des activités d'alphabétisation et de socialisation, en leur apportant une meilleure maîtrise du sujet, de ses enjeux, de ses méthodes visant une meilleure autonomie et intégration des adultes du quartier de la Goutte d'Or ;

- Donner une cohérence à l'ensemble des actions « alphabétisation » du quartier ;

- Mutualiser les moyens et les compétences à l'échelle du quartier, développer le partenariat local, dans un souci de qualité et d'optimisation des pratiques ;

- Favoriser les échanges de savoir inter-associatif.

## ✓ **Programme de la formation**

### **Module 1 : « Présentation du quartier, des acteurs locaux et de la formation pour adultes »**

Samedi 29 septembre 2006 de 9h30 à 16h (Salle Saint Bruno / Grande Salle) :

### **Module 2 : Conférence-débat autour d'un documentaire. Annulée.**

Vendredi 19 octobre 2007 de 19h à 22h (Salle Saint Bruno / Grande Salle)

### **Les Ateliers d'échange de pratique (AEP)**

Les ateliers d'échange de pratique sont conçus comme un outil de formation continue. La rencontre des formateurs formés et expérimentés avec les autres membres de leur équipe ou des équipes des autres structures, permet de débattre librement de question qui se posent à tous et de repartir avec des pistes pour améliorer la qualité des prestations.

AEP n°1 : « Animation d'un cours de formation linguistique pour adulte » Jeudi 24 janvier 2007 de 14h à 17h ou Samedi 26 janvier 2007 de 9h30 à 12h30 à la Salle Saint Bruno (Petite Salle)

AEP n° 2 : « Communication et expression orale » Jeudi 14 février 2008 de 14h à 17h ou le Samedi le 16 février 2008 de 9h30 à 12h30 à la Salle Saint Bruno (Petite Salle)

AEP n°3 : « Apprentissage de l'écriture dans les formations linguistiques » Jeudi 10 avril 2008 de 14h à 17h ou le samedi 12 avril 2008 de 9h30 à 12h30 à la Salle Saint Bruno (Petite Salle)

### **➤ Bilan de la formation**

Nous avons rencontré de nombreuses complications dans la mise en œuvre du cycle de formation qui se sont traduites au niveau du suivi et de la mise en place des ateliers d'échange de pratique (construits avec Fatma Zohra Mammour coordonnatrice pédagogique) et par l'annulation d'une conférence débat. Plusieurs raisons, qui tiennent essentiellement aux difficultés rencontrées par deux des trois structures (telles que le manque de moyens financiers, l'absence de coordonnateur...) pour suivre la mise en place de ce cycle, expliquent ces difficultés.

Après avoir monté avec les 3 associations le cycle, l'OVL, très sollicité sur d'autres secteurs, s'est progressivement retiré de la mise en œuvre des ateliers d'échange de pratique (gestion des salles, inscriptions etc) qui a été assuré par l'EDL et la coordonnatrice pédagogique.

## **IV - Conclusion / Perspectives d'évolution de l'OVL**

En 2008, le travail au niveau du secteur de l'Observatoire de la Vie Locale a été marqué par l'expansion du « Pôle études », à travers la mise en place du Conseil scientifique et la réalisation d'une nouvelle forme de travail (intégrant des méthodologies et des pédagogies de recherche active). Ce tournant opéré dès 2007, s'est concrétisé en 2008 par la publication et la restitution de la recherche action autour "Des loisirs et du temps libre des enfants de CM1 et CM2 de la Goutte d'Or".

Sur les bases du travail accompli en 2008, l'OVL se propose de poursuivre le développement de ce pôle à travers une nouvelle étude (consacrée à la fête de la Goutte d'Or), et de réfléchir aux suites de la recherche action sur le temps libre et les loisirs des enfants de Cm1 et Cm2 (sachant qu'il est difficile de mobiliser des partenaires universitaire sur la simple base du volontariat).



Par ailleurs, l'année 2008 a été celle d'une montée en puissance du « Pôle ressources » à travers son audit mais aussi le montage du projet partenarial sur « L'Algérie à la Goutte d'Or » qui contribuera à le mettre en lumière l' « espace documentaire ». Car un autre enjeu essentiel au niveau de l'OVL réside pour l'année 2009, au niveau du « Pôle ressource ». L'accent doit être mis sur sa restructuration à travers prioritairement : l'actualisation, la modernisation de son fonds documentaire et de sa base de données, mais aussi la communication autour de ce pôle, que le projet partenarial contribuera à rendre lisible.

La formation des bénévoles et des professionnels de la Goutte d'Or est une priorité pour l'Observatoire de la Vie Locale. C'est pourquoi nous proposons en 2009, d'enrichir notre offre de formation en développant l'action en direction des professionnels du quartier de la Goutte d'Or. Néanmoins, des questions restent posées concernant la disponibilité nécessaire pour mettre en œuvre tout au long de l'année (gestion des inscriptions, des salles, accueil des bénévoles et des formateurs...) les deux cycles de formation des bénévoles. Il est peut-être nécessaire en 2009, de revoir la place et le rôle de l'OVL au sein des deux groupes de travail et notamment au niveau de la mise en œuvre des cycles.

De la même manière que nous souhaitons étendre notre offre de formation, il nous paraît important de développer en 2009 des temps de rencontre, d'échanges et de discussions avec les habitants et les autres acteurs du quartier. C'est pourquoi nous proposons de mettre en place de manière plus systématique (avec l'appui des autres secteurs de la Salle Saint Bruno) des RDV périodiques sous forme de conférences-débat abordant les problèmes de société, du quartier, etc.

	<b>Objectifs 2008</b>	<b>Réalisation de l'action</b>	<b>Suivi et Perspectives 2009</b>
<b>AXES DE TRAVAIL TRANSVERSAUX</b>			
<b>LA VIE DE QUARTIER</b>			
AXE 1	Mise en place de nouveaux cycles à destination des professionnels du quartier Mise en place de conférences-débats autour des problématiques qui préoccupent la vie de quartier	Objectif partiellement réalisé : Intégration des professionnels dans les cycles de formation des bénévoles. Mais nous n'avons pas mis en place de conférences-débat sur les thématiques qui préoccupent les habitants. Ce projet reste valable pour 2009.	Mise en place de conférences-débats périodiques en 2009 sur des thèmes qui intéressent les habitants en lien avec les recherches (vie de quartier, loisirs) Mise en place de modules de formation pour les professionnels du quartier en lien avec des problématiques : délinquance, prévention, sociabilité adolescente, accès aux droits, connaissance du public...
AXE 2	LES LOISIRS ET LE TEMPS LIBRE A LA GOUTTE D'OR  Restitution du premier rapport avant juin 2008	Objectif réalisé : En janvier et non juin 2008.	Mise en place d'un groupe de suivi Travail sur la définition de pistes d'action Mise en place de modules de formation et de conférences-débats en lien avec les problématiques soulevées
<b>CONSEIL SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE</b>			
Consolidation du conseil scientifique			
<b>FORMATION DES BENEVOLES</b>			
<b>ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE</b>			
2007 - 2008	Reconduction du cycle de formation	Objectif réalisé	Reconduction du cycle de formation Réflexion de l'OVL sur sa place et son rôle au sein de la formation
<b>ALPHABETISATION ET SOCIALISATION</b>			
2007 - 2008	Réflexion de l'OVL sur sa place et son rôle au sein de la formation Reconduction du cycle de formation	Objectif réalisé	
<b>FORMATION DES PROFESSIONNELS</b>			
Mise en place de nouveaux modules			

INFORMATION ET COMMUNICATION		
POLE RESSOURCES		
	<p>Bilan utilisation du service RP</p> <p>Construction d'un projet partenarial avec les autres CR du quartier</p> <p>Poursuivre intégration et mise à jour du fonds</p> <p>Analyse stratégique</p> <p>Réflexion autour de la place et du rôle du centre de documentation en réflexion avec les autres centres documentaires.</p>	<p>Objectifs partiellement réalisés : difficultés de fonctionnement en raison d'un manque de moyens (humains notamment...)</p>
<p>Poursuite de l'action en organisant 3 conférences-débats</p>		<p>Objectif non réalisé (annulation d'une conférence et report de la restitution de l'étude loisirs en 2008)</p>
<p>Communication : lettre trimestrielle d'information numérique</p> <p>Réalisation de l'évènement l'Algérie à la Goutte d'Or</p> <p>Numérisation du fonds</p> <p>Conversion du fonds répertorié sur un fichier Excel sur logiciel libre utilisé par les Centres de Ressources</p> <p>Mise en ligne du catalogue</p> <p>Création d'outil de suivi de mise à jour</p> <p>Communication : lettre trimestrielle d'information</p> <p>Création d'un groupe de suivi autour de l'utilisation du pôle ressource</p>		