

# Rapport d'activité 2015 – Antenne Fagon

## I. Présentation de l'activité

L'objectif général de l'Antenne Emploi Fagon est de proposer aux chercheurs d'emploi rencontrant des difficultés particulières dans leurs démarches – du fait d'une situation de précarité – un accompagnement renforcé, personnalisé et global, de façon à faciliter leur retour vers l'emploi et/ou la formation.

**La qualité de l'accueil est la première priorité.** Aussi, comme bien souvent les personnes accueillies font face à de nombreux problèmes de vie, l'antenne a été amenée à développer des activités complémentaires : écrivain public, initiation à informatique, conseils juridiques, orientation vers des aides du Secours Populaire Français ou vers d'autres structures : administrations, associations...

Au fil des ans, ce lieu est devenu un lieu de vie avec son ambiance, ses rites et ses habitués.

## II. Les données générales pour 2015

Les données ci-dessous montrent une augmentation de notre activité et un accroissement des objectifs que nous nous étions fixés l'an passé.

	2013	2014	2015
<b>Nombre de visites</b>	1522 (soit une moyenne d'environ 5 personnes par permanence)	1753 (soit une moyenne d'environ 6 personnes par permanence)	2698 (soit une moyenne d'environ 15 personnes par permanence)
<b>Nombre de personnes accueillies</b>	284 dont 37 % de femmes	294 dont 34 % de femmes	237 dont 23 % de femmes
<b>Nombre de permanences</b>	239 sur 45 semaines	279 sur 47 semaines	232 sur 45 semaines *
<b>Heures de bénévolat</b>	2615	3202	3262
<b>Nombre d'intervenants</b>	33	32	35
<b>Ventilation des intervenants</b>			
Bénévoles	22	26	26
Volontaires Service civique	3	1 (nov. à déc.)	2 (1er janv. à juin & 1er nov.-déc.)
Stagiaires	5	4	7

### \* COMMENTAIRES SUR CE TABLEAU

- L'augmentation du nombre de visites :  
L'Antenne Emploi Fagon est mieux connue au sein du secours Populaire et des organismes parisiens. Par exemple même les agences de Pôle-Emploi nous envoient des personnes en recherche d'emploi. On notera toutefois qu'un meilleur enregistrement des visites, réalisées sur l'applicatif AGLAE peut gonfler artificiellement le résultat.
- La diminution du nombre de permanences par rapport aux années précédentes :  
Cela est dû à la disparition d'une permanence Antenne Emploi à Ramey et à la réduction des initiations à l'informatique réalisées par des salariés d'Orange Solidarité Numérique.

### III. Les activités de l'antenne Emploi

5 permanences sont organisées par semaine du lundi au vendredi de 14 à 18 heures (ainsi que des permanences exceptionnelles sur rendez-vous).

Activité de l'Antenne Emploi Fagon en 2015			
Fiche de premier entretien	112	Aide à la recherche de formation	50
Aide à la rédaction de CV	289	Aide à la recherche d'emploi	476
Aide à la rédaction de lettre de motivation	142	Aides à la consultation d'offres d'emploi	466
Aide à l'envoi de candidature	213	Consultation Internet (mail et emploi)	485
Ouverture de boîte mail	42	Initiation à l'informatique	112
Inscription à Pôle Emploi	18	<b>Total des interventions</b>	<b>2293</b>

On peut ajouter à ces activités la simulation d'entretien d'embauche faite ponctuellement.

#### **Hors permanences : 780 heures**

- Tâches administratives 254 heures
- Maintenance du matériel informatique : environ 100 heures
- Site Internet : 426 heures

### IV. Les résultats de l'aide à l'accompagnement pour l'emploi en 2015

Les données ci-dessus ont été collectées de janvier au 16 février 2015 journalièrement sur un bordereau que signent les visiteurs à chaque visite. Depuis cette date, les données sont collectées dans l'appliquatif AGLAE.

#### **Méthode de calcul.**

La lecture du tableau précédent montre que, sur 237 personnes accueillies pendant les permanences, certaines personnes viennent pour d'autres raisons que la recherche d'emploi. On a donc considéré que le critère « demande de rédaction de CV » est l'indicateur principal pour la recherche d'emploi. Dans ce cadre, 158 personnes ont demandé un ou plusieurs CV. Ce seul critère est souvent insuffisant pour rendre compte de la situation réelle d'aide à l'accompagnement vers l'emploi. En effet, certaines personnes viennent avec un CV déjà rédigé et demandent seulement une aide à la rédaction d'une lettre de motivation, ou bien pour consulter des offres d'emploi sur Internet. En croisant les critères « demande de CV » et « demande de rédaction de lettre de motivation », on s'aperçoit que seules 78 personnes se trouvent dans ce cas. Si on croise les critères « demande de CV », « demande de rédaction de lettre de motivation » et « envoi de candidature » seules 47 personnes sont concernées. Ce sont surtout ces personnes qui ont pu bénéficier d'un accompagnement renforcé : suivi personnalisé, accompagnement, préparation et entraînement aux entretiens d'embauche, suivi des démarches entreprises, etc.

#### **Résultats**

- 6 ont trouvé un emploi durable (CDI ou CDDI pour un an ou plus),
- 13 ont trouvé un CDD,
- 1 a trouvé un contrat aidé,
- 22 ont trouvé un emploi temporaire, saisonnier ou une mission d'intérim,
- 3 ont trouvé une formation qualifiante.

**On constate que plus d'une personne par semaine de permanence a trouvé un emploi ou une formation grâce à nos actions.**

**Sur 78 personnes accompagnées on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi de 45/78=58 %**

**Sur 47 personnes véritablement suivies, on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi de 45/47=95 %**

#### COMMENTAIRE :

Le temps passé avec les demandeurs d'emploi peut aller de quelques minutes à plus d'1 heure (pour un nouvel arrivant, une personne ayant des difficultés avec le français, une personne encore mal familiarisée avec l'informatique, ...)

Il est de plus parfois difficile de connaître le devenir des personnes accueillies en recherche d'emploi. En particulier, celles qui ont trouvé un emploi ne le font pas toujours connaître. Il est donc possible que nous ayons aidé à trouver un emploi à plus de personnes.

Une campagne a été faite en décembre pour contacter les personnes qui n'étaient pas venues à l'antenne depuis 3 mois. Nous n'avons eu que quelques retours. Cette relance des personnes qui ne viennent plus nous visiter est importante, car certains se découragent et sont heureux de se rendre compte qu'on ne les oublie pas.

## V. Accueil et suivi des bénéficiaires

Les personnes en recherche d'emploi viennent dans un premier temps sans rendez-vous. Depuis plusieurs années, on leur demandait de signer un bordereau de visite. Un compte-rendu était ensuite renseigné par le bénévole accueillant dans le dossier nominatif du visiteur. Depuis cette année, nous utilisons un logiciel maison : **AGLAE (Applicatif de Gestion en Ligne pour l'Accompagnement vers l'Emploi)**. AGLAE est disponible sur tous les ordinateurs du réseau interne de Fagon via le navigateur Firefox. À partir d'un moteur de recherche, on peut afficher la fiche du bénéficiaire inscrit ainsi que sa fiche de suivi. La fiche regroupe ses coordonnées, les caractéristiques de sa recherche d'emploi et sa fiche de suivi que remplit chaque bénévole après son intervention. Ainsi d'un jour sur l'autre chaque bénévole peut savoir ce qui a été entrepris par ses prédécesseurs. Une autre fonctionnalité est d'enregistrer le travail trouvé par un bénéficiaire.

Toutes les informations d'AGLAE sont stockées dans une base de données libre et gratuite MySQL. De nombreuses informations peuvent ainsi être facilement extraites et regroupées par thème comme par exemple le tableau ci-dessus des différentes activités de l'Antenne.

## VI. Activités complémentaires de l'Antenne Fagon

Activité de l'Antenne Emploi Fagon en 2015	
Aide à la rédaction de courrier	234
Orientation vers une association	48
Aide alimentaire	30
Conseil juridique	7

Bien que l'Antenne Fagon ne soit pas reconnue par la Fédération de Paris du SPF comme une antenne généraliste d'accueil, il est bien difficile de renvoyer les visiteurs sans leur fournir au moins des renseignements pour les aider à résoudre leurs difficultés. Outre l'activité principale d'accompagnement vers l'emploi, l'aide à la rédaction de courrier administratif ou la connexion à des sites Internet comme la CAF, l'Antenne Fagon assure aussi de fait une orientation vers des aides sociales et administratives comme les organismes d'obtention de carte de séjour, l'aide alimentaire, le logement, etc. Les autres activités sont :

- Une initiation à l'informatique. En premier lieu destinées aux demandeurs d'emploi pour les rendre autonomes dans leurs recherches, des bénéficiaires fréquentant d'autres antennes sont admis à des sessions. Ces séances ont eu lieu plusieurs fois par semaine : les soirées du mardi animées par des salariés volontaires d'Orange et le vendredi après-midi par une équipe de bénévoles du Secours Populaire Français.
- La constitution de dossier de demande d'aide financière auprès de la Fédération de Paris du SPF,
- L'utilisation du local à des fins de formations organisées par Ramey ou même le siège national du

SPF,

- La vente de billets spectacles dont une partie de la recette est reversée au Secours Populaire : les jeudis et vendredis matin, gérés par un bénévole,
- Un lieu de stockage pour des dons de vêtements,
- Un lieu de stockage pour des activités ponctuelles du SPF : JOV, paquets cadeaux, etc.,
- Une bibliothèque informelle où peuvent s'échanger des livres.

## VII. Les moyens humains

### ***Relation avec la fédération de Paris du SPF***

La fédération soutient activement l'action de cette antenne au travers de ses salariés et des bénévoles impliqués dans différentes missions.

Il faut remercier Marjorie GAULTIER en charge des permanences d'accueil, Philippe LEROUX et Thierry BOURGEON ainsi que Khadija AKAYAD, Laurence SMITH, Vincent ARMAND, Anne HABOZIT, sans oublier Abdel GHAZI, tous à l'écoute des demandes diverses et prêts à résoudre les problèmes qui peuvent se poser. Il faut également remercier les bénévoles en charge des missions de recrutement, des stagiaires, des bénévoles et des volontaires de service civique, ou des liaisons des actions de la Fédération grâce à ParisPop, ainsi que les différents organisateurs de manifestations ponctuelles.

### ***Les bénévoles***

Chaque permanence est assurée par une équipe stable et autonome de 3 ou 4 bénévoles en liaison avec le coordonnateur de l'antenne. S'ajoute à ces équipes un vivier de bénévoles qui interviennent pour des actions précises ou de manière ponctuelle en fonction des absences.

Bien que les retraités représentent plus de la moitié de l'effectif des bénévoles, une volonté affirmée est de recruter également des bénévoles en activité, des étudiants et des chômeurs afin de maintenir une liaison avec le « monde de la vie active ». C'est grâce à leur engagement que cette antenne existe.

### ***Les stagiaires, volontaires du service civique, étudiants***

L'antenne Emploi accueille régulièrement des personnes stagiaires en lien avec le monde du travail et de l'accueil des personnes en difficulté. Ces jeunes très motivés nous apportent un regard neuf sur nos pratiques ce qui nous aide à les faire évoluer. De plus, la plupart d'entre eux découvrent le monde associatif du bénévolat et de la solidarité germe de futurs bénévoles.

- Deux stagiaires en formation professionnelle du CNAM en formation du diplôme de Chargé d'accompagnement social et professionnel,
- Deux volontaires du service civique se sont succédés tout au long de l'année à raison de 24 heures hebdomadaires. Très motivés, leurs tâches ont été complémentaires des actions des bénévoles : Suivi personnalisé de bénéficiaires, relation avec les permanences du SPF et les organismes chargés de la réinsertion.
- Une étudiante en thèse de doctorat de sociologie dont le sujet est la diversité des acteurs qui s'investissent dans l'aide aux demandeurs d'emploi.

De plus, 5 stagiaires issus d'écoles d'informatique ont participé au développement de l'applicatif AGLAE, pour le suivi des bénéficiaires de Fagon,

## VIII. Les moyens matériels

### ***Le local***

Le local Fagon est composé d'une boutique sur la rue avec vitrine servant de pièce d'accueil où sont installés 10 ordinateurs en réseau reliés à un serveur et connectés à Internet ; cette salle est équipée d'un système de projection et d'un ordinateur portable. Le local comprend également un bureau, une salle de stockage avec un point d'eau, des toilettes et une cave.

Si pour la consultation sur Internet et les initiations à l'informatique ce local est suffisant, en revanche

un seul bureau ne permet pas d'accueillir les personnes avec un niveau de confidentialité correct. L'achat récent de deux panneaux d'affichage permet d'isoler un poste de travail, permettant ainsi une certaine intimité.

### **Moyens**

Le site Internet est une ressource à la fois pour les bénévoles et les bénéficiaires en recherche d'emploi.

- Trafic du site Internet <http://emploi.spf75.org> :
  - Visites : 59 229
  - Pages consultées : 83 549

COMMENTAIRE :

Une nette augmentation des consultations spécifiques est à noter depuis plusieurs années. Le temps de consultation des internautes a augmenté de plus de 40 % depuis 2013 et de 20 % depuis 2014 ; il est maintenant en moyenne de 7 min de qui montre l'intérêt des informations contenues dans ces pages.

Si la plupart des articles consultés concernent l'emploi et le monde du travail, on notera toutefois que des articles portant sur d'autres sujets sociaux par exemple « adresse des cours de Français à Paris » (13 000 consultations !) ou « collectes alimentaires à Paris » représentent une part importante. Ces informations seraient plus à leur place sur le site Internet de la fédération de Paris du SPF.

## **IX. Projets**

### **Accueil**

Tout en continuant à recevoir toutes les personnes qui se présentent sans rendez-vous, nous porterons cette année l'accent sur :

- L'amélioration du suivi personnalisé dans l'accompagnement vers l'emploi par la mise en place de parrainages,
- L'amélioration d'AGLAE pour pouvoir créer des CV automatiques et regrouper des informations statistiques,
- Le développement des informations mis à disposition pour faciliter leur recherche d'emploi
- La recherche de partenariats avec des associations de réinsertion, des entreprises, etc.

### **Bénévoles**

Si le bon sens et l'écoute sont les qualités principales de tout bénévole, certains aspects particuliers de l'accompagnement vers l'emploi méritent d'être améliorés. Ce travail commencé depuis l'an passé sera poursuivi par :

- La réalisation de documents pour aider les aides dans leurs actions : guides, ressources adresses, etc.

Pour ceux qui le souhaitent :

- La formation aux textes encadrant l'emploi et les différents dispositifs d'aides,
- La mutualisation des compétences,
- La formation aux différentes actions du SPF.

### **Aménagement des locaux**

Le site actuel de l'Antenne Fagon marque actuellement ses limites. Les plages horaires disponibles pour des permanences se réduisent à deux matinées par semaine.

Maintenant que ce lieu est ouvert tous les jours, les visiteurs et donateurs la conçoivent maintenant comme une véritable antenne du Secours Populaire Français, bien qu'elle n'en ait ni le statut ni les ressources. Une partie de plus en plus importante du temps des permanences n'est plus consacrée à la recherche d'emploi, mais à répondre à des demandes de difficulté de vie.

Il serait certainement temps que la fédération de Paris étudie sérieusement l'ouverture d'une antenne généraliste dans le sud de Paris.

## X. Conclusion

Dans un contexte économique très difficile, accompagner des demandeurs d'emploi ayant des difficultés de vie multiples est un choix qui correspond aux valeurs défendues par le Secours Populaire Français.

L'antenne répond d'autre part aux valeurs humanistes défendues par le Secours Populaire Français en accueillant avec le sourire toute personne qui se présente à l'antenne.

Tous les acteurs de cette action sont motivés et ont toujours à cœur d'accueillir avec humanité les visiteurs, de leur apporter une assistance pratique, mais également une écoute attentive pour leur soutenir le moral, les aider à lutter contre le découragement et l'abandon, conditions essentielles à la réussite de leur réinsertion dans la vie active.

