



Rapport d'activité 2018 — Permanences Emploi

Accompagnement vers l'emploi, 6 rue Albert Bayet 75 013

I. Présentation de l'activité : Un accueil solidaire

Depuis 12 ans, l'objectif général des permanences d'accompagnement vers l'emploi de la Fédération de Paris du Secours Populaire Français est de proposer aux chercheurs d'emploi rencontrant des difficultés particulières dans leurs démarches — du fait d'une situation de précarité, et/ou de manques d'informations ou de moyens — un accompagnement adapté à chaque demande qu'il soit renforcé, ou global, de façon à faciliter leur retour vers l'emploi et/ou la formation.

Également, nous informons ou orientons des travailleurs confrontés à des problèmes de relations avec leurs employeurs.

La qualité de l'accueil est la première priorité. Les équipes de bénévoles font en sorte de créer ce climat de solidarité, point commun à toutes les actions du Secours Populaire Français. Ce temps d'écoute et de soutien répond aux valeurs défendues par le Secours Populaire Français. Ce temps d'échange entre bénévoles et personnes accueillies n'est pas comptabilisé dans les « réussites » bien qu'il constitue plus de la moitié de notre temps d'activité.

II. Nos actions en 2018

5 permanences sont organisées par semaine du lundi au jeudi de 14 à 18 heures et le vendredi de 10 h à 18 h (ainsi que des permanences exceptionnelles sur rendez-vous).

Comme bien souvent les personnes accueillies font face à de nombreux problèmes de vie, l'antenne assume de fait des activités complémentaires : écrivain public, initiation à l'usage du courrier électronique ou la consultation de sites, conseils juridiques, orientation vers des aides du Secours Populaire Français ou vers d'autres structures : administrations, associations...

A. Accueil

Les personnes en recherche d'emploi viennent dans un premier temps sans rendez-vous. Un premier entretien leur est proposé pour cerner leur demande. Une fois inscrites, à chaque visite, elles signent un bordereau de présence qui est ensuite saisi sur 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 l'emploi de Bayet par le navigateur Firefox. À partir d'un moteur de recherche, le bénévole 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 extraites et regroupées par thème comme par exemple le tableau ci-dessous des différentes activités de l'Antenne.

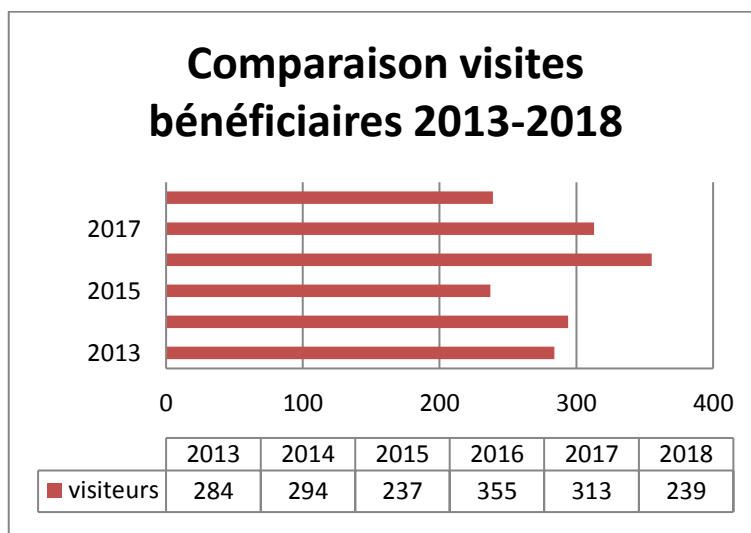
Données générales

| | |
|------------------------------------|-----|
| Nb Permanences | 182 |
| Nb semaines permanences | 44 |
| Nb de bénévoles + stagiaires + VSC | 40 |
| NB de personnes reçues | 239 |
| dont femmes | 110 |
| dont hommes | 129 |

B. Interventions de l'activité Emploi de l'antenne Emploi Bayet en 2018

Interventions vers les bénéficiaires de janvier à décembre 2018

| | | | |
|----------------------------|-----|-------------------------|-----|
| Fiche de premier entretien | 158 | Envoi de Candidature | 250 |
| Curriculum vitae | 206 | Inscription Pôle Emploi | 26 |
| Lettre de Motivation | 109 | Ouverture Boite Mail | 34 |
| Consultation Offres | 243 | Recherche de Formation | 54 |
| Recherche d'Emploi | 363 | Conseil Juridique | 4 |
| Total interventions | | 1327 | |



C. Les autres activités — interventions

| | |
|------------------------------|-----|
| Consultation Internet | 144 |
| Écrivain Public | 187 |
| Formation Bureautique | 65 |
| Orientation vers Association | 10 |

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 de l'accompagnement vers l'emploi 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'usage de l'ordinateur (création de boîtes mail et consultation de site...). 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 une fois par semaine.
- La constitution de dossier de demande d'aide financière auprès de la Fédération de Paris du SPF, pour des formations quand les pistes institutionnelles ont échoué.
- L'utilisation du local à des fins de formations organisées par « Ramey » ou même le siège national du SPF.
- Une bibliothèque informelle où peuvent s'échanger des livres.

D. *Hors permanences : environ 2000 heures*

- Tâches administratives 600 heures.
- Maintenance du matériel informatique et développement informatique : 700 heures.
- Site Internet : 700 heures : mise à jour, actualisation, nouveaux articles.

III. Les résultats de l'aide à l'accompagnement pour l'emploi en 2018

| Contrat | Nombre |
|--------------|-----------|
| CDI | 13 |
| CDD | 21 |
| Intérim | 26 |
| Formation | 7 |
| Total | 67 |

On constate que plus de 1 personne par semaine de permanence a trouvé un emploi ou une formation grâce à nos actions.

Sur 128 personnes accompagnées (CV + LM), on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi ou formation de $67/128=52\%$

Sur 81 personnes véritablement suivies (CV + LM + envoi de candidatures), on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi de $67/81=83\%$

COMMENTAIRES SUR LES RÉSULTATS :

Comme dans d'autres activités des associations d'aide aux personnes en difficulté, on constate une augmentation de la précarité. Les réformes du gouvernement actuel ne semblent pas pour l'instant favoriser le retour massif vers l'emploi espéré.

Le temps passé avec les demandeurs d'emploi peut aller de quelques minutes à 2 heures ou plus pour un nouvel arrivant, une personne ayant des difficultés avec le français, une personne encore mal familiarisée avec « l'informatique », etc.

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 plus de personnes à trouver un emploi ou une formation.

Une campagne a été faite depuis le mois d'octobre par la Volontaire du Service civique 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.

Pourtant certains viennent nous rendre visite plusieurs années plus tard, quand ils sont établis et « sortis d'affaires ».

IV. 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, et Thierry BOURGEON ainsi que Kadija AKAYAD, Laurence SMITH, Vincent ARMAND, Élise BUISSON, Anne HABOZIT, Blanche de



SEVELINGES, 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 (conseils juridiques, informatique, etc.) ou de manière ponctuelle en fonction des absences. On peut constater une stabilité dans les équipes.

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.

Des réunions de travail ont été régulièrement organisées pour partager nos compétences et nos savoir-faire dans une ambiance conviviale. Elles ont permis aux différentes équipes de mieux se connaître, de s'apprécier et de créer une condition d'un échange de confiance entre les personnes. En particulier, la JOV 2018 à Cabourg a permis à plusieurs d'entre eux de partager des moments festifs.

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.

Nous avons accueilli cette année :

- Deux volontaires du service civique qui se sont succédé tout au long de l'année à raison de 24 heures hebdomadaires. Très motivées, 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.
- Deux stagiaires en formation professionnelle du CNAM formation du diplôme de chargé d'accompagnement social et professionnel,
- 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 ; en plus de son travail de recherche, elle vient maintenant comme bénévole.

De plus, 2 stagiaires issus d'écoles d'informatique ont participé au développement de l'appli AGLAE, pour le suivi des bénéficiaires de l'accompagnement vers l'emploi.

En mars et avril 2018, les élèves de l'école Estienne et leurs professeurs ont présenté leur travail de décoration des murs de l'antenne Bayet. Une soixantaine d'élèves en arts graphiques ont planché sur la décoration de Bayet dans le respect et l'esprit des valeurs du Secours Populaire Français. Leurs projets, en lien avec les différentes activités de l'antenne, ont ensuite été réalisés avec enthousiasme.

V. Les moyens matériels

Le local

Les permanences d'accompagnement vers l'emploi disposent d'une grande salle d'accueil avec 8 postes connectés à Internet, d'un bureau pour des entretiens confidentiels ainsi que d'une salle de formation informatique équipée de 6 postes informatiques connectés à un Internet et d'un vidéoprojecteur.

Le logiciel AGLAE

Créé en 2015 pour enregistrer l'historique des parcours des demandeurs d'emploi, il a été entièrement



refondu en 2018 par un bénévole. Outre l'enregistrement des données des bénéficiaires et leur parcours, de nouvelles possibilités permettent maintenant :

- D'extraire par catégories d'emploi les bénéficiaires susceptibles de répondre à des offres d'emploi
- D'écrire sur chaque fiche de bénéficiaire, des indications sur leurs demandes, liens vers des sites de recrutement, etc.
- Pour chaque bénévole, de connaître les bénéficiaires qu'il a reçus
- De gérer l'emploi du temps des permanences
- De connaître en temps réel le nombre d'emplois et formations trouvées
- D'avoir un annuaire des sites Internet

Le Serveur informatique de stockage de données

Il est nécessaire d'enregistrer les documents de chaque bénéficiaire (CV, lettres de motivations, documents administratifs, etc.).

Un bénévole, spécialiste de Linux, avait mis en place un serveur, accessible de tous les postes informatiques en 2013. En 2018, un nouveau serveur, d'une capacité plus grande, a été mis en place par ses soins.

Le site Internet

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

- Trafic 2018 du site Internet <http://emploi.spf75.org> :
 - Visites : 59 453
 - Pages consultées : 79 038

| | |
|---|------|
| Codes-ROME-des-Métiers | 7069 |
| Retrouver son identifiant et mot de passe du site Pôle-Emploi | 6740 |
| Adresses-cours de français à Paris | 6326 |
| Modèles d'annonces à afficher | 5378 |
| Codes-ROME-des-Métiers | 5121 |
| Trouver une formation avec Défi-Métiers | 3079 |
| Page d'accueil du site | 2083 |
| Adresses d'associations intermédiaires | 1387 |
| La modification d'un élément essentiel du contrat | 1264 |
| Le repos quotidien et l'amplitude journalière | 1225 |

COMMENTAIRES :

- ✓ Une nette augmentation des consultations spécifiques est à noter depuis plusieurs années. Le temps de consultation des internautes a augmenté de plus de 26 % 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 « adresses des cours de français à Paris » (plus de 6000 consultations !), « adresses et coordonnées des antennes du SPF à Paris », « Adresses de consultations médicales », « Ressources parisiennes pour des SDF ». Ces informations seraient plus à leur place sur le site Internet de la fédération de Paris du SPF.

VI. Nos projets

Accueil

Tout en continuant à recevoir toutes les personnes qui se présentent sans rendez-vous, nous



porterons cette année encore l'accent sur :

- L'amélioration du suivi personnalisé dans l'accompagnement vers l'emploi par la mise en place de suivis personnalisés et/ou de parrainages,
- Le partage d'informations entre les bénéficiaires,
- Le développement des ressources mis à disposition pour faciliter leur recherche d'emploi,
- La recherche de partenariats avec des associations de réinsertion, des entreprises, etc.,
- L'augmentation du nombre de permanences,
- L'amélioration d'AGLAE pour pouvoir créer des trames de CV « automatiques »,
- Un passage progressif des ordinateurs de notre réseau informatique Emploi sous le système d'exploitation Linux,
- Recherche d'une plus grande autonomie des bénéficiaires dans leurs recherches,
- Le conseil et l'aide au développement de structures identiques à la nôtre dans d'autres fédérations du SPF. En particulier, le logiciel AGLAE, libre de droits, pourrait être mis à disposition d'autres antennes du Secours Populaire.

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 mise à jour 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.

VII. Conclusion

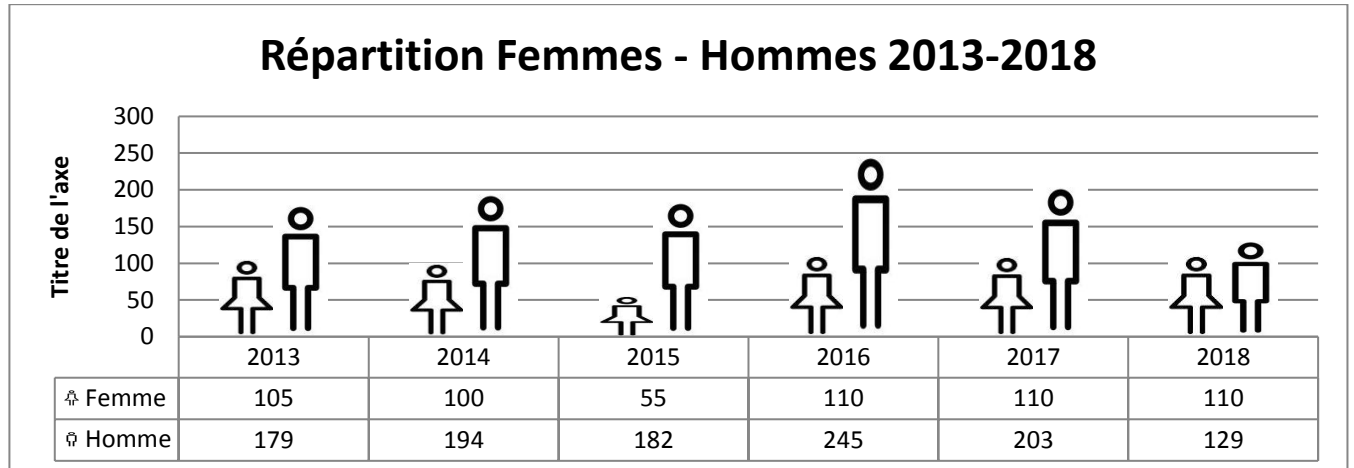
Dans un contexte économique de plus en plus difficile, accompagner des demandeurs d'emploi ayant des difficultés de vie multiples est un choix qui correspond aux valeurs défendues par le Secours Populaire Français. Mais, les pratiques de consultations administratives nouvelles instaurées, rendent l'accompagnement par les bénévoles de plus en plus long et fastidieux ce qui ne facilite pas l'aide à la recherche d'emploi.

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

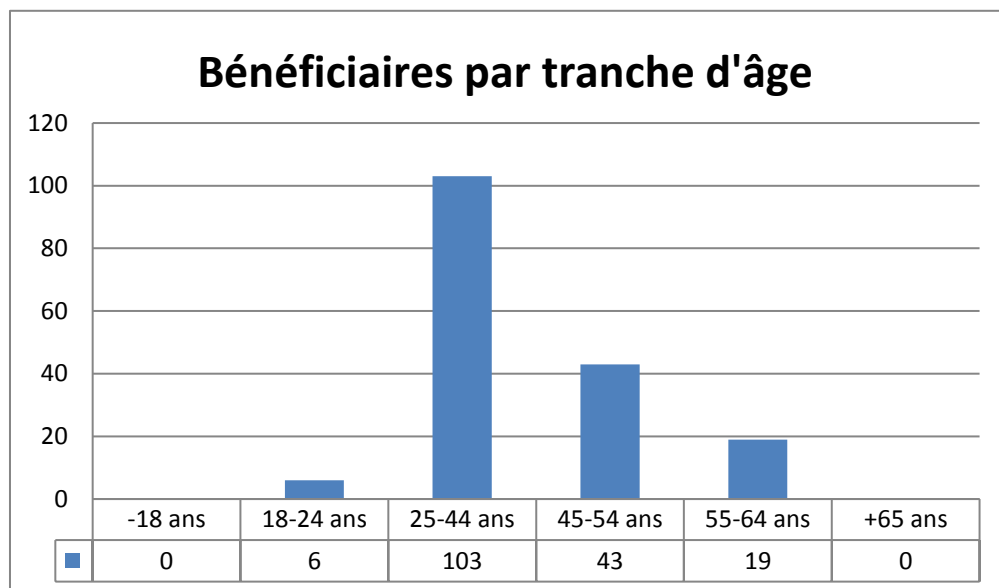
Tous les acteurs de cette action sont motivés et ont toujours à cœur d'accueillir avec humanité les visiteurs, de leur apporter une assistance pratique, mais également une écoute attentive pour leur soutenir le moral, les aider à lutter contre le découragement et l'abandon, conditions essentielles à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

Quelles qu'aient été les implications au courant de l'année, l'équipe de bénévoles est restée d'effectif constant et reste motivée. Les bons résultats de l'année nous permettent de continuer avec confiance et bonne humeur.

VIII. ANNEXES



On constate, au fil des années, un équilibre des bénéficiaires des deux sexes.

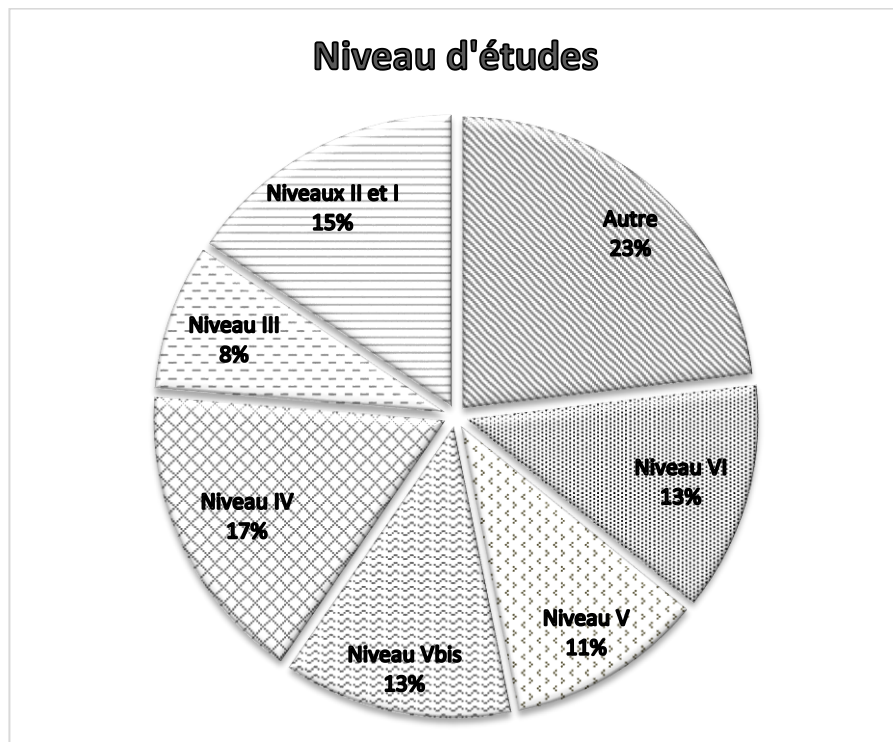


Origine géographique des bénéficiaires

Depuis plusieurs années, le champ d'origine géographique de nos visiteurs venant à nos permanences ne cesse de s'élargir. Pour 2018, 1/5 d'entre eux sont originaire des départements de l'Île-de-France autour de Paris.

| Origine géographique des bénéficiaires | |
|--|------|
| Paris | 77 % |
| Île-de-France | 20 % |
| Autres départements | 3 % |

Si un nombre croissant d'habitants d'Île-de-France viennent nous solliciter, c'est qu'il n'existe pas de structure équivalente au Secours Populaire dans les autres départements. Il est souvent difficile de connaître les aides spécifiques pour l'emploi de chaque département, donc de conseiller efficacement nos visiteurs.



| |
|---|
| Autre |
| Niveau VI (6° à 4° ou formation professionnelle de 1 an) |
| Niveau V (abandon avant terminale, terminale de 2nd cycles courts professionnels) |
| Niveau Vbis (3° ou 4°-3° techno ou < terminale de 2nd cycles courts professionnels) |
| Niveau IV (classe terminale, abandon post bac, niveau bac) |
| Niveau III (diplôme Bac+2) |
| Niveaux II et I (diplôme supérieur au Bac+2) |

Un parcours parmi d'autres

M. Sérafin G. est un maçon espagnol. Il est arrivé en 2016 en France avec l'espoir de trouver du travail. Une première discussion me fait comprendre qu'il vivait dans sa voiture et qu'il n'avait aucune ressource pour manger.

Grâce aux colis d'urgence, on a pu, dans un premier temps, le dépanner.

Il a fallu ensuite l'inscrire à Pôle-Emploi. Mais il s'exprimait très peu en français. Nous avons fini par lui trouver une association pour son initiation au français.

Il obtient ensuite une carte alimentaire du Secours Populaire.

Enfin, il finit par trouver du travail en intérim sur des chantiers.

En 2017, grâce à la communauté espagnole à Paris, il loue une chambre dans le XVI^e arrondissement.

Sa situation s'améliore ; il trouve de nouveau des chantiers pour de longues périodes, mais toujours en intérim. On lui conseille de demander des contrats en CDD, voire en CDI, mais ces demandes sont rejetées, au motif qu'il est trop âgé.

En 2018, il a trouvé un équilibre, mais continue à venir nous visiter, un peu par plaisir et un peu pour nous demander à l'aider dans ses démarches administratives.

Lors d'une de ses dernières visites, il nous demande de scanner des bulletins de paye et de les photocopier. Je lui fais remarquer que nous sommes une association et que le papier comme le téléphone, l'électricité, etc. sont payés en grande partie par les dons des bénévoles.

Une fois l'entretien fini, il part, mais revient une demi-heure plus tard avec une grosse boîte de gâteaux et 5 paquets de café.

Depuis, à chacune de ses visites, il nous apporte des gâteaux, des bonbons, du papier.

la solidarité est en marche !

Piero d'Houin, bénévole, coordinateur des permanences d'accompagnement vers l'emploi