

Rapport d'activité 2017 — Permanences Emploi

Accompagnement vers l'emploi, 6 rue Albert Bayet 75013

I. Présentation de l'activité

Créée en 2007, 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.

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...

II. Les données générales pour 2017

Les données ci-dessous montrent une augmentation de notre activité par l'ouverture de nouvelles permanences.*

| | Nombre de visites | Nombre de personnes accueillies | Nombre de permanences | Heures de bénévolat | Nombre d'intervenants |
|-------------|---|---------------------------------|-----------------------|---------------------|-----------------------|
| 2013 | 1522 (soit une moyenne d'environ 5 personnes par permanence) | 284 dont 37 % de femmes | 239 sur 45 semaines | 2615 | 33 |
| 2014 | 1753 (soit une moyenne d'environ 6 personnes par permanence) | 294 dont 34 % de femmes | 279 sur 47 semaines | 3202 | 32 |
| 2015 | 2698 (soit une moyenne d'environ 15 personnes par permanence) | 237 dont 23 % de femmes | 169 sur 45 semaines | 3262 | 35 |
| 2016 | 2655 (soit une moyenne d'environ 15 personnes par permanence) | 355 dont 31 % de femmes | 183 sur 44 Semaines | 3902 | 38 |
| 2017 | 2826 (soit une moyenne d'environ 14 personnes par permanence) | 313 dont 35 % de femmes | 195 sur 44 semaines | 4346 | 42 |

* COMMENTAIRES SUR CE TABLEAU

On peut noter une augmentation du nombre d'intervenants et des heures de bénévolat. Cela influe sur le nombre de personnes accueillies, mais aussi sur les résultats.

III. Les activités de l'antenne Emploi

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).

| Activité de l'Antenne Emploi Bayet en 2017 | | | |
|---|-----|---|-------------|
| Fiche de premier entretien | 272 | Aide à la recherche de formation | 43 |
| Aide à la rédaction de CV | 372 | Aide à la recherche d'emploi | 391 |
| Aide à la rédaction de lettre de motivation | 213 | Aides à la consultation d'offres d'emploi | 238 |
| Aide à l'envoi de candidature | 424 | Consultation Internet (mail et emploi) | 433 |
| Ouverture de boîte mail | 47 | Initiation à l'informatique | 44 |
| Inscription à Pôle Emploi | 33 | Total des interventions | 2826 |

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

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.

Il faut noter une augmentation significative des tâches administratives qui regroupe les relations avec la Fédération, mais aussi la gestion générale du local de Bayet en l'absence de coordination efficace.

IV. Les résultats de l'aide à l'accompagnement pour l'emploi en 2017

Résultats

- 8 ont trouvé un emploi durable (CDI ou CDDI pour un an ou plus),
- 20 ont trouvé un CDD,
- 3 ont trouvé un contrat aidé,
- 27 ont trouvé un emploi temporaire, saisonnier ou une mission d'intérim,
- 3 ont trouvé une formation qualifiante.

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

131 personnes accompagnées on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi ou formation de $59/131=45\%$

Sur 81 personnes véritablement suivies, on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi de $59/81=73\%$

COMMENTAIRES SUR LES RESULTATS :

Par rapport à 2016, où nous avons aidé à trouver un emploi (79 contrats) ou une formation (18), le nombre de retours vers l'emploi a donc diminué malgré une augmentation en 2017 de nos permanences et du nombre d'interventions.

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 »...

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

V. Accueil et suivi des bénéficiaires

1. Accueil

Les personnes en recherche d'emploi viennent dans un premier temps sans rendez-vous. 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 Fagon via 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-dessus des différentes activités de l'Antenne.

2. 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 2017, plus d'un quart d'entre eux sont originaire des départements de l'île de France autour de Paris.

| Origine des bénéficiaires | |
|---------------------------|------|
| Paris | 74 % |
| Île de France | 25 % |
| Autre dpt | 1 % |

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.

VI. Activités complémentaires de l'Antenne Bayet

| Activité de l'Antenne Emploi Bayet en 2017 | |
|--|-----|
| Aide à la rédaction de courrier | 260 |
| Orientation vers une association | 41 |
| Aide alimentaire | 30 |
| Conseil juridique | 14 |

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 a assuré 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 boîte 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.

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, 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. 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 2017 à Deauville 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 stagiaires en formation professionnelle du CNAM en formation du diplôme de Chargé d'accompagnement social et professionnel,
- deux volontaires du service civique qui se sont succédé 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 ; 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 Fagon.

VIII. 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.

Moyens

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

- Trafic 2017 du site Internet <http://emploi.spf75.org> :
 - Visites : 57 781
 - Pages consultées : 80 494

| Articles les plus consultés | |
|---|--------|
| Article du site : http://emploi.sf75.org | Nb de |
| Adresses des cours-de-Français à Paris | 12 568 |
| Codes ROME des Métiers | 10 265 |
| Modèles d'annonces à afficher | 3 638 |
| page-accueil | 2 934 |
| Modèles d'annonces à afficher | 2 438 |
| Droit : Le repos quotidien et l'amplitude | 2 043 |
| La validation des diplômes étrangers | 1 954 |
| Contrats uniques d'insertion-CUI | 1 282 |
| Retrouver identifiant et mot de passe Pôle-Emploi | 1 952 |
| Comment s'inscrire au chômage | 1 195 |

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.
- ✓ Grâce à une bénévole spécialisée dans le droit du travail, une nouvelle rubrique très complète sur ce thème semble appréciée.
- ✓ 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 » (environ 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 encore l'accent sur :

- L'augmentation du nombre de permanences.
- 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 trames de 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.
- Le conseil et l'aide au développement de structures identiques à la nôtre dans d'autres fédérations du SPF.
- Premiers contacts avec l'école Estienne pour la décoration du local Bayet.

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.

Aménagements dans la nouvelle antenne rue Bayet

La Fédération de Paris a fait le choix d'ouvrir un nouveau lieu d'accueil dans le 13e arrondissement depuis novembre 2016 au 6 rue Albert Bayet 75 013. C'est un site généraliste regroupant toutes ses activités, dont les permanences d'accompagnement vers l'emploi.

Le non-renouvellement du salarié qui avait été recruté ne permet pas actuellement d'utiliser au mieux les possibilités de ce local. Pour l'équipe de l'accompagnement vers l'emploi, l'absence d'un accueil généraliste efficace et permanent perturbe souvent notre activité, pour répondre à des demandes qui ne nous concernent pas directement.

Nous espérons que les instances décisionnaires de la Fédération trouveront une solution pour faire de cette antenne un lieu d'accueil plus rationnel. Un coordonnateur permanent dans cette antenne permettrait d'avoir une réponse plus conviviale à apporter à nos visiteurs.

X. 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.



TOUT CE QUI EST HUMAIN EST NÔTRE
FEDERATION DE PARIS

NOTES

