

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

PERMANENCES EMPLOI

ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI / PARIS 13



Ivan
Livreur

José
Fraiseur

Noémie
Assistante

Amina
Vendeuse
prêt-à-porter

Ahmed
Serveur

Djabel
Technicien



Depuis 2007, nous accueillons tous les jours à l'antenne Bayet des personnes à la recherche d'un emploi ou d'une formation, qui ont besoin d'un CV, d'une lettre de motivation, des adresses pour postuler à un emploi et des envois de candidature. Ce sont donc, comme d'autres activités du Secours Populaire, un service que nous rendons à des personnes en difficulté, qui sont obligées de s'adapter aux nouvelles règles des Services publics qui réduisent les contacts humains et privilégient un traitement

numérique et à distance de leurs dossiers, tout particulièrement Pôle Emploi.

Hélas! Ces actions sont souvent insuffisantes pour retrouver le chemin de l'emploi, car de nombreux obstacles liés à leurs conditions de vie compliquent leurs recherches.

Nous avons donc depuis 2017 commencé à suivre ceux qui le souhaitent d'une manière plus complète en proposant un suivi personnalisé (échanges et entretiens réguliers) et des simulations d'entretien de recrutement.

Les résultats de cette démarche

portent maintenant leurs fruits. Vous pourrez le constater dans les pages qui suivent de ce rapport. Mais notre action ne se limite pas à ce service rendu. Elle se situe aussi dans le cadre plus général de l'insertion – ou la réinsertion – sociale dans la société. Nous incitons les bénéficiaires à partager leurs expériences, leurs savoir-faire. Plusieurs d'entre eux sont devenus bénévoles ou nous apportent un soutien matériel.

C'est ainsi que nous faisons vivre la solidarité en action, fidèles à la devise « **Tout ce qui est humain est nôtre** ». ●

NOS ACTIONS EN 2019

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.**

Cinq permanences sont organisées par semaine du lundi au jeudi de 14 heures à 18 heures et les mercredis et vendredis de 10 heures à 13 heures (ainsi que des permanences exceptionnelles sur rendez-vous).

NOMBRE D'INTERVENTIONS (janvier-décembre 2019)

Nombre de personnes reçues	327
Nombre de permanences	179
Nombre de bénévoles + stagiaires + VSC	34
Nombre de femmes	130
Nombre d'hommes	197
Nombre de semaines de permanence	41
TOTAL	3 079

Comme bien souvent les personnes accueillies font face à de nombreux problèmes de vie, l'antenne assume de fait des activités complémentaires : écrivain public, ouverture d'une adresse de courriel et 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...

Un accueil personnalisé. 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

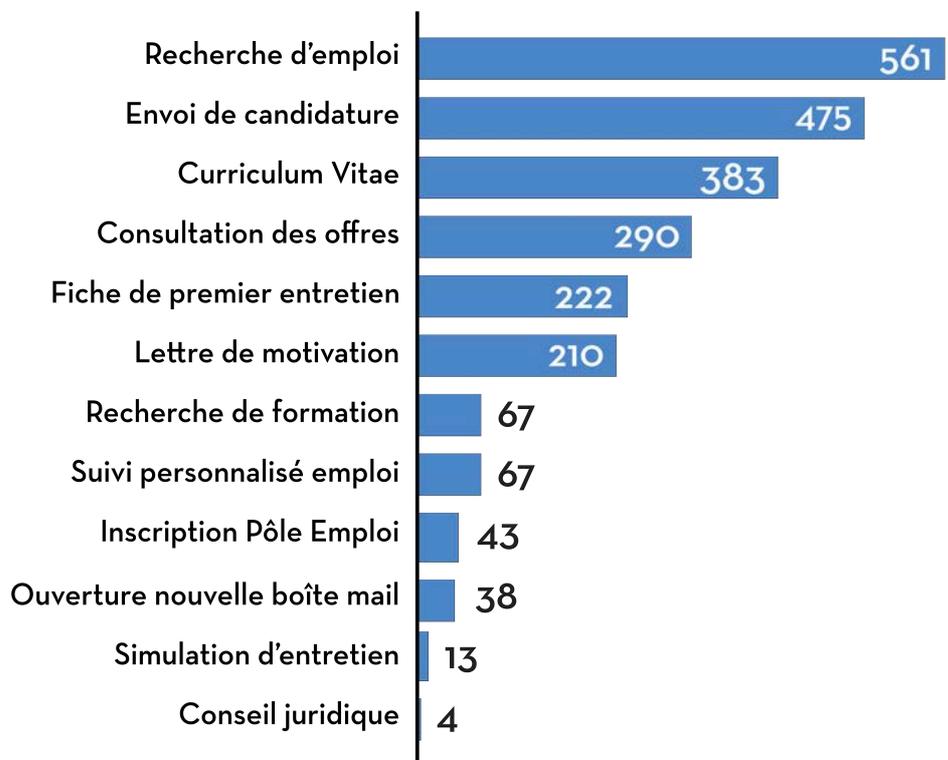


L'antenne accueille les bénéficiaires du lundi au vendredi, de 14 à 18 heures.

présence (avec mention du RGPD) qui est ensuite saisi sur le logiciel « maison » : **AGLAÉ (Applicatif de Gestion en Ligne pour l'Accompagnement vers l'Emploi)**. Aglaé 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 l'historique de ses visites.

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'Aglaé 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 dans le premier tableau des différentes activités de l'Antenne. ●

INTERVENTIONS DE L'ACTIVITÉ EMPLOI DE L'ANTENNE BAYET EN 2019



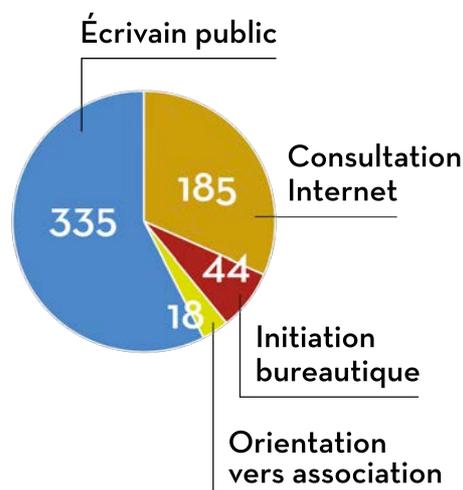
AUTRES ACTIVITÉS ET INTERVENTIONS DE L'ANTENNE

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

LES ACTIVITÉS D'ACCOMPAGNEMENT À L'EMPLOI



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. Par ailleurs, des heures supplémentaires sont à comptabiliser aux activités principales.
- Hors permanences: environ 2000 heures par la Volontaire du Service civique et le coordonnateur.

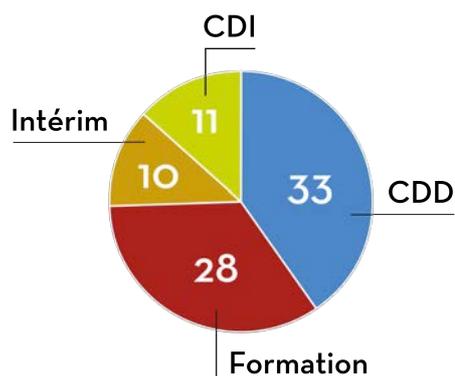


- Maintenance du matériel informatique et développement informatique: 700 heures.
- Site Internet: 800 heures (mise à jour, actualisation, nouveaux articles).
- Tâches administratives: 600 heures.



La reprise de confiance en soi et la maîtrise de son image avec un photographe professionnel. Une fois les photos faites du bénéficiaire, un entretien avec le photographe permet d'aborder la maîtrise de son image pour la valoriser au delà de son image et l'aider à retrouver confiance en soi.

82 CONTRATS ONT ÉTÉ SIGNÉS EN 2019



RÉPARTITION DES FORMATIONS TROUVÉS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS

Hôtellerie	1
Nettoyage	2
Restauration	1
Secrétariat	1
Sécurité	2
Transport et logistique	3

7 NOVEMBRE 2016

C'est l'année d'ouverture de l'antenne Bayet pour renforcer l'accueil et l'accompagnement des personnes en situation de précarité.

RÉPARTITION DES EMPLOIS TROUVÉS PAR SECTEURS D'ACTIVITÉS

Services à la personne	7
BTP	8
Commerce, vente	6
Comptabilité et gestion	1
Hôtellerie	6
Industrie	2
Hôtellerie	6
Installation et maintenance	1
Nettoyage	10
Restauration	15
Santé	2
Secrétariat	1
Sécurité	9
Transport et logistique	2
Éducation	1
Administration	1

800

C'est le nombre d'heures pour la mise à jour, l'actualisation et les nouveaux articles mis en ligne sur le site Internet de l'antenne Bayet.

5

permanences sont organisées chaque semaine du lundi au vendredi.



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 en

327
C'est le nombre
de personnes reçues
à la permanence
emploi du 13^e
en 2019

fin d'année 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».

LES MOYENS HUMAINS

→ Les bénévoles

Avec un effectif d'une quarantaine de personnes, 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 ●●●



La JOV 2019 à Deauville a permis à plusieurs d'entre eux de partager des moments festifs.

●●● 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 partager leurs savoir-faire et compétences.

Certains d'entre eux participent à d'autres actions du SPF; en particulier, la JOV 2019 à Deauville a permis à plusieurs d'entre eux de partager des moments festifs.

→ Les stagiaires du service civique et les étudiants

• 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 en 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.

Nous avons également accueilli 5 étudiants de l'Upec (Université Paris-Est Créteil) en 3^e année de licence de Sciences de l'Éducation pour un mémoire portant sur la réinsertion sociale par l'emploi. Ils recueillent des informations pour leur travail et interviennent également comme bénévoles.

LES MOYENS MATÉRIELS

→ Le local

Les permanences d'accompagnement vers l'emploi disposent d'une 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 six postes informatiques connectés à un Internet et d'un vidéoprojecteur.

→ Le logiciel AGLAÉ

Créé en 2015 pour enregistrer l'historique des parcours des demandeurs d'emploi, il a été entièrement refondu en 2018 par un bénévole, puis amélioré en 2019.

Outre l'enregistrement des données des bénéficiaires et leur parcours, de nouvelles possibilités permettent maintenant :

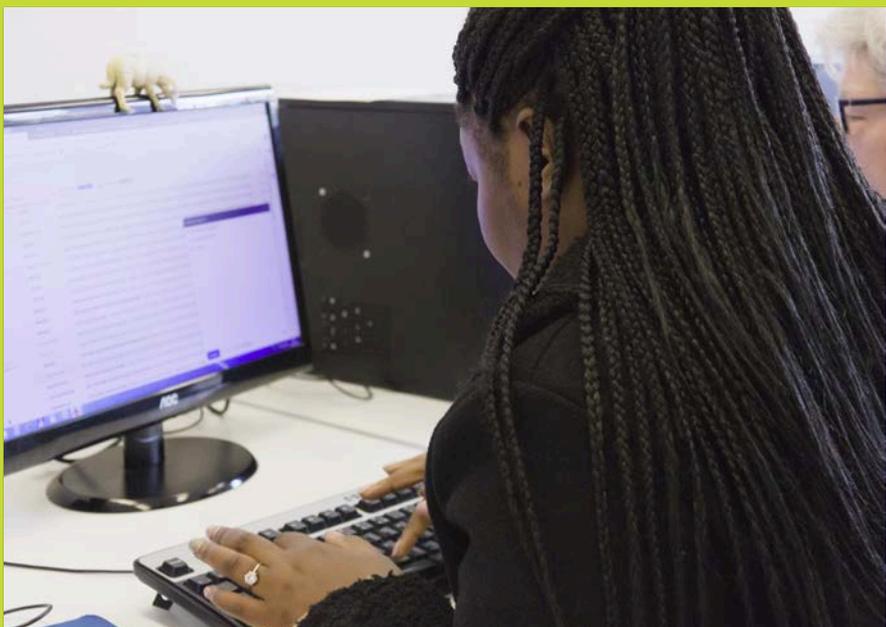
- D'extraire par catégories d'emploi les bénéficiaires susceptibles de répondre à des offres d'emploi
- D'écrire sur chaque fiche de bénéficiaire, des indications sur leurs demandes, liens vers des sites de recrutement, etc.
- Pour chaque bénévole, de connaître les bénéficiaires qu'il a reçus et d'assurer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

Le Serveur informatique de stockage de données. Il est nécessaire d'enregistrer les documents de

Une nette augmentation des consultations spécifiques est à noter depuis plusieurs années. Le temps de consultation des internautes a augmenté de plus de 30 % depuis 2014. Il est maintenant en moyenne de 7 minutes, ce 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 6500 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.



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 et il en a assuré en 2019 les mises à jour et maintenance.

→ Le guide des ressources emploi

L'abonnement à ce site Internet est un outil d'information destiné aux professionnels adapté aux prestations d'accompagnement à la recherche d'emploi.

Il permet de connaître dans tous les secteurs les différents métiers, les coordonnées des entreprises et des banques d'emploi, le calendrier des salons professionnels, etc.

→ Le site Internet

C'est une ressource à la fois pour les bénévoles et les bénéficiaires en recherche d'emploi. ●

<http://emploi.spf75.org>

Le trafic du site Internet pour l'année 2019 a été de 66 486 visites, soit une augmentation de 7% par rapport à 2018, et 84 513 pages consultées.

NOS PROJETS ET NOS SOUHAITS

L'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 plus de suivis personnalisés et/ou de parrainages,
- Le partage d'informations entre les bénéficiaires et leur formation,
- 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 de l'accompagnement vers l'emploi.
- L'amélioration d'Aglaé pour pouvoir créer des trames de CV,
- L'étude du passage de nos ordinateurs 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 Aglaé, libre de droits, pourrait être mis à disposition d'autres antennes du Secours Populaire.

LES BÉNÉVOLES

Si le bon sens et l'écoute sont les qualités principales de tout bénévole,



certain 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.

CONCLUSION

Le contexte économique actuel ne favorise pas les retours pérennes vers l'emploi, donc rendent de plus en plus difficile notre objectif principal :

la réinsertion sociale. Les pratiques de consultations administratives nouvelles instaurées de gestions des dossiers par Internet rendent l'accompagnement par les bénévoles de plus en plus long et fastidieux au détriment de la recherche d'emploi.

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. Les résultats de l'année nous permettent de continuer et services rendus et les valeurs du Secours Populaire Français. ●

TÉMOIGNAGES

“ Je vous adresse ce mail afin de vous remercier pour l'aide

qui m'a été apportée dans ma recherche d'emploi. La grande disponibilité, le rapport humain, ainsi que le véritable intérêt des bénévoles compétents emmenés par la dynamique de Pierre Audouin m'ont permis de me recentrer sur ma recherche d'emploi. Nous avons créé de nouveaux CV ciblés sur plusieurs secteurs d'activités et des lettres de motivations adaptées et ainsi élargir mes recherches (multiples sites emploi...). Ce lieu permet de se concentrer sur sa propre problématique emploi dans une atmosphère chaleureuse. Les échanges y sont très nombreux et complètent une mine d'informations déjà présentes sur votre site.

Nous ne rencontrons malheureusement pas ailleurs ce partage professionnel et amical, ici le temps n'est pas compté...

Ce qui me permet aujourd'hui de pouvoir vous annoncer que j'ai trouvé un emploi dans mon domaine d'activité, l'informatique, malgré un parcours atypique et socialement difficile ces dernières années. À nouveau, je vous remercie très chaleureusement.

Jérôme

Une aventure collective

Sans doute cet espace d'accueil de l'Antenne Emploi du Secours Populaire est un de ces lieux de résistance. Lieu discret, humble, imprévisible... mais qui ne cède pas sur son désir: celui d'être du côté de l'humain, de l'accueil de la différence, de la vie... Le travail, central dans notre société (enfin, qui l'a été jusqu'à aujourd'hui... aujourd'hui en profonde transformation), créé une occasion, de rencontre, de lien, de mise au travail commun, dans la recherche (la reconstruction bien souvent) du sens, du possible, du désir de poursuivre, de la présence et du lien au collectif... Comme le disent si bien ... chacun de



ceux (bénévoles, bénéficiaires, passants qui viennent s'informer...) qui le disent peut-être, juste dans le fait de venir se joindre à cette aventure collective, le fait d'être là, pour que cet espace à la fois symbolique et réel existe... le fait de retrouver un travail, ou parfois tout simplement une place dans la société (accès au droit, aux papiers, aux indemnités...), ou le goût de vivre, tient avant tout à un mouvement, fait d'éléments multiples: l'information, le temps, l'accompagnement, la chaleur, le partage, un peu de bonheur, des étonnements partagés, des colères aussi parfois... et puis de la tendresse, de la compréhension, de la transmission (de chacun)... Alors quel que soit le temps d'investissement ou de recherche de chacun, les raisons qui le mènent là, ce qu'il y trouve, ce qui se construit et se poursuit c'est ce choix de la possibilité de lieux de passage, pour le sujet, dans le lien aux autres et à la société.

Caroline, bénévole

J'ai voulu devenir bénévole à l'Antenne Emploi pour être utile et apporter mes connaissances en matière d'insertion, conformément à mes expériences professionnelles. Avant tout, j'ai découvert une ambiance simple et authentique. Une approche égalitaire, des rapports

humains sains, basés sur le respect avant même la notion d'aide. J'ai rencontré des bénévoles accueillants, motivés et bienveillants qui ont facilité mon intégration et mon implication au sein de l'action. J'ai pu partager des moments forts et vrais avec des bénéficiaires, qui au-delà de la recherche d'emploi, viennent trouver du

réconfort, discuter, échanger, boire un café avant de repartir. L'intérêt du lieu réside d'abord dans sa convivialité, le soutien et l'animation que les bénévoles apportent. C'est cette approche et cet état d'esprit que je veux retenir de cette expérience très enrichissante sur le plan humain.

Pauline, bénévole