

Rapport d'activité 2016 — Permanences Emploi

Antenne Emploi, 10 rue Fagon 75013 — janvier à octobre

Accompagnement vers l'emploi, 6 rue Albert Bayet 75013 — novembre et décembre

I. Présentation de l'activité

Depuis 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. 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 : écritain 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...

Au fil des ans, l'antenne Fagon était devenue un lieu de vie avec son ambiance, ses rites et ses habitués. Dans notre nouveau local 6 rue Albert Bayet nous prenons nos marques pour recréer ce climat de solidarité, point commun à toutes les actions du Secours Populaire Français.

II. Les résultats pour 2016

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

Résultats : Tableau comparatif 2013-2016				
	2013	2014	2015	2016
Nombre de visites	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)	2655 (soit une moyenne d'environ 15 personnes par permanence)
Nombre de personnes accueillies	284 dont 37 % de femmes	294 dont 34 % de femmes	237 dont 23 % de femmes	355 dont 31 % de femmes
Nombre de permanences	239 sur 45 semaines	279 sur 47 semaines	169 sur 45 semaines *	183 sur 44 semaines
Heures de bénévolat	2615	3202	3262	3902
Nombre d'intervenants	33	32	35	38
Ventilation des intervenants				
Bénévoles	22	26	26	28
Volontaires du Service civique	3	1 (nov. à déc.)	2 (1er janv. à juin & 1er nov.-déc.)	2 (1er janv. à juin & 1er nov.-déc.)
Stagiaires	5	4	7	6

* 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 vendredi de 14 à 18 heures (ainsi que des permanences exceptionnelles sur rendez-vous).

Activité de l'Antenne Emploi en 2016			
Fiche de premier entretien	225	Aide à la recherche de formation	36
Aide à la rédaction de CV	368	Aide à la recherche d'emploi	207
Aide à la rédaction de lettre de motivation	184	Aides à la consultation d'offres d'emploi	222
Aide à l'envoi de candidature	458	Consultation Internet (mail et emploi)	545
Ouverture de boîte mail	53	Initiation à l'informatique	86
Inscription à Pôle Emploi	22	Total des interventions	2655

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

Hors permanences : 1073 heures

- Tâches administratives 266 heures
- Maintenance du matériel informatique et développement informatique : environ 161 heures
- Site Internet : 650 heures

IV. Les résultats de l'aide à l'accompagnement pour l'emploi en 2016

Résultats : 91 retours vers l'emploi

- 12 emplois durables (CDI ou CDDI pour un an ou plus),
- 30 CDD,
- 2 contrats aidés,
- 29 emplois temporaires, saisonniers ou missions d'intérim,
- 18 formations qualifiantes.

On constate que plus de 2 personnes par semaine de permanence ont trouvé un emploi ou une formation grâce à nos actions.

Sur 125 « personnes accompagnées » on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi ou formation de $91/125=73\%$

Sur 88 « personnes véritablement suivies », on arrive à un pourcentage de retour vers l'emploi de $88/91=97\%$

Méthode de calcul.

Sur 355 personnes accueillies, certaines 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, 235 personnes ont demandé un ou plusieurs CV. Mais 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 pour une aide à la rédaction d'une lettre de motivation, ou bien pour consulter des offres d'emploi sur Internet. On a donc constitué le groupe **personnes accompagnées** pour celles qui répondent aux deux critères : « demande de CV » et « demande de rédaction de lettre de motivation », soit 125 personnes. De même on a constitué un groupe **personnes véritablement suivies** pour celles qui répondent aux 3 critères : « demande de CV », « demande de rédaction de lettre de motivation » et « envoi de candidature » soit 88 personnes. 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.

COMMENTAIRE :

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.

V. Accueil et suivi des bénéficiaires

A. 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 de notre réseau interne 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 de chaque bénéficiaire 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.¹

B. Origine géographique des bénéficiaires

Si la majorité des demandeurs d’emploi vient du département de Paris (78 %), on peut constater cette année une augmentation des visites des autres départements d’Île-de-France ; Il ne semble pas, en effet, qu’aucune structure équivalente du SPF n’existe dans les départements voisins.

VI. Activités complémentaires de l’Antenne Fagon

Activité de l’Antenne Emploi Fagon en 2016	
Aide à la rédaction de courrier	190
Orientation vers une association	39
Aide alimentaire	30
Conseil juridique	11

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 (boite 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 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.

¹ AGLAE n’est disponible que sur le réseau interne de Bayet et est accessible via un mot de passe. Ce fichier a fait l’objet d’une dispense de déclaration à la CNIL.

- 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.
Dans le local de Fagon, on trouvait aussi :
- La vente de billets spectacles dont une partie de la recette est reversée au Secours Populaire : les jeudis et vendredi 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.

Ces activités seront reconduites dans le nouveau local de la rue Bayet.

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, Ion DAVID, sans oublier Abdel GHAZI, tous à l'écoute des demandes diverses et prêtes 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 à tous 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.

Une partie de cette équipe a accompagné les enfants du 13e dans le car de la Journée des Oubliés des Vacances 2016 à Cabourg le 25 août 2016. On peut retrouver les photos de cet événement sur notre site à cette adresse : <http://emploi.spf75.org/Journee-des-Oublies-des-Vacances-Jeudi-25-aout-2016-a-Cabourg>

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 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'appliquatif AGLAE, pour le suivi des bénéficiaires.

VIII. Les moyens matériels

Le local

Le local Fagon était 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.

Depuis le déménagement vers le site Bayet 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 2016 du site Internet <http://emploi.spf75.org> :
 - Visites : 55 303
 - Pages consultées : 76 397

Articles les plus consultés	
Article du site : http://emploi.sf75.org	Nb de
Adresses des cours de Français à Paris	15 207
Codes ROME des Métiers	12 608
Validation des diplômes étrangers	2 968
page-accueil	2 572
Modèles d'annonces à afficher	2 438
Localisation des agences locales Pôle-Emploi à	1 987
Comment s'inscrire au chômage	1 935
Contrats uniques d'insertion-CUI	1 881
Soins gratuits à Paris	1 835
Retrouver son identifiant et mot de passe de	1 553

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 » (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 dans notre nouveau lieu d'accueil rue Bayet,
- 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.

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.

Déménagement et aménagement dans la nouvelle antenne rue Bayet

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

La Fédération de Paris a donc fait le choix d'ouvrir un nouveau lieu d'accueil dans le 13^e 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. Un salarié sera recruté prochainement pour assurer la coordination et faire vivre ce nouveau lieu. Reste pour notre activité à y prendre sa place et retrouver l'ambiance chaleureuse et conviviale qui existait dans l'ancien local.

Multiplication des lieux d'accompagnement vers l'emploi

Pour le département de Paris, la Fédération du SPF dispose de plusieurs lieux d'accueil. Seul le site de Bayet assure les accompagnements des demandeurs d'emploi. Un programme est en cours pour constituer un suivi des personnes accueillies sur toutes les actions pour chaque personne accueillie.

Dans la région Île-de-France au Secours Populaire, il semble qu'il n'existe pas de structure équivalente à la nôtre. Nous nous tenons à la disposition des autres fédérations pour leur présenter notre action.

Au plan national, quelques initiatives locales du SPF existent pour accompagner les demandeurs d'emploi en situation difficile. Une mutualisation des savoir-faire serait souhaitable.

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, aider ceux qui sont malmenés par la vie ou oubliés par la société.

Comme pour toutes les autres actions organisées par le Secours Populaire Français, notre action ne doit pas devenir la norme qui pallierait ou remplacerait celle des services publics. Les valeurs humanistes défendues par le Secours Populaire Français sont d'abord d'accueillir avec empathie et sourire toute personne qui se présente.

C'est dans ce sens que tous les acteurs de notre action sont motivés et ont toujours à cœur d'accueillir avec bienveillance 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 et l'organisation du déménagement de Fagon vers Bayet, l'équipe de bénévoles est restée à effectif constant et reste motivée. Les bons résultats de l'année — résultats doublés par rapport à 2016 — nous permettent de continuer avec confiance et bonne humeur.



TOUT CE QUI EST HUMAIN EST NÔTRE
FEDERATION DE PARIS