



Rapport d'activité 2017

Relais 59 – 1, rue Hector Malot – 75012 Paris

Tel: 01 43 43 20 82

@: infos@csrelais59.org

Site: www.csrelais59.org



Sommaire

Le Relais 59 – centre social et socioculturel	4
La Fonction Accueil	8
Accès aux droits et permanences écrivains publics	8
Les publics du Relais 59	19
L'action collective famille	24
Objectifs	24
Méthodologie	24
En conclusion	27
Les actions en direction de la jeunesse	28
Les centres de loisirs	28
L'accompagnement à la scolarité	29
Les jeunes et les soirées du vendredi	29
Les actions de formation en direction des adultes	31
Les Ateliers Sociolinguistiques (ASL)	31
Préparation au D.E.L.F. A1 A2 et B1	37
Le laboratoire de(s) langue(s)	38
L'espace publique numérique – L'@nnexe	40
Les enjeux du numérique dans notre centre social	40
Conclusion	41
En conclusion	42



1. Le Relais 59 – centre social et socioculturel

Adresse : 1 rue Hector Malot 75012 Paris

Tél : 01.43.43.20.82.

Site internet : www.csrelais59.org

Adresse mail de la Directrice : souad.hachani@csrelais59.org

Adresse mail générale : infos@csrelais59.org

L'organisme gestionnaire

Association Loi 1901 : le Relais 59

La date de la dernière assemblée générale

Le Mercredi 3 Mai 2017

L'objet de l'association

Le Relais 59 a pour but de gérer et d'animer un lieu d'accueil, d'information, de rencontres et de services ouvert à tous. Il a également pour but de contribuer à l'insertion et à la promotion, par l'accès au logement et à l'emploi, des familles en voie de marginalisation et de mener une activité sociale d'assistance, de bienfaisance et de solidarité.

La date du 1er agrément centre social et socio culturel

1984

La période couverte par l'agrément actuel

Du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2017.

Les autres agréments

- Éducation populaire délivré par Jeunesse et Sports
- Halte-garderie pour un accueil d'enfants âgés de 3 mois à 6 ans délivré par le Conseil Général
- Accompagnement social lié au logement délivré par la Préfecture
- ALSH délivré par la DDCS.
- Service Civique depuis Novembre 2017 – délivré par la DDCS
- Centre social délivré par la CAF de Paris

Les locaux

Notre surface totale est de 498m² répartie sur 3 locaux implantés sur la partie ouest du 12^{ème} arrondissement.

Un premier local de 265 m² au 1, rue Hector Malot - 75012 Paris, local considéré comme le siège, voire la « maison mère » du Relais 59. Bailleur RIVP. Bail civil effectif au 1^{er} janvier 2016 entraînant une baisse du loyer. Baisse également consécutive aux négociations engagées par la DASES auprès des bailleurs sociaux hébergeant des centres sociaux.

Un deuxième local de 148 m² au 8, Place Henri Frenay - 75012 Paris. Bailleur RIVP. Bail civil effectif au 1^{er}/01/2016 entraînant également une baisse de loyers.

Un local de 85 m², situé en pied d'immeuble d'une résidence sociale gérée par ADOMA au 4, rue Rondelet - 75012 Paris.

Locaux en surface totale = 498 m². L'accessibilité aux personnes porteuses d'un handicap est possible à plus de 80% sur l'ensemble de nos locaux.

Les loyers

Usage du local*	Montant loyer HC	Charges locatives	Surface	Bailleur	Type de contrat-durée	Adresse des locaux
CS	14 131.20 €	1 391.02 €	265 m ²	RIVP	Bail civil	1 rue Hector Malot 75012 Paris
EPN + CS	13 742.76 €	1 151.04 €	148 m ²	RIVP	Bail civil	8 place H. Frenay 75012 Paris
CS	7 545.60 €		85 m ²	ADOMA	Convention d'occupation d'un local associatif	4 rue Rondelet 75012 Paris
TOTAL	35 419.56 €	2 542.06 €	498 m ²			

L'équipe salariée

17 salariés différents sont intervenus en 2017. Nous avons eu plusieurs personnes différentes à la halte-garderie pour le poste d'éducatrice de jeunes enfants. Une vacataire sur les actions de loisirs et l'accompagnement scolaire a également fait partie de l'équipe. Le coordinateur de l'espace public numérique a quitté ses fonctions début septembre 2017 (démission) et le référent jeunesse loisirs fin décembre 2017 (rupture conventionnelle). Nous avons eu quelques difficultés à recruter par défaut de candidat. Nous accueillons également des stagiaires. L'équivalent temps plein est de 12 ETP.

Nous sommes adhérents de la convention SNAECSSO-ALISFA. Notre organisme collecteur des fonds formation est UNIFORMATION.

Les bénévoles

	Total	Masculin	Féminin
6-11	1	0	1
12-15	2	0	2
16-25	14	3	11
26-35	10	3	7
36-45	7	3	4
46-55	10	2	8
56-65	27	11	16
66-75	31	8	23
76-85	1		1
TOTAL	103	30	73

Ils ont été 103, hors administrateurs, à s'impliquer dans les actions et à faire vivre le projet.

La représentation la plus importante est celle des plus de 65 ans qui représente 38% du nombre de bénévoles.

NIVEAU D'ÉTUDES	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	0	0 %	1	0.97 %	1	0.97 %
Enfants scolarisés	1	0.97 %	9	8.74 %	10	9.71 %
Niveau I et II : BAC + 3 et plus	23	22.33 %	32	31.07 %	55	53.4 %
Niveau III : BAC + 2	2	1.94 %	20	19.42 %	22	21.36 %
Niveau IV : BAC ou équivalent	2	1.94 %	7	6.8 %	9	8.74 %
Niveau V : CAP, BEP, équivalent	2	1.94 %	4	3.88 %	6	5.83 %
Total	30	29,13%	73	70.87%	103	100%

QUARTIER	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	2	1.94 %	2	1.94 %	4	3.88 %
Bel- Air	3	2.91 %	8	7.77 %	11	10.68 %
Bercy	0	0 %	3	2.91 %	3	2.91 %
Extérieur	10	9.71 %	23	22.33 %	33	32.04 %
Picpus	4	3.88 %	13	12.62 %	17	16.5 %
Picpus Erard	0	0 %	2	1.94 %	2	1.94 %
Picpus Nation	0	0 %	1	0.97 %	1	0.97 %
Picpus Reuilly	0	0 %	1	0.97 %	1	0.97 %
Quinze - Vingt Gare De Lyon	1	0.97 %	3	2.91 %	4	3.88 %
Quinze-vingts	10	9.71 %	17	16.5 %	27	26.21 %
Total	30	29,13%	73	70,87%	103	100%

Pratiquement tous les bénévoles vivent dans le 12^{ème} arrondissement. Les femmes restent les plus représentées.

Des temps de regroupements comme l'assemblée générale, la fête de l'association, l'écriture du projet social, permettent aux bénévoles des différents secteurs de se rencontrer et d'œuvrer ensemble. Nous essayons de les sensibiliser au projet du Relais 59 par l'adhésion et leur candidature au conseil d'administration. Un livret d'accueil a été élaboré dans les ateliers sociolinguistiques, il doit être étendu à l'ensemble des bénévoles.

La formation des bénévoles demeure une préoccupation primordiale. Nous sommes adhérents de tous bénévoles/programme Alpha B et du RADyA, structures qui proposent des formations tout au long de l'année. Par ailleurs, les formations proposées par la fédération des centres sociaux de Paris sont également proposées à l'équipe bénévole.

Les événements majeurs de l'année 2017

Le premier reste le renouvellement de notre projet social. Nous avons passé un nombre important d'heures sur l'évaluation du précédent projet social et l'élaboration du nouveau. Nous avons défini la thématique jeunesse comme axe prioritaire de notre projet. Ramener la paix entre jeunes de différents quartiers voire arrondissements, faciliter leur engagement et leur implication dans la vie sociale locale, les accompagner dans la compréhension de leurs premières contraintes administratives (1^{er} emploi, 1^{er} logement...) sont autant d'objectifs à finaliser. La parentalité, le soutien à la fonction parentale, lutter contre la précarisation des familles en sont d'autres. Le vivre ensemble, la solidarité, la dignité, la démocratie, sont les valeurs qui sous-tendent nos actions.

Nous avons également :

- signé avec la CAF une convention pour être « point numérique CAF »,
- obtenu une subvention d'investissement pour du matériel informatique,
- obtenu l'agrément « service civique » ainsi que le renouvellement de notre poste Fonjep pour les 3 années à venir,
- organisé une grande fête sur la place Henri Frenay le samedi 1^{er} juillet 2017.

2. La Fonction Accueil

L'accueil est, pour nous, indissociable de l'accès aux droits. Une équipe d'accueillants-écrivain public accueille les habitants du 12^{ème} arrondissement tous les jours. Les permanences ont lieu sur nos 3 locaux, quotidiennement pour la maison mère et 1 à 2 fois/semaine pour les 2 autres locaux.

2.1 Accès aux droits et permanences écrivains publics

Rappel des objectifs

- Favoriser l'accès aux droits des habitants du 12^{ème} arrondissement de Paris en privilégiant l'accueil des plus fragilisés et des primo-arrivants
- Accompagner à la compréhension des démarches administratives tout en informant sur les droits et devoirs de chacun
- Développer des temps collectifs autour du classement des documents, de l'e-administration, pour faciliter l'entraide et la solidarité
- Informer sur la philosophie, les valeurs et le fonctionnement du Relais 59 pour faciliter la participation et l'implication dans les projets de l'association.

2.1.1 Organisation générale en 2017

Equipe

Elle est composée de 14 personnes, toutes en grande majorité d'habitantes du 12^{ème} et se répartie entre 7 femmes et 5 hommes.

Fonctionnement

Les permanences «accueil écrivain public » se déroulent sur nos trois locaux à une amplitude différente selon les lieux.

- Au siège – 1 rue Hector Malot, les permanences ont lieu de 9h à 12h30 et de 14h à 18h, tous les jours de la semaine.
- Au local Rondelet – 4 rue Rondelet, les permanences ont lieu tous les mardis de 13h30 à 17h. Elles ont une dimension plus forte sur les CV et lettres de motivation.
- A l'@nnexe – 8 Place Henri Frenay, elles ont lieu le mercredi de 16h à 19h pour l'e-administration.

Des outils ont été élaborés par une bénévole de l'équipe : fiches de recensement des demandes et des demandeurs, site dédié sur la méthodologie et les liens aux administrations, dossiers et supports numériques. Les données ainsi recueillies servent à l'élaboration de ce document écrit par ladite bénévole et complété par le salarié.

Des réunions, toutes les 6 semaines, de coordination, d'échanges de pratiques voire thématiques sont organisées. Elles rassemblent 95% des membres en général. Sont absents celles et ceux qui sont encore en activité. Chaque année, l'équipe est renouvelée pour environ un tiers. Des bénévoles « volants » assurent certains remplacements.

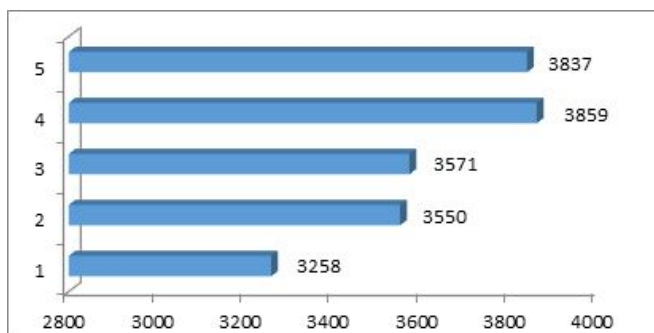
2.1.2 Qualité de l'accueil

Afin d'offrir un accueil de meilleure qualité et face au nombre important de personnes par permanence, nous avons décidé de nous recentrer sur la population du 12^{ème}. Pendant des semaines, nous avons donné des adresses d'accueil écrivain public aux personnes en provenance d'autres arrondissements parisiens ou de banlieues. En effet, il était impossible pour l'accueillant de prendre le temps de vérifier si tous les droits étaient bien acquis, d'expliquer la démarche entreprise, d'assurer le suivi du dossier et informer sur les projets et activités du Relais 59. Certains accueillis échauffés par l'attente devenaient irascibles ce qui rendait les permanences difficiles à vivre

pour tout le monde. En limitant l'accueil aux habitants du 12^E, nous visions un accueil de meilleur qualité pour tout un chacun et surtout plus respectueux des accueillis. Les bénévoles comme les usagers sont satisfaits de ce changement. Le travail engagé se fait plus en profondeur. Les conditions de travail sont moins stressantes et les relations inter public moins agressives.

2.1.3 Présentation du public et fréquentation de la permanence en 2017 au site Hector Malot

En 2017, en tenant compte des jours fériés et des jours de fermeture du Relais 59, il y a eu 220,5 jours de permanence.



Entre 2015 et 2016, le nombre d'accueillis a augmenté chaque année. En 2017, il y a eu une très légère diminution (3837 accueillis versus 3859) bien le nombre de jours de permanence ait été plus élevé en 2017 (220,5) par rapport à 2016 (216) ce qui donne une moyenne de 17,4 accueillis par jour en 2017 et 18,1 en 2016.

Depuis février 2015, des tableaux (voir ci-dessous) ont été mis en place pour faciliter le recueil et l'exploitation des données.

Tableau 1 : Recueil des données

Date	Nom	H	F	Domicile		Primo arrivant < 5ans	Objet de la venue								Nbre de lettres ou CV			
				12 ^e	Hors12 ^e		Adm	Fam	Fin	Justice	Log	Ret	Santé	Soc		VP	VQ	

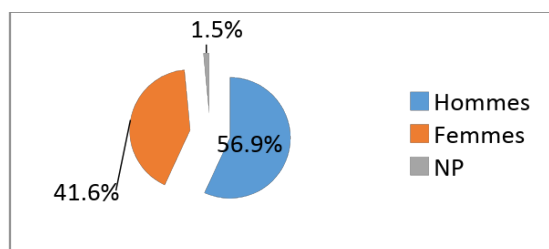
On dissocie le nombre de personnes accueillies et le nombre de demandes traitées, car il n'est pas rare qu'une personne vienne avec plusieurs demandes.

En 2017, la permanence Accueil-Écrivain public a traité 4565 demandes. Le nombre de demandes traitées a augmenté en 2017 par rapport à 2016 (4298 demandes traitées). La moyenne de demandes traitées par jour de permanence a été comparable : respectivement 20,7 et 19.9 en 2017 et 2016, le nombre de jours de permanence ayant été moins élevé en 2016.

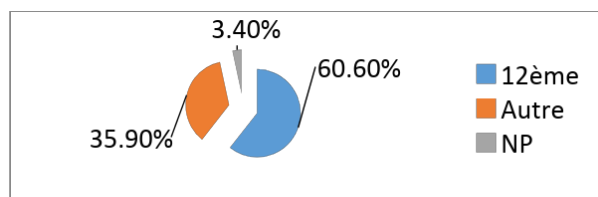
Tableau 2 : Fréquentation de la permanence Accueil-Écrivain Public (répartition homme-femme)

2017	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
H	215	209	252	230	227	240	146	144	192	177	150	2182
F	157	139	149	159	151	151	137	124	151	166	114	1598
NR	4	4	6	5	7	10	7	5	2	5	2	57
Total	376	352	407	394	385	401	290	273	345	348	266	3837

NR : non renseigné

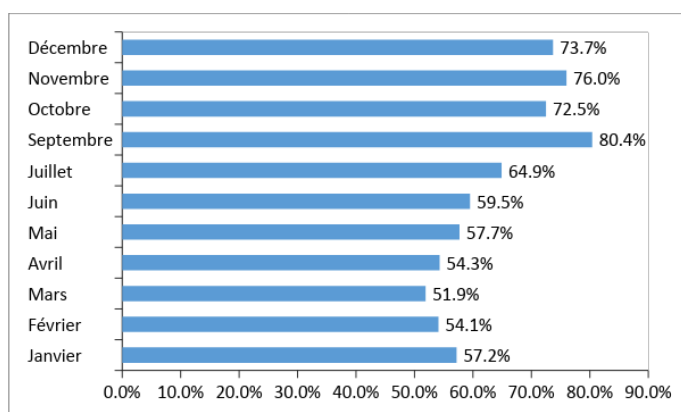


Comme les années précédentes, les personnes accueillies ont été majoritairement des hommes : 57,7% versus 42,3% de femmes (% calculé sur les 3780 usagers pour lesquels le sexe était renseigné). Le sexe n'a pas été renseigné dans 1.5% des cas.



Comme les autres années, la plupart des usagers résidents dans le 12^e arrondissement. Pour les 3705 accueillis pour lesquels leur arrondissement a été renseigné, 62.8% habitent le 12^e arrondissement.

Ce pourcentage est plus élevé que l'année dernière (56,2% en 2016). Cela s'explique par la décision prise à partir du mois de juillet de se recentrer sur les usagers habitants ou domiciliés dans le 12^e et de diriger les usagers vers des écrivains publics dans leur arrondissement ou ville en ile de France.



Nous n'avons pas de données statistiques concernant l'origine, l'âge, la situation professionnelle des usagers de la permanence. Dans l'ensemble, les usagers sont d'origine étrangère (Maghreb, Afrique Noire, Asie, péninsule indienne, Europe de l'Est). Ils occupent le plus souvent des emplois peu qualifiés ou vivent grâce à des revenus de compensation lorsqu'ils sont privés d'emploi.

Nous touchons des personnes primo arrivantes soient car elles viennent d'arriver sur le territoire soient car elles viennent d'obtenir leur régularisation administrative. Nous touchons également des demandeurs d'asile du fait de la présence de CADA (Centre d'accueil des Demandeurs d'Asile) sur notre territoire.

Nous avons aussi parmi nos usagers beaucoup de travailleurs immigrés âgés de sexe masculin, qui résident dans les foyers ou les hôtels des environs, un public particulièrement touché par l'isolement, le défaut de maîtrise de la langue française et d'internet.

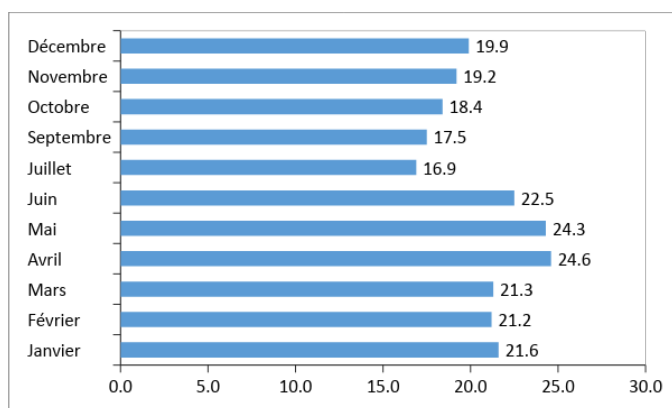
2.1.4 Présentation des différentes demandes traitées en 2017 principalement au site Hector Malot

Comme les années précédentes, les demandes sont classées dans 10 rubriques différentes :

Administration	Toute demande de document administratif, Tout contact avec l'administration excepté LOGEMENT, SANTÉ, VP
Famille	Tout ce qui concerne la famille, les enfants (scolarité, cantine, bourse, carte Imagine'R, vacances, loisirs) Sauf activités au RELAIS (cf VQ)
Finances	Factures, Règlements, Crédits. Relations avec EDF, GDF (sauf demande de tarif social), Opérateurs tél et internet, Impôts, Demandes d'exonération, Surendettement, Amendes, Epargne salariale... Relations avec Banques, Assurances (sauf mutuelles santé), Trésor Public
Justice	Aide juridictionnelle, relations avec avocat, juge, notaire, Huissier...
Logement	Toute demande concernant le logement Demandes de logement social, d'hébergement, DALO, Litige bailleur ou voisinage, Nuisance, Insalubrité, Domiciliation...Courriers à Préfecture, Mairie, Syndic...
Retraite	Tout ce qui concerne la retraite et les pensions militaires
Santé	Tout ce qui concerne la Santé CPAM, Mutuelles santé dont CMU, Soins médicaux, Questionnaires médicaux, Prises de rendez-vous, Handicapés - MDPH, Arrêt de travail
Social	TOUTE AIDE SOCIALE RSA, APL, ASPA, Aide au transport (Solidarité transport, Cartes Améthyste, Émeraude, Rubis...), tarif social EDF ou GDF Relations avec structure sociale (CAF, CAS, DASES, Centres Sociaux, SAMU social, PIMMS...) Orientation sur associations caritatives (Emmaüs, Croix Rouge, Restos du cœur, Secours catholique...)
VP : Vie Professionnelle	Emploi (recherche, relations employeur, congés...), chômage (relation avec Pôle-Emploi), Formation
VQ : Vie quotidienne	A n'utiliser que par défaut si la demande ne concerne pas une des autres rubriques et pour les infos sur les activités du RELAIS 59

Tableau 3 : Répartition des demandes par mois et par rubrique

Rubriques	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
Administration	98	72	70	48	51	57	61	37	65	49	35	643
Famille	16	14	24	12	22	22	15	17	12	6	8	168
Finances	60	53	59	98	78	51	26	45	50	40	34	594
Justice	21	25	16	30	30	30	10	20	23	20	21	246
Logement	77	74	84	60	55	68	34	54	61	77	49	693
Retraite	25	21	32	31	31	27	31	18	29	33	28	306
Santé	48	58	62	55	66	71	44	46	52	51	52	605
Social	44	45	67	53	46	49	32	40	46	55	25	502
VP	60	44	54	51	48	53	32	38	36	46	44	506
VQ	27	18	23	30	34	44	37	18	21	27	23	302
Total	476	424	491	468	461	472	322	333	395	404	319	4565
par JP	21,6	21,2	21,3	24,6	24,3	22,5	16,9	17,5	18,4	19,2	19,9	20,7



En moyenne entre 16,9 et 24,6 demandes ont été traitées par jour de permanence selon les mois avec une moyenne de 20,7 demandes traitées par jour de permanence pour l'année.

Rubrique	2016	2017
Admin	1	2
Famille	9	10
Finances	3	4
Justice	8	9
Logement	2	1
Retraite	7	7
Santé	4	3
Social	5	6
VP	6	5
VQ	10	8

Le classement des rubriques par ordre de fréquence décroissante est peu différent d'une année sur l'autre.

Logement

Cette année les demandes concernant le logement ont été les plus nombreuses.

Cette rubrique renvoie aux demandes en rapport avec la commission DALO, aux multiples demandes de logements sociaux et renouvellements de demandes auprès de la mairie, de la préfecture ou des bailleurs sociaux.

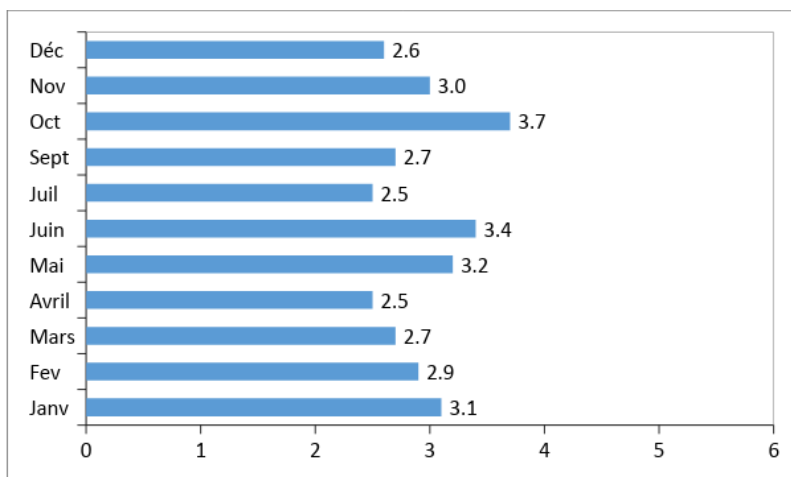
Pour tenter de répondre à cette importante problématique, nous avons organisé, en lien avec le SSP, deux temps d'information collective sur la demande de logement social à Paris. La première séance reprenait les conditions de

dépôt et de traitement de la demande. La deuxième séance présentait le site internet et devait servir à ouvrir « un compte demandeur » et à vérifier sa cotation.

15 personnes ont participé aux séances d'information. Malheureusement elles n'étaient pas intéressées par un traitement collectif de la question mais bien par une prise en charge individuelle de leur situation et dossiers locatifs.

Nous sommes aussi amenés à conseiller les personnes ou à rédiger des courriers concernant des litiges ou des relations conflictuelles entre locataires et bailleurs.

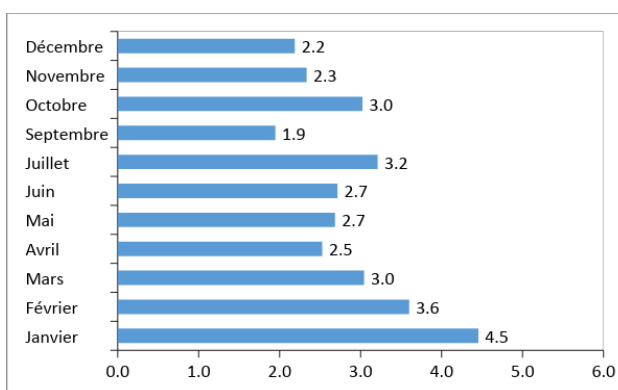
Le logement reste une problématique importante pour les familles du 12^e du moins pour la majeure partie des familles qui fréquentent le Relais 59. C'est un sujet difficile à aborder et encore plus difficile à traiter tant il est cause de souffrances et de douleurs, allant jusqu'à remettre en cause ou en distance les liens de solidarité qui avaient pu se nouer entre les personnes.



Les demandes concernant le logement ont représenté 15,2% du total annuel avec une moyenne de 2,9 (2,5-3,7) demandes par jour de permanence par mois.

Administration

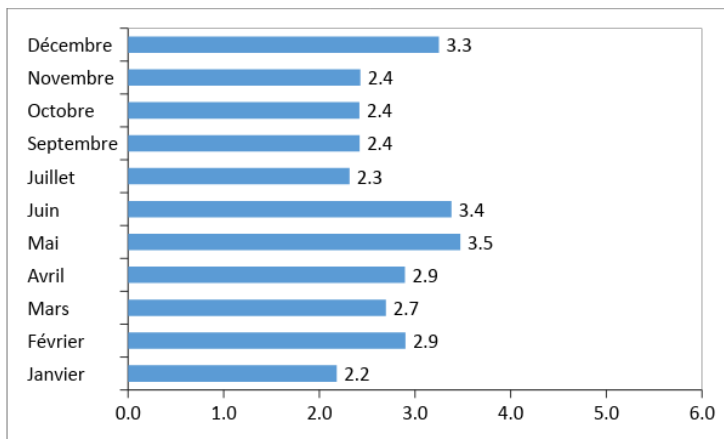
Dans cette rubrique nous regroupons toute demande de document administratif et tout contact avec les administrations **SAUF pour les demandes concernant la justice, le logement, le social, la santé ou la vie professionnelle**. Il s'agit essentiellement des contacts avec les mairies, préfectures, ministères.



Les demandes en rapport avec l'administration ont représenté 14,1% du total annuel avec une moyenne de 2,9 (1,9-4,5) demandes par jour de permanence par mois.

Santé

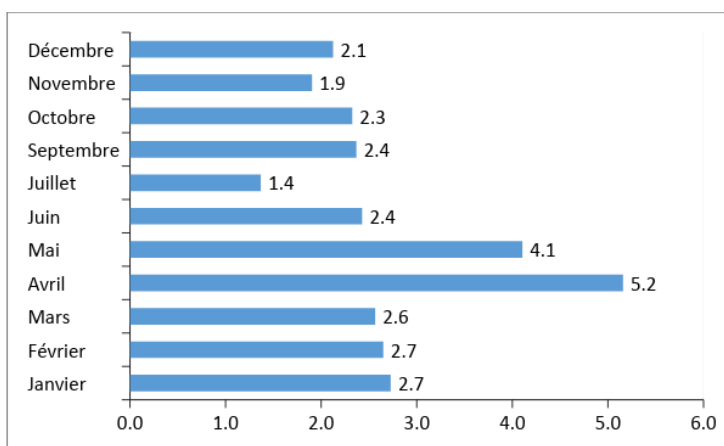
Tout ce qui concerne la santé est regroupé dans cette rubrique y compris ce qui concerne les mutuelles santé et les demandes de reconnaissance de handicaps.



Les demandes concernant la santé ont représenté 13,3% du total annuel avec une moyenne de 2,7 (2,2-3.5) demandes par jour de permanence par mois.

Finances

Cette rubrique concerne les finances au sens large (impôts, crédits, factures, contentieux, amendes, surendettement, Trésor Public, relations avec les banques, assurances sauf mutuelles santé...).

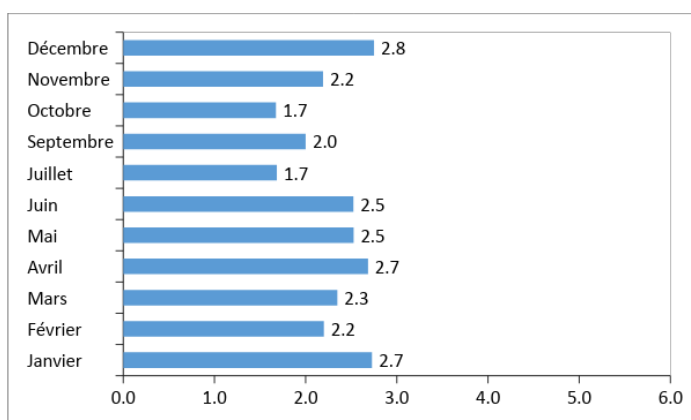


Les demandes en rapport avec les finances de l'utilisateur ont représenté 13% du total annuel avec une moyenne de 2,7 (1,4-5,2) demandes par jour de permanence par mois.

Les pics de fréquence des mois d'avril et de mai correspondent aux déclarations d'impôts.

Vie Professionnelle

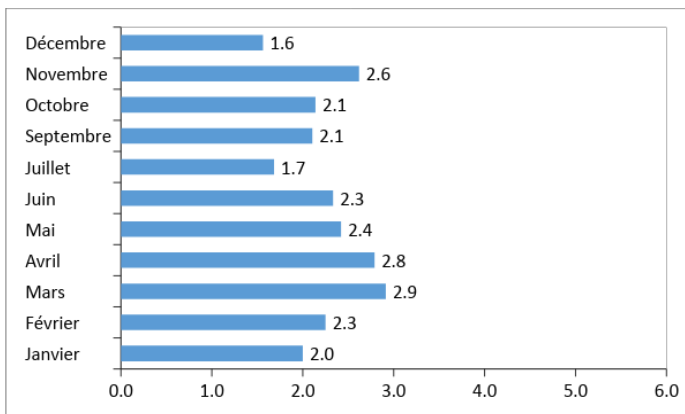
Dans cette rubrique, nous regroupons les demandes concernant l'emploi (recherche, relations employeur, congés...), le chômage (relation avec Pôle-Emploi), la formation.



Les demandes en rapport avec la vie professionnelle de l'utilisateur ont représenté 11,1% du total annuel avec une moyenne de 2,3 (1,7-2,8) demandes par jour de permanence par mois.

Social

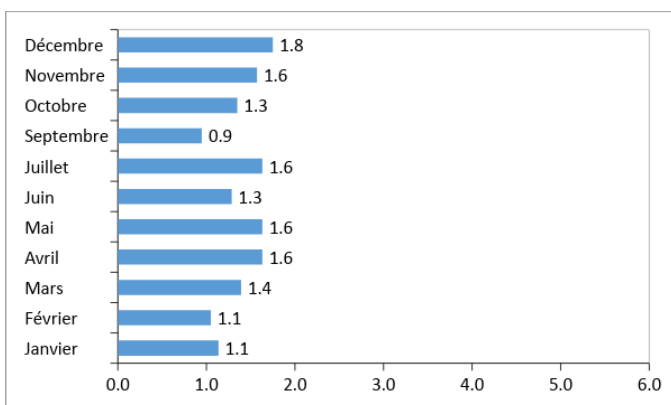
Dans cette rubrique nous regroupons tout ce qui concerne les aides sociales, les relations avec les structures sociales et les orientations vers une association d'entraide et/ou caritative.



Les demandes sociales ont représenté 11% du total annuel avec une moyenne de 2,3 (1,6-2,9) demandes par jour de permanence par mois.

Retraite

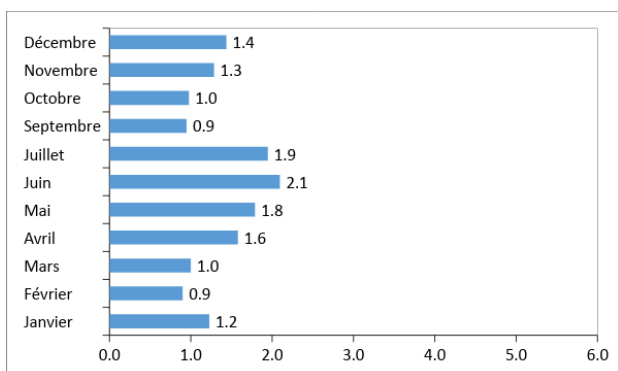
La rubrique concerne tout ce qui est en relation avec le retraite et les rares demandes de pensions militaires.



Les demandes en rapport avec la retraite ont représenté 6,7% du total annuel avec une moyenne de 1.4 (0,9 -1,8) demandes par jour de permanence par mois.

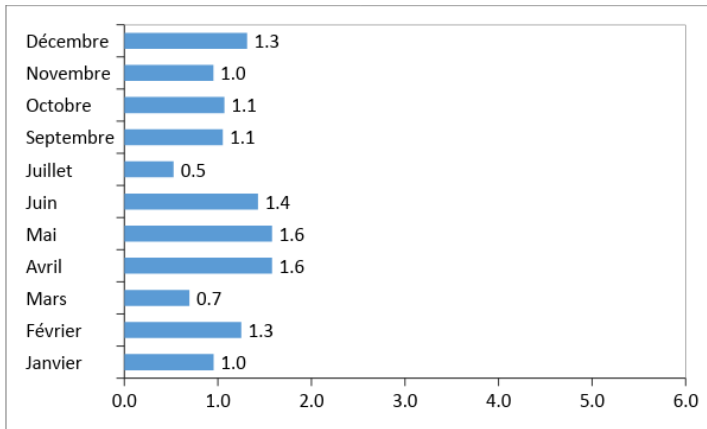
Vie Quotidienne

La rubrique Vie Quotidienne (VQ) n'est pas vraiment représentative du temps passé par les accueillants pour tout ce qui concerne l'accueil et l'orientation des personnes. En effet, les accueillants répondent au téléphone, reçoivent les personnes qui entrent et ils donnent différentes informations concernant les activités du centre. Les appels téléphoniques ne sont pas consignés dans les tableaux à partir desquels les statistiques sont établies et les autres demandes (accueil et orientation) le sont très rarement. Par ailleurs, n'apparaissent pas les demandes d'information sur les activités du centre traitées directement par les salariés. On peut estimer à 5 personnes/jour, les renseignements donnés en dehors de l'accueil.



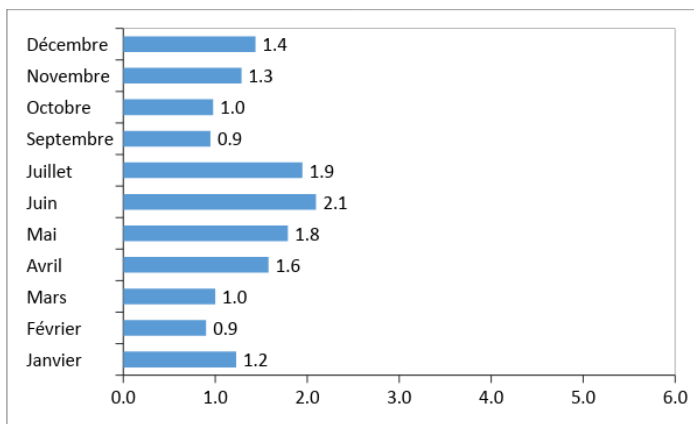
Les demandes classées vie quotidienne ont représenté 6,6% du total annuel avec une moyenne de 1,4 (0.9 –2,1) demandes par jour de permanence par mois.

Justice



Les demandes en rapport avec la justice ont représenté 5.4% du total annuel avec une moyenne de 1.1 (0.5-1.6) demandes par jour de permanence par mois.

Famille

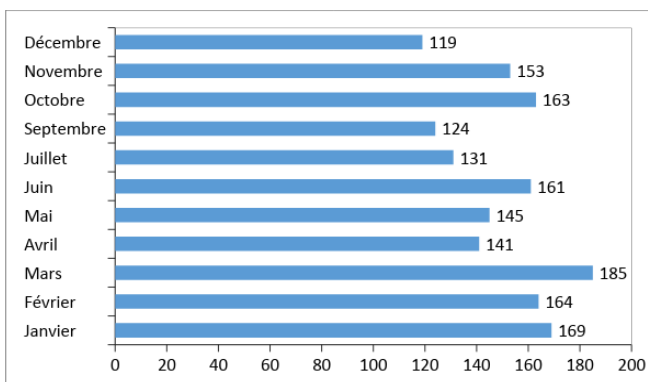


Les demandes concernant la famille ont représenté 3,7 % du total annuel avec une moyenne de 0,8 (0.9–2,1) demandes par jour de permanence par mois.

2.1.5 Nombres de lettres et CV rédigés par les Écrivains publics au site Hector Malot

1655 lettres ont été rédigées en 2017 soit une moyenne de 7,5 par jour de permanence.

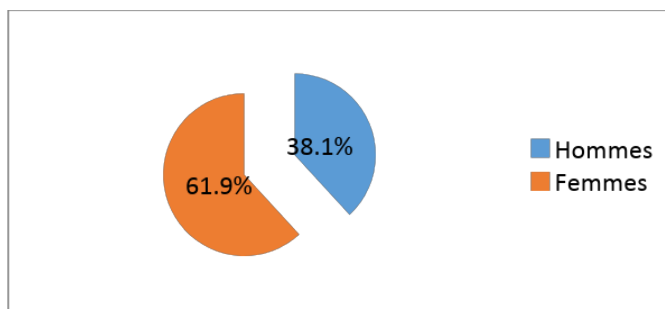
2017	Janv	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Sept	Oct	Nov	Déc	Total
Lettres	169	164	185	141	145	161	131	124	163	153	119	1655
Total/JP												7,5



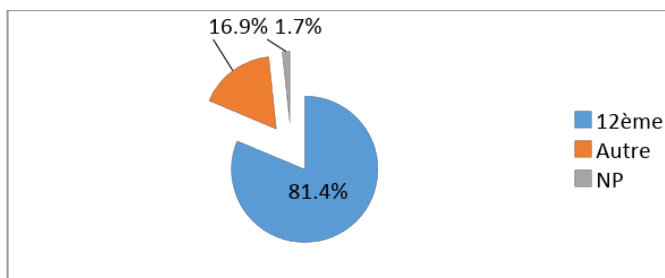
2.1.6 Fonction Accueil-Écrivain public à l'annexe Rondelet.

Hommes	45	38,10%
Femmes	73	61,90%
Total	118	100,00%

Par rapport au site Hector Malot, les femmes sont majoritaires au site Rondelet.



12ème	96	81,40%
Autre	20	16,90%
NR	2	1,70%
Total	118	100,00%



Par rapport au site Hector Malot, les usagers habitent pour la plupart dans le 12° (82,8% à Rondelet versus 62,8% à Hector Malot (% calculé en excluant les NR, Non Renseignés).

2017	Janv	Fev	Mars	Avril	Mai	Sept	Oct	Nov	Dec	Total
Admin	0	3	3	1	5	1	2	5	3	23
Famille	3	0	2	0	1	0	2	0	3	11
Finances	1	0	0	0	0	2	0	1	1	5
Justice	1	2	0	5	1	0	2	1	1	13
Logement	4	1	1	2	0	0	5	3	3	19
Retraite	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Santé	5	3	1	1	3	2	2	2	2	21
Social	2	0	0	1	1	0	0	0	3	7
VP	7	4	1	3	4	1	4	1	0	25
VQ	1	4	4	3	1	1	0	0	0	14
Total	24	17	12	16	16	7	18	14	16	140
Total/JP										8,8

Les usagers de Rondelet sont surtout venus pour des demandes concernant la vie professionnelle puis, l'administration, la santé, le logement puis la vie quotidienne alors que les usagers d'Hector Malot sont venus pour le logement, l'administration, la santé, les finances puis la vie professionnelle.

La place des demandes concernant la vie professionnelle (1^{ère} position pour Rondelet versus 5^{ème} position pour Hector Malot) par le souhait de diriger les demandes de CV et de lettres de motivation à Rondelet, la permanence étant moins chargée.

En ce qui concerne l'annexe, la permanence est dédiée principalement à l'e-administration.

17 séances collectives ont eu lieu en 2017. Elles doivent permettre aux personnes de se familiariser avec les sites administratifs mais aussi à s'entraider.

28 personnes soit 15 femmes et 13 hommes ont participé à hauteur de 246 heures d'accompagnement.

2.1.7 Perspectives pour 2018

Nous allons poursuivre cette action. Favoriser l'accès aux droits est un objectif fondateur du Relais 59. Nous avons signé une convention pour être « point numérique CAF ». Cet accueil particulier revêtira deux formes, mise à disposition d'ordinateur pour accéder à « CAF mon Compte » et un accès accompagné pour les personnes en difficulté avec le numérique. Nous allons, grâce à une subvention d'investissement, pouvoir acheter du matériel informatique dont deux écrans tactiles. Plus semblable aux smartphones, ce matériel peut faciliter l'autonomie des personnes accueillies. Il nous a semblé important de pouvoir proposer ce type d'accès car les démarches auprès de la CAF concernent une grande partie de notre public. Par ailleurs, cela peut nous faire connaître d'autres habitants du 12^{ème}, la CAF communiquant notre existence dans ces courriers aux allocataires.

2.1.8 Conclusion

L'accès aux droits concourt à la limitation des risques de précarisation pour les habitants du 12^e. L'e-administration, l'isolement, le vieillissement sont une partie des facteurs qui mettent en péril la situation matérielle des personnes et donc leur qualité de vie.

A l'accueil, nous avons la possibilité de mieux comprendre ces situations et de proposer des solutions qui vont au-delà de l'accompagnement aux démarches. Nous sommes en lien avec les services d'action sociale de la Ville de Paris et nous pouvons proposer des cartes des restaurants solidaires pour que les personnes aux ressources inexistantes puissent au moins avoir un repas chaud par jour. Nous avons la possibilité de mettre en avant les compétences de certains usagers lors de traductions entre accueillants et accueillis mais aussi d'organiser des accompagnements sur des administrations...

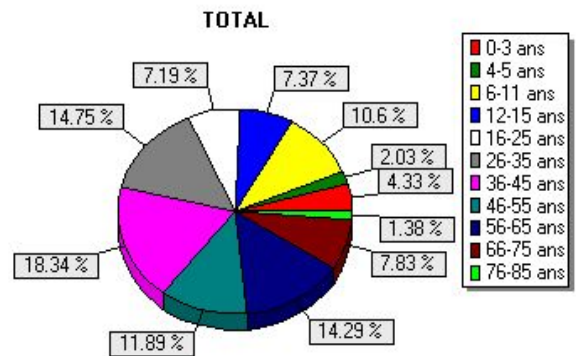
Toutes les informations concernant la vie de l'association et les activités proposées sont affichées. Il est ainsi plus facile de les informer, de les orienter sur les autres activités de l'association.

L'accueil permet donc d'informer et d'orienter sur les services de l'association. Les personnes dans un premier temps sont mises en relation avec la référente famille. Celle-ci assure une permanence de présentation du Relais 59, du mode d'implication possible et d'organisation des activités et des projets. Nous restons fidèles à la méthodologie du développement du pouvoir d'agir chez les habitants dans la mise en œuvre de nos projets.

3. Les publics du Relais 59

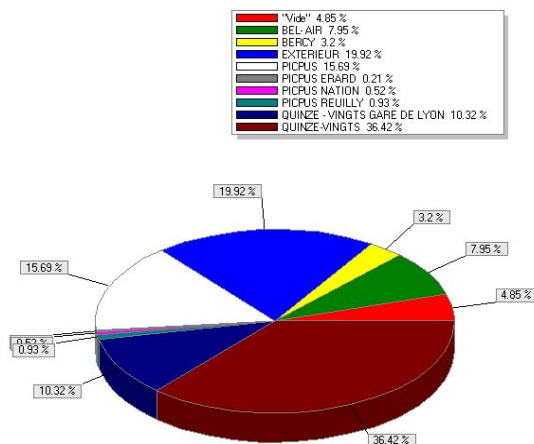
Répartition du public par genre et par âge

Âge	Masculin		Féminin		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
0-3	27	2 %	20	2 %	47	4 %
4-5	14	1 %	8	1 %	22	2 %
6-11	69	6 %	46	4 %	115	11 %
12-15	41	4 %	39	4 %	80	7 %
16-25	39	4 %	39	4 %	78	7 %
26-35	61	6 %	99	9 %	160	15 %
36-45	93	9 %	106	10 %	199	18 %
46-55	52	5 %	77	7 %	129	12 %
56-65	81	7 %	74	7 %	155	14 %
66-75	32	3 %	53	5 %	85	8 %
76-85	2	0 %	13	1 %	15	1 %
Total	511	47%	574	53 %	1085	100 %



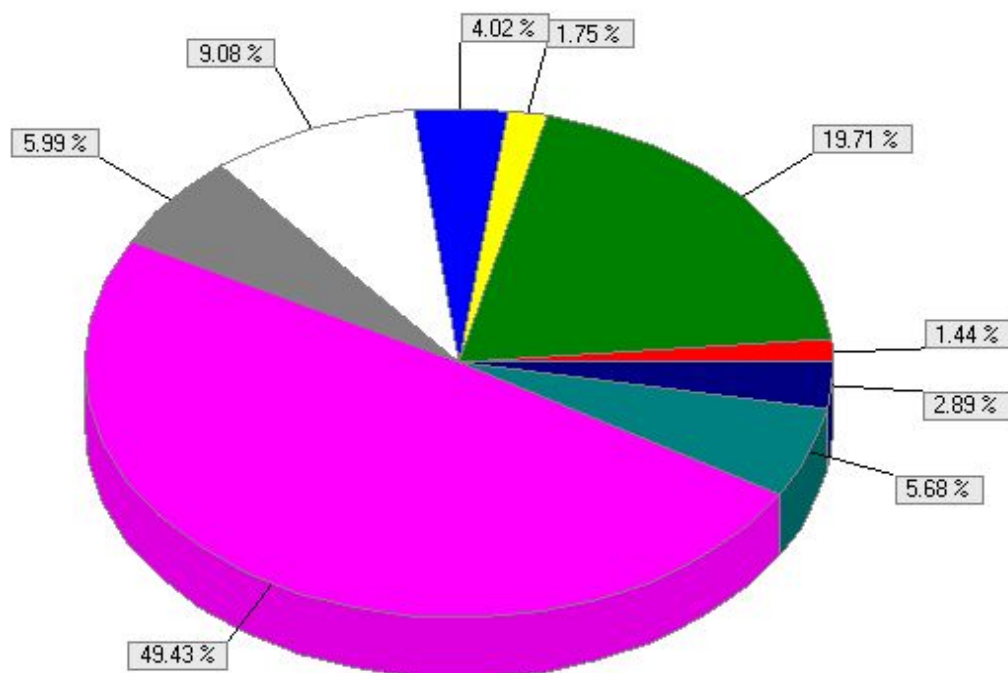
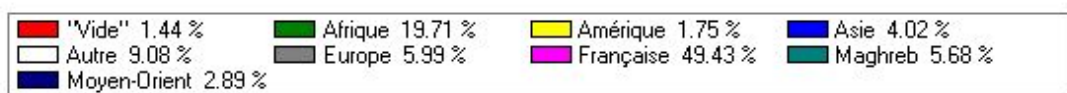
Répartition du public par quartier

QUARTIER	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	31	3.2 %	16	1.65 %	47	4.85 %
BEL- AIR	35	3.61 %	42	4.33 %	77	7.95 %
BERCY	10	1.03 %	21	2.17 %	31	3.2 %
EXTÉRIEUR	91	9.39 %	102	10.53 %	193	19.92 %
PICPUS	57	5.88 %	95	9.8 %	152	15.69 %
PICPUS ERARD	0	0 %	2	0.21 %	2	0.21 %
PICPUS NATION	1	0.1 %	4	0.41 %	5	0.52 %
PICPUS REUILLY	4	0.41 %	5	0.52 %	9	0.93 %
QUINZE - VINGTS GARE DE LYON	52	5.37 %	48	4.95 %	100	10.32 %
QUINZE-VINGTS	164	16.92 %	189	19.5 %	353	36.43 %
Total	445	45,92	524	54.08	969	100%



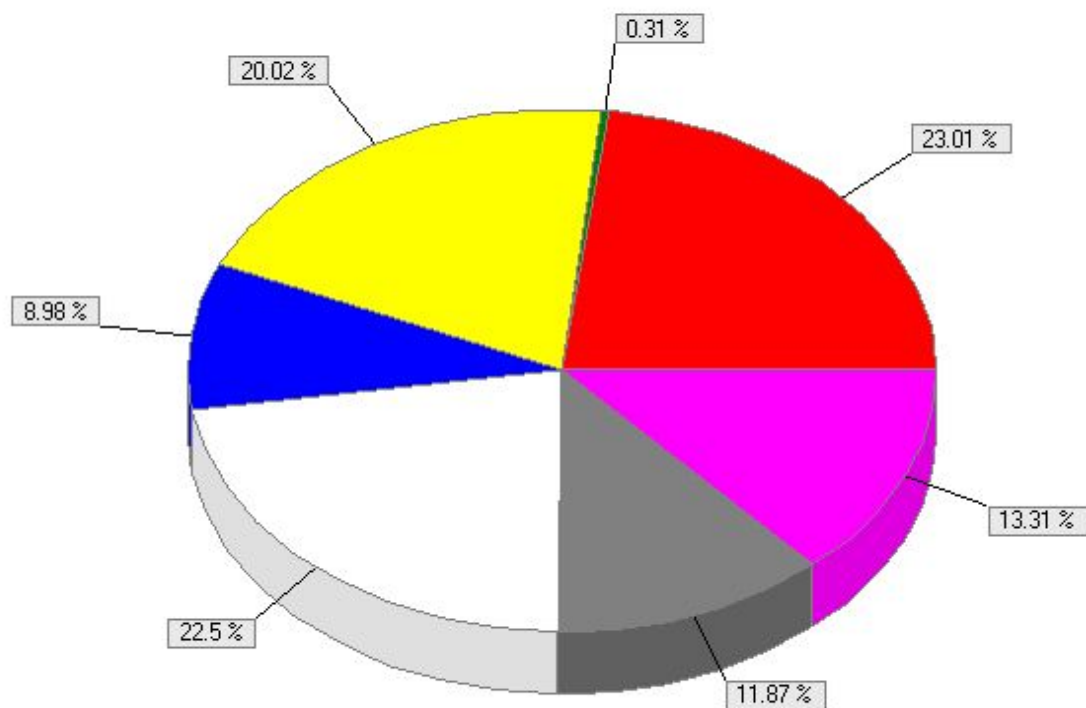
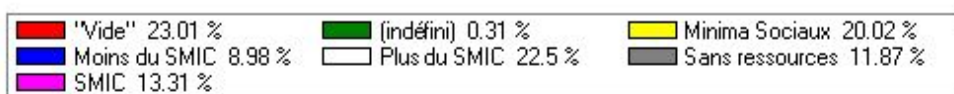
Répartition du public par origine

NATIONALITE	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	8	0.83 %	6	0.62 %	14	1.44 %
Afrique	91	9.39 %	100	10.32 %	191	19.71 %
Amérique	7	0.72 %	10	1.03 %	17	1.75 %
Asie	15	1.55 %	24	2.48 %	39	4.02 %
Autre	54	5.57 %	34	3.51 %	88	9.08 %
Europe	33	3.41 %	25	2.58 %	58	5.99 %
Française	214	22.08 %	265	27.35 %	479	49.43 %
Maghreb	15	1.55 %	40	4.13 %	55	5.68 %
Moyen-Orient	8	0.83 %	20	2.06 %	28	2.89 %
Total	445	45,92	524	54.08	969	100%



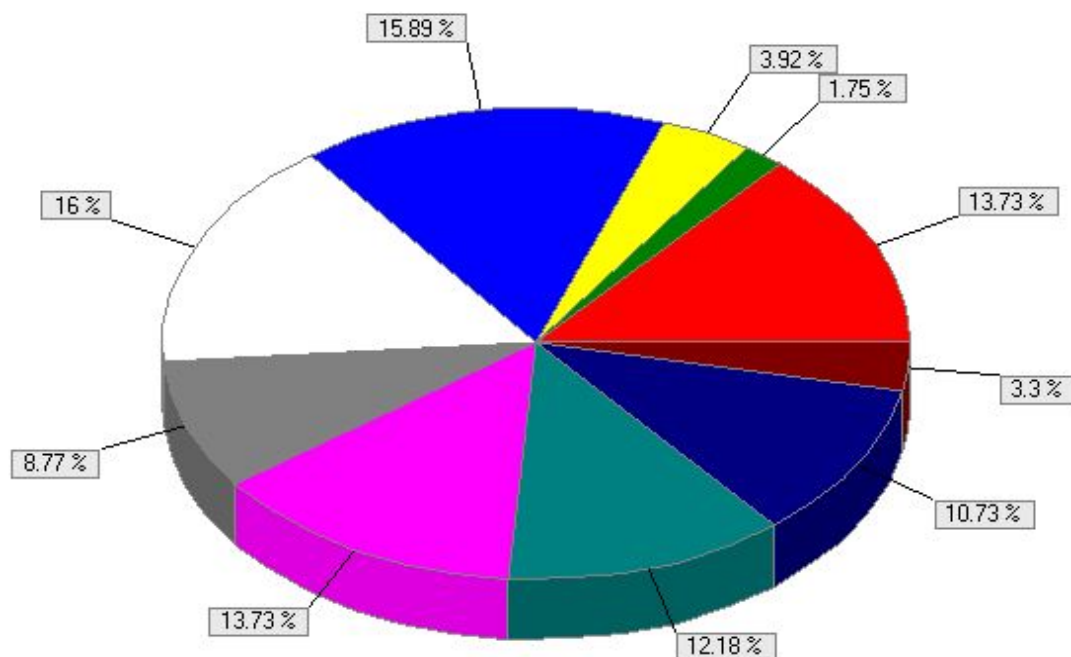
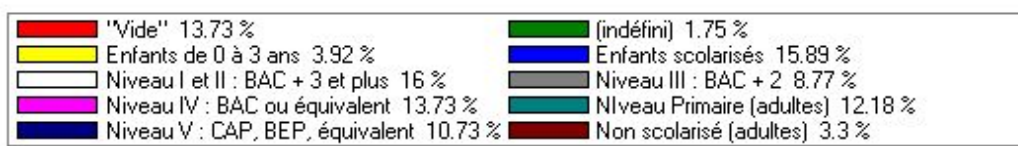
Répartition du public selon les revenus

REVENUS	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	112	11.56 %	111	11.46 %	223	23.01 %
(indéfini)	1	0.1 %	2	0.21 %	3	0.31 %
Minima Sociaux	96	9.91 %	98	10.11 %	194	20.02 %
Moins du SMIC	39	4.02 %	48	4.95 %	87	8.98 %
Plus du SMIC	84	8.67 %	134	13.83 %	218	22.5 %
Sans ressources	61	6.3 %	54	5.57 %	115	11.87 %
SMIC	52	5.37 %	77	7.95 %	129	13.31 %
Total	445	45,92 %	524	54.08 %	969	100 %



Répartition du public par niveau d'études

NIVEAU D'ÉTUDES	Hommes		Femmes		Total	
	Nb	%	Nb	%	Nb	%
"Vide"	72	7.43 %	61	6.3 %	133	13.73 %
(indéfini)	10	1.03 %	7	0.72 %	17	1.75 %
Enfants de 0 à 3 ans	23	2.37 %	15	1.55 %	38	3.92 %
Enfants scolarisés	81	8.36 %	73	7.53 %	154	15.89 %
Niveau I et II : BAC + 3 et plus	69	7.12 %	86	8.88 %	155	16 %
Niveau III : BAC + 2	24	2.48 %	61	6.3 %	85	8.77 %
Niveau IV : BAC ou équivalent	54	5.57 %	79	8.15 %	133	13.73 %
Niveau Primaire (adultes)	55	5.68 %	63	6.5 %	118	12.18 %
Niveau V : CAP, BEP, équivalent	49	5.06 %	55	5.68 %	104	10.73 %
Non scolarisé (adultes)	8	0.83 %	24	2.48 %	32	3.3 %
Total	445	45,92 %	524	54.08 %	969	100 %



A la lecture de ces graphiques, on peut focaliser sur les points suivants :

Une grande majorité du public vit sur notre territoire d'intervention le plus important : les Quinze-Vingts.

La mixité culturelle du public est à l'image des habitants du territoire d'intervention.

Plus de 55% de notre public vit avec des ressources égales ou inférieures au SMIC. Sur ce chiffre, 32% n'ont aucune ressource ou perçoivent des minimas sociaux.

L'action collective famille est la première porte d'entrée, après l'accueil, pour s'informer et découvrir le mode de fonctionnement du Relais 59. Lors des permanences ACF, le temps est pris pour expliquer notre philosophie, nos actions ainsi que nos modalités d'implication et de participation du public. Nous expliquons notre méthodologie basée sur le pouvoir d'agir et nous mettons en relation anciens et nouveaux pour que la compréhension soit plus complète. Ci-dessous, vous pourrez lire une version synthétique du bilan ACF. Un lien vous guidera vers la version détaillée.

4. L'Action Collective Famille

Au sein du pôle Animation Collective Famille (ACF), nous voyons nos objectifs évoluer progressivement au fur et à mesure des années. Avec le travail d'évaluation et d'élaboration du projet social, nous avons pu faire une rétrospective des actions menées ces 4 dernières années et ainsi analyser les différents projets menés ensemble dans le cadre du développement du pouvoir d'agir des habitants et de la parentalité.

4.1 Objectifs

- Réfléchir et construire le projet éducatif et culturel de soutien à la fonction parentale en coopération avec les familles.
- Susciter des occasions de rencontres et d'échanges entre parents sur des questions éducatives concernant leurs enfants.
- Permettre aux familles d'être actrices de leurs projets dont ceux concernant les vacances,
- Concevoir et réaliser en toute autonomie un projet collectif de départ en vacances.
- Développer un réseau partenarial susceptible d'intervenir/d'interagir face aux besoins diagnostiqués des familles sur le quartier.
- Poursuivre les ateliers et sorties mis en place à partir des envies et besoins des familles
- Impliquer les familles dans la vie associative du Relais 59

4.2 Méthodologie

- Mise en place d'un café des parents : Temps d'échanges et de rencontres autour de questions éducatives concernant les enfants. Se baser sur l'échange d'expériences des parents et leurs permettre de trouver eux-mêmes les réponses aux questions qu'ils se posent. Interventions des professionnels de santé (éducateurs, psychologues...). Mise en place de soirées jeux parents/enfants.
- Suivi du groupe familles, groupe autonome de plusieurs familles, dans l'élaboration et la mise en place d'un 2e projet vacances. Une grande majorité d'entre-elles a participé au séjour familial organisé dans le Jura en 2016. Cibler les personnes du groupe prêtes à s'investir dans un projet de voyage en autonomie. Définir avec les familles dont celles ayant participé au premier séjour, les degrés d'investissement nécessaires à l'aboutissement du projet vacances. Mise à disposition des matériaux et soutiens nécessaires à la concrétisation du projet vacances. Accompagnement à la recherche de subventions. Mise en lien avec les partenaires pouvant participer au financement du projet. Accompagnement méthodologique autour de la communication et de la présentation de leurs projets vacances.
- Organisation des journées avec les partenaires associatifs et institutionnels locaux sur « Les Violences faites aux Femmes » et sur le « Forum Vacances ».
- Poursuite des réunions du jeudi impactant le maintien et/ou le renouvellement des projets, sorties organisées et ateliers autour du bien-être et de la convivialité (soirée jeux, yoga, sophrologie, dessin, tricot...).
- Participation du groupe aux instances et aux moments importants de l'association (AG, fête de quartier...). 4 membres du groupe porteur ce sont présentés au conseil d'administration lors de la dernière assemblée générale.

INDICATEURS QUANTITATIFS ATTENDUS	INDICATEURS QUANTITATIFS OBTENUS
Café des parents / Soirée jeux	
Café des parents : 25 parents / Soirée jeux : 15 familles	Café des parents : 32 parents / Soirée jeux : 12 familles
Projets Vacances	
Nombre de personnes prêtes à travailler indépendamment autour de leur projet vacances. 2 familles.	4 familles + 2 adultes isolés.
Nombre de personnes du groupe du jeudi ne partant pas en vacances mais souhaitant soutenir le groupe vacances. 3 personnes sur 10	6 personnes sur 10 personnes du groupe du jeudi
1 projet réalisé départ de 15 personnes en vacances	1 Projet réalisé « Ensemble en vacances ». Départ de 17 personnes.
2 projets d'autofinancement	3 Projets d'autofinancement : 22 ventes de repas. 2 braderies organisées en autonomie totale. Présence de tout le groupe Vacances
1 demande de financement (ANCV) fait par 1 personne du groupe	1 projet de demande de financement (ANCV) fait par 1 personne du groupe
1 partenaire rencontré seul par les familles.	3 partenaires rencontrés par les familles
5 personnes mobilisées pour présenter leurs projets vacances au sein du Forum vacances.	10 personnes ont tenu un stand au Forum Vacances présentant leur projet vacances mais également le Relais 59.
Journée Violences faites aux femmes et Forum Vacances	
Chiffres 2016	Chiffres 2017
Journée sur violences : 40 personnes	Journée sur violences : 41 personnes
Forum vacances : 180 personnes	Forum vacances : 250 personnes
Réunions / Ateliers	
Chiffres 2016	Chiffres 2017
Réunion ACF : Moyenne de 8 personnes par réunion du jeudi.	Réunion ACF : Moyenne de 10 personnes par réunion du jeudi
Sorties ACF: 101 personnes	Sorties ACF : 142 personnes
Culture du Cœur : 247 places réservées	Culture du Cœur : 431 places réservées.
Yoga : 42 personnes (dont 8 séniors)	Yoga : 55 personnes (13 séniors)
Sophrologie : 9 personnes	Sophrologie : 15 personnes
Dessin : 10 personnes attendues (2017 commencement de l'activité, dont 2 séniors)	Dessin : 14 personnes (dont 5 séniors)
Tricot : 14 personnes	Tricot : 20 personnes
Vie associative	
8 nouvelles adhésions dans le groupe du jeudi	15 nouvelles adhésions dont 8 nouvelles dans le groupe du jeudi

Présence ½ du groupe du jeudi présent à l'AG	Présence des ¾ du groupe du jeudi à l'AG
5 habitants impliqués aux comités de pilotage de la fête de quartier.	5 personnes du groupe du jeudi + 5 autres usagers du Relais 59. aux comités de pilotage de la fête de quartier.

INDICATEURS QUALITATIFS GLOBAUX ATTENDUS	INDICATEURS QUALITATIFS GLOBAUX OBTENUS
<p><i>Le pouvoir d'agir des habitants se traduit par des ateliers, des réunions projets et des actions collectives. Dans l'évaluation et plus précisément dans les indicateurs qualitatifs nous avons souhaité nous focaliser sur les groupes du jeudi et plus précisément sur le projet autonome Ensemble en Vacances 2, qui fut au sein des ACF le projet phare de l'année 2017.</i></p>	
Cohésion de groupe et ambiance.	<p>Relation forte et bienveillante au sein du groupe. Partage des difficultés du quotidien. Ouverture vers d'autres personnes et d'autres cultures. Système de garde d'enfants mis en place depuis le voyage. Traduction et accompagnement fréquents lors des démarches administratives pouvant être complexes pour certains. ¼ des femmes du groupe travaillent aujourd'hui.</p>
Incidence sur la vie privée et vie familiale	<p>Plus de confiance en elles dans la capacité à faire et à s'exprimer. Découverte de compétences inconnues jusqu'à lors (informatique, administratif...) Temps où les familles ont pu se recentrer sur elles et leurs enfants et s'éloigner des problèmes du quotidien (mal logement, grande précarité...) Plus attentives avec leurs enfants quant à leurs besoins et quant à leur sécurité. 1^{er} départ en vacances seules sans demander de l'argent à leurs maris grâce au projet d'autofinancement qui leur a permis de financer seules leur départ en vacances.</p>
Compétences	<p>Connaissances de toutes les étapes d'un départ en vacances. Capable de prendre le RER ou les trains grandes lignes seules avec les enfants (une maman a fait un Aller / Retour en Allemagne, elle ne s'en sentait pas capable avant car étrangère). Capable de sortir de chez elles seules. Découverte de différents types d'aides de départ en vacances. Comparé aux vacances au pays, les familles ont découvert des vacances qu'elles décrivent libres avec aucune obligation de servir ou s'occuper d'autres personnes que leurs propres familles.</p>

4.3 En conclusion

L'année 2017 a vu les actions collectives familles prendre de l'ampleur. Les familles les plus impliquées en 2016 se sont impliquées sur la réalisation de projets autonomes (vacances) mais aussi sur l'accompagnement de nouvelles familles. Il a fallu modifier quelque peu le fonctionnement pour poursuivre l'accompagnement du groupe sur la réalisation de ses projets (mise en relation, compréhension des enjeux/démarches...). Un temps supplémentaire d'accueil de nouvelles familles a été mis en place afin d'agir comme avec le groupe précédent à partir de la méthodologie du pouvoir d'agir et grâce à l'appui des familles déjà impliquées au sein de l'ACF.

Dans le cadre de l'élaboration de notre nouveau projet social, nous avons pu nous rendre compte des importantes transformations urbaines que va connaître le 12^e. Ces transformations comprennent l'arrivée de nouveaux habitants dont des populations jeunes (étudiants) du fait de la livraison de nombreux logements (couverture des rails entre Bercy et Charenton). Pour maintenir la cohésion sociale, un travail d'accueil et d'implication des nouveaux habitants sera à développer. Nos enjeux et nos perspectives à court et moyen terme sont les suivants :

- Développer le pouvoir d'agir des habitants et des familles en conservant le dynamisme, l'autonomie et l'implication des familles actuelles et en visant à intégrer les familles nouvellement arrivées sur l'arrondissement.
- Assurer un renouvellement des familles usagères de l'association.
- Poursuivre et développer des actions qui induisent un travail approfondi autour de la parentalité.
- Impliquer les familles par le témoignage de leurs expériences auprès d'autres familles du quartier.
- Travailler autour des projets de vacances familiales, autonomes.
- Développer des actions intergénérationnelles basées sur la solidarité et le vivre ensemble.

[Bilan complet de l'Animation Collective Famille téléchargeable / https://goo.gl/J9UF7v](https://goo.gl/J9UF7v)

5. Les actions en direction de la jeunesse

La jeunesse est et demeure une priorité dans notre projet. Nous développons des actions en direction dès la petite enfance (accueil dès 3 mois au sein de la halte jeux - lien vers le bilan plus détaillé) jusqu'aux plus de 18 ans dans les domaines de l'éveil, du loisir, de l'accompagnement à la scolarité, de l'orientation scolaire, de la recherche de stage mais aussi par le biais d'actions citoyennes dans le cadre de l'engagement.

Vous trouverez ci-dessous une description synthétique des actions menées. Des liens doivent vous permettre d'ouvrir les actions détaillées sauf en ce qui concerne le centre de loisirs primaire. En effet, le responsable jeunesse est parti au 31 décembre 2017 sans laisser de rapport d'activité.

Comme pour le reste de nos actions, notre méthodologie s'appuie sur le pouvoir d'agir. Certaines des actions sont menées en partenariat étroit avec les équipes de prévention Jeunesse Feu Vert et d'autres acteurs de la jeunesse du 12^e comme la Maison des Ensembles, la Camillienne, le Centre Social Caf Charenton, le Claje... (Liste non exhaustive).

5.1 Les centres de loisirs

De la maternelle à la préadolescence, le centre de loisirs accueille les enfants les mercredis et lors des vacances scolaires. L'action est centrée sur le loisir, la découverte de nouvelles activités/techniques et l'enrichissement culturel. Les enfants et les jeunes apprennent à vivre ensemble dans le cadre des activités ludiques et créatives mais aussi lors des sorties et des séjours. Les enfants et les jeunes sont sollicités pour élaborer leur programme.

	Nombre inscrits		
	Total	Garçons	Filles
0-3	1		1
4-6	8	3	5
7-12	64	46	18
13-18	17	11	6
TOTAL	90	60	30
Nombre de famille : 65			

Nous touchons une majorité d'enfants de 7 à 12 ans. Ce qui s'explique par l'accueil du mercredi. En effet, l'accueil des préadolescents se fait surtout sur les périodes de vacances scolaires du fait de leur disponibilité plus importante.

Les périodes de vacances scolaires sont les périodes les plus denses surtout la période d'été.

En été 2017, les jeunes ont organisé un séjour sportif et un weekend en sus des activités de loisirs quotidiennes. Nous n'avons pas pu utiliser les bases de loisirs de la région comme les années précédentes du fait de la perte des tickets loisirs.

Les mercredis sont consacrés aux projets courts et aux sorties culturelles et/ou sportives. Nous proposons des activités physiques régulières comme la piscine et les jeux extérieurs au Bois de Vincennes ou au parc Floral. Nous utilisons énormément les ressources du 12^e comme le bois, les parcs, le musée de l'histoire de l'Immigration, les bibliothèques, théâtres...

Les groupes participent aux événements comme la journée des droits de la femme ou la semaine de lutte contre le racisme et l'antisémitisme en produisant des textes, des dessins. Des débats/discussions sont également organisés pour amener les enfants à s'interroger sur certaines thématiques et surtout à donner leur avis.

Les vacances donnent la possibilité de porter des projets plus longs. Les enfants et les jeunes se sont initiés à la mosaïque. Ils ont réalisé les enseignes du Relais 59 pour les installer sur la façade et le fronton de notre local principal. Les vacances sont axées sur l'extérieur, quand le temps le permet, carnaval, grands jeux, jardinage... Le projet jardin a initié les enfants à la décoration extérieure et aux premiers semis. Les voisins se sont occupés du jardin au mois d'août et ont pu profiter des plantations, tomates, tomates-cerise, radis...

Nous essayons d'associer le plus possible les enfants et les jeunes à l'élaboration des programmes. Pendant l'été, les plus grands ont proposé la tenue d'une buvette 2 soirs par semaine afin d'offrir un point de rencontres aux autres jeunes du quartier et pour se faire un peu d'argent.

5.2 L'accompagnement à la scolarité

Il s'adresse aux enfants et aux jeunes du primaire et du collège. Plus qu'une aide aux devoirs, l'accompagnement à la scolarité a pour objectif d'accompagner les enfants dans l'appréhension de leur scolarité ; comment apprendre, comment être organisé, comment s'entraider. Les principes et méthodes appliqués respectent la charte de l'accompagnement à la scolarité.

Des ateliers périscolaires définis à partir des envies des enfants et des jeunes sont proposés.

Un travail partenarial est mené autour de la connaissance des métiers, de l'orientation et de la recherche de stages.

Des actions de soutien à la fonction parentale et de rapprochement entre parents et collèves sont également engagées dans le cadre du dispositif Paris Collège famille et des REAAP.

Les collégiens s'engagent sur des actions particulières comme la vente de gâteaux, la tenue de buvettes dans l'objectif de récupérer des fonds et de s'offrir une sortie « plus funky » comme le laser game ou un voyage à Rome qui devrait se concrétiser en 2018.

5.3 Les jeunes et les soirées du vendredi

Depuis plus de deux ans, nous accompagnons un collectif informel de jeunes adultes de Chalon à la réalisation de projets à destination d'autres jeunes. Ont été réalisées des animations comme les soirées halloween, les soirées merguez/buvette. Ces jeunes nous ont aidés lors de la fête de Juillet à installer, à démonter, à animer...

En parallèle, un accueil informel autour des jeux vidéos s'est développé à l'EPN. Au départ, il s'agissait de familiariser les jeunes du quartier avec cet espace afin qu'ils puissent y trouver une aide ou une réflexion numérique. Depuis, le groupe, régulier, s'y retrouve pour jouer mais aussi pour échanger et pour s'informer, premier emploi, écoles spécifiques selon le besoin de formation, les bourses vacances... Le vendredi soir est devenu ou plutôt redevenu le temps des jeunes adultes. Il a fallu recadrer le fonctionnement. Le lieu était devenu le rendez-vous des collégiens, ce qui n'était pas le public visé. Nous avons redéfini la plage horaire, plus tardive.

Nous sommes également impliqués dans le Collectif "Place aux jeunes" qui se mobilise sur le quartier Erard Rozanoff. Ce collectif né en réponse aux tensions entre habitants de la dalle à l'été 2016 et aux problèmes entre jeunes et policiers a pour vocation le vivre ensemble et l'apaisement du quartier. Le collectif est composé d'habitants, jeunes et moins jeunes, locataires ou propriétaires, et de représentants d'associations et/ou d'équipements culturels. Des rencontres quasi mensuelles permettent d'aborder les questions qui touchent au cadre de vie et de planifier des animations ouvertes au plus grand nombre du type ludothèque hors les murs. Ces temps d'animation facilitent le contact avec les habitants. Nous sommes toujours dans une phase où les habitants doivent réapprendre à communiquer dans le respect et quel que soit l'âge de la personne. Les relations inter habitants sont tendues. Les enjeux de territoire différents, sécuritaires pour certains, préventifs pour d'autres.

Quoiqu'il en soit, ce travail de pacification entre jeunes et moins jeunes, entre jeunes est incontournable ne serait-ce que pour essayer d'endiguer les actes de violences inter quartiers et inter arrondissements. Des rapprochements entre le 12^e et le 20^e sont actuellement en cours, le territoire de la Porte de Vincennes ayant été zone de conflits entre jeunes.

La jeunesse reste donc un axe essentiel de notre projet social que ce soit sur les questions de loisirs ou d'insertion socio-professionnelle. Nous voulons que les jeunes puissent bénéficier des transformations que connaît le 12^e en matière de logements et d'emplois. L'importante offre hôtelière peut être source d'emplois si nous anticipons les questions de négociations avec les employeurs potentiels et de formations adaptées pour les jeunes futurs employés. Il en va de même pour le logement et les possibilités de décohabitation qui pourraient s'offrir avec la livraison de nouveaux logements, FJT...

Travailler à une meilleure compréhension de la société qui les entoure, les outiller à faire des choix et à prendre des décisions, les sensibiliser aux questions sociétales et au vivre ensemble, c'est au quotidien les objectifs que nous poursuivons en direction des enfants et des jeunes. Ces objectifs sont également vrais pour les autres publics du Relais 59.

[Bilan complet de l'action petite enfance téléchargeable / https://goo.gl/hgw9hK](https://goo.gl/hgw9hK)

[Bilan complet de l'action jeunesse téléchargeable / https://goo.gl/q62hPy](https://goo.gl/q62hPy)

6. Les actions de formation en direction des adultes

L'intégration passe par une bonne maîtrise de la langue française et par une connaissance de l'environnement dans lequel nous évoluons. Pour répondre à notre objectif de lutte contre la précarisation des familles, nous avons développé des actions de formation de type ASL (Ateliers Sociolinguistiques). Nous invitons les apprenants à passer le DELF (Diplôme Élémentaire en Langue Française) A1/A2/B1 et nous proposons un labo de langues en anglais. Au-delà de cette insertion par la langue, nous encourageons également les personnes à s'investir au sein de l'association. Il s'agit de mettre en valeur leurs compétences et les amener à proposer des activités en tant que bénévole, de participer aux activités du pôle ACF (animation collective famille) afin de faire partie d'une dynamique de groupe basée sur les envies et les projets collectifs.

6.1 Les Ateliers Sociolinguistiques (ASL)

Dans le cadre du projet associatif, nous avons cherché à favoriser l'insertion sociale dans différents domaines de la vie courante (cf. logement, accès aux droits, fonction parentale, citoyenneté, démarches administratives sur le net).

Afin de favoriser l'ancrage territorial, nous avons cherché à développer des partenariats avec les espaces sociaux locaux.

Par ailleurs, nous avons poursuivi la consolidation des actions complémentaires aux ASL pour l'apprentissage du français aux adultes migrants (atelier MNLE Méthode Naturelle de lecture/écriture et texte et ordinateurs).

Le bilan des activités 2017 pour les ASL comporte trois parties. Dans un premier temps, nous rappellerons les objectifs que nous nous étions fixés. Nous présenterons les statistiques concernant le public bénéficiaire. Nous ferons ensuite une description détaillée des ateliers proposés et des actions réalisées.

6.1.1 Rappel des objectifs généraux

En lien avec le projet global de l'association, nous nous fixons comme but d'accompagner des personnes étrangères ou d'origine étrangère vers une meilleure intégration au tissu social français et parisien.

Les objectifs généraux des ateliers sociolinguistiques du Relais 59 sont les suivants :

- Développer l'autonomie des participants dans leurs pratiques sociales.
- Permettre aux participants de progresser dans leur utilisation de la langue française.
- Permettre aux participants d'acquérir une plus grande confiance en eux.
- Donner une meilleure visibilité sociale aux participants.

Pour tendre vers ces objectifs, nous devons agir à différents niveaux :

- La maîtrise de la langue orale et écrite et des codes socioculturels.
- L'accès à l'information et l'acquisition de savoir-faire concernant leur vie sociale, citoyenne et administrative.
- L'implication des participant(e)s dans leur apprentissage et leur participation à la vie locale, au projet collectif dans le cadre du pôle ACF.

Notre action doit aussi avoir pour effet un changement des regards. Avec un ASL, on tente d'enclencher une transformation dans la société elle-même. Pour que ces personnes étrangères s'intègrent, il faut aussi que les

espaces sociaux s'ouvrent à elles et leur fassent une place. Les ateliers sont donc un moyen pour que les participants investissent l'espace social, d'où l'importance de travailler avec les acteurs de l'espace social et de développer des partenariats.

6.1.2 Rappel des objectifs opérationnels

Nous avons défini les objectifs opérationnels autour de quatre grands axes :

La poursuite de l'application de la démarche ASL

- Informations sur la spécificité de la démarche ASL (au sein de l'association, auprès de l'équipe des formateurs-animateurs, auprès des apprenants et auprès des partenaires locaux)
- Formulation des objectifs d'apprentissage en termes de compétences sociales, dont découlent ensuite les objectifs linguistiques
- Entretien et le développement des partenariats pour les différents ateliers
- Interventions des partenaires dans les ateliers
- Mises en situation des apprenantes dans les espaces sociaux

La transmission des savoir-faire et des contenus pédagogiques élaborés par l'équipe pour qu'ils puissent être réutilisés

- Réunions et formations avec l'équipe des formateurs-animateurs en interne et en externe
- Élaboration des grilles d'objectifs pour chaque atelier par les formateurs-animateurs
- Réalisation de dossiers pédagogiques reprenant les séances conduites par les formateurs-animateurs
- Mise en forme des grilles et des dossiers pour qu'ils soient consultables par d'autres formateurs que ceux qui les ont réalisés.

La poursuite du travail sur la connaissance du Relais 59, de son fonctionnement et de ses intervenants

- Organisation de séances pédagogiques ayant pour thème l'association et son fonctionnement (en utilisant les documents de communication à disposition : affiches, plaquettes, diaporama, etc.)
- Faciliter les rencontres et impliquer les apprenants dans l'organisation des événements associatifs collectifs (réunions, rencontres, fêtes, assemblée générale, etc.)
- Nous accordons également du temps afin de leur présenter les activités du pôle ACF, la coordinatrice prend le temps de venir présenter les objectifs de son pôle et vient aussi échanger, répondre à leurs questions.

La poursuite du travail sur la responsabilisation des participants dans leur apprentissage

- Continuer à présenter les ateliers et laisser les apprenants faire le choix des ateliers qu'ils suivront
- Travailler sur les représentations des situations d'apprentissage auprès des formateurs-animateurs et auprès des apprenants
- Favoriser une démarche active, la prise d'initiative et l'entraide entre apprenants dans les activités proposées
- Encourager auprès des formateurs-animateurs l'utilisation du multimédia dans les activités pédagogiques

- Poursuivre l'organisation des temps d'évaluation et d'auto-évaluation (pour fixer des objectifs d'apprentissage et pour mesurer les acquis)

6.1.3 Moyens matériels

Les locaux utilisés pour les ASL sont ceux de l'association ainsi que ceux de l'EPN (Espace Publique Numérique). Nous disposons de matériel pédagogique : méthodes, cahiers d'exercices, CD pour l'enseignement du français, lecteur CD, micro, ordinateurs, accès Internet, vidéoprojecteur, appareils photos numériques, enregistreurs...

Certains bénévoles formateurs utilisent le PowerPoint afin de favoriser la compréhension et les échanges (Capture d'écrans, images, documents authentiques...). Cela permet aussi de rassembler une base de données d'images sur les différents thèmes (banque, la poste, les commerces, la préfecture...)

Nous sommes également abonnés au vite lu, journal sur l'actualité pour l'atelier « suivre l'actualité ».

6.1.4 Public accueilli

Comme tous les ans, le public de la formation linguistique se caractérise par une grande diversité au niveau des âges, des origines sociales et culturelles, ainsi que des situations de migration et des conditions d'existence. Les données qui suivent permettent d'avoir une image précise des personnes qui suivent les ateliers. Elles proviennent des fiches renseignées sur le logiciel AIGA.

Durant l'année 2017, nous comptabilisons 89 personnes qui ont participé aux ateliers. Ce chiffre de 89 participants ne comprend pas toutes les personnes que nous recevons à la rentrée, et tout au long de l'année, qui ne sont pas inscrites dans nos ASL pour différentes raisons, mais avec qui nous faisons l'évaluation et si possible l'orientation vers d'autres structures. Ce travail loin d'être négligeable apparaît à présent dans les statistiques (un total de 150 sur la formation linguistique et la permanence d'accueil et d'inscription, chiffre permanence : 61 personnes reçues).

La tranche d'âge la plus représentée cette année (comme l'année précédente) est celle des 26/35.

La répartition par âge

	Total	Garçons	Filles
19-25	7	2	5
26-35	34	16	18
36-45	26	11	15
46-55	15	3	12
56-65	4	3	1
66-80	3	1	2
TOTAL	89	36	53

L'origine géographique

Afrique	37	41.57 %
Amérique	3	3.37 %
Asie	21	23.6 %
Autre	3	3.37 %
Europe	11	12.36 %
Française	2	2.25 %
Maghreb	1	1.12 %
Moyen-Orient	11	12.36 %
Total	89	100.00 %

La situation familiale

SITUATION FAMILIALE	Total	
	Nb	%
"Vide"	6	6 %
Célibataire	26	29 %
Concubin(e)	7	7 %
Divorcé(e)	1	1 %
Marié(e)	43	49 %
Monoparental (e)	3	3 %
Veuf(ve)	3	3 %
Total	89	100%

Les chiffres sont sensiblement les mêmes que l'année passée.

La scolarisation

NIVEAU D'ÉTUDES	Nb	%
"Vide"	2	2.25 %
Enfants scolarisés	2	2.25 %
Niveau I et II : BAC + 3 et plus	13	14.61 %
Niveau III : BAC + 2	8	8.99 %
Niveau IV : BAC ou équivalent	14	15.73 %
Niveau Primaire (adultes)	31	34.83 %
Niveau V : CAP, BEP, équivalent	4	4.49 %
Non scolarisé (adultes)	15	16.85 %
Total	89	100.00%

Concernant le niveau de scolarité initiale comme l'année précédente nous notons une certaine hausse, car le pourcentage de personnes ayant suivi des études supérieures continue d'augmenter et le pourcentage d'apprenants qui n'ont jamais été scolarisés est en baisse.

La répartition par catégorie socioprofessionnelle

CATÉGORIE SOCIO-PROF.	Nb	%
"Vide"	1	1.12 %
Artisans Commerçants Chefs ent	3	3.37 %
Chômeurs	7	7.87 %
Employés	18	20.22 %
Étudiants	2	2.25 %
Inactifs	51	57.3 %
Ouvriers	4	4.49 %
Retraités	3	3.37 %
Total	89	100%

En grande majorité, comme les années précédentes, les participants des ASL ne travaillent pas.

La répartition selon les revenus

REVENU	Nb	%
De 0 à 500	84	94.38 %
De 500 à 1000	1	1.12 %
De 1000 à 1500	2	2.25 %
De 1500 à 2000	1	1.12 %
De 2000 à 2500	1	1.12 %
Total	89	100%

Le public primo-arrivants reste toujours très importants. Il s'agit de demandeurs d'asile fréquentant le CADA rue de Bercy, de personnes ayant le statut de réfugiés, de personnes ayant suivi les cours de l'OFII mais qui nécessitent de pratiquer et de consolider leurs compétences.

6.1.5 L'équipe des ateliers sociolinguistiques

L'équipe des ASL et de la formation linguistique est constituée d'une coordinatrice salariée et de formateurs-animateurs bénévoles. En 2017, l'équipe était composée de 21 bénévoles. La coordinatrice a reçu plus d'une dizaine de bénévoles intéressées par l'activité sur toute l'année. 6 bénévoles ont intégré l'équipe au cours de l'année. Ces derniers, comme l'année passée, ont travaillé le plus souvent en binôme et ont assuré, chacun, une séance par semaine. Au sein de l'équipe, 1 bénévole est en mécénat de compétences.

Les profils des formateurs bénévoles sont sensiblement les mêmes que l'année dernière, avec une majorité de personne à la retraite.

6.1.6 La qualification de l'équipe ASL (formation des formateurs bénévoles)

Le bénévolat en ASL, comme pour toute action de formation, nécessite un investissement important. Les formateurs-animateurs, même s'ils sont bénévoles, doivent développer des compétences quasi professionnelles. Les connaissances et les savoir-faire pédagogiques nécessaires s'acquièrent progressivement par l'observation, par la pratique et en participant à différents "temps". Ces temps de formation se font en interne et en externe. Il est utile de travailler dans son centre avec son équipe et il est aussi intéressant d'échanger avec d'autres personnes, de voir comment d'autres centres fonctionnent. De plus, l'équipe est constituée d'un noyau dur d'une dizaine de personnes et l'autre partie de l'équipe se renouvelle tous les ans. Il est donc primordial de prévoir tous les ans des temps de formation pour les formateurs.

Depuis quelques années, un bénévole aide la coordinatrice dans les tâches administratives (alimenter la base de données AIGA, faire les cartes d'usagers...) Il participe également à la permanence d'inscription et d'orientation du vendredi matin.

En 2017, comme l'année passée, l'accompagnement de l'équipe en interne s'est fait selon différentes modalités. Nous les notons ici de façon synthétique :

- Des rencontres individuelles des formateurs et de la coordinatrice (conseil, préparation d'activités pédagogiques, observation de séance, co-animation d'atelier, etc.)
- Des rencontres des formateurs entre eux pour la préparation des séances
- Les réunions de coordination
- L'enrichissement et consultation des outils pédagogiques du centre de ressources
- La participation à des petits groupes de travail en interne pour étudier une problématique donnée
- Des formations, des groupes de travail, des rencontres à l'extérieur, moment de convivialité
- Concernant la qualification de l'équipe ASL, nous présentons ci-dessous les temps forts de 2017.

6.1.7 Les réunions et les formations

En 2017, 7 réunions de coordination ont eu lieu, elles ont réuni en moyenne 10-12 personnes.

En plus de ces réunions qui nous permettent d'organiser les affaires « courantes », nous avons proposé des réunions-formations spécifiques (animées par la coordinatrice).

En début d'année, comme l'année passée, nous avons fait une réunion pour les nouveaux bénévoles. Nous avons ainsi pu présenter l'association, l'organisation de nos ateliers, les principes pédagogiques, les méthodes et le matériel que nous utilisons.

Nous avons aussi conçu un dispositif de formation des bénévoles.

Au Relais 59, nous proposons des formations en interne dispensées par la coordinatrice et les bénévoles expérimentés. Il existe diverses formations en externe proposées par : la fédération des centres sociaux parisiens

(FCSP), le RADyA et programme Alpha-B. Les formations de la FCSP sont davantage généralistes et transversales alors que celles organisées par le Radya sont axées sur la méthodologie ASL.

6.1.8 Les ateliers proposés en 2017

L'équipe de formateurs-animateurs est constituée de bénévoles formateurs, et d'une salariée qui coordonne les activités. Chaque séance d'atelier est animée par un binôme de formateurs-animateurs bénévoles et regroupe entre dix à quinze apprenants. Les ateliers sont réservés en priorité aux habitants du 12^e. Chaque matin (lundi, mardi, jeudi, vendredi), nous avons deux (à trois ateliers), de 9h à 11h et nous proposons également des ateliers l'après-midi : 14h-16h.

L'organisation proposée répond à la diversité des besoins des participants. Elle permet aussi de conjuguer la dynamique de groupe et la nécessité d'individualisation de l'apprentissage. Elle tente de gérer l'hétérogénéité du public. Nous continuons à organiser l'année en deux semestres. Cela permet d'intégrer de nouveaux participants en cours d'année et de proposer de nouvelles thématiques d'atelier. Par ailleurs, nous demeurons flexibles en ce qui concerne le nombre d'atelier à suivre : les participants peuvent s'inscrire à deux, trois voire quatre ateliers par semaine, en fonction de leurs disponibilités, de leurs niveaux et de leurs centres d'intérêts.

Il est difficile de décrire tout le travail qui est fait dans les ateliers chaque année. Il suffit de parcourir les classeurs de chaque atelier, remplis par les formateurs tout au long de l'année, pour se rendre compte de la qualité des séances et des nombreuses heures de préparation qu'elles nécessitent. Par ailleurs, les formateurs ayant des groupes en commun se renvoient les bilans de séance ainsi que les trames.

Les nouveaux outils :

De nombreux outils sont créés tout au long de l'année, les formateurs utilisent de nombreuses ressources (documents authentiques, livre, exercices...) afin de mettre en place les séances. Par ailleurs, lors de groupe de travail d'autres outils sont élaborés :

- les documents sur les TDS (Titre de Séjour) et le siglaire à destination des formateurs bénévoles.
- Fiche bons plans dans le 12^e à destination du public
- Les supports de Jean Daniel sur PPT
- Les différents jeux, memory, activités réalisées par la coordinatrice et les bénévoles.

6.1.9 Les partenariats 2017

Les liens avec les acteurs des différents espaces sociaux du quartier sont une composante primordiale de la démarche ASL. Ils permettent d'alimenter les ateliers en facilitant le recueil de documents authentiques, la venue d'intervenants extérieurs dans les ateliers, l'organisation de mise en situation dans les espaces sociaux. Le développement des partenariats prend du temps, mais c'est un investissement nécessaire. Aujourd'hui, les formatrices confirmées du Relais 59 ont intégré cette dimension dans leurs ateliers et la mettent elles-mêmes en œuvre.

Cette année, nous avons poursuivi nos partenariats avec le Louvre et les musées du champ social, le cabinet médical et notamment le docteur Moreau (Paris 12^e), la Poste et la bibliothèque Diderot.

L'intervention de Mauricio dans un groupe : un apprenant qui devient bénévole. Mauricio est chilien et a une formation d'acteur. Il était en stage au théâtre du soleil. Il a proposé à la coordinatrice d'animer un temps pour faire découvrir les techniques d'expression auprès de deux groupes d'apprenants.

6.1.10 Conclusion et perspectives

Comme on a pu le voir tout au long de ce rapport, l'organisation des ASL est maintenant en place. Les perspectives pour les ASL sont :

Poursuivre l'application de la démarche ASL qui permet de :

- Favoriser l'intégration des familles d'origines étrangères et les échanges interculturels et intergénérationnels entre les habitants du quartier.
- Poursuivre le travail de proximité avec les personnes du quartier et les partenaires de l'arrondissement..
- Travailler sur les besoins concrets définis en termes d'autonomie sociale (dont découlent des compétences linguistiques).

Les moyens pour y parvenir sont :

- Poursuivre l'accompagnement des formateurs-animateurs bénévoles (rencontres, formations de formateurs, etc.)
- Poursuivre le développement des partenariats avec les structures de proximité pour favoriser les liens avec la société environnante
- Développer les moyens qui permettent de mutualiser les ressources pédagogiques utilisées ou construites au fil des années dans les ASL du Relais 59 : nouer des partenariats.

La participation des apprenants dans le cadre du pôle ACF et aussi dans la vie de l'association continue de progresser. Les ateliers permettent de faire écho aux projets de la structure : dans le cadre du projet passerelle, « nouer les liens entre école et famille » ou encore dans le projet « Tous unis contre le racisme et l'antisémitisme ».

6.2 Préparation au D.E.L.F. A1 A2 et B1

Le Relais 59 propose des sessions de préparations au DELF A1, A2 et B1. Il s'agit pour les participants de se préparer, puis de passer le diplôme dans un centre d'examen officiel. Le groupe se réunit une fois par semaine au Relais 59 pour la préparation. En fin de semestre, nous organisons un examen blanc. Nous faisons aussi avec les participants les démarches pour les inscrire auprès du centre d'examen.

Le DELF est le Diplôme d'Etude en Langue Française, il est destiné aux personnes ayant été scolarisés dans leur pays d'origine.

Rappelons que cette action a été déclenchée grâce à une proposition de la DDCS anciennement DPVI (Délégation à la Politique de la Ville et à l'Intégration de la Mairie de Paris). La proposition a été relayée par la Fédération des Centres Sociaux de Paris et sa mise en œuvre a été proposée à l'ensemble du réseau des centres sociaux parisiens.

Le groupe est ouvert aux personnes « extérieures » (des personnes ne suivant pas déjà une activité linguistique au Relais 59).

6.2.1 Les réalisations 2017

Cette année une session de DELF a été organisée. Les séances ont eu lieu le mardi de 14h à 16h et le vendredi de 14h-16h, hors périodes de vacances scolaires. Nous avons formé 3 groupes. Ils ont passé l'examen en juin et juillet.

Au total, 15 personnes ont suivi les séances de préparation et 12 personnes ont passé l'examen, ils l'ont tous obtenu !

En 2017, le groupe de préparation au DELF a mobilisé 3 animatrices bénévoles, la coordinatrice autour des tâches suivantes :

- Communication sur cette action.
- Évaluation et inscription des personnes qui souhaitent passer l'examen.

- Préparation et animation des séquences pédagogiques, suivi des présences.
- Gestion des inscriptions dans le centre d'examen.
- Organisation de la remise des diplômes.
- Mutualisation, échanges, partenariat, formations de formateur.

En 2017, nous avons poursuivi les échanges avec différents partenaires :

- Collaboration avec ACTE (centre d'examen) : inscription à l'examen et remise des diplômes, projection d'une vidéo sur le déroulement de l'examen.

Concernant, la qualification de l'équipe, 2 formatrices expérimentées ont assuré les séances. Nous avons aussi organisé des réunions de travail avec les formatrices bénévoles et la coordinatrice pour décider ensemble de l'organisation et du déroulement de l'examen blanc.

6.2.2 Conclusion et perspectives

Le bilan de cette action est positif. Le diplôme reste un moteur certain pour l'apprentissage et il valorise les premiers acquis en français. Il semble aussi être un élément important dans les dossiers de demande de titre de séjour. De plus, ce groupe s'articule parfaitement avec les autres actions linguistiques de notre association.

L'impact a été très positif pour les participants qui ont pu notamment travailler sur la confiance en soi. L'obtention du diplôme leur a permis de prendre conscience de leurs compétences et de leurs capacités.

6.3 Le laboratoire de(s) langue(s)

6.3.1 Rappel du développement de l'action et des objectifs

Cette action existe depuis plusieurs années. L'idée était, d'une part, de mettre à profit les ressources de l'espace numérique, car il existe de nombreuses ressources multimédias pour l'apprentissage des langues, d'autre part, de mettre à profit les compétences des personnes qui fréquentent l'association. Nous voulions notamment valoriser certains apprenants des ASL, des personnes qui ont besoin d'améliorer leur français, mais qui ont été enseignants dans leur pays d'origine, professeur d'anglais notamment. Nous leur avons donc proposé de devenir formatrices-animatrices bénévoles pour le Relais 59.

Après une phase de concertation avec toutes les personnes susceptibles de s'engager sur l'action, nous avons décidé de proposer des cours de langues étrangères pour adultes, en mettant en avant la notion d'échanges de pratique, et la possibilité d'utiliser les ordinateurs de l'EPN.

En 2017, 6 personnes ont fréquenté le Labo.

6.3.2 Les réalisations

En 2017, le Labo a eu lieu le lundi de 13h-15h.

L'anglais débutants

Ce groupe a réuni une formatrice, et 6-7 apprenants. Ils ont travaillé sur les bases de la langue anglaise en utilisant les ordinateurs.

Ce groupe a réuni une seule animatrice et 7 personnes. A chaque séance, les personnes font des exercices individuellement sur les ordinateurs. La formatrice propose certaines ressources disponibles en ligne, en fonction du niveau de la personne.

Le groupe d'anglais a attiré deux types de personnes : des personnes à la retraite qui ont envie d'apprendre l'anglais pour se distraire ou pour le pratiquer en voyage, et des personnes en recherche d'emploi qui voulaient

apprendre l'anglais ou s'améliorer pour développer une compétence utile dans leur pratique professionnelle. Pour ces dernières, le Labo n'est pas vraiment adapté, car nous ne proposons qu'une seule séance de deux heures par semaine et nous travaillons l'anglais courant, pour se débrouiller dans la vie de tous les jours. Cependant, il semble bien y avoir un besoin, nous avons été étonnés d'avoir autant de personnes orientées par le Pôle Emploi pour cette action. La réussite des groupes d'anglais tient aussi au fait qu'il permet de mobiliser des personnes inscrites à l'association en tant qu'« usager » comme animateurs bénévoles ou alors des bénévoles qui deviennent usagers.

Enfin, notons que nous n'avons pas de financement spécifique pour cette action, si nous voulons continuer à la proposer, vu qu'elle nécessite tout de même du temps et des ressources, il pourrait être intéressant de valoriser cette action auprès de financeurs potentiels, comme des fondations par exemple.

6.3.3 Conclusion

Les actions de formation développées en direction des publics migrants répondent à un besoin d'insertion sociale et professionnelle des personnes. La maîtrise de la langue ainsi que la maîtrise de son environnement sont nécessaires pour les rendre acteurs de leur quotidien. Les échanges facilitent l'ouverture et la compréhension de l'Autre mais aussi le vivre ensemble dans la compréhension des codes de la société française. C'est pourquoi nous poursuivons ces actions.

Nous poursuivons également le temps d'accueil et d'inscription animée par la coordinatrice le vendredi matin. Cette permanence permet d'orienter les personnes vers des structures proposant des cours de français. Elle permet aussi d'inscrire les personnes tout au long de l'année en ASL.

[Bilan complet des Ateliers Socio-Linguistiques téléchargeable / https://goo.gl/kSq8go](https://goo.gl/kSq8go)

7. L'espace publique numérique – L'@nnexe

7.1 Les enjeux du numérique dans notre centre social

Notre approche du problème de la fracture numérique revient à faire quelques constats très simples :

- Constat n°1 : le numérique est aujourd'hui incontournable dans notre quotidien personnel et professionnel. La numérisation investit désormais toutes nos démarches et activités.
- Constat n°2 : le numérique va plus vite que nous : plus vite que la maîtrise que nous pouvons en avoir, plus vite que nos législations... Il faut donc prendre la mesure de cette vitesse et éviter, autant que faire se peut, de se faire trop distancer.
- Constat n°3 : du fait des changements rapides et des mutations qu'il entraîne, le numérique a une forte tendance à exclure celles et ceux qui en sont le plus éloignés (personnes fragiles : seniors, migrants, bénéficiaires des minimas sociaux). L'exercice de la citoyenneté et l'accès aux droits sont de ce fait aussi transformés et remis en cause lorsque l'accès au numérique est impossible ou difficile.
- Constat n°4 : les jeunes générations ont une facilité naturelle dans l'usage du numérique, mais une faible capacité à analyser leurs pratiques. Ceci est dû en grande partie à leur manque de littératie numérique.

Cela implique pour chaque citoyen(ne) de considérer les répercussions existantes dans différentes sphères :

- la sphère privée : les frontières entre les informations privées et les informations accessibles publiquement sont de plus en plus floues. Il est donc important de cerner ces frontières pour limiter la divulgation de ses données personnelles et protéger ses informations les plus sensibles.
- la sphère sociale : le numérique est un vecteur de communication et de socialisation puissant (messageries électroniques et réseaux sociaux notamment). Nombre d'échanges sociaux et de loisirs passent désormais par le réseau Internet et ne pas y avoir accès pour des raisons financières et/ou par manque de pratique a un impact négatif : le danger de marginalisation des individus est réel.
- la sphère familiale : l'ouverture vers l'extérieur (potentiellement le monde entier) que le numérique permet bouleverse les liens familiaux. Il est important que les parents soient capables d'accompagner leurs enfants dans leurs usages (favoriser les bonnes pratiques) afin de prévenir certaines dérives et d'identifier des pratiques à risques : cyber addiction, addiction aux jeux d'argent, jeux vidéo, prédation numérique, désocialisation, radicalisation...
Les liens entre générations peuvent se distendre sensiblement lorsque les aînés n'ont pas accès au numérique.
- la sphère professionnelle : les métiers et les emplois qui leur correspondent ont intégré, selon leurs besoins et leurs transformations, des outils numériques. Même les emplois les moins qualifiés requièrent maintenant des compétences numériques. Ne pas maîtriser ces compétences informatiques de base représente un danger significatif en termes d'employabilité. Savoir évaluer son niveau et entretenir ses connaissances et compétences pour ne pas être dépassé(e) est devenu une nécessité absolue.

Ces constats et les répercussions décrites ci-dessus ne sont certes pas exhaustifs, mais ce sont pour nous des repères qui font sens avec les difficultés que nous relevons depuis près de dix ans dans le 12^{ème} arrondissement et qui nous permettent de bâtir des activités et des actions tout au long de l'année.

C'est pourquoi, nous avons choisi d'aider en priorité les publics les plus menacés par l'exclusion numérique à travers différentes actions : accès libres, cours, ateliers, accompagnements individuels, accueils et rencontres.

Pour mener à bien toutes nos activités et actions en faveur de l'inclusion numérique, nous avons construit, avec le temps plusieurs partenariats dans le 12^{ème} arrondissement et sur l'ensemble du territoire parisien.

Nous sommes ouverts aux habitants du 12^E en priorité mais nous accueillons des habitants des arrondissements limitrophes (11/20/13) et de banlieues du fait de notre proximité avec la Gare de Lyon. Nous privilégions l'accueil des publics les plus éloignés des nouvelles technologies mais pas uniquement car nous avons un objectif de mixité sociale. Nous prenons en considération les diverses tranches d'âge, de l'enfance aux seniors, pour des activités numériques ludiques, de découvertes mais aussi de prévention et de formation. Nous veillons aux échanges et aux transferts de compétences et à la création de liens en mettant en relations jeunes et moins jeunes.

7.2 Conclusion

L'année 2017 n'a pas dérogé aux autres années en termes d'activités, de publics et de fréquentation qui demeure forte (plus de 6500 visites).

Les besoins en apprentissage de base perdurent. Ce qui montre clairement la nécessité, d'accompagner les publics les plus démunis sur le plan numérique.

La question de la dématérialisation des administrations est de plus en plus sensible. Lors des permanences quotidiennes de nos écrivains publics au siège, lors de nos accès libres et de nos accueils à l'EPN, nous mesurons bien les difficultés administratives que rencontrent les personnes les plus fragiles depuis la fermeture massive des guichets physiques remplacés par des guichets numériques, des bornes ou des numéros surtaxés. Dès 2019, la télé déclaration fiscale sera obligatoire pour tous. Et en ligne de mire l'année 2022 marquera l'avènement du projet zéro papier dans l'Administration.

Rendre accessible le numérique pour développer le pouvoir d'agir, d'orienter, de décider, des habitants avec de nouveaux outils.

Mais de la voie à la voix, il n'y a qu'une lettre que nous avons saisie à travers des ateliers radiophoniques hebdomadaires lancés en octobre dernier avec le concours d'Hervé, notre nouveau bénévole journaliste. Là encore, le numérique ouvre de nouveaux espaces d'expression que nous voulons explorer patiemment et collectivement. Une belle réalisation de l'année 2017 : <http://www.csrelais59.org/radio/>

[Bilan complet de l'action autour du numérique téléchargeable / https://goo.gl/yBEcWM](https://goo.gl/yBEcWM)

8. En conclusion

L'année 2017 fut pour nous riche d'échanges, de contacts, de rencontres. Porter le travail autour du projet social nous a permis de réinterroger nos valeurs, de vérifier si elles étaient toujours d'actualité et partagées par les personnes, familles qui font le Relais 59. Les habitants et les partenaires ont bien sûr été associés à ces réflexions. Ce furent des moments joyeux passés à construire notre projet à partir des besoins mais aussi et surtout à partir des envies et des rêves des habitants d'une société plus juste, plus humaine et plus solidaire. Cet enthousiasme s'est répercuté sur la fête de quartier et les éléments festifs qui ont jalonné nos travaux. L'implication, la mobilisation ont été les moteurs de notre année et c'est haut et fort

Nous réaffirmons NOS VALEURS

Solidarité – Respect de la Dignité Humaine- Démocratie Locale

Nous poursuivrons NOTRE PROJET de

- Défense de la mixité sociale et du vivre ensemble, d'accueil des nouveaux habitants,
- De liens et de solidarités,
- De Promotion de l'emploi de nos publics jeunes et moins jeunes, ou de bas niveaux de qualification face à l'offre d'emplois résultant du développement économique et de l'offre hôtelière à venir
- De soutien et d'accompagnement à la vie associative et aux collectifs d'habitants dont les collectifs d'habitants « jeunes » et les collectifs de femmes.
- D'œuvrer au développement durable, à la propreté de nos quartiers, à l'écologie

MAIS AUSSI

- De poursuivre la lutte contre la précarisation des familles,
- De favoriser l'accès aux droits, à la culture
- De soutenir la fonction parentale
- De faciliter les relations intergénérationnelles
- De développer le pouvoir d'agir des habitants jeunes et moins jeunes,
- De sensibiliser à l'engagement, de poursuivre les campagnes d'adhésion au projet du Relais 59 et la consultation des habitants de tout âge
- Il nous faut en priorité

Assurer la survie du Relais 59 dans toutes ses dimensions :

- Avoir plus d'adhérents et qu'ils soient représentatifs de nos publics, renouveler et former les administrateurs,
- Trouver les moyens financiers et humains nécessaires à la conduite du projet social (qualification par la formation des bénévoles et des salariés).
- Veiller à avoir une communication adaptée

Car notre association est pour beaucoup le seul espace où les habitants de toutes origines socioculturelles ou socioprofessionnelles se croisent, se rencontrent, se parlent et construisent ensemble une vie de village dans un quartier parisien.

PS : Ce document a pour vocation de donner un aperçu de certaines des actions menées en 2017. Des liens renvoient aux parties détaillées des actions.

Il n'aborde pas les aspects globaux comme l'évaluation, le fonctionnement de l'équipe, le partenariat et le travail en réseau.

Ces aspects sont présentés dans le détail des actions. Il faut savoir que nous sommes implantés depuis 1980 sur le quartier. Nous travaillons depuis toujours en lien étroit avec les associations et les institutions présentes sur l'arrondissement et au-delà.

Il reste difficile de présenter un bilan complet qui resterait claire, léger et agréable à lire c'est pourquoi nous essayons cette version synthétisée avec pour ceux qui aimeraient en savoir plus, la possibilité de consulter les bilans complets mais aussi d'aller sur notre site ou de venir nous voir.