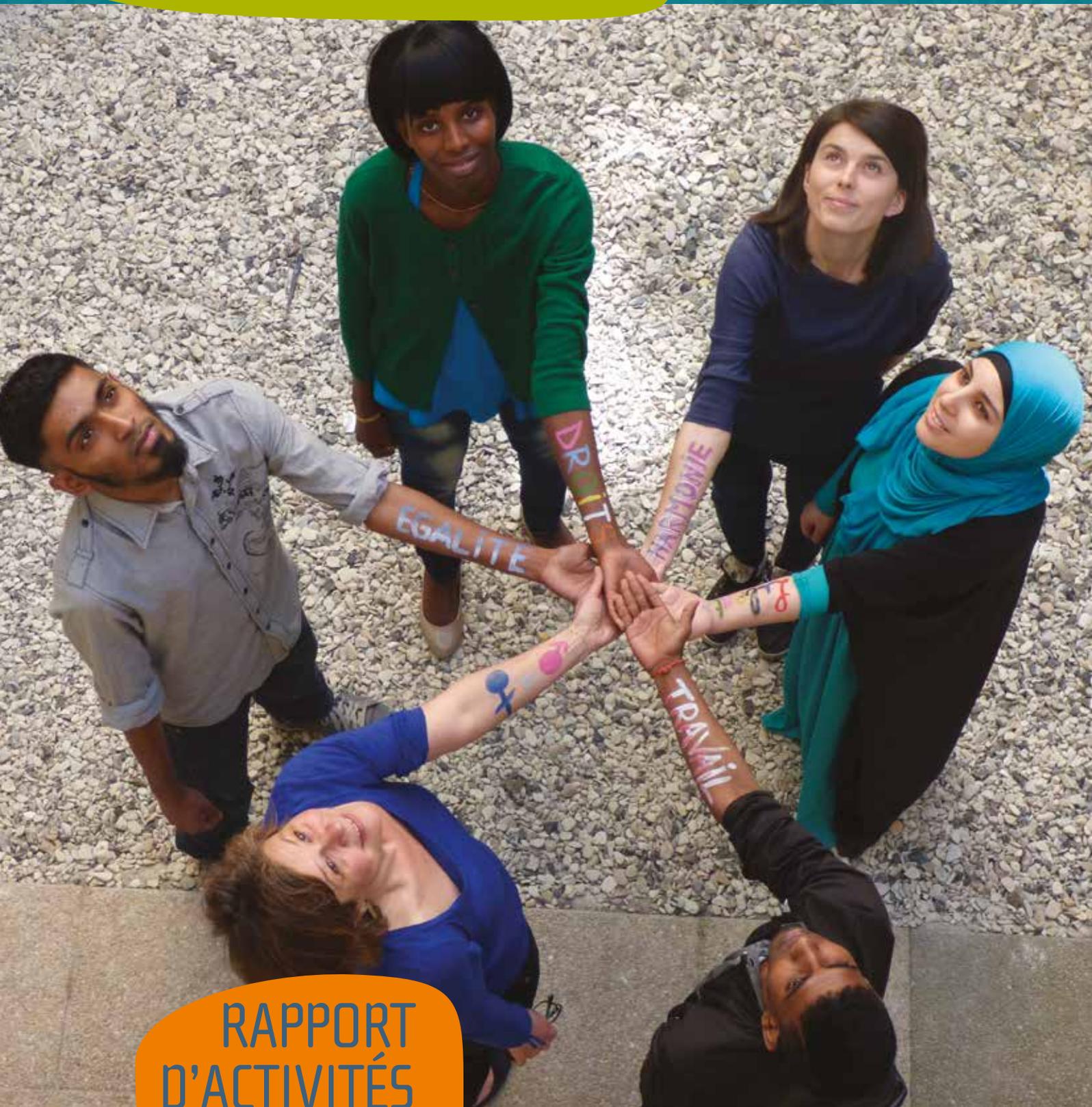




ACCUEIL GOUTTE D'OR • CENTRE SOCIAL



RAPPORT
D'ACTIVITÉS
2015



Accueil Goutte d'Or est né en 1979, de la volonté d'habitants du quartier, sensibles aux injustices et exclusions qui touchaient et touchent encore une partie de la population.

Constitué en association en 1996, son but est « de promouvoir, favoriser et harmoniser toutes initiatives permettant de répondre avec efficacité aux multiples exigences de justice et de solidarité au sein du quartier de la Goutte d'Or et tout particulièrement d'aider à l'accueil, à l'insertion des habitants dans ce quartier ainsi qu'à son développement social ».

Agréé « Centre Social » en 2001, **Accueil Goutte d'Or se réfère aux valeurs des Centres Sociaux : la dignité humaine, la solidarité et la démocratie.**

Le projet associatif est fondé sur le but défini par les statuts, les valeurs des Centres Sociaux, les critères d'agrément Centre Social de la CAF (mener sur une zone géographique une action sociale globale ouverte à toutes les catégories de population ; promouvoir la famille et l'intergénérationnalité ; animer la vie sociale du quartier en dynamisant la vie associative locale et en favorisant l'implication des habitants ; être un support d'interventions concertées et novatrices).

Le Conseil d'Administration élu lors de l'Assemblée Générale du 10 avril 2015

BANGOURA Karim
BA Ramata
BILLAMBOZ Roxanne
BOULAY Sylvie
CAVACHE Yannick
CLEMENT Mylène
(présidente)

DARASSE Véronique
FREDERICH Lola
HARDOUIN Clémence
MASSERA Bernard (Secrétaire)
MERCERON Monique
MOREAU Christophe
TOUAHRIA Tarik (trésorier)

La gouvernance

C'est l'Assemblée générale et le Conseil d'administration, qui garantissent que les actions menées sont en cohérence avec le projet, le Bureau ayant un rôle plus opérationnel.

Quatre nouvelles personnes ont intégré le CA. Trois avaient démissionné dont deux pour déménagement. Plusieurs administrateurs sont bénévoles et habitent le quartier. Le Conseil d'Administration se réunit au moins tous les deux mois. Le bureau également. L'important investissement des membres du CA dans les actions régulières, l'organisation des différents temps forts, la vie du quartier génère un fort dynamisme.

Depuis plus d'un an, suite à une réflexion menée sur l'Education populaire et dans le souci de favoriser la participation de tous, les réunions du Conseil d'administration sont ouvertes à tous ceux qui le souhaitent.

Les salariés

L'effectif 2015 était de 15 salariés dont 2 personnes à temps partiel. Tous sont en CDI. Une des formatrices à temps partiel ayant démissionné en juillet (déménagement), nous avons transféré ses heures sur la seconde formatrice n'effectuant jusqu'alors que 10 heures par semaine.

Nous relevons de la convention collective des « Centres sociaux et socioculturels, des associations d'accueil de jeunes enfants, des associations de développement social local ».

Les salariés se réunissent en équipe tous les 15 jours.

Les bénévoles

Les bénévoles sont environ 80 à s'investir dans la permanence sociale, les ateliers socio linguistiques, l'accompagnement à la scolarité, les sorties enfants et plus ponctuellement dans l'accueil, les événements et dans l'animation socioculturelle et familiale. Leur engagement correspond environ au temps de travail de 10 salariés.

Les habitants

Si Accueil Goutte d'Or n'a pas institutionnalisé de structure de participation des habitants, ceux-ci sont au cœur du projet. Les actions sont mises en place suite à leur écoute. Leur participation est essentielle pour que les actions soient menées. Ce sont souvent eux les relais entre le centre et le quartier et c'est dans leur environnement qu'ils mettent en œuvre ce qu'ils découvrent dans le centre. Afin de favoriser une co-construction, nous avons veillé à ce que certains temps forts soient préparés lors de réunions ouvertes à tous.

L'année 2015 a permis d'amorcer un certain décroisement : les réunions de conseil d'administration ouvertes, le travail sur les relations CA/salariés, l'engagement bénévole régulier ou ponctuel de personnes jusqu'alors considérées comme « usagers », un CA plus diversifié...

Nous souhaitons continuer à avancer dans ce sens car cela nous permet de tendre vers notre objectif de favoriser la participation des habitants.

Nous constatons aussi que des personnes de milieux sociaux plus favorisés participent plus facilement à nos actions (et pas seulement en tant que bénévoles). Nous allons ainsi vers plus de mixité. C'est une contribution importante au défi de faire vivre ensemble dans un quartier, des personnes très différentes (âges, genres, cultures, milieux sociaux...).

LE QUARTIER



Au sud du 18^e arrondissement, la Goutte d'Or forme un rectangle délimité par le boulevard de la Chapelle, le boulevard Barbès, la rue Ordener et les voies de chemin de fer de la gare du Nord. **La Goutte d'Or figure depuis 1984 parmi les quartiers inscrits dans les dispositifs de la politique de la ville.** Elle accueille 22 500 habitants sur une superficie totale de 27 hectares. Le quartier est marqué par une grande diversité de nationalités : plus d'un tiers (37 %) des habitants sont nés à l'étranger (20 % à Paris). **Le quartier se caractérise par un tissu d'habitat ancien dégradé, mais faisant l'objet d'une intervention publique de longue date, et une population à faibles revenus.**

Les indicateurs font état des grandes difficultés économiques et sociales de la population. (Noter qu'ils datent de 2009 mais ils sont cependant révélateurs de l'écart entre la Goutte d'Or et Paris)

SOMMAIRE

| | |
|---|-------|
| L'Accueil Goutte d'Or | 2 |
| Le quartier | 3 |
| Points forts | 4-5 |
| Rapport moral | 6-7 |
| Partenariat | 8 |
| Bénévolat | 9 |
| Les actions – Accueil | 10-11 |
| Les actions – Permanence sociale | 12-13 |
| Les actions – Formation et socialisation | 14-15 |
| Les actions – Enfance jeunesse | 16-17 |
| Les actions – Halte-garderie Caravelle | 18-19 |
| Les actions – Parentalité | 20-21 |
| Les actions – Animation collective et familiale | 22-23 |

- 25.5 % des foyers vivent sous le seuil des bas revenus (8.8 % à Paris).
- Le revenu annuel moyen par unité de consommation (10 700 €), est deux fois moins élevé qu'à Paris (21 292 €).
- Les bénéficiaires de la CMU-C sont, en proportion, 2.5 fois plus nombreux qu'à Paris (14.7 % contre 6.4 % à Paris).
- Le retard scolaire est très fréquent : 49.5% des élèves de 6^e sont en retard d'un an ou plus (16.3 % à Paris).
- Par ailleurs, 43.9% de la population est sans diplôme (25.2 % à Paris).

Ces indicateurs témoignent de la précarité d'une part importante de la population et sont sans doute en deçà de la réalité car ils ne prennent pas en compte la population d'étrangers sans titre de séjour. Ces dernières années ont vu arriver dans le parc privé, une part importante de cadres et professions intermédiaires. Une diversification commerciale a été amorcée. Le quartier semble animé d'un double mouvement de gentrification et de paupérisation. On constate un fossé entre les populations vivant dans une forte précarité et les populations plus aisées. Ces dernières sont vécues par les populations plus précaires comme ne s'investissant pas réellement dans le quartier (évitement des écoles, ne fréquentant pas les mêmes commerces, les mêmes lieux d'activités) mais voulant imposer une « normalisation » du quartier. Cela peut conduire à des tensions qu'il faudrait dépasser car tous sont attachés au quartier, veulent y vivre en sécurité et y faire grandir leurs enfants dans de bonnes conditions. Outre la lutte contre toutes formes de précarité, c'est un des principaux enjeux du quartier.

Les atouts de la Goutte d'Or

C'est un **quartier d'accueil** où des personnes venues de l'étranger peuvent se retrouver, être soutenues par des compatriotes...

C'est aussi un **quartier de mobilisations**. La vie associative y est riche et vient répondre aux besoins de solidarité et de prises d'initiatives des habitants. Les habitants y trouvent des ressources et un appui qu'ils ont du mal à obtenir des services publics. Les lieux et occasions de rencontres y sont nombreux, même entre populations très différentes.

La vie associative est un chemin de citoyenneté pour beaucoup, quels que soient leur milieu ou origine.

RECEVOIR ET DONNER

DONNER ET RECEVOIR

PERMANENCE SOCIALE

L'échange s'instaure entre celui qui « accueille » et celui qui « est accueilli ». Chacun donne et reçoit simultanément. **Cet échange génère une dynamique** permettant à chacun de mieux participer à la vie de la cité en prenant conscience de ses droits, de ses devoirs, des problématiques de notre société et d'agir en conséquence.

CARAVELLE HALTE GARDERIE

Caravelle est pour les tout-petits **un lieu d'expérimentation de l'échange** entre enfants, avec les adultes. C'est aussi le lieu où les parents confient pour un temps leurs enfants et expérimentent de partager avec les professionnels et les autres parents sur leurs relations avec leurs enfants.

FORMATION LINGUISTIQUE ET SOCIALISATION

La démarche d'apprentissage linguistique et la découverte de la société française s'appuie constamment sur la dynamique Donner/recevoir. Il n'y a pas celui qui sait et qui transmet à celui qui ne sait pas. **C'est ensemble que la progression se fait** par le partage des expériences et des savoirs, par la recherche collective.

ACCUEIL

L'accueil est un lieu où on reçoit les demandes des habitants et où on donne des renseignements. Mais c'est surtout l'établissement d'une relation qui permettra aux personnes accueillies de **découvrir qu'elles peuvent avoir leur place** dans l'association ou grâce aux informations reçues, de pouvoir les mettre en œuvre pour agir dans leur vie et dans leur entourage.

ACTIONS COLLECTIVES ET FAMILLES

L'objectif même de ces actions est de provoquer des rencontres et de l'échange entre personnes qui ne se rencontreraient pas forcément (âges, milieux, cultures différentes). **Elles y découvrent qu'elles ont toutes quelque chose à apporter.** Elles reçoivent. Et c'est souvent l'occasion de s'impliquer collectivement dans la construction d'une action.

ENFANCE/JEUNESSE

Dans l'accompagnement à la scolarité comme dans les ateliers, **l'entraide est favorisée.** Que ce soit dans les jeux, dans les ateliers ou en faisant leurs devoirs, chacun apporte quelque chose à l'autre. Dans la relation de l'enfant avec le bénévole adulte, nous voulons entrer dans **une démarche collaborative pour favoriser les apprentissages.**

PARENTALITÉ

Chacun donne et reçoit car il n'y a pas un savoir sur « être un bon parent » détenu par des spécialistes. C'est à travers les échanges entre eux que **collectivement les parents élaborent progressivement des réponses à leurs questionnements.**

BÉNÉVOLAT

L'expérience du bénévolat est par essence même celle de l'échange. Tout bénévole sait qu'il vient à AGO recevoir autant que donner. **Chacun s'enrichit dans sa rencontre avec l'autre.**



RAPPORT MORAL

DANS UN ENVIRONNEMENT COMPLEXE ET DOULOUREUX ...

2015 fut une année complexe et douloureuse. Les peurs de toutes sortes se sont renforcées. La mise en place de l'état d'urgence qui se prolonge alimente les méfiances tout en entraînant un certain nombre de dérives qui touchent particulièrement les populations les plus fragiles. Parallèlement, nous voyons les partis politiques se crispent sur des stratégies purement électoralistes. Les élus comme les hauts fonctionnaires, semblent s'éloigner du terrain. Leurs décisions se prennent souvent hors sol. La population a le sentiment de ne pas être entendue : la concertation est fréquemment réduite à un temps d'information et la démocratie participative ressentie comme un leurre. La dernière casse du droit du travail va couronner le sentiment d'abandon que ressentent douloureusement les habitants les plus vulnérables.

... RENFORCER LE LIEN SOCIAL ET LE POUVOIR D'AGIR DES HABITANTS ...

Face à ces innombrables difficultés dévastatrices en terme d'engagement public, Accueil Goutte d'Or s'efforce d'inscrire ses actions dans le renforcement du lien social et du pouvoir d'agir des habitants. Modestement mais avec détermination, nous agissons pour maintenir vivant l'espoir d'un mieux vivre ensemble. Cela passe par notre engagement à développer et soutenir la vie inter-associative et par des initiatives qui permettent à chacun d'exercer une réelle citoyenneté quelle que soit sa situation.

... NOUS EN AVONS LES MOYENS

Nous avons la chance d'avoir construit ensemble une équipe de salariés efficace, d'avoir des bénévoles nombreux, compétents et ouverts aux réalités des habitants. Les personnes qui fréquentent le centre sont de plus en plus diverses et surtout actives et

responsables. Ce sont là des atouts extraordinaires. Grâce à une gestion rigoureuse et au fait que nous avons su faire reconnaître la pertinence et la valeur de notre action, nous obtenons cette année encore un exercice financier à l'équilibre. L'avenir reste cependant fragile.

LA PERMANENCE SOCIALE, ACTION INDISPENSABLE AU QUARTIER EST UN VÉRITABLE SERVICE PUBLIC. EN TANT QUE TELLE, ELLE DOIT ÊTRE SOUTENUE PAR DE L'ARGENT PUBLIC.

Nous avons, parallèlement, fait appel aux fonds privés. Bien qu'utiles, ils ne sont pas pérennes. Nous ne pouvons pas compter sur eux pour les actions de fond que nous menons : dans l'action sociale, le long terme est indispensable. La puissance publique invite fortement les associations à aller chercher des fonds auprès de fondations privées. Le gouvernement cherche à impulser les investissements à impact social (dispositif qui permet de récupérer sous forme d'exemption d'impôts des financements accordés à des associations) remettant en question les missions de l'Etat, la nature du travail social et le rôle des associations.

Nombre de nos actions relèvent d'un véritable service public. Elles viennent où l'Etat se montre défaillant ou peu adapté. La pertinence confirmée d'année en année, par exemple, de la permanence sociale, le montre. C'est une action dont ont besoin impérativement les habitants les plus modestes du quartier qui témoigne de l'inadaptation des services publics en la matière. Cette action structurante pour notre association et indispensable au quartier est un véritable service public. En tant que telle, elle doit être soutenue par de l'argent public.

REAFFIRMONS NOTRE POSITION FACE A NOS FINANCEURS

Les centres sociaux comme d'autres associations sont des créateurs et des révélateurs de richesses. Avec la diversité des participants, nous investissons dans l'avenir grâce à toutes nos actions. C'est tout un quartier qui s'enrichit culturellement et socialement : celles et ceux qui bénéficient de ces actions et tout autant que les bénévoles et les salariés qui s'y investissent. Il y a là, du donner et du recevoir en permanence, de la construction de citoyenneté et d'humanité. En ce sens, pour les pouvoirs publics comme pour la société, un centre social comme AGO est une véritable source de profit pour parler en terme comptable.

Des associations comme AGO sont des lieux de mise en œuvre de modèles du vivre ensemble, du partage entre générations, sexes, et populations diverses. AGO est un espace privilégié où la richesse multiculturelle de la Goutte d'Or peut s'exprimer et se confronter pour mieux se partager.



Une grande partie de la population de la Goutte d'Or, en dessous du seuil de pauvreté, souffre de précarité et de conditions de vie difficiles. Mais elle est riche de la culture et des savoirs du monde, riche d'histoires et d'expériences faites de courage et de générosité qui marquent le quartier, lieu d'accueil, de partage et de tolérance.

Nous sommes dans un quartier solidaire, terre d'avenir par son ouverture au monde. L'action d'AGO depuis des dizaines d'années, comme celles d'autres structures n'y est pas pour rien. A l'heure où l'idéologie dominante ne veut voir dans la solidarité que de l'assistanat, la vie associative du quartier et ses habitants donnent à voir un vivre ensemble solidaire et ouvert qui devrait interroger et orienter les choix des institutions officiellement garantes des valeurs de la République.

Le quartier donne parce qu'il reçoit du monde. Il donne à la ville comme au pays. Il ne reçoit pas en juste retour reconnaissance et solidarité.

ACCUEIL GOUTTE D'OR, ATTENTIF AUX CHANGEMENTS SOCIOLOGIQUES DU QUARTIER

AGO a toujours cherché à intégrer les nouveaux arrivants que ce soit dans les diverses actions ou en tant que bénévoles. Nous accueillons aujourd'hui, une plus grande mixité sociale et culturelle ainsi que de nouvelles structures.

AGO sait que le faire ensemble apporte une meilleure connaissance des uns et des autres. Une plus grande participation de tous enrichit et modifie son fonctionnement. D'une certaine façon, le quartier entre dans l'association ou plus exactement s'approprie Accueil Goutte d'Or...

AGO A TOUJOURS CHERCHÉ À INTÉGRER LES NOUVEAUX ARRIVANTS. NOUS ACCUEILLONS AUJOURD'HUI, UNE PLUS GRANDE MIXITÉ SOCIALE ET CULTURELLE

Le mouvement est lancé mais AGO doit poursuivre sa réflexion sur les besoins des habitants et le renforcement des solidarités, prendre en compte une ouverture à de plus nombreux partenaires (associations, collectifs ...), à des publics qui ne fréquentent pas encore le centre ainsi qu'à une plus grande amplitude d'ouverture.

L'ouverture la plus importante demeure cependant celle des esprits et des consciences. Comme nous le remarquons précédemment, la richesse du quartier est d'être une terre d'accueil. S'appuyant sur cette richesse, une de nos responsabilités est de multiplier les temps de rencontres (repas de quartier, fêtes, braderies) et de favoriser les échanges pour que les habitants se connaissent mieux et s'enrichissent de leurs savoirs et histoires.

Des initiatives comme « Parlons-en » vont dans ce sens car elles permettent de se rencontrer avec ses différences, de prendre la parole, d'exprimer doutes et peurs mais aussi espoirs, chances, et de réfléchir ensemble dans le respect mutuel et dans l'envie de découvrir.

FIDÈLE À SON HISTOIRE ...

L'accueil des migrants n'est pas pour AGO un événement nouveau. AGO est né il y a quelques 40 ans, de la volonté d'habitants du quartier de donner à des immigrés et particulièrement à des femmes, les moyens de prendre leur place dans la cité. Au fil des années AGO a su être cet outil de citoyenneté au service des populations les plus fragiles et notamment des immigrées.

Des crises mondiales jettent sur les routes de l'exil de nouvelles populations qui

arrivent dans notre quartier. Ces réalités interrogent le monde, l'Europe et notre société. Nous sommes au cœur de ces questionnements. Nous ne défendons pas seulement l'ouverture des frontières, la libre circulation de tous. Nous défendons également toutes les actions qui permettent de lutter contre les inégalités et les discriminations.

AGO ouvre ses locaux dans la mesure du possible et cherche d'autres lieux pour favoriser l'accueil et l'accompagnement des nouveaux migrants. Il n'est pas surprenant de voir que la majorité du Conseil d'administration se trouve investie dans ces solidarités.

LES CHANTIERS SONT VASTES ET MULTIPLES

Le contexte est difficile mais AGO est riche d'une histoire et des personnes qui s'y croisent. Les défis sont importants mais, les relever est passionnant et essentiel. Pouvoir compter les uns sur les autres, savoir donner et recevoir nous garantissent de pouvoir poursuivre ensemble la construction d'un quartier de respect, de liberté, d'égalité et de fraternité.



Donner, recevoir

Le partenariat répond à un souci de cohérence, d'efficacité et de coordination des actions menées en direction des habitants.

Mais c'est aussi un choix de l'association qui cherche à privilégier au maximum l'action collective. Cela passe par des diagnostics, analyses et projets partagés dans un respect mutuel.

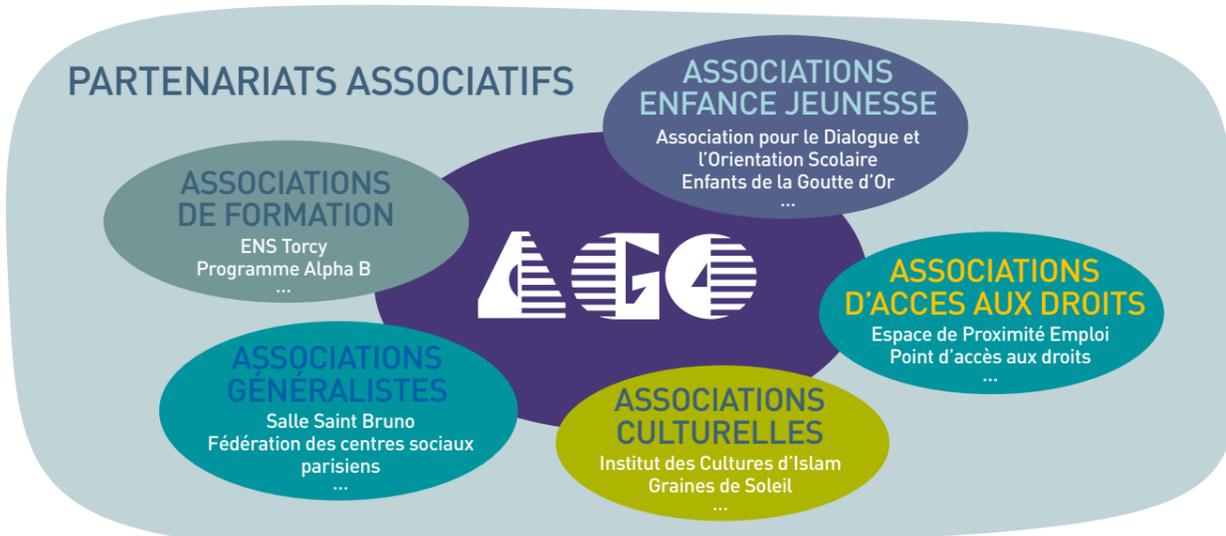
Outre les partenariats propres à chaque action, Accueil Goutte d'Or s'engage à plusieurs niveaux en tant qu'association structurante : dans les instances de participation démocratique (Conseil de quartier, conseil citoyen, CICA, FSIH...), dans des projets collectifs : (coordination emploi, coordination linguistique, Fête de la Goutte d'Or, Parlons-en...), dans la vie associative (conseil d'administration de la Salle Saint Bruno, soutien à la création ou à la vie de certaines associations ...) et plus largement dans la Fédération des centres sociaux, le collectif des associations citoyennes...

Nous mutualisons des moyens (salles, matériel...), des compétences (soutien à la gestion et comptabilité de certaines associations, interventions dans des formations...).

Le partenariat est en constante évolution : perte de certains partenaires, arrivée de nouveaux, nouvelles actions ou sollicitations entraînant de nouveaux partenariats.

Notre volonté de partenariat se heurte à des freins : difficulté (mais richesse) de concilier des attentes, cultures, histoires, personnalités différentes... Précarité des associations qui les rendent moins disponibles. A cela s'ajoute le défi de concilier des emplois du temps extrêmement chargés, des temporalités différentes.

A nous, avec nos partenaires, de maintenir malgré ces freins la volonté de travailler ensemble !



Les bénévoles sont environ 80 à s'investir dans le centre. Leur âge et statut sont variés.

Ce sont les salariés qui se chargent du recrutement, de la formation et l'accompagnement des bénévoles. La qualité des relations qui s'établissent entre bénévoles et salariés est un gage de réussite, de même que les liens qui se tissent entre les bénévoles ou avec les usagers.

Le suivi des bénévoles dans les activités s'opère dès le moment du recrutement. Ce sont principalement les qualités d'écoute et de respect qui sont recherchées plus que les compétences spécifiques qui, quoiqu'indispensables, peuvent s'acquérir par la formation et l'accompagnement. Des formations extérieures (fédération, Cœurs à lire) ou en interne sont organisées pour favoriser une culture commune et développer les compétences des bénévoles pour une plus grande efficacité de leur action. Le bénévole apprend en expérimentant, il apprend auprès du public, il apprend aussi avec les autres bénévoles. Les salariés accompagnent la découverte, l'expérimentation du bénévole.

L'objectif est également de faire en sorte que les bénévoles travaillent ensemble et échangent entre eux et qu'ils deviennent membres à part entière de l'association en s'impliquant dans la vie associative. Celle-ci est parfois freinée par la gestion de leurs vies professionnelles et familiales. Le rôle du CA est indispensable et complémentaire de celui des salariés pour inciter les bénévoles à participer à la vie associative.

Progressivement, la frontière entre bénévoles et usagers s'estompe. Des usagers s'investissent régulièrement ou ponctuellement dans des activités. Des moments de préparation, des organisations de temps forts impliquent ensemble des usagers, des bénévoles et des salariés.



En 2011, quand j'ai commencé à faire des cours de français, je ne comprenais rien ! Mais grâce à l'équipe d'AGO, j'ai appris plein de choses... Après, j'ai pu faire d'autres formations au centre social Torcy pour continuer à apprendre. Maintenant, je suis devenu bénévole : je donne des cours de français le soir. AGO c'est ma deuxième maison : quand tu arrives, il y a toujours quelqu'un pour t'accueillir et discuter. Je me sens bien avec l'équipe... Je n'aurais jamais pensé pouvoir devenir bénévole un jour : cela me permet de continuer à apprendre, de connaître plein de gens et de passer des bons moments avec tout le monde. UN GRAND MERCI A MUMU ! »
Saïd

La dimension politique du bénévolat

Les bénévoles se trouvent être de bons vecteurs pour faire passer des réalités dans leurs milieux (quand ils sont issus des CSP privilégiées). Le bénévolat leur donne des occasions de rencontrer des personnes qu'ils ne côtoient pas dans leur vie professionnelle ou ailleurs...elles transforment leur regard et leur discours. Se joue là une dimension politique importante qui permet des passerelles entre des populations qui ont peu d'occasions de se rencontrer : entre immigrés et Français ou étrangers déjà installés, entre personnes scolarisées et celles qui ne sont pas allées à l'école... **Nous parions sur le pouvoir de transformation qui découle de cet engagement.**

Nous sommes toujours en manque de bénévoles tant pour l'apprentissage linguistique que pour l'accompagnement à la scolarité et parfois, certains sont contraints d'arrêter leur engagement en cours d'année.

Plus qu'un engagement, le temps passé à l'aide aux devoirs d'enfants du primaire et du collège est un temps de joie et de bonheur. Ma motivation première est devenue au fil du temps (3 ans) une expérience d'action sociale réelle.
Lea

L'accueil est une fonction primordiale du centre social

L'accueil, c'est prioritairement l'écoute et le respect de la demande de toute personne qui s'adresse au centre. Ces facteurs sont primordiaux pour que la personne se sente en confiance pour exprimer l'objet de sa venue. C'est un préalable qui déterminera la relation de la personne avec l'Accueil Goutte d'Or. En effet, **ce premier accueil signifiera que le centre est un lieu qui sait prendre en considération la personne et ses demandes, répondre à un besoin et inciter la personne à revenir, à participer progressivement à une activité de l'association ou à la vie du quartier.**

A toute demande, une réponse est apportée, que la personne habite ou non le quartier. Seul, le contenu sera adapté en fonction de ce critère.

L'AGENT D'ACCUEIL VEILLE À RELAYER ORALEMENT LA COMMUNICATION. CELLE-CI DOIT ÊTRE BIENVEILLANTE ET ADAPTÉE À CHAQUE SITUATION POUR UNE BONNE COMPRÉHENSION DE L'INFORMATION.

Nos limites concernent les personnes sans-abri qui dans la majorité des cas arrivent après avoir passé quelques jours dehors et souvent sans manger. Dans ce cas, nous orientons vers le 115 et si nécessaire, nous fournissons les adresses de lieux de distribution d'aide alimentaire.

L'empathie, le respect, une écoute attentive et bienveillante sont alors des qualités fondamentales en direction de ces personnes en situation de détresse et parfois rejetées de tout cotés. Nous avons constaté l'effet de l'augmentation de la précarité et de la baisse de réponses apportées par le 115.

« On constate une hausse inquiétante des demandes des familles et des mineurs », souligne Florent Gueguen directeur général de la FNARS (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion). Les familles représentent désormais 39 % du public (+16 %), avec des appels en forte hausse (+34 %), et plus de 20.600 mineurs (+18 %) ont été concernés par un appel au 115. Les femmes seules sont aussi plus nombreuses (+6 %), avec des demandes qui ont augmenté de 30 %. Une minorité du public (10 %) est composée de travailleurs pauvres, qui ont un emploi mais ne peuvent se payer un logement » (Source AFP / Le 27/07/15)

**4110 appels téléphoniques
1970 accueils physiques
300 usagers et
80 bénévoles qui viennent
de 1 à 5 fois par semaine**

A cela s'ajoute l'arrivée massive de familles de migrants fuyant la guerre et les persécutions dont ils sont victimes dans leur pays ou la misère. Les réponses sans solutions sont donc essentiellement liées à des problématiques d'hébergement d'urgence.

L'accueil a plusieurs dimensions :

Lieu d'information et d'orientation

L'accueil est souvent dans un premier temps, un lieu d'information sur les actions du centre et sur les ressources du quartier ou de l'extérieur. Les demandes administratives et sociales, les ateliers sociaux linguistiques ainsi que des demandes d'orientation vers des services comme la P.M.I., la C.P.A.M., les services sociaux, les autres associations représentent la part la plus importante de l'accueil. La part restante concerne les demandes de bénévolat, les partenaires, les propositions de projets, les demandes d'activités (loisirs et culture), les informations sur le quartier ainsi que les enquêtes (études, journalistes...)

La communication

L'information sur les activités du centre est affichée en interne. Un panneau sous forme de semainier a été mis en place sur le mur intérieur de l'accueil, il est visible dès l'entrée dans le local. Cet affichage, jour par jour, rend plus visibles les activités du centre. Les vitrines réparties par thématique servent aussi à communiquer à l'extérieur sur nos activités ainsi que sur ce qui est proposé dans le quartier ou ailleurs. L'agent d'accueil veille à relayer oralement la communication. Celle-ci doit être bienveillante et adaptée à chaque situation pour une bonne compréhension de l'information.

Notre site internet « accueilgouttedor.fr » actualisé en permanence reprend ces informations également relayées par le site inter associatif de la Goutte d'Or « goutte d'or & vous »

Lieu de ressources

Les multiples spécificités de la Goutte d'Or amènent de nombreux chercheurs, étudiants ou journalistes, venant parfois de l'étranger, à nous solliciter sur les problématiques du quartier ou sur notre projet.

Cela porte souvent sur les thématiques de l'immigration et de l'insertion, du statut des femmes, de la précarité, de l'urbanisme et de la rénovation, de la Politique de la Ville, de la vie associative, de l'histoire du quartier... Ce sont parfois aussi des acteurs institutionnels ou des élus qui viennent nous interroger sur nos activités et surtout, sur nos perceptions du quartier.

Espace de convivialité

L'accueil a aussi une dimension très conviviale. Ce sont des anciens qui viennent donner des nouvelles, une mère qui amène son dernier-né, un homme qui présente son épouse récemment arrivée en France, une personne qui a obtenu son titre de séjour, une famille qui annonce son relogement... Ces passages montrent bien les liens qui se sont tissés entre les habitants et le centre.

C'est aussi un lieu de pause entre les activités, un moment propice à de nouvelles rencontres où les langues se délient. L'agent d'accueil peut se trouver dans ces moments en position d'observateur. Il lui arrive parfois de déceler un problème qui n'aurait pas été évoqué et pour lequel, après en avoir informé ses collègues, une solution ou une orientation peut être proposée. Mais pour rester convivial, cet espace doit

aussi répondre aux règles essentielles de civisme et d'éducation. La personne en charge de l'accueil devra être garante avec diplomatie, bienveillance et parfois humour, du respect de ces règles.

L'aménagement intérieur de l'accueil qui doit rester fonctionnel est un axe important de notre réflexion. L'objectif est de créer un lieu où les habitants puissent se sentir chez eux, de mettre les habitants et l'institution à un même niveau de relation.

L'accueil est le reflet du projet du Centre Social

Quand une personne pousse la porte du centre, elle a souvent une demande individuelle. Nous cherchons, chaque fois que c'est possible, à inscrire cette demande dans une dimension collective. Nos objectifs visent à renforcer le lien social, le pouvoir d'agir des habitants.

Il est important que l'accueil ne soit pas restreint à une fonction de « guichet » distribuant des renseignements. La façon d'accueillir doit être en cohérence avec les valeurs du centre (l'attention à la personne, l'absence de jugement, la non-discrimination, la laïcité...).

Nous voulons, dans la mesure du possible, que les personnes reçues puissent découvrir ou sentir qu'elles sont dans un lieu associatif porté par une volonté d'engagement de ses acteurs, salariés, administrateurs, bénévoles, usagers...



En chiffres :

2 matinées par semaine
 2 salariées et 8 bénévoles
 dont 5 simultanément
 2 500 entretiens réalisés
 Plus de 500 personnes différentes
 reçues : 49,20 % de femmes et
 50,80 % d'hommes ;
 32% - de 40 ans ;
 35% entre 41 et 60 ans ;
 33 % + de 60 ans

Au travers de deux permanences par semaine, nous écoutons et aidons les personnes à mettre au clair leur(s) problématique(s) puis cherchons avec elle une solution :

écrivain public, faciliter les démarches administratives en mettant en lien (médiation) avec les administrations (CAF, CNAV, CPAM...), renseignements juridiques (droits des étrangers, de la famille, du travail...) en recherchant des informations, en nous appuyant sur des partenaires, en orientant vers des structures compétentes... (Point d'accès aux droits, services sociaux, inspection du travail, associations spécialisées...)

Les demandes sont nombreuses dans le quartier car il y vit toute une population en mal d'insertion : décalage culturel, problèmes sociaux, administratifs, droit au séjour, au logement, au travail, répercussions sur l'équilibre personnel et familial.

Or, bien souvent, les services publics sont peu accessibles : manque de personnel, complexité des démarches, multiplication des justificatifs à fournir, dématérialisation...

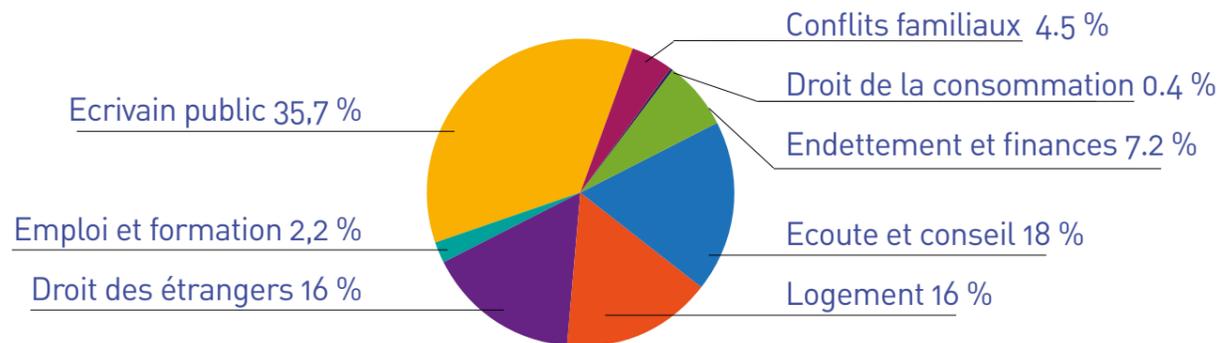
AU-DELÀ DE L'AIDE À LA RÉOLUTION DES PROBLÈMES, CE QUI CARACTÉRISE LA PERMANENCE SOCIALE, C'EST LA VOLONTÉ DE METTRE LA PERSONNE AU COEUR DE L'ACTION

Il existe un manque de lieux généralistes disposant de temps et proposant une approche globale et pédagogique. Il faut un premier guichet, qui justement ne soit pas qu'un guichet, mais un lieu d'écoute bienveillante où les personnes puissent se poser.

Accueil Goutte d'Or, par son ancienneté et son savoir-faire, a acquis crédibilité et confiance de la part de la population.

Les besoins sont multiples, dépendant de la situation de chaque personne. Ils sont accentués en cas de maîtrise insuffisante de la langue, du « manque de culture administrative », de fragilités sociales, psychologiques renforcées par les traumatismes de l'exil, du sentiment d'exclusion. Ce sont des personnes qui souvent viennent de pays où la solidarité est traditionnelle et s'exerce entre proches. Acquérir la compréhension de la solidarité institutionnalisée telle qu'elle se pratique en France est essentiel à la démarche d'insertion.

Nous expliquons le fonctionnement de la société, de ses institutions, en prenant en compte les spécificités culturelles mais en rappelant sans cesse ce qui fonde la société française, ses valeurs et ses lois... C'est un enjeu essentiel car la notion de citoyenneté est liée à la possibilité pour chacun d'exercer ses droits et de connaître ses devoirs.



LES DEMANDES SONT NOMBREUSES DANS LE QUARTIER CAR IL Y VIT TOUTE UNE POPULATION EN MAL D'INSERTION : DÉCALAGE CULTUREL, PROBLÈMES SOCIAUX, ADMINISTRATIFS, DROIT AU SÉJOUR, AU LOGEMENT, AU TRAVAIL, RÉPERCUSSIONS SUR L'ÉQUILIBRE PERSONNEL ET FAMILIAL.



J'ose pousser les portes toute seule

Fatoumata Kanoute a subi pendant des années des violences conjugales. Avant, elle avait peur de s'exprimer sur ce qu'elle subissait. Elle avait honte d'être une femme battue jusqu'à ce qu'un jour, elle se décide à pousser la porte d'Accueil Goutte d'Or.

« Un jour j'ai confié mes problèmes à une femme que je connais en lui cachant qu'il s'agissait de moi car j'avais honte. J'ai dit que c'était une amie à moi. Cette femme m'a donné le nom d'associations. C'est comme ça que j'ai connu AGO. Je m'y suis tout de suite sentie en sécurité. Je pouvais parler librement, je savais que ce que je disais ne sortirait pas de là. On me rassurait, je me relaxais, c'était un bol d'air.

Et surtout, dès le premier contact en 2013, AGO m'a poussée à faire des démarches par moi-même et ça m'a plu. AGO m'a mise en contact avec un avocat et avec leur aide, je me suis lancée et cela a marché. J'ai pu rester dans l'appartement avec mes filles ! Après, je me suis sentie bête d'avoir attendu tout ce temps avant d'agir. Car maintenant, c'est le bonheur !

Deux choses me resteront toujours en tête : il faut oser demander et il ne faut pas attendre. Maintenant j'ose et je me lance, même toute seule. Cet été, il fallait un titre d'identité républicain pour que mes filles puissent partir avec moi en Afrique. J'ai dû demander au juge de m'autoriser à l'obtenir sans être obligée d'avoir l'accord de leur père. C'était l'été, les associations étaient fermées, pas possible de prendre un avocat. Je me suis lancée. J'étais seule à me défendre face au juge des affaires familiales. J'ai pensé à tous ceux qui m'avaient soutenue ces derniers mois et ça m'a donné le courage de parler devant la juge et j'ai obtenu mon papier !

Aujourd'hui, j'ai pleinement confiance en moi. Je suis même sûre que je vais décrocher un CDI prochainement. Si on se bat pour obtenir une chose, après il faut pouvoir la préserver. Le travail le permet, le travail c'est l'autonomie.

Désormais, je sais ce que j'ai à faire. J'explique aux femmes avec les mêmes problèmes qu'il ne faut rien cacher et qu'il ne faut pas s'avouer vaincue, se résigner. Il faut oser demander, il faut se battre. Personne ne vient ouvrir le chemin, c'est à nous de nous lever pour nous battre, c'est comme ça qu'on fait face aux problèmes.

Et maintenant, je dis aux autres femmes : Il faut oser !

LES ATELIERS DE FRANÇAIS

Apprendre à se servir de l'automate de la Poste, demander un renseignement dans une administration, comprendre des étiquettes alimentaires, se repérer sur un plan... tels sont quelques-uns des nombreux objectifs pédagogiques fixés en fonction des besoins du public. L'accent est mis sur l'oral ou l'écrit en fonction des profils des groupes (scolarisés ou non au pays). De nombreux partenariats se tissent en fonction des thèmes, avec un accent tout particulier sur l'accès à la culture grâce à une politique d'ouverture des établissements culturels parisiens (Mission Vivre Ensemble).

Je suis Natalya, je viens du Kazakhstan. Quand je suis arrivée en France il y a un an, je ne parlais pas un seul mot de français.



La vie était difficile pour moi parce que, je ne pouvais ni sortir seule, ni rien faire par moi-même : je craignais toujours d'être seule en public. Mais, maintenant, je peux répondre et poser des questions, aller dans les lieux publics sans avoir peur. Plus important encore, le moment venu, je pourrais trouver un bon travail pour moi et ainsi soutenir ma famille. Tous mes remerciements vont à la grande équipe de l'association qui a sincèrement et merveilleusement changé ma vie. »
Natalya

29 bénévoles sur toute l'année
7 groupes
au 31/12/2015 : 95 personnes
56 femmes et 39 hommes
En 2015 : 35 personnes ont obtenu le DELF (9 A1 et 26 A2)

Ces ateliers ont lieu d'octobre à juin, 2 fois par semaine. Chaque groupe réunit une quinzaine de participants. Depuis septembre 2015, tous les ateliers sont mixtes. Ils sont animés par des bénévoles qui co-construisent et co-animent des séances qui visent à mettre l'apprenant au centre de son apprentissage.

Diversité et richesse humaine

Les profils et le parcours des personnes que nous accueillons sont extrêmement diversifiés.

Plus d'une trentaine de nationalités se côtoient quotidiennement dans les groupes. En septembre, nous avons pu grâce à l'investissement de nouveaux bénévoles, augmenter nos capacités d'accueil en organisant 7 groupes sur des créneaux différents (matins, après-midi et soir).

Le nombre de demandes provenant de personnes en demande d'asile, et ayant une domiciliation administrative dans le quartier, s'est accentué. Nous avons prêté une attention particulière à ce public, précarisé, souvent « renvoyé » de services en services. Les ateliers de français sont vécus comme un lieu de socialisation, de rencontres, de valorisation mais aussi de plaisir. Nos capacités d'accueil ne nous permettent pas de répondre aux demandes qui affluent tout au long de l'année.

Autour des ASL

Pour approfondir son travail d'entrée dans l'écrit, l'un de nos groupes a participé à **un atelier autogéré**, une après-midi par semaine sans formateur. **Les participants bénéficiaient d'un espace pour travailler de façon autonome, dans un esprit d'entraide.**

Pendant les vacances scolaires, nous avons proposé aux participants des activités (sorties, ateliers créatifs) pour répondre à la demande de lien social et de prolongement de l'apprentissage linguistique.

ACTION LINGUISTIQUE JEUNES VERS L'EMPLOI

Cette formation s'adresse à des jeunes primo-arrivants, âgés de 16 à 25 ans, scolarisés dans leur pays, qui ont besoin d'acquérir des compétences linguistiques pour aller vers l'insertion professionnelle.

La spécificité de cette action, adaptée tant au niveau du rythme (intensif) que du contenu (progression linguistique ancrée sur les actes de communication du quotidien, avec une pédagogie ludique et participative) entraîne une forte cohésion de groupe et une très grande assiduité. Bien que les stagiaires ne soient pas rémunérés. Pendant 4 mois, les jeunes acquièrent les outils nécessaires pour pouvoir s'exprimer mais aussi la connaissance des codes de la société, des espaces sociaux ainsi qu'une ouverture à la culture française. Des interventions (CPAM, planning familial...) et des rencontres leur permettent de mieux connaître leurs droits pour ainsi exercer pleinement leur citoyenneté. En fin de stage, un accent est mis sur la découverte de l'emploi (avec visites de lieux ressources). En lien avec les Missions locales, nous les accompagnons individuellement sur l'élaboration du projet professionnel mais aussi sur l'accès aux droits (santé, ressources, logement...).

Des projets collaboratifs (jeu de piste) et créatifs (journal) leur permettent de mieux se connaître et d'apprendre à travailler ensemble. Tous les quinze jours, les jeunes préparent et partagent un déjeuner, ce qui renforce la cohésion du groupe et leur permet de créer des liens entre eux mais aussi de confronter leurs représentations. Mis en confiance, les jeunes s'investissent progressivement dans la vie du centre (ateliers, fêtes, braderies...) et des amitiés se tissent entre eux.

Ma première impression lors de mon arrivée à AGO a été que les gens sont très accueillants. Je pensais que ça allait être comme toutes les autres formations, mais j'ai vite compris qu'ici ça marche plutôt comme une famille ! AGO m'a permis d'ouvrir un coffre à l'intérieur de moi qui était jusqu'alors fermé : j'y ai trouvé l'espoir et la confiance en moi. J'ai progressé très vite en français car tu ne restes pas ici juste pour le cours, tu peux parler avec les gens, participer aux fêtes, aux activités... C'est certain qu'AGO restera toujours dans mon cœur même si je suis loin d'ici.»
Saïbo



En 2015, trois stages ont été mis en place : un premier stage du 22 septembre 2014 au 6 février 2015, un deuxième du 2 mars au 4 juillet 2015 et un troisième stage du 26 octobre 2015 au 4 mars 2016.



A l'issue de la formation, leur progression linguistique, validée par le passage de l'examen du DELF A1 ou A2, a permis à la majorité des jeunes d'aller vers l'emploi et la formation professionnelle : Pour les stages 3 et 4 qui se sont achevés en 2015 (soit 34 jeunes) les suites de parcours sont :

- ↳ 13 jeunes ont accédé à un emploi
- ↳ 14 jeunes sont en formation (Dispositif Avenir Jeunes, Passerelles linguistiques) :
- ↳ 6 sont en recherche d'emploi
- ↳ 4 ont eu un enfant
- ↳ 1 est reparti dans son pays



Accompagnement à la scolarité

9 CLAS (contrat locaux d'accompagnement à la scolarité) par année scolaire.
Sur l'exercice 2015 recouvrant deux années scolaires, nous avons accueilli régulièrement 115 enfants grâce à l'implication de 60 bénévoles.



Je n'ai jamais rencontré une équipe aussi accueillante, discrète et respectueuse. Il y a dans cette association une énergie toujours positive toujours valorisante quel que soit le contexte rencontré. Muriel et Marilyn sont attentives, forces de propositions lorsqu'on est démuni et juste «facilitantes» lorsqu'on a envie de prendre des initiatives. Les enfants et adultes du quartier qui profitent de cet accueil, doivent ressentir la même richesse et c'est pourquoi l'harmonie est bonne.
Sylvie



Des ateliers de pratiques artistiques

sont proposés le mercredi après-midi. A travers une discipline, les enfants expérimentent un apprentissage nouveau et s'y exercent en développant leur créativité, leur imagination et leurs possibilités d'expression.

Le rôle des parents est primordial

et nous les impliquons dès l'inscription. **Tout au long de l'année, les parents sont invités à venir échanger avec les bénévoles lors de rencontres formalisées ou non.** Les familles montrent un réel désir de réussite pour leurs enfants mais se heurtent aussi à quelques freins pour lesquels nous les accompagnons : méconnaissance du système scolaire, familles monoparentales peu disponibles, analphabétisme, difficultés sociales... Nous proposons un « café des parents », une fois par mois afin d'échanger librement sur l'éducation. Nous invitons les parents à venir rencontrer les bénévoles lors des séances d'accompagnement à la scolarité afin d'échanger sur

Ce qui me donne envie d'y rester? L'impression d'être utile, d'avoir réussi à apprivoiser les enfants et d'avoir été apprivoisée par eux, d'entendre l'un d'eux me dire pendant l'heure que « AGO, c'est trop bien », d'en voir d'autres (pas tous, malheureusement) progresser scolairement.
Christine

Ce que je note entre autre, c'est que ce temps n'apparaît comme une corvée ni pour l'un, ni pour l'autre.
Yoan

Je pense et j'en ai la conviction en rencontrant dans le quartier des anciens enfants qui ont réussi dans leurs études, que les conséquences positives de notre travail se manifestent dans les années qui suivent notre intervention et peuvent nous encourager à persévérer dans cette aide essentielle apportée aux enfants.
Jean-Pierre

C'est un engagement réel, exigeant, gratifiant (ou pas, selon les jours.. !). Chaque séance est nouvelle, « questionnante » sur le meilleur moyen d'être aux côtés de ces enfants. J'espère pouvoir continuer longtemps et j'espère aussi, par ce biais, faire comprendre à ces enfants, par notre présence à leurs côtés, que dans une société qui se rétrécit, les valeurs d'ouverture, de tolérance et de solidarité sont aussi à l'œuvre.
Agnès

En faisant ce travail, j'ai l'impression d'être plus connectée avec la société dans son ensemble, de ne pas seulement rester dans ma 'petite bulle' de collègues de travail et d'amis. Ce qui me plaît le plus dans nos sessions hebdomadaires est la grande énergie des élèves et leur créativité, qui nous permettent d'apprendre ensemble, rigoler ensemble et de produire des belles choses.
Karen

Toutes les actions enfance jeunesse ont pour objectif d'offrir l'appui et les ressources dont les enfants ont besoin pour réussir à l'école, appui qu'ils ne trouvent pas toujours dans leur environnement familial et social. Ces actions qui ont lieu en dehors des temps de l'école, sont centrées sur l'aide aux devoirs et les apports culturels nécessaires à la réussite scolaire. Ces deux champs d'intervention complémentaires, à vocation éducative, contribuent à l'épanouissement personnel de l'élève et à de meilleures chances de succès à l'école ». (cf. charte nationale de l'accompagnement à la scolarité)

L'accompagnement à la scolarité

est proposé en individuel et en petit collectif suivant la demande de l'enfant et les places disponibles. Les demandes étant sans cesse croissantes, deux créneaux supplémentaires ont été ouverts en 2014 et sont poursuivis depuis. Le public accueilli a été élargi du CP à la 3ème. **De nombreux outils sont mis à la disposition des bénévoles et des enfants afin d'aborder les apprentissages de façon ludique et interactive** : loisirs créatifs, lecture partagée, utilisation de tablettes, recette de cuisine, arts plastiques, etc...

Les objectifs de cette action sont multiples : renforcer les compétences nécessaires à la réussite à l'école ; apprendre à s'exprimer et à s'organiser collectivement ; faire se rencontrer enfants ou adolescents, découvrir et s'appropriier des lieux ressources, de loisirs ou culturels, s'entraider, enrichir les relations enfants / adultes.

L'accompagnement à la scolarité est complété par **des sorties culturelles**. Elles ont lieu lors des vacances scolaires et ponctuellement le mercredi et le week-end avec **la volonté de réduire les inégalités d'accès à la culture et les implicites de la réussite scolaire**. Nous souhaitons lors de ces sorties accueillir également les parents notamment lors des sorties à la journée hors de paris, et favoriser ainsi les liens entre parents et enfants et entre familles.

les progrès et/ou les difficultés de l'enfant. Il s'agit de déterminer les effets de l'accompagnement sur l'enfant, tant sur le plan scolaire que personnel et de redéfinir les besoins. Enfin, les autres actions menées au centre social sont proposées et fréquentées par les familles des enfants suivis en accompagnement à la scolarité (permanence sociale, atelier cuisine, sorties et vacances familiales, cours de français...). Nous souhaitons renforcer les liens avec les écoles du quartier. Les équipes éducatives nous orientent des jeunes. Ponctuellement, nous les convions à venir à une séance d'accompagnement à la scolarité ou au café des parents. Nous prenons part aux commissions de travail école / associations (CVC ou Conseil de Vie Collégien), commission de travail sur la parentalité, réunions de concertation à l'initiative du collège, mesure de responsabilisation. **Nous souhaitons recréer et développer le partenariat encore trop fragile avec les écoles environnantes** : faire intervenir des enseignants au sein du centre social, former des bénévoles, ou encore intervenir auprès d'un groupe de parents sont autant de moments qui permettraient de travailler ensemble et en cohérence.

Une garderie dans un centre social correspond à la volonté d'accueillir les tout jeunes enfants, de leur offrir un espace de socialisation sécurisant et riche de découvertes mais aussi d'accueillir les parents et de les accompagner dans leur rôle parental. C'est également favoriser des liens vers l'extérieur qui vont permettre à chacun de s'épanouir.

Des changements au sein de l'équipe en 2015

L'éducateur de jeunes enfants a démissionné, au bout de 2 ans et demi à Caravelle, pour une autre orientation professionnelle. Il a été remplacé par Mélodie VIOLEAU qui apporte de nouvelles idées pour l'accueil des familles et l'organisation.

Une des auxiliaires petite-enfance a obtenu son diplôme d'éducatrice de jeunes enfants ce qui lui a permis de trouver un poste correspondant à sa nouvelle qualification dans une autre structure. En septembre, elle a commencé son premier poste d'éducatrice de jeunes enfants dans un multi-accueil. Elle a été remplacée par Doré SENINE qui a su rapidement prendre sa place auprès des enfants et des familles ainsi que dans l'équipe.

Depuis avril 2015, nous accueillons une stagiaire en 3ème année de formation d'éducatrice de jeunes enfants. Elle s'intéresse particulièrement à la spécificité du fonctionnement d'une halte-garderie au sein d'un centre social.

En fin d'année 2015, l'équipe était ravie d'être au complet pour mener à bien sa mission !



Quelques chiffres

Une capacité d'accueil de 19 enfants par demi-journée
Nombre d'enfants accueillis en 2015 : 74

Revenus mensuels des familles

38 familles, soit 52,05 % : moins de 650 €
14 familles, soit 19,18 % : de 651 à 1300 €
14 familles, soit 19,18 % : de 1 301 à 1950 €
7 familles, soit 9,58 % : de 1951 à 2 600 €
Nombre de familles monoparentales : 18 soit 24,65%

Les parents

Caravelle est certes, prioritairement un lieu d'accueil et de socialisation pour les jeunes enfants (0 à 3 ans) mais **c'est aussi un lieu qui permet aux parents d'approfondir et d'enrichir la relation parents / enfants**. Cela passe par l'accueil et l'écoute attentive par l'équipe de tous les parents. Un échange est instauré tous les jours lorsque le parent amène son enfant ou lorsqu'il vient le chercher. Nous incitons les parents à passer un moment avec leur enfant dans la halte-garderie.

Des actions mises en place pour favoriser la rencontre des parents avec l'équipe et les échanges entre parents :

« Repas partagé en plein air »

Chaque année, aux beaux jours, nous proposons un pique-nique aux familles. Le vendredi 5 juin, c'est au jardin d'Eole que nous avons vécu l'aventure d'un repas partagé en plein air. Le soleil, les enfants, les mamans, les papas et l'équipe de Caravelle étaient au rendez-vous. Nous avons posé une grande natte à l'ombre de deux grands arbres. Nous avons dégusté une grande diversité de plats préparés pour l'occasion : le gombo idéal, salades, couscous, alloko, samoussas, atiéké, beignets...dans la joie et la bonne humeur ! Le tout suivi d'un thé à la menthe avec quelques douceurs...fouasse, gâteau au chocolat, au lait de coco et même un gâteau rose fluo. Les enfants après le repas ont profité du grand air et de l'espace nature pour courir, se rouler dans l'herbe. Tout en veillant sur eux, les adultes discutaient. Ce moment convivial passé ensemble fût joyeux pour petits et grands. Il nous a permis de mieux nous connaître et de favoriser les échanges au sein de Caravelle.

Ce fût un beau moment de partage où chacun a su donner et recevoir à sa façon !

Accueil convivial

En septembre, nous avons repensé l'aménagement et l'organisation pour un meilleur accueil des enfants et de leurs parents. Dans la chambre, nous avons retiré les lits superposés pour les remplacer par des matelas. Nous disposons des canapés, coussins avec des livres à la portée des enfants. Cette salle nous permet de proposer d'autres activités et jeux en dehors de la grande salle. Ainsi, nous profitons d'un plus grand espace pour les activités du matin.

A l'arrivée des familles, nous les invitons à entrer et prendre un café ou un thé. Cette proposition amène les parents à investir Caravelle. Ils s'installent avec leur enfant dans les nouveaux coins : constructions, manipulations, dînette, poupée, livres... Des échanges informels s'instaurent sur leurs enfants ou d'autres sujets. Parfois, des mamans apportent des gâteaux ou viennoiseries à partager. Au moment chant proposé par l'équipe, des parents s'assoient avec les enfants et l'équipe. Cette présence des parents facilite les séparations enfants-parents. Elle permet aux enfants de passer une bonne matinée ou un bon après-midi. Elle crée des moments riches de partage parents/enfants ou entre parents ou encore avec l'équipe. **Nous souhaitons que cette expérience de participation des parents dans la halte-garderie donne confiance et envie pour qu'ils la poursuivent en école maternelle.**

Sorties bibliothèque avec les parents

Le livre tient une grande place à Caravelle ! Afin que les enfants puissent en profiter avec leurs parents, nous organisons, en lien avec les bibliothécaires de Fleury, une sortie un mercredi matin par mois. C'est à 2 minutes de Caravelle ! Un membre de l'équipe accompagne un groupe de 4 à 5 familles (différentes chaque mois). Nous sommes accueillis avec une crèche ou des assistantes maternelles. Une séance de comptines et de lectures est offerte par une bibliothécaire. Ainsi, une maman va découvrir que son enfant est intéressé par les comptines en reproduisant les mimiques. Pendant cette sortie, la bibliothèque propose aux familles intéressées de faire une carte gratuite pour emprunter des livres. Plusieurs familles s'en sont munies et viennent d'elles-mêmes à la bibliothèque.

Soutien des enfants et des familles vivant certaines difficultés

Les médecins et les puéricultrices de la PMI continuent de nous solliciter pour accueillir des familles en difficulté. Les demandes sont en lien avec la protection de l'enfant, des problématiques psychiques du parent ou une grande précarité.

Notre rôle est l'accompagnement du parent et de son enfant en collaboration avec les services sociaux.

Certains parents peuvent aussi bénéficier du soutien de la permanence sociale, être orienté vers les ateliers sociolinguistiques ou d'autres activités du centre social. Trois familles de Caravelle sont parties en vacances accompagnées avec Accueil Goutte d'Or. Une maman est devenue bénévole et s'investit dans de nombreuses actions du centre. Plusieurs familles participent aux divers moments de convivialité (braderies, fêtes...)

Accueil des enfants en situation de handicap

Toujours en lien avec l'équipe du CAMSP, nous avons accueilli trois enfants en situation de handicap en 2015. En mai, l'équipe a été affectée par le décès de l'un d'entre eux. Elle a su apporter son écoute à la maman.



Atelier de création artistique parents / enfants

Des parents et leurs enfants se sont retrouvés chaque dimanche matin avec un artiste peintre afin de partager du temps autour d'une création artistique commune. Ils disposaient des mêmes consignes, des mêmes outils et supports afin de créer ensemble leurs œuvres.

Le choix d'une action de parentalité le dimanche matin permet aux familles qui sont moins disponibles en semaine d'y participer et facilite notamment la présence des pères.

Dans cet atelier, l'imaginaire est mis en avant pour permettre l'expression et la créativité aussi bien individuelle que collective. Chaque participant, adulte comme enfant, a créé pendant l'atelier un personnage ainsi que son environnement. Puis, le travail s'est poursuivi en famille pour compléter les dessins et ajouter un fond. Il s'agissait de constituer collectivement une fresque commune présentée lors du repas de quartier annuel.

Outre la création artistique et un moment privilégié entre parents et enfants, cette activité permet à des familles d'échanger sur leur quotidien et leur parentalité. Les questions ainsi soulevées sont parfois reprises lors d'autres actions telles que le café des parents.



Que fait mon enfant en classe de petite ou moyenne section ?
Comment se déroule la journée de mon enfant ?
Comment fonctionne le système scolaire français ?
A qui dois-je m'adresser en cas de problème ?
Quels livres sont adaptés pour mon enfant ?
Je ne comprends pas les documents que l'école m'a remis

Atelier parents d'enfants, parents d'élèves

Projet collaboratif avec l'école maternelle Emile Duployé

De nationalités maliennes, sri-lankaises, cambodgiennes, égyptiennes, gambiennes, ivoiriennes..., tous parents d'enfants scolarisés à l'école maternelle Emile Duployé, ils se retrouvent toutes les semaines - une matinée à l'école et une matinée au centre social - pour échanger et partager entre eux ou avec l'équipe éducative.

Grâce à cet atelier, les échanges entre les différents protagonistes sont facilités. **Les parents ont une vraie place dans l'école et ils trouvent au sein du centre social un lieu ressources.**



Café des parents

Les rencontres se sont organisées autour de thématiques définies avec les parents : l'alimentation, l'entrée au collège, le sommeil, grandir entre deux cultures et deux langues avec l'association DULALA, et, les écrans avec l'espace public numérique, la Goutte d'Ordinateur.

Ce temps permet aux parents de parler de leurs préoccupations et de partager leurs expériences, bonnes ou mauvaises, sur des sujets qui leur tiennent à cœur : la scolarité des enfants, la communication enfants-parents, la petite enfance, l'immigration, la vie de quartier...

C'est un lieu de mixité sociale, des parents d'origines diverses et de milieux sociaux et culturels différents s'y retrouvent.

Ces actions visent à créer des liens entre les habitants du quartier en leur permettant de se rencontrer, de mieux se connaître et de voir la diversité du quartier comme une richesse plutôt qu'une crainte.

En encourageant l'accès aux loisirs et à la culture, nous favorisons les rencontres, les échanges et l'envie d'agir ensemble. A travers ces activités, nous poursuivons comme objectif de favoriser l'autonomie des personnes et la découverte de nouveaux lieux et de nouvelles pratiques.

Les sorties

Les sorties familiales permettent la découverte de nouveaux lieux culturels, de nouveaux quartiers et de partager un temps entre parents et enfants. Nous proposons des visites de musées, zoo, des sorties cinéma, spectacle, bateaux mouche, jardin d'acclimatation.....



Je suis partie en vacances familiales, on est parti à Nîmes. Après, il y avait cinq familles. Moi j'étais avec mon fils. C'était trop trop, trop bien ! On a fait beaucoup de choses que je n'avais jamais faites. On est parti au Pont du Gard, on a passé toute la journée à la plage. Où on était, il y avait la piscine, on avait un traiteur aussi qui prépare bien. On a fait beaucoup de choses, franchement j'ai beaucoup aimé.

Est-ce que vous revoyez encore les autres familles ?
Oui, même hier on était chez Razika. J'étais avec Nana, on est parties voir Razika. Avec les autres aussi on se voit. Même Yanka parfois, elle vient si j'ai des cours, elle vient ici, on est ensemble tout le temps.

Aminata c'est de temps en temps. On s'est connus ici mais on est devenus maintenant comme une vraie famille.

Comment vous avez-eu connaissance du séjour vacances ?

Moi, premièrement, je ne connaissais pas la halte-garderie (Caravelle AGO). C'est la PMI qui m'a envoyée à la halte-garderie. Du coup, quand j'ai parlé avec la directrice, Josette, une fois quand je suis venue, elle m'a dit que l'association fait des vacances familiales. Elle a pensé à moi. Elle a dit ça me changera un peu. Elle m'a donné le numéro de Sandra et je l'ai appelée. On a parlé, elle a dit, il n'y a pas de souci, si tu es d'accord, pas de problème.

Et maintenant, vous faites d'autres choses à Accueil Goutte d'Or ?

Je fais beaucoup, beaucoup de choses à AGO. Je suis bénévole maintenant et je prends des cours de français. Chaque mercredi, aussi je fais un atelier mosaïque. Maintenant, pendant dix semaines je fais l'atelier radio avec d'autres personnes.

Et vous en pensez-quoi de tout ça ?

*Tout ça, j'ai aimé, j'aime, en plus ça m'a changée ! Si je reste à la maison, je suis là, je pense, je pleure mais vraiment ! J'ai trouvé une autre famille à AGO, voilà, on m'a beaucoup beaucoup aidée et tout le monde. J'ai trouvé une autre famille que je n'avais pas avant ! »
Marietou*



Les vacances

Nous proposons aux familles du quartier de les aider à partir en vacances en autonomie ou à participer à un séjour collectif accompagné.

L'atelier cuisine

L'atelier s'est poursuivi en intégrant de nouveaux participants. Il favorise les échanges entre les personnes du quartier et permet de découvrir d'autres saveurs... C'est aussi l'occasion de partager un repas, d'inviter un bénévole qui finit son activité, une connaissance qui passait par hasard... Il est valorisé par la publication des recettes sur notre site.

L'atelier couture

C'est un nouvel atelier, ouvert depuis mars 2015. Au-delà de l'apprentissage de techniques de couture et du développement des compétences qui y sont liées, il propose un nouveau temps de rencontres et d'échanges pour les personnes. Devant une forte demande que nous ne pouvions satisfaire faute de place, nous avons créé un deuxième groupe pour l'année 2015 /2016. Les groupes viennent en alternance, nous avons donc doublé le nombre de participants et d'ateliers.

La braderie

C'est désormais un moment fort, plus qu'une activité d'autofinancement, la braderie est un temps de rencontre et d'échange privilégiés, aussi bien lors de sa préparation que le jour de la vente. C'est un vrai moment de contact intergénérationnel où les participants peuvent avoir à la fois le rôle du chineur et du vendeur.

Tous sont invités à donner et à recevoir. Ils sont nombreux à se mobiliser pour l'appel aux dons, le tri, l'installation, la vente et le rangement et aussi pour se porter acquéreurs des choses vendues. A chaque fois, c'est l'occasion de faire découvrir l'association et de rencontrer de nouvelles personnes.

- 22 sorties en familles - 373 personnes
- 1 séjour collectif - 15 personnes
- 11 séjours individuels - 48 personnes
- 8 ateliers cuisine - 23 participants différents
- 2 braderies - 3 500 € de recette et mobilisation de plus de 60 bénévoles
- 1 repas de quartier - environ 300 personnes
- 2 fêtes du centre - environ 200 personnes

Les fêtes

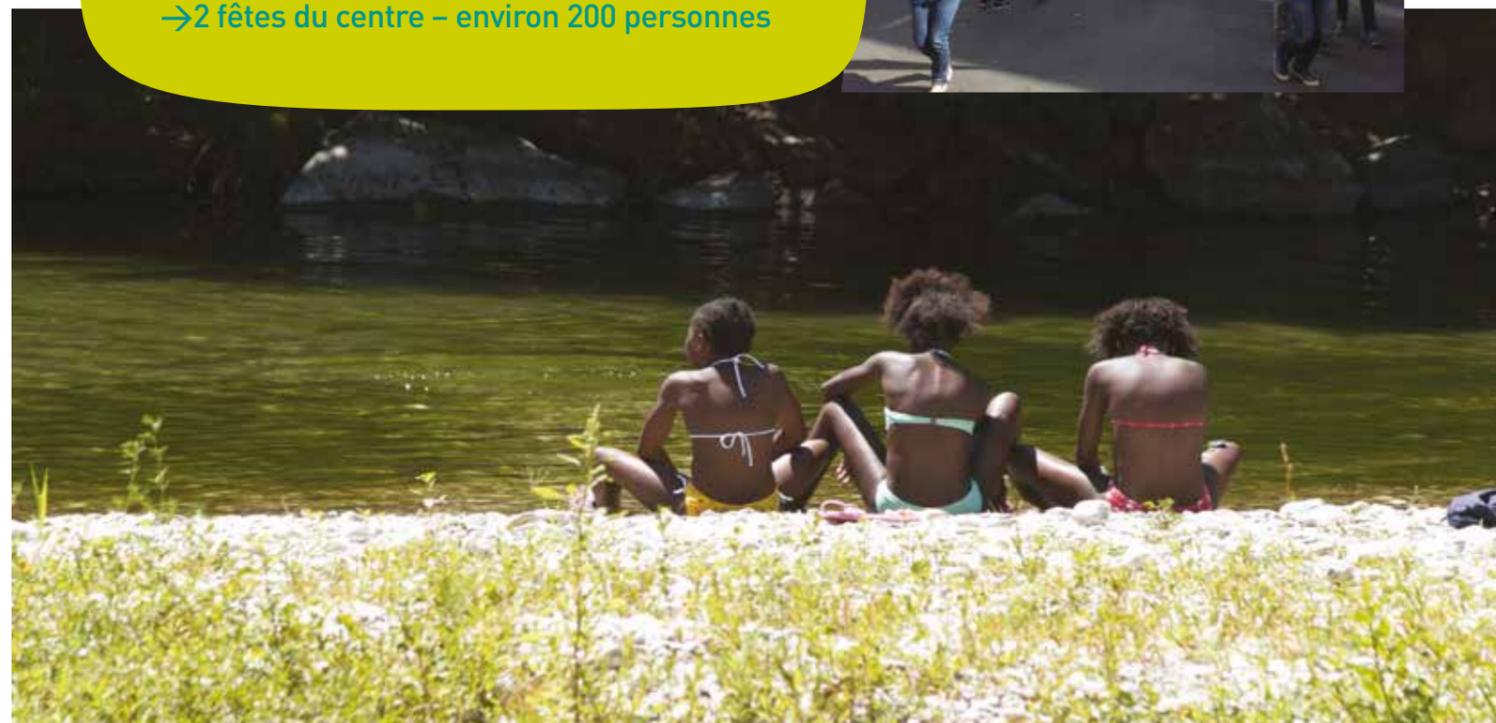
Le public, les bénévoles et les habitants ont pris davantage de place dans l'organisation du repas de quartier : réunions et ateliers de préparation et animation de la soirée. Cette appropriation du repas de quartier par un plus grand nombre d'acteurs favorise la convivialité et la réussite de l'évènement.

Le café des habitants

L'objectif du café des habitants, lancé en octobre 2015, est d'être un lieu d'échanges et de rencontres pour recueillir les envies des résidents du quartier et donner naissance à de nouveaux projets qui favorisent le «vivre ensemble» à la Goutte d'or...

En projet pour 2016

- Outre la poursuite des actions existantes :
- Investir la rue de Laghouat en décorant collectivement le mobilier urbain. Il s'agira de peindre les potelets à l'image des habitants.
- Conception et réalisation d'une émission sur la Goutte d'or au cours d'un atelier Radio avec un intervenant de Radio Campus.





ACCUEIL GOUTTE D'OR

CENTRE SOCIAL • TÉL : 01 42 51 87 75

ago@ago.asso.fr • www.accueilgouttedor.fr

