

# ÉVALUATION DE st<sup>ART</sup>Job 2017

À PARTIR DES DONNÉES ET OBSERVATIONS DES VISITEURS, COMPLÉTÉE DES RÉACTIONS DES PARTENAIRES

Dans le cadre du projet intercommunal Trajet Emploi, entre le 24 avril 2017 et le 16 mai 2017, il s'agissait de concevoir et d'organiser pour la troisième fois à Saint-Gilles une « journée d'échanges et de rencontres » vis-à-vis du public à vocation artistique ou à profession créative, des communes de Forest, Saint-Gilles et Uccle. La première édition de St'ArtJob avait déjà été organisée en 2015 dans le cadre du projet local, et avait rencontré un succès de fréquentation et de durée de fréquentation bien meilleur que son édition 2016. St'Art Job 2017 s'ouvrait donc ce 24 avril sur un pari, celui de renouveler le projet pour renouer avec une fréquentation acceptable en regard de l'investissement pour apporter informations et aide au public intéressé.

## RÉUNION DE DÉBRIEFING 9 JUIN 2017 AU CCJF

### ÉTAIENT PRÉSENTS :

Pauliine (Ateliers Meetups) , Neriman et Pierre-Alain (MEF1060 ASBL) , Delphine (Commune de Saint-Gilles) , Anne & Manon (ILES/ Artist Project) , Aurore (Art2Work) , Roberto (Régie Mobile)

### LA RÉUNION AVAIT POUR OBJET :

- de faire un retour des évaluations fournies par les 44 répondants à l'enquête de satisfaction et leurs propositions/suggestions
- permettre aux partenaires de réagir et de formuler à leur tour leurs recommandations et souhaits pour une possible prochaine édition.

**CE QUI SUIT EST L'EXPOSÉ DES AVIS DES VISITEURS. DANS LE TEXTE SONT INTERCALÉES LES RÉACTIONS DES PARTENAIRES.**

## 2017 A RETENU UNE BONNE PART DES LEÇONS DU RELATIF ÉCHEC DE 2016

- Retour au Centre culturel Jacques Frank, un lieu connu et facilement accessible, chaleureux, « neutre » puisque « communal », et associé spontanément à la culture et aux arts (une exposition occupe les cimaises lors de l'événement).
- Communications aussi présentes dans que dehors du Trajet emploi : affiches (Affichage Decaux), posters et mailing dédiés à St'Art Job ont été diffusés, à Saint-Gilles. (Hypothèse que le public à vocation artistique ne se sent pas concerner par les mêmes choses que les chercheurs d'emploi habituels)
- Diversification des activités de type atelier, en plus grand nombre, qui font revenir l'après-midi ceux qui sont venus le matin et d'une manière générale sont suffisamment intéressants pour vouloir rester.

## LES EFFETS : UNE FRÉQUENTATION MEILLEURE

À noter, que dans ces données, on comptabilise un groupe d'une dizaine de stagiaires ISP en formation qualifiante, venue avec leur encadrant, mais qui ne correspondaient semble-t-il que pour deux d'entre eux au profil principal ciblé par l'événement.

GESTION	2017	2016
<i>Participants attendus /escomptés</i>	<i>illimité</i>	<i>illimité</i>
dont inscrits	pas enregistré	157
dont comptabilisés au passage à l'entrée	135	68
boîtes "St'Art Job" distribuées (une seule par visiteur)*	±180	±80
* la différence s'explique par : le fait que lors d'arrivées simultanées, certains visiteurs ne sont pas passés par l'accueil, n'ont donc pas reçu de boîte avant la sortie		

On retrouve donc une fréquentation d'un ordre de grandeur comparable aux +de 200 visiteurs de 2015

## IMPRESSION D'UN SÉJOUR DE PLUS LONGUE DURÉE DANS L'ÉVÈNEMENT

Nous n'avons aucune donnée concernant la **durée de la présence** de chaque visiteur dans l'évènement, notamment combien de personnes venues le matin ont fréquenté les ateliers de l'après-midi. Mais les réponses aux questionnaires témoignent qu'une quarantaine de personnes au moins ont participé autant aux activités de la matinée que de l'après-midi.

La conférence de la matinée a connu un succès plus important que celle de l'année dernière. Plus de 70 personnes y ont assisté (contre 20 l'année dernière).

## ACTIRIS ET SON MAILING SONT LE PLUS SOUVENT DÉSIGNÉS COMME SOURCE DE L'INFORMATION SUR ST'ART JOB

Proportions de réponses désignant l'origine de l'information	2017 n=44	2016 n=22
Antenne Actiris (ou Actiris sans précision)	3/10	2/10
Mailing Actiris	3/10	0
Site internet	0	0
Partenaire	3/10	3/10
Affiche ou Flyer	0	0
Connaissances/réseau *	1/10	
Autre ou sans réponse	0	5/10
* confondu avec autres en 2016		

## QU'EN ONT DIT LES VISITEURS ?

Comme en 2016, il a semblé important de recueillir l'avis des visiteurs pour mieux connaître les satisfactions et les manquements, ou déterminer les espaces d'amélioration.

Cette année, **44 personnes ont pris le temps de répondre, qualitativement pour la plupart, au questionnaire de satisfaction le jour même . Une bonne part a rédigé des commentaires pour expliciter ses vues.**

### ► DES RÉPONSES POSITIVES, DANS DES PROPORTIONS SIMILAIRES À CELLES DE 2016

Comparaison des proportions de réponses positives (en dixièmes des n répondants)	2017 n=44	2016 n=22
Oui, je recommanderais à d'autres de participer à une prochaine édition	7/10	8/10
Oui, l'organisation de la journée était très bonne	6/10	6/10
Oui, le contenu de St'Art Job sera utile pour moi et m'aidera dans mon projet	7/10	7/10
Oui, projet et activité étaient motivants	7/10	8/10
oui, au moins un des objectifs de la journée est atteint	6/10	6/10

Chez certains, en proportion plus importante, le projet est source de critiques ou d'insatisfaction, qu'il faudra tenter de rendre intelligibles.

Comparaison des proportions de réponses négatives (en dixièmes des n répondants)	2017 n=44	2016 n=22
Non, je ne recommanderais pas [St'Art Job] à d'autres que ça aurait pu intéresser	1/10	0/10
L'organisation de la journée est à revoir	1/10	0/10
Je ne crois pas que ça m'aidera	2/10	1/10
Sans être démotivant, le projet ne me motive pas	2/10	2/10
Objectifs (partiellement) atteints	1/10	1/10

Les réponses positives -comme les négatives- sont souvent nuancées par des remarques manuscrites qui :

- permettent de comprendre que 2017 a vu se côtoyer différents types de visiteurs avec différents besoins, parfois frustrés peut-être ;
- éclairent sur les espaces d'amélioration d'une possible nouvelle édition du projet.

## ► QUELS PARTICIPANTS SELON LES RÉPONSES ?

Les réactions recueillies sont attribuables de manière manifeste à différents types de personnes préoccupations très différentes .

Artistes « pros » ou confirmés dans leur projet en exercice	7
Candidats à un métier artistique (ou en projet)	13
Statut actuel inconnu	13
Probablement pas encore ou pas du tout concernés (ou quasi sans réponses)	10
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

## ► L'INFORMATION, LA COACHING ET LE CONTACT À LA FOIS AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS ET LES MIEUX SATISFAITES POUR LES 44 RÉPONDANTS

Mentions de préoccupations liées à l'événement avis positifs ou négatifs confondus (plusieurs réponses possibles)

Préoccupations	Satisfaites	Frustrées ou à améliorer	Ensemble
Infos et suivi	17	1	18
Contact /réseaux/coaching	8	3	11
Orientation dans et structuration de l'événement	0	7	7
Espaces et ateliers	3	3	6
Ciblage	0	6	6
S'exposer/ portfolio/ autres aspects spécifiques aux artistes	0	4	4
Choix/diversités des stands ou ateliers	0	2	2

## ► LES RÉPONSES PLUS NÉGATIVES SONT PLUS RICHES EN SUGGESTIONS

Le projet a donc eu un bien meilleur succès de fréquentation cette année.

Les visiteurs ont séjourné plus longtemps dans St'Art Job, et ont sans doute pris le temps et la peine de voir ce qui leur était offert, mais dès lors, aussi celui de répondre au questionnaire de satisfaction et de réfléchir à des améliorations.

Dans une majorité de 7 cas sur 10, ces remarques et critiques ne les empêchent pas de se montrer en même temps satisfaits de la journée.

Les extraits en italique ci-dessous sont littéralement extraits des réponses (*verbatim*), l'orthographe et la grammaire ont parfois été corrigées lors de la retranscription. Les réponses fantaisistes ou incompréhensibles sont toutefois absentes.

## PROBLÉMATIQUE GÉNÉRALE : A QUI S'ADRESSE ST'ART JOB

### EST-CE QUE ST'ART JOB EST FAIT POUR LES ARTISTES ? COMMENT SAIT-ON CE QU'ILS ATTENDENT ?

- "[quand on est déjà artiste] *il n'est pas nécessaire de passer par St'Art Job pour s'informer auprès des institutions et structures qui y sont présentes.*
- *Je n'ai pas besoin de St'Art Job pour les contenus et activités qui y sont proposés. Je m'adresse directement aux organismes compétents en la matière (info législation, aide à la communication, etc.) Cette initiative ne m'aide en rien dans mes besoins ni mon parcours. [L'objectif est de] donner l'impression aux artistes qu'on fait quelque chose pour eux en matière d'emploi . (...) Non[cet objectif de donner l'impression n'est pas atteint] (...) Vouloir aider les artistes dans leurs parcours et leurs démarches doit se faire à d'autres niveaux et de manière différente ...*

### CIBLER LE PUBLIC, NOTAMMENT PARCE QUE LES PROS N'ATTENDENT PEUT-ÊTRE PAS LA MÊME CHOSE QUE LES DÉBUTANTS?

- *Je ne suis pas concerné !*
- *Une inscription devrait être envisagée: importance de CIBLER par catégories et infos à diffuser: + de cohérence entre DOMAINES VISÉS!*
- *On est déjà avancé dans notre parcours pro et Start'Job semble pour les gens qui se cherchent. Le mail devrait être plus précis sur le public visé.*
- *Non et démotivant: j'ai plus de 50 ans. Mal ciblé, car je ne suis pas jeune. Je me suis sentie perdue.*

- *Je suis plus gestionnaire culturelle que créatrice(...) je trouve que St'Art Job s'adresse plus aux artistes et créateurs.*

## DES PRÉOCCUPATIONS SPÉCIFIQUES AUX ARTISTES « PROS » OU EN EXERCICES ?

- *DEMANDER au préalable AUX ARTISTES, QUELS SONT LEURS BESOINS (par exemple questionnaires ou séances de rencontres). Ensuite, TENIR COMPTE DE LEURS BESOINS et DEMANDES RÉELS ET CONCRETS !!!*
- *Dans mon cas, j'aimerais que ce soit également l'occasion de "vendre" mon travail, et donc de rencontrer de pros de mon domaine qui ne soient pas liés aux organismes présents.*
- *S'adresser aux gens plus avancés qui n'en sont plus à « se chercher » ?*
- *Diversifier ses choix, ne pas mettre que des activités autour du monde du spectacle, les dessinateurs, graveurs et peintres, photographes ou autres artistes plasticiens et visuels sont présents. On ne veut pas tous être scénographes...*

## ORIENTATION ET STRUCTURATION DE L'ÉVÉNEMENT

- *Présenter chaque organisme et l'aide qu'ils peuvent apporter aux (candidats) artistes serait un bon début, ainsi que décrire chaque activité proposée en détail.*
- *Plus d'explications sur la démarche [St'Art Job] hélas très floue aujourd'hui*
- *Briefer le public avec un mail explicatif et détaillé du réel BUT de cette journée et des activités proposées. Le projet [pourrait être] génial, mais je ne sais pas QUI sont les intervenants, je ne sais pas à qui poser mes questions ? Il n'y a aucune personne qui m'a expliqué correctement et en détail l'événement, je n'ai donc pas su optimiser mes rencontres.*
- *Plus de comm' mieux organiser les tables pour que ce soit plus clair. (assez confus quand on rentre)*
- *Une meilleure prise en charge des visiteurs, expliquer où?, quoi? et quand?*
- *Le programme des workshops disponibles à l'avance + un site web pour St'ArtJob Job reprenant le contenu des workshops.*
- *Présenter chaque organisme et l'aide qu'ils peuvent apporter aux "artistes" serait un bon début, ainsi que décrire chaque activité proposée en détail.*
- *Briefer le public avec un mail explicatif et détaillé du réel BUT de cette journée et des activités proposées.*
- *Un peu la communication sur les stands à l'accueil*

## DÉFECTION DE DERNIÈRE MINUTE OU PRÉVISIBLE ? EST-CE QUE CELA AURAIT PU ÊTRE ANNONCÉ ?

- *Tous les stands indiqués dans le programme ne sont pas présents !(Hors Champs)*
- *Tous les partenaires annoncés n'étaient pas présents et l'information [au sujet de cette absence] n'a pas été communiquée, par contre très bons accueil et disponibilité à l'entrée !*

## SUIVI ET PARCOURS

- *Les infos sont intéressantes, mais pas communiquées de manière optimale: un suivi cohérent serait intéressant.*

## ATELIERS ET CHOIX

- *Les ateliers pourraient être plus longs.*
- *Des espaces séparés pour chaque conférence : la cafeteria n'est pas un endroit idéal.*
- *Proposer plus de choix d'entretien.*
- *Diversifier ses choix, ne pas mettre que des activités autour du monde du spectacle, les dessinateurs, graveurs et peintres, photographes ou autres artistes plasticiens et visuels sont présents. On ne veut pas tous être scénographes.*

## CONTACT -RÉSEAUX, ETC...

- *L'accueillante de (...) aurait pu être plus aimable et moins radine en informations. Si on se déplace, c'est pour poser nos questions en direct et avoir une réponse personnelle, pas pour qu'on nous renvoie sans ménagement sur le site web.*

- *La personne de (...) n' a aucunement répondu à nos questions "tout est dans le site web" nous a-t-elle dit; ça nous laisse croire qu'elle ne savait pas nous renseigner (ou qu'elle ne voulait pas nous donner le informations ?).*
- *Plus de disponibilité dans certains workshops.*
- 

## INFOS ET CONTENUS

- *Des affiches, des adresses importantes*
- *J'ai pu poser personnellement mes questions . Les intervenants étaient très disponibles [mais] ça reste du juridique pas très excitant.*

## COMPLÉMENTS ET RÉACTIONS DES PARTENAIRES LE 9 JUIN

### RÉACTIONS SUR LA JOURNÉE

Art2Work et Régie mobile, deux organismes d'insertion, ont eu très peu de monde à leur stand tenu pourtant toute la journée (mais apparemment cela a été le même cas pour Cenforgil et PianoFabriek) . Ces 4 projets de type ISP-Formation forment aux métiers liés aux techniques du spectacle. Peu de visiteurs semblaient concernés par ce que ces projets avaient à offrir et selon ART2Work, ces visiteurs curieux étaient trop âgés (plus de 30 ans) ou trop qualifiés (CESS ou +) pour pouvoir bénéficier du type de formation ou d'emplois encadrés proposés.

Ces services déplorent l'absence de participation de l'ATPS à St'Art Job 2017, qui fédère les métiers techniques du spectacle et pourrait, par exemple, apporter des témoignages de professionnels motivants. On ignore pourquoi ATPS n'a pas répondu présent cette fois-ci.

À l'inverse, Artist Project a eu énormément de monde et l'atelier a bien fonctionné. L'atelier rendait un service, mais ne servait pas à expliquer ce que faisait Artist Project le timing aurait pu être plus long.

Pour Artist Project, c'est le service rendu qu'il faut privilégier sur la présentation de son institution et beaucoup mieux cibler le public

### LES PARTENAIRES CONFIRMENT GLOBALEMENT BIEN DES IMPRESSIONS DES VISITEURS.

1. **Effectivement il y a beaucoup de choses qui sont proposées pour les mondes de la scène, de la musique et du spectacle, et moins de choses pour les plasticiens** : cela reflète la proportion de soutien et d'attentions spécifiques que les différents services et pouvoirs publics accordent aux différents métiers d'artiste. Les plasticiens le vivent peut-être encore plus, car ces artistes travaillent isolément et cultivent la singularité. Dès lors leurs besoins sont moins génériques et il est moins facile de leur proposer des activités, des services et des projets en groupe.
2. Enfin, pour les participants, **ce sont les « starters », les débutants qui sont essentiellement visés par St'Art Job**, donc il devait être prévisible que les artistes professionnels y trouvent moins leur compte.
3. Les partenaires conviennent aussi que **la communication aurait pu être meilleure** notamment sur le public cible de l'événement.
4. Enfin ils rejoignent les remarques des visiteurs qui portent sur une meilleure structuration de la journée avec une explication/ une présentation de ce qui est à trouver dans St'Art Job.

## PISTES POUR LA SUITE

Au regard de ces considérations se dessinent un certain nombre de pistes convergentes d'améliorations pour un travail qui devrait idéalement précéder un prochain St'ArtJob.

1) SE CENTRER SUR LE PUBLIC DÉBUTANT QUI RÉFLÉCHIT ENCORE À SA VOCATION OU SON PROJET.

Les partenaires présents écartent la possibilité d'alterner une année sur deux, « salon professionnel » et événement pour débutant et carrière para-artistique qui resterait le St'Art Job que nous connaissons. Cela pour ne pas disperser le projet et dissiper son identité.

2) LA MÉDIATISATION DU PROJET DOIT DÉPENDRE UNIQUEMENT DE LA CIBLE, DES INTÉRÊTS DE LA CIBLE, ET COMMUNIQUER SUR LES BESOINS QUE LE PROJET ENTEND COMBLER.

Deux des frustrations exprimées par les participants se rejoignent dans une critique de la communication de St'Art Job.

EN somme, les visiteurs pensent que :

- les porteurs du projet savent en fait, très précisément pour quel public est conçu l'événement (ou les services);
- les porteurs de projets savent ce que le public cible pourra acquérir précisément comme aide à se déplacer à St'Art Job,
- **OR les porteurs du projet ne l'énoncent pas et ne le communiquent pas au public potentiel auparavant !**

Il en va de même pour les exposants: certains services s'adressent à eux d'autres pas, les organismes ont l'air d'être placés dans un désordre inexplicable ou mis en concurrence comme sur un marché, et à eux de comparer les offres.

**Or cet aspect "marché à faire" ne dérange pas tellement ceux qui, pros, connaissent déjà et n'en ont d'ailleurs pas besoin, mais dérange les personnes qui débutent.**

Les partenaires estiment donc qu'une fois le public ciblé il faut communiquer clairement sur les bénéfices qu'il peut attendre de sa participation. Et avec quoi il peut s'attendre à repartir en fin de journée.

En structurant cette information autour de :

- je m'informe ;
- je me forme ;
- je cherche.

La boîte distribuée devrait reprendre des fiches infos par structure ou par préoccupation (et une liste de structures qui peuvent apporter une aide sur cette préoccupation). **Cela serait plus parlant** (ou en tous cas complémentaire) **par rapports aux actuels matériel publicitaire des partenaires.**

3) STRUCTURER LA JOURNÉE ET SON ESPACE EN FONCTION D'UN TRAJET COMME LE SERAIT UN CONGRÈS.

Visiteurs comme partenaires convergent aussi dans l'idée de structurer la journée. Que l'on souhaite mélanger les publics ou non, la structuration de l'espace et de la journée gagnerait à **suivre un fil conducteur** soutenu par une information visuelle claire (plan de l'espace programme détaillé de la journée, etc.) Cela à l'image d'une journée d'étude qui en général débutent par une introduction de présentation de l'éventail des sujets, puis éventuellement se dispersent en ateliers. Avec un début auquel tous sont conviés et des étapes.

Le premier St'Art Job avait débuté avec une séance où chaque partenaire se présentait brièvement en énonçant ce qu'il pouvait apporter aux visiteurs et cela est à reproduire.

Les partenaires pourraient eux-mêmes être disposés selon des espaces liés à une étape précise d'un projet ou d'une carrière artistique.

*Cela implique éventuellement qu'une institution rendant différents services distincts envoie un représentant différent par service.*

#### 4) DANS CE TRAJET : UNE SÉQUENCE/ ATELIER AUTOUR DES PARTENAIRES DE TYPE IS- FORMATIONS ET PROJET PTP TECHNICIENS DU SPECTACLE

**Séparer techniciens du spectacle de St'Art Job ? Un événement « à part » ? Cette possibilité n'a pas la préférence des présents qui voient dans le cadre de St'Art job un effet stimulant pour les visiteurs. Cependant ces partenaires pourraient limiter leur présence à une ou deux heures, et lier séance d'info et témoignages de professionnels d'ATPS avant de tenir une courte permanence d'une heure en stand. Bref, constituer une séquence ponctuelle dans une journée St'Art Job.**

#### 5) EN PLUS DES ACCUEILLANTS, DES AIGUILLEURS ET AMBASSADEURS

Les pistes ci-dessus, impliquent que la journée ait une heure précise de début.

Mais les visiteurs retardataires doivent alors pouvoir être accueillis, être bien informés sur ce qu'ils ont manqué, et ils doivent alors être accompagnés et orientés une fois compris leurs objectifs et leurs motivations.

Si l'événement continue à privilégier l'aspect "marché à faire" dans une "jungle de marché" des ambassadeurs et des aiguilleurs « volants doivent aider les visiteurs à s'y retrouver, c'est-à-dire faire la médiation entre leurs besoins et les exposants. » Cela devrait être soutenu par des supports visuels (plan, programme) et par exemple une même couleur de vêtements (t-shirt ?) pour les ambassadeurs, aiguilleurs et accueillants.

#### 6) PRÉVOIR UNE MISE À DISPOSITION DES CONTENUS DES ATELIERS OU CONFÉRENCES

Les partenaires convergent aussi sur une demande des visiteurs que les contenus de la journée soient rendus disponibles via un site Web dédié à St'Art Job ou par mail. On pense entre autres aux:

- PowerPoint d'exposé;
- listes d'adresses.