

La Mie de Pain



Rapport d'activité 2010



DE L'URGENCE À
L'INSERTION

Association des Œuvres de la Mie de Pain
18, rue Charles Fourier - 75013 Paris - 01 40 79 61 62 - fax: 01 45 88 44 28

Centre d'Hébergement d'Urgence « Le Refuge »	5
Le Chantier d'Insertion	11
Le Relais Social	15
Espace Solidarité Insertion « l'Arche d'Avenirs »	33
Maison Relais « La Villa de l'Aube »	51
Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert »	59
Ressources humaines	71
Le bénévolat	77
Communication	83
Développement des ressources et de la générosité	85
Annexe	87

Centre d'Hébergement d'Urgence « Le Refuge »

Introduction

Situé au 18, rue Charles Fourier dans le 13^{ème} arrondissement de Paris, dans des locaux appartenant à l'Association des Œuvres de la Mie de Pain, « Le Refuge » est l'une des plus anciennes institutions de l'Association des Œuvres de la Mie de Pain.

Initié en 1932, l'accueil d'urgence de nuit avec restauration et service est un CHU : Centre d'Hébergement d'Urgence.

Missions

Le Refuge a pour mission d'accueillir et d'héberger, en urgence, les personnes à la rue et de les orienter vers une structure d'insertion. Le Refuge doit permettre d'apporter en priorité des réponses aux plus vulnérables que sont les personnes affaiblies et les personnes les plus désocialisées (les « grands exclus »).

Services

- ◆ un hébergement de 432 places,
- ◆ un repas chaud le soir pour 500 personnes, confectionné sur place, et un petit déjeuner,
- ◆ un accueil santé, les premiers soins,
- ◆ les douches et l'essentiel nécessaire à une restauration de l'hygiène corporelle,
- ◆ une consigne,
- ◆ un accueil et une écoute bienveillante,
- ◆ une orientation vers le Relais Social, l'ESI de la Mie de Pain ou d'autres partenaires,
- ◆ des activités de redynamisation.

Mode de fonctionnement

Le « Refuge » est ouvert toute l'année de 17h à 9h. Les samedi, dimanche et jours fériés, l'ouverture a lieu à 14h.

En 2010 :

- ◆ du 1er janvier au 31 mars pour 432 places, soit **38 518** nuitées
- ◆ du 1er avril au 31 mai une diminution progressive de l'effectif de 432 à 180 places, soit **18 201** nuitées
- ◆ du 1er juin au 30 septembre pour 180 places, soit **21 245** nuitées
- ◆ du 1er octobre au 31 décembre, reprise du régime hivernal avec **34 928** nuitées.

Ce sont donc **112 892** nuitées qui ont été assurées en 2010. La remise systématique des places disponibles au Samu Social permet d'atteindre un taux d'occupation annuel supérieur à 96% de la capacité.

Publics accueillis

Des hommes seuls à partir de 18 ans, quelle que soit la nature de l'exclusion dont ils souffrent.

Quatre orienteurs différents :

- ◆ **la Mie de Pain** : la majorité des accueillis ont des cartes à la saison (172 places en été, 381places en hiver),
- ◆ **la PSA Belleville** : des jeunes, de 18 à 25 ans, adressés par la PSA Belleville (8 places en été, 16 places en hiver),
- ◆ **l'accès direct** : les personnes en « accès direct » (en moyenne 35 personnes en hiver)
- ◆ **le « 115 »** : les places des personnes bénéficiaires de cartes, ayant prévenu de leur absence, sont réattribuées, dès le matin au 115 (environ 15 places). Le solde des places, éventuellement, non encore occupées à 21h, est, aussi, attribué au 115 (environ 20 à 30 places) à partir de 21h.

A l'automne 2010, compte tenu des projets de rénovation, 54 places n'ont pas été réattribuées à des titulaires de cartes mais confiées au 115, en place à la semaine. Ordinairement, le 115 nous envoyait de 35 à 45 personnes. Compte tenu des 54 places supplémentaires confiées au 115 à l'automne 2010, nous avons rencontré des difficultés de fonctionnement : gestion de l'attente dans la rue, attente des listes du 115, listes du 115 incomplètes dans un premier temps, attribution des places en fonction de l'état de santé des personnes (lits du bas et lits du haut). Deux personnes étaient nécessaires pour tenir le poste d'affectation des places.

Centre d'Hébergement d'Urgence « Le Refuge »

Au 1^{er} octobre les 201 places « encartées » de l'hiver sont attribuées, en priorité aux personnes proposées par les autres services de la Mie de Pain (Relais social, ESI) sur des critères de vulnérabilité et de suivi par les structures. Le solde est attribué aux premières personnes qui se présentent.

Nombre de nuitées par orienteur :

20 287 nuitées dont

- ◆ PSA Belleville : **2 880**
- ◆ « Accès direct » : **6 531**
- ◆ « 115 » : **10 876**

Nombre de personnes différentes accueillies par orienteur :

3 507 personnes dont

- ◆ 763 personnes « encartées », dont 133 « PSA Belleville »
- ◆ 738 personnes en « accès direct »,
- ◆ 2 006 personnes adressées par le « 115 ».

Nombre de personnes différentes accueillies orientées par des partenaires :

- ◆ **342** personnes

Le partenariat avec la Permanence Belleville

Mise en place du partenariat en octobre 2008.

Permanence Sociale d'Accueil Belleville : jeunes de 18 à 25 ans, hébergés pour des périodes d'une semaine renouvelables autant de fois que de besoin.

Janvier :	11 accueillis	Juillet :	9 accueillis
Février :	16 accueillis	Aout :	11 accueillis
Mars :	12 accueillis	Septembre :	8 accueillis
Avril :	9 accueillis	Octobre :	19 accueillis
Mai :	9 accueillis	Novembre :	15 accueillis
Juin :	7 accueillis	Décembre :	7 accueillis

En 2010 nous avons accueilli **133 jeunes âgés de 18 à 25 ans** (127 en 2009). Le nombre de nuitées offertes s'élève à 4 800.

Les places attribuées se décomposent de la façon suivante : 16 lits, soit deux box sur la période hivernale, 8 lits soit un box en période d'été pour des hébergements allant de une à plusieurs semaines, en fonction des délais de placements dans des structures plus adaptées à leur âge par les travailleurs sociaux de la PSA Belleville qui restent leurs référents.

Notre action envers ces jeunes doit rester une étape charnière, leur évitant la rue en attente d'une solution plus appropriée et plus stable.

Le nombre de jeunes orientés depuis le début de l'année tend à confirmer que la population de jeunes en rupture d'hébergement est en hausse et que le rôle que nous avons à tenir pour leur venir en aide est de les accueillir et de les garder le moins longtemps possible dans notre structure en ayant un regard plus attentif et un encadrement particulier, ainsi qu'une écoute bienveillante. En effet certains d'entre eux ont un besoin très marqué de parler, voire de se confier. Les agents d'accueil ont remarqué un manque affectif certain chez ces jeunes.

Le comportement des jeunes au sein du foyer :

Nous avons pu constater que les jeunes hébergés avaient un comportement correct envers la population plus âgée qui est la nôtre. Si nous avons au départ des doutes sur leur intégration, les heurts ont été très exceptionnels, et la cohabitation est satisfaisante.

Seuls les jeunes en rupture depuis peu, ou dirigés vers l'urgence pour la première fois, ne sont pas restés. La taille de notre centre, la promiscuité trop difficile à vivre pour eux, la réalité d'une population de personnes très désocialisées ont pour certains d'entre eux été un choc. Ces derniers ont été immédiatement replacés par la permanence Belleville dans d'autres structures.

En 2010 les box attribués aux jeunes de la permanence Belleville étaient situés au 2^{ème} étage du bâtiment et non au 3^{ème} comme les années précédentes ; la cohabitation avec des personnes un peu plus âgées n'a suscité aucun problème.

Les difficultés rencontrées relèvent du fait que certains jeunes sont en manque total de repères et ont des difficultés à se soumettre à un cadre trop strict. Il est pour certains d'entre eux très difficile de respecter des horaires bien précis surtout pour quitter l'étage le matin à 8h30.

Néanmoins le nombre de jeunes de la permanence qu'il s'est avéré nécessaire d'éloigner pour des motifs de non respect du règlement n'est pas plus élevé que pour les autres catégories d'hébergés.

La collaboration avec la permanence Belleville fonctionne bien depuis sa mise en place et n'a pas eu d'effets indésirables sur notre structure.

Quatre catégories différentes d'usagers :

Les accueillis sont répartis dans quatre catégories :

- ◆ 1^{ère} catégorie : les personnes « vulnérables », c'est-à-dire les personnes de plus de 65 ans et celles qui ont un problème de santé,
- ◆ 2^{ème} catégorie : les personnes « insérables », c'est-à-dire les demandeurs d'emploi et ceux qui ont des ressources, hormis la retraite,
- ◆ 3^{ème} catégorie : les demandeurs d'asile et les sans papiers.
- ◆ 4^{ème} catégorie : les primo arrivants

Le public titulaire d'une carte :

397 personnes bénéficient d'une carte durant la période hivernale, soit pour une durée de 8 mois. Cette carte permet à ces usagers de se « stabiliser » un certain temps et d'entreprendre, seuls ou accompagnés par des travailleurs sociaux, toutes sortes de démarches (administration, santé, logement, emploi,...) en ayant l'assurance d'une place permanente. Connus de l'ensemble des salariés et bénévoles, les accueillis peuvent nouer des liens avec le personnel et trouver une stabilité affective qui leur fait défaut. Des liens amicaux se créent aussi avec d'autres usagers. Cette stabilisation, associée à une ambiance conviviale, est bénéfique pour toutes ces personnes durant l'hiver. Ils en ressortent différents. Malheureusement un certain nombre doivent nous quitter durant l'été. Depuis octobre 2010, les personnes accueillies font l'objet d'une évaluation et d'un accompagnement par deux conseillères sociales pour essayer de trouver une solution de sortie.

L'âge des accueillis « encartés » :

Nous accueillons des personnes de tous âges, de 18 à 83 ans, les tranches d'âge les moins représentées sont les plus jeunes (18/25 ans) et les plus âgés (les plus de 65 ans), ce qui est logique puisque les uns devraient vivre dans des foyers pour jeunes et les autres dans des maisons de retraite.

Statistiques (portant sur 238 personnes) :

- ◆ 18 - 25 ans : 8% dont les jeunes de la PSA Belleville
- ◆ 26 - 35 ans : 18%
- ◆ 36 - 45 ans : 17%
- ◆ 46 - 55 ans : 27%
- ◆ 55 - 64 ans : 21%
- ◆ 65 ans et plus : 9%

Les pays ou continents d'origine :

Statistiques (portant sur 132 personnes) :

- ◆ La France : 45%
- ◆ L'Europe (hors France) : 18%
- ◆ L'Afrique : 30%
- ◆ L'Asie : 7%

Les absences :

En 2010 13 personnes en moyenne ont été en « absence autorisée » chaque jour (5 personnes pour des raisons d'hospitalisation et 8 personnes qui avaient prévenu de leur absence.

17 personnes en moyenne ont été absentes sans prévenir. On a pu remarquer qu'étant stabilisées, les personnes se permettent d'être absentes sans préavis, raison pour laquelle il a été décidé qu'elles perdraient leur place au bout de 5 absences.

Les sorties :

Les chiffres qui suivent prennent en compte des départs « spontanés » et des orientations du Refuge.

En 2010, 57 personnes ont quitté le centre (33 personnes en 2009) :

- ◆ 21 personnes ont intégré un CHRS (20 en 2009),
- ◆ 10 personnes ont obtenu un logement autonome (3 en 2009)
- ◆ 2 usagers ont été admis en résidence sociale (3 en 2009)
- ◆ 11 personnes sont retournées dans leur pays,
- ◆ 9 jeunes sont retournés vivre dans leur famille.
- ◆ 6 autres solutions

Ressources humaines

Les fonctions sous-traitées :

- ◆ la surveillance incendie et la sécurité des biens et des personnes.
Pour assurer la surveillance des trois étages, de l'entrée et du restaurant, nous faisons appel à une société de surveillance (cinq personnes de 16h30 à 23h et cinq autres personnes de 23h à 9h).

Les fonctions confiées à des bénévoles :

- ◆ le service (dans les étages et au réfectoire) :
En moyenne, 16 bénévoles (17 en 2009) se sont engagés tous les soirs pour accueillir notre public pendant la période hivernale et 13 bénévoles par soir (11 en 2009) pendant la période estivale (8 en 2009).
Les bénévoles sont principalement actifs au restaurant (servir les repas derrière un comptoir et en salle) et dans les étages (consignes bagages). Ceux qui le souhaitent peuvent rentrer en contact avec les accueillis au restaurant, dans les étages ou dans l'espace détente.
- ◆ les soins (médecins bénévoles) cf. rubrique « Permanence médicale »

Les fonctions salariées :

- ◆ la direction
- ◆ la coordination
- ◆ le premier accueil, l'écoute et l'orientation
- ◆ la confection du dîner et du petit déjeuner
- ◆ la consultation médicale et les soins
- ◆ le nettoyage
- ◆ les ateliers de remobilisation

L'accueil

De 17h à 23h, l'accueil est confié à 5 agents d'accueil placés sous l'autorité du responsable du Refuge ou, en son absence, sous celle de la coordonnatrice. Ce fonctionnement a pour but de rendre le premier accueil fraternel, en y intégrant un grand respect. Les agents d'accueil ont aussi en charge le contrôle de la rue et de la cour.

L'hébergement

Les priorités concernant l'hébergement ont été maintenues et réaffirmées en 2010 :

Une volonté de ne pas aggraver la souffrance des personnes accueillies et de leur apporter une plus grande sérénité et une meilleure sécurité, en réduisant la pression que chacun ressent en soi et exerce sur l'autre (accueilli, bénévole, prestataire de sécurité et personnel Mie de Pain).

Cette volonté se traduit dans le fonctionnement suivant :

- ◆ La « **stabilisation** » de 397 personnes, avec une carte pour la saison hivernale (8 mois, d'octobre à mai),
- ◆ L'amplitude des horaires d'entrée : de 17h à 21h avec une permission de 22h45 pour les retards annoncés et les sorties, voire au-delà pour les personnes qui travaillent en soirée et ont présenté un justificatif.
- ◆ L'ouverture à 14 h du Centre les samedi, dimanche et jours fériés
- ◆ La mise à l'abri, en période hivernale, de toute personne, même si le centre est Complet.
- ◆ La mise à disposition d'un espace détente dans la cour de la Mie de Pain

La nourriture

En 2010, 118 893 repas chauds (125 964 en 2009), équilibrés et préparés sur place ont été servis.

Depuis octobre 2002, le nombre des repas sans hébergement est limité à 150 par soirée. Ceci a pour effet de stabiliser le nombre des repas servis, même si la demande et la pression qui en découlent sont toujours très fortes. Nous avons cette année permis à une dizaine de personnes (en majorité des femmes du quartier) qui sont sans ressources ou perçoivent de très faibles retraites de manger pendant la période d'été.

La consigne

Les usagers titulaires de cartes pour la saison d'hiver ou de tickets « consignes » ont la possibilité de laisser leurs affaires en consigne pendant la journée et ce pour toute la durée de leur séjour, que ce soit dans le casier consigne associé à leur lit dans les étages, ou dans une consigne bagages au rez-de-chaussée pour les objets plus volumineux (valises, sacs à dos, ...). En effet le problème des bagages est un souci pour nombre d'accueillis. Les accueillis d'une nuit (115 et dépannage) n'ont pas accès aux consignes individuelles.

La permanence médicale

Cinq médecins bénévoles (soit 122 jours de permanence) et deux aides-soignants se relaient pour assurer une permanence médicale pendant la période hivernale. Une psychologue bénévole a assuré 25 permanences, le dimanche.

4 507 consultations ont été effectuées en 2010. Depuis l'introduction des cartes, la prise en charge est moins lourde et se répartit différemment. Une certaine stabilisation des usagers a permis une hygiène moins précaire et une détection plus rapide des problèmes de santé.

Les infections de parasitologie sont diagnostiquées plus tôt, d'où un traitement plus efficace.

Depuis septembre 2007, après accord, un bus dentaire vient deux fois par semaine, le mardi et le mercredi, rue Charles Fourier, soigner les personnes les plus défavorisées du quartier en y intégrant les personnes orientées par les structures de la Mie de Pain, notamment le Refuge et le Relais Social. Si le partenariat n'est pas remis en question, compte tenu des travaux de rénovation du site Charles Fourier, l'association ne sera plus en mesure d'offrir un lieu de stationnement au bus dentaire à partir du début 2011

La structure mène une politique active pour convaincre les usagers qui se négligent de prendre une douche.

Il faut noter la difficulté de trouver un ambulancier lorsque le cas ne relève pas du SAMU ou des pompiers.

Nous observons que la population que nous accueillons souffre davantage de troubles psychiatriques, de tabagisme et d'alcoolisme chronique qu'auparavant et déplorons toujours la difficulté à prendre en charge **les problèmes psychiatriques** qui sous-tendent très souvent une plainte somatique.

Nous recevons des personnes sortant d'hôpital ou de maison d'arrêt, avec un suivi médical psychiatrique qui prend fin avec leur sortie. Si un relais n'est pas pris immédiatement, ce suivi est rompu. Des problèmes de comportement suite à une telle rupture peuvent entraîner des perturbations dans la vie collective au Refuge. De plus, nous sommes démunis dans la prise en charge de ces patients, malgré nos efforts d'orientation et les conseils d'un médecin psychiatre bénévole. Pour bien faire, nous devrions être en mesure d'accompagner physiquement chaque personne dans un CMP pour la suite des soins, mais manquons de moyens humains à cet égard.

Nous observons aussi une progression du nombre de **personnes à mobilité réduite**, pour lesquelles notre centre n'est pas ou plus adapté et qui ne trouvent de place nulle part, aucun centre n'étant adapté à leur situation de « non autonomie » et à leur besoin d'être aidées pour la toilette.

Le partenariat médical pour le dépistage de la tuberculose avec le Centre Edison

En 2010, 13 séances de dépistage ont été effectuées, donnant lieu à la réalisation de 364 clichés pulmonaires.

Le partenariat actif et efficace mis en place en 2008 avec la BAPSA s'est poursuivi, (la BAPSA vient chercher les personnes le matin pour les emmener au centre Edison). Nous devons persister dans l'accompagnement des personnes dépistées. Deux actions apparaissent évidentes suite à ce bilan :

- ◆ Favoriser le suivi des patients qui doivent effectuer des examens complémentaires (nouvelles consultations, scanner, bilans biologiques, ...)
- ◆ Garder le contact avec ceux qui doivent bénéficier d'une radiographie pulmonaire de contrôle dans les 3-9 mois. Pour atteindre cet objectif cette année nous avons eu une forte collaboration avec la mission tuberculose du Samu Social qui a pris en charge les hébergés dépistés : Après leur séjour en milieu hospitalier et maison de repos, le Samu Social a pris en charge ce derniers en lits médicalisés. Et à leur retour au Refuge le Samu Social est venu les chercher sur place pour les accompagner sur le lieu de leurs différents rendez-vous (consultation, radio, prise de sang etc.)

L'écoute

Lutter contre l'exclusion va jusqu'à l'établissement volontariste d'une relation qui est la seule force à pouvoir provoquer la libre expression d'une souffrance. En effet seule l'expression est libératrice, voire curative.

Le public qui fréquente les CHU est un public qui partage majoritairement la caractéristique de vivre profondément un sentiment d'exclusion qui génère une souffrance.

Quand on vit une situation d'exclusion, les occasions d'exprimer sa souffrance sont très rares. Tout doit être mis en œuvre pour que cette écoute fonctionne. Ceci implique un personnel d'accueil sécurisant, des personnes pour écouter une parole spécifique et, au delà, pour provoquer la relation dans le respect de la liberté d'autrui.

A la Mie de Pain, la fonction d'écoute est assurée par des professionnels : un travailleur social et des agents d'accueil. Cette fonction d'écoute est aussi relayée et démultipliée grâce aux bénévoles, lesquels sont invités à se former pour passer à une autre dimension du relationnel que représente le « aller vers ».

Une activité de dynamisation

Même sans hébergement et sans travail, les personnes accueillies ont le droit de « rester dans la vie » sous tous ses aspects : culture, sport, loisirs, formation, ... Les Centres d'Hébergement d'Urgence doivent intégrer de plus en plus de demandes d'activités de dynamisation. La Mie de Pain a poursuivi jusqu'en août 2009, les activités mises en place en 2008. Faut de moyens humains et en l'absence d'un animateur pour coordonner ces activités et mettre en place des outils d'évaluation, elles ont été mises en sommeil en été, excepté la « musculation » qui est le fruit d'un partenariat entre la Mie de Pain et l'association « sœur », l'USCMB.

L'atelier « musculation »

Avec le concours de l'USCMB, notre association « sœur », le Refuge met la salle de musculation à la disposition des personnes accueillies, avec un animateur diplômé, le mardi et le vendredi de 14h à 16h. En moyenne 10 personnes sont venues à chaque séance.

Statistiques 2009 et 2010

Mois	2009		2010	
	repas	nuitées	repas	nuitées
Janvier	16 171	13 470	15 224	13 219
Février	13 688	12 083	13 662	12 005
Mars	15 394	13 422	15 776	13 294
Avril	13 962	11 645	12 900	10 526
Mai	9 490	8 212	8 549	7 675
Juin à septembre	17 337	20 851	17 431	21 245
Octobre	12 179	10 614	10 118	10 500
Novembre	13 435	11 313	11 788	11 413
Décembre	14 308	12 853	13 445	13 015
Total	125 964	114 463	118 893	112 892

La différence entre le nombre de repas et le nombre de nuitées en octobre et novembre est liée à la fermeture de 54 lits dans l'attente d'une nouvelle organisation des locaux en prévision du démarrage des travaux de rénovation du site Charles Fourier qui devraient débuter dans le courant du premier trimestre 2011.

Le Chantier d'Insertion

Textes légaux instituant les Chantiers d'Insertion

C'est en 1998, dans le cadre de la loi de lutte contre les exclusions, que le dispositif « chantier d'insertion » a été reconnu comme faisant partie de l'insertion par l'activité économique, au même titre que les Associations Intermédiaires ou les Entreprises d'Insertion. Ce dispositif s'inscrit également dans les objectifs du Plan Départemental d'Insertion (PDI) en ce qui concerne les personnes bénéficiaires des minima sociaux, lesquels font l'objet d'une attention particulière dans la mise en œuvre de ces chantiers.

Le Chantier d'Insertion des Œuvres de la Mie de Pain

Pour remplir sa mission qui est d'accompagner des personnes en situation précaire dans leur parcours d'insertion l'association Les Œuvres de la Mie de Pain a ouvert un Chantier d'Insertion. Elle y accueille des personnes en grande difficulté sous contrat d'insertion (Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi).

Le premier conventionnement avec les services de l'Etat de ce dispositif sous forme de Chantier d'Insertion a été signé en 2002. Ce conventionnement est reconduit d'année en année, complété par des accords avec le Département et la Région.

En juillet 2010, le Chantier d'Insertion a signé une Convention Pluriannuelle d'Objectifs avec les services de l'Etat, qui renforce nos engagements en termes d'offre de services et de résultats à atteindre. Dorénavant, une fois par an, l'activité du Chantier est évaluée au travers d'un dialogue de gestion, chaque indicateur atteint ou non devant être justifié.

Pour mémoire, le Chantier d'Insertion prend principalement en charge le nettoyage des différents sites des Œuvres de la Mie de Pain.

Objectifs

Dans le respect du projet associatif des Œuvres de la Mie de Pain, le Chantier d'Insertion est un dispositif d'insertion sociale et professionnelle visant à développer les compétences de personnes de faible niveau de qualification ou en situation d'exclusion sociale et/ou professionnelle et à revaloriser les personnes bénéficiaires vis-à-vis d'elles-mêmes et de leur entourage.

Le Chantier d'insertion représente avant tout, pour la personne qui y prend part, une activité professionnelle. En effet, les personnes sont recrutées sous statut de salariés en insertion, ce qui leur permet de s'immerger dans une communauté de travail et de retrouver les règles de la vie en entreprise. Ainsi, le Chantier constitue une première étape dans un parcours d'insertion sociale et professionnelle dont l'objectif à terme est l'emploi dans le secteur marchand.

A plus ou moins long terme, le retour à l'emploi est l'objectif principal fixé par l'Association et tous les moyens mis en œuvre concourent à la réalisation partielle ou complète de cet objectif.

En parallèle, sont visés le développement d'une autonomie sociale et l'acquisition d'une qualification professionnelle, à des degrés divers, en fonction des personnes et de leurs besoins immédiats.

La Convention Pluriannuelle d'Objectifs nous ouvre 45 postes en insertion par, déclinés selon les objectifs suivants :

- | | |
|---------------------------------|--|
| ◆ 20% de femmes | - 59% de « faible niveau » (inférieur au CAP/BEP) |
| ◆ 4,5% de moins de 26 ans | - 50% de demandeurs d'emploi de plus de 2 ans |
| ◆ 32% de plus de 50 ans | - 59% de bénéficiaires du RSA socle |
| ◆ 9% de travailleurs handicapés | - 9% de bénéficiaires de l'allocation spécifique de solidarité |

Cette convention précise également les indicateurs de résultats à atteindre à l'issue du parcours, à savoir que 57% des salariés en insertion doivent accéder à un emploi, dont la moitié à un emploi durable.

Il est également important de rappeler que le Chantier d'Insertion n'est pas autorisé à procéder à des recrutements en direct, les candidatures sont transmises par Pôle Emploi Stendhal après validation et délivrance d'un agrément individuel.

Ressources humaines

L'équipe opérationnelle était composée en 2010 de six salariés représentant 5,2 équivalents temps plein :

- | | |
|---|---------|
| • Un responsable | 0,2 ETP |
| • Un coordonnateur | 1,0 ETP |
| • Un conseiller en insertion sociale et professionnelle | 1,0 ETP |
| • Deux encadrants techniques | 2,0 ETP |
| • Un agent administratif | 1,0 ETP |

Cette équipe est renforcée ponctuellement par l'intervention d'un 3^{ème} encadrant technique (CDD ou intérim) pour couvrir les périodes de congés ou de formation des permanents.

Des modifications sont prévues pour 2011 :

- ◆ Le coordonnateur voit ses missions élargies à celles de Chef de Service
- ◆ Le recrutement d'un 3^{ème} encadrant est en cours, afin de renforcer la formation sur le site.

Définition et objectifs des actions menées auprès des personnes embauchées

Le suivi individualisé

Tout au long de leur présence au Chantier d'Insertion, les salariés bénéficient d'une prise en charge adaptée à leur situation. Celle-ci prend appui sur les différentes évaluations réalisées par les encadrants techniques, le conseiller en insertion et le responsable du Chantier. L'intérêt de la démarche consiste à croiser les regards afin de mieux articuler les interventions et déterminer des objectifs individuels pertinents, dans un souci d'approche globale.

Ce suivi s'effectue sur ou hors temps de travail. Il s'adapte aux demandes des salariés (demandes ponctuelles) et aux évolutions des situations individuelles, et s'inscrit dans la durée.

Dès le recrutement, lors de la réunion d'information collective organisée par Pôle Emploi, sont présentés l'offre de services du Chantier d'Insertion et les différents interlocuteurs.

L'accompagnement social au quotidien

L'accompagnement social consiste en la prise en charge de toutes les problématiques périphériques à l'emploi : aide dans les démarches administratives et juridiques, accès aux droits, recherche de solution d'hébergement et de logement, aide à la résolution de difficultés financières et toute autre question personnelle... Ces démarches sont effectuées en partenariat avec les référents sociaux, notamment les éducateurs de prévention, les assistants de service social des CCAS, CVS ou structures associatives.

Le conseiller en insertion sociale et professionnelle propose des entretiens individuels aux salariés afin de recueillir leurs besoins et attentes, mais aussi repérer les difficultés non exprimées. Par la suite, la fréquence de l'accompagnement social est ajustée aux besoins individuels.

Le travail d'équipe prend ici toute son importance : c'est bien la personne dans toutes ses dimensions que le Chantier d'Insertion met au centre de son action. Le parcours d'insertion proposé par la structure permet au salarié d'être acteur et moteur dans la valorisation de ses capacités et compétences et dans la recherche de solutions concernant sa vie sociale, sa famille, son projet professionnel, sa santé, ses aptitudes relationnelles, son autonomie quotidienne, etc.

L'accompagnement social concerne les domaines suivants :

- ◆ **Hébergement** : Le travail de recherche d'hébergement se fait en plusieurs temps. Il y a une recherche immédiate pour pallier l'urgence : il s'agit de faire appel aux centres d'hébergement implantés à proximité du lieu de travail du Chantier. La réponse rapide et efficace des partenaires permet une mise à l'abri des salariés qui acceptent les contraintes du collectif. La résolution de l'urgence donne le temps de rechercher des solutions plus longues à activer : résidence Adoma, maison relais, logement social, ...
- ◆ **Santé** : Orientation vers des services spécialisés, aide à la prise de rendez-vous, accompagnement vers les centres d'alcoologie.

- ◆ **Problèmes juridiques et administratifs** : Ouverture et mise à jour des droits, aides accordées par la ville de Paris (Paris Pass Famille, aides pour les factures EDF), carte solidarité transport, CMU, CMU C, aide complémentaire à la mutuelle.
Régularisations CAF (RSA, AAH, allocation logement, recours amiable), CMU, Pôle Emploi, CPAM ...
Orientation vers des juristes et suivi des situations (renouvellement de titre de séjour, obtention carte de séjour, demande de naturalisation, regroupement familial, casier judiciaire, pension alimentaire...)
Orientation vers la permanence sur les informations retraite.
Demande d'aide juridictionnelle.
- ◆ **Ressources** : Demande d'aides financières ponctuelles, demande de prise en charge ASE, dossier de surendettement, recours amiable pour des trop-perçus, demande d'échelonnement de dettes, demande de colis alimentaire, constitution de dossier de FSL accès et équipements, dossier Locapass.

Le conseiller en insertion propose un rendez-vous pour un premier entretien dès la première semaine de présence sur le Chantier. Face à un public ayant des difficultés à s'exprimer ou à parler de soi, les entretiens individuels sont privilégiés. Pour autant, une réflexion est en cours pour l'organisation d'ateliers thématiques mensuels. A la suite de la première rencontre, le suivi est différencié, en fonction du degré d'urgence des situations (si les besoins primaires ne sont pas couverts notamment), en fonction de l'autonomie de chacun, ou de l'accompagnement déjà mis en place par d'autres structures.

Pour chaque personne suivie, un dossier individuel est constitué (éléments de situation, photocopies des pièces administratives). Le logiciel LEA est alimenté à chaque rendez-vous, ainsi que le bilan des accompagnements sous forme de tableaux. Un répertoire avec les coordonnées de l'ensemble des partenaires facilite les échanges et la réactivité sur certains dossiers.

Les partenariats

L'accompagnement social s'appuie sur les partenariats suivants :

- ◆ **Logement** : Centres d'hébergement de la ville de Paris, d'Ile de France ou associatifs, organismes HLM, bailleurs sociaux, DDASS, préfecture, CASVP, services de polyvalence de secteur, CAF.
- ◆ **Santé** : CMP, associations, CPAM, Maison du handicap, hôpitaux.
- ◆ **Problèmes familiaux** : Office des Migrations Internationales, CASVP, associations diverses, tribunal, CAF, Agence Nationale de l'Accueil des Etrangers et des Migrations, centre de médiation familiale.
- ◆ **Problèmes administratifs et juridiques** : CAF, Pôle Emploi, Banque de France, Trésor public, associations, Solendi (organisme collecteur du 1% logement), CPAM, SPIP, Maison du handicap, juriste, CASVP, service de polyvalence de secteur.
- ◆ **Problèmes financiers** : CASVP, service de polyvalence de secteur, FSL, ASE, CAF, Pôle Emploi, Solendi, Banque de France, organismes financiers (banque, assurance...).

L'accompagnement technique

La mise en activité sous contrat d'insertion implique une double exigence de professionnalisation et de productivité. Il s'agit en effet pour les encadrants techniques de trouver l'équilibre entre la satisfaction du service rendu et la prise en compte des spécificités du public. Le rôle des encadrants s'articule donc entre des missions de « chef d'équipe » et de « pédagogue », en charge de l'apprentissage d'un métier ; ils prennent en compte les éléments des diagnostics sociaux et professionnels pour adapter leurs interventions.

Les évaluations réalisées sur le chantier permettent de déterminer les axes de progression de chaque salarié et d'en mesurer l'évolution.

L'accompagnement professionnel

Dès la présentation du Chantier d'Insertion, il est rappelé le caractère temporaire des contrats de travail. Dans les 3 premiers mois, il s'agit de consolider le projet professionnel de chacun. Même si 90% des salariés déclarent vouloir s'orienter vers les métiers du nettoyage, d'autres pistes leur sont ouvertes afin d'optimiser l'accès à l'emploi. Au regard du faible niveau de qualification du public accueilli et du temps imparti à la préparation à l'emploi (soit la durée du contrat), nous ciblons tout particulièrement les emplois de type manutentionnaire, manoeuvre, employés.

La définition du projet professionnel

Le projet professionnel prend en compte les éléments de situation individuelle afin de déterminer le « possible » en matière de conditions de travail et de zone de mobilité, et les souhaits de la personne.

Une analyse des situations antérieures de travail – quand elles existent – favorise le repérage des compétences transférables. C'est ainsi que se déterminent les cibles professionnelles, l'écart entre existant et exigé étant comblé par la mise en place de modules de formation. Lorsque le projet porte sur un domaine d'activité autre que le nettoyage, des découvertes/évaluations sont possibles sous forme d'immersion dans les services de la Mie de Pain (ex : utilisation de la cuisine du Refuge pour des salariés souhaitant s'orienter vers les métiers de la restauration). Pour 2011, cette possibilité d'immersion est également permise dans tout type d'entreprise.

La formation professionnelle

L'ensemble des salariés affectés à des tâches de nettoyage bénéficient d'une préformation sur les techniques d'entretien, l'ergonomie et les règles de sécurité avec des organismes extérieurs. C'est ensuite, lorsque le projet professionnel est validé, que des parcours diversifiés de formation visent à apporter les compétences spécifiques nécessaires à l'exercice dans le domaine d'activité ciblé.

En 2010, 3 325 heures de formation, faisant l'objet d'une convention avec un organisme extérieur, ont été réalisées au bénéfice des salariés en insertion, pour un budget total de 23 600 € (21% sur le plan de formation de l'Association, et 79% pris en charge par le Fonds Local Emploi Solidarité de Paris).

La recherche d'emploi

La recherche d'emploi intervient à différents moments du parcours en fonction du degré d'autonomie et d'employabilité des salariés. Elle s'organise sous forme d'entretiens individuels au minimum tous les 15 jours. Lors de ces entretiens, sont abordés : le curriculum vitae, la lettre d'accompagnement, l'entretien d'embauche, la création des espaces emploi sous pole-emploi.fr, le ciblage des entreprises et la recherche d'offres ciblées, la mobilisation des autres partenaires de l'insertion (les entreprises, Cap Emploi, les Maisons de l'Emploi ...)

Quotidiennement, les offres d'emploi relevées par le coordonateur font l'objet d'un traitement (télé candidature, mise en relation). Des rendez-vous auprès d'entreprises sont également organisés.

Statistiques

69 personnes ont travaillé sur le Chantier pour les 45 postes ouverts : cela est dû au système d'entrée et sortie permanente mis en place. Ce chiffre est en baisse par rapport à 2009 (81 personnes) : le Chantier accueillant de plus en plus de personnes rencontrant des difficultés importantes d'insertion, nous avons été amenés à renouveler la plupart d'entre eux sur la durée maximum permise, soit 24 mois, ce qui était moins le cas en 2009.

Le public recruté est majoritairement masculin (60), 21 ont plus de 50 ans (âge médian : 47), et 46 sont bénéficiaires du RSA.

Les problèmes « périphériques » entravant l'insertion concernent principalement l'absence de logement ou des hébergements précaires (58 personnes), la non maîtrise du français (29), et des problématiques santé (24).

Bilan et résultats

En 2010, 69 personnes en insertion ont été salariées sur le Chantier, 29 ont terminé leur parcours au cours de l'année. Leur situation ou les motifs de fin de parcours :

- ◆ 5 ont accédé à un emploi dont 2 en CDI (soit 17% des sorties)
- ◆ 1 a fait valoir ses droits à la retraite
- ◆ Autres situations : 2 maternité, 2 démarche santé, 1 carte de séjour non renouvelée, 1 indisponible, 1 abandon
- ◆ 3 n'ont pas bénéficié d'un renouvellement de contrat suite à des problèmes de comportement
- ◆ 7 sont en recherche d'emploi
- ◆ Pour 6, nous sommes sans nouvelles

40 personnes sont toujours en contrat d'insertion sur le Chantier.

Les perspectives

Les axes d'orientation pour 2011 concernent principalement :

- ◆ Le renforcement de l'équipe d'encadrement
- ◆ La mise en place d'un plan d'action envers les entreprises afin de favoriser les passerelles entre contrat d'insertion et contrat de droit commun
- ◆ L'engagement de la réflexion sur la place du Chantier dans le nouveau projet du site Charles Fourier.

Le Relais Social

« Accompagner », de compagnon (con-pane) c'est partager le pain, c'est en quelque sorte revenir au contrat idéal, celui où la seule ressource rare, la nourriture nécessaire à la survie, est divisée entre les compagnons. Le partage du pain suppose une communauté de destin.

Le verbe « accompagner » conjugue deux idées : celle d'être avec et celle de déplacement en commun. Le terme d'accompagnement évoque par le partage, quelque chose de substantiel pour l'existence humaine.

Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Jean-Yves Barreyere, Brigitte Bouquet, Ed. Bayard, 2011

Le Relais Social : missions et objectifs

Le Relais Social est un service d'accueil, d'aide et d'accompagnement destiné aux personnes sans abri et à toute personne souhaitant s'inscrire dans un processus d'insertion.

Le long processus d'accompagnement vers une insertion sociale et/ou professionnelle débute par la reconnaissance de l'autre en tant qu'être humain : l'accueil inconditionnel assuré quotidiennement par les salariés et les bénévoles de l'association, permet à tous ces demandeurs d'être entendus et reconnus dans leur réalité.

Le service est ouvert au public du lundi au vendredi de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30, et fermé le mardi après-midi (pour permettre les réunions d'équipe).

Les services offerts aux accueillis du Relais Social, en 2010, ont été :

- ◆ l'accueil et les prestations de première nécessité : l'accès au vestiaire et la distribution d'un kit d'hygiène complet ;
- ◆ la domiciliation administrative ;
- ◆ l'accompagnement social individuel et global dans le cadre de l'instruction de dossiers RSA et du suivi social des allocataires ;
- ◆ l'accompagnement vers l'emploi, grâce à des ateliers de recherche d'emploi et de préparation à l'entretien d'embauche ;
- ◆ l'accès aux droits et l'accompagnement juridique ;
- ◆ le montage des dossiers retraite ;
- ◆ l'orientation et l'accompagnement des demandeurs vers les services de santé spécialisés ;
- ◆ le soutien psychologique et pour un public en exclusion sociale.

L'équipe du Relais Social

L'équipe du Relais Social est composée de 9 salariés et de 10 bénévoles.

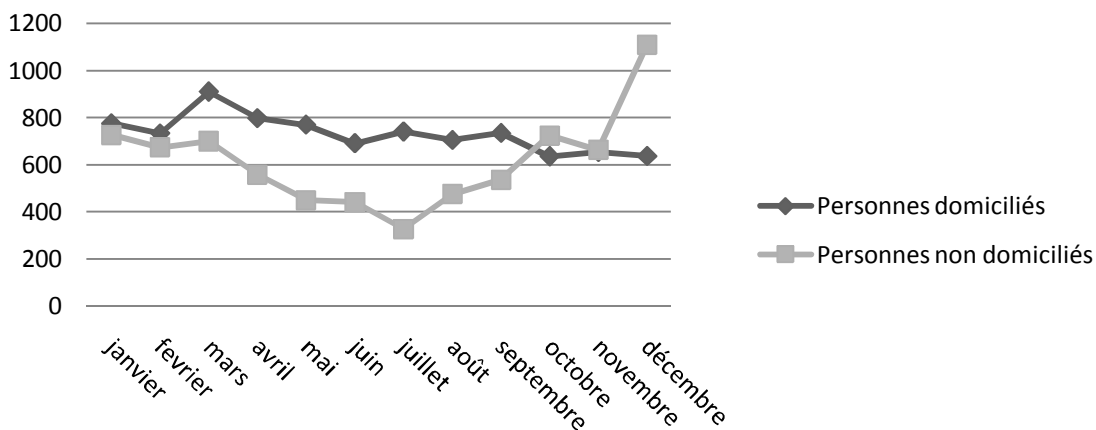
L'effectif salarié se compose comme suit :

- ◆ un chef de service
- ◆ une conseillère sociale et une assistante sociale diplômées qui ont en charge le suivi des allocataires du RSA
- ◆ deux travailleurs sociaux intervenant en transversalité avec le Refuge
- ◆ un animateur d'accueil, intervenant également dans le domaine du secrétariat et de l'administratif
- ◆ une coordonnatrice emploi
- ◆ une psychologue à temps partiel
- ◆
- ◆ L'équipe bénévole est composé de :
- ◆ dix bénévoles, qui garantissent la permanence d'accueil du Relais Social, essentiellement pour les fonctions d'écoute, d'accueil, d'information et d'orientation. Une responsable bénévole gère le planning pour assurer une présence permanente et participe aux diverses réunions. En 2010, le cumul d'heures de présence des bénévoles était de 1 677 heures.
- ◆ une bénévole qui assure le montage et le suivi de dossiers retraite.

L'activité quotidienne du Relais Social

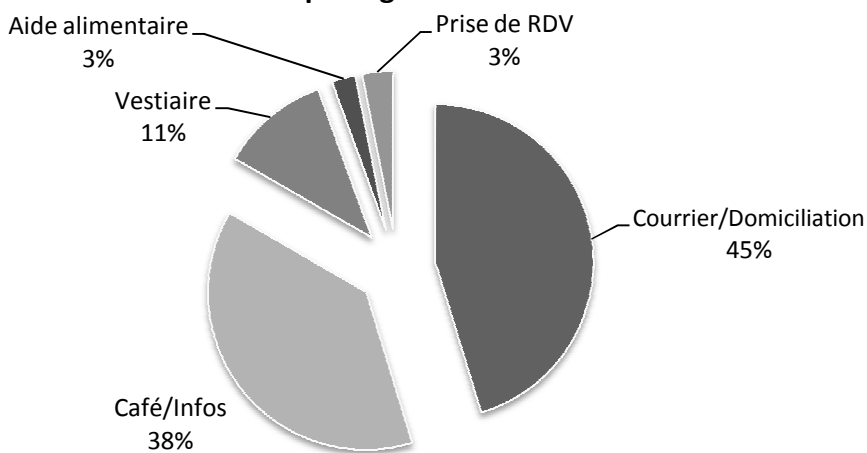
L'accueil au Relais Social est assuré de façon permanente du lundi au vendredi, dans la journée, par un salarié et plusieurs bénévoles.

Nombre de passages au Relais Social par mois



En 2010, nous avons compté plus de 16 000 passages, soit une moyenne de 71 présences par jour. Par rapport à l'année 2009, nous avons remarqué une légère diminution.

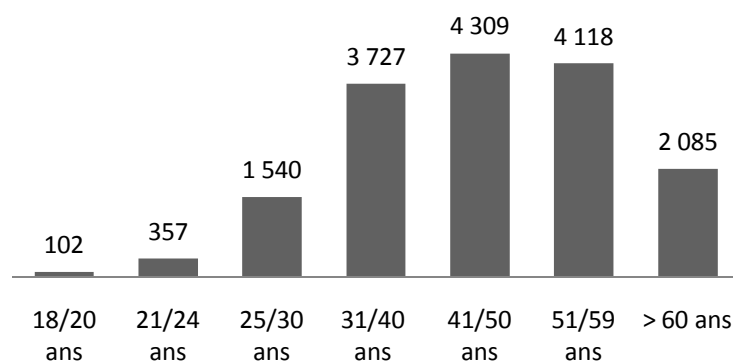
Motifs de passage au Relais Social



Les personnes se rendent au Relais Social pour différentes raisons :

- ◆ récupérer leur courrier, surtout après avoir obtenu une domiciliation ;
- ◆ passer prendre un café ou demander des informations d'ordre général ;
- ◆ obtenir un bon vestiaire ou des renseignements sur les vestiaires accessibles à Paris ;
- ◆ obtenir une carte donnant droit à des repas gratuits ou à des colis alimentaires ;
- ◆ prendre rendez-vous avec un juriste d'une des permanences hebdomadaires.

Tranches d'âge des personnes accueillies en 2010



Le public du Relais Social se compose par 50% de personnes ayant entre 30 et 50 ans : il s'agit d'adultes d'âge actif qui, comme l'indique l'étude « *La présence des sans-abri sur le territoire parisien et l'action de la collectivité pour aider à leur réinsertion* » de janvier 2011¹ est le plus représentatif (92%) du public isolé et sans abri à Paris.

Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent 12% public reçu au Relais Social.

Nous nous interrogeons sur leur présence dans nos services : en effet, nous estimons qu'il s'agit des personnes très vulnérables, dont l'état de santé nécessiterait une prise en charge plus importante.

Le public accueilli au Relais Social

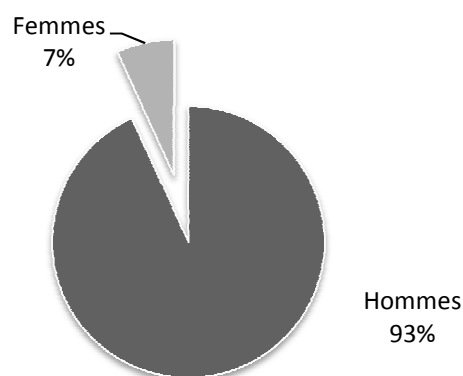
Le Relais Social est situé au 18 rue Charles Fourier dans le 13^{ème} arrondissement de Paris mais il est ouvert à tout public, quelque soit son lieu de résidence ou son « éléction de domicile ».

On peut y venir pour un simple café et un mot de réconfort, pour retirer un courrier, avoir un avis juridique sur sa situation, un suivi social dans le cadre du RSA.

L'accueil y est inconditionnel : un animateur d'accueil, en collaboration avec de nombreux bénévoles, reçoit et oriente, en moyenne, 70 personnes par jour.

Il s'agit d'hommes, de femmes et / ou de couples, des personnes démunies ou sans abri, en situation d'errance ou d'exclusion sociale.

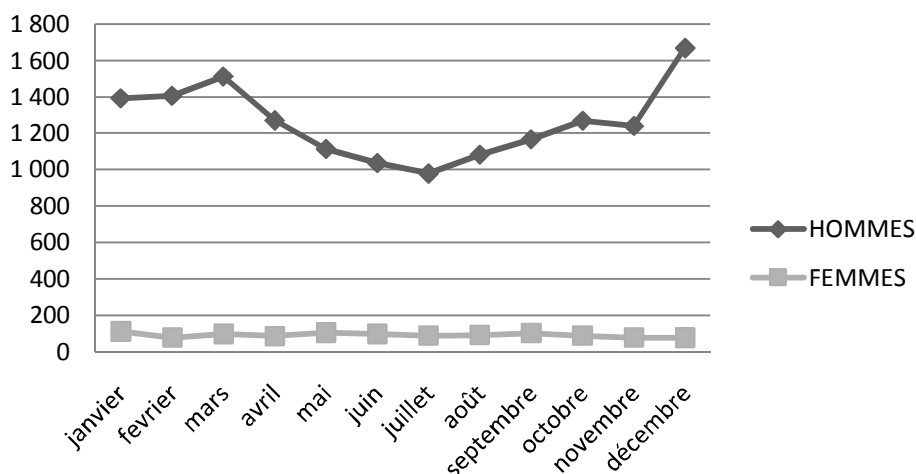
Répartition du public en fonction du sexe



La présence importante d'hommes, plus du 90% des passages l'année dernière, s'explique par la proximité du Centre d'Hébergement d'Urgence, le Refuge destiné à un public exclusivement masculin.

¹ <http://www.apur.org>

Nombre de passages: répartition en fonction du sexe



L'augmentation des passages au Relais social, entre le mois d'octobre et décembre 2010, peut s'expliquer par l'arrivée de l'hiver et donc par la nécessité de trouver un abri ou un centre d'hébergement d'urgence. Des informations à ce sujet sont données au Relais Social à l'accueil ou à l'occasion d'un entretien avec les travailleurs sociaux du dispositif RSA.

Tous les usagers du Relais Social, domiciliés ou non à la Mie de Pain, accompagnés ou non dans le cadre du RSA, peuvent bénéficier de ces services.

Plus du 20% du public déclare bénéficier du Revenu de Solidarité Active ; une personne sur quatre bénéficie d'un hébergement d'urgence au Refuge.

Le vestiaire et les produits d'hygiène

La présence d'un vestiaire, géré par le Relais Social, répond à un besoin urgent : celui de se sentir présentable et propre au sein de la communauté/société.

Lorsqu'une personne s'adresse à l'accueil pour un « *bon vestiaire* » elle obtient un rendez-vous et la certitude de trouver des sous-vêtements neufs et des habits d'occasion en bon état, dans un délai de quelques jours. La gratuité et la rapidité de ce service ont contribué à augmenter sa « popularité » auprès des services sociaux et des associations de la Ville de Paris et des alentours.

De nombreux partenariats ont été établis avec des associations ou entreprises donatrices afin de l'approvisionner régulièrement : une grosse enseigne de vêtements masculins nous fait don d'habits hors collection, des particuliers amènent régulièrement des vêtements d'occasion et l'Association achète les sous-vêtements destinés aux personnes hébergés au Refuge.

Une collaboration toute particulière a été tissée avec le Chantier d'Insertion Approche², qui réutilise et remet en état tous matériels récupérés, dont les habits.

Le travail de mise en rayon et de distribution a été assuré par deux salariés en insertion qui, coordonnés par l'animateur d'accueil du Relais social, ont permis de servir plus de 2 100 personnes, pour un total de 2 107 bons donnés.

En ce qui concerne la demande de kits d'hygiène, le Relais Social y a répondu grâce à des dons ponctuels et à des collectes organisées par les bénévoles ; ainsi nous avons pu donner 210 kits d'hygiène (contenant du dentifrice, un rasoir, une brosse à dents, du shampoing) soit sur demande soit après un' évaluation sociale.

La domiciliation

Afin d'améliorer l'accès aux droits des personnes sans domicile stable et de simplifier les règles de leur domiciliation, la loi du 5 mars 2007 institue un nouveau dispositif prévoyant une attestation d'élection de domicile unique. Cette attestation d'élection de domicile permet à la personne d'accéder à l'ensemble des prestations sociales, réglementaires et conventionnelles et des droits civiques (à l'exception de l'AME).

Les personnes sans domicile stable peuvent ainsi élire domicile au Relais Social de la Mie de Pain, afin d'obtenir une adresse administrative et y recevoir leur courrier.

² www.association-approche.com.fr

Ce service n'est pas simplement une activité de « boîte aux lettres » : il permet de créer du lien avec les personnes et d'entamer un accompagnement social. Le nombre de domiciliation est limité à 600 par an, mais en 2010, nous avons vite été saturés !

En effet, en décembre, nous comptabilisons 675 domiciliations en cours et nous avons enregistré 188 nouvelles domiciliations durant l'année 2010.

Notre réseau de partenaires

Hébergement et logement

- ◆ Le service logement de la Ville de Paris
- ◆ Les autres CHU : Baudricourt, Centre Georges Dunand, CASP pont Cardinet
- ◆ Les centres de stabilisation Perray Vaucluse, plateforme H24 d'Adoma, le Village de l'Espoir, Albin Perron
- ◆ Les CHRS : Centre Espoir, le Palais du Peuple, la Poterne des Peupliers, le Relais des Carrières, Cité Notre Dame la Cité Saint Martin
- ◆ Des hôtels privés : Hôtel Wilson, Hôtel de l'Orillon
- ◆ Des Maisons Relais et autres foyers d'accueil, en particulier la Villa de l'Aube, Maison Relais de la Mie de Pain
- ◆ Hôtels des Petits Frères de Pauvres

Santé

- ◆ Le centre d'examen de santé Broca : réalisation de bilans de santé et accompagnement aux soins
- ◆ Le centre de santé de la Croix Rouge Française, Centre Edison, Centre du Moulinet
- ◆ L'équipe du SMES (Santé Mentale et Exclusion Sociale) de l'hôpital Sainte Anne pour les troubles psychiatriques
- ◆ L'association CAP I4, centre de consultation ambulatoire, pour les pathologies liées à l'alcoolisme
- ◆ L'association La Corde Raide, pour les pathologies liées aux addictions
- ◆ L'association SIS : orientation d'allocataires RSA présentant des troubles psychologiques pour une prise en charge spécialisée
- ◆ PASS des hôpitaux
- ◆ Maison Départemental Personnes handicapées
- ◆ CMPP du 13ème
- ◆ SMESS de Ste Anne
- ◆ Confluence
- ◆ Bus dentaire

Aide juridique

- ◆ Les Maisons de la Justice et du Droit
- ◆ La CIMADE
- ◆ Le GISTI, Groupement d'Information et de Soutien des Immigrés
- ◆ L'association Accès aux Droit Solidarité Paris (ADSP)
- ◆ L'association Droit d'Urgence

- ◆ **Pour l'emploi**
- ◆ les Maisons du Développement Économique et de l'Emploi
- ◆ la Maison de l'Emploi de Paris
- ◆ Pôle Emploi (agences, plateforme de vocation, ...)
- ◆ Le centre de gestion pour la création d'entreprise
- ◆ L'association Solidarités Nouvelles Face au Chômage : accompagnement individuel sur la durée
- ◆ Interface Emploi : Emmaüs, l'Association des cités du Secours Catholique, FIT, la Mie de Pain
- ◆ L'Arche d'Avenir et la Villa de l'Aube de la Mie de Pain
- ◆ Le Chantier d'Insertion de l'association
- ◆ Les structures d'insertion (entreprises d'insertion, entreprises de travail temporaire d'insertion, chantiers d'insertion, associations intermédiaire, régies de quartier)

- ◆ **Pour l'accès aux droits**
- ◆ La Banque Postale
- ◆ Les vestiaires René Coty, de l'Église de la Madeleine, de Corot, de la Maison Verte
- ◆ Le Centre Baudricourt, les Restos du Cœur
- ◆ L'association Culture du Cœur
- ◆ Les Jardins du Béton

Permanence dossier retraite

Depuis quelques années, une bénévole assure une permanence hebdomadaire pour le montage et le suivi de dossiers de demande de retraite destiné aux accueillis et aux personnes domiciliées au Relais Social.

Le service assuré par la bénévole va du simple renseignement au montage du dossier en collaboration avec le demandeur, ce qui n'est pas de tout repos !

La perte des documents concernant la retraite, la confusion dans la gestion des fiche de payes, la complexité du montage justifient les nombreuses demandes de l'année dernière.

Cette rencontre, souvent provoquée par le travailleur social qui les oriente, sert aux demandeurs pour faire un point sur leur parcours professionnel mais aussi pour se projeter vers un autre statut, celui de retraité, donc avec une inactivité justifiée.

Il s'agit, pour la plupart, de personnes sans activité professionnelle qui passent du RSA ou de l'ASS au minimum vieillesse : l'inactivité est enfin justifiée par la loi, l'âge et l'acceptation sociale car «... je ne suis plus en âge de travailler ... je n'ai plus droit au RSA ... ».

Le droit à ce revenu fixe qui n'impose pas de contractualisation ou d'engagement personnel, libère le demandeur de l'obligation de se justifier de son inactivité tout en l'intégrant dans la société en qualité de « retiré de l'emploi ». Néanmoins, le manque d'anticipation et la perte de repères depuis une très longue période font que les demandeurs n'arrivent pas à cette phase de leur vie avec des nouveaux projets, tels que les loisirs ou la préservation de leur santé, et restent dans la simple attente financière d'un droit.

Une démarche citoyenne : les permanences juridiques

Au sein du Relais Social, des permanences juridiques gratuites sont assurées deux fois par semaine par un conseiller juridique de l'association « Accès aux Droits Solidarité Paris », et deux fois par mois par l'association « Droits d'Urgence ».

Ces permanences offrent aux accueillis une assistance juridique gratuite sur différentes situation administratives, telles que :

- ◆ l'aide aux démarches pour l'obtention d'un titre de séjour ;
- ◆ le droit des étrangers ;
- ◆ les demandes d'aides juridictionnelles ;
- ◆ les recours contre les décisions de justice administrative ;
- ◆ des dossiers de surendettement ou au Conseil de Prud'hommes ;

Ces présences régulières représentent aussi une ressource pour l'équipe en termes d'informations sur les questions le plus complexes concernant la nationalité, le droit et le séjour des étrangers.

L'Association Accès aux Droits Solidarité Paris³

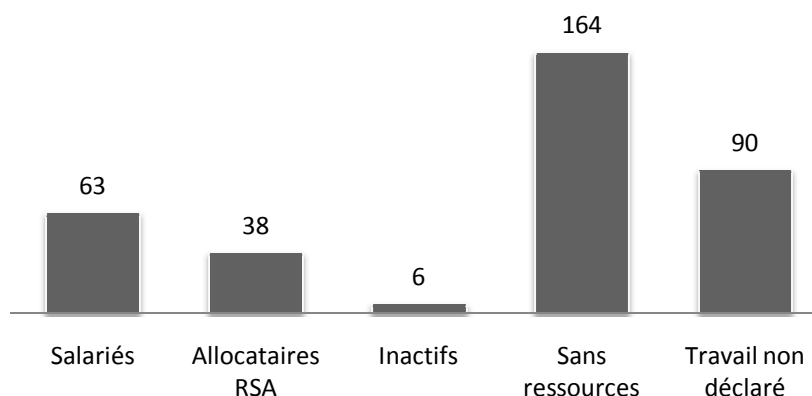
Durant l'année 2010, 361 personnes ont sollicité l'Association ADSP et été reçues en entretien individuel.

Plus de 70% étaient des hommes ; la présence de femmes (97) est liée à des demandes de prise en charge dans le domaine de la famille ou du droit d'asile.

Les domaines de droit pour lesquels les personnes ont fait appel à ce service gratuit étaient majoritairement le droit des étrangers, la demande d'asile et de la nationalité. D'autres demandes concernant les droits sociaux, administratifs et pénal ont été traités tout au long l'année 2010 par une juriste salariée de l'Association.

³ **Accès aux Droits Solidarité Paris**, 1 passage du Buisson Saint Louis - 75010 Paris Tél : 01 53 72 81 70 contact.adsp@wanadoo.fr

Ressources des demandeurs

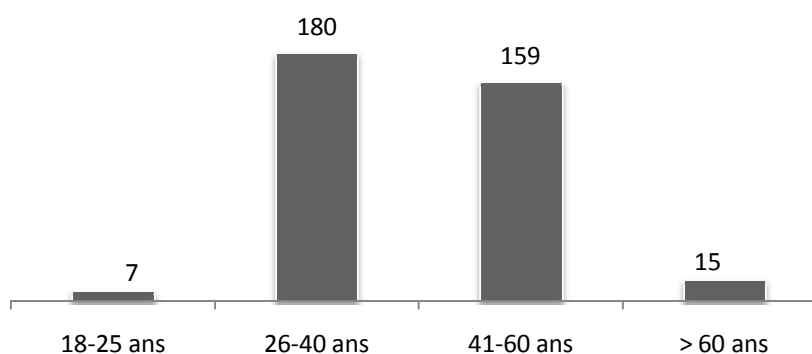


Le nombre important de personnes sans activité et sans ressources peut s'expliquer par la présence importante d'hommes hébergés au Refuge et par les nombreux demandeurs d'asile qui ont une domiciliation au Relais. Les allocataires du RSA ont sollicité ce service après orientation par leur référent ou sur leur demande, pour des dossiers de renouvellement de titre de séjour ou des renseignements juridiques (séparation, divorce, logement, ...).

Une minorité de demandeurs (17%) est composée par des salariés déclarés.

La répartition des âges indique une forte présence des jeunes adultes (26 – 40 ans) ainsi que des personnes entre 40 et 60 ans, pour la plupart les allocataires du dispositif RSA.

Âges des demandeurs



Les personnes de plus de 60 ans, se sont souvent adressés à ce service afin de régulariser leur situation après des années difficiles.

Dans l'ensemble de ce public, 32% sont sans domicile fixe et 45% sont hébergés dans des structures collectives ou par des tiers. Seulement le 19% est locataire.

La question de l'hébergement et, en général, du logement reste une aggravante de leur situation précaire : en effet, le manque de ressources, leur présence irrégulière sur le territoire français et l'appartenance à un pays hors UE font qu'ils ne peuvent pas accéder à un logement ou à un hébergement stable.

Les actions qui ont caractérisées les interventions de la juriste sont réparties entre le montage des dossiers de demande de naturalisation ou de titre de séjour et leur suivi.

Le temps administratif et les relances demandent une attente souvent insupportable pour le demandeur, qui sollicite ce service pour un simple encouragement ou des informations supplémentaires.

La recherche et la restitution d'informations représentent un temps très important : la salariée de l'ADSP consacre beaucoup de temps à renseigner les demandeurs sur les possibilités et sur l'aboutissement de leurs démarches.

L'Association Droits d'Urgence⁴

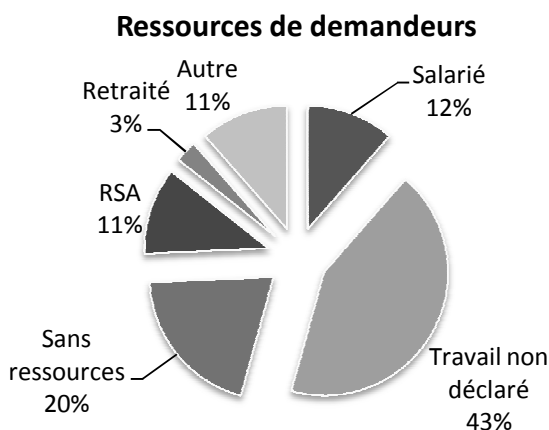
Créée en 1995, Droits d'Urgence est une association à but humanitaire régie par la loi 1901. Indépendante et détachée de toute appartenance politique ou religieuse, elle est engagée dans la lutte contre l'exclusion. Par une action de terrain, des travaux de réflexion et de formation, Droits d'Urgence favorise l'accès au droit des plus démunis et sensibilise le monde juridique à la lutte contre l'exclusion.

L'Association a mis à disposition du Relais Social une équipe de juristes salariés et bénévoles qui assurent une permanence toutes les deux semaines.

En 2010, 35 personnes ont pu bénéficier d'une consultation juridique, dont 25 hommes et 6 femmes.

Une forte présence d'adultes célibataires entre 26 et 60 ans, avec une présence sur le territoire inférieure à 10 ans a constitué le « noyau » du public reçu en entretien individuel par les juristes qui se sont relayés en 2010.

La moitié des demandeurs habitait en squat, ou dans un centre d'hébergement d'urgence ou était sans domicile fixe.



Nous constatons que presque la moitié des demandeurs assurent un travail non déclaré, tandis que 35% d'entre eux a des ressources venant de leur emploi ou d'une allocation de soutien.

L'objet de leur demande est souvent lié à leur présence irrégulière sur le territoire français : même si la demande d'asile est minoritaire, les demandes de nationalité ou d'un titre de séjour représentent plus de la moitié des consultations.

Les permanences juridiques permettent à toutes ces personnes d'être entendues dans leur demande et de se sentir « soutenues » par des professionnels compétents.

Mais, quelle réponse apporter ?

En fonction de la demande, les juristes ont pu :

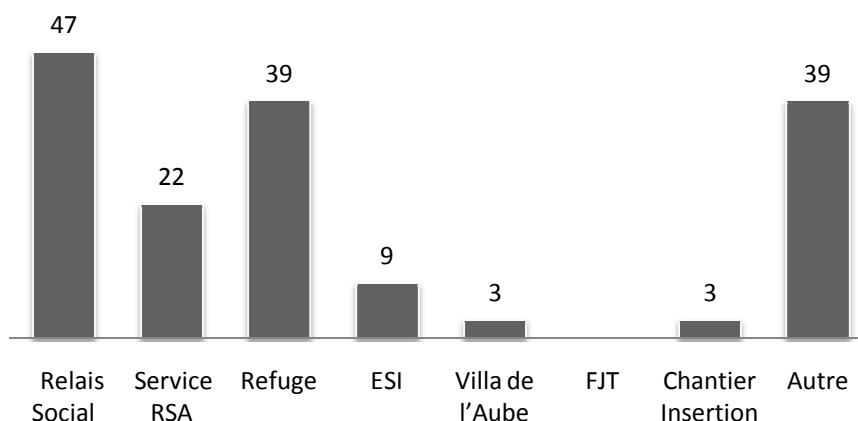
- ◆ Donner des informations d'ordre général afin de mieux expliquer la situation ;
- ◆ Constituer un dossier ;
- ◆ Accompagner et représenter le demandeur dans des situations de recours ;
- ◆ Appuyer leur demande par courrier ;
- ◆ Orienter vers des structures adaptées le demandeur.

L'accompagnement vers l'emploi : une quête d'autonomie

Depuis 2009, et pour répondre aux diverses enquêtes soulignant l'importance de l'emploi pour les personnes accueillies et hébergées, un espace dédié entièrement à l'emploi est créé et animé par une coordinatrice à temps plein. En 2010, l'équipe a été renforcée par une conseillère sociale à mi-temps.

⁴ <http://www.droitsdurgence.org/>

Préscripteurs des orientations



Il s'agit d'un lieu ouvert du lundi au vendredi sans condition pour les personnes hébergées et/ou accueillies dans les différentes structures de la Mie de Pain (Relais Social, Refuge, Villa de l'Aube, FJT, ESI, Chantier d'Insertion) où l'on peut réaliser :

- ◆ l'élaboration du projet professionnel
- ◆ la préparation d'un CV et des lettres de motivation
- ◆ la simulation de l'entretien d'embauche
- ◆ la déclaration mensuelle sur le site de Pôle Emploi
- ◆ la création et l'utilisation de messagerie (ouverture d'une boîte mail)
- ◆ la création d'un espace emploi sur les sites dédiés à la recherche d'emploi
- ◆ la recherche d'offres d'emploi sur Internet
- ◆ l'envoi de messages et des candidatures

Grâce à la présence de bénévoles et un équipement informatique complet, un service d'initiation à l'informatique et à la bureautique a été mis en place.

En 2010, 162 personnes ont été accompagnées individuellement, dont 30 femmes ; 81 personnes ont bénéficié des ateliers collectifs d'accompagnement vers l'emploi.

L'espace Emploi est très sollicité par les travailleurs sociaux du Relais Social, dont il dépend.

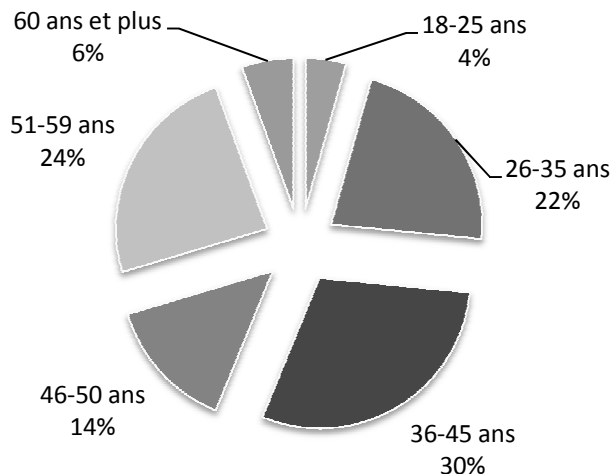
Les référents des allocataires du RSA et du Refuge assurent des orientations régulières vers ce service pour la mise à jour du CV, l'édition d'une lettre de motivation ou pour une recherche d'emploi plus poussée.

Les personnes ont pu obtenir des informations sur le marché du travail et sur l'organisation des dispositifs liés à l'emploi.

Les demandeurs d'emploi et les personnes en recherche d'emploi qui ont utilisé ce service, ont entre 18 et 60 ans.

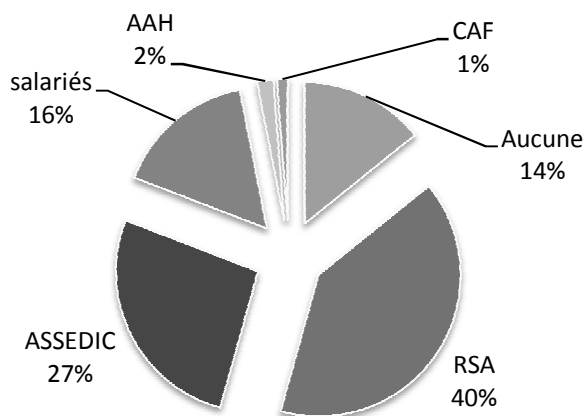
La répartition de leurs âges, comme l'indique le graphique suivant, montre bien que les personnes entre 36 et 45 ans, sont le plus touchées par l'inactivité et correspondent le plus souvent au public accueilli dans le cadre du Refuge et aussi suivi au service RSA.

Tranches d'âge des demandeurs d'emploi



Si on analyse leurs ressources, on peut observer que malgré des ressources (l'allocation du RSA ou AAH, un salaire à mi-temps, l'ASSEDIC), elles ont besoin de retrouver une activité salariée afin de mieux subvenir à leurs besoins mais surtout pour retrouver une place reconnue dans la société.

Ressources des demandeurs d'emploi

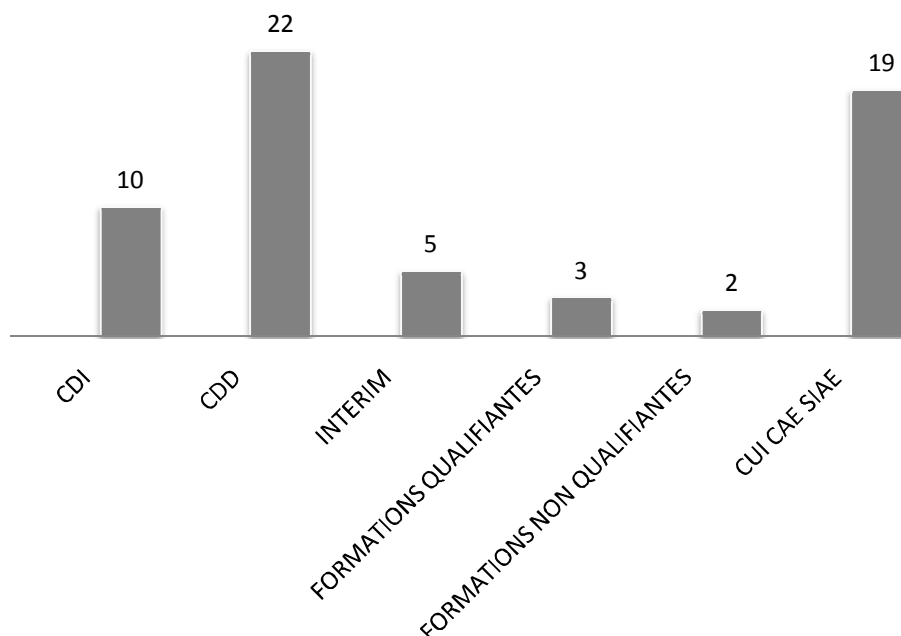


De nombreux partenaires s'associent au travail de recherche et d'accompagnement vers l'emploi :

- Délégation à la Politique de la Ville et à l'Intégration
- La Ville de Paris
- Interface Emploi
- Maison des Entreprises et de l'Emploi
- Maison de l'Emploi de Paris
- Pôle Emploi
- Associations Intermédiaires
- Entreprises d'Insertion
- Chantiers d'Insertion
- Régies de quartier
- Missions Locales
- La FNARS
- Le CREPI Ile de France
- Les Centres de formation (AFPA, GRETA, ARFOG, AMB Formations, CAC...)
- Les Espaces Emploi (Emmaüs, ACSC, Armée du Salut, Relais des Carrières...)
- Assoclic

L'accès à l'emploi signifie une reprise d'activité professionnelle, pour un temps déterminé ou plus important avec la possibilité de « réactualiser » ses compétences, de renouer avec le monde du travail et faire reconnaître ses droits. En 2010, 22 personnes ont pu commencer un contrat à durée déterminé, dans des secteurs différents. 10 personnes ont réussi leur défi d'intégrer la vie professionnelle et de s'y maintenir.

Accès à l'emploi ou la formation



Le RSA : l'enjeu de l'accompagnement

En juillet 2009, le Revenu de Solidarité Active (RSA) a remplacé le Revenu Minimum d'Insertion et l'Allocation Parent Isolé.

En plus d'une incitation financière à la reprise d'emploi, le dispositif est tenu de proposer un accompagnement social et individuel vers et dans l'emploi à ses bénéficiaires.

Comme le stipule le texte de loi⁵, ce dispositif repose sur deux principes :

- ◆ Assurer à ses bénéficiaires des moyens convenables d'existence afin de lutter contre la pauvreté, d'encourager l'exercice ou le retour à une activité professionnelle et d'aider à l'insertion sociale.
- ◆ Assurer un accompagnement social et professionnel adapté à leurs besoins, organisé par un référent unique.

Dans le cadre du pilotage du Revenu de Solidarité Active (RSA), le Relais Social de la Mie de Pain a signé une convention de 3 ans (2008-2010) avec le Département de Paris qui prévoit la gestion de 200 dossiers en file active. L'association a souhaité répondre à la mission d'assurer l'accompagnement social des allocataires parisiens très désocialisés, sans domicile fixe et/ou sortant de prison, grâce à la présence régulière de trois conseillères à l'emploi diplômées, représentant deux temps plein sur le service.

Elles apportent un soutien, des conseils et de l'écoute à des personnes souvent éloignées du monde du travail avec lesquelles il faut contractualiser des objectifs réels : l'adhésion à un projet de soins ou de formation, la construction d'un parcours vers un logement autonome, mais aussi un travail sur la confiance en soi, la reprise d'un rythme de vie, la mobilité.

Elles co-construisent avec l'allocataire une dynamique de remobilisation sociale nécessaire à une reprise de travail.

Pour les allocataires qui adhèrent au projet d'accompagnement, la signature d'un avenant RSA signifie l'acceptation des droits et des devoirs des bénéficiaires et du Conseil Général, l'engagement à l'envoi mensuel à la CAF des feuilles de paye pour le calcul de l'incitation financière, ainsi que des rendez-vous réguliers avec leur référent.

L'allocataire perçoit un revenu minimum garanti de 467 € s'il ne travaille pas, et une incitation financière dès les premières heures travaillées. La volonté est de faire en sorte que ce « nouveau salarié » ne perde pas d'argent lorsqu'il reprend un emploi. Le dispositif prévoit le cumul intégral du revenu d'activité et de l'allocation pendant les

⁵ Loi n° 2008-1249 du 1er décembre 2008

trois premiers mois, à partir du quatrième mois le bénéficiaire peut cumuler entre 60 % et 70 % de son salaire avec son allocation calculée en fonction de la composition du foyer et du nombre d'enfants à charge.

Que dit la loi sur l'accompagnement ? Après un premier diagnostic, le bénéficiaire du RSA est orienté, soit vers un parcours d'insertion professionnelle, soit vers un parcours d'insertion sociale, « lorsqu'il apparaît que des difficultés tenant notamment aux conditions de logement, à l'absence de logement ou à son état de santé font temporairement obstacle à son engagement dans une démarche de recherche d'emploi. » Dans les deux cas, la personne se voit désigner un référent unique. Si au bout d'un délai de six mois, qui peut aller jusqu'à douze mois, le bénéficiaire du RSA, orienté vers un parcours d'insertion sociale, n'a pu rejoindre le parcours d'insertion professionnelle, sa situation est alors étudiée par une équipe pluridisciplinaire qui envoie ses conclusions au conseil général. Ce dernier peut alors réviser le contrat RSA, c'est-à-dire revoir les engagements pris par les deux parties, conseil général d'un côté, bénéficiaire du RSA de l'autre.

La révolution du RSA-activité : accompagner dans l'emploi

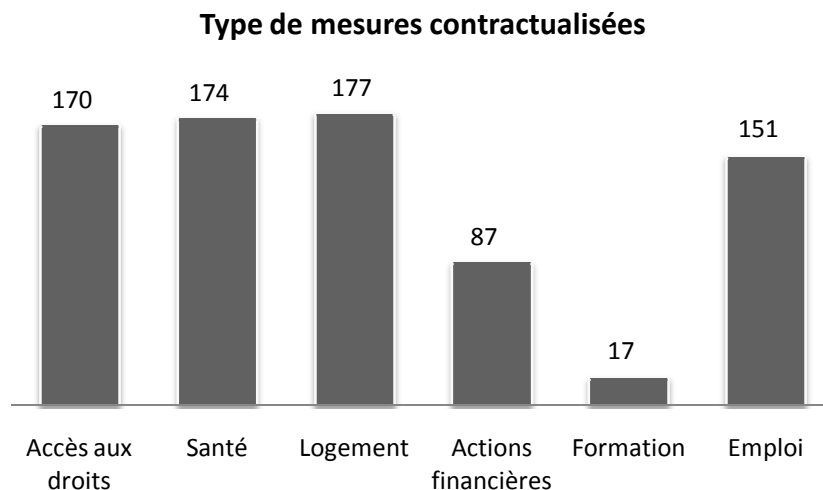
L'une des vertus du RSA-activité est d'assurer le suivi de la personne même une fois l'emploi trouvé, avec des finalités visant à accroître le nombre d'heures travaillées, à consolider le contrat vers un CDI, à soutenir la personne dans sa transition entre la formation et l'emploi, à retrouver un hébergement ou un logement stable.

Au moment de la signature du contrat d'insertion, l'allocataire peut évoquer son projet et ses besoins en termes d'insertion : le conseiller à l'emploi recueille et transcrit ces envies et indique sur le contrat les mesures à prescrire avant la validation définitive du contrat.

Ces actions individuelles visent à mobiliser la personne et à construire un projet commun.

Le travailleur social va essayer de connaître au mieux l'usager et d'élucider sa demande : situation vis-à-vis du logement, de ses droits, de la santé, de l'emploi, des difficultés financières ou autres. Il peut aussi orienter l'usager vers des dispositifs adaptés ou des partenaires. La fonction du travailleur social est donc d'être un intermédiaire entre les Institutions et les usagers.

Le contrat d'insertion devient un outil de « partage » pour construire l'aide, pour fixer des objectifs, pour montrer les freins et les dynamiques, pour apporter un acte éducatif, du conseil, mais aussi pour rappeler cette « communauté de destin » qui permet de structurer l'intervention, de respecter les engagements et les obligations réciproques.



Le travailleur social fixe des limites dans le temps pour effectuer les démarches et responsabiliser l'usager, pour expliquer la lenteur et la complexité de la législation sociale, car les démarches administratives sont interminables et lourdes.

Il intervient rapidement dans des situations de crise mais aussi pour faire émerger les besoins et les envies des usagers.

Il reste l'interlocuteur privilégié et le référent unique de l'accompagnement global.

Depuis fin 2010, l'équipe de travailleurs sociaux du Relais bénéficie d'une supervision assurée par un psychologue clinicien du centre Intervalle CAP⁶, qui permet de mieux comprendre les situations, de coordonner les actions et les projets autour de la personne.

Nous constatons que la personne trouve ce processus souvent trop long, parfois lent, semé d'échecs et des réponses insatisfaisantes. Il peut ainsi exprimer de l'agressivité, de la déception ou avoir des exigences injustifiées vis-à-vis du travailleur social ou de sa modalité de travailler ou, à l'extrême, d'avoir un comportement de démission.

En 2010, plus de 240 personnes ont fait une demande de RSA et ont été suivies par les deux conseillères emploi qui assurent ce dispositif. Dans le cadre de ce service, le nombre d'allocataires en charge est en moyenne de 195 par mois. Le suivi social concerne en moyenne 173 personnes par mois.

Le RSA ? C'est pour éviter l'ultra-misère !

Mr C. est allocataire du RSA depuis 3 ans. Suite à des événements personnels il a perdu l'entreprise qu'il dirigeait et donc la source de ses revenus.

Interviewé sur l'utilité du RSA, aujourd'hui, il pense qu'il « s'adapte à tout le monde. Le grand avantage c'est qu'il garanti une couverture sociale à tous. Mais ce n'est pas une finalité : je vois de plus en plus des personnes qui ont des style de vie difficiles, dues à des accidents de la vie ... c'est effectivement quand vous essayez de vous en sortir que tout vous tombe sur la tête : la santé, la perte de votre emploi, ... à un moment donné on baisse la tête, c'est un engrange qui enferme, on ne sait pas où aller dormir... C'est dur !

En effet, le RSA c'est pour éviter l'ultra-misère, ça entretient la subsistance !

Fatalement quand on arrive au RSA on est âgé, on a des problèmes de santé ... C'est comme passer de la division A à la 4^{ème} : il n'y a plus d'espoir ! On pourrait changer des choses : partir de ce qu'on sait faire pour monter des projets. On pourrait faire un « pacs » : on pourrait regrouper les gens par « catégorie » et discuter avec eux sur les choses qu'ils ont envie de faire, les projets à monter ensemble ! un peu comme les Collectifs Ouvriers ...

La société vit ou meure avec tout le monde : nous y faisons partie.

Des associations comme la vôtre devraient nous accompagner à financer des projets, même collectif, comme une coopérative ... on ne nous permet pas de prendre notre destin en main, quand on est enfermé au RSA. »

Le suivi et l'accompagnement par la psychologue du Relais Social

En 2010, 23 personnes ont été orientées vers la psychologue du Relais Social, dont 4 femmes : 16 personnes ont souhaité être suivi régulièrement par cette professionnelle, suite à l'orientation de leur référent ou du travailleur social.

Dans le cadre de ce suivi, la psychologue a pu « constater » que 5 personnes souffrent des pathologies psychiatriques graves ; deux d'entre elles ont pu accéder à des soins psychiatriques au bout d'un an de suivi.

10 personnes montrent des problématiques liées à la dépendance à l'alcool : deux d'entre elles ont pu être prises en charge par une structure adaptée.

L'isolement est l'élément commun à tous ces patients.

Le suivi est individualisé en fonction de la demande et de ce que peut supporter la personne : la fréquence des entretiens est donc très variable entre les personnes et au sein d'un même suivi.

Dans tous les cas une période d'affiliation est nécessaire lors de laquelle l'accueilli peut investir la relation de manière subjective.

La particularité des entretiens psychologiques est bien de recevoir la parole de l'autre dans toute sa valeur même quand celle-ci fait référence à des hallucinations, à des délires de persécution.... C'est dans ce cadre, respectant tous les types de symptômes et la souffrance afférente, que l'accueilli peut à son rythme créer un lien confiant et structurant, nécessaire à une réorientation ultérieure.

Grâce un réseau de partenaires, le suivi psychologique s'est enrichi en possibilités et opportunités de soin pour les personnes.

Les principaux partenaires sont :

- ◆ le SMES et ses infirmières psychiatriques
- ◆ CAP 14
- ◆ l'ASM 13

⁶ www.cap-intervalle.org

Le Relais Social

- ◆ le centre Popincourt
- ◆ l'ECIMUD
- ◆ les maraudes de l'association Aurore

Toutes ces structures couvrent les plus importantes problématiques de la population reçue en entretien psychologique : la pathologie psychiatrique, la dépendance à l'alcool, la rude vie à la rue.

Les partenariats se sont mis en place en fonction des réorientations nécessaires, et un travail en lien se poursuit. Le plus souvent, la psychologue contacte les partenaires pour les informer de la situation de la personne, de sa problématique, de son avancement dans la reconnaissance de sa pathologie afin de travailler ensemble en amont de l'orientation et ainsi de pouvoir donner des informations précises et concrètes tant à l'accueilli qu'à la structure de soin.

Les partenaires peuvent aussi intervenir au niveau d'une historisation des soins et des différents suivis (social, habitat...)

La psychologue est bien intégrée dans l'équipe, mais il a fallu cette année pour que ses missions et l'intérêt des patients d'être suivis, soit valorisés. En effet, certains accueillis ont pu rentrer dans des parcours de soins effectifs et, de ce fait, les premiers « résultats visibles » apparaissent.

L'équipe est plus à même de repérer que la notion de temps n'est pas la même : entre le temps psychique de l'accueilli, le temps du travailleur social qui propose des « solutions concrètes », et le temps du psychologue qui fait le lien entre les différents interlocuteurs, les différences sont importantes.

L'intervision

En fin d'année 2010, l'équipe de psychologues a réfléchi à la mise en place de groupe d'Intervision pour les bénévoles de La Mie de Pain.

L'intervision a été pensée dans l'idée d'un décloisonnement entre les services afin d'aborder plus facilement les problématiques propres aux accueillis, et ainsi de se distancier de questions organisationnelles.

Un questionnaire a été distribué à l'ensemble des bénévoles afin d'évaluer leur demande. Une cinquantaine de personnes ont répondu, dont 37 favorablement en se positionnant sur l'un des trois créneaux proposés. Les groupes vont démarrer début 2011

Le travail en collaboration avec le Refuge

Dans le cadre du nouveau dispositif SIAO lancé en septembre dernier, la Mie de Pain a souhaité renforcer l'accompagnement social au Refuge. Comme dans le passé, le travail des travailleurs sociaux a permis de tisser des liens, d'instaurer une relation de confiance avec des personnes hébergées au Refuge.

Les situations individuelles des hébergés sont diverses, multiples et souvent très fragiles. Les parcours de vie, l'errance, le changement de pays, la non maîtrise de la langue, les problèmes psychologiques, voir psychiatriques, l'alcoolisme sont des éléments fréquents et récurrents. Ils demandent beaucoup d'attention.

Pour les hébergés non suivis, un travail de mise en relation avec le Relais Social a permis qu'ils bénéficient :

- ◆ d'une domiciliation,
- ◆ d'un suivi et d'un accompagnement dans le cadre du RSA, d'une aide juridique et/ou administrative,
- ◆ d'une aide au montage de dossier retraite, d'une demande de logement ou d'un montage de dossier DALO,
- ◆ de demandes d'hébergement de type CHRS,
- ◆ d'une orientation vers l'atelier emploi de La Mie de Pain.

Ce travail difficile requiert une grande disponibilité, de l'écoute, de la patience. Il a permis de dénouer des situations personnelles complexes et d'enclencher une démarche d'insertion ou de réinsertion à travers les soins, l'emploi, le logement.

En octobre 2010, une CESF et une conseillère sociale ont été embauchées afin de réaliser un premier « repérage » du public hébergé afin de faciliter et anticiper la mise en place de l'orientation du SIAO et de la centralisation de l'orientation des places d'hébergement d'urgence pour les personnes sans abri.

Ce travail s'est traduit par des prises de contact et des entretiens approfondis avec les hommes hébergés ainsi que, dans un deuxième temps, par un travail de suivi et d'accompagnement.

La présence de deux nouvelles professionnelles a permis de développer de nouveaux partenariats dans le domaine de la santé, de la psychiatrie et de l'accès aux droits. En complémentarité avec les orientations internes vers les

permanences juridiques ou les médecins bénévoles, les personnes accueillies ont pu rentrer en contact avec de professionnels de la santé grâce aux consultations et aux services des PASS⁷ hospitalières.

Après un temps d'observation pour se faire connaître des usagers et se familiariser avec les lieux, elles ont commencé à recevoir les personnes afin de réaliser les évaluations.

Le travail d'accueil, de suivi et d'évaluation des hébergés du refuge, s'est articulé en différentes étapes :

Entretien d'évaluation de la situation psycho-sociale :

- ◆ Prise de contact avec l'accueilli
- ◆ Entretien individuel
- ◆ Evaluation de la situation psycho médico-sociale de la personne
- ◆ Vérification des éléments apportés par l'usager
- ◆ Hiérarchisation des besoins prioritaires de la personne
- ◆ Orientation vers les différents partenaires
- ◆ Maintien du suivi et mise en place des entretiens réguliers

Compléter les formulaires SIAO

Le recrutement des ces deux travailleurs sociaux diplômés avait comme finalité principale la mise en place du projet SIAO ; or ce dispositif est encore aujourd'hui en construction. C'est la raison pour laquelle elles ont décidé de mieux connaître le public accueilli et de débiter pour certains l'accompagnement social proprement dit.

Ce choix s'est révélé stratégique, d'une part pour la requête des informations nécessaires pour compléter les fiches d'évaluations SIAO, et d'autre part pour évaluer le nombre de personnes qui pourront intégrer ce dispositif lorsque nous connaissons mieux les critères d'admissions du projet SIAO.

Mise en place de tableau Statistiques

Pour traiter les informations recueillies suite aux entretiens, il a été nécessaire de créer un outil permettant d'utiliser ces données de manière pertinente afin d'en extraire quelques statistiques.

Recherche de partenariats

La santé mentale

L'urgence de cette démarche a été identifiée lors des premiers entretiens : en effet, la précarité des accueillis sur la prise en charge de la santé mentale est un indicateur clairement identifié lors des entretiens. Certaines personnes sont en rupture de soins depuis de nombreuses années, dans d'autres cas, leur état de santé mentale ne permet pas de retracer un parcours de soin.

Ces personnes doivent impérativement être orientées par un personnel de santé du Refuge (médecins, aides soignantes).

La santé physique

Dans le cadre de l'accompagnement et de l'orientation vers des services de santé, elles ont identifié un partenaire pour les soins somatiques, qui a permis de répondre à des besoins réels pour les accueillis du Refuge.

En effet, la précarité de ce public accueilli au Refuge, a rendu difficile l'accompagnement vers les soins.

Un grand nombre d'accueillis souffrent de douleurs somatiques et n'ont pas de couverture médicale. C'est dans un souci de santé, que un fort partenariat a été tissé avec les services PASS (bucco-dentaire et médecine générale) de l'hôpital Salpêtrière.

Les addictions

De nombreux partenariats (CAP 14, CAP Intervalle,...) existaient déjà avec les travailleurs sociaux de l'association.

En collaboration avec les collègues de l'ESI « l'Arche d'Avenir » les travailleurs sociaux du Relais Social ont mis en place de rencontres régulières, afin de communiquer sur les partenariats en cours, notamment ceux concernant les addictions.

L'accompagnement social

Suite aux entretiens avec les hébergés, les travailleurs sociaux ont pu identifier diverses structures prenant en charge le suivi social de certains des accueillis du Refuge.

Dans un premier temps, elles ont pris contact avec les structures référentes des accueillis pour coordonner les actions, mais aussi pour les rencontrer afin d'échanger sur les pratiques et les savoir-faire. Ceci a permis de faire le lien avec les travailleurs sociaux des autres structures. Ainsi, cette coordination a permis une meilleure prise en charge des usagers et d'éviter à certains de rompre le suivi psycho-médico-social.

⁷ Plateforme d'Accès Soins Santé, loi du ...

L'orientation vers les loisirs

La culture n'est pas accessible à tous, encore moins aux usagers du refuge qui pour la grande majorité n'ont pas ou peu de moyens. Des partenariats ont été mis en place à ces fins ...

- ◆ **Les Groupes d'entraides Mutuelles « GEM »** : afin de permettre aux patients psychiatriques en cours de soins et/ou stabilisés une occasion de sortie culturelle, les travailleurs sociaux ont pris contact avec ces structures qui sont des lieux de rencontres et d'échanges où les usagers en santé mentale peuvent partager, s'exprimer, échanger par le biais d'ateliers, d'activités sociales. Cet aspect culturel permet aux patients de reprendre contact avec la vie sociale, de faire des rencontres et retrouver une certaine autonomie plus ou moins perdue à cause de la maladie.
- ◆ **L'association La Fayette « Les jardins du Béton »**. Cette association a pour but de remobiliser et de réhabiliter les personnes souffrant d'isolement. Les finalités de ce programme sont les suivantes :
 - créer des conditions favorisant le bien-être et l'autonomie d'un public majoritairement mis à l'écart des échanges économiques et sociaux ;
 - cultiver des projets de vie visant à une meilleure insertion sociale et/ou professionnelle.Cette association est destinée aux personnes qui auront envie de s'occuper en journée. Ils ont l'occasion de faire du jardinage en collectivité deux fois par semaines. Ces activités en plein air ont pour but de créer des conditions favorisant l'échange et le partage. Une procédure d'orientation et déjà établie avec l'association.
- ◆ **L'association Cultures du Cœur**. Cette association permet aux usagers du Refuge de bénéficier gratuitement des offres culturelles et sportives.

Création d'outils méthodologiques

Dans l'objectif d'organiser le travail de manière plus pertinente et structurée, les travailleurs sociaux ont créé des outils méthodologiques internes.

- ◆ **Fiche Individuelle d'Evaluation**
Cet outil utilisé comme trame lors des entretiens, permet de faire un entretien avec l'utilisateur, en prenant en compte l'ensemble des éléments psycho-médico-social de la personne.
- ◆ **Cahier d'Intervention Extérieure**
Cet outil permet de rendre compte des différentes actions d'accompagnement et de partenariat à l'extérieur de la structure.
- ◆ **Tableau de recueils de données et tableau de statistiques**
Ces outils permettent d'analyser l'ensemble des données recueillies afin d'en extraire des chiffres répertoriant les différents statuts et problématiques des usagers ; ils sont évolutifs.
- ◆ **Calendrier des Partenariats 2010-2011**
Ce calendrier nous permet de visualiser clairement nos objectifs de partenariat pour l'année 2010-2011.
- ◆ **Fiche navette nouveaux arrivants**
Cette fiche navette permet de fixer des rendez-vous pour rencontrer les nouveaux arrivants au Refuge lors de leur admission, par l'intermédiaire des agents d'accueil. Les rendez-vous sont fixés les samedis.

Après quelques mois de travail avec les personnes hébergées au Refuge, le bilan n'est pas simple à faire. En effet, la population fréquentant le Centre d'Hébergement d'Urgence est très fragilisée et extrêmement précaire et en partie désocialisée depuis de nombreuses années. S'ajoutant à cela, il y a la multiplicité des problématiques sociales et de santé qui rend difficile la prise en charge.

Inscrire ce public dans une démarche de suivi est un travail de chaque instant.

Il n'existe pas de service social au Refuge, les travailleurs sociaux ont donc dû construire leurs repères, rechercher des partenaires pour pouvoir orienter et avoir un retour des orientations, qu'ils soient fluides et réguliers.

Le choix de créer un outil statistique, afin de rendre clairement quantifiables les différentes problématiques individuelles des personnes, a permis le travail de définition des critères objectifs éliminant ainsi les « a priori » purement subjectifs sur le public accueilli.

Perspectives

L'année 2011 s'ouvre à l'équipe avec des nouveaux projets qui semblent apporter un nouvel élan à nos pratiques grâce au travail de groupe sur la constitution de la Plateforme qui a permis d'échanger sur nos pratiques et d'innover certains partenariats.

En avril 2011, le Relais Social a répondu à l'appel d'offre, lancé par la DASES, concernant le suivi des bénéficiaires du RSA pour la période 2012-2015 : l'équipe de travailleurs sociaux s'est mobilisée pour redéfinir l'offre technique afin d'en assurer la continuité dans le temps et dans des meilleures conditions de prise en charge.

Dans le cadre de la mise en place progressive de la Plateforme d'Orientation et d'Insertion prévue dans le projet social du nouveau site Charles Fourier, l'équipe souhaite se former à l'accueil, à l'accompagnement et la « compréhension » du public en difficultés et renforcer la transversalité avec le Refuge.

Espace Solidarité Insertion « l'Arche d'Avenir »

« Du Panthéon au Jardin des Plantes, des Grands Boulevards à l'hôtel de ville, seuls ou en grappe, ce sont des vieux, artisans ou ouvriers aux retraites trop maigres pour payer un loyer ; des mères de famille expulsées avec leurs enfants, de jeunes hommes au chômage, correctement habillés ; des jeunes ménages en quête d'un logement introuvable, ruinés par les garnis aux tarifs exorbitants ; des Nord-africains désemparés. »
(L'Abbé Pierre, «L'insurgé de Dieu», Pierre Lunel, 1989)

L'Arche d'Avenir : qui sommes-nous ?

L'Arche d'Avenir est l'accueil de jour de l'Association des Œuvres de La Mie de Pain

Il est labellisé depuis 2006 Espace Solidarité Insertion (ESI) par une convention tripartite, entre la DASS et le département de Paris qui financent à parts égales la majeure partie du fonctionnement et la RATP qui participe au financement des investissements. Dans ce cadre, nous devons respecter un cahier des charges révisé en 2000.

L'Arche d'Avenir reçoit un public d'hommes et de femmes de plus de 18 ans en situation d'errance et d'exclusion, sans domicile, hébergé ou en logement précaire. Ces personnes sont orientées vers nos services par le réseau associatif et les différentes maraudes exerçant sur Paris : l'équipe de rue de l'association Aurore, le Recueil Social de la RATP, la Brigade d'Assistance aux Personnes Sans Abri, l'association Envol regroupant des habitants des Olympiades.

La mission de l'accueil de jour est double

- ◆ Accueillir de façon inconditionnelle et anonyme, mais aussi offrir un lieu de repos où se trouvent rassemblés des services pour se maintenir dans une hygiène correcte, et rompre l'isolement.
- ◆ Soutenir et permettre, dans le cadre d'un travail social, psychologique et/ou sanitaire, de reprendre en main son existence.

Un espace de vie

L'Arche d'Avenir est ouvert à tous, l'accueil y est gratuit. C'est un lieu de convivialité (cafétéria, atelier Scène Ouverte, découverte musée, rencontres sportives...), de détente (bibliothèque, coin repos mais aussi d'insertion à partir d'ateliers (espace emploi, cours de français).

On peut également y reprendre des forces, réhabiliter son image personnelle au sein de l'espace hygiène, connaître ses droits et entreprendre des démarches pour les retrouver, reprendre confiance en soi afin d'oser et de savoir s'orienter vers les services de droits communs, rencontrer une psychologue et, surtout, envisager des projets de vie.

Les acteurs de l'Arche d'Avenir

L'équipe salariée (14 personnes) :

- ◆ A plein temps (10 personnes) :
 - Directeur adjoint,
 - Educatrices spécialisées (2),
 - Conseillère en économie sociale et familiale,
 - Psychologue,
 - Agents d'accueil (5),
 - Infirmier (en cours de recrutement).
- ◆ A temps partiel (4 personnes).
 - Secrétaire,
 - Agents d'entretien du chantier d'insertion de la Mie de Pain (3).
- ◆ En vacation :
 - Psychologue de l'association Intervalle-Cap (consultations et accueils psychanalytiques) chargée de la supervision d'équipe (une séance de deux heures bi mensuelle).

L'équipe de bénévoles (35 personnes) :

Les bénévoles sont très investis dans la vie de l'Arche. La présence bénévole est en progression constante (15 en 2008, 25 en 2009, proche de 40 fin 2010). Si leur nombre a augmenté à la cafétéria, ils s'impliquent aussi dans nos nouvelles activités notamment, l'élaboration du « kiosque information », et participent à nos différentes actions (débat accueillis-usagers, moments festifs), (cf. p.41 - Les points forts de l'année 2010).

Ils dispensent des cours de français ou accompagnent les accueillis dans des démarches administratives, ponctuellement ou de façon régulière, à raison d'une demi-journée par semaine. Leur démarche complète le travail des salariés. Ils sont un lien différent pour les accueillis, ils affirment une volonté de fraternité face à des personnes en quête permanente. Par leur présence citoyenne, ils témoignent de leur refus du rejet et de la mise à l'écart des autres.

Personnel détaché (5 personnes) :

- ◆ Deux infirmières psychiatriques du service d'appui Santé Mentale et Exclusion Sociale (SMES) du centre hospitalier Sainte-Anne.
- ◆ Deux psychologues, l'une russophone, l'un polonophone, et une travailleuse sociale bulgare de Bociek (Equipe mobile d'intervention psychosociale à destination des populations d'Europe de l'Est) et de l'association Charonne.

L'Arche d'Avenir : qui accueillons-nous ?

Des accueillis dont la vie est en attente

75 286 passages ont été comptabilisés au cours de l'année 2010, une baisse sensible par rapport aux 82 122 passages de l'année 2009 (71 034 passages en 2008).

Les personnes accueillies sont pour la majorité sans domicile, hébergées en centre d'urgence, de stabilisation ou en «solution de fortune» (bois, squat, voiture, sous tente ou tunnel, ami...). Certains sont exclus de toute vie sociale, familiale et affective.

Des personnes « perdues », angoissées, fatiguées... Des personnes en souffrance psychique, en rupture de soins. Des personnes ayant fait face, lors de leurs parcours, à des refus et des échecs successifs ou répétés.

Leur vie est en attente : attente de pouvoir travailler, d'avoir un vrai logement, en attente des rendez-vous en préfecture, en attente d'aides et services dans des lieux aux horaires, aux fonctionnements, aux acteurs différents... Et tout cela pendant plusieurs années.

L'Arche d'Avenir essaye de leur redonner un avenir grâce à des parenthèses où ils peuvent réfléchir, se reconstruire chacun à sa façon.

L'Arche d'Avenir : qu'elle est notre action ?

Ensemble pour retrouver la confiance en soi

Pour répondre aux besoins des accueillis, la place de chacun est respectée : salariés aux parcours professionnels variés, bénévoles de générations et motivations différentes, stagiaires se préparant aux métiers du social.

Le rôle de l'intervenant est de mobiliser les capacités individuelles, reconstruire des identités, des projets.

Le public subissant l'errance et l'isolement de la rue a besoin de soigner son image, reprendre des forces, retrouver confiance en soi et en celle des autres. L'Arche d'Avenir lui permet de rencontrer des personnes à qui parler, de sortir de l'anonymat. Les parcours ne sont pas linéaires, il y a des allers et retours, des petits pas. Disponibles, patients, acceptant le silence de certains, respectant le rythme de chacun, nous misons plus sur la progression que sur un résultat immédiat.

Nous tentons aussi d'appréhender avec nos partenaires, sans que cela soit totalement partagé, le droit à l'échec, donc au « recommencement » avec un public parfois fuyant et désorienté.

L'Arche d'Avenir : quels services pour les accueillis ?

L'ensemble de nos prestations est accessible pendant les horaires d'ouverture, soit du mardi au samedi de 8h30 à 12h et de 13h45 à 17h (16h le mercredi, fermé les jours fériés).

Sollicité par les pouvoirs publics pour une mise à l'abri de nuit dans notre accueil de jour lors des périodes de grand froid, nous avons opté pour une ouverture permanente de 8h30 à 17h. Nous sommes réactifs dès la chute des températures (pour 2010, du 5 au 9 janvier et du 11 au 13 février).

Ce choix nous permet de repérer les personnes sans solution de restauration, et de les inviter à rencontrer une travailleuse sociale pour les informer du dispositif parisien.

L'espace cafétéria

Notre établissement bénéficie d'un espace cafétéria, grand et lumineux, où les accueillis peuvent se « poser » autour d'une boisson chaude (36 litres de lait, 2,5 kilos de café, 2,5 kilos de chocolat, 6 kg de sucre par jour). Cet

espace est géré par trois à quatre bénévoles. C'est un point de rencontre pour l'ensemble des acteurs de la structure pour échanger, inciter, susciter, orienter, diagnostiquer, remobiliser.

Tous les mois, nous récupérons auprès de la Société Presse Paris Service des publications récentes mises à disposition dans la cafétéria. Ces mensuels, hebdomadaires et quotidiens, certains en langues étrangères, sont très appréciés des accueillis qui désirent suivre l'actualité.

La domiciliation

Le service domiciliation est géré par les agents d'accueil, mais un rendez-vous avec un travailleur social est nécessaire pour chaque première demande ou renouvellement.

Nous avons 693 domiciliés dont 56 âgés de 18 à 25 ans.

Une domiciliation parisienne demeure un service difficile d'accès pour de nombreuses personnes.

Espace hygiène

La buanderie

A la buanderie, l'accueilli manipule son linge pour la mise en sac individuel et l'agent d'accueil gère les machines.

En 2010, 1 940 lavages ont été réalisés, pour une capacité de lavage de 16 personnes par jour.

Pour l'hiver 2010, nous avons reçu une subvention du conseil de quartier Salpêtrière-Austerlitz. Cela nous a permis la remise de 20 paires de gants, 200 cagoules, et 200 paires de chaussettes.

Les douches

Nous mettons à disposition rasoirs, mousse à raser, shampoing, gel douche, serviettes, préservatifs, serviettes hygiéniques que nous achetons auprès de l'association Dons solidaires qui a pour mission de développer la pratique du mécénat de produits en France (don d'une palette de rasoirs en mai 2010).

En 2010, il y a eu encore une augmentation du nombre de douches prises à l'ESI (21 402 contre 20 293 en 2009, et 18 097 en 2008). Ceci représente une moyenne de 86 douches par jour.

La consigne

La consigne est accessible tous les jours. Les affaires sont conservées pendant une période d'un mois, renouvelable. La consigne est une prestation très recherchée par les personnes sans domicile mais elle est très peu proposée par les structures travaillant auprès de ce public à Paris. Pourtant, elle ne nécessite pas une grande surface.

Nous proposons aussi une consigne « administrative » : nous conservons, pendant une période d'un an, les papiers des accueillis (pièces d'identité et/ou tout autre document administratif).

Les travailleuses sociales

L'équipe socio-éducative est composée de trois travailleuses sociales : deux éducatrices spécialisées et une conseillère en économie sociale et familiale.

Elles ont pour mission de faire de l'accompagnement social dans le cadre d'un travail individualisé avec l'accueilli : travail sur la santé, la recherche d'un hébergement stable, l'aide juridique, etc. Par ailleurs, chacune est en charge d'un atelier collectif hebdomadaire (emploi, informations collectives). Elles animent, à tour de rôle, des matinées « sans rendez-vous » qui ont pour objectif de soutenir les personnes dans le règlement de problèmes urgents.

De plus, chacune assure une présence informelle d'une demi-journée dans la structure afin d'aller à la rencontre des personnes les plus isolées qui ne formulent aucune demande.

1 936 entretiens en 2010 (contre 1 641 entretiens en 2009, 1 035 en 2008) témoignent d'un fort investissement professionnel qui se traduit en termes d'accompagnement, de démarches, d'encouragement.

Mais ces chiffres ne peuvent traduire la détresse humaine exprimée, les espoirs déçus et les nombreuses réponses négatives ou impasses que doivent gérer ces jeunes salariées.

Notre équipe déploie tout son potentiel pour accompagner les publics les plus précaires, notamment en favorisant le travail de partenariat effectué quotidiennement de manière formelle ou informelle, mais elle continue de se heurter à des problématiques sur lesquelles elle n'a aucune emprise.

Leurs témoignages montrent que les situations les plus difficiles trouvent très peu de soutien en termes d'hébergement. En effet, plus la personne cumule de difficultés, plus les réponses sont être rares.

Dans ces cas là, les personnes s'ancrent dans la rue ou « naviguent » beaucoup plus longtemps que prévu dans les centres d'hébergements.

Prenons l'exemple de Monsieur M, suivi depuis des années au sein de l'ESI, refusé en pension de famille pour cause de problèmes de santé trop lourds à gérer pour l'équipe alors qu'il est très bien suivi au niveau médical, autonome sur le plan des déplacements et des ressources financières. Ce monsieur, qui a une reconnaissance « adulte

handicapé », est resté au Refuge sept années, avec, en plus de ses pathologies chroniques, des maladies dues aux mauvaises conditions d'hébergement.

En effet, il a fait des courts séjours à l'hôpital de plus en plus fréquemment ces derniers mois. Personne vieillissante, il a obtenu, après des mois de négociations avec le service compétent, l'aide sociale afin d'intégrer une résidence pour personnes âgées.

Toutes les demandes qui avaient été faites avant ses 60 ans n'ont pas abouties, même les plus spécifiques comme celles qui réservent leurs places pour les personnes vieillissantes et isolées.

Un autre exemple concerne un jeune de 28 ans, suivi à l'Arche d'Avenir depuis plus de trois ans. Monsieur combine des difficultés de toxicomanie et de santé mentale. Ces problématiques, auxquelles s'ajoutent des difficultés d'ordres économiques et sociales, rendent impossible son admission dans des centres de stabilisation ou de réinsertion sociale. Nous avons besoin de partenaires acceptant de travailler avec nous dans l'accompagnement de cette personne au sein d'une structure stable avec un cadre souple. Or les structures, elles l'expriment plus ou moins clairement, reçoivent surtout des personnes qui sont dans une démarche d'insertion.

Comment travailler avec des publics si fragiles lorsque nous leur demandons d'être « prêts » avant d'intégrer une structure, alors que la stabilité est l'une des conditions pour travailler sur leurs problématiques ?

Témoignage

Mélanie Poussier, éducatrice spécialisée

« Je suis éducatrice spécialisée à l'Arche d'Avenir depuis novembre 2008, je m'occupe de l'espace emploi de l'Arche d'Avenir. Cet atelier a le label « FNARS espace emploi » garantissant aux accueillis l'accès à du matériel approprié (ordinateurs, imprimantes) et un suivi personnalisé pour l'emploi. Je propose des entretiens individuels afin d'aborder l'emploi de manière plus personnalisée et de pouvoir discuter de problèmes difficiles à traiter dans un groupe (longue période de chômage, problèmes d'alcool, psychologique...).

Cet espace a pour but principal la remobilisation à l'emploi. Les personnes me sollicitant ont des difficultés très diverses, cependant il y a des problématiques partagées par un certain nombre. Tous ont en commun des problèmes d'hébergement, ils sont soit dans un centre d'hébergement d'urgence, soit pris en charge par le 115, soit à la rue ; d'où la difficulté pour eux de se poser et de se mobiliser sur l'insertion professionnelle.

J'ai pu également remarquer l'arrivée d'un petit nombre de personnes régularisées dans un autre pays européen comme l'Espagne et l'Italie, qui, ne trouvant plus de travail dans ces pays, tentent leur chance en France. Je reçois aussi beaucoup de personnes ayant plus de 45 ans, pas ou peu de qualifications et en rupture avec l'emploi depuis plusieurs années, ou encore avec des difficultés à parler français.

Dans un premier temps, je reçois les personnes pour faire un point sur leur situation générale afin d'évaluer leur droit au travail en France, leur parcours de formation et professionnel, leur situation face à l'hébergement.

Beaucoup d'entre eux n'ont pas de Curriculum vitae, ni forcément une idée précise de ce qu'ils recherchent. C'est alors le point de départ du travail que j'effectue avec eux. Le CV est parfois l'unique demande des personnes, même si cela est souvent insuffisant aux vues de leurs difficultés à accéder à l'emploi. J'oriente alors essentiellement les personnes vers des formations ou des structures d'insertion par l'activité économique (IAE) qui permettent aux gens éloignés de l'emploi de reprendre une activité professionnelle dans un cadre plus adapté à leur situation. Le pôle emploi Stendhal spécialisée dans l'IAE ainsi que la Maison des Entreprises et de l'Emploi du 13^{ème} (MDEE) sont des partenaires privilégiés.

J'ai pu par exemple orienter un Monsieur qui avait des difficultés en français vers une formation linguistique professionnalisant dans l'entretien, formation qu'il a suivie et avec laquelle il a fait un stage dans une entreprise qui l'a embauché en CDI par la suite. Ce Monsieur dormait au Refuge et j'ai pu travailler avec lui sur une orientation dans un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale avant son entrée en formation.

L'emploi représente souvent un point d'accroche qui mène vers un accompagnement social global. »

Le service paramédical

Le poste d'infirmier est vacant depuis février 2010, et nous sommes, comme l'ensemble du secteur médico-social, confrontés à une difficulté de recrutement.

Les partenaires santé suivants sont intervenus ponctuellement dans l'espace cafétéria : le centre de santé Edison pour un dépistage itinérant de la tuberculose, l'association Confluence (SOS drogue international), et un médecin de l'office français de prévention du tabagisme.

Le rôle de la psychologue

Amaya Philipponnat, psychologue :

« Globalement, les personnes rencontrées présentent des troubles variés. La souffrance psychique est intense et liée à leur situation sociale, mais elle est aussi parfois associée à des troubles psychiatriques aigus ou chroniques plus ou moins lourds.

L'accueil psychologique permet soit un soutien ponctuel, soit un soutien plus régulier pendant une période encore trop instable pour aller vers un autre dispositif de soins. En effet, une partie de notre public fait preuve d'une grande instabilité, d'un fonctionnement déstructuré et souvent d'un manque de repères. De ce fait, la demande d'aide ou de soin n'a pas réellement émergé ou est encore ambivalente. Le lien à l'autre est donc à travailler et nécessite un temps, un lieu sécurisant.

Les personnes sont orientées en majorité par les travailleurs sociaux et les agents d'accueil, ou elles s'adressent directement à moi. L'équipe de rue de l'association Aurore fait aussi régulièrement appel à moi ».

Quelques données concernant les prises en charges psychologiques

625 entretiens effectués. 22 personnes se sont inscrites dans un suivi régulier, et pour 12 d'entre elles, au travail de soutien s'ajoute un suivi thérapeutique dans un centre de soins adapté (Centre médico-psychologique, Centre spécialisé de soins aux toxicomanes et centre d'hébergement de stabilisation Charonne, SMES).

Ponctuellement, et pour accompagner les personnes en voie de réinsertion vers l'emploi, en lien avec l'éducatrice spécialisée chargée de l'espace emploi, nous faisons appel au travail des psychologues de la CPAM. Ils effectuent un bilan d'orientation professionnelle et évaluent les besoins des personnes dans ce domaine ce qui a permis d'aborder la question de l'allocation d'adulte handicapé et d'une reconnaissance de travailleur handicapé pour certains.

Par ailleurs, des évaluations en situations de crise ont pu donner lieu à une orientation vers le CPOA (Centre psychiatrique d'orientation et d'accueil) pour d'éventuelles hospitalisations.

Nous prenons également appui sur le service d'écoute et de soutien de l'association Intervalle Cap qui offre un espace d'accueil psychologique / psychanalytique le week-end. Environ 6 personnes ont pu s'adresser à ce service.

Autres cadres de partenariats : des orientations régulières avec un travail en réseau mais sans convention établie : Clepsydre (centre d'action socio-psychologique et de recherche), CMP (centre médico-psychologique), Centre Edison, PASS (permanence d'accueil aux soins), EPOC (espace psychanalytique d'orientation et de consultations), Moulin Vert (CSAPA).

La thérapie avec le cheval

Nous avons démarré un groupe de thérapie avec le cheval au mois d'octobre 2009.

L'équipe encadrant est composée de deux personnes. Selon les sessions, la psychologue de l'Arche d'Avenir fut accompagnée de bénévoles de La Mie de Pain, d'une intervenante de l'équipe Bociék, d'un agent d'accueil de l'ESI.

Il est parfois difficile de mobiliser le deuxième accompagnateur sur l'ensemble des séances d'une session de sept semaines.

On note que la prise en charge en équithérapie facilite pour les femmes l'accès à l'établissement, peut-être en raison de la création de liens en distance avec le collectif du site.

- ◆ La médiation par le cheval, au sein d'un petit groupe, d'une durée déterminée, permet de créer un contexte particulièrement sécurisant pour ces personnes dans une grande vulnérabilité sociale, physique et psychique.
- ◆ Il permet de réacquérir des repères spatio-temporaux clairs par la fréquence et le rythme du déroulement des séances (7 jeudi après-midi consécutifs).
- ◆ L'animal est un support de projection beaucoup plus neutre que l'homme qui a souvent été source d'une grande souffrance dans leur histoire relationnelle. Il permet donc de réinvestir progressivement la sphère affective.
- ◆ Enfin, le travail en groupe permet de recréer des liens sociaux de manière progressive et dans un contexte sécurisant de la prise en charge thérapeutique.
- ◆ Les groupes sont constitués de quatre personnes, repérées en équipe, pour chaque session. Sur la saison 2009-2010, quatre sessions ont eu lieu avec la participation de 16 personnes.

Expression d'un accueilli : « Si je n'ai pas confiance dans le cheval, alors ça marche pas. Maintenant que j'ai confiance en lui, je prends confiance en moi. Je vois que ça se passe bien, que j'ai ma place et que je suis à l'aise dans le groupe alors que je suis spontanément plutôt solitaire. ».

Présentation d'une situation

Madame K fréquente notre établissement depuis longtemps et régulièrement. Cependant, les contacts et échanges restent très limités, certainement en raison de troubles psychotiques envahissants et non traités.

Durant les séances de thérapie par le cheval, Mme K s'est montrée d'emblée très impliquée (amenant à manger aux chevaux, toujours à l'heure...) et participante. Elle a beaucoup de difficultés à verbaliser les choses, mais l'observation durant les séances a permis de mieux cibler le degré de sa pathologie. Je pense qu'en la connaissant mieux, je pourrais peut-être aider à développer un projet avec son éducatrice, notamment au niveau de la mise en place de soins. On note une alternance entre des temps où elle paraît assez adaptée et où elle peut alors

communiquer avec nous, elle évoquera, par exemple, les difficultés de sa situation afin de solliciter l'aide de la travailleuse sociale, et des moments où elle est totalement coupée de notre contact et de l'activité.

On a remarqué que progressivement, Mme K a pu nouer un meilleur lien avec nous. Elle restera en contact avec nous et nous appellera même par téléphone pour nous dire qu'elle s'est blessée. Je pourrai alors lui proposer un premier entretien en individuel auquel elle s'est livrée assez facilement.

Evolution

L'expérience de la première année nous a permis de faire évoluer le fonctionnement de nos groupes :

- ◆ Certains accueillis ne sont pas encore prêts à entreprendre un travail thérapeutique et ne peuvent être réguliers sur une activité. Alors, la prise en charge permet juste une prise de contact, une sorte de découverte. Pour cela, nous constituerons dorénavant des groupes semi-ouverts afin de proposer aux gens de venir participer à l'activité durant une session de 6/7 séances. Ce qui n'implique pas une régularité et un engagement dont certains ne sont pas encore capables (manque de repère dans le temps, personnes assez déstructurées...);
- ◆ Pour ceux ayant pu investir l'activité dans la durée et pour qui un travail thérapeutique a pu s'enclencher, il sera proposé de participer, dans le cadre d'un groupe fermé, à une prise en charge de plus longue durée (soit 12 à 14 séances).

En début d'année 2011, nous avons répondu à l'appel à projet de la Fondation Adrienne et Pierre Sommer, autour de « L'animal familial dans un cadre social, éducatif ou thérapeutique » pour renforcer notre atelier avec le financement d'une seconde équithérapeute afin de renforcer la qualité de l'accompagnement du groupe.

Les permanences de partenaires

L'équipe Bociek

Bociek, l'équipe mobile d'intervention psycho-sociale a été créée en novembre 2007. Elle a pour but de participer activement à la prise en charge des personnes originaires des pays de l'Est de l'Union Européenne.

Les membres de l'équipe Bociek se mettent à la disposition des maraudes spécialisées de structures partenaires, des structures d'accueil et des centres médico-sociaux et s'appuient sur les structures existantes, représentant chacune un pôle de compétence (médical et psychiatrique, socio-éducatif, hébergement, juridique...) correspondant aux besoins diagnostiqués.

A l'Arche d'Avenirs, les interventions de l'équipe Bociek ont débuté en mars 2008 à raison de trois demi-journées par semaine. Un psychologue polonophone, une psychologue russophone et une éducatrice bulgarophone assurent ces permanences. Même le 115 et les PSA orientent le public concerné vers notre site.

La population russophone est très présente à l'Arche d'Avenirs.

L'établissement semble plus un lieu de rencontre sociale que d'insertion sur le long terme pour le public roumain et rom. L'intervention de Bociek est bien identifiée par les migrants issus des pays de l'Europe de l'Est comme une action psychosociale menée dans la langue maternelle. Par son action, elle facilite l'accès aux migrants des dispositifs de droit commun. Il en résulte une amélioration dans l'accompagnement pour la structure et une autonomisation des personnes.

Au sein de l'Arche, nous pouvons noter que nombre de ces personnes originaires des pays de l'Est semblent avoir trouvé leur place et s'appuient sur nos services, au-delà des permanences de l'équipe Bociek.

Lors d'un premier accueil au sein de l'ESI, nous pouvons rapidement orienter les personnes vers les permanences de l'équipe mobile afin qu'ils soient le mieux informés et orientés possibles, ce qui facilite le contact avec eux. Au-delà, un travail de collaboration s'instaure, après l'évaluation de l'équipe Bociek, entre nos deux équipes. Le lien établi permet parfois d'accompagner vers le soin adapté si nécessaire. C'est un travail de liaison et de partenariat avec différents intervenants de la santé, du secteur psychiatrique et des travailleurs sociaux.

Population russophone :

- ◆ 24 personnes dont 11 suivis l'année dernière,
- ◆ moyenne d'âge : 39 ans,
- ◆ 20 hommes et 4 femmes.

Population polonophone :

- ◆ 19 personnes de nationalité polonaise et 2 de nationalité slovaque,
- ◆ 3 femmes et 16 hommes,
- ◆ 55 ans de moyenne d'âge.

Une tendance se précise sur les nouveaux arrivants, des personnes ayant un profil plus « inséré » disposant davantage de ressources psychiques pour mener à bien leurs démarches sociales, en résulte une meilleure inscription dans les divers suivis. De plus, la fin de l'année, a vu le retour d'anciens habitués plus « cassés ».

Population bulgarophone :

- ◆ 9 personnes,
- ◆ 8 hommes et 1 femme,
- ◆ moyenne d'âge 42 ans.

L'ouverture de cette permanence a permis d'accueillir les publics bulgarophone rencontrés lors des maraudes dans le bois de Vincennes et autour du boulevard périphérique de l'est parisien. Ces personnes n'avaient aucun suivi social et très peu de connaissance de leurs droits. Seulement deux d'entre eux ont une couverture médicale. Ils sont venus en France essentiellement à la recherche d'emploi.

Cette permanence commence à être de plus en plus connue par les populations concernées et par nos partenaires. La présence bimensuelle de l'éducatrice bulgarophone paraît dorénavant insuffisante afin d'assurer une bonne continuité des suivies. Ainsi, avec l'accord de l'équipe sur place, cette permanence va devenir hebdomadaire, le mardi après-midi.

Permanence SMES

Deux infirmières psychiatriques du service d'appui Santé Mentale et Exclusion Sociale (SMES) du centre hospitalier Sainte Anne interviennent à l'Arche (chacune alternativement une demi-journée par semaine). Présentes au sein de la cafétéria, elles sont à l'écoute des accueillis et travaillent étroitement avec la psychologue et les travailleuses sociales de l'établissement.

Les autres activités de l'ESI

Différents ateliers sont proposés à l'ESI par les travailleuses sociales, la psychologue, les agents d'accueil et les bénévoles.

Des cours de français FLE

Trois cours par semaine sont animés par deux professeurs bénévoles et une accompagnatrice. Ces cours fonctionnent par sessions de sept semaines (hors vacances scolaires) avec à chaque fois une douzaine d'élèves (789 personnes, 140 femmes et 649 hommes pour 2010, 921 personnes au total pour l'année 2009, 772 en 2008).

Témoignage

Béatrice Vautherin, bénévole (relu par les bénévoles Thérèse Rabiller, Guylaine Mathieu et Pauline Jupin) :

« Depuis septembre 2010, le cours de français se déplace une fois par semaine, le jeudi matin, pour une séance à l'espace d'autoformation de la Bibliothèque Publique d'Information (BPI) du Centre Pompidou.

Cet horaire est réservé aux groupes, ce qui nous permet de bénéficier d'un accueil attentif et individualisé.

L'autoformation consiste à utiliser les équipements et documents de l'espace pour travailler à son rythme et de façon autonome. Les bibliothécaires orientent, conseillent et aident les élèves avec le concours des bénévoles de la Mie de Pain.

Au cours de la séance, nous nous rendons auprès de chaque élève pour vérifier que la méthode choisie lui convient et qu'il sait l'utiliser. Le cas échéant, nous lui en proposons une autre ou nous l'aidons à mieux en tirer parti.

La BPI offre un grand choix, constamment mis à jour, de méthodes pour apprendre le français comme langue étrangère. Un certain nombre de méthodes s'adaptent à l'élève en donnant les explications dans sa langue. Par exemple, le cédérom *Apprenez le français/Learn French* donne le choix entre 112 langues d'interface. Une autre méthode s'adresse spécifiquement aux Arabophones avec livre et CD audio. Enfin, d'autres méthodes optent pour l'immersion totale dans la langue à apprendre comme *Rosetta Stone*, cédérom pour niveaux débutants et intermédiaires.

Les avantages de cette fréquentation régulière sont triples :

- ◆ Compléter et renforcer les cours collectifs dispensés le mardi à l'Arche à un groupe de 15 élèves.
- ◆ Quitter l'ESI pour fréquenter un lieu destiné à tous les publics et s'y sentir à l'aise.
- ◆ Faire un pas vers l'autonomie. En plus des visites accompagnées par les bénévoles dans un créneau horaire réservé, qui les ont familiarisés avec le lieu, nos élèves ont la possibilité de revenir aux horaires ouverts au public. L'entrée est gratuite et aucune inscription n'est demandée.

Ces sorties d'étude sont populaires malgré l'effort qu'elles impliquent. Nous quittons l'Arche, près de la porte d'Ivry, pour prendre le métro à Olympiades jusqu'à Châtelet. Nous avons donc deux trajets à pied de 10 minutes. Nous arrivons vers 10h30 et restons jusqu'à midi. Le but premier est d'apprendre le français, mais, pour certains, c'est le premier contact avec l'ordinateur, ce qui leur sera utile par la suite.

La fréquentation depuis septembre 2010 n'a pas fléchi. Nous avons en moyenne dix élèves, entre quatre et quinze. A notre grande satisfaction, certains d'entre eux ont fréquenté très régulièrement l'espace autoformation par eux-

Espace Solidarité Insertion « l'Arche d'Avenirs »

mêmes selon les témoignages des bibliothécaires. Le nombre d'heures passées à étudier le français, que ce soit en cours ou à l'autoformation, se marque par de nets progrès.

A partir de mars, nous donnerons rendez-vous à nos élèves directement au Centre Pompidou. »

L'équipe de football

L'équipe est encadrée par un agent d'accueil. La Direction de la Jeunesse et des Sports de la Ville de Paris met à disposition de l'ESI un terrain d'entraînement dans le XIIIème arrondissement.

L'équipe de football participe aux compétitions du collectif « Remise en jeu » dont la Mie de Pain est adhérente. Nous avons en 2010 remporté le championnat inter associatif et le tournoi national de sélection de la 8^{ème} Homeless World Cup 2010 qui s'est déroulé au Brésil. Un accueilli de l'Arche d'Avenirs a même joué dans la sélection française.

Nous avons également participé au tournoi 'Paris tout foot' organisé par la ville de Paris.

Notre équipe de football a pu bénéficier du soutien financier de la Fondation RATP pour le renouvellement complet de l'équipement et du matériel, et notre équipe porte dorénavant fièrement les couleurs de La Mie de Pain, sur la plaine du polygone de Vincennes comme sa devancière de 1899...

« Le sport ne faisait que commencer bien timidement par une équipe de football qui inaugurait le costume noir à parement bleu-ciel. Les confrères s'efforçaient d'obtenir de M. Enfert qu'il en tolérât les débuts, car toute sortie était contraire à ses principes qui ne comprenaient le patronage qu'au patronage. Il fallait absolument être rentré pour 4 heures, et cela n'était pas très facile, en ces temps lointains où le métro existait à peine, quand on allait jouer sur les pelouses du bois de Boulogne ou dans la boue du polygone de Vincennes, car les terrains de sport n'existaient pas non plus. »

(L'Abbé René Ponthieu, « Les œuvres de Saint-Joseph de la Maison-Blanche » - La Mie de Pain - 1887 à 1937).

Balades, fêtes, tournois

Nous pouvons orienter les accueillis qui souhaitent découvrir un spectacle auprès du centre social et culturel 13 Pour Tous pour bénéficier de places par le biais de l'association Culture du Cœur. Ceci leur permet également de croiser des familles ou des personnes isolées qui habitent l'arrondissement.

Dans le cadre de nos échanges avec le centre 13 Pour Tous, nous les avons reçus le samedi 22 mai pour un loto, organisé par des jeunes du quartier pour financer leur séjour de vacances. Le jeu a rassemblé 66 usagers de l'Arche et 22 visiteurs extérieurs, la cafétéria fut remplacée par un buffet dans la cour, et les gagnants furent des enfants, des accueillis, des animateurs.

Le 3 avril, c'est lors d'un pique-nique au centre d'animation La Poterne des Peupliers que notre atelier musical « Scène Ouverte » s'est produit. Ce groupe musical s'est également distingué lors du 10^{ème} festival de la rue « Contre l'exclusion, oser la rencontre » (sur le parvis Notre Dame de Paris le dimanche 9 mai), un événement artistique, culturel et solidaire organisé par l'association Aux Captifs, la libération.

Nous avons poursuivi nos tournois d'échecs avec l'association Nomad'Echecs (voir p.42 - Perspectives 2011), et la présence de nombreux joueurs, certains n'hésitant pas à apporter leur plateau et pièces, et à jouer régulièrement en surmontant la barrière de la langue.

Un tournoi de tennis de table avec le Secours Catholique fut organisé par un usager fréquentant nos deux associations à la halle Carpentier, un gymnase proche de notre établissement.

Des sorties collectives ont été proposées au musée du Louvre, à l'Institut du Monde Arabe.

Parole d'un bénévole :

« Après une visite de l'exposition "Méroé, un empire sur le Nil", nous avons visité les cours Puget et Marly et autres sculptures françaises ; nous avons terminé, après quelques départs, par les peintures de l'aile Denon, 'Mona Lisa', 'les Noces de Cana', etc... Il y a eu quelques problèmes avec la langue française pour certains, mais des traductions en anglais, en russe et même en arabe ont permis la communication. »

Nous avons proposé à des personnes plus isolées au sein de notre établissement trois balades estivales avec pour chaque visite quatre accueillis et un duo d'accompagnateurs composé d'un bénévole et d'un salarié.

Parole d'une bénévole

« Croisière sur le bateau-mouche avec un temps exceptionnellement beau. Malgré un départ un peu anarchique, je pense que nous avons tous été satisfaits, la journée en sera différente. Un accompagnement qui associe un plaisir, c'est une réponse positive au souci d'insertion ».

Nous avons organisé, le jeudi 29 juillet, une balade en forêt de Fontainebleau pour 24 usagers, cette idée de sortie en dehors de Paris, nous avait été exprimée lors de l'un de nos débats accueillis-salariés.

Les points forts de l'année 2010

La participation des accueillis

La poursuite de la démarche participative

Nous avons, tout au long de l'année, poursuivi nos travaux de recherche-action soutenu par deux intervenants du Copas (conseil en pratiques et analyses sociales), une société coopérative de conseil, spécialisée dans le domaine des politiques sociales.

Comment favoriser l'expression des usagers au sein de l'Arche d'Avenir ?

Ce fut notre « fil rouge » dans nos réflexions et nos actions.

Notre rythme et notre fonctionnement ne nous ont pas permis de réellement se rendre compte de la place qu'occupait cette démarche dans notre accueil. C'est un bilan intermédiaire et un indispensable recul pris lors des réunions d'équipe qui nous a éclairés sur des progrès réalisés, les projets en cour et la marche à suivre pour l'avenir proche notamment au moment du transfert de l'établissement.

Le pré-bilan s'est donc avéré très positif et partagé par l'ensemble des salariés.

L'un des temps forts s'est déroulé le samedi 29 mai, lorsque plus de soixante accueillis présents à l'Arche d'Avenir ont pris « une bonne tranche » de rigolade lors d'une représentation de théâtre forum.

Pour les usagers, les salariés et les bénévoles, cette initiative originale consistait en l'organisation de quelques courtes scénettes pendant lesquelles les usagers pouvaient monter sur scène (exemples : un usager pressé interrompt l'entretien d'un travailleur social avec un autre usager ; ou encore, un usager se plaint haut et fort d'avoir été « viré » de la consigne, etc...).

Cette représentation a permis de revenir sur un certain nombre de sujets, notamment le sentiment d'injustice des usagers, le déroulement des entretiens avec les travailleurs sociaux, les rapports hommes / femmes dans la structure.

Les débats accueillis-salariés-bénévoles ont maintenant lieu tous les deux mois, afin d'échanger sur la vie dans l'espace solidarité insertion de La Mie de Pain avec les usagers, acteurs du lieu au même titre que les bénévoles et salariés.

Nous avons décidé d'arrêter les prestations le temps de ces échanges riches, parfois animés, et constructifs.

Différents thèmes ont été abordés : le règlement intérieur, notre prochain établissement, l'hygiène et l'entretien du bâtiment, présentation d'associations, communication sur les missions de l'ESI, réalité et problématiques du champ social à Paris.

Suite à un débat, nous nous sommes décidés à porter des badges. En effet, les accueillis, ou plus largement les personnes qui ne connaissent pas l'Arche et qui entrent dans l'établissement les premières fois, ne savent pas forcément qui est salarié, stagiaire ou visiteur. Les bénévoles nous avaient devancés, nous leur avons donc emboîté le pas.

De même, en vue d'améliorer l'accueil des primo-arrivants, nous avons sollicité les bénévoles pour mettre en place un « kiosque information » interne à l'établissement pour prendre le temps nécessaire de faire connaître nos actions et faire visiter le site.

Nous pensons également accentuer la signalisation dans le bâtiment.

Les accueillis fréquentant l'Arche d'Avenir et hébergés au Refuge ont été conviés à porter un jugement sur la mise en place d'un référent unique dans l'accompagnement social dans le cadre des vingt propositions pour améliorer l'accès à l'hébergement et au logement du Secrétaire d'Etat chargé du logement et de l'urbanisme.

L'accueil des femmes

Nous avons parallèlement entamé une réflexion sur l'accueil des femmes à l'Arche d'Avenir.

Les femmes se sentent mal à l'aise au milieu des hommes présents. Elles peuvent être (comme le sont certaines visiteuses) impressionnées par le flux, les regards. L'accès par la rampe est déjà un premier obstacle à franchir, de même pour l'entrée et l'accueil. Beaucoup de femmes viennent pour la domiciliation, mais ne se posent pas vraiment.

Est-ce que ceci est dû à la configuration de la structure ? Ou bien les femmes sont-elles plus occupées que les hommes qui fréquentent l'Arche ? Ne pas rester, c'est aussi se protéger.

L'atelier « parole de femme » est pérennisé pour maintenir le contact avec certaines.

Le projet femme s'étendra puisque qu'un certain nombre d'actions sont prévues en direction de ce public minoritaire (espace dédié, demi-journée de présentation sur invitation). Les principes demeurent le repérage des femmes fréquentant depuis peu la structure et de se faire connaître auprès d'elles sur le collectif.

Une majorité de jeunes femmes salariées est un atout mais les salariés hommes ont un rôle important pour rassurer les femmes accueillies, pour qu'elles s'autorisent à nous interpeller.

L'accessibilité des travailleurs sociaux

Dorénavant, il nous reste à poursuivre notre réflexion autour du rétablissement du sentiment d'écoute et de compréhension des travailleurs sociaux, ainsi que leur accessibilité, car cela est revenu à plusieurs reprises dans la parole des accueillis.

Il semble en effet que ça relève plus d'un sentiment dans la mesure où les travailleurs sociaux ont tendance à se sentir envahis face à un public qui pénètre facilement dans leur bureau même lorsque celui-ci est occupé.

Quant au sentiment d'injustice, il nous semble que la transparence et l'explication systématique de ce que nous faisons est nécessaire car il est vrai que nous ne traitons pas tout le monde de la même façon, les réponses adaptées nous paraissent plus pertinentes que des réponses globales. Cela passe aussi par une cohérence dans l'équipe et un esprit d'équipe à toute épreuve.

Notre démarche nous a également incité à débiter l'élaboration d'un nouveau projet d'établissement tenant compte d'une équipe remaniée, de nouvelles pratiques et d'un espace solidarité insertion différent.

En conclusion, il nous semble, même si ce n'est pas quantifiable que la parole des accueillis se libère plus facilement. L'équipe a le sentiment de s'être rapproché du public.

Quant au riche matériau que nous possédons aujourd'hui, à nous de continuer à l'exploiter afin de mieux connaître le public que nous recevons à travers leur propres mots qui peuvent contraster ou compléter la vision des « experts ».

Journée partenaires

« Sortir de la bulle de son établissement et s'éloigner du flux permanent ».

La matinée du mercredi 15 décembre, nous avons convié des partenaires à visiter notre établissement, pour mieux connaître nos missions et échanger pour une mise en réseau de compétences, de savoirs, et confronter nos difficultés.

Nous avons invité soit des interlocuteurs privilégiés, soit ceux avec lesquels nous voulions progresser dans nos relations.

Les invités ont été surpris de la forme proposée, en effet nous leurs avons présenté trois situations concrètes pour alimenter notre réflexion.

La première situation rassemblait un référent social et la psychologue de l'Arche d'Avenirs, la caisse primaire d'assurance maladie, le service d'appui Santé Mentale et Exclusion Sociale du centre hospitalier Sainte Anne et ensuite un relais avec un centre d'hébergement et de réinsertion sociale.

La seconde situation concernait une permanence sociale d'accueil, l'association Aurore, et une éducatrice spécialisée de l'Arche.

La troisième était portée par l'équipe de rue de l'association Aurore et une éducatrice spécialisée de l'Arche.

Partenaires présents : service Ecimud de l'hôpital Pitié-Salpêtrière, le restaurant Santeuil, La Poste de proximité, service Urgences de l'APHP, ESI Saint Martin, Centre spécialisé de soins aux toxicomanes et centre d'hébergement de stabilisation Charonne, Equipe psychiatrie-précarité de l'association de santé mentale (ASM13), Clepsydre, CIMADE.

Perspectives 2011

Club d'échecs

Nous organisons trois après-midi 'jeux de société' par semaine, et nous avons remarqué que de nombreux accueillis s'adonnent au plaisir de parties d'échecs. Ce jeu, qui traverse les frontières, a trouvé sa place au sein de notre établissement qui reçoit des personnes provenant de tous les continents.

En collaboration avec la Ligue Régionale d'Ile-de-France des Echecs et de l'association Nomad'Echecs, nous avons envisagé la création d'un club d'échecs au sein de notre accueil de jour ; ce club participera aux compétitions de la Ligue d'Ile-de-France. En effet, nous souhaitons à partir de la pratique de ce jeu, créer un véritable club au sein de l'Arche accessible aux accueillis qui fréquentent la structure, mais aussi aux bénévoles et aux riverains du quartier (Olympiades, Porte d'Ivry). Nous prévoyons d'organiser, avec le concours de Nomad'Echecs et ses animateurs diplômés, une séance hebdomadaire.

La création d'un club nous permettrait d'engager une équipe mêlant des joueurs de tout profil et horizon pour des tournois, et de renforcer l'accompagnement social entamé avec les joueurs. Certains pourraient rejoindre l'équipe

d'animateurs de l'association Nomad'Echecs dans le cadre de ses interventions dans les écoles ou d'autres structures associatives.

Dans ce cadre, nous avons à nouveau déposé une demande de subvention auprès de la Mairie de Paris, suite à une réponse négative pour un problème de délai en 2010.

Un futur espace solidarité insertion

Les travaux de construction de notre futur bâtiment sont engagés ; en août 2011 (sauf décalage du calendrier), nous devrions emménager. Nous avons poursuivi nos échanges avec un architecte conseil, les accueillis, les salariés et les bénévoles de l'association. Nous bénéficierons de matériaux modernes facilitant l'aération, l'acoustique, l'éclairage et le chauffage.

Nous avons travaillé un projet sur deux niveaux. Un rez-de-chaussée avec un accueil serein et « aéré » où nous trouverons une borne d'accueil, une bibliothèque, un espace repos homme et le bureau domiciliation.

Un rez-de-jardin où l'on trouvera les huit bureaux de l'équipe socio-éducative disposés autour d'un patio accessible, et nos prestations hygiène.

Deux espaces hygiène distincts entre homme et femme (et un espace repos femme), séparés par l'infirmerie, des espaces hygiènes plus fonctionnels, avec notamment des pièces non humides pour se déshabiller, poser ses affaires et se sécher, et une salle de consignes sécurisée plus grande et rapprochée de la buanderie.

Face à un public perdant souvent ses documents, changeant fréquemment de bagages, nous envisageons une consigne sécurisée à code individuel pour rassurer les usagers, et offrir une prestation de qualité.

L'espace hygiène sera moderne et convivial pour permettre au public de se mouvoir aisément et de prendre soin de son image. Nous avons accentué la qualité et l'aménagement de cet espace pour offrir des conditions dignes et respectueuses à un public qui fréquente souvent des lieux collectifs qui ne favorisent pas l'intimité et le soin personnel.

Le travail d'accueil des femmes que nous avons entamé sera facilité par les espaces dédiés prévus.

Les femmes ayant participé à l'atelier « Paroles de femmes » ont également dit être contentes de pouvoir se retrouver entre femmes.

L'objectif est d'inciter les femmes à « s'emparer » des services lorsqu'elles arrivent en avance ou qu'elles ont du temps.

Une des difficultés réside dans le fait qu'il n'y a actuellement qu'une seule grande salle, avec plusieurs petits espaces.

Notre futur Arche est un enjeu fort pour l'association mais aussi pour les usagers puisque selon les statistiques du Comité tripartite nous avons accueilli lors du quatrième trimestre 2010, 16,7% des passages comptabilisés sur l'ensemble des quinze ESI parisiens.

Aussi, les efforts et les engagements pris par La Mie de Pain, nous semblent devoir être accompagnés notamment au sujet de notre demande de renfort de l'équipe salariée.

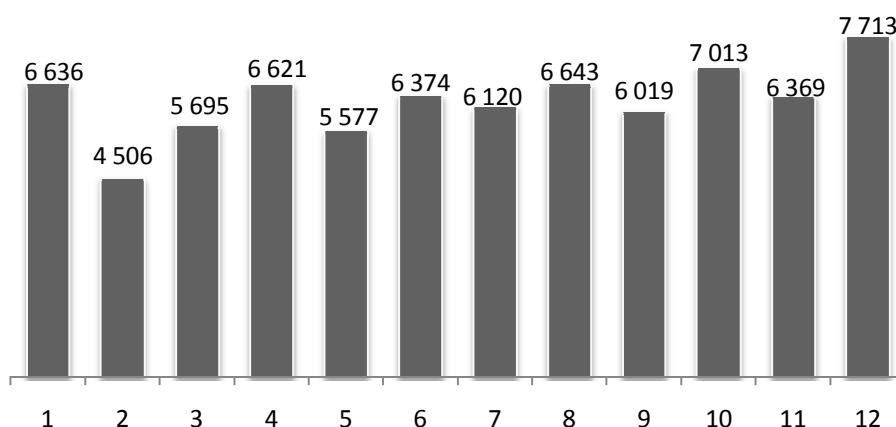
Nous avons déjà alerté nos partenaires sur l'impossibilité de basculer dans le nouvel établissement sans l'apport d'un agent d'accueil supplémentaire. En effet, la configuration nécessitera en permanence à minima deux agents au rez-de-chaussée, deux agents au rez-de-jardin et un agent polyvalent.

Statistiques 2010

La fréquentation

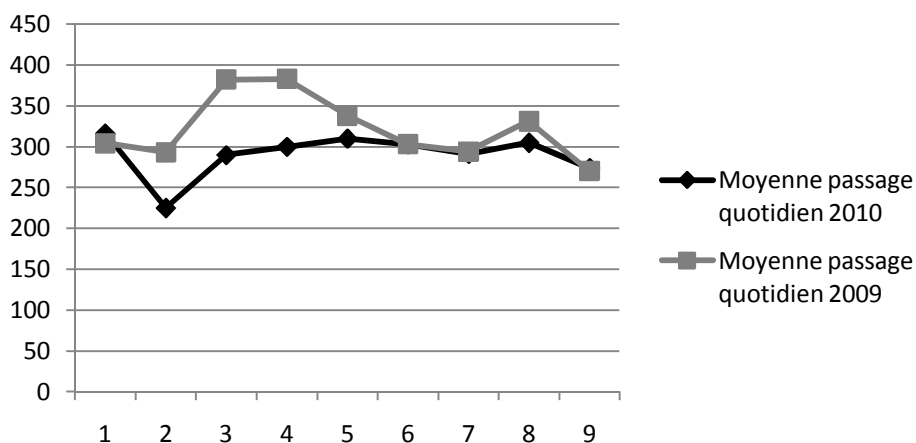
Nous constatons une baisse de fréquentation avec une moyenne de passages mensuels de 6 273 (6 843 en 2010, 5 919 en 2008, 6 512 en 2007).

Nombre de passages par mois



L'évolution globale sur l'année est identique à 2009.

Moyenne du nombre de passages quotidiens par mois

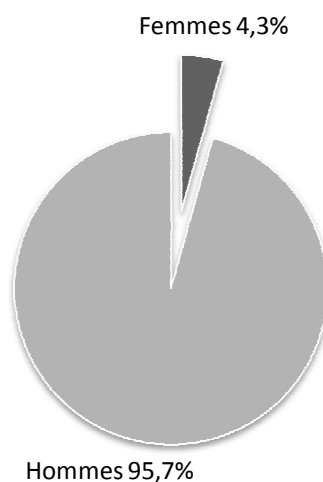


Nous sommes de nouveau (comme en 2008) à 250-300 passages quotidiens. La « fréquentation estivale » est restée élevée.

Le public femme

La présence de femmes a fléchi en 2010 (6% en 2009), nos efforts pour faciliter leur présence n'ont pas encore portés leurs fruits. Les aménagements de notre nouvelle structure devraient répondre à certaines de leurs attentes.

Le public femme

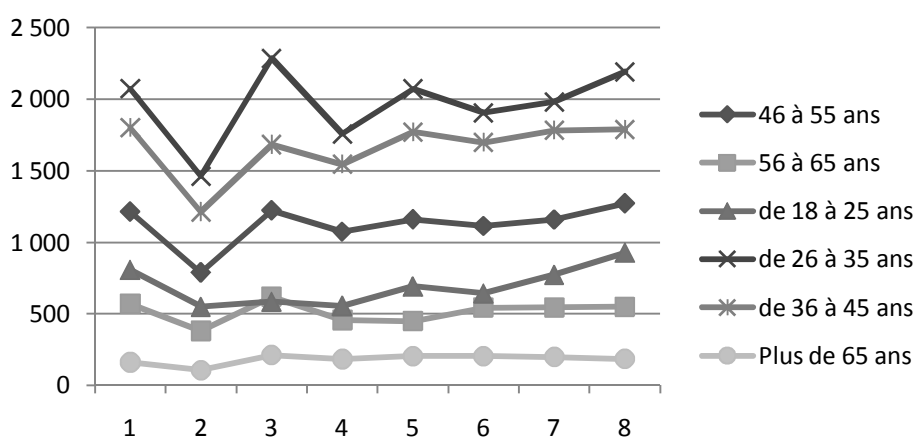


L'âge

Répartition par tranche d'âge					
Tranche d'âge	2006	2007	2008	2009	2010
de 18 à 25 ans	8,5%	9,6%	8,8%	12,6%	11,4%
de 26 à 35 ans	33,6%	31,8%	27,4%	29,5%	32,4%
de 36 à 45 ans	28,6%	27,7%	27,8%	26,8%	27,3%
de 46 à 55 ans	18,0%	19,1%	20,2%	19,6%	18,5%
de 56 à 65 ans	9,9%	10,0%	10,6%	9,0%	8,4%
66 et plus	1,3%	1,7%	1,7%	2,5%	3%

Nous notons une augmentation dans les tranches d'âge 26-35 ans, 36-45 ans et 66 ans et plus. Seuls les 26-35 ans et 66 ans et plus sont en augmentation depuis trois ans. Les 26-35 ans demeurent les plus nombreux ; près de 60% des accueillis ont entre 26 et 45 ans.

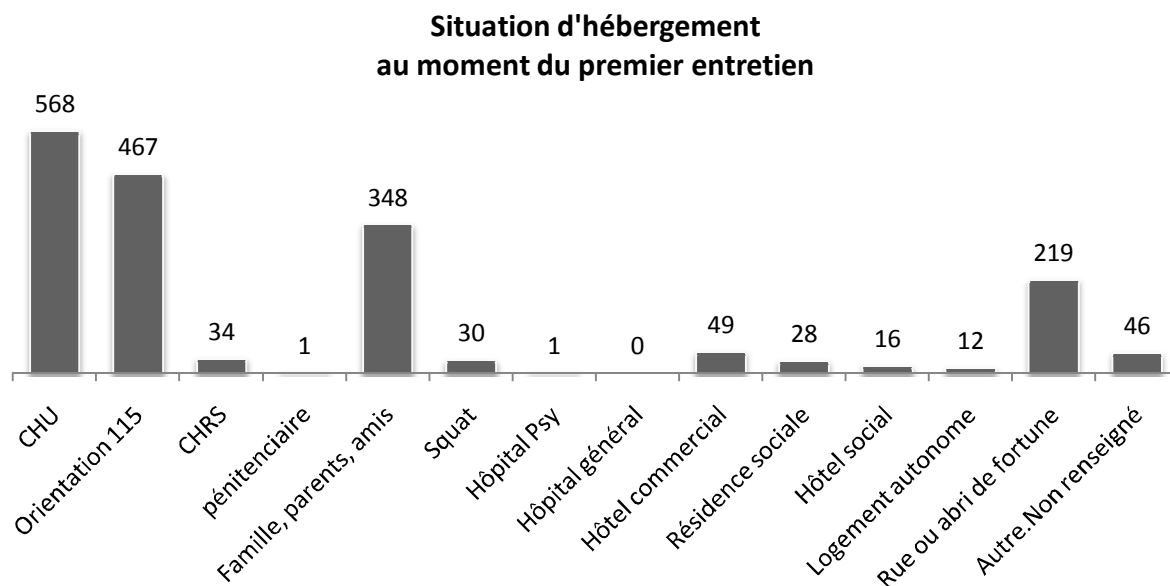
Nombre de passages par mois selon tranche d'âge



La hausse du nombre de passage à la sortie de l'hiver pourrait correspondre à la diminution des capacités d'accueil de certains centres d'urgence.

Caractéristiques socio-économiques du public reçu en entretien social

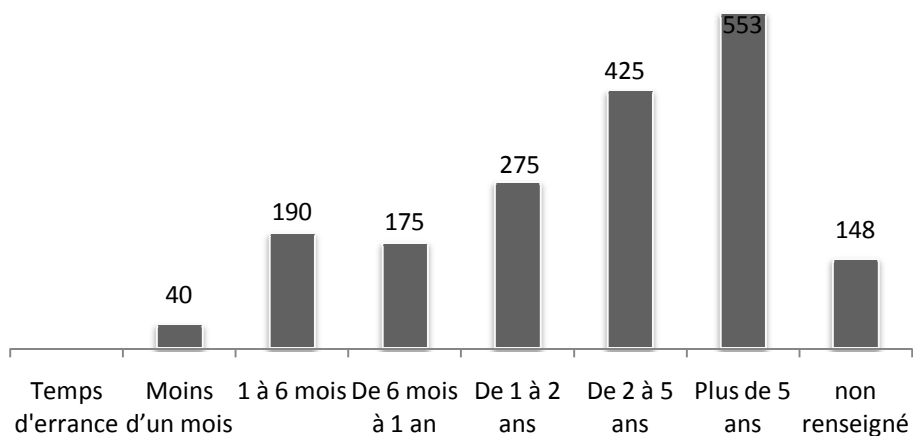
Type d'hébergement



L'hébergement principal déclaré reste le centre d'hébergement d'urgence (568, 650 en 2009, 584 en 2008). La famille, parent ou ami (348, 162 en 2009, 95 en 2008) et la rue ou l'abri de fortune sont en augmentation (219, 192 en 2009, 285 en 2008) sur 1 819 personnes reçues.

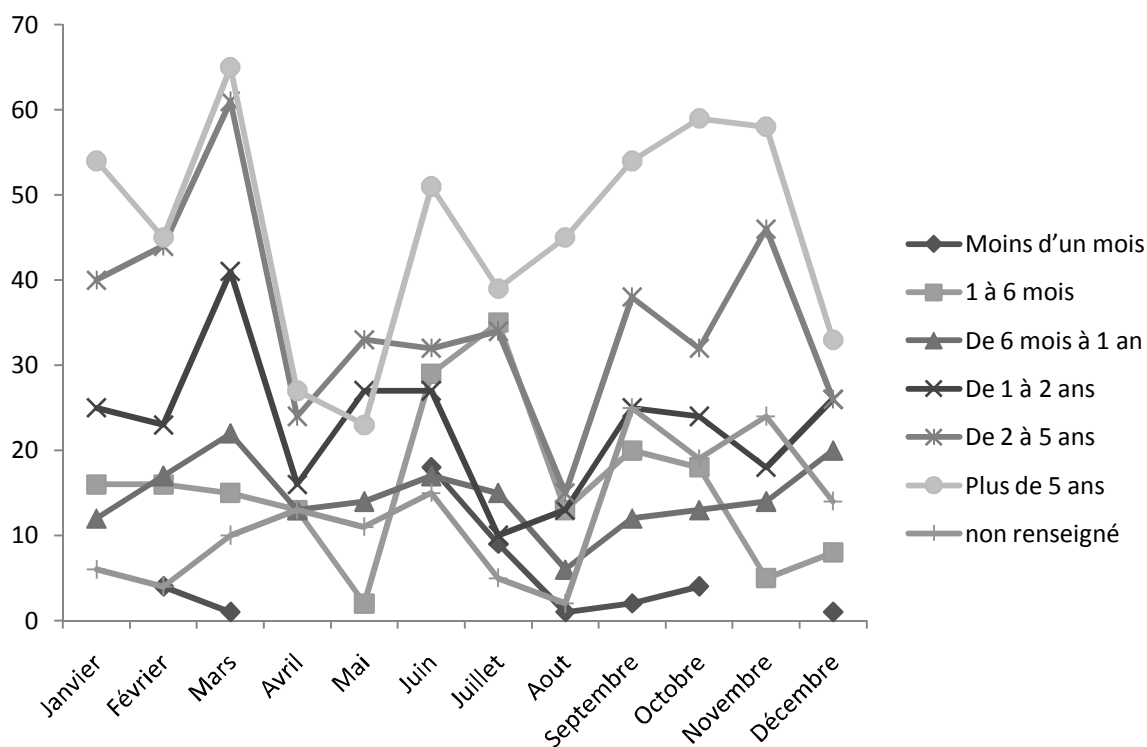
Durée de la période d'errance

Temps d'errance des personnes reçues en entretien



Sur 1 819 personnes reçues, 553 personnes ont plus de cinq ans d'errance, 425 de deux à cinq ans d'errance. L'an dernier, ces deux périodes d'errance étaient déjà majoritaires.

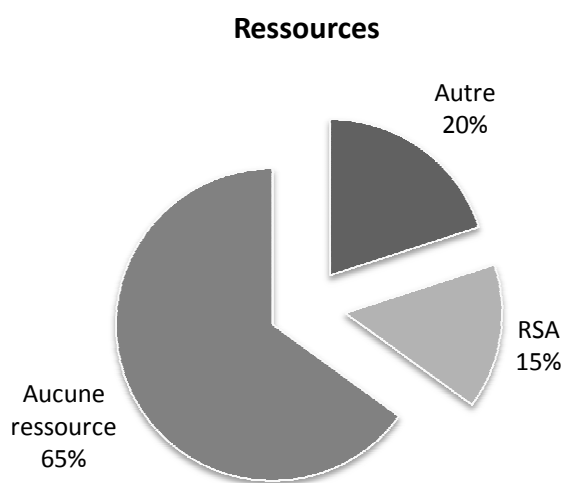
Répartition des temps d'errance par mois



Les pics de la rentrée pourraient être le corollaire de la baisse de fréquentation d'avril à septembre c'est-à-dire des retours sur Paris, des relais familiaux moins disponibles, des initiatives extérieures se réduisant, l'arrivée du mauvais temps...

A la différence de 2009, deux nouveaux pics apparaissent, ceux de mars et juin. Et en novembre, la fréquentation est restée haute.

Ressources



80% des personnes reçues en premier entretien « survivent » sans aucune ressource ou avec le revenu de solidarité active, soit 1 147 personnes sans ressource (883 en 2009).

265 perçoivent le RSA (271 en 2009), approximativement le même nombre avec 54 entretiens supplémentaires.

Témoignage

Situation de Mr Nicolai B suivi par Mélanie Poussier, éducatrice spécialisée et Amaya Philipponnat, psychologue.

Monsieur Nicolai B est né en 1980. Déjà rencontré durant le printemps 2007 par un des travailleurs sociaux de l'Arche d'Avenir pour une demande concernant l'emploi il avait, à l'époque, exprimé le souhait de prendre des cours de français.

Il a alors suivi régulièrement les cours de FLE dispensés à l'ESI avant de repartir à l'étranger.

Il retourne à Paris, en octobre 2008 accompagné de son frère cadet, et revient vers l'équipe de l'Arche. Son travailleur social ayant quitté l'ESI, et sa demande concernant l'emploi, il est alors orienté, et pris en charge, par Mélanie Poussier, qui s'occupe de l'espace emploi. Elle assurera également son suivi social.

Monsieur B. souhaite améliorer son niveau de français et commence une formation en février 2009. Au niveau de l'emploi, il s'orientera vers le domaine du service d'aide à la personne au printemps 2009 en entrant en formation. Au début de ce suivi, il vit en squat avec son frère et s'inquiète beaucoup à son sujet. Il en parle d'ailleurs fréquemment durant ses rendez-vous avec la travailleuse sociale.

Il quitte le squat et avec, l'aide du 115, accède à une place en centre d'urgence. Quelques semaines plus tard, il entrera en centre d'hébergement et de réinsertion sociale. Mr B semble alors, de plus en plus, préoccupé par son frère.

Mélanie Poussier a le sentiment que Mr B a du mal à évoquer ses propres difficultés et se demande si les inquiétudes au sujet de son frère ne lui permettent pas d'éviter de parler de lui. Elle lui propose de rencontrer Amaya Philipponnat, la psychologue de l'ESI, ce qu'il accepte.

Il la rencontre durant le mois de juin, de manière hebdomadaire. Il investit d'emblée ces entretiens pour évoquer des troubles anciens comme une grande perméabilité aux autres qui peut l'affecter et l'entraîner dans des moments d'effondrement dépressif intense accompagnés de consommations de toxiques massives, mouvements d'autodestruction allant même jusqu'à une tentative de suicide en 2008. Il évoque une histoire familiale lourde. Au sujet de son arrivée en France, il dira seulement « je voulais voir Paris » puis ajoute « et oublier le passé » ; il est arrivé à Paris avec 30 euros en poche et aucun projet, comme une tentative de fuite et d'évitement dans un mouvement impulsif. En fin d'entretien, il exprimera une demande « je veux me comprendre ».

On note une grande labilité de l'humeur chez ce Monsieur qui entraîne des moments d'effondrements dépressifs. Mr B semble très fragile, il dit vouloir « être responsable » et « voudrait changer ».

A la fin du mois de juillet, Mr B semble particulièrement préoccupé et un peu perdu, bloqué et rattrapé par des éléments anciens qu'il souhaitera fuir à nouveau. Il partira peu après de son hébergement et ne se rendra plus à sa formation. Il disparaît pendant environ un mois avec son frère.

Revenu au mois de septembre 2009, après avoir passé quelques semaines en province avec son frère, Monsieur B reprend contact avec nous. En entretien avec Amaya Philipponnat, il explique cet épisode de fuite, d'effondrement, de mise en échec pour démarrer un nouveau travail sur lui. Il dit avoir pris la décision de partir de manière très impulsive, sous l'effet de l'alcool. « Je ne sais pas comment rester libre, je ne fais pas ce que je veux » et évoque alors ses relations aux autres en notant s'être beaucoup renfermé. Il entre alors réellement dans un travail d'introspection de manière plus engagée, comme si ce départ et ce retour vers nous lui avait permis de tester le lien et rassuré de sa permanence.

En raison de sa labilité de l'humeur, une évaluation psychiatrique a été indiquée. Je l'oriente alors vers le médecin psychiatre de l'équipe du SMES. Un suivi s'instaure en complémentarité du travail thérapeutique entamé à l'Arche. Un traitement de régulation de l'humeur est mis en place à petite dose, ce qui lui apportera un certain apaisement. Au niveau social, Monsieur B. reprend vite ses démarches et semble se stabiliser progressivement.

Sur le plan professionnel, nous lui proposons alors de faire un bilan de compétences, auprès d'une psychologue de la CPAM, afin de réfléchir de manière plus poussée à son projet, démarche qu'il a effectuée au début de cette année 2010.

Il rentrera voir sa famille pour les fêtes de fin d'année et dira à son retour « je suis lié émotionnellement à ma famille », comme si ce lien était maintenant plus permanent, plus solide.

A son retour, il confirme qu'il souhaite poursuivre ses projets, et ne semble pas avoir été déstabilisé, ce qui confirme cette évolution positive.

Sur le plan social, il a pu obtenir une place en centre de stabilisation (Baudricourt), pour une durée de deux mois avant d'accéder au CHRS Relais des Carrières. Le relais a alors été passé au travailleur social du centre d'hébergement. Le lien avec Mélanie Poussier reste donc si besoin, au second plan.

Des projets à plus long terme se dessinent peu à peu avec la perspective de continuer son travail dans la restauration et de reprendre des études en psychologie à l'université. Pour l'hébergement, Mr B dit de son foyer « je suis chez moi » et ajoutera « maintenant, je garde ma place ».

En parallèle, l'organisation dans laquelle il travaille en restauration lui propose de participer à un concours d'embauche pour accéder d'abord à un CDD d'un an puis éventuellement à un CDI. Il fait son dossier DALO et poursuit donc toutes ses démarches.

Sur le plan affectif, il vit une relation amoureuse avec une jeune fille. Mr B ne se sent plus fragile, il dit « j'étais très inquiet et je voulais tout changer puis je me suis calmé ». Il semble mieux gérer ces moments dépressifs où la projection dans l'avenir devient difficile. Cette relation amoureuse préoccupe beaucoup Mr B, son amie semble quelqu'un de peu stable, en grande souffrance, ce qui affecte Mr B.

Il semble ne pas boire mais l'idée est présente dans son esprit nous dit-il. On voit que le mode relationnel de Mr B, peu sécurisant, peut le mettre en grande difficulté.

Il poursuit ses démarches pour s'inscrire à l'université. Sa co-habitation dans la chambre qu'il partage au CHRS est difficile et Mr B s'en plaint. Il fait en parallèle une demande de logement via son employeur.

Début novembre, Mr B s'inscrit à l'université ; il pourra commencer ses cours en décembre. Il se sent alors plus stable dit-il.

Il dira lors de notre dernier entretien « j'ai retrouvé ma liberté ici, c'est la liberté intérieure ». D'autres étapes à venir sont appréhendées par Mr B comme la rencontre avec les autres étudiants de sa faculté, la durée durant laquelle il devra encore attendre un logement...

Mais Mr B semble avoir acquis une certaine stabilité et semble aujourd'hui plus en capacité de prendre soin de lui. »

Maison Relais « La Villa de l'Aube »

Introduction

Ouverte en juin 2001, la Villa de l'Aube comprend 41 studios, dont 4 pour couples sans enfant, et des lieux collectifs : une cuisine/salle à manger, une salle de télévision/bibliothèque/salle de réunion, une salle informatique équipée d'internet, une terrasse et un patio.

Missions de la Villa de l'Aube

- ◆ Accueillir des personnes particulièrement isolées, ayant connu une période d'errance et les accompagner dans la reconquête de leur dignité, de leurs droits et de leur liberté à décider pour elles-mêmes.
- ◆ Mettre en œuvre tous les outils et dispositifs favorisant leur réinsertion, leur accès à l'autonomie et, au travers d'un contrat moral de non-abandon, assurer « une suite » positive à leur sortie.

Publics accueillis

45 personnes, réparties en deux publics distincts à problématiques très proches mais sous des statuts différents :

- ◆ **30 personnes** isolées, de 40 à 60 ans, femmes et hommes, en situation de grande exclusion, sont accueillies sans limite de temps en Maison Relais. Celle-ci doit leur permettre une réadaptation à la vie sociale dans un environnement chaleureux et convivial, dans la perspective de leur faire retrouver tous les aspects de la citoyenneté. Elles sont hébergées et accompagnées pour leur réinsertion définitive ou une orientation vers une structure spécifique adaptée.
- ◆ 15 personnes, de 26 à 39 ans, seules ou en couple, sans enfant, sont reçues en Résidence Sociale pour une période d'un an, renouvelable une fois, le but étant d'offrir à ces personnes à revenu limité, qui rencontrent des difficultés d'accès au logement ordinaire pour des raisons économiques mais aussi sociales, une solution de logement meublé. Un accompagnement social peut s'avérer nécessaire.

Les candidats sont orientés par les services sociaux.

La Villa de l'Aube a accueilli 57 résidents en 2010 dont 37 en Maison Relais et 20 en Résidence Sociale.

207 résidents ont été accueillis depuis l'ouverture en juin 2001.

Fonctionnement de la structure

L'accompagnement social des personnes fonctionne six jours sur sept de 9h30 à 21h30.

Le personnel

- ◆ La gestion de l'établissement, l'accompagnement des résidents, l'admission, l'ouverture et le maintien des droits, le suivi santé, la recherche d'emploi, l'animation de la vie collective de la maison sont assurés par une sous-directrice et deux travailleurs sociaux à temps plein et une psychologue à tiers temps.
- ◆ Les services transversaux de l'Association des Œuvres de la Mie de Pain assurent la maintenance technique de l'établissement, la gestion comptable et la communication.
- ◆ Trois personnes en contrat aidé (CAE) dans le cadre du Chantier d'Insertion de la Mie de Pain ont été détachées à la Villa de l'Aube, l'une sur un poste d'accueil et de secrétariat (30h/semaine), les deux autres sur des postes d'agent de service et de petite maintenance (24h/semaine).
- ◆ L'équipe salariée est soutenue par 17 bénévoles, encadrés par deux coresponsables bénévoles, qui aident à l'organisation de la vie quotidienne dans la maison et participent aux animations socio éducatives, festives, de loisirs et d'accès à la culture. Ils apportent leur énergie, leurs idées, leur implication ; leur présence, créatrice de lien, est très positive au sein de la Villa.

Les repas

Quatre repas par semaine ont été servis dans la salle à manger, pour une participation financière de 2,50€ par résident par repas. En 2010, 1 021 repas (hors repas exceptionnels) ont ainsi été servis, préparés et consommés dans la salle à manger entre résidents, bénévoles et salariés.

Le Conseil de Maison

- ◆ Le conseil de vie sociale (CVS), instance de représentation des résidents de la Villa de l'Aube, fonctionne régulièrement. Il est renouvelé tous les ans. Les élus se sentent impliqués dans la vie de la maison.
- ◆ Un compte rendu de chaque réunion est rédigé et distribué par le Conseil de Maison à l'ensemble des résidents.

La participation à l'économie domestique

Dans un souci éducatif de réapprentissage de la vie en collectivité, le projet social de la Villa de l'Aube prévoit de faire participer les résidents à l'économie domestique, à raison d'un montant correspondant à deux heures au tarif du smic en vigueur par semaine. Ils peuvent se libérer du règlement de cette somme en effectuant une prestation effective de deux heures hebdomadaires.

Les résidents assurent ainsi le ménage, le jardinage, la lessive, les déménagements, la gestion des stocks, les petites tâches administratives, les échanges de savoir, préparation des repas collectifs quotidiens Un planning est réalisé suivant les compétences et les disponibilités de chacun.

En 2010, 22 résidents sur les 45 résidents ont fait le choix d'une prestation effective et hebdomadaire et 14 de façon plus aléatoire et ponctuelle. Deux résidents souffrants de problèmes de santé importants et très invalidants ont été dispensés par la direction.

Les partenariats

- ◆ Le partenariat avec CAP 14, association de lutte contre l'alcoolisme :
A raison d'une réunion par mois, CAP 14 assure gratuitement une prestation d'analyse des pratiques et de régulation avec l'équipe sociale de la résidence, en traitant en séance les problématiques individuelles des résidents en matière d'alcoolologie.
- ◆ Les partenariats avec ASM13, association de santé mentale du 13ème arrondissement, le Centre Psychiatrique et Psychothérapique Philippe Paumelle et la Polyclinique Wurtz. :
Nous entretenons un lien autour des résidents souffrants de problèmes psychologiques ou mentaux.
- ◆ Des réunions de supervision, animées bénévolement par le Docteur Ferreri, psychiatre superviseur, réunissent dans un espace de libération de la parole les équipes éducatives et sociales du FJT Paulin Enfert et de la Maison Relais, un mardi après-midi sur deux.

Suivi social des résidents

- ◆ Des entretiens individuels réguliers avec des contrats de séjour clairs et précis assurent le suivi permanent des accueillis par les travailleurs sociaux.
- ◆ Des réunions de synthèse hebdomadaires avec la sous directrice permettent d'évoquer les problématiques individuelles des résidents, de prendre des décisions les concernant et d'avancer ainsi en cohérence vers leur autonomie.
- ◆ Des réunions d'organisation assurent le bon fonctionnement 24h sur 24 de la résidence et coordonnent le fonctionnement entre professionnels, bénévoles et résidents.
- ◆ Les réunions du Conseil de Maison et des réunions générales de tous les résidents permettent une action citoyenne, démocratique et participative au sein de la Villa de l'Aube.

Financeurs du projet

Le fonctionnement est assuré par :

- ◆ La redevance versée par les résidents, qui eux-mêmes perçoivent l'APL foyer attribuée par la CAF. La redevance mensuelle pour un studio individuel meublé et complètement équipé est de 489 euros charges comprises avant déduction de l'APL. Une aide complémentaire d'un montant de 15 € en moyenne de la Ville de Paris a été attribuée à plusieurs résidents bénéficiaires du RSA. A titre indicatif, le reste à charge mensuel pour les personnes bénéficiant des minima sociaux est d'environ 90 €.
- ◆ La participation de la DASS à la prise en charge des 30 personnes accueillies en « Maison Relais » de 16 euros par jour et par personne.
- ◆ Une subvention forfaitaire annuelle au titre de l'AGLS (Aide à la Gestion Locative Sociale), versée annuellement par l'Etat pour la Résidence Sociale.
- ◆ La participation des Œuvres de la Mie de Pain qui verse une subvention d'équilibre, tous les ans, pour garantir un accompagnement de qualité aux résidents.

L'animation collective

Les activités, basées avant tout sur la convivialité et le partage, permettent à la fois de faciliter le lien entre les divers acteurs de la Villa de l'Aube et de créer une dynamique importante dans le projet de réinsertion de nos résidents.

Elles sont coordonnées par les professionnels mais les résidents et l'équipe de bénévoles en sont les acteurs privilégiés.

Les activités régulières et pérennes

- ◆ Un atelier « correspondance » le mardi matin, avec un travail lié à la rédaction de lettres officielles, de CV...
- ◆ L'atelier informatique et internet, initiation et perfectionnement, le mercredi soir.
- ◆ Le pot d'accueil des nouveaux et la soirée des anniversaires du mois autour d'un buffet offert aux résidents.
- ◆ Les sorties culturelles du dimanche en été sont remplacées par des après midi DVD ou jeux de société en hiver.
- ◆ L'atelier jardinage au printemps et en été. L'idée est venue de l'un des résidents qui fait régulièrement la cuisine et qui a souhaité produire ses propres aromates. Aujourd'hui, un résident anime cette activité dans le cadre de sa participation à l'économie domestique. L'atelier est suivi de façon assez informelle par plusieurs résidents.
- ◆ En partenariat avec l'association « Culture du Cœur » et dans le cadre de l'accès à la culture pour tous, une fois par semaine, une résidente et une bénévole animent un atelier qui assure l'affichage des animations proposées.
- ◆ Les résidents peuvent également réserver, avec elles, des places pour des spectacles, des entrées aux musées, des rencontres sportives,..., en groupe ou en individuel. En 2010, 205 places ont été réservées pour 14 résidents.
- ◆ L'atelier d'arts plastiques est animé tous les mercredi soirs par un travailleur social et un ex-résident, artiste peintre. Les activités pratiquées sont multiples et variées : peinture (sur verre, sur tissus, sur papier,...), papier mâché, collage... Plusieurs résidents ne participent pas effectivement à l'atelier mais restent présents durant la séance. La parole et les échanges sont presque aussi importants que l'activité par elle-même.

Les activités ponctuelles

Fêtes et repas à thème

Cette année encore, grâce à un don et avec le soutien de la Mie de Pain, le réveillon de Noël, avec 20 résidents et des bénévoles, a eu lieu dans de très bonnes conditions. Plusieurs résidents se sont investis avec le travailleur social pour choisir un restaurant et organiser la soirée. Deux anciens résidents se sont joints au groupe. De nombreux repas de fête ont été organisés (l'aïd, halloween, nouvel an, barbecue, chandeleur,...). Des repas de découverte des saveurs d'autres pays ont également rencontré un franc succès.

Sorties

Plusieurs sorties ont été organisées durant l'année, visite du Musée du Quai Branly, Fête de la musique, roller, pique nique, journée à la mer, cinéma,...

Actions 2010

La préparation du voyage à Oléron

Suite au voyage à Londres réalisé en 2009, les résidents ont souhaité renouveler l'expérience d'un séjour hors murs.

Nous souhaitons que les résidents soient moteurs de l'organisation de ce voyage. Plusieurs réunions collectives ont été organisées tout au long de l'année. Un travailleur social coordonne l'action et plusieurs groupes, constitués d'un bénévole et de plusieurs résidents, se sont organisés afin d'élaborer ce projet (organisation du séjour, présentation au collectif, écriture du projet, recherches de financement,...).

Le séjour est prévu pour le 1er semestre 2011. Fin 2010, le projet est écrit, le séjour organisé. Le voyage concernera 19 résidents, deux bénévoles et un membre de l'équipe. Début 2011, les demandes de subvention doivent être envoyées

L'Atelier « Esthétique 100% femme ».

Animé par une résidente en dernière année de formation d'esthéticienne, ce projet rentre dans le cadre des actions de dynamisation (prendre soin de son corps et retrouver confiance en soi) et la participation à l'économie domestique. Six résidentes sur 15 ont pu bénéficier de cette action dont quatre très régulièrement.

L'atelier « Pâtisserie »

Cet atelier, animé par une bénévole, a permis de mobiliser de façon régulière 3 résidents et plusieurs autres de façon ponctuelle. Les participants préparent, chaque jeudi matin, le dessert pour le repas collectif du jeudi soir.

L'atelier Vidéo

Né du film créé à la suite du séjour à Londres, cet atelier a un double objectif :

- ◆ travailler à mettre en mots et en images des « maux » à travers un outil qui est la caméra et ainsi les valoriser à travers une création ;
- ◆ mobiliser des connaissances et des compétences (ancienne formation ou métier), reprendre un rythme structuré (s'engager sur du long terme, respecter les rendez-vous,...).

L'équipe de l'atelier, constitué de trois résidents, un bénévole et un salarié, mobilise également les acteurs, qui font partie intégrante du projet en acceptant d'être filmés et de raconter leurs expériences. Cet atelier fait également appel à 5 anciens résidents.

L'atelier journal animée par la psychologue

L'atelier journal est un atelier à visée thérapeutique destiné aux personnes présentant un déficit relationnel. Il s'agit d'un moyen de communication et de médiation permettant l'ouverture sur le monde au profit des résidents, et d'un outil de diffusion de l'information au sein de la Villa...

Le journal est trimestriel, il comprend différentes rubriques: présentation d'un pays, d'une région, les sorties du mois et du quartier, les derniers et prochains événements de la Villa etc... Les résidents se partagent la responsabilité des différentes rubriques, cherchent les infos, interrogent les autres résidents ; ensuite une mise en commun a lieu lors des réunions de groupe.

Des partenariats « d'activité »

- ◆ **L'entreprise « Le Parfait »**, à participé financièrement et humainement à un projet de la Villa de l'Aube et du FJT appelé « l'Atelier des Chefs ».

Les ambitions et les objectifs de ce projet étaient multiples :

- Bien que voisins, les résidents du FJT et de la Pension de Famille ne se fréquentent pas. Nous avons souhaité, en créant une activité commune, favoriser la rencontre entre des publics d'âge différent mais avec des problématiques similaires (difficultés d'hébergement, petits revenus,...).
- Nos accueillis ont souvent de petits revenus fait (minimas sociaux ou de petits salaires) et l'alimentation n'est pas leur priorité. Nous avons voulu entamer une réflexion autour du bien manger et l'équilibre alimentaire.

Dix ateliers se sont déroulés durant les mois d'été, à raison d'un par semaine. Des conserves (légumes, fruits, confitures, sauces,...) ont été confectionnées. Ces conserves sont utilisées aujourd'hui dans le cadre des repas collectifs.

Le matériel de stérilisation et des bocaux a été offert par « Le Parfait ». Ce matériel étant à disposition, les résidents n'hésitent plus à chercher et acheter des denrées à moindre coûts pour refaire des conserves régulièrement.

- ◆ **L'entreprise XL Assurances** à participé financièrement et humainement à une action visant à l'amélioration du cadre de vie. Durant une journée, des salariés de l'entreprise, des résidents et des bénévoles ont participé ensemble à des travaux de jardinage, de peinture et de bricolage dans 3 espaces collectifs de la Villa. Ainsi, la terrasse du 3^{ème}, la salle TV du 2^{ème} et le placard de rangement du matériel d'activité du rez-de-chaussée ont été entièrement repeint et aménagé.

Création d'un poste à tiers temps de psychologue à la Villa de l'Aube

La Pension de Famille la Villa de l'Aube accueille des résidents ayant un parcours difficile constitué d'errance et de marginalisation. Parmi eux, nous avons constaté une demande importante d'écoute que nous avons analysée comme un besoin de prise en charge psychologique.

Bien que nous ayons mis en place un certain nombre de partenariats, il est souvent difficile pour nos usagers de franchir le pas et d'aller en direct vers des structures d'accompagnement psychologique qu'ils associent aux problèmes psychiatriques.

La Mie de Pain a donc validé le projet de créer et de financer un poste de psychologue à tiers temps à la Villa de l'Aube. Une psychologue a été embauchée en juillet 2010

Le rôle de la psychologue auprès des résidents :

Son rôle est d'ouvrir des « espaces de parole » avec tout résident/usager qui en fait la demande. Ce moment peut être un « simple » temps d'échange momentané ou le premier de plusieurs rencontres. Dans cette dernière situation, il s'agit, notamment, de « travailler » autour d'une demande de suivi plus régulier, voire thérapeutique pour aboutir ensuite à une prise en charge extérieure à la structure d'accueil. La majorité des entretiens sont des entretiens individuels, avec quelques entretiens de couple (43 entretiens individuels et 6 entretiens de couple depuis son arrivée).

Les problématiques les plus communément rencontrées sont : familiales et/ou conjugales, polyaddictions, violences subie et/ou agies, etc.

L'orientation est analytique, autrement dit le symptôme sera envisagé comme « une façon de faire parler » sa souffrance. L'objectif sera d'entendre le sens du symptôme, ce que, à travers lui, le sujet dit de son angoisse. La pratique clinique est ici envisagée sur le lien et sur la relation qui s'instaure entre la psychologue et le sujet : respect de la personne, compréhension, empathie grâce à laquelle s'instaure la libre expression sans crainte de jugement.

La psychologue est active, elle écoute, certes, mais elle pose aussi des questions, reformule ce qui a été dit pour en faire une synthèse, des hypothèses ; elle encourage et soutient le résident, tout en l'accompagnant dans sa recherche de solutions.

Autrement dit, on ne vise pas les arcanes de l'inconscient, mais une recherche de mieux-être en permettant la résolution de conflits ou le dépassement de traumatismes ; le principal outil et support est le langage, permettant l'expression du vécu, la verbalisation des émotions et des sentiments.

La psychologue, dans ce contexte de volonté thérapeutique, aide le résident à formuler sa demande et à mettre en œuvre – par le réseau de professionnels extérieurs à l'institution - les démarches nécessaires pour entreprendre sa thérapie.

Le rôle de la psychologue auprès de l'équipe et des partenaires extérieurs :

La psychologue participe aux réunions éducatives hebdomadaires. Elle y apporte des éclairages et son expérience pratique afin de faciliter la compréhension d'une situation et la prise de distance qu'exige tout accompagnement éducatif. Elle participe par là à l'élaboration d'hypothèses de travail et à la formulation du projet d'accompagnement individualisé.

Chaque fois que sa présence peut aider à l'accompagnement individualisé d'un résident, elle participe aux entretiens partenariaux concernant une personne accueillie dans la structure, ainsi qu'aux diverses réunions (point de synthèse, réunions avec des partenaires extérieurs...) dans lesquelles sa formation spécifique vient participer à l'évaluation et/ou l'élaboration d'une situation.

Statistiques 2010

Notre mission est l'insertion par le logement et notre accompagnement est de type global. Dans ce cadre, nous assurons également le suivi des renouvellements d'accès aux droits : revenus, emploi, santé, logement,...

Il existe ainsi une base commune pour tous les résidents : inscription au FCDL, déclaration des revenus, couverture maladie et complémentaire,...

Depuis l'ouverture de la Villa de l'Aube le 18 juin 2001, 207 résidents ont été accueillis. En 2010, nous avons accueilli 57 résidents : 20 personnes en résidence sociale et 37 personnes en pension de famille. Le taux d'occupation était de 100%.

Nous avons reçu, en 2010, 507 dossiers de candidatures correspondant aux critères d'accueil de la Villa de l'Aube.

12 résidents ont quitté la Villa de l'Aube. 11 ont accédé à un logement de droit commun et 1 est décédé.

Sur les 11 résidents sortis en logement :

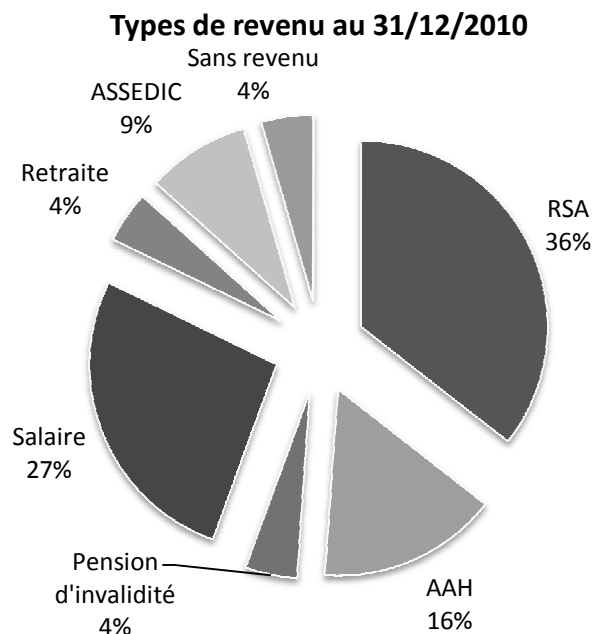
- ◆ 7 étaient en pension de famille et 4 en résidence sociale
- ◆ 8 sont dans le parc social et 3 dans le parc privé.

Sur les 45 présents, 100% ont un numéro d'inscription au FCDL ; 11 ont une demande accords collectifs ou préfecture en cours.

Nous notons une hausse importante du nombre de personnes ne pouvant plus accéder à l'emploi (retraite, pension d'invalidité et AAH). Parmi les 16 bénéficiaires du RSA, 3 ont une demande d'AAH en cours, 3 ont plus de 57 ans.

Sur les 12 candidats entrés 8 étaient bénéficiaires du RSA, 2 (conjoints de couple) sans revenu, 1 bénéficiaire de l'ARE, 1 salarié.

Types de revenu



Les difficultés budgétaires

En 2010, la hausse du nombre des résidents en difficultés budgétaires s'est confirmée. Outre le taux d'impayés de redevance qui augmente, nous avons été amené à faire de nombreuses demandes d'aides financières (aides exceptionnelles, FSL, CASVP, dossiers de surendettement, Loca-pass, assurance maladie, demandes de remise gracieuse, ...).

Nous avons fait en interne 27 prêts et 38 colis alimentaire et/ou hygiène.

16 résidents sont en impayés de redevance pour un montant total de 13.400€.

Cette hausse est liée à plusieurs facteurs :

La situation au regard des revenus des résidents change très rapidement (obtention de l'AAH, emplois précaires ou aidés, fin de prise en charge ASSEDIC,...). Cela est du, d'une part, à notre public et, d'autre part, au travail d'accompagnement au regard de leur insertion. Cela entraîne une baisse ou hausse subite des revenus. La baisse ou hausse des APL ne se fait pas forcément à la même vitesse.

44 des 45 résidents sont en deçà du seuil de pauvreté (soit 949€ par mois selon la définition de l'INSEE).

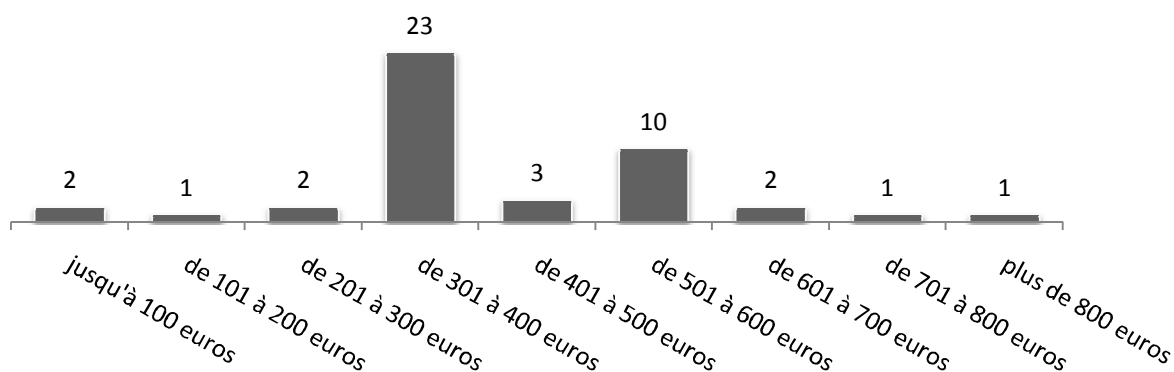
Si le reste-à-vivre est problématique pour les bénéficiaires du RSA, encore plus difficile pour les bénéficiaires de l'AAH et encore plus problématique pour les autres.

Les bénéficiaires du RSA socle ont un reste-à-vivre de 314€ (soit le montant le plus bas), mais ils bénéficient de la gratuité des transports et de la CMU Complémentaire, contrairement aux autres résidents qui doivent payer leur carte orange et une mutuelle santé.

80% de nos résidents vivent avec moins de 10€/jour. Avec ce montant, ils doivent tout à la fois manger, se laver, entretenir leur studio, se vêtir, se protéger (assurance responsabilité civile).

Le retour à une certaine sociabilité implique également des besoins en communication (téléphone, courrier,...).

Reste-à-vivre par résident



Il est parfois très compliqué d'expliquer aux résidents le mode de calcul de la CAF concernant le montant des APL. Certains résidents ayant les mêmes montant de revenu n'ont pas forcément les mêmes droits.

Depuis mars 2010, une nouvelle procédure dite « de contrainte » permet à la CAF de mettre en place le recouvrement plus rapide des sommes dues par l'allocataire sans la saisine du Tribunal des affaires de sécurité sociale. Il s'en suit de nombreuses retenues partielles ou totales du RSA ou des APL pour un ou plusieurs mois. Ceci provoque de nombreuses difficultés dans la gestion de budgets déjà particulièrement fragiles. Quatre résidents se sont retrouvés durant un ou plusieurs mois sans aucun revenu.

Les résidents âgés de plus de 30 ans, qui représentent les 3/4 de notre public, ne peuvent plus bénéficier du loca-pass (avance du dépôt de garantie et garantie de loyer).

Le FSL « maintien dans les lieux » exclut du paiement des impayés de loyer les personnes vivant dans une structure telle que la notre.

Les perspectives 2011

Les 10 ans de la Villa de l'Aube

Pour répondre aux fortes préoccupations d'insertion des plus démunis « La Mie de Pain » s'est inscrite en 2001 dans l'appel à projets de l'Etat concernant la création de 17 pensions de famille pilotes sur le territoire national et si possible différentes les unes des autres.

Le projet de l'association a été retenu, la Villa de l'Aube a été la 11^{ème} pension de famille réalisée et, à cette époque, la seule neuve et conçue architecturalement en fonction du public accueilli, dotée dès l'origine de travailleurs sociaux.

En 2011 nous fêterons nos 10 ans d'existence et de résultats.

Nous prévoyons de fêter cette événement en menant plusieurs actions (fête, exposition, portes ouvertes,...) nous souhaitons que chaque acteur de la villa (résidents, salarié et bénévoles) participe à l'organisation de ses festivités.

Le voyage à Oléron

Nous espérons obtenir les résultats positifs à nos demandes de subvention pour pouvoir envisager le séjour durant le 1^{er} semestre 2011.

En partenariat avec l'atelier vidéo un film du séjour sera fait, et un album photo avec l'atelier arts plastiques et distribué à chaque participant.

Le projet hygiène

Mené par une bénévole, ce projet devrait nous permettre à travers l'espace collectif « cuisine/salle à manger » de travailler la notion d'hygiène.

- ◆ Confection de repas et menus équilibrés (avec intervention d'une diététicienne),
- ◆ Organisation, rangement et entretien d'une cuisine,
- ◆ Exposition

L'Atelier logement

Le logement reste la priorité absolue de la plupart des résidents de la Villa de l'Aube. L'accompagnement en recherche de logement est fait aujourd'hui en individuel.

Nous souhaitons créer

- un espace d'échanges collectifs,
- un guide pratique fait pour et par les résidents et qui prépare aussi bien à la recherche qu'à l'installation et au maintien dans l'autonomie,
- un lieu de rencontre avec des professionnels du logement.

Les premiers dossiers d'orientation vers les structures d'hébergement pour personnes âgées

Nous accueillons 3 résidents dont l'état de santé et l'âge nous ne permettent plus un accueil de qualité compte tenu de leur baisse d'autonomie et la nécessité de prise en charge (médicale et/ou paramédicale). Cela nous amène à constituer les premiers dossiers d'orientation vers des établissements d'accueil pour les personnes âgées ainsi que les demandes de prise en charge dans le cadre de l'aide sociale.

Création d'une boutique solidaire

Depuis l'ouverture de la Villa de l'Aube, nous recevons de nombreux dons en tout genre. Nous organisons une à deux fois par an des brocantes, qui nous permettent de réunir les fonds nécessaires à l'amélioration de nos espaces collectifs. Par exemple, cette année les résidents ont choisi d'acheter un baby-foot.

Face aux difficultés de plus en plus marquées pour nos résidents à faire face aux augmentations du coût de la vie, mais tout en gardant notre volonté de les accompagner vers l'autonomie, nous pensons qu'il serait préférable de mettre en place un espace qui leur permettrait d'acheter à moindre coût les denrées, le nécessaire pour la maison (vaisselle, déco,...), les vêtements,...

Nous avons donc le projet de créer à leur destination une boutique solidaire. Cette boutique serait gérée par les résidents eux-mêmes dans le cadre de leur participation à l'économie domestique, avec l'aide d'un bénévole.

Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert »

Ouverte après réhabilitation le 26 janvier 2009, la Résidence Paulin Enfert accueille un public mixte de 114 jeunes travailleurs dans 107 chambres individuelles et 7 chambres doubles.

Mission du Foyer de Jeunes Travailleurs

La mission du foyer est d'accueillir des jeunes de 18 à 25 ans au moment où ils entrent dans la vie active, dans le cadre d'un parcours d'accompagnement vers l'autonomie et la mise en œuvre d'un projet personnel.

Le foyer a comme mission générale d'aider à la mise en œuvre de ce projet dans les trois domaines que sont l'accueil, le logement et l'insertion socioprofessionnelle.

Dans le cadre des valeurs des Œuvres de la Mie de Pain, le Foyer de Jeunes Travailleurs "Résidence Paulin Enfert" s'est fixé comme objectif d'être particulièrement attentif aux situations de jeunes en difficultés, lesquels représentent donc, par choix délibéré, la moitié de ses effectifs.

Cette mission est encadrée par une convention pluriannuelle (dite "contrat de projet") établie pour la période 2010-2012 avec la Caisse d'Allocations familiales et dont les axes d'évaluation sont les suivants :

- ◆ accueil, information et orientation
- ◆ aide à la mobilité et accès au logement autonome
- ◆ aide à l'insertion sociale et professionnelle

A ce titre, les activités du foyer englobent tous les domaines dans lesquels se joue la socialisation, et plus particulièrement l'habitat, la mobilité et l'emploi mais aussi l'ouverture culturelle, la vie quotidienne, la citoyenneté, la santé, les activités sportives...

Notre mission est d'aider les jeunes résidents à trouver leur juste place dans la société. C'est pourquoi nous veillons à promouvoir, selon les besoins et les situations :

- ◆ un habitat lié à une politique d'accueil qui privilégie le brassage, la rencontre et s'appuie sur la vie collective.
- ◆ des services associés portant sur la formation, l'emploi, l'aide à la recherche de logement, l'éducation alimentaire, le budget, la santé, les loisirs, la culture.
- ◆ une instance d'expression, le Conseil de Vie Sociale, encourageant la participation des jeunes au débat public et à l'action.

Publics accueillis

Capacité de l'établissement : 114 places.

Filles et garçons de 18 à 25 ans,

Il est prévu que la proportion d'étudiants et de scolaires ne dépasse pas 20% de l'effectif des jeunes accueillis.

Dans son projet l'association a souhaité orienter son travail au FJT vers les jeunes socialement les plus fragiles. Les critères d'admission des différents réservataires permettent au foyer d'équilibrer au mieux son recrutement, entre salariés d'entreprise (organisme collecteur du 1% logement), apprentis (région) ou personnes en situation professionnellement plus précaire (préfecture via les Missions Locales).

Institutions réservataires

- ◆ Préfecture DRIHL 34 places
- ◆ Ville de Paris 16 places
- ◆ Région Ile-de-France 11 places
- ◆ Solendi 1% logement FJT 25 places
- ◆ Solendi Maison Relais 12 places
- ◆ La Mie de Pain 16 places

Ressources humaines

Tous contrats confondus, ce sont 13 personnes qui assurent au quotidien le fonctionnement du Foyer.

Fonction	Effectif CDI	CAE et prestations extérieures
Management / gestion locative	2	
Animation socio-éducative	3	
Accueil / sécurité	4	1
Ménage / maintenance	1	2
Total	10	3

A ces professionnels s'ajoute une équipe de bénévoles dont les compétences complètent les possibilités d'action du FJT.

Fonctionnement de la structure

- ◆ Un immeuble de 7 étages situé 52 rue Bobillot, dans le 13ème arrondissement de Paris.
- ◆ 114 lits répartis en 107 chambres (100 chambres individuelles dont 8 adaptées aux Personnes à Mobilité Réduite et 7 chambres doubles),
- ◆ Des durées de séjour variant de trois mois à deux ans pour un séjour moyen de 12 mois.
- ◆ Ouverture 24/24 heures, 365 jours par an.

Le financement du fonctionnement est assuré :

- ◆ à 50% par les redevances acquittées par les résidents,
- ◆ à 14 % par des subventions telles que la prestation de service versée par la Caisse d'Allocations Familiales de Paris, l'AGLS (Aide à la Gestion Locative Sociale) versée par la DDCS, le FONJEP (Fonds de Coopération de la Jeunesse et de l'Education Populaire) versé par la DRJSCS qui prend en charge 1,5 poste d'animateurs diplômés, et la Direction Jeunesse et Sports de la Ville de Paris.

Le budget du Foyer est équilibré par le versement d'une subvention annuelle de l'Association Les Œuvres de la Mie de Pain.

Activités 2010

Synthèse

2010 a été la première année pleine de fonctionnement après la réhabilitation du foyer. De nouvelles procédures d'accueil et d'accompagnement socio-éducatif ont été mises en place, les équipes se sont rodées, les liens existant avant la fermeture ont été retissés.

Une journée de formation dont l'objectif était la construction d'une éthique professionnelle par la réflexion sur les différentes activités de l'équipe accompagnant les résidents a rassemblé l'ensemble des salariés de la structure.

La Caisse d'Allocations Familiales a procédé à deux visites de suivi du contrat de projet dans le courant de l'année, encourageant le foyer à réfléchir sur l'évaluation de ses prestations.

Dans le domaine de la sécurité incendie une formation collective des personnels a été menée ; celle-ci a permis de réactualiser les gestes de premiers secours, Le personnel a également été associé à une formation sur la gestion de la violence organisée au niveau des l'ensemble des services opérationnels de l'Association.

En termes de partenariat, le foyer a participé au groupe de travail mis sur pied par l'URFJT dans le but de préparer les FJT à la mise en place de l'évaluation interne en application de la Loi 2002-2. Ces travaux ont débouché sur la réalisation d'un référentiel et d'un guide d'application immédiatement utilisables.

Sur le plan de la gestion des personnels, nous avons procédé au recrutement d'un agent technique et administratif, d'un agent d'accueil de nuit en CDI et d'un agent d'accueil en CDD temps partiel contrat aidé (CUI-CAE). Une animatrice en congé maladie a par ailleurs été remplacée sur ses missions par une stagiaire CESF venant d'un autre FJT d'Ile-de-France, solution qui a permis de poursuivre les actions sans heurt, dans la continuité.

Le groupe des bénévoles s'est enrichi et rajeuni, une nouvelle équipe animant dorénavant les ateliers cuisine, emploi, aide aux examens/bibliothèque, anglais. Après les tâtonnements du début, salariés et bénévoles ont appris de leurs différences et se sont enrichis de leurs complémentarités. Le caractère par trop velléitaire de certains résidents souvent présents pour des périodes courtes a conduit d'une manière générale à une fréquentation en dents de scie de ces ateliers, sans pour autant provoquer de découragement chez les animateurs. C'est

l'organisation en binômes qui a sans doute permis d'éviter cet écueil grâce à une coordination régulière et des échanges d'information fréquents. Le ciblage des compétences lors du recrutement des bénévoles a également permis d'éviter les erreurs d'adaptation aux postes.

Statistiques 2010

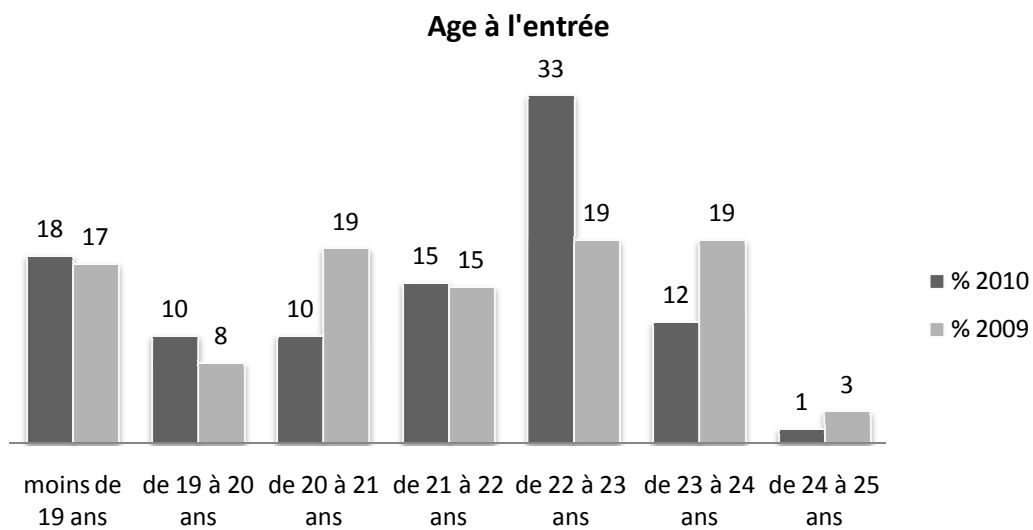
Nombre de résidents

En 2010, nous avons accueilli 77 nouveaux jeunes dont 41 garçons (53, 3%) et 36 filles (46,7%). L'activité globale a représenté 39 745 journées, soit un taux d'occupation de 95,52 %.

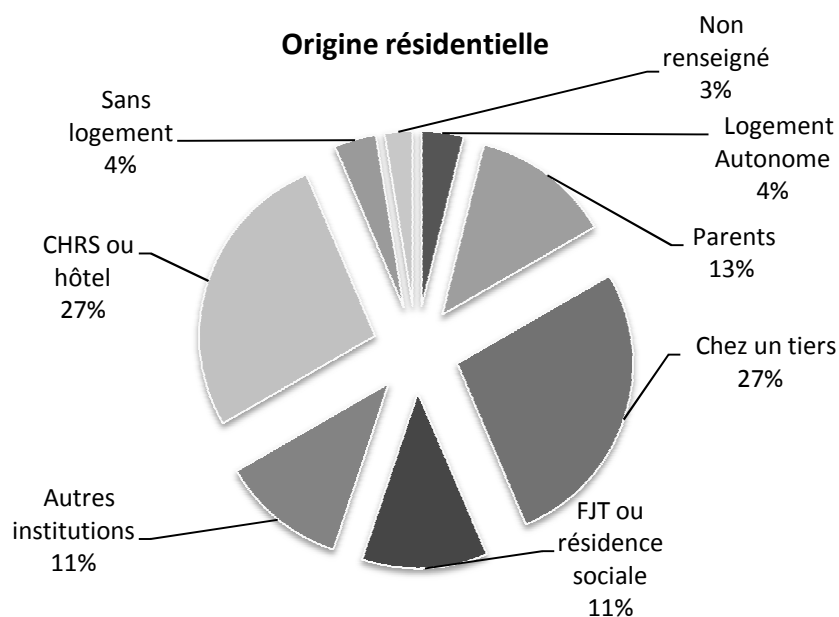
Age des résidents à l'entrée au FJT

Le graphique suivant montre l'âge des résidents à l'entrée au FJT.

Une politique d'admission volontariste a conduit à un rééquilibrage vers le centre de la pyramide des âges dans l'espoir d'une part d'intégrer davantage de jeunes ayant une certaine maturité, d'autre part d'offrir aux jeunes concernés une réelle possibilité de mener à terme leur projet dans le temps de leur présence alors qu'un séjour d'une durée inférieure à deux ans représentait une véritable contrainte en ce domaine.



Origine résidentielle avant l'entrée au FJT



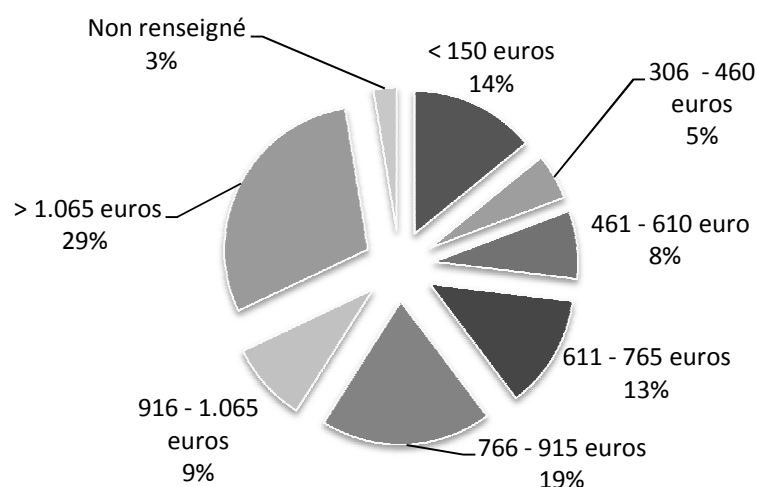
Nous incluons dans la rubrique CHRS les admissions en provenance d'« Urgences Jeunes » qui n'apparaissent pas en 2009.

Les jeunes hébergés par des tiers avant leur admission sont toujours en nombre important, ceux venant de logements autonomes sont en baisse.

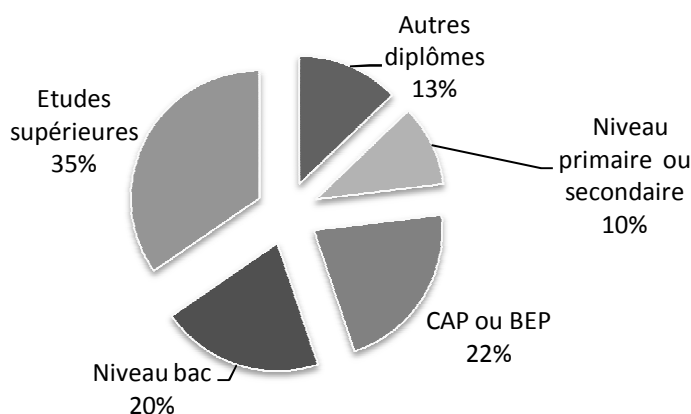
Les jeunes sourds adressés par l'INJS sont inclus dans la rubrique "autres institutions".

Montant des ressources mensuelles à l'admission

L'objectif de l'association est de recevoir et d'accompagner pour 50% de ses effectifs des jeunes en situation précaire. Aujourd'hui, nous estimons que les revenus de 58 % des jeunes accueillis se situent en dessous d'un seuil de pauvreté moyen de 900 € (seuil de pauvreté : entre 757 € et 908 € soit 50% ou 60% revenu médian), 27 % d'entre eux percevant moins de 610 €. Ce pourcentage, en augmentation, ne peut pas ne pas poser de questions sur la situation des jeunes aujourd'hui quand on sait que SMIC net mensuel est de 1 073 € et les minima sociaux comme l'AAH à 712 € pour un taux plein.



Niveau scolaire des résidents accueillis

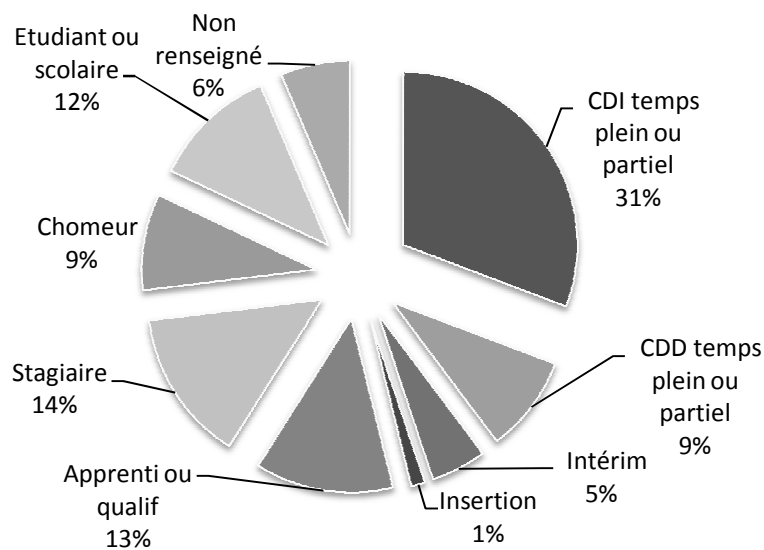


En rapprochant les deux tableaux qui précèdent, on constate qu'un niveau d'études élevé reste lié à un bas niveau de ressources général dans trente pour cent des cas.

50% des jeunes inscrits dans l'enseignement supérieur sont dans des filières techniques, BTS ou IUT.

Afin d'éviter d'admettre trop de jeunes en difficulté de formation ou d'emploi, un effort de rééquilibrage des profils des résidents a été réalisé en 2010.

Statut socioprofessionnel à l'entrée au FJT



En 2010 le nombre d'étudiants ou scolaires a été multiplié par deux par rapport à 2009, celui des stagiaires par trois. Parallèlement il a été constaté une baisse des CDI et CDD et, en règle générale, une diminution des statuts "stables" avec contrats de travail.

5 jeunes ressortissants de l'ASE ont été admis, maintenant leur nombre à 7.

Le suivi socio-éducatif en 2010

Accueil, information et orientation

L'équipe chargée de l'accueil a été intégralement professionnalisée en 2010 avec l'embauche de deux agents d'accueil supplémentaires, l'un en CDI à temps plein, l'autre en CDD à temps partiel, permettant d'instituer une relation de confiance avec les résidents.

La prise en compte de la dimension socio-éducative de la fonction de ces personnes s'est faite progressivement et a permis une meilleure harmonisation des suivis en intégrant véritablement la vie du foyer en fin de soirée et dans la nuit.

Parallèlement, un partenariat s'est mis en place avec une association intermédiaire OPTIM Emploi, pour assurer des intérim ponctuels avec des personnels connus du foyer et habitués à ses pratiques.

Le recueil d'information concernant les résidents est assuré à l'aide du logiciel BREDEA en partie accessible par le service d'accueil.

En matière d'information, on constate le peu de succès des publications (journaux et hebdomadaires) proposées en salle polyvalente, ce qui conduit à se tourner vers d'autres modes d'information plus adaptés : internet via les blogs ou facebook.

Réorganisation du suivi des candidatures externes

Depuis juillet 2010 les candidatures sont suivies nominativement par les agents d'accueil. C'est ainsi qu'il est désormais possible d'une part de comptabiliser les demandes téléphoniques, d'autre part de suivre l'avancement des candidatures en deux temps, d'abord avec l'établissement d'une fiche de pré-candidature dont la raison d'être est d'éliminer les demandes trop éloignées des critères, puis avec la fourniture d'un dossier qui permet d'affiner les candidatures examinées ensuite en commission interne.

A la demande de l'Union régionale des FJT une enquête a été réalisée sur un mois, avec les résultats suivants:

- ◆ 87 demandes informelles (téléphone) dont 38% de filles et 5 % de garçons. Plus de 10% des appels ne sont pas dans la tranche d'âge 18-25 ans.

Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert »

- ◆ Des 42 demandes formelles enregistrées (fiches et dossiers il ressort que 7% des jeunes concernés ont moins de 400 € de ressources mensuelles, 7% plus de 1 800 € ; 40% sont dans la tranche 400 €/1 000 € et 45% dans la tranche 1 000 €/1 800 €.
- ◆ Le moyen d'information cité en tête est internet et le mode de prise de contact privilégié est le téléphone.

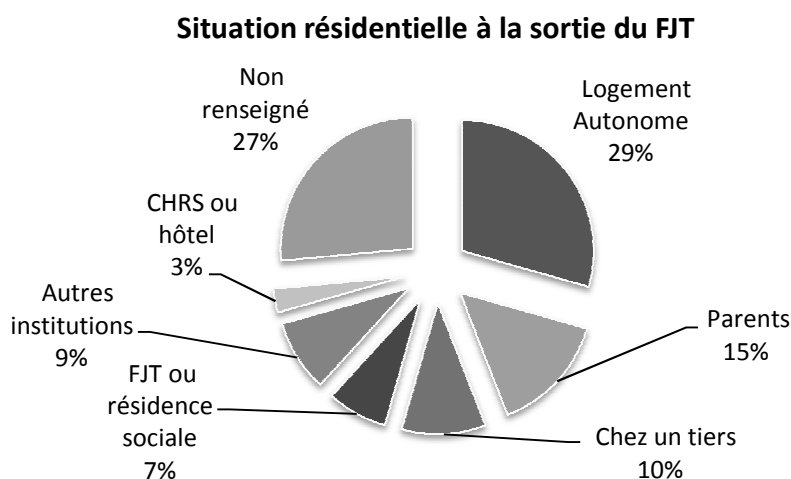
Si l'on extrapole ces résultats sur une année on arrive à environ 1 500 demandes traitées par l'accueil, demandes auxquelles il convient d'ajouter les appels non comptabilisés reçus par le reste de l'équipe, ce qui indique malgré tout une moindre pression qu'en 2009.

Aide à la mobilité et au logement autonome

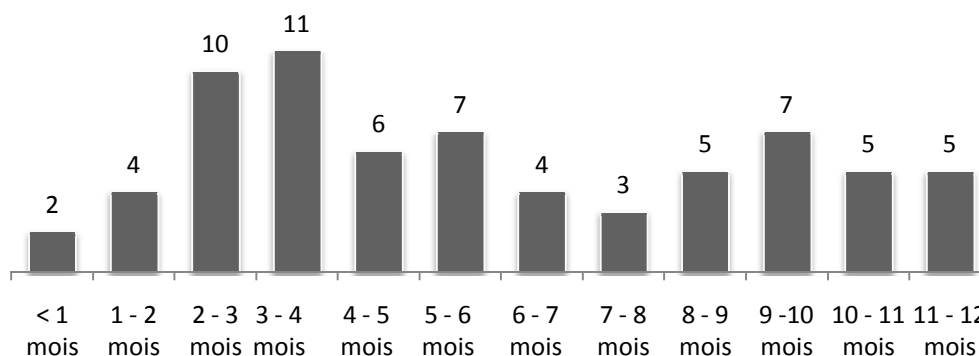
Les départs ont été relativement peu nombreux en 2010, les fins de contrat de deux ans devant intervenir début 2011. Les raisons des départs sont principalement liées à des fins de stage, l'accès à un logement autonome, ou une inadaptation au foyer.

Des 68 jeunes qui ont quitté le foyer en 2010, 29% sont partis vers un logement autonome. A noter qu'en 2010 la part des sorties "logement chez un tiers" a nettement diminué au profit des sorties vers un « logement autonome ».

Les « non renseignés » correspondent aux résidents suivis par Urgence Jeunes, aux jeunes expulsés ou en fin de séjour sans projet précis.



Durée du séjour (jeunes sortis en 2010)



Les courts séjours dont ont bénéficié les résidents orientés par « Urgence Jeunes » faussent les statistiques. Néanmoins ces résidents sont accompagnés au même titre que les autres résidents du FJT même s'ils bénéficient du cadre de leur association d'origine.

Atelier recherche de logement

L'animateur en charge de l'accompagnement au logement autonome a suivi une vingtaine de parcours de jeunes, sur sollicitation directe des intéressés, au cours de 41 entretiens individuels. Sur les 20 résidents reçus, 9 n'ont donné aucune suite au premier rendez-vous. Sur les onze restant, plus de la moitié étaient, lors du deuxième rendez-vous, dans une situation de régression professionnelle, ce qui confirme l'observation selon laquelle les jeunes les plus autonomes ne sollicitent pas les animateurs du foyer et que les autres, s'ils imaginent que le

personnel du foyer trouvera rapidement pour eux une solution idéale, ont très peu de chance d'obtenir le studio de leurs rêves.

Le premier entretien consiste à faire un diagnostic à partir de la situation du résident, de son âge (important dans le cadre de l'attribution de logement social), de l'existence ou non du 1% patronal, de ses ressources et garanties. Une orientation vers le CLLAJ est faite systématiquement, un dossier de demande de logement est remis et la recherche sur les sites spécialisés favorisée. Un des objectifs est de mettre les résidents en face des réalités de l'accès au logement en Ile de France.

Au total on peut estimer qu'un tiers des sorties de 2010 ont abouti positivement grâce à l'intervention directe du FJT, notamment pour les jeunes qui arrivaient en fin de bail. La gestion des expulsés, bien que très prenante pour les animateurs, n'offre pas les mêmes taux de réussite, les résidents concernés refusant souvent les solutions proposées (CHU ou CHRS). Il est à noter toutefois que, au-delà des obligations légales, le foyer investit beaucoup d'énergie pour éviter que les sortants ne retombent dans la précarité et que, par ailleurs, l'absence de solutions rapides en hébergement social d'urgence rend les départs plus délicats à gérer.

L'idéal de sortie vers un logement autonome après un séjour en FJT paraît de plus en plus illusoire. Les résidents travaillant avec des ressources moyennes n'ont qu'une chance infime d'accéder au logement autonome sur Paris ; par ailleurs le prix du mètre carré est d'autant plus élevé que le logement est petit et que le turn-over est important, entraînant des réajustements à la hausse des redevances. Le coût dissuasif des loyers du secteur privé conduit à une saturation du foyer et incite les résidents à rester pour des séjours plus longs ou à pratiquer le nomadisme de FJT en FJT, au détriment parfois des candidatures en attente.

On constate que sont souvent liés les besoins en aide à l'emploi et les difficultés d'accès au logement autonome. Un certain désenchantement se manifeste, illustré par des réactions du type « Pourquoi reprendre des études alors que les minima sociaux suffisent et permettent des petits boulots annexes ? ». Certains constatent que la grande précarité donne davantage accès au logement social que les revenus modestes.

Réseau actif

- ◆ CLLAJ (Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes)
- ◆ Collectif RELO – JE
- ◆ GIC/SOLENDI (1% logement)

Les institutions réservataires

Les relations avec les institutions réservataires ne fonctionnent pas encore d'une façon complètement satisfaisante. En particulier, la réorganisation des services de l'Etat à l'été 2010 a entraîné une interruption des échanges d'information et de candidatures "préfecture". Toutefois, le FJT a continué à intégrer des profils conformes aux critères initiaux appliqués au contingent préfectoral à partir de ses propres candidatures. Il n'est pas souhaitable que cette situation se prolonge en 2011, notamment pour éviter les vacances de chambres inutilement prolongées par la recherche de candidatures conformes aux critères des réservataires.

Faute de candidatures, le nombre des résidents ressortissant de l'Aide Sociale à l'Enfance stagne et ce en dépit de notre volonté de le voir augmenter. Cet état de fait correspond, semble-t-il, à la politique actuelle de l'ASE qui tend à diminuer la durée des contrats jeunes majeurs. Néanmoins les jeunes accueillis sous ce régime sont accompagnés autant qu'il est possible par le foyer, y compris au moment de leur départ : en ce domaine les nécessités éducatives priment sur les impératifs financiers.

Les difficultés d'occupation rencontrées en 2009 du fait des chambres doubles du contingent préfectoral ont été globalement résolues grâce au partenariat conclu avec le CHRS Urgence Jeunes.

Bilan emploi 2010

Sur l'année 2010, le secteur emploi a beaucoup évolué. La première année pleine de fonctionnement après réouverture a été pour nous une première étape nous permettant d'élaborer un projet, d'évaluer notre action et de réaménager nos interventions tout en associant les bénévoles à notre pratique. L'intervention sur le secteur de l'emploi avait été organisée en 2009 sous la forme d'ateliers le lundi matin et d'un accompagnement individuel suivi d'entretiens, autour de la rédaction du curriculum vitae et de lettres, d'une information sur le droit du travail, d'une orientation des jeunes. Tout ceci a été rendu possible par le travail en partenariat mené par un salarié.

L'organisation des ateliers sur le thème de l'emploi a vite trouvé ses limites et, en 2010, l'animatrice a préféré privilégier la relation personnelle (5 à 10 entretiens par jour selon les périodes) ; quelques séances de simulation d'entretien ont été proposées. Les interventions de l'animatrice ont été enrichies par les ateliers du mercredi soir tenus par deux bénévoles qui proposaient un service liant élaboration de CV et rédaction de lettres de motivation.

En fin d'année nous avons décidé de réajuster notre action dans le but de réaliser une contractualisation du travail mené avec les jeunes dès leur arrivée au foyer, en constituant une véritable « équipe emploi » salariés/bénévoles travaillant conjointement afin d'éviter la dispersion des efforts.

La situation des résidents face à l'emploi

Sur 176 résidents, environ 20% se sont adressés à la « Mission Emploi », soit 36 personnes (8 filles et 28 garçons). 65% étaient sous contrat précaire, 35% en CDI.

Les plus jeunes sont davantage marqués par la précarité ; ils ont souvent connu des parcours sociaux et familiaux faits de placements et de ruptures.

Le niveau scolaire est peu élevé : 65,8% des jeunes accueillis au FJT ont un niveau inférieur ou égal au bac. 7,9 % et 17 % ont un niveau inférieur ou égal au BEPC et sont sans qualification. La « Mission Emploi » du foyer s'adresse aux jeunes les plus fragilisés et dans des situations plus précaires.

Beaucoup arrivent alors qu'ils sont en contrat précaire, mécontents de leur statut ou de leur poste, et cherchent à obtenir un logement. Il arrive souvent qu'ils interrompent leur recherche après être entrés au foyer. Les plus jeunes rencontrent des difficultés liées à la projection, à l'inscription dans un projet.

Notre mission

- ◆ Accompagnement au projet
- ◆ Stabilisation des personnes sur un emploi ou une formation
- ◆ Orientation
- ◆ Apport de savoirs, connaissance institutionnelle et juridique
- ◆ Facilitation de la communication avec les entreprises
- ◆ Sensibilisation au droit du travail
- ◆ Orientation si nécessaire vers un atelier emploi mené par les bénévoles
- ◆ Accompagnement individuel
- ◆ Animation collective / théâtre forum

Difficultés rencontrées

- ◆ Diminution des financements de l'État pour l'accès à la formation professionnelle des jeunes
- ◆ L'accès à la formation est rendu plus difficile du fait de l'inadaptation au monde du travail de jeunes sans expérience professionnelle ou avec des expériences précaires.
- ◆ Instabilité et inconsistance des projets liés au manque de maturité des plus jeunes et à leurs difficultés à se projeter dans l'avenir
- ◆ La faible mobilisation des résidents eux-mêmes dans l'utilisation des outils extérieurs (partenaires institutionnels par exemple)

Atouts

- ◆ Le partenariat avec les Missions locales et principalement « Paris d'Avenir ».
- ◆ La connaissance par les animateurs du FJT des différents secteurs d'activité : vente, restauration rapide, transport de marchandises ou de colis, sécurité, accueil.
- ◆ La connaissance du public et des spécificités des jeunes, le travail sur la notion de projet.
- ◆ La connaissance progressive du réseau des entreprises (ex : société XPress, Avenance, Pénélopes, Optim emploi).

Objectifs emploi 2011

- ◆ Concrétisation et structuration des activités du pôle emploi FJT avec le soutien des bénévoles.
- ◆ Développement des animations collectives bénévoles / salariés / résidents
- ◆ Développement du partenariat

L'arrivée de nouvelles compétences apportées par un bénévole professionnel du recrutement et des ressources humaines nous permettra d'atteindre cet objectif.

L'orientation s'effectue rapidement avec le jeune, Celui-ci est reçu dans un premier temps par l'animatrice qui établit une sorte d'état des lieux, puis par les bénévoles, L'animatrice élabore le contrat en fonction de l'analyse de

la situation dressée lors des entretiens avec le résident puis un échéancier et des objectifs sont fixés avec le jeune pour une période de six mois et reconductibles tous les mois.

Le passage au travail collectif est à envisager sur la base de l'acquisition progressive des compétences emploi de l'équipe salariés-bénévoles.

Vie quotidienne

◆ Le travail individuel administratif quotidien a conduit les animateurs à aider les jeunes dans les domaines suivants : constitution des dossiers Loca-pass et APL, conflits du travail, factures, assurances, incidents bancaires, secours financiers, demandes d'aide sociale (FAJ, FSL), relations avec les SPIP.

Budget

◆ L'animatrice en charge a organisé deux séances collectives sur le budget, avec une participation d'une dizaine de jeunes, sur les divers postes de consommation et la préparation financière des projets individuels de vacances. La difficulté de traiter ces sujets au plan collectif, en particulier pour des raisons de confidentialité quant aux ressources de chacun, a conduit à individualiser ce travail.

Le traitement des impayés de loyers a été l'une des préoccupations du foyer, visant à différencier les mauvais payeurs chroniques des jeunes en vraie difficulté. Ainsi, le cas d'un résident tunisien qui a rencontré de graves difficultés pour faire renouveler son titre de séjour et s'est trouvé de ce fait dans l'impossibilité d'accéder au marché du travail.

Cuisine

Un atelier alimentation animé par des bénévoles sous la supervision de l'animatrice salariée a fonctionné toute l'année, sur un rythme bimensuel. La participation a été régulière (8 résidents), avec un renouvellement périodique naturel. L'objectif de permettre aux participants de réaliser un menu équilibré pour deux euros maximum a été tenu. La prochaine étape pourrait être de mettre davantage l'accent sur la notion d'équilibre alimentaire en s'appuyant sur un intervenant extérieur de profil diététicien.

L'épicerie sociale du foyer, approvisionnée par les collectes de la Mie de Pain, a permis de venir en aide ponctuellement, et à leur demande, à 5 à 6 jeunes en moyenne, surtout des étudiants ou des chômeurs.

L'espace cuisine collective est utilisé quotidiennement par une vingtaine de résidents.

Santé

En matière de partenariats santé, nous avons orienté en début d'année des jeunes vers l'association Confluences pour des consultations en gynécologie et sur le dispensaire (Prévention IST). Les bilans de santé avec IPC se sont poursuivis.

Conformément aux circulaires ministérielles, une information sur la prévention des effets de la canicule a été mise en place à l'été.

Le suivi individuel santé a porté sur la constitution des dossiers CMU-C, l'information sur les mutuelles, les aides administratives au remboursement des frais de santé. Un cas particulier a considérablement mobilisé l'équipe éducative et a mis en évidence nos limites dans l'accompagnement santé d'un résident contraint à suivre un traitement médicamenteux et un régime alimentaire strict alors que sa coopération n'était pas acquise et qu'il pouvait mettre sa vie en danger.

Insertion sociale et professionnelle

Le fonctionnement de l'atelier emploi avait été conçu début 2010 à partir d'un pôle "professionnel" mené par un animateur salarié et un pôle "bénévole" accueillant sur un rythme hebdomadaire les jeunes principalement pour des élaborations de CV et des lettres de motivation. La fréquentation aléatoire de cet atelier a conduit le foyer en fin d'année à s'interroger sur un travail moins sectorisé en constituant un binôme salarié-bénévole ayant pour mission une prise en charge globale et aussi rapide que possible des résidents les plus éloignés de l'emploi. En effet, nous avons constaté que certains résidents après deux ans de séjour n'avaient pas suffisamment développé leurs projets malgré le véritable "portage" des animateurs. Une réflexion s'est engagée en fin d'année sur un projet de contractualisation résident-foyer après analyse menée conjointement entre salariés et bénévoles.

Vie collective

La vie collective est très liée à la situation sociale et professionnelle des jeunes, celle-ci influence le comportement, les liens et l'implication des jeunes dans les projets.

Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfer »

Le Conseil de Vie Sociale (CVS) a été renouvelé en cours d'année. L'expérience nous a montré que le système d'élection choisi pouvait être perverti par des arrière-pensées et conduire à des manipulations entre jeunes pour servir des intérêts personnels. Le système de fonctionnement a donc été réaménagé pour favoriser les dynamiques de projets.

Réélu en février 2010, le CVS constitué de 5 membres, a vécu au premier semestre comme le support d'un projet collectif, le montage d'une soirée en juin avec interventions musicales et exposition d'œuvres réalisée dans le cadre de l'atelier peinture. Cependant des dissensions au sein du CVS ont abouti à son éclatement à l'été. Les tentatives de remise sur pied ont buté en octobre-novembre sur un phénomène de repli des résidents en raison du comportement violent de quelques jeunes dont l'expulsion a finalement dû être prononcée. La reprise de la vie collective a pu se faire à la veille des fêtes de fin d'année notamment grâce à la traditionnelle soirée de Noël, qui a permis l'expression théâtrale d'une troupe d'amateurs à laquelle participaient deux résidents.

Activités diverses

Les **ateliers peinture** ont permis aux résidents de participer par leurs réalisations au festival des arts de la rue ; le temps d'un week-end, le FJT a accueilli l'exposition des œuvres des artistes de l'association LÉZarts de la Bièvre ouverte à tout public.

Les **pots d'accueil** se sont poursuivis à un rythme mensuel et permettent d'être support d'une intervention extérieure : présentation de la résidence d'écrivain par exemple. Ces pots d'accueil dont la raison d'être est de créer des liens de connaissance mutuelle et de favoriser la vie collective ont été maintenus avec une participation moyenne d'une vingtaine de jeunes.

Une évaluation de **l'alimentation des jeunes** a été menée au premier trimestre par sondage, permettant de définir un profil-type de comportement vis-à-vis des habitudes alimentaires et a ainsi permis de conforter les objectifs de l'atelier cuisine.

Les **cafés philo**, après une interruption de quelques mois due à l'indisponibilité de l'animateur, ont repris à l'automne sur un rythme mensuel, avec de 8 à 15 participants. Les pots d'accueil des nouveaux résidents,

En raison de l'absence d'une animatrice pour raisons de santé au cours du dernier semestre, les **repas collectifs** ont été plus espacés que l'année précédente.

Le thème 2010 de la **Journée du refus de la misère** portait sur la jeunesse. La Mie de Pain a été sollicitée par les organisateurs (ATD Quart Monde et Amnesty International) pour participer aux animations sur le Parvis du Trocadéro le 17 octobre. Un espace "graph" organisé et piloté par une animatrice du foyer et un artiste d'ATD a été installé et a fonctionné de 10 h à 16 h et accueilli un public nombreux, notamment des jeunes ; trois résidents du foyer ont participé au cours de la journée.

Sport

L'accord de partenariat avec l'USCMB (Union Sportive et Culturelle de la Maison Blanche, l'association sœur de la Mie de Pain) a permis à une dizaine de jeunes du foyer de participer pour un coût réduit et adapté à leurs ressources à certaines activités sportives. Ces effectifs n'ont pas suffi à équilibrer le budget prévisionnel affecté à cette activité, ce qui a conduit le foyer à modifier les conditions de participation pour 2011, en ne tenant plus compte pour le montant des cotisations des écarts de ressources des jeunes et en imposant un engagement annuel aux inscrits.

Culture

Le projet de film autour de la notion de "plaisir-addictions" a été élaboré pour favoriser chez les jeunes une prise de conscience au travers d'une œuvre commune. Le lien entre animateurs chargés des questions de santé et d'hygiène et animation collective a permis d'en faire un objectif global pour le foyer. Le projet subventionné en partie par la Ville de Paris, s'inscrit dans la durée et se poursuivra donc en 2011.

Grâce à un dispositif régional, le foyer a accueilli au deuxième semestre et pour une durée d'un an une jeune femme en résidence d'écrivain. Celle-ci a mis sur pied un atelier d'écriture hebdomadaire ayant comme objectif d'ouvrir les jeunes à l'écrit par une approche diversifiée : travail sur des textes, création, accompagnement sur des spectacles, mise sur pied d'accueil d'artistes dans le foyer.

L'abonnement au dispositif de Cultures du Cœur a été reconduit.

Perspectives 2011

Le FJT doit rester porteur de propositions sur la jeunesse au sein de l'association ; en retour il doit pouvoir s'appuyer sur l'association pour contribuer à offrir des réponses adaptées, en particulier aux problématiques logement et emploi des jeunes.

Sur le plan de l'accueil, une remise à plat du travail avec les organismes réservataires, notamment la préfecture, semble nécessaire pour faciliter le travail du foyer dans sa gestion des candidatures. Une dissociation de l'entretien de pré-admission et de l'admission proprement dite sera mise en place en début d'année 2011.

Le projet de création d'un site internet propre au FJT permettra de diffuser plus aisément et plus complètement les informations sur les conditions d'accès au foyer.

En interne, un blog résidents devrait améliorer la fluidité de l'information entre résidents et salariés, avec deux objectifs : un resserrement des liens et de l'esprit "Paulin Enfert" et une meilleure participation des résidents aux activités.

Le film "addictions et objet de plaisir" devrait pouvoir être achevé et monté dans l'année 2011 avec, a minima, une diffusion au profit de l'association, voire dans le réseau des FJT.

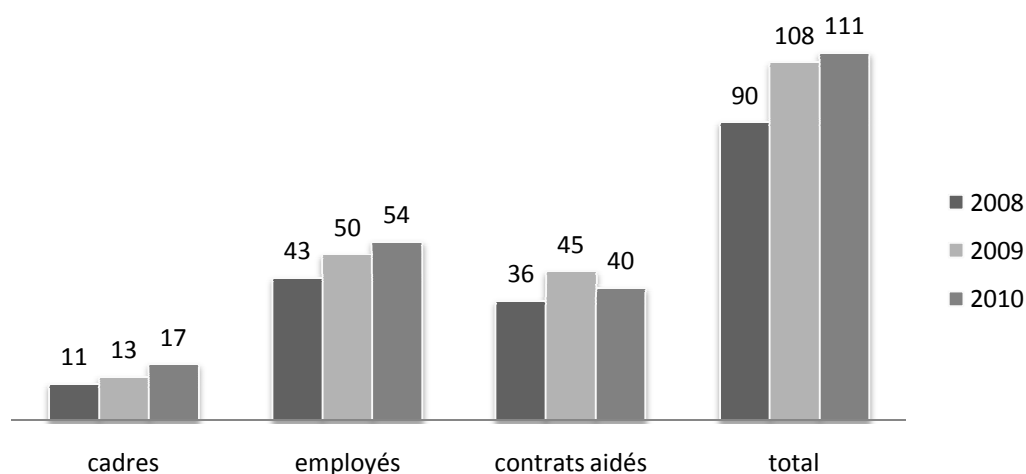
Sur le plan matériel, la sécurisation des accès du foyer qui nous préoccupe en raison d'intrusions régulières devra être prise en compte. Une bagagerie sera aménagée dans les sous-sols, permettant ainsi aux jeunes occupant les chambres de 12 m² d'y stocker leur surplus.

Ressources humaines

Evolution de l'effectif sur les trois dernières années

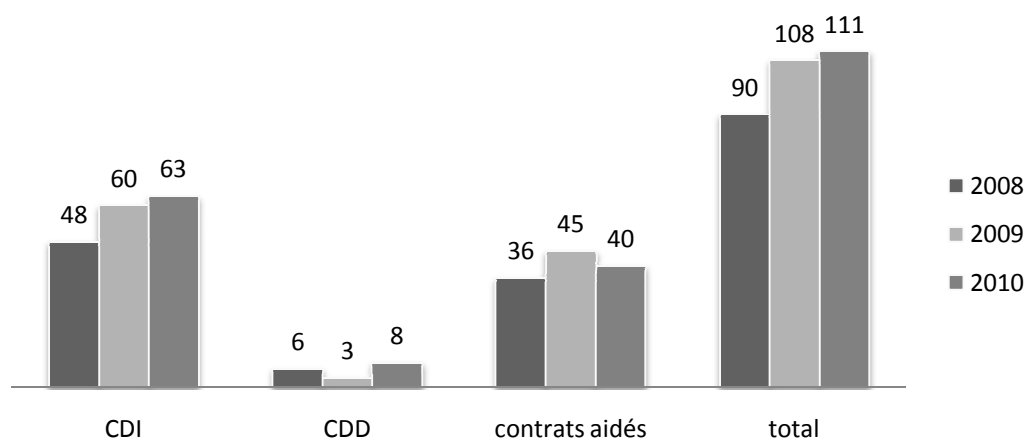
L'effectif présent au 31/12/2010 s'établit à 111 salariés. Ce chiffre est en augmentation de 3% par rapport à celui observé au 31/12/2009, de 23% sur deux ans.

Effectif au 31/12/2011 - statut



En 2010, le nombre de CDI est passé à 62 (contre 60 en 2009), soit une augmentation de 3.33%. Les personnes en CDI représentent désormais 52% de l'effectif alors qu'elles étaient 56% en fin d'exercice précédent et 53% en 2008.

Effectif au 31/12/2011 - type de contrat



Effectif présent au 31 décembre 2010

	TOTAL	Cadres		Employés		CA / CAE
		CDI	CDD	CDI	CDD	
Refuge	13	1		11	1	
Chantier d'Insertion (hors contrats aidés)	6	1		4	1	
Contrats aidés sur toutes entités	40					40
Relais Social	8	1		7		
Siège	17	7	2	8		
Total Site Charles Fourier	84	10	2	30	2	40
Accueil de Jour « L'Arche d'Avenir »	12	2		7	3	
Foyer Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert »	11	1		9	1	
Maison Relais « La Villa de l'Aube »	4	2		2		
Effectifs de l'association	111	15	2	48	6	40
pour mémoire : effectif au 31/12/2009	108	13	0	47	3	45

Les faits marquants de 2010**L'Accueil de Jour « L'Arche d'Avenir »**

18 personnes représentant 10,88 ETP (équivalents temps plein) se sont relayées tout au long de l'année pour mener à bien la mission de l'ESI qui est d'accueillir, avec les bénévoles, les personnes dans l'errance.

Le départ en fin de premier trimestre de l'infirmier n'a pu être comblé malgré tous les efforts entrepris pour remplacer ce dernier.

Il a par ailleurs été rendu nécessaire de renforcer l'équipe des agents d'accueil aux deuxième et troisième trimestres.

Le nombre d'heures bénévoles s'est élevé à 5 760.

FJT Paulin Enfert

L'équipe salariée recrutée en 2009 est restée stable. Au total 11 personnes salariées étaient présentes au 31 décembre, pour 9,74 ETP sur l'ensemble de l'année.

Deux agents d'accueil et de sécurité ont été recrutés en juin et septembre pour remplacer progressivement les salariés en intérim.

Les ateliers d'animation mis en place dans le dernier trimestre 2009 ont pu continuer grâce à la présence active de l'équipe bénévole dont les membres ont passé 850 heures sur le terrain.

La Maison Relais « la Villa de l'Aube »

La Maison Relais / Pension de Famille a retrouvé en 2010 son rythme de croisière et son bilan en bientôt dix ans d'existence est largement positif. Ceci n'aurait pas été possible sans la présence active des salariés avec l'appui des bénévoles.

L'équipe salariée a été renforcée avec l'arrivée d'une psychologue à tiers temps à compter du mois de juillet et représentait 3,23 ETP pour 4 personnes.

Le nombre d'heures bénévoles s'est élevé à 1 410.

Le Chantier d'Insertion

9 salariés ont prêté la main au bon fonctionnement du Chantier d'Insertion, dont trois encadrants techniques pour des périodes de remplacement, pour un total de 5 ETP, l'effectif complet se composant d'une coordinatrice, un travailleur social, deux encadrants techniques et une secrétaire.

C'est à 75 personnes en contrat aidé que le Chantier a fourni du travail pour des périodes extrêmement variables. Ces personnes ont réalisé pour la plupart un horaire compris entre 24 et 26 heures par semaine et ont représenté 27 ETP.

Le Refuge

Pour rendre possible le bon fonctionnement du Refuge, 16 salariés ont prêté leur concours, certains pour des périodes courtes (CDD saisonniers ou remplacements), pour un total de 11,03 ETP sur l'année.

Une aide-soignante a été recrutée en début de saison pour faire face aux besoins des hébergés et, comme par le passé, un plongeur a été recruté à mi-temps pour la période hivernale.

Ce rapide panorama ne serait pas complet s'il n'était pas fait mention du rôle indispensable d'accueil et de service des bénévoles qui ont donné pas moins de 19 500 heures réparties sur toute l'année.

Le Relais Social

Au 31 décembre 2010 l'équipe du Relais Social était composée de 8 personnes pour 5,84 ETP sur l'ensemble de l'année.

Au dernier trimestre il a été procédé, pour compléter l'équipe, à l'embauche de trois travailleurs sociaux :

- ◆ deux chargées de l'évaluation des personnes accueillies au Refuge,
- ◆ une à la fois pour combler le mi-temps laissé vacant par un travailleur social qui a demandé à bénéficier d'une retraite progressive et, parallèlement, pour renforcer la prise en charge des personnes reçues à l'atelier emploi.

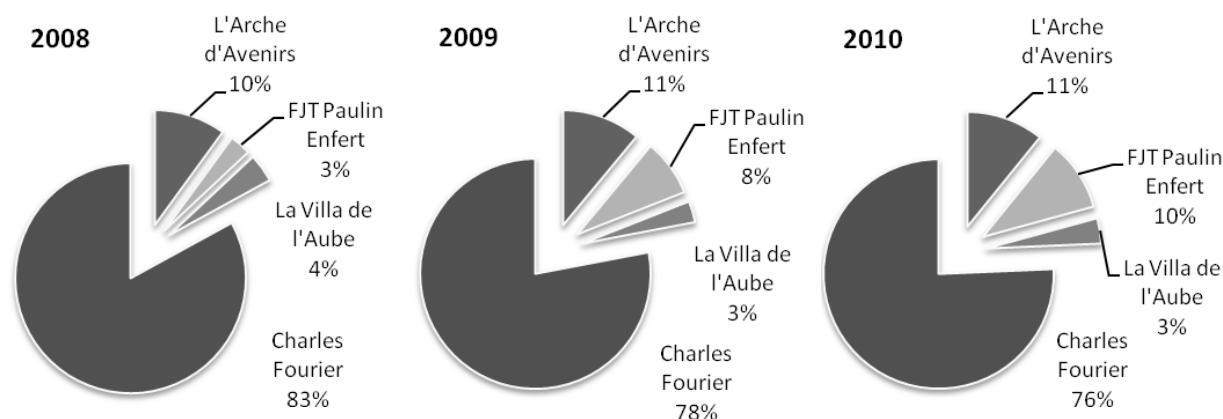
Les bénévoles, pour leur part, ont réalisé plus de 1 974 heures d'accueil.

Le Siège

Les activités concernées : direction, services généraux, comptabilité, communication.

Au total ce sont 19 personnes qui ont travaillé en appui aux différentes structures de l'association, représentant 17.97 ETP.

Répartition de l'effectif



Age moyen

Au 31/12/2010, l'âge moyen des salariés de l'association en contrat à durée indéterminée s'établit à 44 ans.

Age moyen	l'Arche d'Avenir	FJT Paulin Enfert	la Villa de l'Aube	Charles Fourier	Total association
Cadres					
hommes	46	56	0	56	55
femmes	28	0	38	47	43
moyenne	37	56	38	52	48
Employés					
hommes	46	46	37	46	46
femmes	34	49	34	41	41
moyenne	33	48	35	43	43
Tous					
hommes	46	49	37	49	48
femmes	33	49	37	43	42
moyenne	37	49	37	46	44

Ancienneté moyenne

Au 31/12/2010, l'ancienneté moyenne des salariés de l'association (hors personnes en contrat aidés) était de 4.4 ans, contre 3.8 au 31/12/2009.

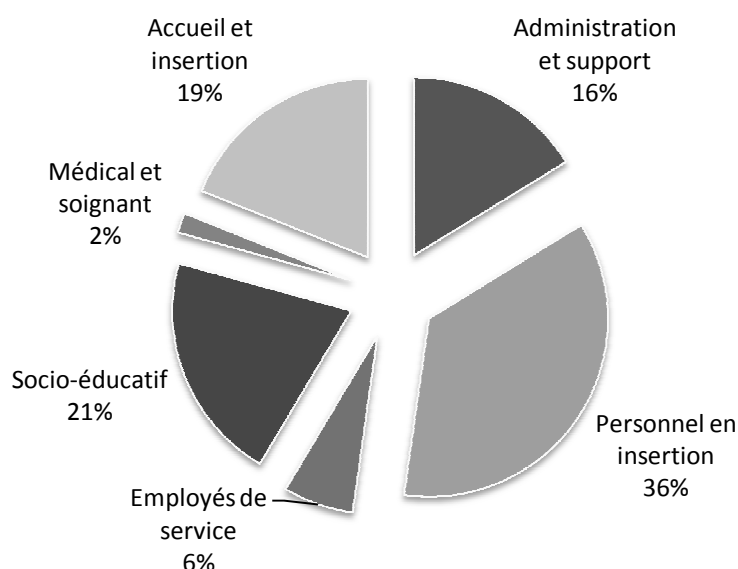
Ancienneté moyenne	l'Arche d'Avenir	FJT Paulin Enfert	la Villa de l'Aube	Charles Fourier	Total association
Cadres	2,4	1,6	5,1	3,4	3,4
Employés	2,3	1,6	3,2	6,4	4,7
Moyenne	2,3	1,6	4,1	5,6	4,4

Répartition de l'effectif par domaine d'activité professionnelle

Dans les statistiques ci-après, les catégories sont définies comme suit :

- ◆ 'Administratif et support' regroupe les fonctions support : la direction, le service comptable et financier, les achats, la communication, l'appui aux bénévoles.
- ◆ 'Personnel en insertion' reprend les 40 contrats aidés présents au 31/12/2010.
- ◆ La catégorie « Employés de service » regroupe les personnels de cuisine, de sécurité et d'entretien.
- ◆ Le personnel socio-éducatif reprend entre autres les animateurs et travailleurs sociaux.
- ◆ Les agents d'accueil constituent la catégorie « Accueil et Insertion ».

Répartition de l'effectif au 31/12/2010 par domaine professionnel					
	l'Arche d'Avenir	FJT Paulin Enfert	la Villa de l'Aube	Charles Fourier	Total association
Administration et support	1	1		16	18
Personnel en insertion	2	3	1	34	40
Employés de service		1		6	7
Socio-éducatif	5	4	4	10	23
Médical et soignant				2	2
Accueil et insertion	6	5		10	21
Total	14	14	5	78	111



Répartition hommes - femmes

Répartition de l'effectif au 31/12/2010 par sexe		
	hommes	femmes
Administration et support	7	11
Personnel en insertion	30	10
Employés de service	6	1
Socio-éducatif	6	17
Médical et soignant	0	2
Accueil et Insertion	12	9
Total	61	50

La population salariée est majoritairement masculine (55%) et ce en raison de la surreprésentation des hommes en contrats aidés au Chantier d'Insertion : abstraction faite des personnes en insertion, le ratio hommes/femmes passe alors à 44% / 56%.

Il ressort clairement du graphique proposé que les populations engagées dans les activités socio-éducatives ou administratives sont très largement féminisées.

La formation continue

En 2010, outre 43 salariés du Chantier d'Insertion, 37 salariés permanents ont bénéficié d'actions de formation courtes ou longues, toujours liées aux problématiques rencontrées par chaque catégorie de personnel.

Au Chantier d'Insertion 2 780 heures de formation ont été dispensées à 43 salariés pour permettre une meilleure adaptation à leur poste de travail.

A l'ESI les thématiques abordées concernaient tant l'adaptation au poste de travail que le développement des compétences : accueil et orientation des personnes en précarité, psychanalyse de l'adulte, équitérapie.

Au FJT les formations suivies concernaient soit l'adaptation au poste de travail (développement des capacités pédagogiques, perfectionnement en français), soit l'acquisition de pratiques en matière de sécurité.

A la Pension de Famille il s'agissait de la fin d'une formation qualifiante pour un salarié.

Au Refuge, les formations d'agent de médiation avaient pour objectif l'évolution des emplois et une meilleure adéquation aux besoins des personnes accueillies. Les actions de professionnalisation, comme leur nom l'indique, avaient toutes pour but le développement des compétences et ont concerné trois personnes.

Au Siège la quasi-totalité des formations suivies concouraient à l'adaptation au poste de travail et concernaient principalement le management des équipes de bénévoles et l'optimisation de l'efficacité des relations presse.

L'accueil de stagiaires

Soucieuse d'inscrire son action dans une dynamique, l'association n'hésite pas à accueillir en son sein des stagiaires pour des périodes plus ou moins longues et de bénéficier ainsi de l'aide de personnes souhaitant se spécialiser dans les divers domaines du service social.

En 2010, 20 personnes ont été reçues dans les différents établissements pour un total de 4 000 heures.

Bénévolat

Evolution du contexte de la Mie de Pain et de ses objectifs

La Mie de Pain se prépare à d'importants changements pour 2013, année prévue pour l'ouverture du nouveau site de la rue Charles Fourier. En effet des changements d'organisation dus à la configuration voulue du lieu vont voir le jour (ouverture 24/24 heures, ouverture d'un nouveau restaurant, ouverture de chambres avec sanitaires indépendants, ouverture de nouveaux espaces collectifs pour faciliter la redynamisation des usagers, mise en place d'une plateforme d'orientation et d'accompagnement ...

Par ailleurs la mise en place de nouveaux dispositifs d'urgence (SIAO) impacte également notre façon d'appréhender les publics sans abri.

Au delà de l'ouverture de nouveaux locaux rue Charles Fourier et de la construction d'un nouvel Espace Solidarité Insertion, toutes les équipes de la Mie de Pain se mobilisent pour créer une meilleure coordination entre toutes les activités dans l'optique d'un accompagnement complémentaire et mieux harmonisé au bénéfice des usagers.

L'objectif est d'avoir les moyens d'une approche globale des usagers et de leurs problématiques, de fournir une prestation adaptée à la situation de chacun qui prenne en compte tous les aspects d'une véritable réinsertion (accès aux droits, santé, hygiène, emploi, logement, redynamisation en vue d'une accession plus rapide à une nouvelle vie).

Afin de soutenir l'effort de tous dans cette perspective, une approche mutualisée est progressivement mise en place.

Conséquences pour l'activité et l'organisation du service en appui au bénévolat

Pour ce faire le service en appui au bénévolat a remis en question sa façon de travailler :

- ◆ En devenant un pôle ressources humaines aux services des structures et des nouveaux projets :
 - En accompagnant la traduction des besoins de chaque structure en missions de bénévolat précisées par des fiches mission bénévole.
 - En mettant en place un process de recrutement adapté :
 - Développement du sourcing pour la recherche de nouveaux bénévoles,
 - Formalisation du premier accueil des bénévoles,
 - Proposition de fiches mission, ...
 - En formalisant un process d'intégration dans les structures

L'animation des équipes (salariés & bénévoles) est du ressort de chaque responsable de structure, dans le respect des objectifs assignés aux établissements. Pour ce faire, le responsable de structure s'appuie sur le responsable « bénévoles » désigné au sein de sa propre structure.

- ◆ En devenant un pôle de développement pour le bénévolat :
 - Par l'organisation de la communication interne des actions d'information et d'accompagnement pour les bénévoles,
 - Par la mise en place de formations et de l'intervision.
- ◆ En se dotant des outils nécessaires à la bonne gestion :
 - Base de données et supports d'information (documentation et internet)
- ◆ En se rapprochant de partenaires clés pour développer le bénévolat :
 - Espace bénévolat : participation de la chargée de mission à des groupes de travail inter associations
 - Astrée : partenaire formation au service des bénévoles de la Mie de Pain
 - FNARS : partenaire au niveau de la réflexion sur la stratégie bénévolat au sein des associations

Bilan chiffré de l'activité bénévoles en 2010

Nombre de bénévoles par structure :

Arche d'Avenir	39	24 en 2009
Refuge :	24	231 en 2009
Relais Social :	16	10 en 2009
Villa de l'Aube :	20	17 en 2009
FJT Paulin Enfer	12	5 en 2009
Total :	332	287 en 2009
(209 femmes et 123 hommes)		

Le bénévolat au sein des établissements :

A l'Arche d'Avenir :

Les bénévoles ont différentes missions au sein de l'Arche d'Avenir : accueil et service à la cafétéria, écoute des demandes des personnes, passerelle pour orienter les personnes vers les différents services de l'Arche, soutien à certains services (buanderie, accueil, domiciliation, etc), animation de certaines activités (cours de français, scène ouverte, équithérapie, ...)

Les bénévoles sont mobiles dans la structure ; ils ont pour charge d'essayer de guider les nouveaux accueillis en établissant un premier contact afin de les accompagner dans les espaces de l'Arche d'Avenir susceptibles de les intéresser. Des missions claires, un dialogue avec les usagers, des réunions avec les salariés et une intervision mise en place depuis un certain temps déjà constituent le ferment qui a rendu possible le quadruplement des bénévoles en 4 ans au sein de l'établissement.

Au Refuge :

Des équipes de 25 personnes en moyenne, encadrées par un responsable de soirée se sont relayées chaque soir entre 17h30 et 20h15 du 1^{er} janvier au 30 avril 2010, puis du 1^{er} octobre au 31 décembre 2010

Pour la quatrième année consécutive des équipes d'une douzaine de personnes se sont mobilisées tout au long de l'été.

A l'infirmerie la participation des médecins bénévoles est en progression...

Au Refuge, les bénévoles interviennent à plusieurs niveaux :

- ◆ Au réfectoire pour y servir jusqu'à 500 repas par soir
- ◆ Dans les dortoirs, sur trois étages, pour créer du lien autour de l'accueil des hébergés et assurer la gestion des casiers consigne.

Au Relais Social :

Chaque semaine 2 personnes en moyenne se relaient de 9h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 du lundi au vendredi, excepté le mardi après-midi, afin d'assurer dans la convivialité l'accueil, le service de domiciliation et l'orientation vers les travailleurs sociaux, le conseil juridique.

L'atelier emploi a été renforcé par deux bénévoles (trois demi-journées par semaine) pour accompagner les usagers dans leur recherche d'emploi sur internet.

A la Villa de l'Aube :

Les résidents de la Villa de l'Aube sont accompagnés quotidiennement par une équipe de salariés qui travaillent en lien étroit avec une équipe élargie de bénévoles. La Villa a pour caractéristique d'élaborer des projets dans lesquels résidents, salariés et bénévoles se coordonnent pour permettre aux résidents de réapprendre ce que des années de rue ont pu faire oublier. Ce travail en mode projet est structurant : réfléchir, travailler ensemble, respecter le rythme de chacun. Tout un apprentissage.

Au Foyer de Jeunes Travailleurs :

2010 a véritablement été l'année de mise en place des bénévoles de l'équipe avec les salariés. L'effectif s'est stabilisé à 10, avec un renouvellement quasi complet à l'été 2010. Les bénévoles du FJT sont plutôt jeunes (2 retraités seulement), salariés ou en formation.

Les bénévoles animent des ateliers en appui des référents professionnels salariés de la structure :

Emploi le mercredi de 19h00 à 21h00 (2 bénévoles)

Cours de français, aide aux savoirs : le mardi de 19h00 à 21h00 (2 bénévoles). Il s'agit d'un atelier couplé avec l'ouverture de la bibliothèque, destiné à répondre aux besoins des jeunes préparant des examens ou souhaitant approfondir leur connaissance de notre langue.

Cuisine économique : un lundi sur deux de 17h00 à 22h00. L'objectif est d'apprendre aux résidents à organiser leur alimentation avec un petit budget (2 € le repas) tout en alliant qualité nutritive et plaisir gustatif.

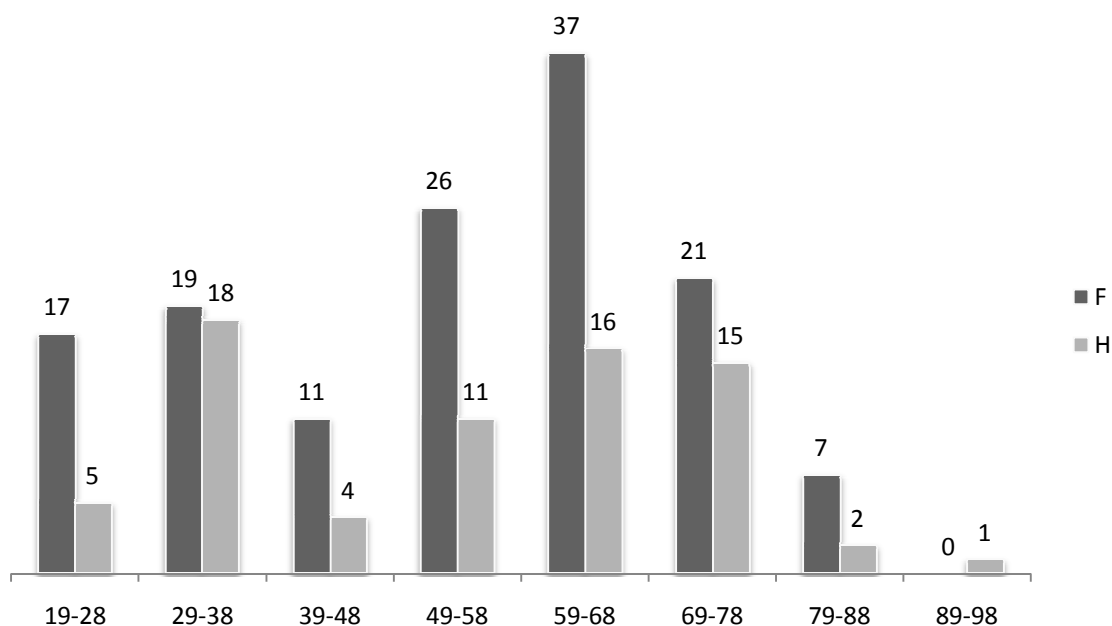
Anglais : le samedi de 14h30 à 16h30 (2 bénévoles) à destination des "petits niveaux".

Coordination : un bénévole polyvalent présent sur toutes les manifestations internes et externes et faisant relais avec la Mie de Pain et la Poterne des Peupliers.

Audio-visuel : un bénévole technique "partagé" avec la Villa de l'Aube, qui maintient et améliore les divers outils audiovisuels du FJT et participe étroitement au projet cinéma 2010-2011 (montage du film).

Profil du bénévole à la Mie de Pain

Il n'existe pas de profil type d'un bénévole à la Mie de Pain. Particulièrement diversifiées sociologiquement, les équipes de bénévoles sont constituées majoritairement de femmes (65%). L'âge des bénévoles varie de 19 à 90 ans. L'âge moyen s'établit à 50 ans.



Réalisations du service bénévolat en 2010

Quatre grands chantiers

La gestion :

Une base de données informatisée des bénévoles a été mise en place. Elle intègre chaque fiche d'inscription annuelle de tous les bénévoles.

Le recrutement :

Une réunion d'information est organisée tous les mois à destination des nouveaux bénévoles. La date en est annoncée sur le site internet de l'association. C'est là l'occasion pour les futurs bénévoles de venir s'informer. Ces réunions sont animées par la Chargée de Mission en charge de la cellule bénévole ainsi que par la Directrice du département.

Les personnes qui n'ont pas la possibilité de se libérer pour ces réunions ont tout loisir de demander à avoir un entretien particulier avec la Chargée de Mission.

Des fiches d'appel à bénévoles ont été mises au point pour être présentées à chaque réunion et diffusées sur différents sites internet ; elles décrivent les actions de bénévolat à mener dans les différentes structures telles que :

- ◆ Appel à bénévoles « Accueil au Relais Social » dans un cadre humanitaire et social ;
- ◆ Appel à bénévoles « Aide au retour à l'emploi » dans un cadre humanitaire et social (Relais social) ;
- ◆ Appel à bénévoles « Atelier de remobilisation autour de la cuisine » dans un cadre humanitaire et social (Villa de l'Aube) ;
- ◆ Appel à bénévoles « Accueil et écoute auprès de jeunes en situation sociale fragile » dans un cadre humanitaire et social (Foyer de Jeunes Travailleurs) ;
- ◆ Appel à bénévoles « Accueil / Ecoute des demandes / Orientations » dans un cadre humanitaire et social (Arche d'Avenir) ;
- ◆ Appel à bénévoles « Ecoute et accompagnement » au centre d'hébergement d'urgence dans un cadre humanitaire et social.

Bénévolat

Les contacts ainsi établis avec de nouveaux bénévoles ont permis de mettre en relation nouveaux bénévoles et chefs d'établissement. La procédure est simple : le bénévole potentiel est reçu par le Chef d'établissement qui présente l'activité et l'équipe, le met en relation avec le responsable bénévoles et définit avec lui sa mission. Les nouvelles équipes de bénévoles ainsi constituées (anciens et nouveaux mélangés), ont permis à la fois d'amplifier l'action des structures et de développer de nouvelles activités à destination des usagers (résidents, hébergés, accueillis).

La formation

L'association Astrée, apporte depuis 1987 sa contribution à la problématique « Agir face à la souffrance » en permettant à des personnes en difficulté de reprendre confiance en elles, de retrouver leur autonomie et de reconstruire des liens sociaux grâce à un accompagnement hebdomadaire et dans la durée par des bénévoles formés et encadrés.

Des milliers d'accompagnements individualisés ont ainsi été menés sous la conduite des professionnels de cette association pour des personnes confrontées à une situation de fragilité sociale ou personnelle.

En partenariat avec ASTREE qui a accepté d'apporter gracieusement son concours, il a été possible d'organiser quatre journées de formation sur le thème « Agir face à la souffrance ! » dont le but était de permettre aux bénévoles de repérer les signes de souffrance et de les mettre en mesure d'apporter les premiers soutiens relationnels. Une soixantaine de bénévoles ont ainsi pu être touchés.

Le contenu de la formation :

Le module composé de trois grandes parties permet en une journée à chacun des participants de repérer la souffrance (les signes, les facteurs de fragilisation, l'entrée en contact), de prendre une attitude adaptée à la situation et d'aider la personne à se mettre en mouvement en l'accompagnant vers l'action. La formation s'appuie sur l'expérience d'Astrée en matière d'écoute centrée sur la personne et sur les notions d'empathie et de respect. A l'occasion de ces journées de sensibilisation ont été proposés des exercices, des tests pour repérer ses propres attitudes face à l'écoute de l'autre et une initiation aux points forts de l'attitude compréhensive.

La communication interne de mobilisation autour des usagers avec la mise en place de nouvelles rencontres de réflexion pendant l'année

Journée de rentrée Mie de Pain septembre 2010

Tous les salariés et bénévoles ont été conviés à participer à la réunion de rentrée de la Mie de Pain le 22 septembre. Afin de permettre la participation du plus grand nombre, deux horaires étaient proposés en fonction des disponibilités de chacun : soit le matin de 8h30 à 10h30 à l'ESI soit le soir de 18h30 à 20h30.

Une participation significative :

Le matin : 45 présents dont 16 bénévoles, 2 administrateurs, 27 salariés

Le soir : 71 présents dont 45 bénévoles, 7 administrateurs, 19 salariés

Cette réunion a été l'occasion de mobiliser conjointement salariés et bénévoles autour des projets concrets envisagés pour la campagne à venir autour des accueillis, en permettant à chacun d'avoir une vision de l'action des différentes structures.

Chaque structure a présenté ses objectifs communs salariés bénévoles à mettre en œuvre dans l'année à venir :

Au Refuge, le chef d'établissement a souhaité que salariés et bénévoles aillent au devant des hébergés du Refuge et démultiplient les contacts avec ces derniers dans la plus grande proximité, en ayant le réflexe de créer du lien.

Au Foyer de Jeunes Travailleurs, le chef d'établissement a affirmé sa volonté de stabiliser et fidéliser la participation des jeunes aux ateliers : la bibliothèque et l'aide aux devoirs, l'accompagnement à l'emploi, la mise en place du projet cinéma.

L'Arche d'Avenirs reçoit de 300 à 400 personnes tous les jours. L'enjeu qui a été proposé était de réussir à repérer et accompagner les nouvelles personnes fréquentant l'ESI et de leur permettre de mieux utiliser les services offerts aux usagers.

Accompagner à l'autonomie les résidents, telle est la finalité de la Villa de l'Aube, laquelle est portée par la mise en œuvre et l'articulation d'une série de projets : emploi, cuisine, cours d'alphabétisation... Chaque projet est mené par un binôme salarié/bénévole et parfois même avec un résident (ex : projet Oléron).

Le Relais Social entame une réflexion pour mieux articuler les interventions et les actions des salariés et des bénévoles au Relais Social sur la base d'un débat entre salariés et bénévoles.

Les objectifs de chaque structure ont ainsi ouvert au débat collectif dans les équipes afin d'envisager la mise en œuvre des projets et les processus à définir conjointement entre salariés et bénévoles.

Séminaire Responsable bénévoles et Chefs d'établissement

Le 15 avril 2010, un séminaire réunissant responsables bénévoles et chefs d'établissement a permis de partager autour du projet commun impliquant la participation des usagers :

Mieux se connaître pour réussir ensemble

La matinée a été consacrée au rappel des fondamentaux du projet associatif et à la présentation des points saillants d'activité des différentes structures de façon à ce que chaque participant ait une vision transverse de l'activité de la Mie de Pain : La présentation de chaque structure s'est faite en binôme responsable salarié/ responsable bénévoles.

L'après-midi, le directeur de l'association a présenté les grandes lignes de réforme et de refondation que la Mie de Pain doit intégrer pour rester dans la course. Chaque structure a ensuite présenté ses propres actions autour de la participation des hébergés ou usagers à la vie de la structure. La Mie de Pain est aujourd'hui dans une dynamique d'expression des attentes de ses usagers pour mieux prendre en compte leurs besoins.

L'Arche d'Avenir a mis en place un travail autour de l'expression des usagers.

Le Refuge a décrit le résultat de l'intervention du groupe information santé des hébergés.

Le Foyer de Jeunes Travailleurs et la Villa de l'Aube ont décrit le rôle et le fonctionnement de l'expérience du Conseil de Vie Sociale au sein de la structure.

Une bénévole du Relais Social a présenté l'accueil des usagers.

Événements, collectes alimentaires...

La cellule bénévoles fait très régulièrement appel aux bénévoles pour soutenir les actions menées par l'association : événements, collectes alimentaires, ...

Tout au long de l'année des collectes alimentaires dans les écoles sont organisées ou animées par la commission collecte ; la cellule bénévoles mobilise les bénévoles de la Mie de Pain à cette fin.

Mars : Salon des seniors. Une demi-douzaine de bénévoles se relaye sur le stand pour faire connaître le bénévolat et la Mie de Pain.

15 avril 2010 : Barbecue réunissant des hébergés, bénévoles, salariés et riverains de la rue Charles Fourier. Une trentaine de bénévoles se sont mobilisée autour de l'équipe Grill O Bois qui sponsorisait l'opération.

Été : Mise en place d'un atelier confiture à la Villa de l'Aube avec un partenaire extérieur LE PARFAIT et de nouveaux bénévoles.

10 octobre 2010 : Un barbecue favorisant la rencontre des hébergés avec les riverains. Une trentaine de bénévoles se sont mobilisée autour de l'équipe Grill O Bois qui sponsorisait l'opération

17 octobre 2010 : Journée Mondiale du Refus de la Misère. Deux jeunes bénévoles sont allés témoigner de l'action des bénévoles à la Mie de pain devant plusieurs centaines de jeunes rassemblés sur l'Esplanade du Trocadéro.

Fin novembre : La collecte alimentaire (Banque Alimentaire) a mobilisé une vingtaine de bénévoles.

Noël 2010 : Moment fort de la vie des hébergés au Refuge. 90 bénévoles étaient sur place pour accueillir chaleureusement les 500 accueillis du jour sous la bulle de tennis de l'USCMB. 60 bénévoles extérieurs étaient venus assurer le renfort nécessaire en ce grand jour.

31 décembre 2010 : une trentaine de bénévoles se sont mobilisés pour un dîner de fête.

Un soutien spécifique pour la communication des bénévoles au Refuge

Deux moments forts dans l'année

Juin 2010 – Semaine du bénévolat au Refuge & bilan de l'année.

Au Refuge le bilan de l'année a été dressé à l'occasion de deux réunions organisées les 8 et 10 juin. Ces réunions étaient animées par M. Emmanuel Courcier, sous-directeur du Refuge, M. Jean Laffon, président de la Mie de Pain, M. Sébastien Prot, directeur.

A cette occasion ont été présentées, entre autres choses, les perspectives du nouveau dispositif SIAO (refondation des structures dans le domaine de la précarité) ainsi que les nouveaux projets de l'association (rénovation du site Charles Fourier et de l'Arche d'Avenir). Chacune des deux réunions a été l'occasion d'un vaste débat sur le lien accueillis / bénévoles et d'une réflexion en profondeur avec les bénévoles relativement à l'accompagnement vers l'insertion des personnes en difficulté.

Bénévolat

Septembre 2010 – Réunions de rentrée au Refuge

La semaine de rentrée au Refuge en septembre 2010 a permis de débattre des grandes orientations et des projets de l'année à venir.

Afin de favoriser la participation du plus grand nombre, deux dates de rendez-vous avaient été proposées sur des plages horaires différentes pour une heure trente de réunion : Le vendredi 15 octobre à 14h30 ou le Mardi 19 octobre à 18h30.

Projets pour 2011

- ◆ Finalisation du process recrutement et d'intégration
- ◆ Enrichissement de la charte d'engagement des bénévoles
- ◆ Finalisation des guides d'accueil des nouveaux bénévoles pour chaque structure
- ◆ Formation des responsables bénévoles à l'intégration des nouveaux bénévoles
- ◆ Mise en place de l'intervision des bénévoles par les psychologues de la Mie de Pain

Communication

L'année 2010 est la dernière année avant le démarrage du grand chantier du site Charles Fourier. Ce grand chantier n'est pas seulement immobilier. La mise en œuvre de beaux espaces ouvre la redéfinition d'une meilleure prestation pour tous les usagers de la Mie de Pain, avec un enjeu majeur : « Réussir à sortir les personnes en difficulté de la rue »

Cette période, très particulière pour la Mie de Pain, est, en conséquence, une occasion forte de réflexion et de mobilisation pour les équipes salariées et bénévoles. La communication interne a simplement vocation d'accompagner et de valoriser leur cheminement tout au long de l'année.

Par ailleurs, la Mie de Pain s'est attachée à développer une communication de proximité auprès de ses riverains, pour faciliter l'intégration des usagers dans le quartier et pour mieux faire connaître localement ses projets.

Enfin, la communication externe s'est développée, en soutien d'actions de partenaires associatifs en lutte contre l'exclusion, pour participer à faire changer le regard sur les personnes exclues.

Des évènements internes pour accompagner la réflexion

Deux moments de partage et de rencontre pour tous les salariés et les bénévoles

- ◆ La réunion de début d'année en janvier autour du Président au moment des vœux.
- ◆ La réunion de « rentrée » le 22 septembre pour tous pour présenter en détail les objectifs et actions à mener autour des usagers.

Ces moments étaient particulièrement importants pour permettre à chacun de s'approprier les perspectives de changement dans le monde social en particulier avec la mise en place des SIAO urgence et insertion. Nous avons également pu mesurer tous ensemble les incidences particulières sur nos activités et les changements qui nous sont propres liés aux modifications voulues « de l'urgence à l'insertion ».

Le 16 juin : une rencontre inter-structure : agents d'accueil et travailleurs sociaux

L'accueil à la Mie de Pain est une tradition qu'il est bon de partager entre professionnels des différentes structures. Cette journée a été une occasion de mieux se connaître entre établissements, de partager des expériences métier au cours d'ateliers, de réfléchir ensemble sur les relations et l'accompagnement avec les usagers pour mieux travailler ensemble.

Des évènements de proximité avec un quartier solidaire

- ◆ Le dimanche 11 avril et le dimanche 10 octobre : Deux manifestations « un barbecue pour tous » sponsorisées par la société Grill O'Bois, ont permis aux hébergés du Refuge d'inviter les familles du quartier à venir déguster un barbecue. Environ 500 personnes à chaque fois ont profité de ces dimanches joyeux et amicaux pour apprendre à se connaître entre riverains et personnes sans abri. Ces journées « portes ouvertes » ont été également l'occasion de présenter aux riverains les projets immobiliers qui vont se construire sous leurs fenêtres.
- ◆ Le dimanche 6 juin: la Mie de Pain était présente à la fête des associations du 13ème sur le forum et sur la brocante du quartier avec les résidents de la Villa de l'Aube.
- ◆ Le 21 juin: Le CHRS de la Poterne des Peupliers, la Mie de Pain et les associations du 13^{ème} arrondissement ont fêté la musique avec leurs usagers et les amis du quartier dans le jardin du centre d'animation de la Poterne des Peupliers.

Des évènements externes pour faire évoluer le regard sur le monde de la rue

- ◆ Le 7, 8, 9 mai : les musiciens et peintres de la Mie de Pain ont participé au 10^{ème} Festival de la rue organisé par l'association Aux Captifs la Libération avec les artistes sans domicile pour une large manifestation sur le parvis de Notre Dame de Paris.
- ◆ Le dimanche 17 octobre : dans le cadre de la Journée mondiale du refus de la misère pilotée par ATD Quart Monde sur le thème de la jeunesse, le Foyer des Jeunes Travailleurs animait un atelier graffiti. Deux jeunes bénévoles du Refuge ont également témoigné de leur engagement auprès de personnes sans abri.

Des évènements externes pour faire connaître la Mie de Pain et développer le bénévolat

- ◆ Le 25, 26, 27 mars : Salon des seniors, pour se faire connaître auprès des personnes qui souhaitent se mobiliser et agir.

Communication

- ◆ Le 11 et 12 mai : Forum Humanitaire Paris Dauphine, faire découvrir le monde de la rue à de jeunes étudiants privilégiés, les encourager à s'engager.

Des moments de fêtes : Noël et le Jour de l'An

Chaque établissement de la Mie de Pain s'est mobilisé pour que chacun de ses usagers participe, comme tout un chacun, à un moment de fête et soit un peu gâté. Un moment particulièrement intense s'est déroulé le soir du 24 décembre avec 500 hébergés attablés devant un repas de fête, servis comme dans un grand restaurant par 90 bénévoles de tous âges. Une jeune compagnie musicale animait la soirée, beaucoup ont pu ainsi chanter en solo, en se faisant accompagner par un orchestre à la grande joie de tous.

Communication presse pour mieux faire connaître notre activité :

La Mie de Pain a connu une forte activité presse en 2010 avec une soixantaine de retombées presse.

La rentrée hivernale a été marquée en particulier par l'envoi d'un communiqué de presse exprimant les orientations de la Mie de Pain vis-à-vis de publics repris par l'AFP.

27 journalistes se sont déplacés dans nos locaux pendant cette période hivernale ; la Mie de Pain a fait l'objet non seulement d'articles de presse mais aussi de reportages télévisés. L'association a été citée dans dix reportages généralistes sur la pauvreté et le froid. Deux reportages ont concerné exclusivement la Mie de Pain et son accueil au Refuge et à l'Arche d'Avenirs.

Cette vague médiatique a été importante pour l'image et le développement de la Mie de Pain.

Nouvelle ligne graphique pour une image modernisée de la Mie de Pain

Une équipe de bénévoles a conçu une nouvelle ligne graphique pour mettre en valeur notre action « de l'urgence à l'insertion » avec de nouveaux visuels. Ces visuels se retrouvent sur des affiches, sur un dépliant institutionnel et sur un dépliant pour le bénévolat

Réalisation des projets 2010

La stratégie et le plan de communication interne et le plan de communication externe structuré ont été soumis au Conseil d'Administration.

La refonte des documents internes et externes, en particulier de la charte graphique, la participation à des congrès et salons et la sécurisation et l'indexation des archives historiques ont permis d'accroître la visibilité de l'association.

Projets pour 2011

- ◆ Poursuite de la stratégie de communication interne d'accompagnement des projets.
- ◆ Poursuite des actions avec les habitants du quartier.
- ◆ Poursuite de la recherche du changement de regard vers le monde la rue.
- ◆ Poursuite du développement de la visibilité de la Mie de Pain.

Développement des ressources et de la générosité

La Mie de Pain est à un tournant de son histoire avec de nouvelles ambitions d'actions auprès des plus démunis. Pour assurer son avenir il est primordial de développer des ressources privées tant auprès du grand public qu'auprès d'entreprises partenaires dans le cadre du développement de la responsabilité sociale des entreprises.

Agrément du Comité de la Charte

A l'issue de plusieurs mois d'audit, la Mie de Pain a reçu l'agrément du Comité de la Charte du Don en Confiance, un organisme d'agrément et de contrôle des associations et fondations faisant appel à la générosité du public.

Très attachée à la transparence de sa gestion, la Mie de Pain publie déjà chaque année ses comptes auprès de ses donateurs. L'agrément, reconnaissance de la bonne gestion et du bon fonctionnement de notre association, est donc fort de sens.

Pour être agréé par le Comité, les associations postulantes doivent s'engager à respecter une charte de déontologie et de gouvernance et accepter des contrôles réguliers par un corps de contrôle indépendant. Le fonctionnement statutaire et la gestion désintéressée, la rigueur de la gestion, la qualité de la communication et des actions de collecte de fonds, et la transparence financière sont les points essentiels de cette charte. Des contrôles sont effectués sur ces 4 points.

Seules les 66 associations et fondations membres agréées du Comité de la Charte ont le droit d'apposer la marque d'agrément sur leurs documents d'appel à la générosité du public.

Nous sommes fiers et heureux d'avoir le droit de faire apparaître le logo du Comité sur nos documents et de montrer ainsi que la confiance que nos donateurs nous témoignent depuis tant d'années est méritée.

Nos campagnes de marketing direct en 2010

En 2010, la Mie de Pain, sur la base d'une analyse de sa base données donateurs, a fait le choix stratégique d'un appel à don plus adapté aux différents types de donateurs et a choisi de s'adjoindre un conseil stratégique auprès de la société Adfinitas.

Au total 274 366 messages ont été envoyés : 108 246 messages auprès des fidèles donateurs en 6 campagnes, 14 472 messages auprès de donateurs anciens en 2 campagnes, et 139 725 messages de prospection en 3 campagnes.

Le Journal est sorti 4 fois :

- ◆ En janvier : 1^{er} bilan chiffré 2009/La précarité : un temps où l'on perd pied un rythme pour remonter.
- ◆ En mai : N° spécial L'Arche d'Avenir/ L'Arche d'Avenir : un bateau hôpital.
- ◆ En septembre : N° spécial Refuge/ La misère n'est pas une fatalité.
- ◆ En novembre : N° spécial La Mie de Pain vous rend des comptes / Vos dons sont vitaux pour lutter contre la misère.

L'ensemble de ces actions ont permis d'entrer en relation avec 3 864 nouveaux donateurs et de collecter des recettes globales brutes de 1 914 653 €

Nous cherchons également d'une part à assurer un service courrier régulier avec les donateurs qui le souhaitent et d'autre part développer et entretenir auprès d'une population ciblée une relation privilégiée par exemple en période de vœux.

Le site internet

Les dons, via notre site internet, se sont développés doucement (257 dons pour un montant total de 42 000 €).

Les relations avec les partenaires

Des partenaires et des collectes : tout au long de l'année, nous ont soutenu à travers des actions très diverses :

- ◆ La société Grill O'Bois a sponsorisé deux dimanches de fête en offrant à chaque fois 500 parts de barbecue. Toute l'entreprise est venue bénévolement alimenter les grillages tout au long des déjeuners.
- ◆ La société AXA est intervenue à différentes reprises : collecte de vêtements et de livres, implication de bénévoles pour préparer la décoration de Noël, et don de mobilier pour le restaurant du Refuge.

Développement des ressources et de la générosité

- ◆ L'entreprise XL a offert une journée de bricolage et d'aménagement à la Villa de l'Aube avec une équipe de 20 bénévoles.
- ◆ L'entreprise Le Parfait a permis d'animer tout l'été un atelier confiture et conserve à la Villa de l'Aube, une démarche ludique et pédagogique de bonne gestion auprès des résidents.
- ◆ La société Neuflyze a également lancé une collecte de vêtements.
- ◆ Les chefs cuisiniers Escoffier sont venus et ont offert une poule au pot aux hébergés du Refuge le 20 octobre.
- ◆ La Mie de Pain a participé à la collecte alimentaire organisée par la Banque Alimentaire avec une équipe de bénévoles.
- ◆ La Mie de Pain, tout au long de l'année avec le soutien d'une équipe de bénévoles, réalise des collectes alimentaires au sein des écoles.
- ◆ Par ailleurs, parmi nos prestataires, les sociétés comme Marnat (impression) et Alternalease (informatique) nous font don d'une part de leurs prestations, de nombreux fournisseurs dans le domaine alimentaire nous font régulièrement des dons en nature de soutien particulier au moment des fêtes.

Des partenaires qui investissent financièrement dans les projets de la Mie de Pain :

- ◆ L'entreprise Bruneau a soutenu, à nouveau, le fonctionnement du centre d'hébergement d'urgence le Refuge.
- ◆ Les entreprises Emerald International et Partner Réassurance Europe Limited ont renouvelé leur soutien aux projets de la Mie de Pain.
- ◆ Le cabinet Francis Lefebvre accompagne la partie juridique de notre grand chantier immobilier du site Charles Fourier.
- ◆ Des philanthropes, via la filiale bancaire suisse Philanthropia, ont commencé à investir sur l'avenir et la modernité de la Mie de Pain en soutenant la conception de la future Plate forme d'orientation du site Charles Fourier, en particulier en finançant un projet de définition des paramètres d'analyse du bon fonctionnement de cette future entité. Il s'agit de mettre en place la mesure de la qualité des prestations ouvertes aux usagers.
- ◆ La Fondation Saint Charles maintient depuis plusieurs années son soutien à la Mie de pain en vue de la construction des nouveaux sites.

Vers de nouveaux développements pour 2011

En 2010, la Mie de Pain a mené une analyse, pour définir sa stratégie de développement des ressources :

- ◆ **Marketing direct** : Poursuite de développement des campagnes d'appel à la générosité du public et diversification des moyens.
- ◆ **Dons site internet** : Mise en place d'actions spécifiques pour un meilleur référencement et une meilleure visibilité sur le net, développement d'actions spécifiques. ex : campagne ISF.
- ◆ **Legs** : Mise en place d'une structure d'accompagnement des testateurs et mise en place de campagne d'information autour du legs vers le grand public.
- ◆ **Partenaires et Philanthropie** : Démarche volontariste de développement et d'appel à soutien auprès des entreprises autour des nouveaux projets à soutenir financièrement et en bénévolat de compétences et expertise (informatique, web, ressources humaines, ..) et en dons particuliers comme la recherche de mobiliers pour le nouveau site de l'Arche d'Avenirs qui va investir de nouveaux locaux en fin d'été 2011.

Annexe

Abréviations utilisées

AAH	Allocation Adulte Handicapé
ADEME	Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie
AGLS	Aide à la Gestion Locative Sociale
AL	Allocation de Logement
ALT	Allocation de Logement Temporaire
AME	Aide Médicale de l'Etat
ANAEM	Agence Nationale de l'Accueil des Etrangers et des Migrations
ANEF	Association Nationale d'Entre-aide
APL	Aide Personnalisée au Logement
ASE	Aide Sociale à l'Enfance
BAPSA	Brigade d'Assistance aux Personnes Sans Abri
CAE	Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi
CAF	Caisse des Allocations Familiales
CASVP	Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris
CAVA	Contrat d'Adaptation à la Vie Active
CCAS	Centre Communal d'Action Sociale
CCLAJ	Comité Local pour le Logement Autonome des Jeunes
CDAG	Centre de Dépistage Anonyme et Gratuit
CEC	Contrat Emploi Consolidé
CES	Contrat Emploi Solidarité
CHAPSA	Centre d'Hébergement et d'Accueil des Personnes Sans Abri
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CIE	Contrat Initiative Emploi
CMP	Centre Médico-Psychologique
CMU C	Couverture Maladie Universelle Complémentaire
CMU	Couverture Maladie Universelle
CNI	Carte Nationale d'Identité
COTOREP	Commission Technique d'Orientation et de Reclassement Professionnel
CPAM	Caisse Primaire d'Assurance Maladie
CRAMIF	Caisse Régionale d'Assurance Maladie Ile de France
CROSS	Comité Régional d'Organisation Sanitaire et Sociale
DASES	Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé
DASS	Direction des Affaires Sanitaires et Sociales
DRASS	Direction Régionale des Affaires Sanitaires et Sociales
DRTEFP	Direction Régionale du Travail Et de la Formation Professionnelle
ECCP	Evaluation des Capacités et Compétences Professionnelles
ESI	Espace Solidarité Insertion
ETP	Equivalent Temps Plein
FJT	Foyer de Jeunes Travailleurs
FNARS	Fédération Nationale des associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale
FONJEP	Fonds de coopération de la Jeunesse et de l'Education Populaire
FSE	Fonds Social Européen
FSLU	Fonds de Solidarité pour le Logement Urgence
FSL	Fonds de Solidarité pour le Logement
GIC	Groupement Interprofessionnel pour la Construction
INHNI	Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel
IPC	Investigations Préventives et Cliniques
MST	Maladies Sexuellement Transmissibles
OEI	Objectif Emploi Individuel
OMI	Office des Migrations Internationales
PIF	Point d'Information Jeunesse
PSA	Permanence Sociale d'Accueil
RMI	Revenu Minimum d'Insertion
SIAE	Structure d'Insertion par l'Activité Economique
SMES	Santé Mentale et Exclusion Sociale

Annexe - Abréviations utilisées

SMIC	Salaire Minimum Interprofessionnel de Croissance
SPIP	Service Probatoire d'Insertion Pénitencier
URFJT	Union Régionale des Foyers et services de Jeunes Travailleurs