



DE L'URGENCE
À L'INSERTION



Rapport d'activité 2012



Association La Mie de Pain
Reconnue d'utilité publique
18 rue Charles Fourier, 75013 Paris
01 40 79 61 62 - contact@miedepain.asso.fr
www.miedepain.asso.fr

Crédit photo : Sylvain Leser

Sommaire

Introduction	p.5
L'Equipe de direction	p.8
Chiffres-clés 2012	p.9
Faits marquants 2012	p.10
Présentation synthétique	p.11
Présentation détaillée	p.24
La Villa de l'Aube	p.25
▪ Le public accueilli	
▪ L'accompagnement dans le logement autonome	
▪ La mise en place du SIAO	
▪ Le soutien psychologique	
▪ Les projets actuels	
▪ Les projets de l'année 2013	
Le Foyer de Jeunes Travailleurs	p.31
▪ L'activité 2012	
▪ Les actions collectives	
▪ Les statistiques	
L'Arche d'Avenir	p.37
▪ Notre mission	
▪ Les acteurs	
▪ Une journée particulière : l'inauguration de l'Arche d'Avenir	
▪ Les perspectives 2013	
▪ Les statistiques	
Le Relais Social	p.42
▪ Notre mission et nos objectifs	
▪ L'accueil et l'orientation de la personne accueillie	
▪ L'ouverture d'une domiciliation administrative : un pas vers la citoyenneté	
▪ Le RSA : l'enjeu de l'accompagnement	
▪ La permanence sur les retraites	
▪ L'accès aux droits civiques et l'accompagnement juridique	
▪ L'accompagnement vers l'emploi : une quête d'autonomie	

- L'accès à la salle informatique
- Suivi et accompagnement psychologique

Le Chantier d'Insertion p.47

- 2012 : une année importante
- Le bénévolat : une réflexion en cours
- La participation des accueillis : une notion en devenir
- L'interaction avec Le Relais Social : un grand plus
- L'accompagnement social : une priorité avant le retour à l'emploi
- Bilan chiffré : dans la moyenne nationale
- Le partenariat : une nécessité
- L'avenir : proposer un outil complet pour répondre aux besoins des plus exclus

Le Refuge p.52

- Bilan 2012 et objectifs 2013
- Constitution et fonctionnement de l'équipe
- La place des bénévoles
- Prestations fournies aux personnes accueillies
- Les partenaires-conventions
- Les perspectives d'évolution (les objectifs 2013)

Les ressources humaines p.56

- Les salariés
- Le bénévolat

La communication et le développement des ressources p.62

- Les faits les plus marquants sur l'année 2012
- Relations Presse
- Site internet
- E-marketing
- Marketing direct

Introduction

L'année 2012 a été marquée par deux événements importants pour le secteur de la lutte contre l'exclusion : la publication du rapport d'information sur l'évaluation de la politique de l'hébergement d'urgence par l'Assemblée Nationale (rapport n°4221, 26 janvier 2012) et la Conférence nationale de lutte contre la pauvreté et pour l'inclusion sociale (10 et 11 décembre 2012).

En France aujourd'hui, on recense environ 150.000 personnes sans-abri alors que l'on ne compte que 80.000 places d'hébergement. Chaque nuit ce sont donc des milliers de personnes qui dorment à la rue et qui affrontent souvent seules la très grande précarité. Une situation, soulevée dans le rapport de l'Assemblée nationale qui soutient la nécessité de créer de nouvelles places d'hébergement en particulier dans les « zones tendues » telles que l'Ile-de-France.

A l'heure où la France franchit la barre de 8,6 millions de personnes vivant sous le seuil de pauvreté, la lutte contre l'exclusion doit être replacée dans un contexte profondément humain. L'insertion des personnes en situation de précarité doit être un sujet de préoccupation pour toute la société. Les personnes démunies ne doivent pas être considérées comme des personnes exclues, mais bien comme des personnes à qui l'on doit tendre la main, car chacun a droit au respect de sa dignité.

C'est dans cette perspective que La Mie de Pain, née il y a plus de 125 ans, agit aujourd'hui et se projette dans l'avenir.

En 2012, l'Arche d'Avenirs (accueil de jour labellisé Espace Solidarité Insertion) a été inaugurée. Cet établissement permet de répondre aux besoins essentiels des personnes sans-abri durant la journée (prendre une douche, laver ses vêtements, se reposer, échanger, rencontrer des travailleurs sociaux, une psychologue, disposer d'une consigne, accéder aux soins de santé, bénéficier d'une domiciliation...) tout en leur apportant un soutien moral indispensable à leur reconstruction.

C'est ainsi qu'a été pensé le prochain site de La Mie de Pain qui ouvrira durant le second semestre 2013. Situé rue Charles Fourier, il accueillera le Nouveau Refuge, la Plateforme d'insertion et d'orientation et le Chantier d'Insertion. Trois structures ou dispositifs d'accueil et/ou d'accompagnement des personnes défavorisées visant l'insertion sociale et professionnelle durable, dans le respect de la dignité de la personne.

D'ores et déjà un accueil sur toute la journée (H24) a été assuré dès l'hiver 2012 au Refuge pour 110 personnes en situation de grande vulnérabilité, dont notamment des personnes âgées à la rue.

L'insertion des personnes démunies est un processus long et complexe qui doit s'appuyer sur des structures adaptées et sur des solutions innovantes (le Foyer de Jeunes Travailleurs et La Villa de l'Aube, structures voisines, lancent ainsi des projets intergénérationnels faisant se rencontrer les différents publics qu'elles accueillent).

Au quotidien, la lutte contre l'exclusion passe plus simplement par un regard bienveillant, une attention portée sur les personnes en grande précarité. Reconnaître l'autre, le considérer, l'aider. C'est dans cet esprit que La Mie de Pain veille à partager des moments de convivialité avec les personnes accueillies dans ses structures, tels que le réveillon ou la messe de Noël.

Tout au long de l'année 2012, les équipes de La Mie de Pain ont accompagné les personnes accueillies « de l'urgence à l'insertion ». Vous trouverez dans ce rapport le détail de leurs activités, services, et pratiques.



A stylized, handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a recognizable name.

Jean Laffon
Président

L'équipe de direction

Au 31 décembre 2012

Odile GRELLET, Directrice

Cécile SERGENT, Directrice des ressources humaines

Perrine SENTILHES, Directrice de la communication et du développement

Marc WAGNON, Directeur administratif et financier

Clara BAILLY, Directrice adjointe de La Villa de l'Aube

Thierno BALDE, Directeur adjoint du Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert »

François BUCHSBAUM, Directeur adjoint de L'Arche d'Avenir

Valentina CENTENARO, Responsable du Relais Social

Cédric HERVE, Responsable du Chantier d'insertion

Christophe PIEDRA, Directeur adjoint du Refuge

Chiffres clés 2012

	Le Refuge 121 560 nuitées 125 672 repas servis 845 personnes différentes hébergées 5296 consultations médicales		L'Arche d'Avenir 350 passages quotidiens 1 838 entretiens avec des travailleurs sociaux 557 entretiens avec des psychologues 800 domiciliations
	Le Chantier d'Insertion 55 salariés en insertion 2 500 heures de formations dispensées 60% de situations résolues ou en cours de résolution		Le Relais Social 13 535 passages dans l'année 60 passages par jour 600 domiciliations administratives gérées
	La Villa de l'Aube 45 résidents 1 378 repas partagés 18% de résidents ayant quitté La Villa et accédé à une solution de logement autonome		Le Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert » 160 jeunes accueillis 57 jeunes sortants de l'établissement avec une solution d'emploi et de logement autonome 480 entretiens individuels
	Bénévoles & adhérents 290 bénévoles 30 924 heures de bénévolat 147 adhérents		Communication 224 701 visites sur le site internet 2 382 K€ de collecte 512 953 messages envoyés
	Donateurs 38 669 donateurs 7 428 nouveaux donateurs		

Faits marquants 2012

La Villa de l'Aube

- Premier anniversaire de la boutique solidaire,
- Accompagnement de 2 résidents vers des EHPAD - établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes - (alors que ce type d'orientation est actuellement difficile vu le peu de places disponibles en EHPAD),
- Entrée de La Villa dans le système SIAO (Système Intégré d'Accueil et d'Orientation).

Le FJT Paulin Enfert

- 1ère édition du Forum-Emploi de La Mie de Pain autour de l'insertion par l'activité économique (IAE),
- Mise en place d'une nouvelle organisation des équipes en vue d'optimiser l'accompagnement socio-éducatif des jeunes résidents,
- 2^{ème} volet du projet d'échange culturel entre les jeunes du FJT et des jeunes d'un centre socio-culturel de Berlin.

L'Arche d'Avenirs

- Inauguration de l'accueil de jour à l'occasion de la 25^{ème} Journée mondiale du refus de la misère,
- Séminaire de travail pour les équipes salariées pour envisager une organisation différente et de nouvelles conditions d'accueil des usagers (renforcement des échanges avec les bénévoles),
- Rencontres à thèmes, formations, informations collectives pour les travailleuses sociales et les agents d'accueil.

Le Relais Social

- Mise en place d'un partenariat avec la CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie),
- Création de nouveaux ateliers collectifs de recherche d'emploi (CV, lettre de motivation, présentation orale, marché de l'emploi...)
- Construction du projet de la Plateforme d'insertion et d'orientation.

Le Chantier d'insertion

- 30% de sorties vers l'emploi et 60% de problématiques sociales résolues (ou en cours de résolution),
- Renouvellement du conventionnement pour 2013 avec l'augmentation du nombre de salariés en insertion de 30 à 34,
- Mise en place d'un parcours et d'un accompagnement évolutifs visant l'insertion à l'emploi.

Le Refuge

- Lancement du plan H24 : à partir de décembre 2012, 110 personnes âgées et/ou malades ont été accueillies 24h/24 au Refuge pour leur permettre de sortir de l'errance quotidienne et se reconstruire,
- Recrutement de 7 nouveaux collaborateurs (agents d'accueil, travailleurs sociaux) en vue d'améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement social,
- Mise en place d'ateliers d'animation une fois par semaine afin de favoriser la socialisation des personnes : jeux, arts et sorties culturelles.

Présentation synthétique

La Villa de l'Aube

>>> Ouverture en 2001 : **première structure de ce type ouverte en France** (à la fois Pension de famille et Résidence sociale).

Mission

L'un des critères majeurs de La Villa de l'Aube est **l'aspect familial et convivial**. Il s'agit de permettre aux résidents de bénéficier du temps et du soutien nécessaires pour rétablir des liens sociaux, entamer une formation, voire retrouver un emploi et un logement autonome.



Les principales missions de La Villa de l'Aube sont :

- 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.

Public accueilli

La Villa de l'Aube accueille 45 personnes :

- **30 personnes en Pension de famille** : il s'agit d'hommes et de femmes isolés, âgés de 40 et plus, en situation de grande exclusion. Ces personnes sont accueillies sans limite de temps. La Villa de l'Aube 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 ou pour une orientation vers une structure spécifique adaptée.
- **15 personnes en Résidence sociale** : il s'agit d'hommes et de femmes âgés de 26 à 39 ans, seuls ou en couple, sans enfant. Ces personnes sont accueillies pour une période de six mois, renouvelable une fois. Le but est d'offrir une solution de logement meublé à ces personnes à revenu limité, qui rencontrent des difficultés d'accès au logement ordinaire pour des raisons économiques mais aussi sociales.

« Services »

- La Villa de l'Aube propose **41 studios** dont 4 pour couples sans enfant. Il s'agit d'habitations communautaires pour des personnes désocialisées souhaitant renouer avec la société. Les résidents participent financièrement au fonctionnement de cette structure sociale en s'acquittant chaque mois d'une redevance.
- Elle met également à disposition des accueillis **des lieux collectifs** : une cuisine, une salle à manger, une salle de télévision, une bibliothèque, une salle de réunion, une salle informatique équipée d'Internet, une terrasse et un patio.
- Enfin La Villa de l'Aube propose **un accompagnement social et un suivi médical**.

Orientation

Les personnes bénéficiant d'un studio au sein de La Villa nous sont adressées par l'intermédiaire d'un travailleur social (associations parisiennes, CASVP, Mairie de Paris, Préfecture, etc...). Sur les 45 places en fonctionnement, environ 8 à 10 se libèrent et sont renouvelées chaque année. Le travailleur social nous fait parvenir un rapport de situation faisant état du parcours logement/emploi du candidat en précisant l'adéquation entre le projet de ce dernier et ce qu'un séjour au sein de La Villa peut lui apporter. Puis lorsqu'une place est disponible, un entretien est fixé avec le candidat. Une présentation de la structure et du règlement intérieur est effectuée. Aucun engagement d'entrée à La Villa n'est donné à la personne reçue. Une commission d'attribution intervient dans le but d'accepter ou de placer le dossier en attente en fonction des problématiques du candidat et de l'équilibre de la population de La Villa à cet instant précis.

Chiffres-clés

- 53 résidents accueillis sur l'année 2012.
- 228 résidents ont été accueillis depuis l'ouverture en juin 2001.
- 2012 : 1^{ère} année de La Villa dans le système SIAO (Système Intégré d'Accueil et d'Orientation).

Fonctionnement

Salariés

- 1 directrice adjointe,
- 1 conseiller social,
- 1 travailleuse sociale,
- 1 psychologue (à tiers-temps),
- 1 agent d'accueil et de secrétariat (CAE)*,
- 5 agents de service / maintenance (CAE)*.



**Les postes en CAE sont partagés avec le Foyer de Jeunes Travailleurs « Paulin Enfert », mitoyen à La Villa de l'Aube.*

Bénévoles : 20 bénévoles aident à l'organisation de la vie quotidienne et participent aux animations socio-éducatives, festives, de loisirs et d'accès à la culture.

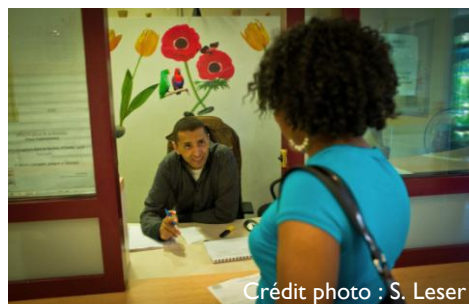
Résidents : Les résidents participent à l'économie domestique. Ils peuvent soit verser une somme équivalente à 2h de travail rémunérées au tarif du SMIC, soit se libérer du règlement de cette somme en effectuant une prestation effective de 2h de travail hebdomadaires. Les résidents assurent ainsi le ménage, le jardinage, la lessive, les déménagements, la gestion des stocks, les petites tâches administratives, les échanges de savoirs, la préparation des repas collectifs quotidiens...

Le Foyer de Jeunes Travailleurs Paulin Enfert

>>> Le Foyer des Jeunes Travailleurs (FJT) « Paulin Enfert » a ouvert ses portes en 1968. Il a depuis été réhabilité en 2009.

Mission

La mission du FJT « Paulin Enfert » est marquée par une forte préoccupation sociale. **Le FJT prévient les risques d'exclusion des jeunes en situation sociale fragile** en accueillant chaque année plusieurs dizaines d'entre eux.



Le FJT « Paulin Enfert » c'est **accueillir, loger et accompagner des jeunes** dans le domaine de la formation, de l'emploi, du logement, de la santé, de la culture et des loisirs.

Public accueilli

- Jeunes, femmes et hommes, âgés de 18 à 25 ans,
- En situation d'insertion sociale et professionnelle.

A travers le projet social du FJT, La Mie de Pain poursuit son travail envers les populations les plus fragiles. Pour cela, l'association s'engage à recevoir et à accompagner 50% de résidents en situation précaire, et 50% de résidents en situation plus stabilisée (ces derniers tirant les plus fragiles vers le haut).

« Services »

Le FJT « Paulin Enfert » propose un logement temporaire à de jeunes gens. Il peut s'agir d'étudiants, de stagiaires, d'apprentis, de jeunes travailleurs... Le but est d'aider ces jeunes à trouver « leur place » dans la société, plus particulièrement grâce à **un accompagnement vers l'emploi durable et le logement autonome**.

Le FJT « Paulin Enfert » est une structure d'hébergement mixte. Le foyer propose un accueil, un accompagnement social individuel et une animation collective qui demeurent le cœur de son activité et qui permettent aux jeunes d'accéder à l'autonomie dans les meilleures conditions possibles.

Le FJT « Paulin Enfert » c'est :

- Accueillir, informer et orienter,
- Aider à la mobilité et à l'accès au logement autonome,
- Aider à l'insertion sociale et professionnelle.

Chiffres-clés

- 160 jeunes accueillis en 2012,
- 57 jeunes sortant de l'établissement avec une solution d'emploi et de logement autonome en 2012.

Fonctionnement

Salariés

- 1 directeur adjoint,
- 3 animateurs socio-éducatifs,
- 1 agent technique administratif,
- 1 travailleuse sociale,
- 5 agents d'accueil et de sécurité,
- 1 agent d'entretien.

Organisation

- Le FJT « Paulin Enfert » se compose d'un immeuble de 7 étages comptant 114 lits répartis en 107 chambres (100 chambres individuelles dont 6 adaptées aux personnes à mobilité réduite – PMR – et 7 chambres doubles).
- Le foyer est ouvert 365 jours par an, 24h/24.
- Le séjour moyen d'un jeune au FJT est établi à 12 mois bien que les durées d'un séjour peuvent varier de 3 mois minimum à 2 ans maximum.

Les jeunes peuvent solliciter une chambre en s'adressant directement au FJT « Paulin Enfert » ou en étant orientés par un tiers tel que la Mission Locale, le Service Social, l'Aide Sociale à l'Enfance, la Préfecture, Solendi – Action logement.



Quelques dates

2001 : Ouverture de l'établissement.

2006 : Obtention du label *Espace Solidarité Insertion* (par une convention tripartite DRIHL + département de Paris + RATP).

2011 : Intégration de nouveaux locaux (réaménagement des anciennes usines Panhard & Levassor).

2012 : Inauguration de l'Arche d'Avenirs.

Deux grandes missions

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



Crédit photo : S. Leser

Public accueilli

Hommes et femmes de plus de 18 ans en situation d'errance et d'exclusion, sans domicile, ou hébergés en logement précaire.

Profil type : Jeune homme 26-35 ans (32%, en hausse), sans ressource, en errance depuis 2 à 5 ans, hébergé via le 115.

Orientation vers L'Arche d'Avenirs par :

- Réseau associatif, différentes maraudes sur Paris.
- Les personnes peuvent aussi se présenter par elles-mêmes.

« Services »

- Domiciliation,
- Douches,
- Laverie,
- Consignes,
- Cafétéria,
- Bibliothèque,
- Soins santé / psychologiques,
- Aide pour l'hébergement et l'emploi...
- Activités d'animation et de remobilisation : débats, groupe d'équithérapie, espace emploi, « paroles de femmes »...

Chiffres-clés

- 1er accueil de jour d'Ile-de-France.
- Environ 84 000 passages en 2012 (représente un quart des passages comptabilisés au sein des 15 ESI parisiens).
- Plus grand accueil de jour de France : 880m².
- 1838 personnes reçues en entretiens par les travailleurs sociaux en 2012.

- 800 personnes domiciliées.
- 350 passages par jour.
- 70 douches par jour, 12 machines à laver par jour.

Fonctionnement



Crédit photo : S. Leser

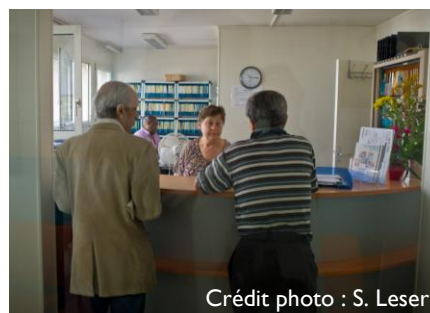
16 salariés & 27 bénévoles,
1 directeur adjoint,
1 secrétaire,
1 conseillère économique et sociale,
2 éducatrices spécialisées,
1 psychologue,
6 agents d'accueils,
4 agents d'entretien (en contrats aidés).

Le Relais Social

>>> Ouvert en 1990, Le Relais Social accompagne vers l'insertion. **Chaque jour, il recense environ 60 passages.**

Mission

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 une démarche d'insertion.



Crédit photo : S. Leser

Le Relais Social est un service instructeur du RSA. Il a un agrément pour 200 bénéficiaires et assure également la domiciliation de 600 demandes, notamment de personnes hébergées par Le Refuge (centre d'hébergement d'urgence de l'association).

Public accueilli

Le Relais Social accueille environ 90% d'hommes âgés de 18 à 80 ans (en raison notamment de la proximité du Refuge destiné à un public exclusivement masculin). Les 25-50 ans sont parmi les plus nombreux à fréquenter Le Relais Social, car représentatifs du public isolé et sans-abri à Paris. Les personnes âgées de plus de 60 ans représentent une part de plus en plus importante.

« Services »

- Accueil et services de première nécessité (orientation vers les vestiaires et distribution de kits d'hygiène complets),
- Domiciliation administrative,
- Accompagnement socioprofessionnel dans le cadre de l'instruction de dossiers RSA,
- Accompagnement vers l'emploi, grâce à des ateliers de recherche d'emplois et de préparation à l'entretien d'embauche,
- Accès aux droits civiques et accompagnement juridique,
- Montage des dossiers retraite,
- Orientation et accompagnement des demandeurs vers les services de santé spécialisés,
- Soutien psychologique pour un public en exclusion sociale.

Chiffres-clés

- 13 535 passages en 2012,
- 600 domiciliations,
- 281 suivis de RSA,
- 90% de fréquentation masculine.

Fonctionnement

Salariés

- 1 responsable,
- 1 animateur d'accueil, intervenant également dans le domaine du secrétariat et de l'administratif,
- 1 conseillère économique et sociale, 1 conseillère sociale, 1 assistante sociale qui ont en charge le suivi des allocataires du RSA,

- 1 conseillère emploi,
- 1 coordinatrice emploi,
- 1 psychologue,
- 1 juriste (mise à disposition par l'association « Accès aux Droits Solidarité Paris »).

L'équipe des salariés est renforcée par la présence d'une dizaine de bénévoles qui garantissent la permanence d'accueil (écoute, information et orientation). Une bénévole assure le montage et le suivi de dossiers retraite.

Organisation

Du lundi au vendredi (sauf mardi après-midi) de 09h30 à 12h30 / de 13h30 à 16h30.

Orientation

Les personnes peuvent solliciter Le Relais Social en se présentant directement à l'accueil aux jours et horaires d'ouverture.

Un premier entretien avec l'animateur d'accueil permettra d'orienter la personne vers l'une des travailleuses sociales qui assurera rapidement le suivi des différentes demandes.

Le Relais Social accueille tous les publics, quelles que soient leurs problématiques.

>>> Généralement, qu'est-ce qu'un chantier d'insertion ?

Les ateliers et chantiers d'insertion (ACI) sont des dispositifs conventionnés ayant pour objet l'accueil, l'embauche et la mise au travail par des actions collectives de personnes sans emploi rencontrant des difficultés sociales et professionnelles particulières. Un chantier d'insertion organise le suivi, l'accompagnement, l'encadrement technique et la formation de ses salariés en vue de faciliter leur insertion sociale et de rechercher les conditions d'une insertion professionnelle durable.

Mission



Le Chantier d'Insertion est un dispositif qui, porté par La Mie de Pain en partenariat avec l'État, la Région, le Département et Pôle Emploi, permet d'**accompagner des personnes en grande difficulté dans une dynamique d'insertion sociale et professionnelle.**

Pour cela, les personnes accompagnées sont embauchées dans le cadre d'un contrat à durée déterminé de 6 mois, renouvelable 3 fois afin d'exercer un emploi dans les métiers du nettoyage, de l'hygiène et de la propreté.

Le Chantier d'Insertion prend en charge le nettoyage de différents sites de La Mie de Pain et notamment Le Refuge (Centre d'Hébergement d'Urgence), les bureaux du Siège et les bureaux du Relais Social.

Public accueilli

Le Chantier d'Insertion de La Mie de Pain est **un chantier dit « remobilisant ».**

Il a pour objectif de **recruter des personnes rencontrant des difficultés particulières d'accès à l'emploi** en raison de leur état de santé, de leur situation sociale, familiale, matérielle (sans domicile fixe, sortant de prison, primo arrivants, troubles psychiques et du comportement, addictions), notamment en vue de faciliter leur insertion sociale et professionnelle.

« Services »

Le Chantier d'Insertion de La Mie de Pain accompagne à ce jour **34 personnes.**

Les salariés du Chantier d'Insertion signent un contrat unique d'insertion (CUI) de 6 mois minimum (26 h/semaine soit 5,2 h/jour).

Au cours de son parcours, le salarié est accompagné grâce à :

- Un suivi individualisé,
- Un accompagnement social : aide dans les démarches administratives et juridiques, accès aux droits, recherche de solutions d'hébergement et de logement, aide à la résolution de difficultés financières et toute autre question personnelle,
- Un accompagnement technique (réalisé par les encadrants techniques),
- Un accompagnement professionnel (définition du projet professionnel, formation professionnelle, recherche d'emplois...).

Orientation

Pour intégrer le Chantier d'Insertion, les personnes peuvent emprunter plusieurs voies : mise en relation par leur assistante sociale, par une association partenaire ou directement en envoyant une candidature au Chantier d'Insertion. Cependant, l'embauche par notre Chantier d'Insertion requiert **un accord préalable de Pôle Emploi** en délivrant un agrément valable 24 mois, permettant à la personne d'intégrer un chantier.

Chiffres-clés

Parmi les salariés du Chantier d'Insertion :

- 56% sont âgés de 26 à 49 ans,
- 36% sont âgés de plus de 50 ans,
- 7% sont âgés de moins de 26 ans,

- 20% des personnes accompagnées sont des femmes,

- 63% des personnes embauchées sont bénéficiaires du RSA.

Les problématiques les plus fréquentes sont :

- la mobilité à 89%,
- le logement à 87%,
- la santé à 51%,
- la communication (apprentissage de l'écriture, de la lecture ou de la langue française) à 49%,
- la souffrance psychique et le handicap à 40%,
- les problèmes administratifs et d'accès aux droits à 31%,
- les addictions à 20%,
- la justice à 13%,
- le surendettement à 2%.

Fonctionnement

Salariés

- 1 responsable,
- 1 secrétaire,
- 1 conseiller en insertion socioprofessionnelle,
- 3 encadrants techniques.



Crédit photo : S. Leser

Le Refuge

Quelques dates

- **1932** : Ouverture du Refuge qui est « historiquement » la structure la plus ancienne de l'Association. Accueille au départ 300 personnes, et a aujourd'hui une capacité de 426 lits en période hivernale.
- **2011 (décembre)** : Lancement des travaux du Nouveau Refuge (rénovation et reconstruction).
- **2013 (2nd semestre)** : Livraison du nouveau site Charles Fourier.

Mission

Accueillir et héberger en urgence les personnes en situation d'errance. La mise à l'abri de ces personnes est une première étape qui permet de réaliser une évaluation sociale dont l'objectif est de les orienter vers une structure d'insertion.

Le Refuge permet d'apporter en priorité des réponses aux personnes les plus vulnérables : les personnes en grande précarité.



Public accueilli

Le Refuge accueille aujourd'hui exclusivement **une population d'hommes majeurs**, quelle que soit la nature de l'exclusion dont ils souffrent. Le Refuge constate une augmentation de la fréquentation du centre par de jeunes hommes qui se sont soudainement retrouvés à la rue ainsi que par des personnes âgées, parfois malades, qui ne bénéficient pas de place en maison de retraite ou en maison médicalisée.

« Services »

En période hivernale (du 1^{er} octobre au 31 mars de chaque année).

- **426 places d'hébergement, plus de 500 repas chauds** confectionnés sur place et servis le soir, ainsi qu'un petit-déjeuner le lendemain matin (environ 150 repas bénéficient à des personnes qui ne sont pas hébergées au Refuge et qui ne font qu'y dîner, il s'agit de « repas extérieurs »)

En période estivale (du 1^{er} avril au 30 septembre de chaque année).

- **180 places d'hébergement, 200 repas chauds** confectionnés sur place et servis le soir, ainsi qu'un petit-déjeuner le lendemain matin (pas de « repas extérieurs »)

Et toute l'année pour les hébergés :

- Un accueil santé pour les premiers soins,
- Des douches et l'essentiel nécessaire à l'hygiène corporelle,
- Une consigne,
- Une orientation sociale vers nos structures : Le Relais Social (plateforme d'information et d'orientation) et/ou L'Arche d'Avenir (centre d'accueil de jour), ou vers d'autres partenaires.

Chiffres-clés

Plus grand centre d'hébergement d'urgence de France avec 426 places.

En 2012

- 121 560 nuitées,
- 125 672 repas,
- 5 296 consultations médicales.

Fonctionnement

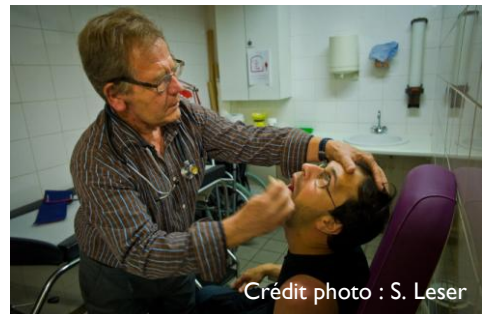
Salariés

- 1 sous-directeur et 1 sous-directeur adjoint,
- 2 coordinateurs sociaux,
- 8 travailleurs sociaux pour l'accompagnement social et l'orientation,
- 3 monitrices éducatrices,
- 1 technicienne de l'intervention sociale et familiale,
- 16 agents d'accueil pour le premier accueil,
- 1 responsable sécurité,
- 2 aides soignantes,
- 2 cuisiniers + 1 plongeur,
- 2 agents d'entretien.

L'entretien des locaux est effectué par des salariés du Chantier d'Insertion de La Mie de Pain.

Bénévoles

- 170 bénévoles (en période hivernale) qui se relaient pour assurer quotidiennement le service au restaurant et le deuxième accueil (écoute / lien social) avec les hébergés (soit environ 25 personnes mobilisables chaque soir – 6 personnes le midi ou en journée). Au minimum 12 à 14 bénévoles sont indispensables pour assurer au quotidien le bon fonctionnement du Refuge.
- 5 médecins bénévoles.



Crédit photo : S. Leser

L'accueil au Refuge se fait : soit sur orientation du Samu Social (115), soit par le biais du SIAO Urgence (Système Intégré d'Accueil et d'Orientation). Il est impératif d'être orienté par l'un ou l'autre de ces services pour bénéficier d'un hébergement au Refuge.

Le Refuge conserve néanmoins 25 places en accès direct pour les personnes s'adressant exceptionnellement directement au Refuge.

Présentation détaillée

La Villa de l'Aube

Pension de famille et résidence sociale

1) Le public accueilli

Depuis 2001, nous accueillons 45 personnes, réparties en deux publics distincts à problématiques très proches mais sous des statuts différents :

- 30 personnes isolées de 40 ans et plus, femmes et hommes, sont accueillies dans la pension de famille – maison relais. Elles sont hébergées et accompagnées sans limite de temps 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 six mois, renouvelable une fois (leur séjour ne peut excéder 24 mois).



Depuis l'ouverture de La Villa de l'Aube, nous avons accueilli au total 228 résidents dont 45 sont présents. 147 personnes sont sorties en logement de droit commun. Cette année 6 résidents sont sortis en logement autonome, 1 a été orienté en EHPAD, 1 a été orienté vers un C.H.R.S.

	Nombre de personnes présentes en 2012	Dont isolées	Nombre de personnes entrées dans l'année	Nombre de personnes sorties dans l'année	Nombre de personnes présentes au 31/12/12
Pension de famille	32	30	2	2	30
Résidence sociale	21	7	6	6	15
Total	53	37	8	8	45

Concernant les 45 résidents présents,

Situation à leur entrée :

- 100% de notre public avait une domiciliation parisienne,
- 14 sont des femmes - 4 femmes sont en couple,
- 14 d'entre eux ont une activité : emploi, formation, 1/2 temps, CDD, CDI, intérim, CAE...,
- 9 sont dispensés de recherche d'emploi (A.A.H., longue maladie, dispense des ASSEDIC),
- 2 perçoivent une pension de retraite,
- 14 sont à la recherche d'un emploi,
- 5 ont une demande d'A.A.H. en cours.

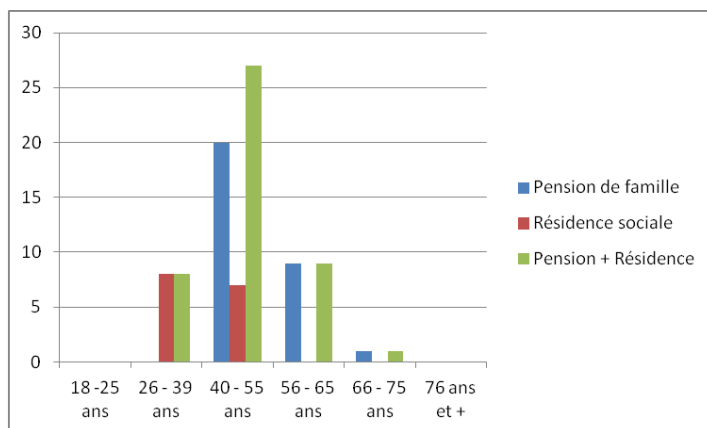
La moyenne d'âge est de 47,87 ans. Le plus âgé a 66 ans et la plus jeune a 26 ans. La durée moyenne des séjours est de 3.07 ans.

Typologie du public accueilli (en nombre)

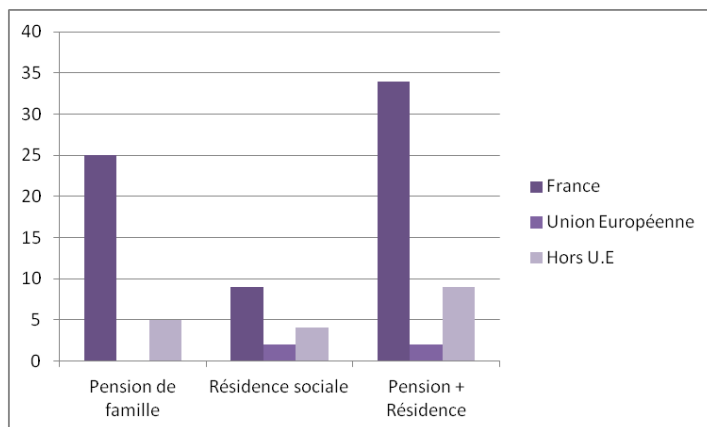
Sexe



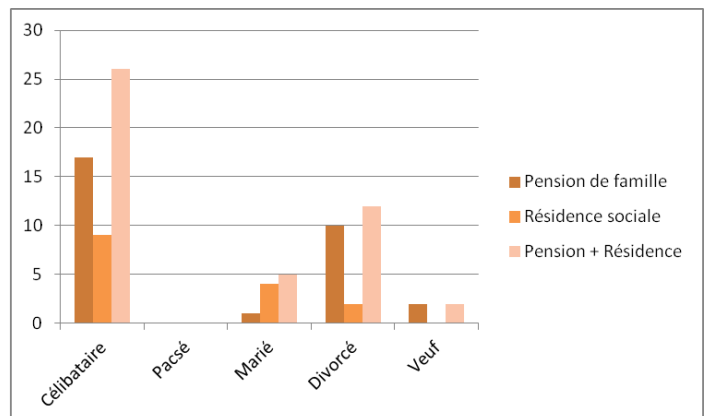
Age



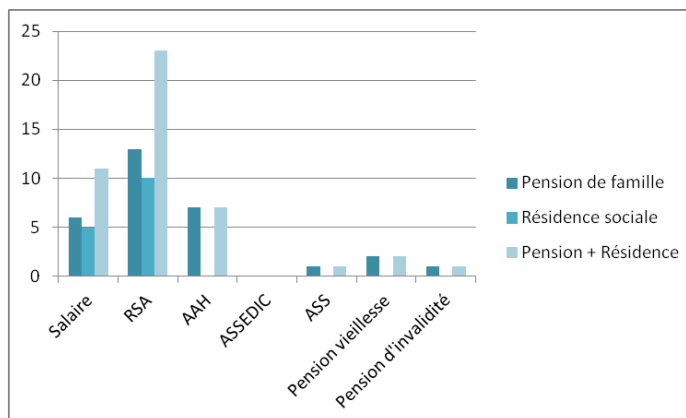
Nationalité



Situation familiale



Revenus



Situation au regard de l'hébergement

	Pension de famille	Résidence sociale	Pension + Résidence
Durée de l'hébergement			
12 ans	0	0	0
+ de 10 ans	1	0	1
entre 5 et 9 ans	7	1	8
entre 2 et 4 ans	14	4	18
+ d'un an	10	4	14
- d'un an	2	6	8
En situation d'impayé de loyer			
Depuis + d'un an	4	1	5
Depuis - d'un an	0	0	0
Entre 8 et 12 mois	0	0	0
entre 6 et 8 mois	0	0	0
Entre 4 et 6 mois	0	0	0
Entre 2 et 4 mois	0	0	0
Entre un et 2 mois	0	0	0

- 1378 repas ont été confectionnés et servis dans la cuisine collective.
- 127 places pour des animations sportives, culturelles ont été distribuées.
- 8 ateliers de fabrication de bocaux en partenariat avec l'entreprise « Le parfait » (fruits, légumes, sauces) consommés dans le cadre des repas collectifs.
- 20 résidents ont pu organiser et participer le 24 décembre à un réveillon de Noël sur une péniche parisienne grâce à un don de la société AXA.

2) L'accompagnement dans le logement autonome

Ce contrat innovant mis en place par La Mie de Pain met en évidence plusieurs points. **Nous voyons de façon très régulière d'anciens résidents pour qui les premiers mois (parfois les 2 premières années) d'entrée en logement autonome sont déstabilisants.** Malgré la préparation préalable que nous mettons en place dans le cadre de

notre accompagnement, le passage au concret est souvent source de questionnement et de peur. Ils trouvent en nous un lieu ressource.

Les personnes que nous accueillons sont très majoritairement isolées, leur réseau amical se constitue essentiellement dans les temps et les espaces collectifs de La Villa et leurs habitudes de vie sont largement basées sur le quartier. Lors de leur arrivée en logement autonome, ils expriment souvent durant les premiers mois une « sensation de solitude » et un manque de repères. Venir partager un repas ou quelques discussions à La Villa est donc très rassurant.

Les difficultés liées à la crise actuelle ont entraîné une demande de rendez-vous plus importante d'usagers sortis parfois depuis longtemps et se trouvant en difficulté (difficultés financières, impayés de loyer, surendettement, besoin d'aide alimentaire...) **La relation de confiance établie avec La Mie de Pain à travers La Villa et l'accompagnement social dans le logement autonome, leur a permis de ne pas laisser les situations s'envenimer, évitant par là même un retour dans le circuit de l'expulsion et de l'exclusion.**

Sorties sur l'année 2012

	Pension de famille	Résidence sociale	Pension + Résidence
Nombre de sorties	2	6	8
Accès au logement autonome	2	6	8
Dont bailleur privé	0	2	2
Dont bailleur public	0	4	4
Accès à un CHRS	1	0	1
A un EHPAD	1	0	1

3) La mise en place du SIAO

Leur participation à la construction de la pension de famille a donné à nos financeurs un certain nombre de « réservations » de studios :

- UNIPEC : 12 lits
- Région Ile-de-France : 2 lits
- Ville de Paris : 6 lits
- Préfecture : 12 lits

Jusqu'au début de l'année 2011, nous étions assez « libres » de nos attributions puisque le public que nous accueillions entrainait dans les critères. Avec la mise en place du SIAO, les financeurs sont devenus plus exigeants et cadrants. **2012 a donc été marquée par l'entrée de La Villa dans le système SIAO.** Parmi les 8 personnes entrées cette année : 4 nous ont été orientées par le SIAO, 3 par la préfecture et 1 par les services de La Mie de Pain (Arche d'Avenir).

	Nombre de places	Nombre de lots	Places contingentées			Préfecture	Région
			SIAO Insertion	Ville de Paris	La Mie de Pain		
Pension de famille	30	30	6	4	10	8	2
Résidence Sociale	15	15	3	2	6	4	0
Total	45	45	9	6	16	12	2

Les deux travailleurs sociaux de la pension de famille participent en alternance avec les autres services de La Mie de Pain aux commissions d'attribution SIAO. Ce système a tendance à engendrer quelques nuitées de vacances de studios, surtout pour les studios couples.

4) Le soutien psychologique

En 2010, confrontée aux difficultés psychologiques et/ou psychiatriques d'une partie de son public, l'association a fait le choix d'embaucher une psychologue à tiers temps pour l'établissement. **Son rôle est d'ouvrir des « espaces de parole » avec tout résident ou usager qui en fait la demande.** Ce moment peut être un simple lieu d'échange momentané ou donner suite à plusieurs rencontres. Les problématiques les plus souvent évoquées sont des problématiques familiales et/ou conjugales, des poly-addictions, des violences subies et/ou engendrées, etc. En 2012, la psychologue a réalisé **80 entretiens individuels** (environ 10 personnes), 5 entretiens de couple et 5 entretiens d'admission.



Crédit photo : S. Leser

En effet, afin de toucher un plus grand nombre de résidents, la psychologue est dorénavant amenée à rencontrer systématiquement chaque nouveau résident dans les 15 jours suivants son entrée à La Villa. Cela permet d'identifier la psychologue comme membre à part entière de l'équipe et permet également de désacraliser le rôle et l'image du psychologue que la plupart des personnes entretiennent.

De manière plus fonctionnelle, une fiche spécifique à dimension psychologique a été créée et harmonisée avec les autres psychologues des structures de La Mie de Pain. Ces fiches constitueront un volet supplémentaire du dossier d'accompagnement du résident (au même titre que la santé, le logement, etc.) Ces fiches relèvent donc du secret partagé et transmettent aux travailleurs sociaux les informations et les éclairages susceptibles d'apporter une vision complémentaire au sujet de l'usager concerné.

5) Les projets actuels

Le montage de projets est avant tout pour l'équipe de La Villa (salariés et bénévoles) un outil qui permet d'accompagner le résident dans le retour vers l'emploi, l'autonomie et la citoyenneté. **Tous nos projets sont donc montés en « trinôme » composé d'un salarié, un bénévole et un résident, toujours au bénéfice des usagers.** Il permet à des personnes parfois éloignées de l'emploi de réapprendre des notions comme la gestion du temps et/ou du budget, l'écoute, le respect de l'autre...

Le séjour « hors murs » en septembre 2013

Partir une semaine à la découverte d'une région de France. Le thème de cette année sera l'échange avec une autre pension de famille. Se rencontrer et échanger autour du bien vivre en collectivité.

La boutique solidaire de La Villa

Elle fonctionne maintenant depuis un an. Ce projet a plusieurs objectifs :

1. Répondre aux difficultés financières de nos usagers en leur proposant à moindre coût des denrées alimentaires, de la vaisselle, des vêtements.
2. Un rôle éducatif : leur permettre d'adhérer à un projet et se projeter dans l'avenir, être en capacité de respecter des horaires, des rendez-vous, s'astreindre à une tâche, respecter ses engagements... qui sont autant de préalables à un retour vers l'emploi.

Les résultats sont plutôt encourageants tant au niveau de l'investissement des résidents qui gèrent et organisent la boutique avec un salarié et trois bénévoles, qu'au niveau des résidents bénéficiaires (28 sur les 45 présents). Deux résidents du FJT et une personne de l'Espace-Emploi ont également bénéficié de cette action.

Pour 2013, nous souhaitons développer ce projet. D'une part, en nous faisant connaître et en sollicitant les dons qui nous permettent de fournir la boutique, et d'autre part en ouvrant cette action plus largement aux résidents du Foyer de Jeunes Travailleurs qui rencontrent parfois les mêmes difficultés que les résidents de La Villa de l'Aube.

6) Les projets de l'année 2013

- **Mutualiser les compétences**, échanger les savoirs-faire, créer une dynamique intergénérationnelle entre les deux publics du Foyer de Jeunes Travailleurs et de la pension de famille (structures voisines), proposer une offre de services plus large et répondant au mieux à notre mission commune « d'accompagnement vers l'autonomie ».
- **Favoriser l'ouverture sur l'extérieur** en construisant des partenariats avec d'autres associations. Nous recevons en effet beaucoup de résidents ayant une reconnaissance de handicap, mais ayant des difficultés à accéder à l'emploi malgré l'article L5212-1 du travail (les employeurs doivent embaucher 6% de travailleurs handicapés). Il en va de même pour l'accès aux Etablissements de Services ou d'Aide par le Travail pour les bénéficiaires de l'Allocation Adultes Handicapés qui souhaitent travailler en milieu protégé. S'allier avec d'autres associations pourrait nous aider à faire avancer cette problématique.
- **Mener une action commune autour de l'accès à l'emploi** (IAE) grâce à la future et nouvelle Plateforme d'insertion et d'orientation du site Charles Fourier.

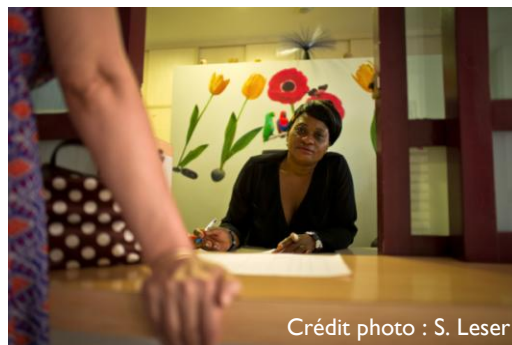
Par Clara BAILLY

Directrice adjointe de La Villa de l'Aube

Le Foyer de Jeunes Travailleurs

« Paulin Enfert »

Créé en 1969, le Foyer de Jeunes Travailleurs (FJT) héberge des jeunes de 18 à 25 ans dans le cadre de leur insertion sociale et professionnelle. L'évolution du FJT au cours de ces dernières années a été marquée par sa réhabilitation en 2009 et un repeuplement basée sur une mixité de la population. Durant leur séjour, les résidents bénéficient d'un accompagnement socio-éducatif par une équipe de professionnels pour les aider à trouver une place d'adulte dans la société.



Crédit photo : S. Leser

Le fonctionnement du FJT s'appuie sur plusieurs cadres de référence :

- Le renouvellement du contrat projet tri-annuel (2013-2015) avec la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) de Paris, formalisé par une contractualisation sous la forme d'une convention d'objectifs et de financement (passée entre l'organisme gestionnaire du FJT, La Mie de Pain et la CAF de Paris).
- Le référentiel d'évaluation interne (URFJT IDF – Mars 2011) et le projet socio-éducatif des foyers de jeunes travailleurs.
- Le décret n°2007-975 du 15 mai 2007 qui stipule que l'évaluation doit porter notamment sur « la capacité de l'établissement ou du service à évaluer avec les usagers leurs besoins et attentes » et « la prise en compte des recommandations de bonnes pratiques professionnelles dans les modalités de réponses apportées aux usagers ».

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

Fonctionnement de la structure :

- Un immeuble de 7 étages au 52, rue Bobillot, dans le 13^{ème} arrondissement de Paris.
- **114 lits répartis en 107 chambres** (100 individuelles dont 8 adaptées aux Personnes à Mobilité Réduite et 7 doubles),
- Des durées de séjour variables de trois mois à deux ans pour un séjour moyen de 12 mois.
- Ouvert 24h sur 24 et 365 jours par an.

Typologie de l'hébergement

	Nombre de places	Nombre de lots	Places contingentées						Région Ile-de-France	Ville de Paris
			Préfecture	dont urgence jeunes	MDP	SIAO Insertion	Solendi 1% logement	Solendi Maison Relais		
Total	114	107	34	8	16	<i>Nous recevons et traitons souvent des dossiers du SIAO Insertion mais ils ne sont pas réservataires</i>	12	25	11	16

Le financement du fonctionnement est assuré :

- à 50% par la redevance des résidents,
- à 14 % par des subventions telles que la prestation de service de la Caisse d'Allocations Familiales de Paris, l'AGLS (Aide à la Gestion Locative Sociale) de la DDSCS, un poste et demi du FONJEP (Fonds de coopération de la Jeunesse et de l'Education Populaire) de la DRJSCS qui participent au financement des salaires des 3 animateurs diplômés, et de la Direction Jeunesse et Sports de la Ville de Paris

1) L'activité 2012

Au cours de l'année 2012, les efforts se sont concentrés sur la mise en place d'une nouvelle organisation au FJT en vue d'optimiser l'accompagnement socio-éducatif des jeunes résidents.

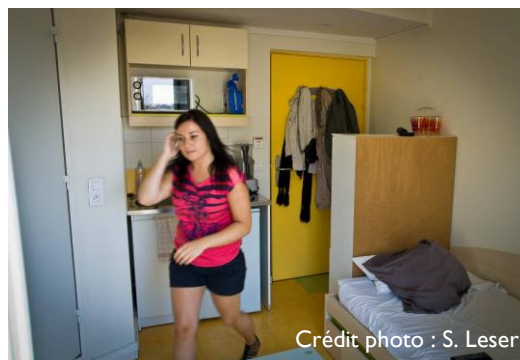
L'organisation du FJT

L'équipe des animateurs socio-éducatifs a été réorganisée pour plus d'efficacité dans l'accompagnement des jeunes résidents : accompagnement individuel, actions collectives et conduite de projets, implication plus active aux réunions techniques : synthèse, logement, groupes de travail, mutualisation des pratiques...

Le suivi des 114 résidents du FJT est réparti entre les 3 travailleurs sociaux (animateurs socio-éducatifs) qui sont chacun

référents de 38 dossiers et qui veillent à accompagner toutes les démarches visant les objectifs fixés au moment de la signature du contrat de séjour avec le jeune. L'accompagnement des résidents du FJT se traduit par un suivi plus adapté des jeunes en fonction de leur niveau d'autonomie et des difficultés d'insertion rencontrées durant leur séjour. Chaque travailleur social est chargé de 3 dossiers ASE. Les travailleurs sociaux gèrent les engagements avec les réservataires : Solendi, préfecture, Ville de Paris, Région Ile de France...

Ils sont référents également de projets spécifiques autour de la problématique des jeunes du FJT : le logement des jeunes, les projets de mobilités internationales, la santé et le bien-être, l'emploi, l'accès à la culture, la citoyenneté, le sport et les loisirs.



Crédit photo : S. Leser

L'implication des agents d'accueil a été particulièrement efficace dans cette nouvelle organisation.

Les accueillants suivent des sessions d'analyse de pratique avec le cabinet Protélia (prestataire) et sont force de proposition et de mobilisation dans les initiatives proposées aux jeunes. Cette participation de l'équipe autour d'une préoccupation commune, le bien de l'utilisateur, a été la clé d'une cohésion d'équipe et la source de l'approche globale de la chaîne de concertation éducative. Les



professionnels conscients de leurs missions respectives arrivent à explorer, au-delà des schémas traditionnels de fonctionnement, des approches communes dans le cadre des actions collectives : sorties culturelles, événementiel, débats participatifs, cafés philos...

La gestion administrative et technique du FJT avec un poste dédié à temps plein sur le site a permis de rendre plus efficace les interventions des prestataires et de veiller au suivi de l'entretien et de la maintenance des locaux avec une qualité satisfaisante.

2) Les actions collectives

Les actions collectives ont impliqué toute l'équipe d'animation socio-éducative, les résidents, les bénévoles. Le **Conseil de Vie Sociale** composé d'une représentativité permanente de 8 jeunes a contribué au développement et au succès des initiatives.

Les cafés philos

Animés par un agrégé de philosophie, les thèmes sont proposés par les jeunes. Ils réunissent en moyenne 10 jeunes par mois pour 12 séances par an. Deux grands débats publics ont eu lieu en 2012 réunissant 40 jeunes en moyenne pour les sensibiliser au rôle d'acteur dans les actions à mettre en œuvre au FJT. Les jeunes du FJT accompagnés par le CVS et l'équipe socio-éducative ont réalisé une action citoyenne le 13 avril 2012 : une rencontre autour de leur place dans la société. Ils ont invité des experts, des professionnels, des politiques à débattre sur l'emploi, le logement, la santé, la citoyenneté, la mobilité internationale. Près de 80 participants ont été réunis autour de cette initiative.

Les pots d'accueil

Destinés à accueillir les nouveaux résidents autour d'une approche conviviale définie par les jeunes eux-mêmes. 40 jeunes nouveaux résidents ont été reçus par un pot d'accueil.

Les repas culturels

Repas à thèmes s'appuyant sur le brassage culturel du FJT qui abrite des jeunes de différents pays. Les résidents ont l'occasion de faire découvrir leur culture à leur voisin de palier ou d'étages. Les cinq repas culturels au cours de l'année 2012 ont totalisé 20 participants en moyenne sur le thème de : l'Europe de l'est, du Maghreb, de l'Asie, de l'Afrique. Des ateliers cuisines sont proposés une fois par semaine pour sensibiliser les résidents en difficulté à une approche alimentaire saine, peu onéreuse et pour rompre l'isolement.

Les sorties culturelles

Elles ont pour but de **permettre aux résidents de découvrir ou de prendre conscience du capital culturel de Paris** (musées, lieux historiques...). Cette action a été amorcée au cours du dernier trimestre 2012. Elle sera développée pour l'année 2013 avec une offre diversifiée et accessible grâce au partenariat avec le Mac Val (organisme pour la promotion de la culture et du patrimoine d'Ile-de-France pour les plus démunis). 10 soirées cinéma à thème ont réuni durant les périodes estivales 15 jeunes par séance.

La mobilité internationale

Un second projet d'échange entre jeunes du FJT Paulin Enfert et jeunes d'un centre socio-culturel de Berlin (Weise Rose) a eu lieu au cours de l'année 2012. Cet échange culturel a réuni 15 jeunes de France et d'Allemagne autour d'ateliers théâtre et photo.

L'emploi

Le forum-emploi autour de l'insertion par l'activité économique (IAE) a eu lieu au FJT. Il réunissait des entreprises sociales et des associations intermédiaires en vue de recruter des demandeurs d'emploi en grande difficulté. Cet événement était une opportunité pour sensibiliser le public jeune à l'IAE.

En parallèle l'équipe du FJT accompagne environ 15 jeunes vers l'emploi (reconversion, perte d'emploi, emplois précaires). Les travailleurs sociaux privilégient en général l'accompagnement individuel, la prescription vers le Service Emploi (de La Mie de Pain), les partenaires (missions locales) et autres événements extérieurs (Forums Paris pour l'Emploi, Jobs d'été....)

L'équipe du FJT s'appuie sur **le soutien ponctuel de bénévoles** pour la mise en œuvre de ces projets : ateliers d'écriture, montage vidéo, remise à niveau (français écrit, oral), accompagnement pour les sorties ou les échanges culturels, recherche d'emploi, création musicale. Ces actions permettent d'envisager le recrutement de bénévoles pour des interventions plus pérennes entre 2013 et 2014.

Au cours de l'année 2012 le FJT s'est engagé avec la (future) Plateforme d'insertion et d'orientation dans des réflexions et des plans d'actions pour une mutualisation des pratiques en faveur du public jeune. Des réunions de travail avec des professionnels ont permis de définir des projets d'actions collectives mutualisés sur les thèmes de l'emploi, de la santé, du logement, de la culture, de la citoyenneté, du sport et bien-être.

Depuis 2012, le FJT et La Villa de l'Aube effectuent un travail de mutualisation des pratiques et des initiatives professionnelles du fait de la proximité des deux établissements et de leurs missions. Des groupes de travail ont été mis en place concernant la rédaction des projets d'établissement. Par ailleurs, une réflexion et des actions prévisionnelles autour de « l'inter-génération » ont pu être amorcées.

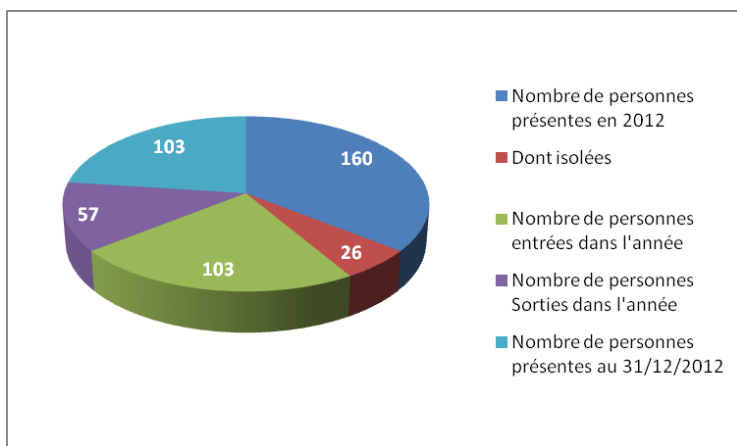
En 2012, le FJT a eu recours à une forme de bénévolat ponctuelle et cette démarche évolue pour intégrer plus de bénévoles de manière durable. Cette évolution est liée à un constat suite au recrutement d'un bénévole qui a assuré de manière brillante deux missions :

- la réorganisation de la bibliothèque,
- la mise en place d'un projet atelier-presse pour favoriser l'esprit d'ouverture et de citoyenneté des jeunes.

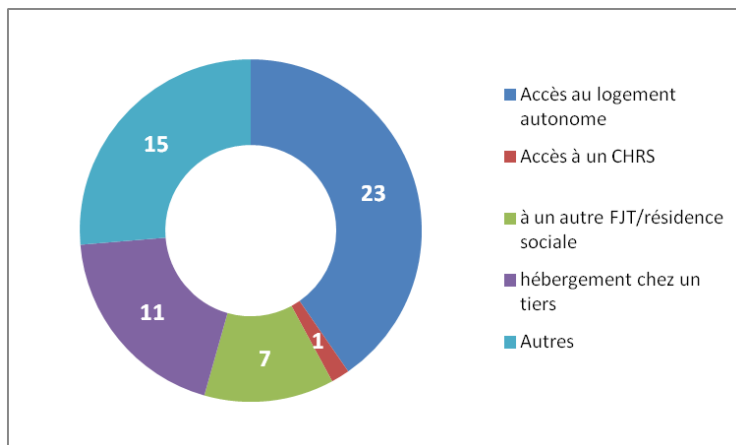
Sa participation aux différentes actions collectives du FJT a favorisé son intégration et l'adhésion progressive à ses actions par l'équipe du FJT et par les jeunes. Cette expérience nous amène à conclure qu'il faudra plus de bénévoles pour soutenir des jeunes aux parcours fragiles. Des bénévoles pourront soutenir les actions collectives, les événements, s'impliquer dans nos initiatives autour de l'inter-génération, l'accompagnement des jeunes dans l'emploi, l'accès aux droits, et les sorties culturelles.

3) Les statistiques

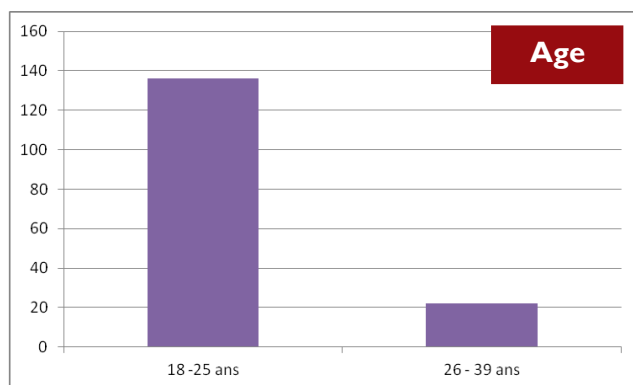
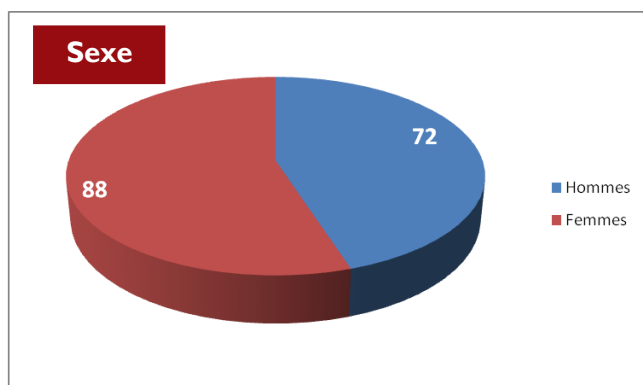
Population 2012

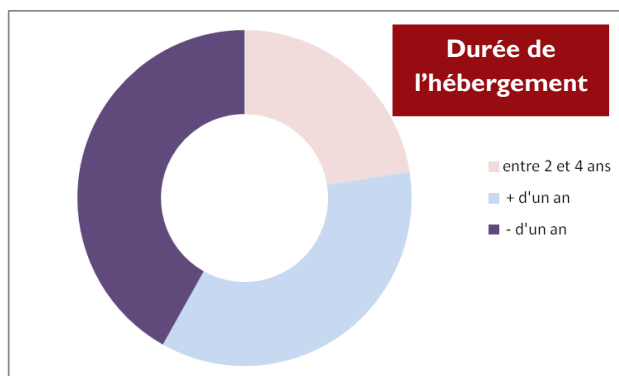
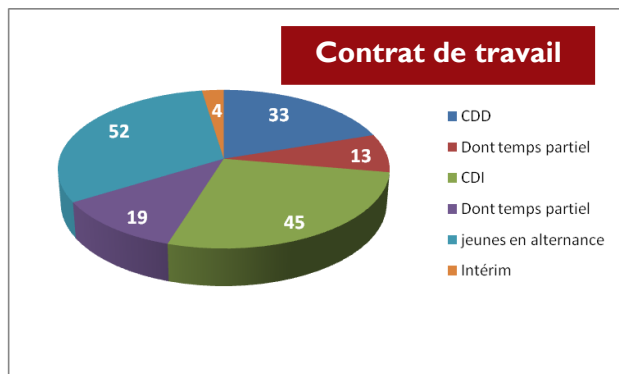
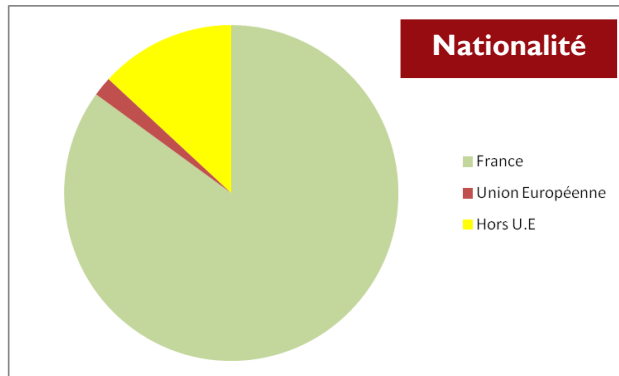
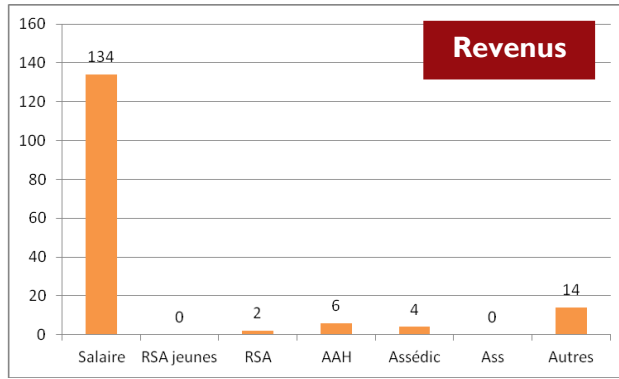


Répartition des 57 sorties



Profil du public accueilli (en nombre)





Par Thierno BALDE
 Directeur adjoint du Foyer de Jeunes Travailleurs

L'Arche d'Avenir

Accueil de jour, labellisé espace solidarité insertion (ESI)

1) Notre mission

Nous sommes le plus grand accueil de jour en Ile-de-France. Un public large, composé d'hommes et de femmes de plus de 18 ans en situation d'errance, d'exclusion, de précarité, sans domicile, hébergés ou en hébergement précaire, vient y trouver un soutien, un point de repère, un lieu d'égalité.



Crédit photo : S. Leser

Un lieu d'accueil avant tout

La diversité de l'équipe offre des types d'accueil complémentaires, pour permettre une prise en charge et une approche globales des accueillis. Un soutien pratique, administratif et humain.

Un point de repère

L'Arche est souvent le premier lieu où les accueillis arrivent, orientés par le réseau associatif ou les maraudes. Un premier contact pour ensuite être dirigés vers les structures et les interlocuteurs dont ils ont besoin. Avec ses services, ses locaux et ses équipes, elle devient souvent ensuite un point de repère dans des parcours chaotiques. Elle introduit une forme de stabilité, de cohérence au quotidien.

Le lieu d'accueil initial devient lieu de retour. Les salariés font en sorte d'inciter les accueillis à revenir en cas de besoin. Beaucoup sont des habitués, qu'ils viennent pour une démarche administrative, une boisson chaude dans une cafétéria conviviale, ou une lessive. D'autres viennent simplement trouver un lieu tranquille, un abri où se sentir en sécurité.

Un constat qui nous a d'ailleurs incités à modifier notre fonctionnement, rééquilibrer les services pour favoriser les moments où les accueillis les plus isolés, qui n'ont nulle part d'autre où aller, peuvent être au calme. Des moments où salariés et bénévoles sont plus disponibles, pour une relation qui n'est plus uniquement basée sur le service.

Notre établissement est un lieu de passage, de flux important. En 2012, les locaux ont accueilli une file active de 350 passages par jour. Cette fréquentation particulièrement forte fait aussi la spécificité de la structure et confronte l'équipe à de nombreuses problématiques. Comment faire face à la demande ? Peut-on et doit-on accompagner tous les accueillis de la même façon ?

Un lieu d'égalité

L'Arche fait le choix de l'équité et de l'égalité. Elle accueille dans ses locaux toutes les personnes de manière inconditionnelle, anonyme et gratuite. Quelles que soient les origines, les religions, les parcours et les situations, les accueillis y trouveront porte ouverte. De même, pas d'exception, pas de traitement de faveur, nous n'accordons pas à l'un ce que nous ne pourrions proposer à l'autre. Le tout dans un esprit de transparence, avec le souci permanent d'avoir un discours clair et cohérent sur l'établissement et ses diverses prestations. L'égalité passe aussi par la parole. Chacun est invité à s'exprimer, au cours des échanges informels, dans le cahier d'expression prévu à cet effet ou par le biais de débats

organisés, tous les deux mois, et traduits en arabe, anglais, espagnol et russe pour permettre la participation du plus grand nombre.

Nos rencontres, échanges et entretiens nous ont convaincus que les accueillis souhaitent transmettre leurs difficultés, leurs attentes mais avaient peu d'espace pour les exprimer ce qui crée un fossé entre leur vécu et l'image que la société peut avoir de celui-ci.

Notre travail consiste aussi à réduire ce fossé afin de permettre au plus grand nombre d'approcher le combat d'une personne sans domicile fixe. Au-delà des reportages médiatiques et de la saison hivernale, nous souhaitons donner la parole aux premiers concernés afin de la transmettre et la mettre en valeur.

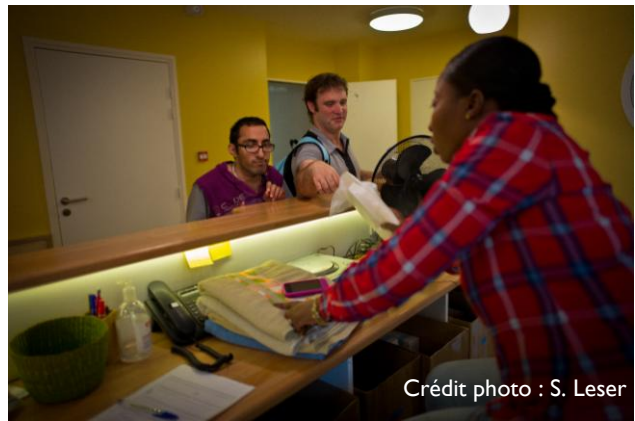
2) Les acteurs

Les agents d'accueil

Les six agents d'accueil de l'Arche d'Avenir proposent aux accueillis les différents services internes auxquels ils peuvent avoir accès. 800 personnes ont recours à la domiciliation, mais cette aide, indispensable pour certaines démarches administratives, s'accompagne d'autres services pratiques.

Douches, lessives, ou consignes sont très recherchées, essentielles au quotidien des personnes en situation de précarité. Une chemise propre comme symbole d'une dignité préservée, est une manière de

permettre et faciliter l'insertion. 75 consignes individuelles et sécurisées sont à la disposition du public, un service rare à Paris, pour protéger ses effets personnels, à l'abri des risques de la rue. Les agents d'accueil peuvent aussi informer, orienter vers les partenaires externes : coiffeurs, dentistes, vestiaires. Présents sur les espaces collectifs, ils sont particulièrement bien placés pour repérer les nouvelles personnes ou les plus isolées. **Ils sont un premier contact avec les accueillis, et peuvent les aider à aller vers les travailleurs sociaux ou la psychologue grâce aux relations de confiance qu'ils tissent au quotidien.**



Crédit photo : S. Leser

Les travailleuses sociales

Une conseillère en économie sociale et familiale et deux éducatrices spécialisées accompagnent les accueillis dans leurs démarches, encouragent et présentent l'accès au droit et aux soins. Elles n'assurent pas de suivi individuel, mais tout accueilli qui le souhaite peut les rencontrer. Il peut alors être informé sur ses droits et sur le dispositif d'urgence sociale.

Des réunions d'informations collectives hebdomadaires, par groupe de cinq à dix personnes, sont également mises en place. Le travail avec les partenaires est essentiel, qu'ils soient internes ou externes (lieux de soins, d'accès aux droits, d'hébergement, etc).

1 838 personnes (1 722 en 2011) ont été reçues en entretien. Cela témoigne d'un fort investissement professionnel qui se traduit en termes d'accompagnement, de démarches, d'encouragement.

La psychologue

Elle offre une écoute, un suivi différent, que des personnes souvent isolées ne trouveraient pas ailleurs. Confronté aux démarches administratives, aux besoins du

quotidien, l'accueilli trouve là le moyen de retrouver une dynamique par rapport à lui-même. Un travail sur sa personne qui rejaillit sur sa faculté à faire face. Les personnes, nombreuses, qui ont besoin d'un suivi spécialisé en psychiatrie ou addictologie, peuvent également être orientées à cette occasion.

Là encore, la psychologue travaille en partenariat comme avec l'équipe du SMES (le service d'appui Santé Mentale et Exclusion Sociale de l'hôpital Sainte-Anne) présente une fois par semaine dans l'établissement. 557 entretiens en 2012 dont 50 avec des femmes.

Les bénévoles

Ils créent du lien. N'ayant rien d'autre à offrir qu'une collation ou une présence citoyenne, ils proposent beaucoup plus : un sourire, une oreille attentive, un dialogue avec les accueillis. Une convivialité qui tranche avec le monde de la rue, particulièrement dur. Ils apportent également une aide pratique dans les démarches, en accompagnant par exemple un accueilli désireux d'ouvrir un compte bancaire.

3) Une journée particulière : l'inauguration de l'Arche d'Avenirs

Le mercredi 17 octobre 2012, 25^e édition de la journée mondiale du Refus de la misère, La Mie de Pain a inauguré l'Arche d'Avenirs, un espace solidarité insertion innovant.

L'inauguration officielle a eu lieu après un an de fonctionnement et d'accueil du public, en ouvrant ses portes à tous. Nous avons voulu « fêter » notre établissement avec l'ensemble de ses acteurs : usagers, salariés, bénévoles, voisins, financeurs et partenaires, en réalisant des initiatives tout au long de la journée, afin de rendre visible le caractère essentiel d'un espace solidarité insertion. Le fil conducteur étant la présentation d'une exposition photos permanente et d'une œuvre originale de l'artiste pochoiriste C215, reconnu mondialement.



La matinée a débuté par un petit déjeuner surprise, à base de crêpes, offert aux accueillis suivi de la présentation d'un journal de témoignages « Regards croisés sur l'Arche d'Avenirs », un numéro unique, pour faire partager la réalité vécue par le public et les acteurs de La Mie de Pain. La présentation se fit autour d'un débat avec les usagers.

Ce 17 octobre, nous avons également reçu la visite d'une classe d'élèves de Terminale ST2S (Techniques sanitaires et sociales) du lycée Darius Milhaud du Kremlin Bicêtre .

L'après-midi, la cafétéria s'est transformée en studio de radio avec l'enregistrement d'une émission de 55 minutes, réalisée à partir d'un atelier mené par des usagers quelques semaines auparavant avec l'association L'œil à l'écoute. L'émission a été diffusée sur Radio Campus Paris (93.9), une radio associative, locale des étudiants franciliens.

En fin d'après midi, L'Arche d'Avenirs a été officiellement inaugurée par Marisol Touraine (*Ministre des Affaires sociales et de la Santé*) et en présence de nombreux acteurs politiques : Jérôme Coumet (*Maire du 13^{ème} arrondissement de Paris*), Anne Hidalgo (*1^{ère} adjointe au Maire de Paris*), Olga Trostiansky (*Chargée de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion à La Ville de Paris*), Marie-Pierre De La Gontrie (*1^{ère} Vice-présidente de la Région Ile-de-France en charge des Finances et de la Contractualisation*).

4) Les perspectives 2013

L'Arche d'Avenirs depuis sa conception, son inauguration, son année pleine de fonctionnement, tente, imagine, construit, se trompe parfois mais sollicite périodiquement les usagers.

Ce site nous permet de proposer des prestations de qualité mais aussi **de croiser les regards, de rendre acteur chacun** quelque soit sa situation actuelle, son parcours.

L'Arche d'Avenirs de La Mie de Pain a une responsabilité particulière au sein des 14 autres ESI parisiens. Pilote dans son fonctionnement, dans la diversité de ses initiatives, tout en assumant 15 % de la fréquentation totale des accueils de jour. Fin 2012, nous avons réorganisé l'accessibilité à certaines prestations pour nous rapprocher du public le plus isolé fréquentant notre espace solidarité insertion.



Crédit photo : S. Leser

Nous avons besoin de rééquilibrer la fréquentation de l'établissement. En effet, des « ruschs » sont inévitables comme l'ouverture du mardi matin ou la journée du samedi où la plupart des ESI sont fermés, mais nous devons également palier l'augmentation de l'utilisation de notre équipement (passage de 6 à 9 douches hommes, 2 à 4 douches femmes, un espace consigne dédié, des salles repos femmes et hommes).

Parallèlement, nous allons, à l'avenir, harmoniser le rythme et l'organisation des permanences sans rendez-vous, des temps informels sur le collectif de l'équipe socio-éducative (éducatrices spécialisées, psychologue, conseillère en économie sociale et familiale) pour tenter de rapprocher les nombreuses sollicitations, attentes et angoisses des accueillis avec les réelles possibilités de réponses de l'association et du secteur de l'urgence sociale à Paris.

Nous avons déjà initié cette évolution en privilégiant une écoute attentive et une disponibilité qui nous permettent de bien analyser les problématiques subies par les usagers auxquelles s'ajoute notre connaissance pointue des dispositifs, des acteurs locaux, des lois.

Quelque soit la demande, nous nous obligeons à un devoir de clarté et de fiabilité vis-à-vis des usagers. Nous recevons des adultes aussi nous sommes francs dans nos réponses, leur laissant avec notre appui, un libre arbitre dans ce parcours de vie.



Crédit photo : La Mie de Pain

C'est dans la continuité de cet objectif de transparence et d'objectivité que nous avons envisagé **la première conférence sur l'hébergement** avec les acteurs majeurs du champ social à Paris (Fnars, Siao Paris, Samu social, La Mie de Pain) pour échanger avec les principaux concernés, soit des usagers des accueils de jour ou des personnes hébergées, pour préciser les dispositifs d'hébergement, les liens entre eux.

Ce nouveau positionnement des travailleurs sociaux rapprochés des agents d'accueil, renforcé par le soutien de « bénévoles de disponibilité » sera construit en lien avec l'équipe

du Relais Social, et en anticipant le fonctionnement de la Plateforme d'insertion et d'orientation qui prendra place courant 2013 au sein du Nouveau Refuge de l'association.

Cette année, nous allons également monter un groupe projet qui prendra en charge l'aménagement, les conditions d'utilisation (repos, fumeur, ludique) du patio extérieur qui sera mis à disposition après une réflexion et une réalisation menées conjointement par les accueillis et l'équipe salariée.

5) Les statistiques

Evolution des passages quotidiens en 2012 : Sur les mois comptabilisés, nous sommes revenus à des moyennes de 350 passages par jour (365 en 2011).

Le public féminin : La présence des femmes est stable mais avec uniquement les mois de janvier à juin pris en compte.

Caractéristiques socio-économiques du public reçu lors d'un premier entretien social (496 personnes) : On peut tracer le profil type d'un accueilli soit un jeune homme de 26 à 35 ans, sans ressource, en errance depuis moins d'une année, non hébergé.

L'âge

Tranche d'âge	2007	2008	2009	2010	2011	2012
de 18 à 25 ans	9,6%	8,8%	12,6%	11,4%	12,2%	13,3%
de 26 à 35 ans	31,8%	27,4%	29,5%	32,4%	33,8%	33,6%
de 36 à 45 ans	27,7%	27,8%	26,8%	27,3%	26%	24,1%
de 46 à 55 ans	19,1%	20,2%	19,6%	18,5%	17,2%	17%
de 56 à 65 ans	10,0%	10,6%	9,0%	8,4%	7,9%	11%
66 et plus	1,7%	1,7%	2,5%	3%	2,7%	0,5%

On observe une relative stabilité avec tout de même une augmentation continue des 18-25 et une baisse des plus de 65 ans.

Situation d'hébergement lors du premier entretien

- Hommes : le public masculin reçu est principalement soit sans-abri, soit hébergé via le 115.
- Femmes : le public féminin profite encore d'un réseau familial ou amical en première réponse.

Durée de la période d'errance

- Hommes : les temps d'errance principaux du public masculin sont moins d'une année et plus de cinq ans.
- Femmes : les temps d'errance du public féminin sont de plusieurs années (2 à plus de 5 ans)

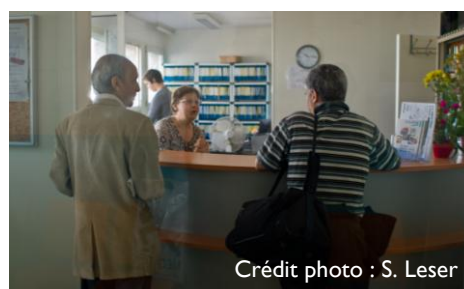
Le Relais Social

1) Notre mission et nos objectifs

Le Relais Social est un service d'accueil, d'accompagnement et d'orientation destiné aux personnes sans-abri et à toute personne souhaitant s'inscrire dans une démarche d'insertion. Le long processus d'accompagnement vers une intégration 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.

Une équipe complémentaire composée de sept professionnels et d'une dizaine des bénévoles très investis, a permis d'assurer l'ouverture et la continuité de ces services en 2012. En étroite collaboration, les bénévoles ont assuré tout au long de l'année la permanence d'accueil du Relais Social, essentiellement sur les fonctions d'écoute, d'accueil, d'information et d'orientation.

Une responsable bénévole a géré le planning pour assurer une présence permanente et participe aux diverses réunions. En 2012, le cumul d'heures de présence des bénévoles était de 906 heures. La présence des bénévoles est précieuse à l'accueil du service, où une dizaine de personnes se relaient pour assurer la permanence, l'écoute des personnes et la distribution du courrier.



Crédit photo : S. Leser

2) L'accueil et l'orientation de la personne accueillie

L'accueil au Relais Social est assuré de façon permanente du lundi au vendredi, dans la journée, par un salarié et plusieurs bénévoles. **En 2012, nous avons compté presque 13.535 passages, soit une moyenne de 60 passages par jour.**

En étudiant les raisons pour lesquelles ces personnes se rendaient dans notre service, nous avons identifié deux types de public :

- Les personnes qui se rendent aux RDV internes avec un professionnel ou pour récupérer leur courrier
- Les personnes qui se rendent au Relais Social pour y trouver un renseignement ou des services : un bon vestiaire, une carte donnant accès à des repas gratuits ou à des colis alimentaires.

La typologie du public accueilli se compose pour **90% d'hommes âgés de 18 à 80 ans**. La présence d'un public âgé (40% de plus de 60 ans) qui fait face à des problématiques particulières, notamment en termes de santé, doit pousser le Relais Social à développer ses services en ce sens.

3) L'ouverture d'une domiciliation administrative : un pas vers la citoyenneté

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 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). 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. **En 2012 nous avons pu assurer 550 domiciliations administratives en continuité et avons enregistré 203 nouvelles domiciliations**, dont 171 « générales », 32 pour une demande d'Aide Médicale d'Etat. L'année 2012 s'est caractérisée par le nouvel agrément de la DHRIL, nous permettant d'assurer l'affiliation de 600 domiciliations administratives, dont 200 destinées à l'AME.

4) Le RSA : l'enjeu de l'accompagnement

En plus d'une incitation financière à la reprise d'emploi, le Revenu de Solidarité Active (RSA) est tenu de proposer un accompagnement social et individuel à l'emploi à ses bénéficiaires.

Deux travailleurs sociaux à temps plein 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. Ces actions individuelles visent à mobiliser la personne et à construire un projet commun.

En 2012, 281 personnes ont été suivies par les deux conseillères emploi qui assurent ce dispositif au sein du Relais Social. Suite aux commissions départementales, du 5^{ème}, 13^{ème} et 21^{ème} secteur, 68 nouveaux dossiers comportant le suivi des personnes sans domicile fixe ont été attribués à notre service. Parmi eux, 64 étaient des hommes, soit 95% des allocataires suivis.

Les demandes d'accompagnement les plus fréquentes concernent :

- L'accès aux droits (82 %)
- L'orientation vers les dispositifs de santé (62%) et le dépôt d'une demande d'AAH (35%)
- Le dépôt d'un dossier DALO ou DAHO (48%)

Nous enregistrons 86 personnes sorties de la « file active », dont 84 hommes (98 %).

Les motifs de sorties sont :

- Accès à un emploi durable, (17%)
- Reconnaissance AAH, (16%)
- Fin droits CAF, (20%)
- Changement de département (10 %)
- Stabilisation (6 %)

5) La permanence sur les retraites

Depuis quelques années, une bénévole assure une permanence hebdomadaire pour le montage et le suivi de dossiers de demande de retraite destinée 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 fiches de paye, la complexité du montage justifient les nombreuses demandes de l'année dernière.

6) L'accès aux droits civiques et l'accompagnement juridique

Au sein du Relais Social, des **permanences juridiques gratuites** ont été assurées deux fois par semaine par un conseiller juridique de l'association « Accès aux Droits Solidarité Paris¹ ». Ces permanences ont permis aux accueillis d'obtenir une assistance juridique gratuite sur différentes situations 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. **Durant l'année 2012, 314 personnes ont sollicité l'Association ADSP et été reçues en entretien individuel.** Plus de 83 % étaient des hommes. La présence de femmes (17%) est surtout 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 le droit pénal ont été traités tout au long l'année 2012 par une juriste salariée de l'Association.

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. Une minorité de demandeurs, 12 %, est composée par des salariés déclarés.

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.

¹ Accès aux Droits Solidarité Paris, 1 passage du Buisson Saint Louis - 75010 Paris Tél : 01 53 72 81 70 contact.adsp@wanadoo.fr . En annexe le détail du rapport d'activité de l'Association.

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

Depuis 2009, un espace dédié entièrement à l'emploi est animé par une coordinatrice à temps plein. L'Espace Emploi s'adresse à l'ensemble des usagers de la Mie de Pain. **En 2012, l'Espace Emploi a mobilisé plus de 40 personnes sur des ateliers de Technique de Recherche d'Emploi.** Les ateliers portaient sur la compréhension du marché du travail et les modalités de présentation à l'occasion d'entretien d'embauche.

En 2012, 197 personnes ont été accompagnées individuellement, dont 24 femmes. Sur l'ensemble des personnes reçues en entretien individuel, une minorité (15 %) n'était pas en situation régulière. Pour ces personnes, nous n'avons pu travailler que sur la définition de leurs compétences, la mise à jour de leur CV, la définition d'un projet professionnel et la préparation à l'entretien d'embauche sans pouvoir effectuer des mises en relation avec des entreprises.

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. Sur l'ensemble des personnes accueillies, **52 « solutions d'emploi » ont été trouvées**, ce qui représente plus de 31 % du public suivi.

8) L'accès à la salle informatique

La salle informatique de l'Espace Emploi est équipée de 8 ordinateurs, pack office et internet et est accessible à toutes les personnes accueillies au sein de l'Association. **En 2012, 174 personnes différentes ont bénéficié des ateliers collectifs d'initiation à l'informatique** assurés par une bénévole.



9) Suivi et accompagnement psychologique

En 2012, **30 personnes ont été orientées vers la psychologue** du Relais Social dont 3 femmes.

- 8 personnes ont accepté cette proposition, ont pris rendez-vous mais ne sont jamais venues la rencontrer. Le travail de relai vers la psychologue est toujours en cours, et le lien à travailler avec l'équipe.
- 4 personnes ont fait la demande d'un suivi par cette psychologue.
- 10 sollicitent la psychologue plus ponctuellement ou de manière moins fréquente pour des entretiens de soutien.
- 5 personnes ont, dans un deuxième temps, été orientées vers des structures de soins extérieures.
- 3 ont bénéficié de la prise en charge en thérapie par le cheval.

- 15 personnes sont en cours d'orientation par l'équipe ou font l'objet d'une réflexion approfondie par la psychologue et les travailleurs sociaux.

La souffrance psychique de ces personnes, qu'elle soit reconnue ou déniée, passagère ou chronique, mène souvent à un isolement social important. La psychologue reçoit tous ceux qui sont demandeurs d'un espace de parole et d'écoute, un espace pour réfléchir sur eux.

Lorsque les personnes sont demandeuses, la psychologue les reçoit dans le cadre d'entretiens individuels en face à face.

2 à 3 premiers entretiens permettent :

- Pour la personne : de faire l'expérience de cet espace d'écoute et pouvoir investir à minima la psychologue en tant que personne aidante.
- Pour la psychologue : de repérer les éléments importants de la problématique afin d'avoir des axes de travail et être repérée comme une personne de confiance.

L'entretien duel en face à face ne correspond néanmoins pas à tous. Parler de soi n'est pas toujours évident, surtout à un moment de sa vie où l'on est fragile.

L'équithérapie, thérapie de groupe avec le cheval est une autre approche mobilisée par notre psychologue.

Une demi-journée par semaine, l'activité se tient en dehors des murs de La Mie de Pain, à distance de leur vie quotidienne. Ce mode de thérapie permet d'offrir un espace nouveau aux usagers. Ils sont en prise directe avec un animal, dans un environnement qui est loin de leur quotidien. Beaucoup de choses peuvent être exprimées à travers cette activité.

Le Chantier d'Insertion

1) 2012 : une année importante

Le 8 décembre 2011, l'association **La Mie de Pain a signé avec la DIRRECTE d'Ile-de-France une convention pour l'année 2012** conformément à la circulaire n° 2005.41 du 28 novembre 2005 relative aux Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI). Cette convention permet à l'association de porter un ACI. Ce dispositif s'inscrit dans le secteur de l'Insertion par l'Activité Economique (IAE). L'association a pu ainsi, et ce en vue de répondre aux besoins des personnes les plus exclues :

- embaucher un public en grande difficulté face à l'emploi (pour une durée de maximum de 24 mois) ;
- proposer une formation professionnelle à ces personnes ;
- accompagner ces personnes socialement et professionnellement ;
- attester de leurs compétences à la sortie du dispositif.

Cette convention ouvrait 30 postes équivalents temps plein déclinés selon les objectifs suivants : 20% de femmes, 3% de personnes âgées de moins de 26 ans, 33% de plus de 50 ans, 10% de travailleurs handicapés. Le public accompagné par l'équipe du chantier d'insertion était à 90% d'un faible niveau de formation (inférieur au CAP/BEP) et demandeurs d'emploi de plus de 2 ans.

En 2012, 55 salariés en insertion ont ainsi été accompagnés par l'équipe du chantier. Ces derniers ont été positionnés sur les postes d'agents de nettoyage et ont pris en charge l'entretien du Centre d'Hébergement d'Urgence « le Refuge », des bureaux du Siège social et des bureaux du Relais social. La convention précisait également les objectifs à atteindre à l'issue du parcours, à savoir : 40% des salariés devaient accéder à un emploi durable (CDI ou CDD > 6 mois), 20% devaient accéder à un emploi de transition (CDD < 6 mois), 10% devaient accéder à une sortie positive (formation, CAE, etc.)

L'année 2012 a été marquée par la transition. En effet, après 10 années de fonctionnement, l'équipe du chantier d'insertion a vu ses effectifs élargis. L'arrivée d'un nouveau responsable, de 2 nouveaux encadrants techniques et d'une stagiaire étudiante en école de management de l'économie sociale et solidaire, ajoutée à une dynamique positive des professionnels en place, ont permis la réflexion et ainsi la redéfinition de l'action, tout en se tournant vers l'avenir afin de poser les bases d'un projet de développement ambitieux.

Par conséquent, l'équipe des professionnels du chantier d'insertion avait pour objectif en 2012 de redéfinir sa mission et d'adapter son action aux besoins des personnes en constante évolution. Il était également question de mettre en place un plan d'actions envers les entreprises afin de favoriser les passerelles entre contrat d'insertion et contrat de droit commun en organisant notamment un forum pour l'emploi. Il était enfin le moment d'envisager le Nouveau Refuge, d'identifier les opportunités, de positionner des salariés en insertion et ainsi de définir un plan d'action et de développement pluriannuel.

2) Le bénévolat : une réflexion en cours

L'accompagnement des salariés en insertion s'appuie peu sur les compétences des bénévoles. Ainsi, à ce jour, un bénévole accompagne des salariés en insertion qui s'orientent vers la retraite. Il les accompagne en instruisant leur dossier. L'ouverture du Nouveau

Refuge représente une opportunité d'intégrer au projet d'insertion par l'activité économique de l'association des interventions plus larges des bénévoles.

3) La participation des accueillis : une notion en devenir

Le chantier d'insertion est un dispositif régit par le droit commun. Les salariés en insertion sont d'un point de vue juridique salariés en contrat à durée déterminé de l'association. Cela implique un premier degré d'expression et de participation via les représentants du personnel. Cependant, il doit être mis en parallèle de cette réalité la singularité d'un tel dispositif qui sous l'égide du droit commun s'apparente également à un établissement social répondant aux besoins d'un public touché par l'exclusion. A ce titre, l'année 2012 fut l'occasion d'amorcer une première réflexion quant aux modalités de participation des salariés en insertion à la vie de l'établissement. A ce jour, la réflexion s'oriente vers l'instauration d'une représentation des salariés en insertion propre au chantier d'insertion, tel un conseil à la vie sociale.

4) L'interaction avec Le Relais Social : un grand plus

L'action du Relais Social prolonge la réponse aux besoins des personnes accompagnées par le chantier d'insertion. Ainsi, cet établissement permet par une collaboration étroite des professionnels d'organiser des événements d'envergure et de prolonger les parcours d'insertion des salariés à leur sortie du dispositif.

Ainsi le 24 mai 2012 a été imaginé, initié et mis en œuvre **le premier forum emploi** de l'association. Destiné aux usagers de l'association, il a vu **10 entreprises et 10 structures de l'Insertion par l'Activité Economique se réunir** et proposer des offres d'emploi à 80 personnes suivies par les différents établissements de l'association et quelques partenaires. Avec un taux de satisfaction des candidats et des recruteurs de plus de 90% et avec des retombées très intéressantes pour plusieurs candidats (1 CDI, 4 CDD), il a été décidé de renouveler cette manifestation. La seconde partie de l'année 2012 a été ensuite marquée par **une mise en relation de l'accompagnement du chantier d'insertion avec l'action de l'Espace Emploi du Relais Social**. En effet, l'Espace Emploi laisse entrevoir des opportunités intéressantes pour les salariés sortant du chantier d'insertion. Certains d'entre eux n'ont pas pu résoudre toutes les problématiques via l'action du chantier qui n'a à sa disposition que 24 mois pour lever l'ensemble des freins à l'emploi. Ici, l'Espace Emploi permet à l'équipe du chantier d'assurer une continuité de parcours pour des personnes qui en 2 années ont pu se préparer à l'emploi sans pour autant aboutir leur recherche. A ce jour, 2 salariés en insertion ont été orientés vers l'espace emploi ce qui tend à se généraliser.



5) L'accompagnement social : une priorité avant le retour à l'emploi

Les professionnels du Chantier d'Insertion ont élaboré au cours de cette année 2012 des modalités de fonctionnement destinées à répondre au mieux aux besoins des salariés en insertion. Ainsi un « **Parcours dynamique d'insertion** » a été défini, structuré en 5 phases comme suit :

- Phase 1 : Le recrutement : il est question d'engager avec le salarié en insertion un processus d'accompagnement adapté à ses besoins en vérifiant notamment avant l'embauche la pertinence du dispositif par rapport aux difficultés de la personne
- Phase 2 : L'accueil : Une fois embauché, le salarié en insertion doit être pris en charge et accompagné dès la première heure. Un parcours d'intégration a été mis en place permettant cela
- Phase 3 : L'accompagnement : La personne est à présent disposée et prête à amorcer une véritable préparation à l'emploi. L'accompagnement à la fois social et professionnel a pour objet de préparer la personne (résoudre des problématiques particulières, formation professionnelle) à une insertion cohérente et adaptée à ses besoins
- Phase 4 : L'insertion : Le salarié en insertion peut finaliser son parcours d'insertion socio-professionnelle
- Phase 5 : La consolidation : Le parcours d'un salarié en insertion peut être complexe, mais il doit rester individualisé. Par conséquent, dans l'éventualité d'une sortie non aboutie, une phase de consolidation peut être utilisée



Crédit photo : S. Leser

L'accompagnement des salariés en insertion visé ici tend à répondre le plus justement possible aux besoins de chacun au vu des problématiques freinant l'accès à l'emploi. La première étape de cet accompagnement, comme expliquée, vise à accueillir le salarié en insertion et à amorcer avec lui un travail de résolution des problématiques les plus importantes. Cette étape est dans un travail de longue durée. L'équipe permanente du chantier d'insertion, et plus particulièrement le conseiller en insertion socioprofessionnelle (CISP), les encadrants techniques ainsi que la psychologue concentrent ainsi leur action sur la résolution des problématiques sociales les plus importantes et les plus fréquentes à savoir : le logement pour 87% des salariés en insertion, la santé pour 51%, la communication pour 49% ou encore la souffrance psychique pour 40%. A ces problématiques viennent également s'ajouter des difficultés d'accès aux droits, des problèmes d'addictions ou encore de justice. Nous estimons que plus de 50% de ces problématiques nécessitent des accompagnements de « long terme », c'est-à-dire plus de 2 années.

La forte proportion de ces problématiques rappelle la fonction « mobilisatrice » du chantier. Par conséquent, l'organisation des ressources humaines répond aux besoins des usagers en mettant en place un accompagnement social important. En effet, la totalité des personnes ont bénéficié d'un accompagnement social en 2012 à raison de 26 heures par personne et par an en moyenne. Cet accompagnement aboutit à l'obtention de résultats concrets et notamment un nombre de situations résolues ou en cours de résolution qui atteint 61% (21% de situations résolues et 40% de situations en cours de résolution).

En parallèle de cet accompagnement social important s'organise un accompagnement professionnel également conséquent basé sur 2 actions : la formation et les techniques de recherche d'emploi. La dynamique de formation tient une place importante. Ainsi, depuis le 1^{er} janvier 2012 se sont organisées plusieurs sessions à la fois en interne et en externe. Ce

sont au total 29 personnes qui ont pu bénéficier en 2012 d'au moins une formation pour un total de 2500 heures, soit 83 heures de formation par ETP.

De plus, il est mis en place un accompagnement spécifique aux techniques de recherche d'emploi. Pour cela, chaque salarié bénéficie d'un entretien à son arrivée avec le CISP. L'objectif de cet échange est de se projeter et d'envisager un parcours. La totalité des salariés s'appuie sur un projet professionnel. En identifiant ce projet professionnel, l'équipe du chantier prépare déjà la personne à chercher un emploi.

Ensuite, cet accompagnement intervient à différents moments du parcours en fonction du degré d'autonomie et d'employabilité des salariés. Il 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 CISP font l'objet d'un traitement (télé candidature, mise en relation). Des rendez-vous auprès d'entreprises sont également organisés. La totalité des personnes bénéficie de cet accompagnement à raison de 17 heures en moyenne par personne pour un total de 500 heures.

6) Bilan chiffré : dans la moyenne nationale

En 2012, 25 personnes sont sorties du dispositif du chantier d'insertion. 5 d'entre elles ont pu accéder à un logement autonome et 5 sont passées de l'hébergement très précaire à une place en CHRS, en centre d'hébergement, foyer ou hôtel social. 1 personne a pu faire aboutir sa démarche de RQTH et 1 a obtenu une AAH. L'accompagnement et la mise en relation avec les partenaires extérieurs du chantier, a permis de faire évoluer des problèmes d'addiction. Les emplois trouvés sont majoritairement de transitions soit 5 CDD < 6 mois dont 1 CAE, et 2 CDI (secteur non marchand). **Au total, le taux de sorties dites dynamiques atteint 28% contre 27,6% en moyenne dans les ACI en France** (Source : DARES 2010).

7) Le partenariat : une nécessité

L'accompagnement des salariés en insertion s'appuie sur un partenariat étroit avec l'ensemble des acteurs de l'insertion du territoire. En priorité, **les partenariats avec les acteurs du logement sont indispensables** tels les Centres d'hébergement de la Ville de Paris, d'Ile-de-France, les organismes HLM, les bailleurs sociaux, la DRIHL, la préfecture, le CASVP, les services de polyvalence de secteur ou encore la CAF. Au niveau de l'accès au soin, **les CMP, la CPAM, la Maison du handicap et plus largement les hôpitaux sont des partenaires privilégiés.** L'équipe du chantier d'insertion travaille également en étroite collaboration avec l'Office des Migrations Internationales, l'Agence Nationale de l'Accueil des Etrangers et des Migrations, les centres de médiation familiale, Pôle Emploi, la Banque de France, le Trésor public, Solendi (organisme collecteur du 1% logement), le SPIP.

Le fonctionnement de l'ACI tient également de la coordination entre La Mie de Pain, la DIRECCTE, le Conseil Régional, le Conseil Général, le FLES (Fonds Local Emploi Solidarité), le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) et Pôle Emploi. En effet, l'action menée nécessite un financement constitué de fonds d'origines multiples ayant des objectifs différents. Ainsi, il est possible d'identifier ces financements de la manière suivante :

- L'aide à l'accompagnement, financée par la DIRECCTE (15.000€ annuels)
- Le financement de formations par Pôle Emploi, le Fonds Local Emploi Solidarité (FLES), des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés (OPCA) ;
- L'aide au poste de 105% du SMIC BRUT par salarié en insertion, versée par l'Etat (ASP) ;
- L'aide forfaitaire mensuelle (550 €) du Conseil Général pour chaque salarié accompagné bénéficiaire du RSA Socle ;
- L'aide forfaitaire annuelle du Conseil Régional dans le cadre des emplois-tremplins en insertion, correspondant à 2 000 € maximum par poste de CUI-CAE occupé par des salariés en insertion non bénéficiaires du RSA socle ;
- La valorisation de la facturation (part inférieure à 30 % des charges liées à ces activités) ;
- Fonds propres de l'association.

La coordination entre tous les acteurs s'appuie sur des temps forts que sont les comités de pilotage qui ont lieu trois fois par an afin de réunir tous les partenaires pour réaliser un bilan de l'action.

8) L'avenir : proposer un outil complet pour répondre aux besoins des plus exclus

L'année 2012 a été l'occasion de mener une réflexion globale sur l'avenir de l'IAE au sein de l'association. Un travail d'analyse sous la forme d'une large consultation a été mené auprès de différents partenaires stratégiques (DIRECCTE, Conseil Général, Conseil Régional, Mairie), de réseaux (Fédération Nationale des Associations d'Accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), Comités et Organismes d'Aide aux Chômeurs par l'Emploi (COORACE), Chantier École, Union Régional des Entreprises d'Insertion (UREI)), et du secteur de l'IAE en général. C'est au total plus d'une dizaine de personnes hautement concernées par cette question qui ont été consultées afin de définir un diagnostic pertinent.

Cette consultation a permis de **définir des axes d'évolution** face aux besoins des usagers de l'association, face aux spécificités du territoire et face au contexte national de l'IAE.

Il est tout d'abord question de la possibilité de renforcer l'offre de service du 13ème arrondissement de Paris en termes d'insertion des personnes les plus fragiles. Pour cela, un dispositif est à l'étude : « premières heures ». Ce dispositif expérimental vise à permettre à des parisiens en grande exclusion sociale, notamment des sans domicile fixe qui ne peuvent accéder de prime abord aux Structures d'Insertion par l'Activité Économique (SIAE) classiques, de s'insérer de façon très graduelle dans l'univers professionnel.

Dans la continuité de cet axe, un nouveau chantier d'insertion est à l'étude. En effet, en prenant en considération le diagnostic précédent, en le confrontant aux projets en cours au sein de l'association, des opportunités émergent et notamment au sein du Nouveau Refuge qui est un parfait support à l'insertion.

Ces différentes améliorations possibles pourront compléter l'outil d'insertion par l'activité économique de l'association et en augmenter la pertinence. Cela pourra permettre de s'ouvrir vers des partenariats extérieurs en vue d'un parcours d'insertion local et performant. Pour cela, l'une des actions à mener sera de favoriser le partenariat entre les acteurs du territoire en termes d'IAE et ainsi envisager la notion de parcours global d'accompagnement.

Le Refuge

Centre d'hébergement d'urgence

1) Bilan 2012 et objectifs 2013

L'année écoulée a été particulièrement riche pour Le Refuge. Elle correspond à une année de restructuration du fonctionnement du CHU tendant toujours plus vers une amélioration de la qualité d'accueil et de la prise en charge globale des personnes accueillies.

Ainsi, en 2012, l'équipe s'est étoffée de professionnels (travailleurs sociaux, agents d'accueil et psychologues) capables de répondre aux besoins multiples et complexes des personnes que nous accueillons.

Nous avons obtenu en fin d'année 2012 un financement de l'Etat qui nous permet de proposer **un accueil 24h/24h pour 110 personnes les plus fragiles** (personnes âgées, malades). Cette forme d'accueil stabilisé tout au long de la journée permet aux personnes qui en bénéficient de se reconstruire, d'échapper à l'errance quotidienne, de pouvoir rencontrer à tout moment des professionnels pour ouvrir et mettre en place leurs droits sociaux. Ce travail social permet aussi d'orienter les accueillis vers d'autres structures d'hébergement et d'insertion plus pérennes.

L'année passée a permis de consolider nos relations et nos modes de coopération avec le SIAO² de Paris. Le SIAO Urgence réalise les orientations vers Le Refuge tandis que le SIAO Insertion propose des solutions de sortie du CHU. Depuis sa mise en place fin 2011, le SIAO Insertion concentre l'ensemble des demandes de réorientation des personnes accueillies dans des structures d'urgence vers des structures plus adaptées et plus pérennes. Les orientations proposées par cet organisme ne peuvent se faire que sur la base d'une demande étayée transmise par un travailleur social et la personne concernée.

A ce jour **plus de 350 demandes** ont été déposées au SIAO Insertion par les travailleurs sociaux du Refuge. C'est dire la pertinence du choix par La Mie de Pain de développer une équipe de professionnels qui a pu réaliser ce travail important avec le public accueilli (426 personnes en permanence durant la période hivernale).



Crédit photo : S. Leser

² Système Intégré d'Accueil et d'Orientation

2) Constitution et fonctionnement de l'équipe

FONCTIONS	ROLES
L'équipe d'accueil et d'accompagnement social	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les agents d'accueil orientent les personnes dans le centre, écoutent et régulent les tensions si nécessaire. ➤ Les travailleurs sociaux installent les personnes dans leurs droits et les accompagnent dans la mise en place de leur projet d'insertion. Ils réalisent des demandes d'hébergement dans des structures plus pérennes.
L'équipe médicale	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les aides-soignantes assistent les personnes fragiles dans leur toilette, prodiguent des premiers soins et assistent l'équipe de médecins bénévoles qui assurent des permanences quotidiennes à l'infirmierie.
L'équipe logistique et services généraux	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les cuisiniers, plongeurs, magasiniers et agents d'entretien participent au fonctionnement du Refuge et contribuent à la qualité de l'accueil des personnes hébergées.
Sécurité des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les chefs de poste assurent une vigilance au PC sécurité du site et œuvrent à la prévention des risques notamment incendie.

3) La place des bénévoles

170 bénévoles (en période hivernale) œuvrent de manière hebdomadaire au Refuge et jouent un rôle fondamental au sein du Refuge.

Sur un plan fonctionnel, les bénévoles assurent tous les jours midi et soir la distribution des repas aux personnes accueillies. Mais les bénévoles assurent avant tout ce lien fondamental et humain qui permet à des personnes en situation d'exclusion d'être regardées autrement ; non comme des personnes en situation d'exclusion mais comme des individus à part entière.

De plus, ils permettent aux personnes accueillies d'être en contact avec d'autres personnes que celles vivant à la rue. Leur présence enrichit la qualité de l'accueil au Refuge car leurs relations avec les hébergés est complémentaire de celle des salariés. Le lien construit n'est pas de la même nature.

Les permanences de médecins bénévoles permettent à des hébergés dépourvus de toute couverture médicale d'avoir accès à des soins. Leur présence est particulièrement précieuse dans une structure où nombre des personnes que nous accueillons souffrent de pathologies multiples.

4) Prestations fournies aux personnes accueillies

Héberger : Le Refuge propose tout au long de l'année 180 places en accueil d'urgence « stabilisé » auxquelles se rajoute un dispositif d'accueil de 246 places en période hivernale. Les personnes accueillies bénéficient d'un lit (dans des box), d'une consigne pour y déposer leurs effets personnels et de la possibilité de prendre des douches. Un kit hygiène comprenant un nécessaire de toilette et des draps jetables est remis tous les soirs aux hébergés.

Les personnes accueillies au Refuge ont aussi accès 7j/7 à l'infirmierie du centre où elles rencontrent une aide-soignante et des médecins bénévoles présents chaque soir de la semaine. Pour l'année 2012, 5296 consultations médicales ont été enregistrées. Bien qu'exerçant une réelle mission de santé publique auprès de personnes à risques et présentant parfois plusieurs pathologies, ce service reste à ce jour non financé par l'Etat. Il permet pourtant à des personnes exclues de tout droit de pouvoir bénéficier de soins de qualité et le cas échéant d'une orientation vers une prise en charge spécialisée dans un hôpital.

Alimenter : Un petit déjeuner, un déjeuner et un dîner sont proposés aux personnes hébergées dans le cadre du plan 24H/24H. Les autres personnes bénéficient d'un dîner et d'un petit déjeuner le lendemain matin.

Accompagner : C'est le rôle de l'équipe des travailleurs sociaux. Ainsi, les moniteurs éducateurs vont à la rencontre des personnes qui arrivent via le 115 ou en accès direct et qui sont de passage pour quelques nuits au Refuge. Le rôle des moniteurs éducateur est d'orienter ces personnes vers des services sociaux externes ou de répondre aux premiers besoins. Ils constituent notamment une fiche d'évaluation SIAO, première étape pour une demande d'hébergement. Les travailleurs sociaux référents ont en charge l'ouverture des droits sociaux et l'ensemble du suivi social et administratif des personnes accueillies tout au long de l'année ou seulement pour la saison. Ils constituent également des fiches d'évaluation SIAO afin que les personnes puissent sortir du dispositif de l'urgence et avoir accès à des places d'hébergement et d'insertion pérennes. Il est à noter qu'une psychologue à mi temps a pu être recrutée dans le cadre du plan 24h/24h, mais pour un CDD de 6 mois seulement.

Le Refuge en quelques chiffres comparés

Données	2011	2012
Nombre de personnes différentes hébergées	705	845
Nombre de repas servis	149961	125672
Nombre de nuitées	109615	121560
Nombre d'accès direct réalisés	425	883
Orientations via le « 115 »	1739	2062

5) Les partenaires-conventions

Au vu de son activité, Le Refuge de la Mie de Pain a toujours collaboré avec d'autres organismes, services ou institutions afin d'apporter aux personnes accueillies une prise en charge plus efficace. Il existe également en interne une réelle connexion entre Le Refuge et les autres entités de l'Association, en particulier le Relais Social et l'Arche d'Avenir.

Au niveau du suivi social des personnes

La **PSA³ Bastille** accueille une bonne partie de la population SDF de Paris. Certaines personnes hébergées à La Mie de Pain sont suivies par les travailleurs sociaux de cet organisme. Des réunions inter-équipes sont donc organisées. D'autre part, les travailleurs sociaux du Refuge travaillent naturellement avec des institutions comme la **MDPH** (Maison Départementale des Personnes Handicapés), l'**UDAF75** (Union Départementale des

³ Permanence Sociale d'Accueil

Associations Familiales), la **CAF** (Caisse des Allocations Familiales), la **CPAM** (Caisse primaire d'Assurance Maladie) ou le **SPIP** (Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation).

Au niveau de la santé

Une convention avec le service des urgences de l'Hôtel Dieu a été signée en 2012. Celle-ci permet de faciliter et d'améliorer la prise en charge des personnes hébergées au Refuge par ce service. La Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris que nous avons rencontrée en 2011, participe activement à ce partenariat.

- Un psychologue de l'**ASM 13** (Association Santé Mentale) se déplace tous les mercredis après-midi pour rencontrer les hébergés demandeurs.
- Le Centre **CAP 14**, centre de soin en addictologie, vient fréquemment au centre faire des interventions de prévention et accueille notre public dans ses locaux.
- Le « **Camion EDISON** » se déplace chaque mois devant Le Refuge. Ce camion, envoyé par le centre médical EDISON du 13^{ème} a pour vocation de proposer une radio pulmonaire à tous les hébergés du centre.

Au niveau de la culture

L'accès à la culture fait également partie des objectifs de la Mie de Pain. Depuis des années, « **Culture du Cœur** » propose aux personnes les plus défavorisées des places de théâtre, de cinéma ou de musées. L'association « **tous à table** » permet aux hébergés d'accéder à des grands restaurants parisiens pour une somme symbolique.

6) Les perspectives d'évolution (les objectifs 2013)

L'année écoulée a mobilisé l'équipe du Refuge sur la préparation de l'entrée au « Nouveau Refuge », bâtiment neuf d'une capacité de 300 places qui nous sera livré dans le courant du deuxième semestre 2013. Ce changement de site correspond à la mise en place d'un nouveau projet qui propose un accueil plus digne et plus individualisé, entièrement tourné vers la prise d'autonomie des personnes accueillies. C'est pour mieux définir et favoriser son portage que l'ensemble de l'équipe du Refuge a participé à la rédaction du projet d'établissement. Notre implantation dans ce nouveau bâtiment qui propose un accueil en chambres simples ou doubles 24h24 et 365 jours par an est un vrai défi pour les équipes salariées, bénévoles et pour les personnes accueillies. C'est la réussite de ce défi qui constitue notre objectif pour 2013.

Par Christophe PIEDRA
Directeur adjoint du Refuge

Ressources humaines

Pour faire naître de nouveaux projets et mener à bien ses missions, l'association La Mie de Pain s'appuie à la fois sur :

- **Des collaborateurs salariés,**
- **Des personnes bénévoles.**

Au cœur des préoccupations de La Mie de Pain, la politique de gestion des ressources humaines doit permettre aux collaborateurs et aux bénévoles de s'épanouir et d'évoluer au sein des différentes structures de l'association. **En 2012, l'association a créé une « Direction des ressources humaines »**. L'accent a été mis sur la complémentarité entre salariés et bénévoles, dans la perspective d'une collaboration renforcée en 2013, à l'ouverture du nouveau site de la rue Charles Fourier.

1) Les salariés

Evolution de l'effectif salarié au cours des trois dernières années

Le nombre de salariés a nettement augmenté au cours de l'année 2012, tant au niveau des cadres que des employés. Ce renforcement de l'effectif vise à garantir une qualité croissante de l'accueil et de l'accompagnement des personnes et à porter de nouveaux projets. Il concerne le centre d'hébergement d'urgence, le chantier d'insertion, l'accueil de jour, et les activités du siège social de l'association.

Au 31 décembre 2012, l'effectif total se montait à **136 salariés**. L'année 2012 a été marquée par une forte progression du nombre de salariés en CDI, qui représentent au 31 décembre 2012, 91% de l'effectif, hors contrats aidés. Des salariés ont été recrutés en CDD pour la période hivernale avec un fonctionnement en H24 à partir de décembre 2012 au Refuge pour 110 personnes. Le nombre de contrats aidés se maintient.

Répartition de l'effectif salarié par « métiers »

Au 31 décembre 2012, l'effectif des salariés se répartissait de la manière suivante au sein des établissements :

	L'Arche d'Avenirs	Le FJT Paulin Enfert	La Villa de l'Aube	Sites Charles Fourier	Siège	Total
Accueil et insertion	6	4		18		28
Socio-éducatif	4	3	3	19		29
Service				9	2	11
Administration et support	2	2	1	5	19	29

<i>Personnel en insertion</i>	3		6	30		39
Total	15	9	10	81	21	136

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

- « **Accueil et insertion** » : regroupe l'ensemble des agents d'accueil des différentes structures.
- « **Socio-éducatif** » : regroupe l'ensemble des travailleurs sociaux et des psychologues.
- « **Administratif et support** » : regroupe la direction générale et les directions d'établissements, la direction de la communication, la direction financière et la direction des ressources humaines, ainsi que les fonctions achats et immobilier.
- « **Service** » : regroupe les personnels de cuisine, de sécurité, d'entretien des bâtiments, ainsi que les aides soignants.
- « **Personnel en insertion** » : regroupe l'ensemble des collaborateurs en contrat aidé.

Formation et accompagnement des salariés

En 2012, près de **50 salariés ont pu bénéficier d'une action de formation**, principalement autour des thématiques suivantes :

- La connaissance et l'accompagnement des publics
- La « bienveillance » vis-à-vis des personnes accueillies
- Les droits des personnes étrangères
- La gestion de projet



Crédit photo : S. Leser

En 2012, trois collaborateurs ont pu suivre des formations longues diplômantes.

Dans les établissements, les collaborateurs ont bénéficié de temps réguliers dits « d'intervention » qui ont permis une relecture collective de leurs pratiques professionnelles. Par ailleurs, les salariés seniors ont bénéficié au cours de l'année 2012 d'un accompagnement RH privilégié, conformément à l'accord seniors⁴ en vigueur dans l'association.

2) Le bénévolat

Le contexte

Au cours de l'année 2012, l'association vient d'achever le projet immobilier de l'Arche d'Avenir et poursuit avec le site Charles Fourier. Ces projets impactent l'organisation et le bénévolat au sein des nouveaux sites.

⁴ Selon la loi n°2008-1330 du 17 décembre 2008 : dès 55 ans, maintien dans l'emploi, amélioration des conditions de travail, prévention des situations de pénibilité.

Le début d'année 2012 s'annonça comme un temps pour s'approprier le nouveau bâtiment l'Arche d'Avenirs, et « apprivoiser » ce nouvel environnement de travail. L'équipe bénévole et salariée s'est finalement bien adaptée. Le confort des installations et la douceur du mobilier a particulièrement aidé cette intégration, tranchant ainsi avec l'ancien site plus « froid » dans sa conception architecturale.

Quant au site Charles Fourier, l'année 2012 fut consacrée en grande partie à la réflexion sur la future organisation. Les murs du site se profilant plus nettement dans le paysage urbain, les bénévoles et salariés ont désormais une vision plus nette de ce que donnera l'extérieur du nouveau site. Par ailleurs, des visites ont été organisées pour que chacun puisse explorer l'intérieur du bâtiment et s'imaginer la façon dont il évoluera.

L'année 2012, s'achève ainsi sur le soulagement d'avoir achevé l'Arche d'Avenirs et laisse place à l'impatience des équipes de voir le nouveau site Charles Fourier ouvrir ses portes.

Les moyens

Le service bénévolat

Le service bénévolat s'est structuré avec la venue de la directrice des ressources humaines fin 2012. **Il marque un tournant dans l'association et traduit la volonté du conseil d'administration de mettre le bénévolat au cœur des projets de l'institution.** En accompagnant le bénévolat dans une gestion structurée, le développement du pôle ressources humaines bénévoles participe ainsi à la valorisation de ceux qui chaque jour donnent de leur temps et de leur énergie de façon totalement désintéressée et dévouée à l'autre.



Crédit photo : La Mie de Pain

Sur la partie opérationnelle, le bénévolat est géré par une salariée à temps plein depuis juin 2009. Sa mission est d'assister la DRH pour tout ce qui concerne les bénévoles ; la DRH ayant, pour sa part, la charge d'assurer la cohérence des actions des bénévoles et des salariés. Le service bénévolat prend plus particulièrement en charge les actions suivantes :

- ◆ Recruter des bénévoles,
- ◆ Gérer la base de données,
- ◆ Assurer la circulation de l'information entre les bénévoles, les structures, la direction,
- ◆ Appuyer l'organisation des événements sur l'aspect bénévole,
- ◆ Assurer la gestion des inscriptions aux sessions de formations...

La formation

En fin d'année 2012, l'association a répondu à un appel d'offre du FDVA (Fonds pour le développement de la vie associative) et obtenu ainsi le financement de deux formations dispensées par l'IFS (institut de formation sociale). Les sessions ont porté sur les thématiques suivantes :

- ◆ Accompagner la personne dans sa dignité
« L'accompagnement de la personne vulnérable, fragile, se spécialise et avec lui les corps de métiers, les missions à l'intérieur d'un établissement ou d'une association. Il en va de même

pour les interlocuteurs et partenaires sociaux. Or, les problématiques que porte la personne accompagnée ne sont pas des « pièces détachées » d'une vie. Elles sont liées entre elles et concernent une seule et même personne.

L'approche de l'accompagnement sera déterminante pour garantir à la personne son intégralité, son unité. Cela implique la capacité d'accueillir dans la personne accompagnée, non seulement les problématiques mais aussi les ressources (cachées), prendre en compte son histoire, son passé tout en restant ouvert à l'avenir et laisser un espace pour l'insoupçonné, l'inouï »⁵.

◆ **Rencontrer les personnes de la rue :**

« Maraudes, tournées dans les rues, rencontres fortuites ou dans la durée, entrer en relation avec des personnes de la rue n'est pas toujours simple et peut poser beaucoup de questions. Puis-je ou dois-je leur apporter des solutions ? Qu'attendent-ils de moi ? Entre activisme et compassion, quelle ligne de crête suivre ? Cette formation permet d'envisager les perspectives de l'action d'accompagnement, chemin d'évolution et de transformation »⁶.

Astrée, un partenaire clé : créer des liens pour écouter, partager et aider l'autre

Développer les liens sociaux est une action essentielle dans l'engagement des bénévoles auprès des 1.000 personnes que les Œuvres de la Mie de Pain accueillent chaque jour. Dans le cadre de ses formations, l'association s'est engagée depuis trois ans auprès de l'association Astrée, en vue d'offrir aux bénévoles des sessions de sensibilisation à l'écoute et à la relation d'aide : Depuis 20 ans, Astrée Association loi 1901, met en œuvre une forme d'aide qui repose sur l'écoute, pratiquée dans le cadre particulier d'un accompagnement individualisé, et dont la fonction principale est de restaurer les liens sociaux. Cette formation fait partie du parcours d'intégration des bénévoles et permet d'avoir une approche à la fois théorique et pratique sur la relation d'aide. Au cours de l'année 2012, quatre sessions de formation Astrée ont été proposées aux bénévoles.

L'Intervision

La Mie de Pain propose aux bénévoles un lieu et un temps pour être à leur écoute : l'Intervision. Il s'agit de groupe de parole animé par les psychologues de l'association où s'échangent les réflexions, les observations, les questionnements et où se partagent les pratiques sur les situations rencontrées par les bénévoles. Au delà des apports pour le bénévole, l'Intervision se veut être une passerelle entre les bénévoles et les salariés. Ce dispositif est le moyen pour les bénévoles des différentes structures de se rencontrer et ainsi permettre une transversalité au sein de La Mie de Pain.

Les règles sont la libre expression, la confidentialité, le non jugement et l'écoute de chacun. Au bout de 3 ans d'existence, l'Intervision a balayé des thématiques très diverses portant globalement sur : le public, les relations accueillis/accueillants, les missions des bénévoles, les questionnements institutionnels.

⁵ Institut de formation sociale. Accompagner la personne dans sa dignité. [En ligne]
<<http://www.ifs-formation.org/Accompagner-la-personne-dans-sa.html>> (consulté le 11 juin 2013)

⁶ Institut de formation sociale. Rencontrer et accompagner les personnes de la rue. [En ligne]
<<http://www.ifs-formation.org/Rencontrer-et-accompagner-les.html>> (consulté le 11 juin 2013)

Actuellement, deux groupes de bénévoles se rencontrent régulièrement pour ce temps d'échange : le groupe du mardi après-midi à la Villa de l'Aube et le groupe du mardi soir à l'Arche d'Avenir.

Bilan de l'activité bénévole en 2012

Effectif des bénévoles et répartition des heures de bénévolat

En 2012, **près de 300 bénévoles ont contribué à la mission de l'association, en consacrant au public accueilli plus de 30.000 heures**, en coordination avec les salariés présents sur les différents sites de La Mie de Pain.

Les heures effectuées par les bénévoles se répartissent comme suit :

	Nombre moyen de bénévoles permanents	Total des heures effectuées dans l'année
Le Refuge	213	17.262
Le Relais Social	13	1.872
L'Arche d'Avenir	37	7.104
La Villa de l'Aube	19	2.736
Le FJT Paulin Enfert	1	144
Le Siège	7	1.806
Total	290	30.924

- Moyenne d'heures par bénévole et par semaine : 3 heures
- Total : 290 bénévoles dont 185 femmes et 105 hommes
- Profil du bénévole : le bénévolat est majoritairement « féminin » avec 64% des effectifs. L'âge des bénévoles varie de 18 à 88 ans. L'âge moyen est de 52 ans.

Le bénévolat au sein des établissements

Principales missions des bénévoles

En 2012, les bénévoles de l'association ont principalement assumé les missions suivantes :

- ◆ Distribution des repas et du café
- ◆ Accueil, orientation et lien social
- ◆ Accompagnement dans les démarches administratives
- ◆ Accompagnement dans les démarches d'insertion professionnelle
- ◆ Soins et diagnostics médicaux (médecins)
- ◆ Transmission de connaissances (français, bureautique ...)
- ◆ Animation d'une « boutique solidaire »
- ◆ Animation d'ateliers de remobilisation autour d'activités de loisirs ou de sport
- ◆ Organisation d'événements
- ◆ Appui aux services administratifs du Siège (mise sous pli, archivage, classement...)

Commission collectes alimentaires

Cette année, la commission a permis de mobiliser les équipes bénévoles autour de 2 opérations de collecte alimentaire organisées dans les supermarchés du 13^e arrondissement parisien au profit des accueillis de l'association :

- ◆ Les 30 et 31 mars 2012, La Mie de Pain a organisé sa propre collecte dans 3 Monoprix pour récupérer des produits alimentaires tels que café, thé, chocolat en poudre, gâteaux secs, savons, gel douche, shampoings, dentifrices, brosses à dents, rasoirs jetables. Au total 1400 kg de denrées ont pu être collectées.
- ◆ Les 23 et 24 novembre 2012, comme chaque année La Banque Alimentaire organise sa collecte nationale en invitant les associations à prendre la charge opérationnelle dans les magasins. La Mie de Pain a disposé de 6 supermarchés et a récolté au total 11,15 tonnes de produits. La Banque Alimentaire qui supervise ces collectes au niveau national définit la même liste des produits pour toutes les associations : conserves, café, thé, chocolat, sucre, biscuit, huile, soupe. La présence de produits lourds tels que les conserves et bouteilles d'huile explique le fait que la récolte Banque Alimentaire est proportionnellement plus conséquente que celle de La Mie de Pain.



Commission archive

Enfin, **6 bénévoles continuent de s'investir au service des archives de La Mie de Pain**, avec l'objectif de préserver et de valoriser les témoignages de l'histoire de l'association et de la vie parisienne. Grâce à leur travail minutieux, la commission a mis sur pied une exposition photo intitulée « Raconte-moi La Mie de Pain » qui s'est déroulée du 4 au 24 janvier 2012 au centre d'animation de la Poterne des Peupliers.

Cette exposition fut une invitation à voyager dans le temps au travers les anciennes photographies des activités de l'association. Deux écoles du quartier ont participé à l'événement ; les enfants ont profité de cette occasion pour déposer des dons alimentaires au profit de La Mie de Pain.

Projets pour 2013

A l'approche de la livraison du futur site Charles Fourier, nous nous concentrerons pour l'année 2013 sur les actions suivantes:

- ◆ Développer les espaces de rencontre et d'échange entre bénévoles et salariés,
- ◆ Mettre en place un axe de travail sur l'accompagnement au changement,
- ◆ Mettre en place des ateliers de réflexion bénévoles/salariés sur les missions bénévoles au sein du Nouveau Refuge et de la Plateforme, sur la notion d'accueil et d'accompagnement des usagers,
- ◆ Organiser des réunions d'informations sur l'avancée des travaux,
- ◆ Mettre en adéquation les besoins en matière de bénévolat en cohérence avec les projets d'établissements des 6 structures de La Mie de Pain.

Communication et développement des ressources

2012 a représenté un tournant dans la communication de La Mie de Pain. Dans un contexte de crise économique, le développement d'outils de communication et de marketing a été un précieux levier pour permettre à l'association de poursuivre son développement dans une stratégie à court, moyen et long terme.

1) Les faits les plus marquants sur l'année 2012

L'inauguration de L'Arche d'Avenirs, plus grand accueil de jour en France, labellisé Espace Solidarité Insertion s'est déroulée le mercredi 17 octobre 2012, à l'occasion de la 25ème journée mondiale du refus de la misère.

La présence de Marisol Touraine (*Ministre des Affaires sociales et de la Santé*), Jérôme Coumet (*Maire du 13ème arrondissement de Paris*), Anne Hidalgo (*1ère adjointe au Maire de Paris*), Olga Trostiansky (*Chargée de la solidarité, de la famille et de la lutte contre l'exclusion à La Ville de Paris*), Marie-Pierre De La Gontrie (*1ère Vice-présidente de la Région Ile-de-France en charge des Finances et de la Contractualisation*) ont donné une forte visibilité au travail mené par l'Arche d'Avenirs et plus largement à celui de La Mie de Pain auprès des personnes démunies.



2) Relations Presse

Les médias ont largement sollicité l'association durant la trêve hivernale et les périodes de grand froid, avec un pic de retombées médiatiques aux mois d'octobre et décembre. La visite au Refuge de Marie-Arlette Carlotti (*Ministre déléguée en charge des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion*), et de Jérôme Coumet (*Maire du 13ème arrondissement de Paris*) en amont de la Conférence sur la pauvreté et la lutte contre l'exclusion des 10 et 11 décembre 2012, a également permis d'organiser une rencontre entre la ministre, les accueillis, salariés et bénévoles, positionnant La Mie de Pain comme acteur incontournable de ce secteur.

Grâce à un travail de relations-presse intense et suivi, **La Mie de Pain est apparue dans de nombreux médias** tels que Europe 1, France Inter, France 3, France 5, M6, BFM TV, La Croix, etc.) témoignant ainsi de la situation des personnes à la rue.

3) Site internet

Le site web de La Mie de Pain (www.miedepain.asso.fr) a été l'objet d'une refonte totale et a permis d'accroître la visibilité en ligne de l'association pour informer le grand public sur la situation des personnes à la rue aujourd'hui.

La nouvelle version lancée le 17 octobre 2012 se veut plus dynamique, plus ergonomique, plus en adéquation avec les attentes des internautes, et constitue actuellement une vitrine indispensable pour répondre à l'une des missions de La Mie de Pain : changer le regard porté par le grand public sur les personnes sans-abri.

En 2012, le lancement de la nouvelle version du site a permis d'atteindre **224 701 visites**, **379 335 pages visitées** et **plus de 192 321 visiteurs uniques** ont été enregistrés.



4) E-marketing

Interactif et simple d'utilisation, ce nouveau site internet a été développé en portant une attention toute particulière aux outils de e-marketing. **La collecte web s'est ainsi progressivement développée depuis le dernier trimestre 2012.** Aujourd'hui, l'internaute peut faire un don à l'association de façon simple et sécurisée en seulement quelques clics,

La campagne « Urgence Hiver » déployée en 2012 et axée sur la cause des personnes sans-abri devant affronter des conditions de vie très rudes en hiver a permis de générer des dons supplémentaires dans un contexte d'accroissement des demandes de personnes en grande précarité.

La collecte en ligne a été multipliée par plus de trois entre 2011 et 2012. Il s'agit désormais de développer et consolider cette tendance, et d'accroître la prospection vers de nouveaux publics.

5) Marketing direct



Le principal vecteur de collecte reste enfin le don privé. En 2012, 14 campagnes de marketing direct ont permis de récolter 2 276K€, soit une augmentation de 21% par rapport à 2011.

Si le nombre de donateurs est en augmentation (38 669 en 2012 contre 31 241 en 2011), le montant des dons a quant à lui légèrement diminué. Les dons exceptionnels, les legs et le mécénat ont permis de porter la collecte privée globale pour 2012 à 2 382K€.

Face à l'accroissement des demandes de personnes en grande précarité et à la diminution du don moyen, **La Mie de Pain a besoin d'être épaulée par davantage de dons, de mécènes, et d'accroître ses ressources issus des legs** pour mener à bien ses projets en faveur des personnes les plus démunies.



DE L'URGENCE
À L'INSERTION