



RAPPORT D'ACTIVITÉS 2019

Présenté par :
Grâce NKUNDA
Directrice

CREATION D'UN ACCUEIL GENERAL

Accueil général – Michael Kalfon – une dizaine de bénévoles, 5 stagiaires et jeunes dans le cadre du BAFA citoyen, 1 service civique

Afin de désengorger la Domiciliation, le Foyer a décidé de se doter d'un Accueil « général » qui a ouvert en avril 2019. Il a été temporairement fermé en novembre 2019 pour travaux de rénovation et devrait rouvrir en mars 2020.

Chiffres clés :

- 2 125 passages (physiques ou téléphoniques) ont été comptabilisés
- 2 084 particuliers ont été accueillis, dont 1645 physiquement et 439 par téléphone.
- 41 organismes ont été accueillis, dont 10 physiquement et 31 par téléphone
- Voici les organismes accueillis physiquement : Accueil Périchaux de l'Association Depaul, Association Maison Verte, Commissariat du 15^{ème}, CAF de Paris, Entreprise Petit-fils, Secours catholique, Mairie de Paris. 3 organismes n'ont pas été spécifiés
- Voici les organismes accueillis par téléphone : l'Association Femme Egalité, l'Association France Terre d'Asile, la Protection maternelle et infantile, l'Association EFA75, l'Entraide protestante du Raincy, l'Association Hors-la-Rue, l'Association Les liens du cœur, Nicolas, le Réseau Eiffel. 19 organismes n'ont pas été spécifiés (certains organismes cités précédemment ont appelé plusieurs fois)
- Parmi les particuliers, 2% des passages concernent des mineurs, 65% des adultes et 17% des seniors, et 16% des personnes pour lesquelles l'âge n'est pas spécifié (les accueillants faisaient une estimation de l'âge des personnes de visu)
- Parmi les particuliers, 57% des passages concernent des femmes, 42% des hommes et 1% pour lesquels cela n'est pas spécifié.

Les différents motifs pour lesquels les personnes se sont rendues à l'Accueil général sont les suivants (une même personne peut être venue pour différents motifs) :

- Domiciliation et permanences : écrivain public, logement, conseil juridique : **381**
- Repas solidaires : petit-déjeuner, repas du mercredi et Grand souper : **334**
- Miettes : **321**
- Cours de français / ateliers sociolinguistiques : 279
- Informations générales sur le Foyer : 113
- Espace public numérique : 97
- Familles : 93
- Enfance jeunesse : 78
- Écoute : 64
- Orientation vers organisme extérieur : 62
- Parcours vers l'emploi : 59
- Sophrologie (chercheurs d'emploi et seniors) : 52
- Associations louant des salles : 46
- Demande de location de salles : 27
- Cours de bureautique (chercheurs d'emploi et publics de l'EPN) : 41
- Demande de bénévolat : 36
- Culture du cœur : 26
- Sortie intergénérationnelle : 24
- Point info vacances : 16
- Activités culturelles : 13
- Café-Seniors : 12
- Repair'café : 12
- Café associatif : 12
- Demande de stage : 10
- Autres : 99
- Non spécifié : 57

- Les lignes correspondant à des activités et celles au sujet des associations louant des salles recensent des demandes très diverses : description de l'activité, informations pratiques (salles, dates, horaires, places disponibles), inscriptions (Repas du mercredi et sorties intergénérationnelles), demandes d'attestations (cours de français), dépôt d'affaires (Miettes) ...
- L'écoute correspond aux cas où des personnes se sont confiées aux bénévoles de l'Accueil général
- La différence entre « autres » et « non-spécifié » réside dans le fait que le premier regroupe les demandes ne rentrant pas dans les autres rubriques, et que le deuxième rassemble les demandes pour lesquelles aucune rubrique n'a pu être cochée.
- Concernant les associations louant des salles, 50% des demandes concernent la CIMADE.
- Nous connaissons l'identité de 8 organismes ayant orienté des publics vers le Foyer : Secours Populaire, France Bénévolat, Mairie du 15^{ème}, Mission locale, SAMU 115, AODE, Secours Catholique
- Nous avons orienté des personnes vers les structures suivantes : Associations pour des cours de français (26), vestiaires (3), Association La Cloche (3), bains/douches (2), Association Les Enfants du Canal (2), PSA Gauthey (2), Groupe Accueil Solidarité (2), Service social de proximité de la Ville de Paris (2), Centre social Didot (1), Association Maison des Femmes (1), Emmaüs (1), Centre d'animation de la Ville de Paris (1), La Poste (1), Mairie du 15^{ème} (1), Bagagerie Antigél (1), Accueil de jour (1), soins médicaux (1), le 115 (1), l'association Femmes solidaires (1), le Secours populaire (1), une association pour la recherche de logement (1), Repair'Café de l'Association Florimont (1), Association Sainte-Geneviève. 6 orientations n'ont pas été spécifiées.
- Parmi les demandes « autres » : 18% pour des rendez-vous avec un(e) salarié(e), 10% pour une aide administrative, 5% pour demander un verre d'eau, 4% pour des récupérations d'affaires ou de courriers transmis en interne, 4% pour des livraisons, 4% pour des dons matériels au Foyer (hors-Miettes), 2% pour des oublis d'affaires. Les autres demandes que nous avons pu avoir : recherche de rencontres, demande au sujet de la distribution de denrées alimentaires, demande de photocopies, demande d'emprunt d'assiettes du Foyer, demande de traduction, prospective commerciale, Fête du Foyer, adhésion au Foyer, facture à payer de la part du Foyer, proposition d'offrir ses talents de musicien au Foyer, demande d'une assistante sociale, recherche de logement, recherche d'un accueil de jour, demande de victuailles, plainte d'un voisin au sujet du Foyer, dépôt de documents sur la médiation de la Ville de Paris, suivi d'un stagiaire du Foyer.

-
-

Services rendus - Eléments de satisfaction :

- L'Accueil général a bien été identifié en tant que premier lieu d'accueil au Foyer
- Il a été un lieu d'information et d'orientation en interne et vers l'extérieur, mais également d'écoute
- Les inscriptions pour le Repas du mercredi et la sortie intergénérationnelle y ont été enregistrées
- Pendant les moments de fermeture du service des Miettes, l'Accueil général a récolté et stocké des affaires données pour revente aux Miettes
- L'Accueil général a permis de stocker des objets perdus, ainsi que des courriers à transmettre en interne.

Constat / Limites :

- La cohabitation avec le Secteur Familles s'est bien passée, mais les travaux de rénovation vont apporter une meilleure confidentialité dans les deux espaces grâce à une meilleure insonorisation
- Il n'a pas été évident pour les bénévoles de l'Accueil général de s'approprier les informations très nombreuses au sujet des activités.

Perspectives :

- Les bénévoles auront moins d'informations à transmettre en 2020 afin de pouvoir garantir la qualité de transmission des informations qu'ils pourront donner.

Pole 1 : SOLIDARITE/ÉCONOMIE CIRCULAIRE

1.1 **Accueil – Régine Humbert – 30 bénévoles** **Domiciliation Dom'Grenelle – Patricia Gauguery et Danielle Vachia**

Chiffres clés :

- 3 nouveaux bénévoles et 4 départs en 2019
- 925 domiciliations en cours
- 1 203 dossiers traités : 306 nouvelles domiciliations accordées, 596 renouvelées, 301 fermées
- 1 374 adultes, 215 familles monoparentales, 559 mineurs accompagnés
- 47% de femmes et 53% d'hommes domiciliés
- 8% ont moins de 25 ans, 82% ont entre 25 et 60 ans et 10% ont plus de 60 ans
- 43 665 courriers traités (+6%)
- 24 200 passages.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Écoute, conseil et orientation
- Réception et identification du courrier (activité de plus en plus importante).

Limites :

- Net accroissement des demandes provenant des familles monoparentales et mineurs accompagnés
- Incapacité de répondre favorablement à toutes les demandes de domiciliation.

Constat :

- Raisons de fermeture d'un dossier : absence prolongée non justifiée ou obtention d'un logement

1.2 **Domiciliation Dom Asile – Naïk Le Gall – 7 bénévoles**

Chiffres clés :

- 406 personnes accueillies : 75% d'hommes et 25% de femmes
- 47 nationalités.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Confiance entre les personnes exilées et l'équipe de bénévoles
- Obtention du statut de réfugié ou de carte de séjour
- Processus d'intégration des personnes accueillies : logement, emploi
- Transversalité en interne : Espace Public Numérique (EPN), cours de Français Langue Étrangère (FLE), Miettes, permanence logement et juridique.

Limites :

- Saturation des possibilités d'accueil
- Confidentialité limitée car difficultés à s'isoler dans le local actuel
- Multiplication des démarches à faire sur Internet
- Difficultés d'accueil et de transfert des dossiers pour des personnes venant de province
- Difficultés de communication, bien souvent sans interprète, auprès des administrations.

Constat :

- Augmentation des personnes en très grande précarité et des femmes seules
- Augmentation des inscriptions de personnes venant d'Afghanistan et d'Afrique subsaharienne.

Perspectives :

- Ouverture d'une permanence tous les samedis matin pour accueillir les personnes qui travaillent et pour permettre de se familiariser avec les démarches sur internet.

Partenaires :

- Les 11 autres centres de Dom'Asile et les salarié-e-s de la coordination
- Les 2 permanences "droit sociaux" de Dom'Asile
- La permanence inter associative de la Chapelle
- L'association Groupe SOS présente au centre de rétention de Vincennes
- Le réseau éducation sans frontières Paris sud.

1.3 Ecrivain public – Evelyne Boulongne et Patricia Gaugery

Chiffres clés :

- 2 permanences par semaine, le lundi matin et le mercredi après-midi
- Une quinzaine de personnes reçues à chaque permanence du mercredi
- Plus de 300 demandes de couverture médicale
- 40 cartes individuelles Restaurant solidaire de la Ville de Paris distribuées chaque mois, permettant d'avoir un dîner chaud chaque soir 6 jours sur 7.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Démarches administratives ou professionnelles pour les personnes ayant des difficultés rédactionnelles
- Courriers de réclamations
- Couvertures médicales
- Démarches permettant d'obtenir des réductions Solidarité Transport
- Distribution de cartes restaurant solidaire aux personnes en grande précarité pour un dîner gratuit 6 jours par semaine.

Limites :

- Présence d'un travailleur social souhaitée pour mieux évaluer certaines situations et accompagner efficacement certains accueillis
- De nombreuses personnes auraient besoin d'un suivi psychologique.

Constat :

- Les réunions régulières des bénévoles de l'accueil permettent d'échanger sur le fonctionnement du service, de mieux connaître les autres activités du Foyer et de faire connaissance avec les partenaires extérieurs.

Perspectives :

- Ouverture d'une demi-journée supplémentaire en août pour un service de meilleure qualité.

1.4 Permanence logement – Florence Salomon – 2 bénévoles

Chiffres clés :

- A chaque permanence 6 personnes reçues sur rendez-vous pendant 30 minutes
- 90% des personnes accueillies sont d'origine étrangère et ont quasiment toutes un titre de séjour
- 40% de femmes et 60% d'hommes environ.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Ecoute et conseils sur les démarches à entreprendre et les lieux où s'adresser en fonction de la situation (familiale, professionnelle, urgence).

Limites :

- Un contexte particulièrement défavorable vu la saturation de l'offre de logement disponible, et la crise du logement d'urgence
- Peu de retour sur les démarches effectuées, ou sur l'aboutissement de ces dernières.

Constat :

- Les démarches sont effectuées à la place de l'accueilli, en cas d'illettrisme ou de non-ac-cès à internet.

Perspectives :

- Recruter de nouveaux bénévoles pour pouvoir démarrer des ateliers de type Troc 'Logement et rencontrer les associations du même secteur
- Elargir l'équipe de bénévoles pour mieux accompagner et suivre les personnes reçues.

1.5 Conseil juridique – Yves Chagny

Chiffres clés :

- Une quarantaine de séances
- 124 personnes sont venues sur 163 rendez-vous pris
- Tranche d'âge majoritaire chez les personnes reçues : entre 28 et 75 ans
- 82 hommes et 81 femmes reçus.
- 60% des personnes reçues sont domiciliées au Foyer
- Environ 30% des personnes reçues habitent le quartier.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

Les conseils donnés ont porté sur les domaines suivants :

- Exécution et rupture du contrat de travail
- Aide à la démarche de divorces
- Allocations familiales diverses
- Contentieux du logement (dont recours DALO)
- Contestations de refus d'échange de permis de conduire étrangers (Égypte, Mandchourie, Tchéquie)
- Affaires de successions
- Sécurité sociale
- Questions relatives à des dettes fiscales et à des amendes de transports.

Limites :

- Pas de retour sur la suite des consultations (démarches abouties, suites favorables...)
- Des consultations sans issue : aucune voie de droit n'est ouverte ou plus ouverte
- La demande juridique est presque toujours pressante
- Si la demande augmente, un seul juriste ne suffira peut-être plus.

Constat :

- Nombre important de consultations sans rendez-vous pour des personnes domiciliées
- Les femmes sont les plus nombreuses à venir pour des questions de divorce
- Les hommes sont les plus nombreux en matière de contrat de travail.

Perspectives :

- Ouverture plus grande sur le quartier
- Se faire connaître dans les habitats sociaux du 15^{ème}.

1.6 Petits déjeuners – Nicole Delteil et Marie-France Bonhomme

Chiffres clés :

- Le petit déjeuner est proposé de 9h à 11h les 4 premiers jours de la semaine.
- Quelques nouveaux bénévoles contre quelques départs d'anciens
- Environ 25 accueillis par petit-déjeuner : 90% d'hommes et 10% de femmes
- Depuis la rentrée de septembre, nous sommes passés de 3 à 4 bénévoles présents par petit déjeuner.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Service d'un petit déjeuner varié et parfois gourmand (en fonction de ce qui nous est don-né par les boulangeries partenaires)
- Convivialité et bienveillance
- Nous concourons à faire vivre des moments d'échanges authentiques entre accueillis, et entre accueillis et bénévoles

- Depuis quelques mois, un salarié de la maraude d'Aurore vient régulièrement participer au petit déjeuner du milieu de semaine et poursuit le travail de lien que nous avons pu initialiser, en proposant, autant que faire se peut, des solutions aux problèmes rencontrés par le public (formalités administratives, soucis de santé, hébergement d'urgence ou pérenne)
- Transversalité en interne : service de glanage, banque alimentaire d'Île de France (BAPIF)
- Lien de confiance avec les accueillis
- Conseils et réorientation vers d'autres services.

Limites :

- Accepter (vraiment) le rythme et le choix de l'autre dans son processus de vie et par là même accepter nos limites
- Faire avec les addictions, la violence qui survient parfois, surtout entre accueillis
- Savoir faire preuve de fermeté pour fixer les limites, rappeler de façon régulière les termes de la charte
- Chaque mois, nous avons une réunion d'équipe, qui est l'occasion, en compagnie d'une psychologue qui en assure la supervision, de revisiter nos pratiques d'accueil et d'écoute.

Constat :

- Le nombre d'accueillis a légèrement augmenté, mais surtout la composition du public a changé car le pourcentage de personnes en précarité, vivant dans la rue, a augmenté de façon conséquente. Ce qui donne de facto une ambiance assez différente à ces petits déjeuners
- Le public reste très majoritairement masculin.

Perspectives :

- Réflexion initiée par le secteur Famille pour organiser une sortie hors de Paris sur un ou plusieurs jours.

Partenaires :

- Synergie avec plusieurs activités du Foyer et plus particulièrement avec le dîner, dont le public est en partie identique ; nous échangeons nos comptes rendus et nous nous alertons en cas de difficulté.

1.7 Dîner du mercredi – Jean-Michel Buchoud – 25 bénévoles

Chiffres clés :

- 1 départ et 1 arrivée chez les bénévoles
- 41 séances ; 33 personnes accueillies en moyenne par repas ; 15 bénévoles mobilisés en moyenne par séance ;
- 23 femmes et 2 hommes parmi les 25 bénévoles, de 25 à 85 ans
- Réunions bimestrielles des bénévoles
- 1 500 personnes aidées : 75% d'hommes et 25% de femmes
- 60% ont entre 25 et 60 ans, 35% ont plus de 60 ans et 5% ont moins de 25 ans
- Environ 10% ont leur lieu de vie dans le 15^{ème} (sans-abri, foyer d'hébergement instable...).

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Fourniture de repas complets et équilibrés
- Distribution de produits alimentaires, produits d'hygiène, vêtements
- Echange et discussions entre bénévoles et accueillis dans un respect mutuel
- Lieu de stabilité, de détente, de chaleur, de protection, d'acceptation de l'autre, de renseignements, de ravitaillement
- Fête des anniversaires une fois par mois
- Animation musicale pendant le repas deux fois par an
- Participation de personnes accueillies pour le glanage au marché le mercredi
- Préparation en commun du repas (épluchage des fruits et légumes), cuisine, mise en place de la salle du repas, remise en état de la cuisine et de la salle de repas, vaisselle (un peu plus difficile d'obtenir la participation des accueillis pour « la plonge »).

Limites :

- Nombre de personnes à accueillir supérieur à la capacité d'accueil de la salle de repas

- Quelques moments de tension entre accueillis, plus rarement entre accueillis et bénévoles ; expulsion si les tensions ne s'apaisent pas malgré les tentatives d'apaisement
- Quelques accueillis peuvent se présenter sous l'emprise de l'alcool ; on explique alors qu'ils ne peuvent pas être accueillis dans cet état ; ils repartent avec un bocal de soupe ou autres nourritures
- Il semble que certains accueillis hommes auraient un comportement différent vis-à-vis des bénévoles femmes ou hommes, qui s'expliquerait par une culture différente : intervenir en cas de dérapage.

Constat :

- En début de repas, redire la charte du Repas de temps à autres, en particulier après un dérapage, et explications si nécessaire
- Souvent un mot d'accueil à tous en début de repas, en particulier à l'intention des « nouveaux »
- Temps de recueillement et d'hommage en cas de décès d'une personne accueillie ou bénévole, ou en cas d'attentat. Les minutes de silence sont d'un silence absolu
- Très bonne ambiance entre accueillis et bénévoles même si quelques accueillis n'aiment pas certains bénévoles et le disent ou le font sentir clairement
- Très bonne ambiance entre bénévoles, un peu moins entre accueillis (langue, origines, âge) malgré de belles actions d'entraide
- Le Repas du mercredi est souvent qualifié de meilleur restaurant de Paris 3 étoiles par les personnes accueillies, et par les bénévoles
- Remerciements et félicitations à l'adresse d'accueillis quand un plat ou un gâteau est particulièrement réussi, généralement suivis d'applaudissements de tous.

Perspectives :

- Poursuite de l'activité.

Partenaires

- Commerçants fruits et légumes et poissonnier au Marché de Grenelle
- Boulangeries
- BAPIF
- Musiciens ou groupes d'animation.

1.8 Banque alimentaire d'Île de France (BAPIF) – Jean-Michel Buchoud – 5 bénévoles

Chiffres clés :

- 1 collecte à la BAPIF d'Arcueil tous les 15 jours ; 5 bénévoles ; 3.2 T de produits collectés
- 3 journées par an pour les Journées Nationales de collecte des Banques Alimentaires de fin novembre ; 80 personnes mobilisées (volontaires, accueillis et 7 salariés) pour les journées de collecte, soit 300h de temps ; 2.25 T de produits collectés au Supermarché Auchan
- 6.9 T de produits consommés ou distribués pour les activités du Foyer liées à l'accueil (collectes bimensuelles, collecte annuelle, marché, boulangeries).

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Fourniture et distribution de produits alimentaires, de produits d'hygiène et de produits bébé pour les activités d'accueil (repas du mercredi, café, petits-déjeuners, accueil, jeunesse)
- Journées nationales de collecte alimentaire
- Bonne participation de volontaires pour les Journées Nationales de collecte alimentaire.

Limites :

- Utilisation de véhicules personnels pour les collectes à la BAPIF à Arcueil (3.2 T transportées) ; assurance personnes et véhicule en cas d'accident.

Constat :

- Location d'un véhicule pour les Journées Nationales de collecte alimentaire.

Perspectives :

- Poursuite de l'activité de collecte bimensuelle, poursuite des Journées Nationales.

Partenaires :

- BAPIF
- Supermarché Auchan Paris XV^{ème}.

1.9 Miettes – Jacky Ramadier et Marie-Line Funck – 16 bénévoles

Chiffres clés :

- 16 bénévoles assurent le tri plusieurs fois par semaine
- 2 personnes assurent la confection des affiches et flyers
- 11 demi-journées de vente
- 76 bénévoles, essentiellement des femmes, pour assurer les ventes
- 300 personnes, habitants du 15^{ème} et au-delà, de passage les jours de Miettes
- 4 personnes constituent l'équipe "comptabilité" : préparation des caisses, service monnaie et comptage de la recette à la fin de chaque vente
- 38 935€ de recettes en 2019 qui participent à l'autofinancement du Foyer.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Trier, étiqueter les arrivages quotidiens
- Vente au public de vêtements, chaussures, jouets, livres, linge de maison et brocante/décoration à tout petit prix, autour d'une vente de crêpes et de boissons
- Ventes dans une ambiance sympathique et fraternelle.

Limites :

- Difficultés à établir le planning des ventes car les bénévoles ne répondent pas toujours dans les temps
- Fréquentation quasi nulle des autres usagers du Foyer
- L'affichage hors des murs du Foyer reste un souci majeur d'organisation car assuré par une seule personne.

Constat :

- Les vêtements non retenus car sales, démodés ou déchirés vont au profit de l'Atelier (friperie solidaire via Emmaüs) et le linge de toilette défraîchi pour les centres de santé de Médecins du Monde
- Les invendus (vêtements, objets) sont donnés à la paroisse protestante de Villeneuve-Saint-Georges
- Dons ponctuels à certaines activités du Foyer (accueil, garderie, petit déjeuner, grand souper)
- Quelques accueillis fidèles du Foyer sont sollicités pour la mise en place des ventes (gros travail de manutention) et le service d'ordre pendant les ventes.

Perspectives :

- Recruter de nouvelles personnes pour renforcer l'équipe au niveau de la communication/affichage.

1.10 Repair Café – Madeleine Sfoggia jusqu'en juin puis Christine Charvet, Claire Trebitsch – 10 bénévoles permanents

Chiffres clés :

- 5 séances (19 janvier, 16 mars, 18 mai, 19 octobre et 23 novembre)
- En moyenne, 45 interventions par séance
- Les visiteurs sont à 80% des femmes
- Un taux de réussite de 100% à la couture, de 40 à 75% pour les réparations autres
- 152 visiteurs différents dont 105 pour la 1^{ère} fois
- 42 bénévoles venus dans l'année dont 10 pour la 1^{ère} fois.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Lutter contre le gaspillage et l'hyperconsommation, faire des économies, participer à la démarche écologique
- Encourager la personne qui apporte un objet à réparer à participer à la réparation
- Accueil chaleureux : boissons et gâteaux faits-maison (par les participants et les bénévoles), lien social
- Don de matériel de réparation par la Mairie de Paris via Repair Café Paris
- Transversalité interne : dons de matériel réparé aux Miettes, participations et visites amicales d'accueillis, dons de matériel de couture et de fermetures Eclair de récupération de personnes fréquentant le Foyer
- Activité qui permet de faire connaître le Foyer dans l'arrondissement.

Limites :

- Difficulté à faire venir le bon nombre de réparateurs en fonction du nombre de participants
- Pas assez de bénévoles pour organiser une séance mensuelle
- Les réparateurs vont au fond de leurs investigations. Cela peut générer de longs temps d'attente pour les autres visiteurs qui peuvent perdre patience.

Constat :

- Les séances se passent toujours mieux quand il y a la bonne adéquation entre réparateurs et bénévoles. On hésite à faire de la publicité par la Newsletter de la Mairie, par peur d'avoir trop de monde
- Les visiteurs qui reviennent apportent une contribution au buffet du goûter.

Perspectives :

- Fidéliser les réparateurs
- Inciter tous les bénévoles du Foyer à faire connaître l'activité auprès des personnes qu'elles accompagnent.

Partenaires :

- Repair Café Paris
- Paris 15 en transition.

1.11 Espace café – Michael Kalfon et Amale Khoury (seule depuis septembre 12 bénévoles

Chiffres clés :

- Boissons non-alcoolisées vendues à petit prix : 0.30€

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Rencontre entre tous les publics de toutes les activités du Foyer de Grenelle. Rencontres avec les salariés, les bénévoles, des associations louant des salles, et les habitants du quartier.
- Cadre convivial et bienveillant
- Relais de l'accueil
- Accueil des primaires pour leur accompagnement à la scolarité
- Ecoute, jeux de société, lien social, biblio'libre.

Limites :

- L'accueil des collégiens et des lycéens de l'Accompagnement à la scolarité ne s'effectue plus à l'Espace café en raison du bruit

Constat :

- L'ouverture de l'Espace Café le mercredi après-midi permet d'accueillir des personnes en attente de leur tour pour voir l'écrivain public, ou participant au repas du mercredi, ainsi que des habitués du quartier.

Perspectives :

- Un cercle de lecture vient de voir le jour

1.12 Grand Souper de Noël – Joelle Wenz, Marc Ossola, Michel Deshons, Marianne, Clément, Linda et les autres

Chiffres clés :

- 170 personnes accueillies dans une ambiance festive
- Une soixantaine de bénévoles
- Un spectacle musical.

Limites :

- L'édition 2019 du Grand Souper a été très bousculée par les grèves de transport de décembre. Le nombre d'invités s'est vu impacté par l'absence de métro la nuit de Noël (moins 25% soit 170 personnes présentes, au lieu de 220 l'an dernier).
- Le chef cuisinier qui venait de Brest, n'a pu arriver que vers 18h, ayant relayé ses instructions par téléphone durant tout l'après-midi à ses aides cuisiniers...

Constat :

- Depuis que les invités peuvent aussi être installés dans une deuxième salle (la C1), cela libère de la place dans la grande salle, et la circulation, l'ambiance sont plus détendues.

Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Un grand souper toujours bien sympathique, émouvant dans le partage du temps, du lieu et des paroles, et enfin du spectacle musical.
- Mille MERCI à tous ceux qui permettent ce Grand Souper si chaleureux, les amis bénévoles venus de partout, nouveaux et anciens, qui donnent leur temps, leur argent et tant d'humanité à cet événement !

Perspectives :

- L'équipe du Grand souper a toujours besoin d'aide à tous les stades de la préparation et du déroulement de cet événement, n'hésitez pas à la rejoindre.

POLE 2 : ENFANCE-JEUNESSE/FAMILLE/SENIORS

2.1 Enfance-Jeunesse : Accompagnement à la scolarité (ASCO) / Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH) / Séjours de vacances / Projet jeunes – Aina Ramelina – 64 bénévoles

Chiffres clés :

- 13 nouveaux bénévoles
- 176 enfants accompagnés et aidés : 51% de filles, 49% de garçons
- 98% habitent le 15^{ème} et 2% en dehors.

Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Aide aux devoirs
- Ateliers socio-culturels et sportifs
- 4 départs en séjour de vacances
- Accompagnement des jeunes dans leurs projets.

Limites :

- Vision trop axée sur le scolaire
- Pratiques des bénévoles difficiles à faire évoluer.

Constats :

- Le taux de réinscription des enfants a augmenté par rapport à l'année précédente et également le taux de bénévoles reconduisant leur activité.

Perspectives :

- Développer la participation des bénévoles aux activités non scolaires.

Partenaires :

- Département
- CAF
- Mairie.

2.2 Secteur Familles – Animations collectives Familles (ACF) et Adultes - Amale Khoury – 19 bénévoles (dont ceux de l'accueil de jeunes enfants)

Chiffres clés :

- 4 nouveaux bénévoles
- 90% des personnes accueillies sont des femmes, la moitié sont des familles monoparentales
- Les personnes seules sont majoritairement des femmes.

Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Travail sur la parentalité
- Lien éducatif
- Loisirs partagés
- Accès à la culture, au sport
- Accès aux vacances
- Initiatives collectives
- Entraide entre groupes familiaux
- Recherche de participation
- Autonomie
- Echanges interculturels
- Ecoute, conseils, orientation et accompagnement dans le rôle de parent
- Accueil des personnes seules
- Renforcement des liens familiaux.

Constat :

- Soutien à l'association Partages 15 pour l'obtention d'une subvention de la CAF de Paris pour deux projets REEAP Caf (Réseau d'écoute d'appui et d'accompagnement des parents).

2.3 Secteur Familles/Adultes – Ateliers loisirs et transmissions de savoirs (Atelier création de bijoux – Récup’Couture – Yoga in English – Happy English – Cuisine du Monde) – Amale Khoury, Olivia Olivi, Flore De Gastines, Christiane Brugnon, Mabrouka Jhider, Koh-Ed)

Chiffres clés :

- 6 personnes en moyenne par atelier.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Transmission de savoir-faire
- Moments conviviaux
- Découverte
- Temps de paroles libres
- Création de lien social.

Limites :

- Capacités d'accueil limitées.

Constats :

- Régularité et fidélité des participants
- Cadre convivial, chaleureux, rires et confidences
- Transversalité des activités (participants provenant et dirigés vers d'autres activités).

2.4 Secteur Familles – Séjour Collectif Familles Amale Khoury

Chiffres clés :

- 2 familles bénéficiaires
- 14 vacanciers dont 12 enfants
- 8 jours de vacances.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- 1^{er} départ en vacances en famille
- Sorties et activités parents-enfants
- Découverte d'une nouvelle région et de son histoire.

Constat :

- Renforcement des liens familiaux
- Découverte de nouveaux lieux pour les accueillis : musée du Louvre, théâtre, Jardin d'Acclimatation, atelier cuisine.

2.5 Secteur Familles – Culture du Cœur - Amale Khoury

Chiffres clés :

- 124 bénéficiaires pour 150 spectacles.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Billets gratuits pour des événements : match, théâtre, musique...
- Lutte contre les exclusions
- Création de lien social
- Accès à la culture, aux sports et aux loisirs.

Constat :

- Découvertes : Cirques Phénix, De Paname et Tzigane, et l'Algérino, concerts de musique classique ou rock, pièces de théâtre, Cimetière du Père Lachaise.

2.6 Secteur Familles – Point Info Vacances (PIV) - Amale Khoury

Chiffres clés :

- 30 familles accompagnées.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Information sur les dispositifs de départ en vacances.
- Accompagnement personnalisé grâce à plusieurs rendez-vous si nécessaire.

Limites :

- Beaucoup de sollicitations.

Constat :

- Seul Point Info Vacances de l'arrondissement
- Augmentation de la fréquentation.

2.7 Secteur Familles – Café parents/Médiation familiale - Amale Khoury, Danielle Arousseau, Sophie Servanne Alléon

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Echange de pratiques entre parents sur différents thèmes
- Création de lien social
- Écoute collective et individuelle
- Médiation familiale.

Limites :

- Fédérer un même groupe de parents
- Améliorer la visibilité à l'extérieur du Foyer.

2.8 Secteur Familles – Evènements festifs, culturels et sociétaux – Amale Khoury

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Paris'écrit en mai : plus de 80 participants, toutes activités confondues
- Sortie intergénérationnelle en juillet : 59 personnes dont 14 familles
- Festival de la Solidarité sur les 30 ans de la Convention Internationale des Droits de l'Enfant : 150 personnes
- Fête de Noël : 95 personnes.

Constats :

- Développement du pouvoir d'agir
- Forte demande du public
- Création de lien social
- Moments de convivialité.

2.9 Secteur Familles – Accueil des jeunes enfants (pour les cours de français de l'après-midi) - Amale Khoury

Services rendus – Éléments de satisfaction :

- Déménagement de l'accueil des jeunes enfants au rez-de-chaussée avec un accès direct à la cour.
- Accueil des jeunes enfants de parents apprenants aux cours de Français de l'après-midi : 7 enfants accueillis par 7 bénévoles et 1 service civique
- Lien avec la coordinatrice famille : implication dans les autres ateliers du secteur et activités du Foyer (transversalité).

Limites du secteur Familles :

- Financement limité pour les loisirs partagés et les ateliers
- Manque d'actions en direction de la petite enfance.

Perspectives du secteur Familles/Adultes :

- Continuer à favoriser le pouvoir d'agir des familles
- Être mieux identifié comme ressource auprès des habitants du 15^{ème}
- Développer de nouveaux partenariats
- Réitérer un séjour collectif famille
- Développer les loisirs partagés
- Réfléchir à des actions en direction de la petite enfance
- Trouver de nouveaux financements.

Partenariats :

- Tsimoka
- Les Amis de l'Enje Paris-Togo
- St Geneviève
- Caf de Paris
- Partages15
- ANCV (dans le cadre du BSV Bourse Solidarité Vacances) : Agence nationale de chèques vacances
- Culture du cœur,
- CMPP

POLE 3 : FORMATIONS & INCLUSION NUMERIQUE

3.1 Atelier sociolinguistique pour les migrants – Ghislaine Fau

Chiffres clés :

- 10 formateurs de Français
- 4 responsables d'atelier
- 77 inscrits en 2018-2019

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Originalité : offrir à la fois des cours de français et des ateliers du secteur famille ; 3 ateliers proposés : 1 atelier d'expression artistique, 1 atelier cuisine et 1 atelier de confection de bijoux
- 3 personnes inscrites ont réussi le DELF A1 en juin 2019 ; 3 autres, parmi les plus jeunes, ont pu être scolarisés dans un lycée ; plusieurs ont fait des progrès spectaculaires (2 personnes passées du niveau débutant au niveau B1 en un an)
- Satisfaction des participants qui ont été plus nombreux en fin d'année qu'au début, et qui font venir leurs amis
- Richesse des liens entre formateurs, responsables d'ateliers et participants.

Constat :

- Public concerné : familles migrantes qui viennent d'arriver en France et qui ont demandé l'asile politique ; un peu plus d'hommes que de femmes ; moyenne d'âge : 30 ans ; nationalités les plus représentées ; Afghans, Nigériens, Géorgiens
- Les cours proposés chaque matin en semaine concernent des débutants. Les personnes qui ont une meilleure connaissance du français sont réorientées vers les cours de français de l'après-midi ou du soir.

Limites :

- Très grande précarité des personnes, instabilité de leurs conditions de vie qui les empêchent souvent de venir régulièrement et qui oblige à renouveler souvent les inscriptions

- Logement le plus souvent en lointaine banlieue, dans les hôtels du SAMU social, d'où des temps de trajets très longs
- Les femmes ont arrêté les ateliers plus vite que les hommes, notamment lorsqu'elles avaient des enfants en bas âge et qu'elles n'avaient pas été scolarisées dans leur pays
- Nécessité de mieux coordonner les ateliers et les cours de français.

Perspectives :

- Proposer davantage de sorties
- Donner aux migrants le désir de reprendre cet apprentissage lorsque leurs conditions de vie se seront stabilisées

Partenariats :

- La CAFDA (Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile), pôle asile du CASP (Centre d'action sociale protestant)
- Le programme REFUG de la Ville de Paris, qui a sélectionné cette action et la soutient financièrement.

3.2 Cours de français de l'après-midi et du soir – Sylvaine Legastellois et Theresa Biggs (après-midi) Geneviève Mace-Pinto et Agnès Takahashi (soir) – 68 bénévoles

Chiffres clés :

Cours de l'après-midi

- 143 personnes inscrites (70.63% de femmes et 29.37% d'hommes)
- 46 nationalités différentes
- L'Asie est le continent le plus représenté suivi par l'Afrique et le Moyen Orient
- Moyenne d'âge : 40ans ; la plus jeune a 17 ans et la plus âgée a 84 ans
- 73% ont entre 25 et 60 ans, 17% ont plus de 60ans, 9% ont moins de 25ans
- Ils sont en France depuis 7,25 ans en moyenne. La personne la plus ancienne est arrivée en France en 1962.
- 68% des personnes ont fait des études secondaires ou supérieures, 13% n'ont pas été scolarisées
- 67% des apprenants ont un mail
- 49% habitent le 15ème arrondissement et 80% habitent Paris
- Les cours représentent 183 heures de Français sur 31 semaines
- 11 groupes sont proposés selon les niveaux : deux groupes d'alphabétisation, deux A1, deux A2, deux B1, un B2, et un petit groupe ASL niveau A2 qui se réunit deux fois par semaine, avec cinq personnes. Nouveauté : un petit groupe de soutien en lecture-écriture de trois personnes qui se réunit une fois par semaine, en plus des autres cours.
- 41 bénévoles pour assurer les cours (34 femmes et 7 hommes) ; 7 nouveaux bénévoles ont rejoint l'équipe en 2019
- 5 réunions ont été organisées pour faire le point sur l'évolution des groupes et partager les expériences entre bénévoles
- Environ 20 bénévoles ont suivi une formation en interne sur l'entrée dans l'écrit des adultes non scolarisés
- 41 inscrits aux examens du DELF avec un taux de réussite de 88% sachant que le Foyer paye la moitié des droits d'inscriptions.

Nouveautés de l'année :

- A la suite d'une erreur lors des inscriptions auprès de l'organisme Prosodia qui a confondu les candidats du soir et ceux de l'après-midi, nous avons autorisé Prosodia à organiser les examens du Delf au Foyer de Grenelle. Cela s'est bien passé, les candidats étaient plus détendus. Nous ne savons pas encore si Prosodia veut rééditer l'opération, mais c'est probable...
- L'ouverture sur le monde culturel : une dizaine de formateurs ont suivi les formations proposées dans le cadre de l'opération « Vivre ensemble » de la Ville de Paris. Ces formations donnent le droit de parole dans les musées ou établissements culturels, comme Le Louvre,

le musée Rodin, Beaubourg, le Musée de l'Homme, le musée des Arts premiers, l'Orangerie, la Maison de la Radio, etc. De très nombreuses visites ont eu lieu dans ce cadre.

Partenariat :

- Un début de partenariat s'est monté avec l'Opéra Comique qui a accueilli une vingtaine de nos apprenants à la dernière répétition de « Madame Favart », immense succès !

Cours du soir

- 156 personnes inscrites (43% d'hommes et 57% de femmes)
- 37 nationalités différentes : 63% viennent d'Asie (42 % viennent des Philippines, 13% du sous-continent indien), 11% du Maghreb, 9% d'Amérique du Sud, 7% d'Afrique, 9% d'Europe et 3% du Proche Orient
- L'âge des apprenants va de 20 à 72 ans : 91% ont entre 25 et 60 ans, 2% ont plus de 60 ans et 8% ont moins de 25 ans.
- Ils sont présents sur le sol Français depuis une durée médiane de 3 ans mais une durée moyenne de 6 ans (car un petit nombre de personnes présentes depuis plusieurs dizaines d'année fait fortement monter la moyenne).
- 75% habitent Paris dont 41% dans le 15ème arrondissement
- 83% ont fait des études secondaires ou supérieures et 4% n'ont jamais été scolarisés
- Les cours représentent 128 heures d'enseignements répartis sur 32 semaines
- 8 cours sont proposés : 2 cours de débutants complets, 2 cours de niveau A1, 1 cours de niveau A2-, 1 cours de niveau A2+, 2 cours de niveau B1 (une seule fois par semaine) et un cours de lecture-écriture (alphabétisation) réservé aux personnes peu ou pas scolarisées
- Les droits d'inscriptions s'élèvent à 40€ pour tous les cours plus l'achat éventuel d'un manuel (sauf difficultés financières)
- 27 bénévoles pour assurer les cours (89% de femmes et 11% d'hommes) ; 50% sont retraités et 50% en activité ; 10 nouveaux formateurs ont rejoint l'équipe à la rentrée 2019
- 3 réunions d'ensemble ont eu lieu (1 par trimestre) sans compter les réunions spécifiques pour examiner la situation des apprenants, leur assiduité, leurs progrès ou difficultés éventuelles
- 1 formation de formateurs s'est tenue au Foyer, animée par une formatrice extérieure, sur les techniques d'acteurs pour formateurs. En outre 5 formateurs ont suivi des formations de Tous Bénévoles ou de la FCSP (Fédération des centres sociaux parisiens)
- 49 personnes ont été présentées aux diplômes du DELF et 47 d'entre elles ont réussi
- Inscriptions en septembre puis au 2ème et 3ème trimestre au cas par cas selon les disponibilités dans les cours
- Organisation de visites dans les musées ; sortie de fin d'année pour tous un dimanche de juin au musée Rodin de Meudon avec pique-nique dans le parc.

Nouveauté de l'année :

- Ouverture d'un atelier d'écriture pour les B1

Limites :

- Problèmes matériels : mauvaise connexion internet dans plusieurs salles, équipement de vidéo projection inadapté, tables en nombre insuffisant

Partenariats :

- Autres centres de cours de Français en particulier Jules Valles, dans le 15ème

3.3 Espace Public Numérique – EPN – Michael Kalfon
Ateliers informatiques (cours d'informatique, accès-libre) une vingtaine de bénévoles, 10 stagiaires /étudiants pour leur engagement citoyen, 3 services civiques

Chiffres clés :

- 10 ordinateurs ; 1 imprimante/photocopieur/scanner

- 5 accompagnants par séance en moyenne
- 1 réunion d'accompagnants par trimestre
- 111 séances d'ateliers informatiques
- 1 591 passages pour 296 bénéficiaires, dont 834 passages pour 109 personnes pour la formation, 49 passages pour 8 personnes pour des exercices de FLE en ligne et 731 passages pour 244 personnes pour l'accès-libre.
- Une moyenne d'environ 5,4 passages par personne pour une moyenne de 7,5 par personne pour la formation, 5,5 pour les exercices de FLE en ligne et 3 pour l'accès-libre.
- La proportion d'hommes et de femmes semble équitable
- Les seniors sont majoritaires, mais il y a également des personnes actives
- 18 personnes venant de l'EPN se sont inscrites aux Cours de Bureautique, qu'elles soient venues ou non au préalable aux ateliers informatiques de l'EPN.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- La division de la séance en 2 parties distinctes (formation et accès-libre) a permis de mieux maîtriser le flux de personnes et aux bénévoles de se concentrer uniquement à la formation ou aux démarches
- Quelques personnes ont fini les Bons Clics (support de formation en ligne que nous utilisons). Pour certaines d'entre elles, elles ont poursuivi avec la Formation de bureautique ou bien l'Accès-libre. Il y a donc un parcours intéressant à observer.
- Les personnes ont souvent affirmé apprécier la convivialité des ateliers
- Les travaux de rénovation de la salle informatique à l'été 2019 ont rendu l'espace plus moderne, fonctionnel et attractif
- La présence de services civiques, de stagiaires de l'École de la 2nde chance ou de centres de formation et d'étudiants (de l'ECE notamment) effectuant leur engagement citoyen obligatoire, a permis de multiplier les liens intergénérationnels.

Constat / Limites :

- Nous avons été contraints les lundis de demander aux apprenants pour lesquels il n'y avait plus de place, de bien vouloir revenir en 2^{ème} partie de séance (créneau d'accès-libre) ou bien un autre jour pour suivre la formation
- La formation individualisée, gratuite et sans inscription, offre une grande souplesse pour les apprenants afin d'intégrer la formation, ce qui semble adapté à certains publics précaires que nous accueillons. En revanche, il a souvent été compliqué d'assurer un suivi optimal en raison des conditions de travail parfois un peu compliquées (salle bruyante et petite, affluence très importante pour la formation), et d'amener une grande partie des apprenants jusqu'à la fin de la formation en raison du manque de maîtrise de la langue française de certains d'entre eux et/ou de la difficulté pour certains apprenants (notamment seniors) de se familiariser avec des pratiques totalement nouvelles.

Perspectives :

- Pour l'année 2020, nous avons décidé de délaisser petit à petit Les Bons Clics au profit d'un support de formation conçu en interne : Les Clics Magiques. Cette formation, plus visuelle et moins théorique que Les Bons Clics, se veut être plus adaptée à nos publics
- Après un 1^{er} test concluant en décembre 2019, nous avons lancé des ateliers Alpha Clics mêlant apprentissage de l'informatique et exercices de français en ligne pour des apprenants des ASL et des cours d'alphabétisation. Ces ateliers fonctionnent sur le même modèle que les cours d'informatique.

3.4 Café numérique – une dizaine de bénévoles , 5 stagiaires / étudiants pour leur engagement citoyen, 2 services civiques

Chiffres clés :

- 3 tablettes
- 5 accompagnants par séance en moyenne
- 22 séances de cafés numériques
- 150 passages pour 62 bénéficiaires, dont la moitié a également fréquenté les ateliers informatiques

- 103 passages étaient liés au smartphone, 56 à la tablette et 12 à l'ordinateur portable (des personnes pouvant parfois venir avec 2 appareils)
- Une moyenne d'environ 2,5 passages par personne.
- La proportion d'hommes et de femmes semble équitable.
- Les seniors sont à 90% majoritaires.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Le café numérique a permis de désengorger l'EPN en proposant un atelier d'aides aux démarches/manipulations sur les appareils mobiles des personnes au moyen d'un réseau WIFI dans le cadre convivial du café associatif. 3 tablettes appartenant au Foyer ont permis à des personnes âgées de découvrir ou de se divertir avec le numérique
- Les personnes ont souvent affirmé apprécier la convivialité des ateliers
- Des personnes envoyées par Benenova, organisme favorisant la découverte du bénévolat à travers des missions ponctuelles, a permis à des personnes de découvrir une forme d'engagement citoyen. Ces personnes ont souvent été très contentes puisque certains sont revenus plusieurs fois, voire même devenus bénévoles permanents.

3.5 Café-seniors - 2 bénévoles, 5 stagiaires, 2 services civiques

Chiffres clés :

- 22 séances de café-seniors
- 3 personnes en moyenne
- Très majoritairement des femmes.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Le café-seniors a permis de créer du lien avec des personnes âgées isolées à travers la conversation ou les jeux de société
- Deux dames ont échangé leur numéro et se sont même rendues ensemble à la Fête du Foyer de juin.

Constat / Limites :

- Malgré une publication dans le journal du 15^{ème}, il a été compliqué d'attirer de nombreux seniors
- Cette activité a fonctionné par vagues : des personnes sont venues pendant une période, puis ensuite ce sont de nouvelles personnes qui sont venues. Il est donc malheureusement difficile de créer une dynamique de groupe sur le long-terme.

Perspectives :

- Pour l'année 2020, nous avons décidé de tenir un « journal » permettant de rendre compte de la dynamique de groupe
- L'un des enjeux principaux sera d'attirer davantage de seniors.

3.7 Sophrologie – 1 bénévole

Chiffres clés :

- 58 séances collectives pour 39 seniors bénéficiaires
- 14 séances individuelles pour 1 senior
- Nombre de bénéficiaires par tranches d'âges :
 - 60-69 ans : 17
 - 70-79 ans : 16
 - + de 80 ans : 6
- 33 femmes et 6 hommes.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Activité de Parcours vers l'emploi, la sophrologie a aussi accueilli des seniors en 2019. Ces derniers représentent presque 70% désormais des participants
- Les seniors ont été fidèles lors de cette activité et satisfaits des bénéfices qu'ils en tirent.

POLE 4 : ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

4.1 Les entretiens individuels – Sophie Griscelli (sept 2019) Francis Collier, Guy Siroteau, Marie-Thérèse Lesergent, Marc Benner, Michel Specht, Philippe Martin

Chiffres clés :

- 1 salarié coordinatrice, départ à la retraite de Catherine Rapp, remplacement par Sophie Griscelli, (précédemment bénévole depuis mars 2019)
- 2 nouveaux bénévoles
- L'équipe est composée de 5 bénévoles pour l'accompagnement à la recherche vers l'emploi
- 1 bénévole pour l'accompagnement à la création d'entreprise
- 378 entretiens individuels (+6%) concernant 170 personnes (+10%)
- 33 hommes/136 femmes
- Tranche d'âge la plus représentée : 118 personnes ont entre 25 et 55 ans (25-45ans 62 pers ; 45-55ans 56 pers)
- 8 créations d'entreprise et 8 en passe pour 2020. Majorité de statut de microentreprise et de femmes.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Prise de conscience du parcours de vie de chacun dans sa globalité
- Revaloriser le parcours de chacun afin de lui redonner confiance
- Lever certains freins
- Inciter à se mettre en mouvement, à apprendre, à agir, à se projeter dans l'avenir
- Apporter le même regard attentif à chaque situation et explorer la problématique de chacun.

Constat :

- Les personnes confient plus facilement leur ressenti, c'est un besoin primordial de parler du problème afin de pouvoir travailler sur leur projet professionnel
- Un grand nombre de personnes « affichant » des années de césure en tant qu'aidant familiale, grande souffrance à l'évocation de cette période
- En septembre, de nombreuses personnes sont venues pour un rendez-vous, travailler sur le CV et ont continué leur recherche par eux-mêmes
- Ingrédients de la réussite vers l'emploi : la patience des accompagnateurs et la motivation des chercheurs d'emploi.

4.2 Groupe de parole « Troc'Idées » – Sophie Griscelli Sont présents à tour de rôle les conseillers emploi de l'accompagnement individuel, et Éric Breton présent le mercredi matin uniquement depuis septembre

Chiffres clés :

- 144 passages (+18%) ont participé à Troc'Idées (+18%), une forte fréquentation au 3ème trimestre avec 70 passages

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- « Ne restez pas isolés, retrouvez des collègues, partagez vos expériences, vos peurs, vos succès »
- Permettre aux participants de s'exprimer librement sans crainte,
- Les leviers de la capacité à agir sont : la confiance et la bienveillance, mais également le respect et le non-jugement
- Le rôle de scribe volontaire permet de s'entraîner à la prise de notes, synthèse et rédaction.
- Co-construction, co-développement et création de lien.

4.3 Espace « Libre-service – Emploi – Informatique » – Jean- Pierre Rabault et Dominique Perez

Chiffres clés :

- 51 personnes aidées (+19%)

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Démarche administrative d'actualisation (Pôle Emploi, CAF)
- Recherche d'emploi sur internet : site Pôle Emploi, site de recrutement, mise en ligne de CV
- Aide à la rédaction et mise en page de CV
- Utilisation en libre-service.

Perspectives en 2020

- Continuer à informer du libre accès à l'outil informatique en présence de bénévoles, la personne n'est pas seule, elle est reçue et accompagnée si elle le souhaite dans sa démarche
- Recherche d'un bénévole même ponctuellement pouvant répondre aux questions de droit liées à la situation de chômage, arrêt maladie etc...
- Bénévole spécialisé LinkedIn /réseaux sociaux emploi.

4.4 Cours de bureautique – Marc Foujols et Thérèse Masson Daniel Sachs, Philippe Noël, Patrick Godin

Chiffres clés :

- 3 bénévoles en plus des 2 responsables
- 613 cours (+14%) pour 72 élèves
- 52 personnes sont dans une démarche professionnelle
- 82% du public est féminin et en augmentation de 17%
- 31% des personnes reçues proviennent du 15ème arrondissement de Paris.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Cours sur les logiciels Word, Excel et Power Point proposés en cours collectifs personnalisés en fonction de chacun
- Exercices progressifs et évaluation continue des progrès.

Constat :

- Investissement des élèves, même étrangers, et des bénévoles
- Ouverture aux différents publics du Foyer, notamment en lien avec l'EPN, (18 personnes) ce public vient pour se perfectionner personnellement, apprendre à utiliser les outils informatiques autres que le traitement des photos ou des messages
- Personnes reçues de l'association partenaire SNC.

Perspectives en 2020

- Communiquer sur nos formations qualifiantes et certifiantes en tant que prestataire de formation

4.5 Atelier de création de site web – Marc Foujols et Marguerite Vincenot

Chiffres clés : 38^{ème} atelier

- 2 ateliers par an : 5 participants pour le premier atelier et 7 participants pour le second atelier

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Refonte totale de l'atelier réussie. Abandon des 14 semaines trop axées sur le codage HTML en raison du faible niveau en informatique des participants. L'investissement personnel était trop important, l'intérêt pour la programmation ne répondait pas aux besoins des participants
- Mise en place des 8 semaines, la durée de la formation est plus adaptée à la contrainte des participants, et donc leur investissement est plus important et constant
- L'apprentissage de WordPress ainsi que de la méthodologie de création de site web a permis une réflexion sur l'importance de la clarification de son projet. La plupart des participants venaient auparavant pour créer leur site web sans avoir défini leur projet
- Belle interaction entre participants et formateurs.

Constat :

- 2 participants ont parallèlement créé leur site internet
- Certains participants ont adapté la méthodologie de conduite de projet à des aspects professionnels et personnels.

Limites :

- Les grèves pour la session d'automne-hiver 2019

Perspectives 2020 :

- Réorganisation de la distribution des documents
- Continuer à maîtriser l'adaptation de la dynamique des groupes en fonction des personnalités des participants.

4.6 Cours d'anglais – Annie Despres-Morel et au 4ème trimestre, Howard Hart

Chiffres clés :

- 29 (+51%) chercheurs d'emploi (25 à 60 ans, 4 hommes)
- 18 ont persisté sur plusieurs trimestres
- 1 session correspond à 10 cours.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Formation axée sur l'anglais professionnel, à 2 niveaux. 12 personnes dont 2 hommes de niveau intermédiaire et 17 personnes dont 2 hommes de niveau avancé.
- Les cours sont dispensés en petit groupe
- Le but étant de faciliter le retour des participants à l'emploi par une mise à niveau en anglais professionnel, conjuguée à une re-motivation pour le travail, une meilleure structuration du temps et le développement de l'autonomie
- L'intervention de Howard Hart a apporté à l'enseignement au niveau avancé une diversification, un enrichissement et une complémentarité très appréciée des participants.

Constat :

- Un regain d'affluence est constaté au 4ème trimestre et, est dû notamment à la relance de nos offres de cours d'anglais auprès des associations partenaires, et à Troc 'Idées.
- Le meilleur niveau d'anglais des participants cette année est nettement remarqué, diminuant ainsi la difficulté de mise en œuvre de groupe de travail du aux disparités de niveau des années passées.

Limites :

- Le chômage de longue durée, le nombre important d'immigré(e)s, la précarité et les maladies chroniques rendent l'assiduité, la ponctualité et l'apprentissage toujours difficiles.

Perspectives pour 2020 :

- Revoir l'enseignement en binôme pour certains niveaux.

4.7 Séances de sophrologie – Jean-Jacques Panissé

Chiffres clés :

- 271 séances pour 19 personnes, une baisse importante de la fréquentation est affichée.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Confiance en soi, gestion du stress.
- Permettre de retrouver de la sérénité, de reprendre courage et de se confronter aux entretiens d'embauche
- Séances individuelles (gestion des préoccupations, préparation aux entretiens)

4.8 Echanges de pratiques - Violaine Vignal

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- 7 séances suivies régulièrement

- Le groupe était à un moment de son évolution qui lui a permis d'aborder les problèmes liés au deuil de Gabrielle, et le départ en retraite de Catherine. Leurs apports respectifs restent une base solide de référence pour le groupe
- L'équipe a évolué vers une dynamique groupale, avec la bonne intégration de la nouvelle coordinatrice dans un cadre bienveillant et de respect des différences et de la singularité de chacun permettant des regards pluriels portés sur les accompagnés. Une complémentarité est ressentie et l'équipe continue de monter en compétences.

Constat :

- Plus de personnes et notamment des femmes en détresse, en colère faisant suite à des burn-out
- Certaines personnes ont besoin d'un plus grand suivi psychologique
- Les plus éloignés de l'emploi ont toujours plus de difficultés à se repositionner
- Ceux qui possèdent un savoir-faire et de la motivation retrouvent un emploi (avec un statut plus ou moins précaire)
- Les personnes domiciliées au Foyer qui ont des problèmes de logement retrouvent des emplois précaires liés à leur condition sociale, le logement étant la condition première pour accéder à une stabilité professionnelle
- Le résultat visible : 80% des personnes en capacité d'emploi retrouvent des postes sous différentes formes et durées ou partent en formation.

POLE 5 : VIE ASSOCIATIVE ET DEBATS PUBLICS

5.1 Journal de l'Ami Du Foyer AMIDUF – Christophe Verrey et Florence Arnold-Richez

Chiffres clés :

- Une trentaine de séances par an + un travail individuel important difficile à quantifier
- 8 bénévoles + un nombre variable pour les séances de pliage
- Collaborateurs ponctuels pour la rédaction, en nombre variable (près d'une dizaine), selon les sujets « d'inspiration » et d'activités du Foyer
- 5 permanents du comité de rédaction.

Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Le journal s'est vraiment inscrit dans la dynamique associative.
- *Informations et liens entre activités du Foyer*
- *Outil de dialogue avec l'extérieur* : remise aux visiteurs, aux nouveaux accueillis et bénévoles, à nos associations partenaires...
- *Permettre d'autres implications* des bénévoles du Foyer et de quelques accueillis, à ses activités (écriture, pliage, mise sous enveloppe...)
- *Favoriser l'expression écrite* de nos bénévoles et accueillis (articles de témoignage, poèmes, intégration d'un travail pour l'Amiduf dans celui de l'apprentissage du français, réalisation de petits reportages de vacances avec le Foyer, rendus d'expériences d'activités comme la participation des jeunes à la collecte alimentaire, ...).

Constat :

- Transversalité interne avec tous les services et activités du Foyer
- Permet notamment « d'abonder » le nouveau site internet, et de faire le lien avec celui de la Mission Populaire
- Outil d'ouverture aussi sur le quartier et nos partenaires.

Limites :

- Difficulté à stabiliser l'équipe technique (maquette) : difficulté pour trouver des bénévoles pour la maquette, nécessité de recourir à deux maquettistes pigistes au cours de l'année écoulée
- En fin d'année, départ des deux relectrices, ce qui nécessite un recrutement rapide de bénévoles
- Problèmes matériels (ordinateurs, locaux, archives), en cours de résolution
- Pas encore de révision du fichier « abonnés ».

Perspectives :

- Refondre le fichier des abonnés
- Campagne d'abonnement à relancer
- Repenser collectivement "la ligne éditoriale", dans le souci de cohérence définie par nos assemblées générales, tout en conservant une certaine marge d'autonomie par rapport à l'institution
- Participer à l'impulsion de débats, en diffuser le compte-rendu.

5.2 Engagement des bénévoles – Christophe Verrey

Chiffres clés :

- 59 bénévoles rencontrés et envoyés vers les activités dont 10 entre janvier et juillet et 49 depuis le 1^{er} septembre.

Services rendus – Éléments de satisfaction :

- Nos objectifs, fixés en coordination, sont quasiment atteints à ce jour

Constat :

- Une petite minorité se présente spontanément à l'accueil, d'autres sont recrutés sur les sites : *tous bénévoles.fr* et *je m'engage-Paris.fr* sur lesquels nous proposons des missions

Limites :

- Faut-il beaucoup renforcer les équipes avec des bénévoles qui risquent de ne pas être suffisamment employés ? ce qui engendre quelques frustrations...
- L'appel au tout-venant sur les sites ne permet pas de garantir l'adhésion des nouveaux bénévoles aux valeurs de la Miss'Pop ou du Foyer. Une véritable formation à l'arrivée reste à mettre en place
- Difficile de recevoir les chartes signées en retour : à ce jour seules 103 sont revenues, soit moins d'un tiers...

Perspectives :

- Relancer la recherche de bénévoles pour l'ASCO et le FLE dès juin
- Collaboration renforcée avec France-Bénévolat, qui a une représentation locale sur le 15^{ème}

5.3 Animations sociétales et culturelles – Christophe Verrey

Chiffres clés :

- 23 évènements en 2018, dont 14 organisés directement par le Foyer
- 17 évènements en 2019, dont 12 organisés directement par la Foyer

Services rendus – Éléments de satisfaction :

- On ne s'en rend pas forcément bien compte, mais ça bouge au Foyer de Grenelle ! Avec une diversité toujours importante : fêtes, concerts, théâtre, cinéma, témoignages, ...
- Avec la part belle à nos partenaires : non citées, les Assemblées générales de la Ligue des droits de l'Homme et d'ATTAC sont aussi des soirées intéressantes. Cette année 2019, un partenariat s'est ouvert avec les AMAP de l'Ile-de-France, grâce à Evelyne Boulongne, qui a donné lieu à une belle soirée de rencontre avec les futurs élus européens.

17 évènements en 2019

- 29 janvier : Pot du Nouvel an avec les partenaires, *qui ont été nombreux à répondre à notre invitation.*
- 12 février : Conférence « Ecologie et judaïsme » par le rabbin Dalsace, *pas annoncée donc très petit public*
- 15 février : Grand Débat National au Foyer, *bonne participation de 50 personnes environ*
- 11 mars : repas Grand Débat sur la pauvreté, *20 personnes dont moitié de gens de la rue*
- 16 mars : Conférence-Théâtre sur la Commune par Chantale Boismard, *30 personnes, surtout extérieures au Foyer*
- 24 mars : Repas avec l'ENIJE, *12 personnes*
- 31 mars : culte-contes *pour varier les formes : les 25 personnes habituelles au culte*
- 9 avril : conférence-débat sur l'Europe par Laurence d'Andlau et Claire Durand-Miedema, *mal annoncée, 15 personnes seulement*
- 20 mai : Tables citoyennes pour une autre PAC avec les AMAP-IdF (*qui ont des permanents et des subventions du Conseil départemental pour organiser ce genre d'évènement*), *avec plus d'une centaine de personnes !*
- 25 mai à 14 h30 : Conférence-débat sur le Service chrétien de Riesi, par Anna-Maria Ribet, *peu suivi...*
- 21 juin : Fête de la musique, avec la participation de 2 chorales et de la Capoiera
- 28 juin : Fête du Foyer, *une centaine de participants*
- 8 octobre Conférence et tables-débats sur « nos résistances » avec Laure Ginesty et Hélène Hautval
- 22 novembre : Festival des Solidarités, *70 personnes environ*

- 26 novembre : Repas des bénévoles, *60 bénévoles*
- 13 décembre : Fête de Noël du Foyer, environ 80 personnes
- 24 décembre : Veillée de Noël avec l'Eglise Méthodiste Coréenne, *15 personnes*.

Constat :

- Bon apport de cuisinières aux fêtes, recrutées parmi les mamans du secteur familles, prêtes à participer
- Non comptées les fêtes du FLE
- Manquent de plus fréquents débats et rencontres à l'interne, sur des sujets de société ou spirituels.

Limites :

- Plusieurs événements ont été annulés en décembre du fait des grèves
- Le samedi ou le dimanche après-midi posent problème pour réunir du monde, si ce ne sont pas des militants. Ou lorsqu'une activité est portée par une activité du Foyer, notamment les secteurs famille et jeunesse
- Lorsque les familles sont très présentes, les bénévoles ne le sont pas
- Limite de nos capacités d'accueil : la grande salle ne peut pas contenir tous les quelques 300 bénévoles, par exemple.

Perspectives :

- Renforcer le culturel, en invitant plus souvent des artistes
- Organiser des café-débats sur des sujets spirituels ou de société
- Trouver une ou plusieurs volontaires pour prendre en charge l'organisation événementielle et notamment la publicité des événements.