



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2020

Présenté par :  
**Grâce NKUNDA**  
Directrice



## Pole 1 : SOLIDARITE/ECONOMIE CIRCULAIRE

### 1. **Accueil général — Michael Kalfon – une dizaine de bénévoles, une demi-douzaine de stagiaires et jeunes dans le cadre du BAFA citoyen, 3 services civiques**

#### Chiffres clés :

- 3 069 passages ont été comptabilisés, dont 1 196 appels et 1 873 accueils physiques
- Parmi les particuliers, 57% étaient des adultes, 13% des seniors, et 30% pour lesquels cela n'a pas été spécifié (les accueillants faisaient une estimation de l'âge des personnes de visu)
- Parmi les particuliers, 42% des passages concernent des femmes, 30% des hommes et 28% pour lesquels cela n'a pas été spécifié
- Le tableau suivant recense, dans un ordre décroissant, le nombre de passages selon les motifs les plus fréquents pour lesquels les personnes se sont rendues à l'Accueil général (une même personne peut être venue pour différents motifs) :

Domiciliation (DG et DA), Cimade et permanences : Écrivain public, Logement, Conseil juridique	807
Cours de français	495
Miettes : dons et informations pour acheteurs	375
Espace public numérique	349
Repas solidaires : Petit-déjeuner et Repas du mercredi	210
Enfance jeunesse	171
Familles/Adultes/Seniors	145
Aides aux démarches, impressions/photocopies et utilisation ordinateur portable	128
Parcours vers l'emploi	111
Grand Souper de Noël	96
Sortie intergénérationnelle	54
Bénévolats	49
Demandes de location de salle	37
Demandes précarité (travailleur social, distribution alimentaire, douches, vestiaires, recherches hébergement/accueil de jour)	34
Stages	26
Repair'café	18

### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- L'Accueil général a été rénové et dispose depuis le déconfinement du mois de mai de locaux très modernes (il était fermé jusqu'à avril inclus pour cause de travaux de rénovation, puis du 1<sup>er</sup> confinement)
- En plus des inscriptions pour le Repas du mercredi et la sortie intergénérationnelle, l'Accueil général s'est également occupé cette année des inscriptions pour le Grand Souper de Noël, ainsi que des Miettes organisées sur inscription en décembre 2020
- Depuis fin novembre 2020, l'Accueil général s'est doté pour les accueillis, d'un ordinateur portable en accès-libre connecté à l'imprimante, afin de désengorger l'EPN et de permettre un accès sans inscription
- L'ouverture continue de l'Accueil général depuis mai 2020 a permis de rendre de nombreux services aux usagers, malgré les périodes successives de confinement, déconfinement et couvre-feu.

### **Constat / Limites :**

- Suite au 1<sup>er</sup> confinement, l'Accueil général est devenu un véritable lieu d'aide aux démarches (comme le montre le tableau ci-dessus), dépassant ainsi sa fonction initiale. Les bénévoles ont assumé cette nouvelle fonction imprévue avec enthousiasme, mais avec la difficulté de la combiner avec la mission d'accueil
- Les demandes liées à la grande précarité ont été très importantes cette année, comme l'atteste le tableau ci-dessus. Il a parfois été difficile de donner les informations à ce sujet, l'Accueil général n'étant pas spécialisé dans ce domaine
- Les demandes en termes d'impressions et de photocopies ont explosé, entraînant une grande consommation de papier et d'encre.

### **Perspectives :**

- Des permanences d'écrivain public ont été mises en place début 2021 afin de répondre à la demande croissante des demandes d'aide aux démarches
- Il est en projet de mettre courant 2021 des binômes à l'Accueil général afin de pouvoir mieux se consacrer aux personnes ayant des demandes complexes ou à celles ayant besoin d'être écoutées
- Une meilleure coordination avec la Domiciliation a été enclenchée afin de mieux répartir au sein du Foyer la prise en charge des demandes en matière d'aide aux démarches
- Une contribution aux impressions et photocopies est prévue au cours de l'année 2021 afin de réguler la consommation en matière de papier et d'encre et sensibiliser les publics sur le non-gaspillage des matières consommables.

## **1.2 Accueil – Domiciliation Dom'Grenelle – Muriel BENSARD Patricia Gaugury et Danièle Vachia – 26 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- 34 778 courriers ont été traités contre 43 665 courriers en 2019
- Moyenne de 100 appels téléphoniques par jour
- Un tiers des bénévoles de l'ancienne équipe a été renouvelé. L'équipe se compose de 26 membres dont 9 nouvelles personnes
- 5 623 heures de temps consacré aux permanences, à l'organisation, l'animation, l'élaboration de planning et réunions
- 856 domiciliations contre 951 en 2019 – 1 118 dossiers traités : 166 nouvelles domiciliations accordées, 636 renouvellements et 262 dossiers fermés
- 1 251 adultes concernés par la domiciliation, 202 familles monoparentales et 553 mineurs accompagnés
- Le public accueilli (adultes uniquement) est composé de 47% de femmes et 53% d'hommes. 16,50% ont moins de 30 ans, 57,50% ont entre 30 et 50 ans, 14,70% ont entre 50 et 60 ans et 11,30% ont plus de 60 ans

- Parmi le public domicilié, 15% sont français (- 2,87%), 19,40% sont des ressortissants des pays du Maghreb, ceux d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique centrale demeurent stable : 35%. Plus de dossiers ont été ouverts pour des ressortissants du Pakistan, de l'Iran et de la Géorgie.

### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Au-delà de sa mission permanente d'écoute, de conseil et d'orientation : la réception et l'identification du courrier représentent une activité essentielle
- Par ailleurs, le ministère de la Santé et de la Solidarité a fait des envois successifs de paquets de masques lavables destinés aux bénéficiaires de l'AME et de la CSS. Au total, nous avons reçu 1850 paquets de masques. Cette opération a demandé beaucoup de travail en termes de réception, d'identification, de classement et d'appels téléphoniques aux bénéficiaires
- Une équipe dédiée s'est spontanément constituée et ce fut une opération très réussie
- Des permanences spécialisées ont été tenues à l'exception du 1<sup>er</sup> confinement :
  - Aide à la recherche de logement, le mardi de 14h à 17h hors périodes de congés
  - Conseil juridique, le jeudi matin de 9h30 à 12h30
  - Domiciliations :
    - Nouvelles domiciliations : le lundi de 14h à 17h et le vendredi de 9h30 à 12h30.
    - Renouvellement : le mardi et le jeudi de 14h à 17h.
  - Écrivains publics, lundi de 9h30 à 12h30, mercredi de 14h à 17h, jeudi de 9h30 à 12h30
- Chaque mois, l'accueil distribue à des personnes en grande précarité les cartes « restaurant solidaire » qui leur permettent de dîner gratuitement 6 jours par semaine. L'accueil délivre chaque mois 55 cartes individuelles et 3 cartes famille.

### **Limites :**

2020 fut une année d'adaptation constante avec son lot de détresse.

- Application de fortes contraintes sanitaires
- Difficultés incessantes face aux diverses administrations et aux services publics qui ne répondaient pour ainsi dire plus
- Précarité croissante et inquiétante parmi les domiciliés (pertes d'emploi, ruptures de droits, expulsions, ruptures familiales, problèmes d'alimentation...)
- Demandes permanentes de nouvelles domiciliations (480). Un grand nombre de demandes ont été refusées (314). Les demandeurs ont été réorientés vers d'autres structures mais certains ont été domiciliés en privilégiant les personnes envoyées par les partenaires et les personnes dont le lieu de vie se situe dans le 15<sup>ème</sup> ou à proximité.

### **Constat :**

- L'année 2020 a durement été impactée par la crise sanitaire. L'Accueil Domiciliations habituellement ouvert toute l'année a été fermé du 17 mars au 11 mai. Pendant la fermeture du 1<sup>er</sup> confinement (17 mars -11 mai), l'Accueil Domiciliations est resté partiellement ouvert pour le traitement du courrier ainsi que pour la réception des appels téléphoniques des personnes domiciliées. Le service a été assuré par une équipe restreinte de 6 bénévoles présents à tour de rôle 3 fois par semaine
- Les besoins, de toute nature, des personnes accueillies ordinairement au Foyer se sont accrus et 3 bénévoles ont permis la distribution régulière de denrées alimentaires en s'approvisionnant auprès de la Banque Alimentaire et de la Croix Rouge du 15<sup>ème</sup> lorsque cette dernière nous signalait un surplus de ses propres stocks. Cette opération inhabituelle a été très appréciée
- L'Accueil Domiciliations a réouvert ses portes le 11 mai dans le plus strict respect des règles sanitaires. Tous les bénévoles ne sont pas revenus et il a fallu assurer cette réouverture avec l'aide de bénévoles d'autres activités du Foyer qui n'avaient pas repris ou avec de nouvelles personnes recrutées à cette occasion
- À l'exception du 1<sup>er</sup> confinement, l'Accueil Domiciliations est resté ouvert du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h, le vendredi et samedi de 9h30 à 12h30.
- En 2020, l'Accueil Domiciliations a changé de responsable. Régine Humbert a souhaité prendre du recul mais elle continue à venir deux demi-journées par semaine en tant que bénévole

- Au conseil d'administration de décembre dernier, Muriel Bensard, Patricia Gaugery et Danielle Vachia ont été confirmées aux postes de responsables de l'Accueil Domiciliations.
- Pour des raisons sanitaires, il n'a pas été possible de réunir les équipes de bénévoles de Dom'Grenelle et Dom'Asile comme cela se pratiquait dans le monde d'hier. Il faut espérer que 2021 le permette.

### 1.3 Domiciliation Dom Asile – Naïk Le Gall – 8 bénévoles

#### Chiffres clés :

- 386 personnes accueillies : 76% d'hommes et 24% 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
- Intégration de quelques personnes régularisées : logement, emploi
- Continuité du service de domiciliation pendant le confinement
- Liaison avec les autres activités du Foyer : demande de logement, petits déjeuners, cours de français, Miettes.

#### Limites :

- Confidentialité limitée en raison de la difficulté à s'isoler dans le local actuel
- Multiplication des démarches obligatoires à faire sur Internet
- Difficultés dues à la Covid pour se déplacer, pour effectuer les démarches administratives.

#### Constat :

- Augmentation des personnes en très grande précarité en particulier des femmes seules et des couples avec enfants
- Augmentation des demandes de personnes venant de province.

#### Perspectives :

- Permettre une meilleure autonomie des domiciliés pour leurs démarches internet en leur fournissant un accès pendant les permanences.

#### Partenaires :

- Les 9 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.

### 1.4 Permanence d'écrivains publics – Evelyne Boulongne et Patricia Gaugery

#### Chiffres clés :

- 4 permanences sont officialisées depuis la fin du premier confinement. Lundi matin, 1 bénévole, mercredi après-midi 2 bénévoles et jeudi matin 1 bénévole. L'année se termine avec 3 bénévoles
- 3 à 4 rendez-vous sont pris par permanence.

#### 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
- L'ouverture et le maintien des droits notamment pour l'accès à la santé sont les principales demandes.

#### Limites :

- Le service a été totalement interrompu du 17 mars 2020 au 11 mai 2020
- L'activité se fait désormais sur rendez-vous
- Les difficultés pour joindre les différents services extérieurs (CPAM, CAF, Préfecture...) ont été importantes
- L'absence d'un travailleur social se fait toujours ressentir tout comme pour l'ensemble des activités de l'accueil domiciliations DG.

#### Constat :

- Les difficultés sont croissantes concernant l'obtention de l'Aide médicale d'état.

### 1.5 Permanence d'accompagnement à la recherche de logement – Florence Salomon – 2 bénévoles

#### Chiffres clés :

- 1 permanence par semaine le mardi après-midi : sur 6 rendez-vous pris par semaine, 3 à 4 personnes se présentent en moyenne
- Chaque rendez-vous dure 1 heure, en particulier pour remplir un dossier (demande de logement social, DALO, dossiers ADOMA, COALLIA, association sainte Geneviève, etc...)
- Sur 40 semaines, nous avons reçu 118 personnes (10 sont revenues plusieurs fois) :
  - 54 femmes seules (avec ou sans enfants)
  - 54 hommes seuls
  - 10 couples
  - 27 foyers avec enfants à charge
  - 90% de personnes étrangères, la plupart avec un titre de séjour
  - 90% de personnes domiciliées au Foyer.
  - 3 d'entre eux ont indiqué avoir retrouvé un logement.

#### 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)
- Echange avec d'autres associations (sainte Geneviève, Secours Catholique, Aurore). Il faudrait développer le réseau au-delà, notamment avec des institutions (SSP, travailleurs sociaux, SIAO)
- Travail étroit avec le conseil juridique du Foyer pour les recours administratifs.

#### Limites :

- Les gens sont démunis face à l'utilisation d'internet pour leurs demandes
- Difficulté d'aider les personnes en détresse : la réglementation a évolué et tout ce qui concerne l'hébergement d'urgence et l'hébergement transitoire relève du SIAO (plateforme départementale gérée par le Samu social) par l'intermédiaire des travailleurs sociaux
- Pour Paris, les 3 permanences sociales dédiées à l'accueil des personnes sans domicile sont débordées. Et cette situation s'est encore dégradée avec le Covid.

#### Constat :

- Les démarches sont effectuées à la place de l'accueilli, en cas d'illettrisme ou de nonaccès à Internet
- Les accueillis refusent de se loger en Province par manque d'opportunité d'emploi
- Pas de retour de la part des accueillis.

## 1.6 Conseil juridique – Yves Chagny – 1 bénévole

### Chiffres clés :

- 22 matinées consacrées aux rendez-vous contre une quarantaine en 2019
- 65 demandes de rendez-vous contre 163 en 2019. 8 personnes ne sont pas venues
- 34 femmes ont été reçues, dont l'âge moyen était de 55 ans et 31 hommes, dont l'âge moyen était de 40 ans
- La femme accueillie la plus jeune avait 30 ans et la plus âgée 65 ans
- L'homme accueilli le plus jeune avait 30 ans et le plus âgé 75 ans
- 26 personnes étaient domiciliées au Foyer (23 en DG, 3 en DA)
- 14 personnes étaient domiciliées à Paris, dont 10 dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement, le domicile des autres personnes étant en banlieue ou non précisé.

### Services rendus - Eléments de satisfaction :

Les conseils donnés ont porté sur les domaines suivants :

- Séparation de couple (prestation compensatoire, garde d'enfants)
- Difficultés avec l'administration (délivrance de passeport...)
- Endettement (dettes hospitalières notamment)
- Contraventions pour absence de titre de transport (métro, train)
- La nationalité dont la naturalisation française
- Situation des étrangers hors compétence CIMADE
- La loi DALO
- Nombreuses assistances souhaitées ou suggérées pour des demandes d'aide juridictionnelle...

### Limites :

- Les personnes reçues ne donnent pas de retour (démarches accomplies, suites favorables...)
- L'assistance juridique n'est accordée qu'aux démarches qui peuvent aboutir ce qui rend difficile le dialogue avec certaines personnes
- La demande juridique est presque toujours pressante
- Inadaptation de l'étroit local clos qui ne permet pas le respect des distanciations physiques
- Le port de masque empêche de se voir mutuellement en face à face (regard, expressions).

### Constat :

- Au total, 66 heures (pour 22 matinées) pour la réception des accueillis ou bien, entre deux rendez-vous ou en l'absence des personnes, pour la participation aux tâches de la domiciliation (classement et remise du courrier)
- Il faut ajouter 15 heures environ occupées aux recherches juridiques sur des points particuliers et à la rédaction de courriers, mémoires, requêtes « lourds » dans l'intérêt des accueillis, travaux accomplis à domicile
- Ainsi, le temps globalement consacré à l'activité de conseil juridique en 2020 a été de 80/81 heures, sans pouvoir estimer ni compter les réponses à des questions urgentes posées par téléphone par des collègues bénévoles ni celui des réponses apportées aux domiciliés lorsqu'ils viennent relever leur courrier.

### Perspectives :

- Se faire connaître dans les habitats sociaux du 15<sup>ème</sup>.

### Chiffres clés :

- Ouverture pré-confinement semblable aux années précédentes : 4 petits déjeuners par semaine les 4 premiers jours de la semaine
- Au premier confinement l'activité petits déjeuners a ouvert 2 matinées par semaine, pour le public des grands précaires, pendant 1h puis 1h30. Ensuite, 3 ouvertures par semaine jusqu'en juillet. En septembre, le rythme habituel de 4 matinées par semaine a repris
- 8 bénévoles étaient présents pendant le 1<sup>er</sup> confinement, ensuite l'équipe était au complet (15 bénévoles) malgré le départ de 2 personnes remplacées
- Le public habituel est en moyenne de 25 personnes par petit déjeuner
- Au total en 2020, 129 petits déjeuners ont été servis, pour un temps de bénévolat total de 1 560 heures.

### Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Service d'un petit déjeuner varié et parfois gourmand
- Convivialité et bienveillance. Un lien de confiance et d'empathie s'installe avec les accueillis les plus réguliers
- L'équipe petits déjeuners concourt à faire vivre des moments d'échanges authentiques entre accueillis, et entre accueillis et bénévoles
- Depuis quelque mois, une participation avec un groupe animé par le Samu Social et d'autres associations du 15<sup>ème</sup> permet d'échanger sur des situations individuelles et d'améliorer la situation d'accueillis
- Depuis octobre 2020, accueil de personnes qui ont un travail d'intérêt général (TIG) à accomplir et qui sont intégrées aux équipes bénévoles. Outre de leur permettre d'effectuer leurs heures obligatoires, cette activité les aide à se reconstruire en acquérant une meilleure confiance en eux, qui leur fait souvent défaut.

### Limites :

- Accepter vraiment les choix et le rythme de l'autre
- Par là même accepter nos limites
- Faire avec les addictions et parfois les troubles psychiatriques
- Dans le contexte particulier de cette année 2020 il n'y a eu qu'une réunion de supervision avec un psychologue.

### Constat :

- Fierté d'avoir pu continuer à assurer une présence auprès de ce public en 2020
- Une année qui a connu de fortes fluctuations d'effectif dans le public accueilli
- Un nombre de femmes encore très restreint, même si depuis la fin d'année 4 femmes ont été fidélisées
- Au fil des années et dans des contextes difficiles, une partie de ce public est heureux, et les bénévoles tout autant, de venir le matin partager autour d'un petit déjeuner.

### Perspectives :

- Le groupe s'interroge pour voir s'il va plus loin dans l'accompagnement individuel de certains accueillis. Cela demande un minimum de compétences et de disponibilités pour accompagner certains dans leurs démarches.

### Partenaires :

- Un partenariat installé et renforcé en 2020 dans la collecte de nourriture : glanage dans les boulangeries, banque alimentaire et Croix Rouge ; mais aussi avec d'autres équipes du Foyer : domiciliation avec les différents services qui y sont proposés, Cimade par ex.

### Chiffres clés :

- 2 départs chez les bénévoles ; présence fortement perturbée à cause de la crise sanitaire
- 22 séances soit la moitié d'une année « normale » ; 33 personnes accueillies en moyenne par repas jusqu'en mars 2020 ; limité à 25 personnes à cause de la crise sanitaire ; 15 bénévoles mobilisés en moyenne par séance en temps « normal », ramenés à 10 provisoirement
- 20 femmes et 3 hommes parmi les 20 bénévoles, de 18 à 85 ans
- Réunions bimestrielles des bénévoles, en présentiel jusqu'en mars, en visioconférence après cette date
- 700 personnes aidées contre 1 500 en année « normale » : 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<sup>ème</sup> (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, suspendue à partir de mars
- Animation musicale pendant le repas deux fois par an, suspendue à partir de mars
- Participation de personnes accueillies pour le glanage au marché le mercredi, interrompue à partir de novembre 2020
- 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 »). La participation des personnes accueillies a été arrêtée à partir de mars
- Le port du masque et le gel hydroalcoolique ont été globalement bien respectés
- Lien permanent avec l'activité Petits-Déjeuners, avec entre autres, l'échange de compte rendu après chaque séance de petit-déjeuner ou de repas, ces deux activités impliquant souvent les mêmes bénévoles et s'adressant au même public de personnes précaires.

### Limites :

- Nombre de personnes à accueillir supérieur à la capacité d'accueil de la salle de repas, particulièrement à partir de la reprise de l'activité au cours du 2<sup>ème</sup> trimestre. Nombre de personnes limité à 3 par table
- Les distances et les masques limitent les échanges
- Les mesures sanitaires ont profondément modifié la bonne marche de l'équipe des bénévoles, avec des départs en dehors de la région parisienne
- 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 autre, 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 des bénévoles quand un plat ou un gâteau est particulièrement réussi, généralement suivis d'applaudissements de tous.

#### **Perspectives :**

- Poursuite de l'activité sous une forme dégradée en attendant une reprise « normale ».
- Recrutement de bénévoles quand les activités auront repris « comme avant ».

#### **Partenaires**

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

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

#### **Chiffres clés :**

- 22 collectes à la BAPIF d'Arcueil pour cette année singulière ; 6 bénévoles ; 3,6 T de produits collectés ; 1 collecte tous les 15 jours en temps « normal »
- 3 journées par an pour les Journées Nationales de collecte des Banques Alimentaires de fin novembre ; 65 personnes mobilisées (volontaires, accueillis et salariés) pour les journées de collecte, soit 330h de temps ; 2,9 T de produits collectés au Supermarché Auchan
- 5,2 T de produits consommés ou distribués pour les activités du Foyer liées à l'accueil (collectes bimensuelles, collecte annuelle, marché, boulangeries, Croix Rouge).

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

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

#### **Limites :**

- Utilisation de véhicules personnels pour les collectes à la BAPIF à Arcueil (3,6 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 de collecte.

#### **Partenaires :**

- BAPIF
- Supermarché Auchan Paris XVème.

## 1.10 Miettes – Jacky Ramadier et Marie-Line Funck – 15 bénévoles

### Chiffres clés :

- Seulement une partie de l'équipe sur les 15 bénévoles a assuré le tri
- 1 personne assure la confection des affiches et flyers, diffuse l'information sur le site du Foyer et sur la newsletter de la Mairie du 15<sup>ème</sup>. L'affichage dans le quartier a été fait par une bénévole de l'équipe
- 2 demi-journées de vente en février juste avant le premier confinement et 4 mini-ventes en décembre
- 15 bénévoles pour assurer les ventes sur une équipe de 73 bénévoles
- 100 personnes environ, habitants du 15<sup>ème</sup> uniquement compte tenu du contexte sanitaire, sont venus s'approvisionner
- La comptabilité des Miettes (préparation des caisses et comptage) a été prise en charge par la comptable du Foyer
- 8 659 € de bénéfice en 2020 contre 38 935 € en 2019.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Trier, étiqueter les arrivages qui ont été moins nombreux et qui ont été interrompus pendant les confinements
- Ventes au public de vêtements, chaussures, jouets, livres, linge de maison sans essayage possible compte tenu du contexte sanitaire
- Ventes respectant un protocole sanitaire lourd, peu de bénévoles pour vendre et un nombre limité d'acheteurs.

### Limites :

- Fréquentation quasi nulle des autres usagers du Foyer
- L'affichage hors des murs du Foyer reste un souci majeur.

### Constat :

- Les vêtements non retenus car sales, démodés ou déchirés vont au profit de l'Atelier (friperie solidaire via Emmaüs) et au Relais. Le linge de toilette défraîchi est donné aux centres de santé de Médecins du Monde
- Les invendus nombreux cette année (vêtements, objets) ont été donnés à la paroisse protestante de Villeneuve-Saint-Georges ainsi qu'au Relais
- Dons ponctuels à certaines activités du Foyer (accueil, garderie, petit déjeuner, grand souper)
- Quelques accueillis fidèles du Foyer et un TIG ont assuré le bon déroulement des ventes pour faire respecter les règles de distanciation et le protocole sanitaire.

### Perspectives :

- Recruter de nouvelles personnes pour renforcer l'équipe au niveau de la communication et de l'affichage
- Recruter un ou deux bénévoles pour le tri car il y a une incertitude sur le retour de certains bénévoles à la fin de la pandémie.

## 1.11 Repair Café – Christine Charvet, Claire Trebitsch – 13 bénévoles permanents

### Chiffres clés :

- Sur les 5 séances prévues, seulement 2 ont pu se faire (18 janvier et 19 septembre)
- 3 séances exceptionnelles de confection de masques.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Confection de masques pour le Foyer en avril, mai.

- Réparation de deux MP3 du Foyer (sur les 4 qui étaient hors service).

#### **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 :**

- Découragement par rapport à toutes les actions effectuées pour recruter des réparateurs. Peur qu'ils ne reviennent pas
- Demandes accrues de réparation amplifiées par notre page sur le site Web du Foyer. On vise à privilégier les personnes fréquentant le Foyer et les habitants du 15<sup>ème</sup>.

#### **Perspectives :**

- Une reprise normale après l'épidémie !!
- Renforcer l'équipe suite au déménagement de nos 2 « piliers » Madeleine et Christiane (que l'on espère revoir lors de nos séances)
- Toujours fidéliser les réparateurs.

#### **Partenaires :**

- Repair Café Paris
- Paris 15 en transition

### **1.12 Espace café – Melody Samyn**

#### **Chiffres clés :**

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

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Le café associatif ouvert jusqu'au 1<sup>er</sup> confinement de mars, a rouvert un mois en octobre avant de devoir fermer de nouveau au 2<sup>ème</sup> confinement de novembre. Il fonctionnait uniquement sur inscription afin de respecter l'affluence et la limite d'occupation de la salle du café
- Cadre convivial et bienveillant
- Accueil des primaires lors de l'accompagnement à la scolarité.

#### **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.

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

#### **Chiffres clés :**

- Moins de convives pour le respect des gestes barrières et des consignes sanitaires : 150 accueillis et 30 à 40 bénévoles sur l'ensemble de la journée (de midi à minuit)
- Repas à emporter, distribués de 19h à 23h (limitation du flux)
- Démarrage de la distribution avant le couvre-feu (dérogations disponibles sur demande).

#### **Limites :**

- A cause de la pandémie, l'accueil des invités n'était pas aussi chaleureux que d'habitude, dans l'intensité et la durée, mais heureux d'avoir pu faire ce maximum.

### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Le repas a été distribué à partir de 19h, pour 20 inscrits, par créneaux de 30 minutes, afin qu'il n'y ait pas trop de personnes en même temps dans la grande salle. Deux tables ont été installées avec 2 distributeurs masqués et gantés, pour remplir un sac avec tous les éléments du repas
- Puis au dernier stand, un sac « cadeau » rempli de victuailles comme chaque année, avec un petit flacon de liquide de lavage pour les mains et gel hydro alcoolique....
- Un moment festif, grâce aux deux musiciens qui ont accompagné tout au long de la soirée de distribution.

### **Perspectives :**

- L'équipe du Grand souper souhaite pouvoir se rattraper le Noël prochain.

## **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 – 60 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- 190 enfants accompagnés et aidés : 47% de filles, 53% de garçons
- 2 salariés, 3 services civiques, 2 stagiaires.

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

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

#### **Limites :**

- La situation sanitaire a cassé les dynamiques entamées antérieurement avec des projets qui ont été suspendus
- Important turn-over au niveau de l'équipe bénévole
- Le faible nombre de salariés qualifiés ne permet pas d'accompagner correctement les enfants ayant des besoins spécifiques
- Le faible nombre de salariés qualifiés ne permet pas d'envisager de projet ambitieux avec les jeunes.

#### **Constats :**

- Le nombre de lycéens inscrits augmente chaque année
- Le nombre de jeunes voulant s'investir dans des actions citoyennes augmente.

#### **Perspectives :**

- Adapter le fonctionnement du secteur pour répondre à la hausse du nombre de jeunes de 15/17 ans
- Participer plus activement à l'animation de la vie sociale du territoire.

#### **Partenaires :**

- Ville de Paris
- CAF
- Mairie du XV<sup>ème</sup>.

## 2.2 Secteur Familles – Animations collectives Familles (ACF) et Adultes – Melody Samyn –

### Chiffres clés :

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

### Services rendus - Éléments 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 :

- 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 – Olivia Olivi, Flore De Gastines, Jean Koh, Anna Khon, Johana Ledoux

### 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 d'activités diverses et dirigés vers d'autres activités).

## 2.4 Secteur Familles – Séjour Collectif Familles

### Chiffres clés :

- 110 personnes ont bénéficié de ces sorties familiales

- 4 bénévoles (112h).

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- 2 sorties intergénérationnelles le 26 juillet à Quend-Plage et le 2 août à Berck-sur-Mer
- Activités parents-enfants
- Découverte d'une nouvelle région.

**Constat :**

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

## 2.5 Secteur Familles – Culture du Cœur – Melody Samyn

**Chiffres clés :**

- 32 bénéficiaires pour 25 spectacles.

**Services rendus - Eléments 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.

## 2.6 Secteur Familles – Point Info Vacances (PIV) – Melody Samyn

**Chiffres clés :**

- 21 familles accompagnées.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

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

**Limites :**

- Beaucoup de sollicitations.
- Tarif des séjours.

**Constat :**

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

## 2.7 Secteur Familles – Café parents/Médiation familiale – Melody Samyn, Danielle Arousseau, Sophie Servanne Alléon

**Chiffres clés :**

- 2 bénévoles
- 11 rendez-vous à la ligne d'écoute
- 2 café-parents soit 26h.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- Echange de pratiques entre parents sur différents thèmes
- Création de lien social

- Écoute collective et individuelle (ligne d'écoute)
- Médiation familiale.

**Limites :**

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

## 2.8 Secteur Familles – Évènements festifs, culturels et sociétaux

**Chiffres clés :**

- 1 bénévole
- 1 sortie au musée.

**Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- 4 sorties culturelles : 40 personnes environ (Château de Versailles, Centre Georges Pompidou, Planétarium et Museum d'histoire naturelle)
- Distribution de jouets à Noël : 50 familles soit 127 enfants
- Panier repas de la Mairie du 15<sup>ème</sup> : 37 familles inscrites
- Ateliers "Ma Maison de rêve" : 20 participants.

**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)

**Chiffres clés :**

- 5 bénévoles
- 3 garderies par semaine
- 16 semaines soit 480h
- 5 enfants accueillis par 5 bénévoles et 1 service civique.

**Services rendus – Éléments de satisfaction :**

- Accueil des jeunes enfants de parents apprenants aux cours de Français de l'après-midi
- 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<sup>ème</sup>
- 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 :**

- CAF de Paris
- Fondation de France
- Koh-Ed
- Cultures du cœur
- CAPP
- Mairie 15<sup>ème</sup>.

**POLE 3 : FORMATIONS & INCLUSION NUMERIQUE****3.1 Atelier sociolinguistique pour les migrants – Ghislaine Fau**

- 14 bénévoles

**Chiffres clés :**

- 10 formateurs de Français
- 4 responsables d'atelier
- 38 inscrits en 2019-2020.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- Originalité : offrir à la fois des cours de français tous les matins (10 h à 12 h) et des ateliers deux fois par mois ; 3 ateliers proposés : 1 atelier d'expression artistique, 1 atelier cuisine et 1 atelier de confection de bijoux
- Une bonne assiduité en cours (10 à 15 participants) pendant les mois de septembre, octobre, novembre, février et mars
- Une importante présence féminine pour la première fois depuis le lancement du programme 18 femmes et 20 hommes
- Satisfaction des participants qui étaient aussi nombreux à la veille du confinement de mi-mars qu'en début d'année.
- 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 ; moyenne d'âge jeune : 29 ans ; nationalité la plus représentée : Afghans.
- 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 :**

- Les grèves de transport (décembre 2019 et janvier 2020) et le confinement à partir du 16 mars 2020 ont beaucoup perturbé le bon déroulement du programme, en dépit de la mise en place de cours à distance pendant le printemps et l'été 2020
- Très grande précarité des personnes, instabilité de leurs conditions de vie qui les empêchent souvent de venir régulièrement
- Logement le plus souvent en lointaine banlieue, dans les hôtels du SAMU social ou dans des centres pour migrants, d'où des temps de trajets très longs, ce qui a été particulièrement pénalisant pendant les grèves de transport début 2020
- Les femmes ont abandonné 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
- Les 6 personnes réorientées dans les cours de français de l'après-midi ont très vite abandonné.

**Perspectives :**

- Reprendre les cours en présentiel dès que possible, pour répondre au besoin d'accueil chaleureux et de lien social des apprenants
- Donner aux migrants qui n'ont pas suivi les cours régulièrement 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**

- 151 personnes inscrites (107 femmes et 44 hommes)
- 46 nationalités : Bangladesh, 17, Algérie 16, Corée 10, Maroc, 8, Egypte 8, Sri-Lanka 6, Japon 6, Chine 6, Iran 5, Sénégal 5, Nigéria 5, Afghanistan 3, Côte d'Ivoire, 3, Brésil 2 etc.
- L'Asie est le continent le plus représenté suivi par l'Afrique et le Moyen Orient, l'Amérique du Sud, l'Europe
- Moyenne d'âge : 40 ans ; la plus jeune a 18 ans et la plus âgée a 85 ans
- 119 ont entre 25 et 60 ans, 17 ont plus de 60 ans, 12 ont moins de 25 ans
- La grande majorité est en France depuis moins de 7 ans. La personne la plus ancienne est arrivée en France en 1962
- 99 personnes ont fait des études secondaires ou supérieures, 20 n'ont pas été scolarisées
- 103 apprenants ont un mail
- 107 habitent Paris, dont 75 dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement. 36 en banlieue.
- Les cours représentent 183 heures de Français sur 31 semaines, mais à cause des grèves et du confinement, le chiffre réel est difficile à calculer. Inférieur de toutes façons
- 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
- 38 bénévoles pour assurer les cours (31 femmes et 7 hommes) ; 7 nouveaux bénévoles ont rejoint l'équipe en 2019-2020.

#### **Difficultés au cours de l'année :**

- Les grèves de décembre, nous ont surpris très vite après la rentrée : nous avons suspendu les cours pendant plusieurs semaines, un grand nombre de nos élèves et de nos bénévoles habitant assez loin du Foyer.

#### **Le premier confinement :**

- Les cours à distance ont commencé dès le 15 mars
- Certains bénévoles ont suivi des formations proposées par la Fédération des centres sociaux pour s'approprier les méthodes d'enseignement à distance. Ces méthodes ont été adoptées par l'ensemble des formateurs, ce qui était tout à fait nouveau pour la plupart. Les formateurs ont très bien réagi, et se sont lancés en cours à distance avec WhatsApp essentiellement, le Zoom n'était pas encore très répandu. Avec le téléphone également, en cours individuels de 20 minutes.
- Au bout du compte, les groupes ont bien résisté malgré de nombreux handicaps : peu de temps au premier trimestre pour souder le groupe, à cause des grèves de décembre, confinement très rapide, difficulté à trouver un coin tranquille pour les cours, et pour les mères, en présence des bébés et des enfants à la maison, etc.

#### **Les conséquences :**

- Report du DELF, Prosodia ayant annulé ses sessions pendant le confinement, avec l'impossibilité de trouver des places avant le mois de novembre.

- La rentrée a donc été effectuée en deux temps : en septembre 2020, suite des cours de l'année 2019-2020, de façon à avoir le temps de préparer les élèves au DELF. 17 inscrits, 15 réussites et 2 échecs.
- Puis en novembre, au retour des vacances de Toussaint, rentrée générale d'une nouvelle année, avec anciens et nouveaux.
- Aucune visite à l'extérieur, musée, parcs etc. toutes annulées.
- **Partenariats suspendus**, en particulier avec France Bénévolat. L'idée était de faire découvrir à nos apprenants toutes les actions bénévoles possibles dans le quartier. Puis d'en réaliser un petit livret à partir des découvertes et témoignages des uns et des autres.
- **Démission des formateurs** A la fin de l'année, en juin plusieurs formateurs ont renoncé à leur action en FLE, pour des raisons très légitimes d'impuissance technologique ou de protection contre le Covid.
- **D'où une grande incertitude** de recrutement pour organiser la rentrée de septembre 2020.

Néanmoins les groupes ont bien fonctionné, les formateurs ont été réactifs et généreux, la solidarité et la fraternité ont joué à fond.

### Cours du soir

#### Chiffres clés :

- 168 inscrits, dont 41% d'hommes et 59% de femmes.
- 34 pays d'origine :
- Les plus représentés : Philippines (51%), Bangladesh (7%), Colombie (6%), Sri Lanka (5%), Égypte (4%), Algérie (4%)
- Les continents les plus représentés : Asie (71 %), Afrique (16%), Amérique du Sud (9%), Europe (4%)
- L'âge médian est de 38 ans : 87 % ont entre 25 et 60 ans ; 5 % moins de 25 ans ; 2 % plus de 60 ans (7% NR)
- Leur ancienneté médiane en France est de 4 ans (amplitude : de quelques mois à 39 ans). Ancienneté moyenne : 6 ans (3 personnes ont plus de 25 ans d'ancienneté).
- 81 % ont fait des études secondaires ou supérieures ; 5 % n'ont pas été scolarisées. Noter que 92 % possèdent une adresse mail
- 71 % habitent Paris, 33 % le 15<sup>ème</sup>. 4 % sont domiciliés au Foyer ou dans un autre centre de domiciliation, ou sont sans domicile
- 2% sont demandeurs d'asile
- 24 bénévoles seulement ; le recrutement a été très difficile, plusieurs formateurs ont fait un double service pendant trois mois pour combler les trous ; 83% de femmes et 17% d'hommes ; 66% sont retraités et 33% en activité ; 5 nouveaux formateurs ont rejoint l'équipe entre septembre et décembre 2019
- Deux réunions d'ensemble ont eu lieu normalement, en septembre et en février. Deux réunions en vidéoconférence ont eu lieu en mai et juin. Entre temps, des échanges réguliers par mail et par téléphone entre formateurs et coordination
- Plusieurs formateurs ont assisté à des formations pédagogiques : 1 à une formation de la Fédération des Centres Sociaux, plusieurs ont suivi le Mooc de l'Alliance Française, et 1 a suivi la formation organisée par les cours de l'après-midi (formatrice : Marion Aguilar).

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- 8 niveaux de cours étaient proposés : 2 de débutants complets, 1 de niveau A1, 2 de niveau A2-, 1 de niveau A2+, 1 de niveau B1 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)
- Il y a eu quelques nouvelles inscriptions en février, au cas par cas
- Les cours auraient dû représenter 118 heures sur cette année scolaire, mais leur déroulement a été fortement perturbé d'abord par les grèves en décembre-janvier, puis

par le Covid de mars à juin, quand à un confinement de 8 semaines a succédé une période où la plus grande prudence dans les regroupements était de mise. Aussi les cours se sont-ils petit à petit organisés à distance, par téléphone, par WhatsApp, par envoi et retour de travail écrit aux apprenants, par vidéoconférence, selon les possibilités des formateurs ainsi que des apprenants

- En moyenne sur l'année environ 86 heures de cours auront été dispensées par classe. Cela aura permis de maintenir dans la plupart des cas un lien personnel avec les apprenants, cependant tous les formateurs ont constaté que la progression pédagogique a été minime pendant cette période. Des échanges écrits ne sont pas équivalents à un cours où chacun peut parler. Aussi une équivalence du style 86 h / 118 h = 72 % n'aurait aucun sens.
- Aucun événement festif n'a pu avoir lieu, ni en décembre ni en juin
- PROSODIA n'a organisé aucune session de DELF durant cette année scolaire. Un petit nombre de candidats se sont inscrits à la session de novembre 2020.

### **Limites**

- La période a été difficile pour les formateurs et certainement encore plus pour les apprenants. On a perdu de vue un certain nombre d'apprenants, peut-être pas beaucoup plus que les années précédentes, mais cela a été ressenti différemment. Quant aux formateurs, même si plusieurs ont remis leur démission à la fin de l'année scolaire, redoutant une fin d'année toujours soumise aux aléas du virus, ils ont eu pour la plupart le sentiment d'avoir tenu bon dans la tempête et d'avoir fait œuvre utile, humainement.
- Projets tombés à l'eau :
  - Partenariat avec l'Opéra-Comique
  - Partenariat avec Habitat & Humanisme dans le cadre de la future Maison St Charles
  - Ateliers de conversation avec Marc Gilmer (Paroisse de la Rencontre, Paris 10<sup>ème</sup>).

### **Constat :**

- Agnès Takahashi s'est retirée de la coordination et de toute activité FLE à partir du mois d'avril, en raison des difficultés liées au Covid.

### **3.3 Espace Public Numérique – EPN – Michael Kalfon**

**Ateliers informatiques (cours d'informatique, accès-libre) une dizaine de bénévoles, une demi-douzaine de stagiaires ou étudiants pour leur engagement citoyen, 2 services civiques**

### **Chiffres clés :**

- 11 ordinateurs ; 1 imprimante/1 photocopieur/1 scanner
- 4 accompagnants par séance en moyenne
- 1 réunion d'accompagnants par trimestre
- 65 séances d'ateliers informatiques
- 683 passages pour 171 bénéficiaires
- 4 passages en moyenne par bénéficiaire
- La proportion d'hommes et de femmes semble équitable
- Les seniors sont majoritaires, mais il y a également des personnes actives.

### **Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- La limite de l'affluence dans la salle, due au Covid, a conduit à accueillir les personnes sur inscription et à instaurer des accompagnements individuels (1 accompagnant pour 1 bénéficiaire) : cela a contribué à améliorer la qualité de l'accompagnement dans un climat moins bruyant propice à davantage de concentration
- L'utilisation des *Clics magiques*, support de formation conçu en interne, a remplacé les *Bons Clics* avec succès : il a semblé plus accessible, surtout aux grands débutants, car plus imagé et plus épuré. Il a fallu un peu de temps aux bénévoles pour se l'approprier

- Les personnes ont souvent affirmé apprécier l'accompagnement proposé par les bénévoles, en s'attachant souvent à l'accompagnant les ayant individuellement accompagnées
- Des bénévoles de l'EPN ont aidé des personnes par téléphone aux deux périodes de confinement (une dizaine de personnes en tout)
- La tenue de l'activité aux mois de juin et de juillet a permis de répondre à un réel besoin à une période où de nombreux services étaient encore partiellement fermés (l'EPN était ouvert jusqu'au 1<sup>er</sup> confinement du mois de mars, a rouvert de juin jusqu'au 2<sup>ème</sup> confinement de novembre avec la parenthèse estivale habituelle du mois d'août).

#### **Constat / Limites :**

- Il est encore difficile d'amener certaines personnes, qui ne semblent pas progresser, vers l'autonomie.

#### **Perspectives :**

- Pour l'année 2021, le Foyer de Grenelle pilote le projet Seniors Connectés, un partenariat entre des associations de proximité (EVS et Foyer de Grenelle en tant que centre social) proposant des accompagnements individuels et 2 bibliothèques du 15<sup>ème</sup> (Médiathèque Marguerite Yourcenar et Bibliothèque Andrée Chedid) offrant des ateliers collectifs thématiques animés par 2 associations itinérantes (Kocoya Thinklab et Les Jardins numériques). Concrètement, ce projet consiste pour le Foyer à coordonner l'action entre les structures, et à accueillir au sein des ateliers informatiques des seniors du 15<sup>ème</sup> arrondissement
- Le Foyer va participer en 2021 à une expérimentation lancée par l'État sur différents territoires à-travers un appel d'offres, intitulé "Pass numérique". Le 15<sup>ème</sup> ayant été choisi par la Métropole du Grand Paris (lauréate de l'appel à projets) comme l'un des lieux d'expérimentation en Île-de-France, le Foyer s'est proposé d'intégrer un réseau de partenaires de l'arrondissement. Ce projet consiste à accueillir un public, à qui seront remis des tickets numériques (sur le modèle des tickets-restaurants) et qui pourront bénéficier d'un accompagnement au numérique dans l'une des structures partenaires (appelées "opérateurs") en échange de ces tickets. Sur le 15<sup>ème</sup> arrondissement, le public retenu pour l'expérimentation est celui des allocataires du RSA et les "prescripteurs" (ceux qui remettront les chèques) seront l'Espace Parisien d'Insertion (service municipal chargé de l'insertion professionnelle d'allocataires du RSA). Au Foyer, il est prévu d'ouvrir des créneaux dédiés à l'accueil et l'accompagnement de ces publics allocataires du RSA, auxquels le Foyer est déjà habitué à-travers différentes activités (Domiciliations, Accueil général, Parcours vers l'emploi, Petit-déjeuner). Le Foyer pourrait ainsi être en capacité d'envoyer des publics vers l'EPI pour l'obtention de ces tickets.

### **3.4 Café numérique – Ateliers smartphones, tablettes et ordinateurs portables – une dizaine de bénévoles, 5 stagiaires ou étudiants pour leur engagement citoyen, 3 services civiques**

#### **Chiffres clés :**

- 4 accompagnants par séance en moyenne
- 19 séances
- 130 passages pour 52 bénéficiaires
- Une moyenne d'environ 2,5 passages par personne.
- La proportion d'hommes et de femmes semble équitable
- Les seniors sont majoritaires, mais il y a également des personnes actives.

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Les personnes ont souvent affirmé apprécier l'accompagnement proposé par les bénévoles, en s'attachant souvent à l'accompagnant les ayant individuellement accompagnées
- 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 certaines sont plusieurs fois revenues, voire même sont devenues bénévoles permanents

- L'atelier a fermé au 1er confinement de mars, puis a rouvert en septembre (avec l'ouverture d'un 2ème créneau hebdomadaire) avant d'être de nouveau interrompu au 2ème confinement de novembre.

#### **Constat / Limites :**

- Il est encore difficile d'amener certaines personnes qui ne semblent pas progresser vers l'autonomie.

#### **Perspectives :**

- Le 2ème créneau du jeudi matin se poursuivra en 2021.

### **3.5 Café-seniors – Michael Kalfon – 3 stagiaires**

#### **Chiffres clés :**

- 4 séances
- 6 seniors ont participé, dont 4 femmes et 2 hommes.

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Ces cafés-seniors ont occasionné des discussions et des parties de scrabble permettant aux bénéficiaires de passer un moment convivial
- 2 habituées, qui ne se connaissaient pas, ont pris l'habitude de se retrouver chez l'une et chez l'autre pour faire des parties de scrabble.

#### **Constat / Limites :**

- La dynamique s'est cassée avant la survenue du Covid au mois de mars. Le Covid n'a pas permis à cette activité de reprendre par la suite (des seniors ont pu suivre en revanche les séances de sophrologie en distanciel).

#### **Perspectives :**

- L'année 2021 marquera le renouvellement du projet Seniors financé par la CNAV et la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie. Plus ambitieux que le précédent, il sera porté par un service civique, Ponine Jacquillet, ce qui permettra de mettre en place une dynamique beaucoup plus importante que les années précédentes.

### **3.6 Sophrologie – Jean-Jacques Panissie – 1 bénévole (1 jour par semaine)**

#### **Chiffres clés :**

Présentiel :

- 79 sessions (jusqu'à fin février 2020)
- 25 personnes différentes (17 seniors et 8 non seniors)
- 10 séances collectives (une séance : 1 personne présente à un atelier)
- 10 sessions collectives,
- Aucune session individuelle

Collectif par zoom depuis la rentrée de 2020

- 19 séances (lundi et jeudi)
- 133 sessions pour 18 personnes (15 seniors et 3 non seniors)
- 9 séances individuelles pour deux personnes.

#### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Les bénéficiaires ont été fidèles lors de cette activité et satisfaits des bénéfices qu'ils en tirent.
- Sessions audio et vidéo envoyées chaque semaine ouverte hors vacances
- Confiance en soi, gestion du stress.

- Permettre de retrouver de la sérénité, de reprendre courage
- Séances individuelles (gestion des préoccupations).

## POLE 4 : ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

### 4.1 Les entretiens individuels – Sophie Griscelli - 6 bénévoles

#### Chiffres clés :

- 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.

#### 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.

#### 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 familial, grande souffrance à l'évocation de cette période
- Ingrédients de la réussite vers l'emploi : la patience des accompagnateurs et la motivation des chercheurs d'emploi
- Pendant la période de pandémie beaucoup de personnes ont perdu leur emploi (restauration, hôtellerie, commerces, ...). En revanche, les secteurs dits « essentiels » recrutent constamment (secteur de l'alimentation, des sites d'e-commerce, des professions de santé).

#### Limite

- Obligation d'être en situation régulière pour les demandes 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

#### Chiffres clés :

- Dès le premier confinement de mars 2020, Troc'Idées a continué à distance durant le reste de l'année

#### 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.

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

#### Chiffres clés :

- Une vingtaine de séances en 2020, toutes en distanciel, par zoom, réunissant tout le comité de rédaction, soit 9 personnes au maximum et 7 de façon permanente (une coordinatrice, le directeur de la publication, trois rédacteurs permanents, une relectrice, une maquettiste) + un travail individuel important difficile à quantifier (évaluation du travail des bénévoles par numéro, soit 5 numéros = 238 heures ; total en 2020 : 1 190 heures, étiquetage, pliage, routage inclus)
- 7 bénévoles permanents pour la réalisation des numéros (coordinatrice, trois rédacteurs permanents, relectrice, maquettiste ; réalisatrice web occasionnellement) + le pasteur, directeur de la publication et auteur permanent + une dizaine environ de volontaires pour les séances de pliage, mise sous enveloppe, envoi + Grâce Nkunda, la directrice + secrétariat du Foyer pour les étiquettes, le fichier....
- Collaborateurs ponctuels du Foyer pour la rédaction, en nombre variable (près d'une dizaine), selon les sujets « d'inspiration » et d'activités du Foyer.

#### Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Le journal a confirmé son inscription dans la dynamique associative, malgré les obstacles posés par les différents confinements (Informations et liens entre activités du Foyer, ouverture à d'autres bénévoles du Foyer et quelques accueillis pour s'impliquer plus dans les activités du Foyer, en particulier dans la réalisation d'articles et de diverses tâches techniques, comme le pliage, agrafage, étiquetage...). Cela s'est concrétisé aussi par le travail de réflexion collective sur la définition de la ligne éditoriale du journal, en particulier par une réunion en présentiel le 2 septembre 2020. Avec pour objectif : comprendre et faire en sorte que l'Amiduf soit un outil de visibilité et de compréhension de la mission du Foyer de Grenelle, de sa pensée à l'action, du local au global, outil de déclinaison de sa charte, outil de cohésion et de communication...Refonte des rubriques, titres, révision de la maquette....
- Favoriser l'expression écrite des bénévoles et de quelques accueillis (témoignages, reportages sur certaines activités du Foyer, poèmes, rendus d'expériences, d'activités comme la participation des jeunes à la collecte alimentaire, les Miettes, les ateliers de la Jeunesse...).
- Mise à plat et à jour de nos règles d'abonnements : Chèque à établir spécifique pour l'AMIDUF (20 euros pour 5 numéros « France », et 30 euros pour l'abonnement de soutien, 40 euros pour les abonnements Etranger) séparé de ceux faits, éventuellement, pour la cotisation et les dons
- Nous avons pu stabiliser notre équipe technique (Une relectrice, une maquettiste) à notre grande satisfaction et même enrichir notre comité de rédaction avec l'intégration de nouveaux venus (dont les collaboratrices techniques et le trésorier du Foyer).

#### Constat :

- La transversalité interne avec tous les services et activités du Foyer a été maintenue et même confortée. Cela a permis, notamment, « d'abonder », pour chaque numéro, le nouveau site internet du Foyer, et de faire le lien à chaque fois avec celui de la Mission Populaire
- Nous avons pu éditer des articles sur de grands sujets de réflexion, impliquants pour le Foyer de Grenelle, la Miss Pop... : la planète, les politiques migratoires, les problèmes posés par la pandémie, le christianisme social...

#### Limites

- Malheureusement, en raison de la situation de crise sanitaire, l'aspect « outil de dialogue avec l'extérieur », (remise aux visiteurs, aux nouveaux accueillis et bénévoles, à nos associations partenaires...) a été quelque peu mis « en veilleuse »

- Malgré notre travail d'édition d'un questionnaire "Lecteurs", inséré dans notre numéro 391 (juillet-août-septembre 2020), nous n'avons pas pu "enranger" suffisamment de "retours" pour en tirer des enseignements constructifs
- Nous n'avons pas pu encore mettre sur pieds, une version numérique en couleurs de nos numéros, à la fois pour des motifs techniques (ordinateurs, locaux, archives des numéros passés, etc.) et de santé. Mais le projet n'est pas du tout abandonné. Il suit son cours
- Nos problèmes matériels (ordinateurs, locaux, archives), qui étaient en cours de résolution l'an passé, n'ont pas pu être réglés, toujours en raison de la Covid
- Nous n'avons pas pu encore réviser notre fichier « abonnés », malgré notre recherche de bénévoles pour le faire.

### **Perspectives :**

- Approfondir encore le travail sur "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
- Mieux connaître notre lectorat, ses critiques, ses attentes
- Participer à l'impulsion de débats, en diffuser le compte-rendu
- Creuser les grands sujets de réflexion (problèmes éthiques, l'environnement, la pauvreté, l'engagement des bénévoles, etc.)
- Renforcer nos liens avec l'extérieur, nos partenaires et le quartier, nos amis de la presse et des sites comme ceux de Réforme, Présence, la Miss Pop, etc.
- Refondre le fichier des abonnés
- Relancer la campagne d'abonnements.

## **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<sup>er</sup> septembre.

### **Services rendus – Eléments de satisfaction :**

- Les objectifs, fixés en coordination, sont quasiment atteints à ce jour
- Des bénévoles plus jeunes ont remplacé les bénévoles âgés qui ont préféré respecter le confinement et rester chez eux
- Plus de diversité, également, dans le recrutement, sans tri au préalable.

### **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
- Cette année, *France-Bénévolat* et *Bénévolt* se sont ajoutés, élargissant ainsi le cercle des candidat(e)s
- L'EPN (qui se diversifie) et l'Accueil Général demandent encore des bénévoles
- Le FLE n'a guère eu besoin de nouveaux bénévoles, le nombre des apprenants ayant beaucoup diminué. Les bénévoles de 2019 ont pour la plupart gardé les mêmes apprenants.

### **Limites :**

- 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. Faut-il un tri préalable ? En fait, le tri se fait soit après le 1<sup>er</sup> entretien, si la personne ne se reconnaît pas du tout dans nos valeurs, soit « sur le tas » dans les activités
- Difficile de recevoir les chartes signées en retour : à ce jour seules 103 sont revenues, soit moins d'un tiers...
- Le recrutement a été facilité par l'inaction forcée. Mais les recrutements de chômeurs/euses ou étudiant(e)s ne permettent pas d'espérer une grande longévité dans les engagements : lorsque la crise sanitaire sera terminée, on peut présumer que la plupart ne resteront pas...

### **Perspectives :**

- Relancer la recherche de bénévoles pour l'ASCO et le FLE dès juin, avec un passage de relais entre Christophe Verrey et Yves Martrenchar, qui a accepté cette charge.

## **5.3 Animations sociétales et culturelles – Christophe Verrey**

### **Chiffres clés :**

17 évènements en 2019, dont 12 organisés directement par le Foyer... et très peu en 2020, 5 seulement, même à distance !

### **Services rendus – Eléments de satisfaction :**

- Un effort a été accompli pour démarrer le programme initié en 2019, jusqu'à l'arrêt brutal du confinement, en mars. Le temps ensuite n'a plus été aux sorties ni aux échanges...

### **5 évènements en 2020**

- 21 janvier : Conférence en lien avec les AMAP de l'Ile-de-France, grâce à Evelyne Boulongne. Pour poursuivre la réflexion sur « notre accès à une nourriture plus saine », notamment pour l'accès des plus démunis. Une ébauche de partenariat avec le Foyer a été mise en place, à suivre...
- 28 janvier : vœux aux partenaires.
- 30 janvier : pot de départ d'Amale
- 17 et 24 février : début du 1er confinement COVID - report puis annulation de conférences sur « la réforme des retraites »
- 26 juin : nous avons pu maintenir la fête d'été du Foyer, mais avec une assistance clairsemée...
- Même topo, même ambiance pendant l'été et l'automne
- 1er décembre : soirée des bénévoles (prévue le 17 novembre) mais par zoom !
- Nos partenaires aussi ont pu profiter du 1er trimestre : la Ligue des droits de l'Homme a ainsi organisé le 31 janvier, une soirée qui se voulait festive mais qui a été consacrée aux violences policières lors des manifestations ; et le 10 février, une conférence sur les retraites
- Le 7 février, une soirée « philo-poésie », concert slam, était prévue pour une autre association...

### **Constat :**

- Les grèves, depuis décembre 2019, ont commencé à perturber le calendrier, même si rien n'a alors été annulé. En janvier et février, tout a été maintenu, mais par la suite, avec la crise sanitaire, les fêtes et les rencontres au Foyer ont été impossibles, à cause du nombre. Nous avons été contraints aux mêmes règles que les cinémas ou les théâtres. L'incertitude qui a suivi n'a pas permis d'organiser quoi que ce soit à court terme.

### **Limites :**

- Par manque de motivation, les débats par zoom n'ont pas pu être organisés.

### **Perspectives :**

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

## **5.4 Vie spirituelle – Christophe Verrey**

### **Chiffres clés :**

- Cette année, l'assistance est passée d'une vingtaine de personnes à 15 puis 5...
- 24 cultes en présentiel, 15 par zoom, soient 6 cultes supprimés
- 3 enfants à l'éveil biblique, 1 catéchumène

- 1 baptême d'adulte, 3 personnes ont suivi une initiation à la Bible.

### **Services rendus - Éléments de satisfaction :**

- Le culte a eu lieu tous les dimanches autorisés à 10h30, à l'exception des 7 dimanches correspondant à la fermeture du Foyer et de 6 cultes empêchés par le confinement. Présidé généralement par le pasteur, remplacé parfois par d'autres prédicateurs/trices
- Lors du confinement, et notamment pendant la fermeture des lieux de culte, la Miss' Pop a organisé 15 cultes par zoom avec tous les membres des fraternités qui le désiraient
- Des cultes de reconnaissance ont été aussi organisés en mémoire de personnes décédées ayant fréquenté le Foyer, avec leurs familles ou leurs amis : pour Aimée Pierson, Philippe Verrey, mais d'autres ont été « escamotés » par le confinement, ou reportées sine die...
- Un enseignement biblique est délivré aux enfants par Monique Ochsner de Coninck ; un catéchisme ado par le pasteur. Des cultes particuliers pour les enfants ont eu lieu au cours des assemblées dominicales en présentiel
- Entretiens : accueil individuel, à la demande, par le pasteur...en hausse cette année !
- Des espaces de partage, de prière et d'initiation biblique, initiés en janvier et poursuivi en février, n'ont pas eu le temps d'être connus pour porter du fruit...
- Déjeuners bibliques : un cycle de 8 rencontres ouvertes à tous, croyants ou non, a été animé cette année encore par le pasteur Patrice Rolin, bibliste régional EPUdF. Ces échanges ont été organisés les mardis, de 11h45 à 13h45, sur la résurrection jusqu'en juin, sur l'épître aux Galates depuis septembre
- Contes bibliques - L'atelier "Conte biblique" réunit 5 à 6 personnes de diverses confessions. Cet atelier expérimente les différentes étapes d'un parcours qui va de la lecture attentive d'un texte biblique à la construction d'un conte pour aujourd'hui. Le pasteur y apporte un éclairage théologique sur les textes, avant le travail narratif du groupe. Cette année, il n'y a eu qu'une seule réunion, et la soirée contes a été supprimée...

### **Constat :**

- Petit à petit les gens du Foyer continuent à faire suffisamment confiance à leur pasteur pour demander un entretien, qu'ils soient bénévoles ou accueillis. Quelques demandes extérieures, aussi
- Dans l'ensemble, l'assemblée du dimanche se maintient, malgré quelques départs, grâce à l'apport de quelques personnes nouvelles. Le petit nombre a permis de presque tout maintenir.

### **Limites :**

- Difficile de renouveler l'assemblée du dimanche lorsque les activités sociales du Foyer s'étendent, où la laïcité est de rigueur, dans un contexte de non-prosélytisme... Quel moyen alors employer ? Cette année un essai a été fait : rencontres plus ciblées « chrétiennes » autour de la prière et de l'initiation à la Bible
- Aucun renouvellement des familles, donc des enfants !
- Difficile de dire si le groupe des conteurs/-euses pourra redémarrer...

### **Perspectives :**

- Le pasteur est à la disposition de tous, accueillis, bénévoles ou salariés, pour un temps d'écoute, respectueuse de l'histoire et des convictions de chacun
- La préparation au baptême d'adulte poursuit son chemin en toute discrétion
- Étoffer l'offre spirituelle dans le Foyer, notamment avec des partages ou café-débats, en relation avec des associations partenaires, comme Co-Exister...