



# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2021

Présenté par :  
**Grâce NKUNDA**  
Directrice



## Pôle 1 : ACCUEIL GENERAL

**1. Accueil général - Michael KALFON - une dizaine de bénévoles, une demi-douzaine de jeunes (stagiaires, bénévoles dans le cadre du BAFA citoyen, volontaires en service civique)**

Horaires : du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 14h à 17h.

### Chiffres clés :

Nombre de passages à l'Accueil général en 2021 : 6 697 dont :

- 70% d'accueil physique et 30% d'accueil téléphonique
- 60% de femmes et 40% d'hommes

Répartition des demandes par catégories thématiques :

- Démarches administratives et du quotidien (aides aux démarches administratives à l'Accueil général, domiciliation (Dom'Grenelle, Dom'Asile), permanence logement, conseil juridique, écrivain public, Cimade, utilisation autonome de l'ordinateur portable de l'Accueil général, photocopies/impressions, aides ponctuelles sur l'utilisation de téléphone portable...) : 48 %
- Solidarité (repas solidaires, bénéficiaires des Miettes, demandes de colis alimentaires...) : 16 %
- Cours de français : 8%
- Apprentissage du numérique : 8%
- Économie circulaire (dons aux Miettes, Repair'Café) : 6%
- Enfance/Jeunesse : 3%
- Familles/Adultes/Seniors : 3%
- Parcours vers l'emploi : 1%
- Bénévolat : 1%
- Autres (stages, location de salles, culte, activités culturelles et conviviales au Foyer, demandes d'informations globales sur le Foyer, rendez-vous ou demande de rendez-vous avec une personne spécifique du Foyer, demande d'utilisation du téléphone de l'Accueil général, chargement d'un téléphone portable personnel, besoin de parler, repos à l'accueil général, prospection téléphonique d'entreprises, demandes liées aux associations louant des salles, affaires oubliées, adhésion/don financier au Foyer, réception de colis, demandes d'associations partenaires ou d'organismes publics comme le commissariat ou le Samu) : 6%.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Les bénévoles ont pour mission d'accueillir, d'écouter les demandes et d'orienter vers d'autres secteurs du Foyer de Grenelle ou d'autres organismes à l'extérieur.
- L'année 2021, durant laquelle l'Accueil général a continuellement été ouvert (sauf au mois d'août et à partir du 24 décembre inclus), a vu la tendance de l'année 2020 se confirmer : la plus grande part des demandes concerne l'aide aux démarches administratives.
- Des binômes ont été mis en place afin de faciliter l'accueil des personnes et de garantir davantage la sécurité des « accueillants ». Cette configuration a également permis une répartition des tâches fructueuse : une première personne derrière le bureau pour recevoir les appels téléphoniques et remplir le relevé de passage, tandis qu'une deuxième personne régule l'utilisation autonome de l'ordinateur portable ou bien aide des personnes dans la réalisation de démarches en ligne sur celui-ci.
- Il a été mis en place une durée limite de 30 minutes pour l'utilisation de l'ordinateur portable avec une priorité donnée aux démarches administratives.
- Une permanence d'écrivain public a été mise en place pour désengorger l'Accueil général et y traiter les démarches longues et/ou complexes. Jusqu'en mai, cette permanence se déroulait lors de 2 créneaux hebdomadaires entre 12h30 et 14h, chaque créneau ayant pu accueillir chacun 2 personnes pendant 45 minutes, dans le local de l'Accueil général. Puis, à compter de mai, les écrivains publics ont opéré chaque mercredi de 14h à 17h en salle informatique. Ce déménagement a permis potentiellement d'inscrire 4 personnes à chacun des 3 créneaux d'1h. Entre janvier et juillet 2021, 69 personnes ont été accompagnées aux 41 permanences, dont 28 hommes et 41 femmes.

### **Constats - Limites :**

- Il n'a pas été simple de faire respecter la tarification liée à l'utilisation de l'imprimante/photo-copieur.
- Il n'a pas été simple de faire respecter les horaires pour déposer des affaires aux Miettes, entraînant parfois un stockage important de dons pour les Miettes.
- Des personnes ont parfois fait preuve d'incivilités : agression verbale entre accueillis (souvent résultant de l'utilisation de l'ordinateur portable) ou à l'égard des accueillants (lorsque des demandes n'étaient pas satisfaites).
- Un absentéisme des publics aux rendez-vous relativement important a été constaté aux permanences d'Écrivain public.

### **Perspectives :**

- Il est prévu de désigner en 2022 deux bénévoles de l'Accueil général en tant que coordinateurs de l'activité en lien avec Michael.
- Une tablette va peut-être être mise à disposition de l'Accueil général pour permettre aux personnes d'accéder à Internet lorsque l'ordinateur portable est déjà utilisé, afin d'éviter certains conflits.
- La participation de Pierre Vanneste, conseiller numérique, va permettre en 2022 de consolider l'activité Écrivain public.

## **Pôle 2 : SOLIDARITE / ECONOMIE**

### **2.1 Accueil Domiciliation Dom'Grenelle - Muriel BENSARD, Patricia GAUGUERY, Danielle VACHIA - 27 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- 38253 courriers ont été identifiés, classés, distribués contre 34778 courriers en 2020.
- Moyenne de 100 appels téléphoniques reçus par jour.
- Les courriers, colis et appels téléphoniques pour Dom'Asile sont traités par les bénévoles de Dom'Grenelle.
- L'équipe se compose de 27 bénévoles. Il y a eu un départ et deux recrutements.
- 5900 heures ont été consacrées aux permanences, à l'organisation, l'animation, l'élaboration de planning, les procédures et les réunions internes ou externes.
- 872 domiciliations traitées en cours de validité au 31 décembre 2021 contre 856 en 2020.
- 1178 dossiers traités. 306 nouvelles domiciliations accordées, 595 renouvellements et 277 dossiers radiés.
- 1287 adultes concernés par la domiciliation dont 573 hommes isolés, 246 femmes isolées, 28 couples sans enfants, 91 couples avec enfants, 230 familles monoparentales et 534 mineurs accompagnés.
- Le public accueilli (adultes uniquement) est composé de 52% d'hommes et de 48% de femmes. 17% ont moins de 30 ans, 53% ont entre 30 et 50 ans, 16% ont entre 50 et 60 ans et 14% ont plus de 60 ans.
- Parmi le public domicilié, 14% sont français, 20% sont des ressortissants des pays du Maghreb, 37% sont originaires d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique Centrale. Des dossiers ont été ouverts, en plus grand nombre, pour des ressortissants d'Afghanistan, du Bangladesh et de Géorgie.

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

- Les bénévoles ont pour mission principale : l'accueil bienveillant, l'écoute, le conseil et la réorientation soit vers d'autres activités du Foyer, soit vers d'autres associations partenaires.
- La réponse téléphonique, la réception, l'identification et la distribution du courrier sont deux activités qui exigent beaucoup d'attention et de précision.
- L'homogénéité de l'équipe et la solidarité entre bénévoles sont très appréciables.

- Le Ministère de la Santé et de la Solidarité a continué à envoyer des paquets de masques lavables (pour adultes et enfants) destinés aux bénéficiaires de l'AME ou de la CSS. Au total, nous avons reçu 2700 paquets de masques.
- L'équipe qui s'était constituée en 2020 a continué sa mission en termes de réception et d'identification.
- Contrairement à 2020, l'Accueil Domiciliations est resté ouvert toute l'année du lundi au jeudi de 9h30 à 12h30 et de 14h à 17h, le vendredi et le samedi de 9h30 à 12h30.
- Les permanences spécialisées reçoivent les domiciliés sur rendez-vous.
- Les nouvelles domiciliations sont reçues le lundi de 14h à 17h et le vendredi de 9h30 à 12h30.
- Les renouvellements de domiciliations ont lieu le mardi et le jeudi de 14h à 17h.
- Le Conseil Juridique est ouvert le jeudi de 9h30 à 12h30.
- L'aide à la recherche de logement, le mardi après-midi de 14h à 17h.
- Les écrivains publics, le lundi de 9h30 à 12h30, le mercredi de 14h à 17h, et le jeudi de 9h30 à 12h30.
- Chaque mois, l'équipe distribue 58 cartes « restaurant solidaire » à des personnes en grande précarité. Ils peuvent ainsi dîner gratuitement 6 jours par semaine.
- La crise sanitaire a très sensiblement accru la précarité des plus fragiles et l'équipe, très ponctuellement, assure la distribution 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 signale un surplus de ses propres stocks.

### **Renouvellement de l'agrément en tant que centre de domiciliations :**

- Les responsables de Dom'Asile et Dom'Grenelle ont soumis un dossier pour le renouvellement de l'agrément pour 5 ans au nom du Foyer de Grenelle en tant que centre agréé pour les domiciliations par la Préfecture de Paris. Cet agrément a été accordé jusqu'au 31 décembre 2026.
- Par ailleurs, une subvention a été exceptionnellement accordée pour l'activité domiciliations. Cela va permettre de rénover les locaux de l'Accueil Domiciliations.

### **Constats :**

- Difficulté de répondre à l'augmentation croissante des demandes de nouvelles domiciliations : 688 en 2021 dont 382 demandes ont été refusées et réorientées vers d'autres associations.
- Certaines administrations et établissements bancaires refusent la reconnaissance de la domiciliation ce qui entraîne de nombreux recours.
- Le « tout numérique » est un frein pour accéder aux droits.
- L'accès rapide à un accompagnement social est extrêmement difficile quelle que soit la situation de la personne. Les associations et organismes sont saturés.
- Les difficultés sont croissantes concernant l'obtention de l'Aide médicale d'état.

### **Limites :**

- Application permanente de fortes contraintes sanitaires.
- Ces contraintes ont empêché la tenue régulière de réunions d'équipes.

## **2. Domiciliation Dom'Asile - Jean-Claude ROSSIGNOL - 10 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- Au 31 décembre 2021, 382 dossiers ouverts :
  - 92 femmes, 288 hommes et 2 mineurs
  - 284 dossiers "isolé(e)", 73 dossiers "famille" et 23 dossiers "famille monoparentale"
  - 209 asiatiques (dont 111 bangladais et 48 afghans), 128 africains, 43 européens et 2 sud-américains
- Durant l'année : 448 dossiers traités, 86 dossiers ouverts et 66 dossiers fermés au cours de 2 permanences de 3 heures, le mardi et le mercredi matin.

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

Pour les domiciliés :

- Le maintien de nos permanences durant une nouvelle année de pandémie COVID.
- L'obtention d'un statut de réfugié, de cartes de séjour travail ou des cartes de séjours 10 ans pour quelques-uns de nos domiciliés.
- L'obtention de rendez-vous (Préfecture, OFII, Poste, ...) après de nombreuses difficultés, démarches et actions (quelques fois jusqu'au Tribunal administratif).

Pour Dom'Asile :

- L'obtention du renouvellement de l'agrément de domiciliation, en collaboration avec l'équipe de Dom'Grenelle.
- L'arrivée de deux nouveaux bénévoles pour renforcer notre équipe.
- La collaboration efficace avec les autres activités de Grenelle (logement, juridique, cours de français, ...) et les activités partenaires du Foyer (Cimade).
- Le soutien de l'équipe de salariés coordinateurs au siège de Dom'Asile et des équipes des deux permanences "Accès aux droits".

Pour tous, la confiance réciproque, le sourire d'un accueillant et celui d'un domicilié qui a enfin obtenu un statut ou, simplement, une réponse à ses problèmes.

### **Limites :**

- L'année a été marquée par deux événements internes qui ont fortement perturbé les permanences :
  - En juin, le départ de Naïk Le Gall, responsable de Dom'Asile depuis de nombreuses années, qui nous apportait sa maîtrise des sujets relatifs à l'exil.
  - En juillet, l'accident grave d'une de nos bénévoles du samedi, encore handicapée au 31 décembre, qui nous a amenés à cesser les permanences du samedi.
- Les démarches dématérialisées, de plus en plus nombreuses, techniques et chronophages, difficiles à mener dans le temps réduit des permanences.
- Le manque de temps et/ou de bénévoles nous empêche de pouvoir faire des accompagnements physiques de domiciliés auprès des organismes.
- La confidentialité limitée, entre l'afflux des demandeurs et la difficulté de s'isoler dans un local dédié.

### **Constats - perspectives :**

- La nouvelle politique d'orientation en région des demandeurs d'asile a déjà commencé à faire augmenter le nombre de personnes revenant de province en situation précaire, nombre qui risque d'augmenter significativement dans les prochains mois.
- La permanence du samedi est une nécessité que Dom'Asile va tenter de remettre.

**2-3 Permanence d'écrivains publics - Zakari Yahoo ATTA ABOUBAKARY, Evelyne BOULONGNE, Patricia GAUGUERY, Martine MENG - 4 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- 4 permanences par semaine sur rendez-vous : 1 le lundi matin 9h30 - 13h30, 2 le mercredi après-midi 14h - 17h, 1 le vendredi matin 9h30 - 12h30
- 3 à 4 rendez-vous pris par permanence
- 2 bénévoles recrutés.

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

- Service rendu pour toute personne ayant des difficultés rédactionnelles
- Démarches administratives ou professionnelles
- Déclarations d'impôts
- Courriers de réclamation
- Couvertures médicales (AME, CSS, Carte Vitale...)

- Réductions Solidarité Transport
- Prises de rendez-vous, mises à jour de données sur internet pour divers organismes (CAF, Pôle Emploi, Préfecture, Mairie...).

#### **Limites :**

- Difficultés pour obtenir des informations des divers organismes extérieurs soit par téléphone, soit par internet.
- Absence de travailleur social.

#### **Constats :**

- Difficultés accrues pour l'obtention de l'AME pour les personnes en situation irrégulière.
- Non-respect des rendez-vous pris par les personnes inscrites.
- Bon partenariat avec l'ADIPR pour toutes les demandes liées à la retraite.

### **2.4 Permanence d'accompagnement à la recherche de logement - Florence SALOMON - 2 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

Sur 40 semaines, nous avons reçu 134 personnes (pour 155 rendez-vous tenus) :

- 64 hommes seuls (54 en 2020)
- 39 femmes seules (54 en 2020)
- 25 foyers avec enfants à charge
- 6 couples
- 90% de personnes étrangères, la plupart avec un titre de séjour
- 90% de personnes domiciliées au Foyer.

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

- Outre l'écoute des personnes qui est très importante, les démarches faites dans le cadre de la permanence logement, consistent essentiellement à aider les gens à remplir un formulaire :
  - Demande de logement social
  - Recours DALO
  - Demande de logement ADOMA (uniquement sur internet, ce qui implique de scanner les documents)
  - Demande d'un logement passerelle de l'association Sainte Geneviève (suite à une offre de sa part).
- Nous les aidons également à découvrir des sites utiles : Loc'Annonces (offres des bailleurs sociaux), foyers d'étudiants, etc... A prendre rendez-vous aux permanences logement ou aux permanences ADIL dans les mairies.
- Nous pouvons être amenés à écrire à des mairies, à prendre contact avec des assistantes sociales, des ESI (Espace Solidarité Insertion), des coordinateurs du SIAO.
- Les personnes reconnues prioritaires dans le cadre du DALO nous sollicitent parfois pour des recours indemnitaires contre le Préfet qui tarde à les reloger. Nous les envoyons à la permanence juridique où elles sont très bien accompagnées.
- Depuis quelque mois, on nous demande fréquemment de l'aide pour ouvrir un compte sur le site de la CAF. En général pour toucher les APL mais pas seulement. C'est très chronophage. Nous leur montrons comment trouver le site mais n'accompagnons pas toute la démarche.
- Pour ce qui est des heures de présence : entre 3 et 4 heures à 2 sur 140 semaines, cela fait 280 h que nous arrondissons à 300 heures pour tenir compte des quelques après-midis en dehors des mardis (mais pas du temps passé au téléphone chez soi !).

#### **Limites :**

- Le problème de l'hébergement d'urgence : il est toujours difficile d'aider les personnes en grande détresse : tout ce qui concerne l'hébergement d'urgence et l'hébergement transitoire relève du SIAO (plateforme départementale gérée par le Samu social) et les demandes doivent impérativement passer par des travailleurs sociaux. Pour nos accueillis, domiciliés au Foyer sans

adresse fixe, les permanences d'arrondissement ne sont pas compétentes, ils doivent s'adresser à l'une des 3 permanences sociales d'accueil de Paris (PSA) qui sont débordées.

Les associations partenaires ont parfois la possibilité de nous aider mais les critères ne coïncident pas toujours.

Nous avons aussi trouvé du soutien efficace auprès des espaces ouverts ces dernières années par la mairie pour les femmes. Nous allons développer ces ouvertures en prenant contact avec les principales ESI (Espaces Solidarité Insertion) qui disposent de travailleurs sociaux pour essayer d'avancer sur le problème du SIAO / hébergement d'urgence.

### **Constats :**

- Cette année 7 personnes dont nous suivions les démarches ont été relogées dont 4 par des bailleurs sociaux :  
1 couple avec un enfant, 1 femme avec un enfant, 2 hommes seuls. Ces 4 foyers ont des revenus stables et supérieurs au SMIC.
- 3 autres ménages ont été accueillis dans des logements passerelles : une femme avec ses 4 enfants qui vivaient dans une seule chambre d'hôtel depuis plusieurs années, avec des revenus salariés et des allocations, et 2 femmes seules, l'une avec des revenus stables, l'autre avec des perspectives prometteuses. L'une a été accueillie dans un studio meublé, refait à neuf, à Montrouge, par l'association sainte Geneviève de la paroisse saint François Xavier. Comme avec les autres associations Sainte Geneviève (Saint Jean-Baptiste de Grenelle, Notre Dame des Champs, rue du Docteur Finlay) ce sont des logements passerelles où les personnes restent environ 18 mois et sont accompagnées dans leur insertion dans la vie sociale et professionnelle. La seconde, qui était dans une situation d'urgence, a été accueillie dans une chambre au 6<sup>ème</sup> étage par l'association saint Vincent de Paul dans les mêmes conditions. Nous avons noué des partenariats de longue date avec ces associations mais ces derniers mois nous avons eu plusieurs offres de leur part, ce qui signifie que le turnover s'est amélioré. De façon durable? Elles recherchent d'ailleurs d'autres chambres ou appartements auprès des particuliers.

### **2.5 Conseil juridique - Yves CHAGNY - 1 bénévole**

#### **Chiffres clés :**

- 146 rendez-vous ont été pris les jeudis matin en 2021, nombre inférieur à celui de 2019 (163) mais plus élevé que celui de 2020 (65), année d'un long confinement. Les défaillances ont été importantes : 32 personnes ne sont pas venues aux rendez-vous qu'elles avaient pris. Quelques personnes sont venues plusieurs fois, jusqu'à 7 fois pour l'une d'elles, en général pour le même problème, soit qu'il ait connu des développements ou des rebondissements, soit que la personne souhaitait simplement un apaisement. Mais il en est qui enchaînent les difficultés.
- 60 femmes ont été reçues et 54 hommes. Les femmes les plus jeunes avaient 19 et 22 ans, les plus âgées avaient 65 ans. L'homme le plus jeune avait 30 ans et les plus âgés 77 ans. La moyenne générale des âges est de 45/50 ans. 22 accueillis étaient domiciliés au Foyer en Dom' Grenelle, et 6 en Dom'Asile ; 30 étaient domiciliés à Paris (la plupart dans le 15<sup>ème</sup>) et 4 en Île-de-France. Pas d'élément sur le domicile et l'état civil des autres personnes reçues.
- Une partie importante mais non quantifiée des femmes accueillies élèvent seules un ou plusieurs enfants.
- Ce sont 37 jeudis matin qui ont été consacrés aux consultations juridiques et, parfois, d'autres moments de la semaine pour des personnes ne pouvant se libérer de leur travail à ce moment ou pour des questions d'une grande urgence qui sont signalées par téléphone par des bénévoles de l'accueil-domiciliation. Cela représente environ 115 heures de présence au Foyer, auxquelles s'ajoutent une vingtaine d'heures consacrées tant à des recherches juridiques rendues nécessaires par la complexité de certaines situations qu'à la rédaction de courriers ou de recours exigeant une argumentation développée, une motivation minutieuse.

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

- La confidentialité des entretiens est assurée par la réception des accueillis dans le « bocal ». Quant au RGPD, les courriers, recours et autres démarches écrites sont enregistrés hors ordina-

teur du Foyer, sur une clé USB personnelle. Les accueillis sont informés de la conservation du fichier puis de sa suppression un an après leur visite. Il n'y a eu qu'un cas, en 2019 ou 2020, de refus de conservation du fichier (affaire pénale délicate).

- Un fonds reste constant : contraventions pour défaut de titre de transport RATP ou SNCF - l'un des visiteurs en totalise une centaine mais il n'est pas venu au deuxième rendez-vous destiné à en dresser un tableau si possible ordonné pour agir avec méthode auprès du Trésor public et/ou de l'huissier poursuivant ; recours DALO, avec quelques petites satisfactions d'ordre indemnitaire - mais sans logement attribué ; demandes d'aide juridictionnelle la plupart du temps accordées ; petits bobos qui n'attendent parfois que des paroles apaisantes.

### **Limites :**

- Le juriste ne reçoit plus pour les affaires de succession qui se noient immanquablement dans la bile de la jalousie et des rancœurs familiales : les notaires sont faits pour cela, et, en principe, leur premier rendez-vous est gratuit. Il est très réservé sur le principe de démarches ou avis juridiques aux personnes qui disent avoir un avocat ou dont il découvre qu'elles en ont un.
- La plupart des questions de séjour des étrangers sont réorientées vers la CIMADE.
- Les questions abordées restent multiples. Elles couvrent un vaste champ du droit.

### **Constats :**

- Deux domaines nouveaux sont apparus cette année, certes de manière discrète mais peut-être significative : d'une part, celui des ordonnances de protection, sur lesquelles deux femmes qui invoquaient la violence de leur conjoint ont consulté ; d'autre part, celui de la nullité des mariages religieux contractés en France sans mariage civil par des personnes de nationalité étrangère, ou dans un pays étranger n'en reconnaissant pas non plus la validité. À cet égard, il faut souligner que ces mariages pourraient être un obstacle insurmontable à l'obtention d'un titre de séjour par l'un et l'autre des époux. En outre, la filiation des enfants nés de ces mariages n'est établie qu'à l'égard de leur mère du seul fait de l'indication de son nom dans leur acte de naissance ; leur filiation paternelle n'est établie que s'ils ont été reconnus avant ou après leur naissance par leur père, même si le nom de celui-ci figure à l'acte de naissance. À défaut de reconnaissance, leur mère sera dans l'impossibilité quasi certaine d'obtenir judiciairement la condamnation du père défaillant au paiement d'une contribution à leur entretien et éducation et, par voie de conséquence, de bénéficier de la substitution de la caisse d'allocations familiales pour le paiement.

2021 a été marquée par une augmentation des questions relatives à la nationalité française (naturalisation ou réintégration, acquisition à majorité, délivrance de carte d'identité et de passeport), à la famille (contribution à l'entretien et à l'éducation des enfants, droit de visite et d'hébergement), à l'exécution ou la rupture du contrat de travail.

### **Perspectives :**

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

## **2.6 Petits déjeuners - Nathalie MOURLOT et Marie-France BONHOMME - 15 bénévoles et une demi-douzaine de personnes en travail d'intérêt général**

### **Chiffres clés :**

- Le public habituel est en moyenne de 25 personnes par petit déjeuner avec des pointes à 30 depuis le mois de septembre.
- Au total en 2021, 160 petits déjeuners ont été servis pour un temps de bénévolat total de 2400 heures.
- Beaucoup de mouvements chez les bénévoles : 6 entrées et 4 départs.
- Par ailleurs 5 personnes qui, dans cette même période d'un an, ont fait simplement un passage parmi nous. Il s'agit là majoritairement de jeunes qui durant la période de pandémie étaient disponibles puis ont quitté l'activité quand ils ont retrouvé du travail.

### **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'est développé avec les accueillis les plus réguliers.
- Nous avons continué comme au début d'échanger entre nous quelques notes à la fin de chaque petit-déjeuner ce qui permet de mieux souder l'équipe et de partager notre connaissance des accueillis. L'équipe petit déjeuner concourt à faire vivre des moments d'échanges authentiques entre accueillis, et entre accueillis et bénévoles.
- Cette année, autour de l'accompagnement d'un accueilli très malade, nous avons rencontré l'équipe de la Conférence Saint Vincent de Paul de l'Église St Léon. Depuis 3 hommes (alors que nous étions une majorité de femmes) appartenant à ce mouvement nous ont rejoint pour notre plus grande satisfaction.
- Depuis l'an passé notre participation à un groupe animé par le Samu Social et d'autres associations du 15<sup>e</sup> permet d'échanger sur des situations individuelles et d'améliorer la situation d'accueillis.
- Jusqu'en juin le pasteur était le référent de l'activité ; depuis cette date Yves Martrenchar occupe ce rôle. Son arrivée a permis de mieux définir son rôle, avec en même temps une fonction de conseil et d'accompagnement de l'équipe bénévole.
- Depuis un an, accueil de personnes qui ont un Travail d'Intérêt Général (TIG) à accomplir et qui sont intégrées aux équipes de bénévoles. Outre leur permettre d'effectuer leurs heures obligatoires, cette activité les aide à se reconstruire en acquérant une plus grande confiance en eux dans un contexte bienveillant et en retravaillant la rigueur, le respect des règles, le rapport à la hiérarchie qui sont souvent des qualités qu'ils ont à améliorer.
- Nous en avons accueilli 5 en 2021.

### **Limites :**

- Dans le contexte particulier de cette année nous n'avons eu que 3 réunions d'équipe et de supervision. Depuis quelques mois, nous sommes accompagnés lors de ces réunions, dans notre travail d'analyse, par un thérapeute Stéphane Lescs.
- Nous avons eu à gérer au mieux les phases de violences physiques (heureusement rares) qui se sont déroulées dans l'année et ont donné lieu à des sanctions contre 3 accueillis.

### **Constats :**

- Toujours une forte majorité d'hommes de tous les âges et de toutes les nationalités.
- Environ 50% sont encore dans la rue, les autres peuvent avoir un logement, ou plus souvent être hébergés dans des Foyers ou des hôtels sociaux.
- Croissance des effectifs accueillis à l'automne.

### **Perspectives :**

- Certains bénévoles démarrent un accompagnement individuel de certains accueillis dans des démarches administratives qu'ils ont à faire. Cela nous demande de la disponibilité et d'acquiescer un minimum de compétences.
- L'activité est représentée dans le travail de réflexion en cours dans le groupe *Travailleur Social* au Foyer.

### **Partenaires :**

- Nous travaillons depuis toujours en osmose avec l'activité dîner, avec laquelle nous échangeons nos compte-rendu, ce qui nous permet de mieux comprendre certains accueillis et de mieux faire face à d'éventuels problèmes.
- Le partenariat installé avec la Croix Rouge continue à porter ses fruits.
- Travail en partenariat aussi avec d'autres équipes du Foyer, dont particulièrement l'accueil domiciliation et l'accueil général.
- Grâce au travail d'une bénévole du groupe et avec l'aide de nos collègues des Miettes nous avons constitué un vestiaire de secours.
- Et nous ne pourrions pas fonctionner au niveau matériel sans l'aide de trois boulangeries de l'arrondissement et les apports de la banque alimentaire.

## 2.7 Dîner du mercredi - Jean-Michel BUCHOUD - 20 bénévoles

### Chiffres clés :

- Pour les bénévoles : 5 départs, 2 arrivées ; départs liés la crise sanitaire qui a amené à des départs en province, départs liés à l'âge ; des arrivées de plus jeunes ; un noyau stable avec quelques électrons libres.
- 18 femmes et 2 hommes parmi les 20 bénévoles de l'équipe, toutes et tous âgés de plus de 40 ans.
- 10 bénévoles mobilisés en moyenne par séance.
- Une réunion bimestrielle des bénévoles en présentiel ; deux réunions en visioconférence.
- L'activité est passée d'un repas partagé en soirée à une distribution de paniers alimentaires en après-midi ; les bénévoles qui travaillent ne peuvent pas venir l'après-midi.
- 41 distributions de paniers alimentaires le mercredi à 17h ; de 25 bénéficiaires en début d'année, le nombre est passé à plus de 40 au 4<sup>ème</sup> trimestre. Le bouche-à-oreille fonctionne !
- Près de 800 personnes aidées contre 700 en 2020 : 60% d'hommes et 40% de femmes ; la proportion de femmes a beaucoup augmenté ; plusieurs familles avec enfants, et même bébés ; ces familles ne fréquentent pas le Repas habituellement.
- 60% ont entre 25 et 60 ans, 30% ont plus de 60 ans et 10% ont moins de 25 ans.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Distribution de paniers alimentaires, correspondant à un repas complet, comportant des produits frais et des produits maison (soupe de légumes, gâteaux) ; autant de « paniers sardines » que de « paniers pâté ».
- Distribution de produits alimentaires (conserves, pâtes), produits d'hygiène (essentiellement féminine), vêtements, en supplément du panier proprement dit.
- 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 :

- La crise sanitaire a fortement bousculé l'activité, autant pour les accueillis que pour les bénévoles : relations, logistique, horaires.
- Les distances et les masques limitent les échanges entre accueillis qui sont à l'extérieur des bâtiments et bénévoles qui sont à l'intérieur.
- Les mesures sanitaires ont profondément modifié la bonne marche de l'équipe des bénévoles, avec des départs en dehors de la région parisienne.
- Pas de préparation en commun bénévoles/accueillis.
- La participation de personnes accueillies pour le glanage au marché le mercredi est interrompue ; départ de Joseph qui assurait ce glanage au marché ; il est très difficile de remplacer Joseph : connaissance des commerçants / maraichers, fiabilité, disponibilité et dévouement : le départ de Joseph apparaîtra de manière criante au moment de la reprise du Repas.
- Quelques moments de tension entre accueillis, une fois entre un accueilli et des 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.
- A cause de la situation sanitaire, les fêtes des anniversaires une fois par mois, les animations musicales pendant le repas deux fois par an ont été suspendues.
- Toujours les mêmes difficultés pour obtenir des bénéficiaires qu'ils s'inscrivent, et que tous ceux qui sont inscrits viennent chercher leur panier.

### Constats :

- Le Repas n'accueillait que des adultes ; la distribution de paniers a fait venir des familles avec enfants. La plupart des accueillis sont satisfaits ; quelques grincheux.

- Un mot d'accueil à chacun au moment de la distribution des paniers pour tenter de remplacer l'échange entre accueillis et bénévoles qui a lieu en temps « normal ».
- Déplacement des horaires de l'activité, qui passe de 16h-22h pour le Repas normal à 14h30-18h30 pour la préparation et la distribution des paniers. Impossibilité de participer pour les bénévoles qui travaillent.

**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 :**

- Boulangeries
- BAPIF
- Commerçants en fruits et légumes pour quelques mercredis.

**2.8 Banque alimentaire d'Île de France (BAPIF) - Jean-Michel BUCHOUD - 5 bénévoles**

**Chiffres clés :**

- 21 collectes à la BAPIF d'Arcueil pour cette année à nouveau bien singulière ; 5 bénévoles ; 4.8 T de produits collectés, en augmentation de 25% par rapport à 2020 ; 1 collecte tous les 15 jours, hors période d'été.
- 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 300h de temps ; 3 T de produits collectés au Supermarché Auchan, dont 2.7 T conservées pour le Foyer
- 9.1 T de produits consommés ou distribués pour les activités du Foyer liées à l'accueil (collectes bimensuelles, collecte annuelle, marché, boulangeries, Croix Rouge), soit une augmentation de près de 60% par rapport à 2020.

**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).
- Bonne participation de volontaires pour les Journées Nationales de collecte alimentaire.

**Limites :**

- Demandeurs en nombre croissant, certains avec des exigences ; distribution de dépannage, le Foyer n'est pas une épicerie Solidaire.
- Utilisation de véhicules personnels pour les collectes à la BAPIF à Arcueil (4.8 T transportées) ; assurance personnelle et véhicule en cas d'accident.
- Plus de difficultés en 2021 pour trouver des volontaires du Foyer pour les 3 journées de collectes annuelles ; aide de volontaires d'entreprises partenaires de la BAPIF.

**Constats :**

- 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.

## 2.9 Miettes - Jacky RAMADIER et Marie-Line FUNCK - 13 bénévoles

### Chiffres clés :

- Seulement une petite partie de l'équipe sur les 13 bénévoles a assuré le tri.
- 1 salarié du Foyer 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.
- 5 journées de vente de 10 h à 16 h compte tenu du contexte COVID persistant pour fluidifier le flux des acheteurs, demandant donc une logistique inhabituelle pour assurer ces plages horaires.
- 13 bénévoles pour la mise en place des ventes et une quarantaine de bénévoles pour assurer les ventes sur une équipe de 80 bénévoles.
- 150 acheteurs par vente environ, habitants du 15<sup>ème</sup> et arrondissements limitrophes, compte tenu du contexte sanitaire.
- La comptabilité des Miettes (préparation des caisses et comptage) a été assurée par l'équipe comptage (4 personnes) ainsi que par la présence d'1 personne pour la monnaie pendant toute la journée des ventes.
- 24 287€ de recettes en 2021 contre 8 659 € en 2020.

### Services rendus - Eléments 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 avec essayage limité compte tenu du contexte sanitaire.
- Ventes respectant un protocole sanitaire lourd avec 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.

### Constats :

- Les vêtements non retenus car sales, démodés ou déchirés vont au profit du Relais. Le linge de toilette défraîchi est donné aux centres de santé de Médecins du Monde.
- Les invendus (vêtements, objets) ont été donnés à la paroisse protestante de Villeneuve-Saint-Georges ainsi qu'au Relais.
- Un don ponctuel de vêtements et chaussures à l'Armée du Salut (foyer nouvellement ouvert dans le quartier) pour des jeunes migrants en vue de leur scolarisation.
- Dons réguliers à certaines activités du Foyer (accueil, petit déjeuner, grand souper).
- Toujours quelques accueillis fidèles du Foyer ont assuré la préparation et le bon déroulement des ventes pour faire respecter, entre autres, les règles de distanciation et le protocole sanitaire imposé.

### Perspectives :

- Renforcer la communication et l'affichage dans le quartier.
- Recruter rapidement un ou deux bénévoles pour le tri des jouets et les affaires d'hommes.

## 2.10 Repair' Café - Christine CHARVET, Philippe GIAI, Claire TREBITSCH - une dizaine de bénévoles permanents + le renfort de réparateurs de Repair'Café Paris

### Chiffres clés :

- Sur les 5 séances prévues, seulement 2 ont pu avoir lieu (9 Octobre et 5 Décembre).
- 53 visiteurs, 43% sont venus par le Foyer (accueillis et bénévoles).
- 68 interventions se répartissant ainsi : 31 en électro-ménager, 14 en électronique/hardware, 5 en software, 13 en couture et 5 divers.

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

- Un taux moyen de réparation totale de 60%, 85% si on inclut les réparations en cours.
- Hors séance, réparation d'un ordinateur pour un étudiant, fils d'une élève des cours de français, et réparation de 2 fers à repasser pour les Miettes.
- Autonomie de notre espace café avec l'achat d'une cafetière et d'une bouilloire.
- 1 séance entre bénévoles a eu lieu le 26 Septembre pour reprendre contact et préparer la séance d'Octobre.

### **Limites :**

- Les réparateurs vont au fond de leurs investigations. Cela peut générer de longs temps d'attente pour les autres visiteurs qui peuvent perdre patience.
- Pas assez de bénévoles pour organiser une séance mensuelle
- Les machines à coudre se dérèglent facilement.
- COVID : pour limiter le nombre de personnes, la participation a été soumise à inscription préalable : par mail ou par l'Accueil du Foyer. Des créneaux horaires ont été assignés. Cela a impliqué une coordination 2 jours avant, avec beaucoup de désistements de dernière minute qu'il a fallu gérer ! Le pass sanitaire a été demandé à la dernière séance.

### **Constats :**

- Perte de 3 bénévoles parties en province.
- 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 15ème.

### **Perspectives :**

- Prévoir des séances entre bénévoles avec formation sur la réparation.
- Renforcer l'équipe de bénévoles, réparateurs et accueil.
- Inciter les responsables des autres activités du Foyer à communiquer sur notre activité afin que les accueillis en profitent davantage.

### **Partenaires :**

- Repair Café Paris
- Paris 15 en transition.

## **2.11 Grand Souper de Noël - Joelle WENZ, Marc OSSOLA, Michel DESHONS - Une trentaine de bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- Une bonne trentaine de bénévoles ont activement participé à toutes les étapes, à savoir l'organisation et la réalisation de ce Grand Souper de Noël version 2021.
- 140 personnes "invitées" sont venues chercher un panier repas avec 1 boîte de chocolats en cadeau et une bonne moitié des accueillis a dîné sur place.

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

- Nous avons décidé de préparer un panier repas à emporter ou à consommer sur place ; de jolies tables décorées furent dressées dans la grande salle, pour permettre à ceux, sans domicile, ou qui le souhaitent, de partager ce dîner en musique et au chaud.
- Deux musiciens chanteurs nous ont enchanté toute la soirée.
- Tous nos invités ont été ravis de partager ce moment festif adapté, même si plus bref que les autres années.

### **Limites :**

- La préparation de cette édition 2021 fut émaillée de doutes et d'interrogations quant à la formule à adopter en ce Noël particulier, compte tenu du risque sanitaire lié à la COVID 19... !
- La soirée s'est poursuivie jusqu'à minuit, mais toujours pas la nuit, ni le petit déjeuner, car impossible à organiser au plan sanitaire.

## Pôle 3 : ENFANCE /JEUNESSE

**3.1 Enfance-Jeunesse : Accompagnement à la scolarité (ASCO) / Accueil de loisirs sans hébergement (ALSH) / Séjours de vacances / Projet jeunes - Ponine JACQUILLET - 80 bénévoles, 1 salariée et une dizaine de jeunes (stagiaires, bénévoles en BAFA citoyen, volontaires en service civique)**

### Chiffres clés :

- 190 enfants accompagnés et aidés : 60 enfants, 130 jeunes.
- 3 salariés (réfèrent jeunesse, animatrice référente du secteur enfance-jeunesse, coordinatrice enfance-jeunesse), 4 services civiques, 1 stagiaire BPJEPS, 80 bénévoles dont 30 pour les primaires, 30 pour les secondaires et 20 pour les ateliers.
- Plus de 40 partenaires.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Aide aux devoirs.
- Kadidiatou Sylla, jeune du Foyer a été tirée au sort pour faire partie du Conseil Parisien de la jeunesse.
- Ateliers anglais, guitare, conte, dessin, hip hop, etc
- 6 départs en séjour de vacances : 3 en îles de loisirs à Jablines, le week-end scout, 1 en île de loisirs à Boucles de Seine, un à Marseille.
- Accompagnement des jeunes dans leurs projets.
- Nouveaux partenaires pour les ateliers du soir lors de l'accompagnement à la scolarité.

### Limites :

- La situation sanitaire a suspendu quelquefois l'accompagnement à la scolarité, ce qui a atteint l'assiduité des enfants.
- Grâce à la COVID de nouveaux bénévoles jeunes ont rejoint l'équipe bénévoles ce qui permet une nouvelle dynamique.
- Le faible nombre de salariés qualifiés ne permet pas d'accompagner correctement les enfants ayant des besoins spécifiques.
- Et le faible nombre de salariés qualifiés ne permet pas d'envisager de projet ambitieux avec les jeunes qui sont en demande.

### Constats :

- Le nombre de lycéens et collégiens inscrits augmente chaque année.
- Le nombre d'enfants ayant des difficultés sociales et scolaires augmente.
- De plus en plus d'assistantes sociales, suite à la COVID et à ses conséquences, cherchent des places à l'accompagnement à la scolarité pour de nombreuses familles.

### Perspectives :

- Adapter le fonctionnement du secteur pour répondre à la hausse du nombre de jeunes de 11/17 ans.
- Participer plus activement à l'animation de la vie sociale du territoire.

### Partenaires :

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

## Pôle 4 : FAMILLES - ADULTES - SENIORS

### 4.1 Secteur Familles - Cafés-parents / ligne d'écoute - Caroline RIVIERE - 2 bénévoles

#### Chiffres clés :

- 3 cafés-parents de 2h.
- 4 rendez-vous téléphonique de 1h30.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Echange de pratiques entre parents sur différents thèmes.
- Création de lien social.
- Écoute collective et individuelle (ligne d'écoute).
- Médiation familiale.

#### Perspectives :

- Organisation de l'accueil des jeunes enfants sur le temps du café parent.

### 4.2 Secteur Familles - Séjour Collectif Familles - Caroline RIVIERE

#### Chiffre clés :

- 105 personnes concernées par les sorties.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Sortie intergénérationnelle à la mer du 8 Juillet à Merville - Franceville - Plage.
- Sortie intergénérationnelle à la mer du 31 août au Crotoy.
- Création de lien social.

### 4.3 Secteur Familles - Besoin de soutien - Caroline RIVIERE - 2 bénévoles

#### Chiffre clés :

- 87 rendez-vous individuels.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Un coach de vie et une gestalt thérapeute ont proposé un accompagnement aux accueillis.
- Création de lien social.
- Écoute individuelle.
- Soutien inconditionnel.

### 4.4 Secteur Familles - Culture du Cœur - Caroline RIVIERE

#### Chiffre clés :

- 56 bénéficiaires pour 26 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.

#### 4.5 Secteur Familles - Points Infos Vacances - Caroline RIVIERE - 1 bénévole

##### Chiffre clés :

- 8 familles accompagnées.
- 23 enfants (colonies).
- 60 rendez-vous de 1h.

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

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

#### 4.6 Secteur Adultes - Atelier Création de bijoux - Monique CHAPEY - 2 bénévoles

##### Chiffres clés :

- 11 femmes ont participé aux ateliers en 2021. Les personnes ont principalement entre 45 et 60 ans.
- Il y a eu 9 ateliers en 2021.

##### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Cet atelier consiste à solliciter la créativité des participants en confectionnant des bijoux et en « customisant » des T-shirts et sacs.
- En raison de la COVID, les ateliers n'ont repris qu'en octobre 2021.
- Ces ateliers valorisent l'estime de soi.
- Les participantes sont très fidèles aux ateliers.

##### Constats/limites :

- Pour l'heure, il n'y a pas eu d'occasions de valoriser le travail en dehors des ateliers.

##### Perspectives :

- Nous réfléchissons à valoriser les créations en dehors des ateliers.

#### 4.7 Secteur Adultes - Atelier Couture - Monique CHAPEY - 1 bénévole

##### Chiffres clés :

- 13 femmes ont participé aux ateliers en 2021. Les personnes ont principalement entre 45 et 60 ans.
- Il y a eu 9 ateliers en 2021.

##### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Cet atelier consiste à initier les participantes à l'utilisation d'une machine à coudre et aux bases de la couture.
- En raison de la COVID, les ateliers n'ont repris qu'en octobre 2021.
- Ces ateliers valorisent l'estime de soi des participantes.
- Celles-ci sont très fidèles aux ateliers.
- Ces ateliers ont un impact économique au profit des participantes car cela leur permet d'éviter des dépenses en achetant de nouveaux vêtements.

##### Constats/limites :

- La trop grande liberté laissée aux participantes entraînait une usure prématurée des machines à coudre.

##### Perspectives :

- L'animatrice encadrera davantage l'utilisation des machines à coudre en attribuant des postes de travail aux participantes.

- 3 nouvelles machines vont être achetées courant 2022 pour compléter les anciennes machines qui ont été réparées par un bénévole du Repair 'Café.

#### 4.8 Secteur Adultes - Atelier Yoga du rire - Monique CHAPEY - 1 bénévole

##### **Chiffres clés :**

- 14 femmes ont participé aux ateliers en 2021. Les personnes ont principalement entre 40 et 60 ans.
- Il y a eu 6 ateliers en 2021.

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

- Ce nouvel atelier a démarré en octobre 2021 à l'initiative de Jenny Roussel, elle-même certifiée par l'Institut français du yoga du rire et du rire-santé, cet atelier vise à :
  - apporter de l'énergie positive et aider au lâcher-prise.
  - renforcer le système immunitaire et fortifier le muscle cardiaque.
  - améliorer la qualité du sommeil.
  - faciliter la communication et soulager la timidité.
- Ce nouvel atelier semble « faire du bien » aux participants, mais nous manquons encore de recul du fait que cet atelier vient de démarrer.

##### **Constats/limites :**

- Il a été compliqué de mobiliser et de fidéliser des participants à cette activité qui souffre de certaines représentations.
- Lorsque l'atelier s'est déroulé dans la cour, les rires des participants ont pu déranger les personnes présentes en même temps au Foyer.

##### **Perspectives :**

- Il est envisagé, aux beaux jours, d'assurer les séances au Parc Saint-Lambert.

#### 4.9 Secteur Adultes - Atelier Sophrologie - Monique CHAPEY - 1 bénévole

##### **Chiffres clés :**

- 23 participants dont 6 nouveaux, 15 seniors et 8 demandeurs d'emploi, 22 femmes et 1 homme.
- Il y a eu 60 séances en 2021.

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

- La sophrologie s'est déroulée en visioconférence deux fois par semaine durant toute l'année 2021, en raison de l'obligation du port du masque au Foyer.
- Les séances améliorent le bien-être mental et physique des participants, leur permettent de lutter contre l'angoisse, et les soulagent face aux maux du quotidien.

##### **Constats/limites :**

- Il y a eu 6 nouveaux participants en 2021, mais le taux de maintien est assez bas : seulement 2 personnes sont présentes très régulièrement.

##### **Perspectives :**

- Il est prévu de reprendre en présentiel le lundi, une fois l'obligation du port du masque levée, avec des séances de base (relaxation dynamique).
- La visio sera maintenue pour le jeudi afin de permettre à des personnes habitant plus loin ou ne pouvant se déplacer facilement de participer à des séances qui seront thématiques : « Comment me faire respecter des autres ? », « Comment gérer toutes les tâches qui m'incombent ? ».

#### 4.10 Secteur Adultes - Atelier *Happy English* - Monique CHAPEY - 1 bénévole

##### Chiffres clés :

- Cette activité a été fréquentée principalement par des femmes de toutes générations.
- Il y a eu 19 ateliers en 2021.

##### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Il s'agit d'ateliers de conversation en anglais, répartis en 2 groupes de niveau distincts.
- Ces ateliers sont animés par 3 jeunes du lycée international Jeannine Manuel, très investis dans cette activité.
- En raison de la COVID, les ateliers n'ont repris qu'en octobre 2021.
- Les ateliers d'un niveau avancé attirent plus de participants que les ateliers pour débutants.

#### 4.11 Secteur Seniors - Michael KALFON - 1 service civique et des stagiaires

##### Chiffres clés :

- 30 seniors ont fréquenté les activités de ce secteur durant l'année scolaire 2020-2021 (en réalité il n'y a pas eu d'ateliers de ce secteur entre septembre et décembre 2020) :
  - 7 ne sont venus que le jeudi aux sorties
  - 13 ne sont venus que le vendredi aux ateliers au Foyer
  - 10 sont venus aux 2.
- Il y a eu une écrasante majorité de femmes : 27 contre 3 hommes.
- 11 sorties et 15 ateliers seniors ont eu lieu.

##### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Le Café-seniors s'était interrompu dès le début de l'épidémie en mars 2020. Durant les périodes de confinement, quelques seniors ont été appelés régulièrement par téléphone pour savoir comment ils allaient. Dans son nouveau format (voir paragraphe suivant), le secteur Seniors a repris en février 2021, sous l'impulsion d'une volontaire en service civique : Ponine.
- Les activités de ce secteur, destinées seulement aux plus de 60 ans, correspondent d'une part aux sorties hebdomadaires du jeudi après-midi, baptisées « balades parisiennes », dans des parcs ou des quartiers atypiques de la capitale ; et d'autre part, il y a les « ateliers seniors », hebdomadaires eux-aussi, dans une salle au Foyer, durant lesquels les seniors se retrouvent dans un cadre convivial pour discuter, pratiquer des activités manuelles (origamis, jardinage, cuisine), jouer à des jeux (scrabble, mots fléchés et croisés, blind-test, baccalauréat). Ponine a également passé des appels quotidiens aux seniors n'ayant pas accès à une boîte mail, et envoyé un mail hebdomadaire à l'ensemble des seniors, pour prendre des nouvelles et communiquer les informations des activités de la semaine à venir.
- Les seniors ont indiqué que ces moments de partage leur permettaient de rompre l'isolement, de faire part de leurs sentiments d'angoisse et d'inutilité, de consolider leur estime de soi (découverte de nouvelles pratiques à-travers les ateliers du vendredi, valorisation de leurs connaissances à travers les sorties) et de renforcer leurs capacités cognitives (mémoire, apprentissage).

##### Constats/limites :

- Les seniors des sorties du jeudi étaient plus jeunes et plus autonomes que ceux du vendredi.
- La plupart des seniors étaient veufs ou veuves.
- Un esprit de cohésion de groupe s'est créé au sein de ces activités.
- Très grande irrégularité d'affluence dans les ateliers.

##### Perspectives :

- Après avoir été piloté par différents stagiaires successifs entre septembre et décembre 2021, le secteur Seniors a trouvé sa forme organisationnelle idéale : une personne coordinatrice (stagiaire longue durée) et deux personnes animatrices (deux volontaires en service civique), sous la tutelle de Michael.

- En 2022, seront expérimentées des séances d'ateliers au Foyer au cours desquelles plusieurs animations seront proposées simultanément au même créneau, notamment autour d'un casque de réalité virtuelle.
- En 2022, l'opérateur du PRIF va venir animer des ateliers de prévention autour du maintien de l'équilibre et de la mémoire.
- En 2022, un projet sur un travail de mémoire autour de la 2<sup>nd</sup>e Guerre Mondiale va être mené en donnant la parole à 2 dames seniors sur leur vécu de la guerre, à destination des jeunes.

## Pôle 5 : FORMATIONS - INCLUSION NUMERIQUE

### 5.1 Atelier sociolinguistique pour les migrants - Ghislaine FAU - 12 bénévoles

#### Chiffres clés pour l'année 2020-2021 :

- 10 formateurs de Français.
- 2 responsables d'atelier.
- 19 inscrits en 2020-2021.

#### Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Originalité : offrir à la fois des cours de français intensifs tous les matins (10 h à 12 h) et un atelier deux fois par semaine de familiarisation avec les outils numériques et d'apprentissage du français sur internet.
- Richesse des liens entre formateurs et participants, surtout au second semestre (le premier semestre ayant été interrompu après 5 semaines en raison de la situation sanitaire). Equipe de formateurs solidaire et soudée ; 4 réunions organisées dans l'année.

#### Constats :

- Public concerné : migrants qui viennent d'arriver en France et qui ont demandé l'asile politique ; public très masculin (2 femmes seulement), très jeune (25 ans en moyenne), d'origine afghane (16 Afghans sur 19), peu scolarisé le plus souvent.
- 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.
- La situation sanitaire et le confinement de l'automne 2020 ont perturbé le bon déroulement du programme, qui s'est interrompu de début novembre à fin janvier pour être remplacé par des cours en distanciel.
- Ces cours sur WhatsApp ont permis de garder le contact, de communiquer de nombreuses informations sur la COVID et les différentes réglementations qui se sont succédé, mais n'ont pas été efficaces dans l'apprentissage du français, en raison du faible niveau de langue et de scolarisation des personnes inscrites.
- Les personnes inscrites au premier semestre étaient logées en lointaine banlieue, dans les hôtels du SAMU social ou dans des centres pour migrants, avec des temps de trajets très longs. Cet éloignement ne leur a pas permis de revenir au second semestre (déplacements autorisés seulement dans un rayon de 10km).
- Les cours ont repris en présentiel au second semestre avec un petit nombre de personnes habitant Paris.

#### Perspectives :

- Reprendre l'atelier cuisine qui n'a pu avoir lieu en raison de la situation sanitaire.

- 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) ainsi que le HUDA l'Esquisse (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile), qui dépend également du CASP.
- Le programme REFUG de la Ville de Paris, qui a sélectionné cette action et la soutient financièrement.

## **5.2 Cours de français de l'après-midi - Sylvaine LEGASTELLOIS - 36 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- 110 Inscrits dont 39 hommes et 71 femmes.
- 41 Nationalités : Asie 48, Afrique 44, Amérique latine 10, Amérique du nord 1, Europe 5.
- Les pays les plus représentés : Bangladesh 11, Maroc 10, Algérie 7, Sri-Lanka 6, Afghanistan 5, Brésil 4, Sénégal 4, Côte d'Ivoire 4, Pérou 3, Japon, 4, Chine 3, Égypte 3, Corée 2, Tibet 2.
- Moyenne d'âge :
  - la majorité a entre 25 et 60 ans.
  - Moins de 25 ans : 9
  - Entre 25 et 60 ans : 79
  - Plus de 60 ans : 12
- La grande majorité a fait des études, secondaires ou supérieures :
  - Non scolarisés : 11
  - Primaires : 17
  - Secondaires : 35
  - Supérieures : 45
- La majorité possède une adresse mail : 63 ; cependant, 40 n'en disposent pas.
- La grande majorité habite Paris : 69, et spécialement le XV<sup>ème</sup> : 60, puis la banlieue : 24, enfin sans adresse : 11.
- Plus des 2/3 (63) sont en France depuis moins de 6 ans. Les plus anciens, depuis 1965, les plus récents depuis 2020, 6 (17 sans renseignement).
- 36 bénévoles, dont 5 hommes, et 11 nouveaux. Nous avons eu trois jeunes étudiantes désireuses de voir du monde qui ont profité d'une certaine souplesse d'agenda dans leurs cours en ligne.

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

- Les cours ont commencé en novembre seulement, après les vacances scolaires de la Toussaint. Les mois de septembre et octobre avaient été consacrés aux cours de l'année précédente, pour les aider à préparer le Delf qu'ils n'avaient pu présenter en juin, à cause de la COVID.
- Mise en place de 10 cours collectifs : un cours de découverte lecture écriture, un cours d'alpha avancé, un de débutants, deux d'A1, deux d'A2, un de B1, un de B2, un de Civilisation.
- Mise en place de trois soutiens individuels, avec des formatrices qui suivent des apprenants individuellement, soit au Foyer, soit par téléphone. Ces personnes ont besoin de soutien, en plus des cours collectifs, parfois pour préparer un entretien de naturalisation ou un examen pour renouvellement de titre de séjour.
- Les cours ont fonctionné presque toujours en présentiel, sauf avec quelques formateurs qui devaient être très prudents et ont préféré continuer en Zoom.
- Le Delf a eu lieu, pour partie au Foyer, le reste à Gennevilliers. Nous avons présenté 30 candidats et déploré 4 échecs.
- Peu d'extras, cette année, pas de Fête des Fle, peu de sorties : néanmoins, une sortie au Musée Rodin, fin juin.
- Les réunions trimestrielles des formateurs ont eu lieu une fois en Zoom et deux fois en présentiel.

- La formation annuelle a pu se tenir sur deux demi-journées, l'une en zoom le 23 janvier, l'autre en présentiel le 6 février, sur le thème « Monter son cours et gérer l'hétérogénéité du groupe » avec Anne Collas.
- Plusieurs formateurs ont suivi des cours ou des formations en ligne gratuits.
- Les rétro projecteurs en salles C1, C3 et B1 sont très appréciés des formateurs.
- L'équipe fonctionne très bien, Sylvaine en coordinatrice, avec Anne Bernard, responsable de la Base de données, et Brigitte Barré. Theresa a quitté l'équipe pour se concentrer sur ses cours d'alpha. Les échanges, faciles et toujours enrichissants, avec Ghislaine, des cours du matin et Geneviève, des cours du soir, sont d'un grand soutien.
- L'intégration des nouveaux bénévoles a été grandement facilitée par le travail de sélection opéré en amont par Yves. Même si presque tous les bénévoles se sont réengagés pour l'année, il a fallu recruter pour compléter des binômes.

#### **Bilans :**

- Des formateurs plus jeunes nous ont rejoints.
- Les cours aux effectifs réduits sont très appréciés.
- Les techniques Zoom, WhatsApp etc. bien maîtrisées, permettent une bonne cohésion des groupes.
- Le petit groupe Civilisation fonctionne très bien grâce à Solange.

#### **Limites :**

- La garderie n'a pas fonctionné cette année, ce qui est une perte, surtout pour les mamans de l'alphabétisation.

#### **Perspectives :**

- Pour la garderie, nous aimerions monter un partenariat avec la Goutte de Lait de Saint Léon, ou d'autres haltes garderies du quartier pour avoir des places réservées à nos apprenantes les trois jours de cours.

### **5.3 Cours de français du soir - Geneviève MACE-PINTO - 29 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- 87 inscrits, dont 45% d'hommes et 55% de femmes.
- 33 pays d'origine :
  - Les plus représentés : Philippines (33%), Bangladesh (8%), Colombie (5%), Sri Lanka (3%), Égypte (3%).
  - Les continents les plus représentés : Asie (57 %), Afrique (21%), Amérique du Sud (16%), Europe (5%).
- L'âge médian est de 37 ans : 91 % ont entre 25 et 60 ans ; 2 % moins de 25 ans ; 2 % plus de 60 ans (9% NR).
- Leur ancienneté médiane en France est de 4 ans (amplitude : de quelques mois à 33 ans).
- 76 % ont fait des études secondaires ou supérieures ; 15 % n'ont pas été scolarisés.
- 60 % habitent Paris, 30 % le 15<sup>ème</sup>. 3 % sont domiciliés au Foyer ou dans un autre centre de domiciliation, ou sont sans domicile.
- 3% sont demandeurs d'asile.
- 29 bénévoles dont 3 ont arrêté en cours d'année. (83% de femmes et 17% d'hommes). 14 nouveaux formateurs, tous encore en activité, ont rejoint l'équipe, ce qui est très nouveau.

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

- Les droits d'inscriptions s'élèvent à 40€ pour tous les cours, plus l'achat éventuel d'un manuel (sauf difficultés financières).
- Des droits d'inscriptions de 20 € au lieu de 40 ont été demandés aux personnes qui étaient inscrites en 2019-2020 (ayant donc bénéficié de peu de cours). Pour les autres, ils s'élèvent toujours à 40€, auxquels il faut ajouter l'achat éventuel d'un manuel. Certaines personnes, comme les demandeurs d'asile peuvent être exemptées.

- 8 groupes ont été organisés en fonction des niveaux des personnes qui s'étaient inscrites : 1 de débutants complets, 1 de niveau A1, 3 de niveau A2 (A2-, A2, A2+), 1 de niveau B1, plus un de niveau A2/B1 le samedi matin et un cours de lecture-écriture (alphabétisation) réservé aux personnes peu ou pas scolarisées.
- L'année a été fortement marquée par le couvre-feu imposé par le Covid dès fin octobre et pratiquement jusqu'à la fin de l'année scolaire. Les cours les plus avancés (A2, B1) ont pu travailler en visioconférence, et ce avec profit puisqu'un bon nombre de Delfs A2 et B1 ont été passés et réussis en juin. Par contre les cours des niveaux plus élémentaires (Débutants, A1) ont peiné à garder leurs apprenants, tant il est difficile à ces niveaux de se passer du soutien d'une présence physique chaleureuse et d'échanges non verbaux. De plus, à ces niveaux, ils sont nombreux à être mal équipés en informatique. Entre les deux, les Lecture-Écriture, en liaison téléphonique ont eu le sentiment de garder une cohésion de groupe et de progresser. Le nombre habituel de cours, de 120 heures, n'aura pas été atteint pour une partie des groupes.
- Bien entendu, aucun regroupement festif n'a pu avoir lieu, ni en décembre ni en juin. Des sorties culturelles avaient été prévues dans un format adapté (en extérieur, en petits groupes), elles ont toutes dû être annulées.
- Une seule réunion a eu lieu en présentiel, la réunion de rentrée en septembre. Par la suite, environ une fois par mois, les formateurs ont pu échanger en visioconférence.
- Plusieurs formateurs ont assisté à des formations pédagogiques de Tous Bénévoles et de la Fédération des Centres sociaux (en journée), ou ont suivi des Mooc, comme celui de l'Alliance française ou celui de Tous Bénévoles.
- Une formation de formateurs a été organisée en interne, un samedi en journée, avec la formatrice Marion Aguilar, que nous connaissions déjà. Cette formation a été très appréciée.

### Limites :

- Cette année encore a été très difficile pour les apprenants, qui n'ont eu l'occasion de voir leurs formateurs que pendant deux semaines en octobre et pour certains en juin. Certains d'entre eux se sont découragés de l'apprentissage. Les situations professionnelles et financières de plusieurs ont souffert des effets sociaux de la pandémie, même si nous n'en avons souvent été informés que plus tard ou indirectement.
- Quant aux formateurs ils ont exprimé leur inquiétude et leur lassitude malgré leur fort engagement toute l'année.
- Les projets qui avaient été mis en suspens le sont restés pour une année de plus :
  - 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 10ème).

### Constats :

- Points positifs cependant, la forte mobilisation des formateurs pour faire progresser leurs apprenants ou du moins maintenir un lien, ainsi que la jeunesse et le dynamisme des nouveaux formateurs qui ont rejoint l'équipe cette année.

**5.4 Espace public numérique - Ateliers informatiques et ateliers smartphones/tablettes - Michael KALFON - une dizaine de bénévoles, une demi-douzaine de jeunes (stagiaires, bénévoles dans le cadre du BAFA citoyen, volontaires en service civique)**

### Chiffres clés :

- Nombre de bénéficiaires sur l'année scolaire 2020-2021 :
  - 181 dont 40% de 25-59 ans et 60% de seniors (+ de 60 ans).
  - 2/3 de femmes et 1/3 d'hommes.
  - 36% de personnes ayant déjà été inscrites à au moins une activité du Foyer l'année précédente, 17% de personnes envoyées par la Mairie du 15<sup>ème</sup>, 12 % ont connu le Foyer par le bouche-à-oreille, 7% orientés par les services sociaux de la Ville de Paris dans le 15<sup>ème</sup>, 5% par des partenaires du réseau Seniors Connectés, 4% en passant devant le Foyer de Grenelle, 3% envoyés par Pôle Emploi, 16% par d'autres canaux (Internet, Forum

des associations du 14<sup>ème</sup>) ou d'autres organismes (Montparnasse Rencontres, Croix-Rouge du 15<sup>ème</sup>, Saint-Jean-Baptiste de Grenelle, CHRS Œuvre Falret, PIMMS Paris-Sud, Sel de Paname, SNC au Foyer, SNC de Raspail, services sociaux de la Ville de Paris dans le 16<sup>ème</sup>, Mairie du 16<sup>ème</sup>, Centre social Cerise).

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

- L'atelier informatique, sur inscription, vise à accompagner individuellement les bénéficiaires soit pour répondre à leurs demandes spécifiques, soit pour leur proposer une formation pour les grands débutants, en salle informatique, lors de 3 séances hebdomadaires de 3 heures. Chaque séance est divisée en 3 créneaux de 1h ayant pu accueillir 4 personnes, dans le respect de la jauge limite appliquée en vertu du contexte sanitaire.
- L'atelier smartphones & tablettes, sur inscription, vise à accompagner individuellement les bénéficiaires pour répondre à leurs demandes spécifiques dans l'usage de leurs appareils mobiles (téléphones, tablettes, ordinateurs), lors de 2 créneaux hebdomadaires de 3 heures, en salle A1 et B1. Chaque séance est divisée en 3 créneaux de 1h ayant pu accueillir 4 personnes, dans le respect de la jauge limite appliquée en vertu du contexte sanitaire.
- Les ateliers ont été assurés principalement par des bénévoles, mais aussi par des jeunes en BAFA Citoyen, des stagiaires et des volontaires en service civique.
- Les ateliers ont été ouverts quasiment toute l'année, sauf les 2 premières semaines de janvier, en juillet-août et aux vacances de Noël.
- A l'atelier informatique, le support de formation pour débutants « Les Clics magiques » a évolué : il est passé d'un PowerPoint en un support réalisé en HTML par une stagiaire. Cela a permis une plus grande interactivité entre le participant et le contenu.

### **Constats/limites :**

- Les publics n'ont pas toujours été assidus ou n'ont pas toujours respecté leur heure de rendez-vous.
- Il n'est pas simple de faire progresser les publics dans la prise en main autonome de l'ordinateur aux ateliers informatiques : peu de publics parviennent à la fin de la formation des Clics magiques ; en revanche, les demandes spécifiques sont souvent satisfaites, que ce soit à l'atelier informatique ou à l'atelier smartphones/tablettes.

### **Perspectives :**

- La présence de Pierre Vanneste va considérablement renforcer cette activité.
- Un travail de simplification et d'amélioration du support des Clics Magiques va être mené.
- Nous projetons de remettre en place des créneaux d'1h30 au lieu d'1h afin d'améliorer les accompagnements et profitant du fait que nous allons pouvoir accueillir plus de personnes à chaque créneau.

### **Focus sur Seniors Connectés 15 :**

#### Description :

Comme prévu, le Foyer de Grenelle a piloté le projet Seniors Connectés, un partenariat entre des associations de proximité (3 associations agréés par la CAF en tant que EVS : Ensemble aux Frères Voisins, Necker-Falguière et Mains Agiles, et le 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 a consisté pour le Foyer à coordonner l'action entre les structures, à être l'interlocuteur principal auprès des financeurs, et à accueillir au sein des ateliers informatiques et smartphones-tablettes, des seniors du 15<sup>ème</sup> arrondissement.

#### Bilan 2021 :

- 268 seniors en ateliers collectifs dans les bibliothèques / 382 seniors en accompagnements individualisés dans les associations de proximité.

- 70% de femmes.
- Les seniors fréquentant les structures de proximité semblent plus isolés que ceux qui fréquentent les bibliothèques.
- Les formations collectives se sont parfois déroulées à distance afin de s'adapter au contexte sanitaire : les seniors non-équipés ou pas du tout autonomes ont donc été pénalisés.
- D'autres difficultés ont été constatées au sujet des ateliers collectifs :
  - Hétérogénéité de niveau dans les groupes.
  - Absentéisme constaté de certains seniors ne venant pas à toutes les séances d'un cycle de formation.
- Les Jardins Numériques ont proposé des webinaires en ligne culturels ou sur des questions du quotidien en lien avec le numérique, réunissant parfois jusqu'à 30 seniors. Cela a permis à des seniors de se familiariser avec les outils de visio-conférence, rendus populaires avec la crise sanitaire.
- Face à une demande très importante, les structures de proximité ont dû constituer des listes d'attente.
- L'EVS Ensemble aux Frères Voisins et l'EVS Peignot de Mains Agiles ont fait de l'assistance à domicile chez des personnes de leur voisinage qu'ils connaissent bien.

#### Points d'amélioration / perspectives du projet pour 2022 :

- Assurer une meilleure transversalité entre acteurs :
  - Organisation de conférences thématiques en présentiel réunissant toutes les structures pour que celles-ci en profitent pour présenter aux seniors leurs actions.
  - Newsletter mensuelle à destination des seniors de l'ensemble du réseau, en train d'être testée.
  - Communication directe entre les partenaires dans le cas d'orientations de publics d'une structure vers une autre.

#### Perspectives :

- Aller chercher des seniors isolés : plus d'interventions à domicile.
- Doter les publics de matériel : mise en place d'ateliers de reconditionnement et de réparation de matériel.
- Faire découvrir aux seniors de nouveaux usages du numérique, notamment ludiques à l'aide d'un casque de réalité virtuelle.

#### Conclusion :

Le projet Seniors Connectés 15 se mue progressivement en un véritable réseau associatif complémentaire, au maillage territorial couvrant l'ensemble du 15<sup>ème</sup> arrondissement. De plus, les besoins des seniors en termes d'inclusion numérique sont toujours grandissants. Enfin, les seniors eux-mêmes indiquent vouloir continuer à progresser, et de plus en plus de seniors se rendent dans les différentes structures opérant dans le cadre de ce projet.

### **5.5 Espace public numérique - Formation Bureautique - Michael KALFON - 7 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- En 2021, 24 personnes ont été accompagnées à la Formation Bureautique dont :
  - 80% de femmes et 20% d'hommes.
  - 2 seniors (+ de 60 ans), 21 adultes (25-59 ans) et 1 jeune adulte (19-24 ans).
  - 50% de personnes fréquentaient déjà le Foyer de Grenelle l'an passé, 21 % envoyées par SNC au Foyer, 17 % orientées par des organismes extérieurs (Visemploi, SNC Raspail, APA et services sociaux de la Ville de Paris), et 12% par Internet.

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

- La Formation Bureautique consiste en un apprentissage individuel aux logiciels Word et Excel sur un cycle de 10 séances qui peut être renouvelé si besoin.

- Après avoir été interrompue en raison de la réorganisation du Parcours vers l'emploi et des périodes successives de confinement, la formation a repris en janvier 2021.
- Les personnes sont très fidèles aux cours.
- Des personnes ont dû stopper la formation car elles avaient trouvé un travail et n'ont pas manqué de le signaler à l'équipe en les remerciant pour leur enseignement.

#### **Constats/limites :**

- Des problèmes d'assiduité ont été constatés.

#### **Perspectives :**

- Les ateliers devraient pouvoir accueillir davantage de publics en raison de la levée de la limite de jauge dans la salle informatique.

### **5.6 Espace public numérique - Repar'Ordis - Michael KALFON - 4 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- Au cours des 2 premières séances ayant eu lieu en 2021, 12 personnes ont été accueillies dont 9 femmes et 3 hommes, 7 seniors (+ 60 ans) et 5 personnes entre 25 et 59 ans.
- 10 personnes fréquentaient déjà le Foyer de Grenelle l'année précédente, 1 personne a connu le Foyer en passant devant, et 1 autre personne a été envoyée par les services sociaux de la Ville de Paris.

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

- Cet atelier mensuel (dernier samedi matin de chaque mois) a pour objectif de réparer le matériel informatique des personnes, que ce soit en matière de *hardware* (matériel « physique ») ou de *software* (logiciels), en posant d'abord un diagnostic avant de procéder à la réparation en elle-même. N'y sont pas réparés les smartphones et tablettes, mais uniquement les ordinateurs. Un atelier se divise en 3 créneaux d'1h pouvant accueillir plusieurs personnes en même temps.
- Du matériel dédié (outils) a été acheté pour cet atelier.
- Cet atelier est exclusivement animé par des bénévoles.
- Un document partagé entre intervenants permet de rendre compte d'une séance sur l'autre des avancées d'une réparation nécessitant plusieurs séances, ainsi que d'indiquer quand une réparation est terminée ou impossible.

#### **Constats/limites :**

- La mise en place de l'équipe bénévole a été progressive, ne permettant pas au cours de ces 2 premières séances un taux d'encadrement suffisant.
- Les publics n'avaient pas toujours les informations nécessaires (mots de passe) pour pouvoir procéder aux réparations.
- Les publics n'ont pas toujours été assidus ou n'ont pas toujours respecté leur heure de rendez-vous.
- Ce nouvel atelier répond à un vrai besoin car de nombreuses personnes ont un matériel informatique défectueux.

#### **Perspectives :**

- L'équipe de bénévoles s'est considérablement renforcée pour 2022.

## 5.7 Espace public numérique - Alpha Clics - Michael KALFON - 3 bénévoles

### Chiffres clés :

- 15 personnes ont participé au moins une fois à une séance d'Alpha Clics dont 8 hommes et 7 femmes, 14 adultes (25-59 ans) et 1 senior (+ de 60 ans), 10 venaient des FLE et 5 des ASL.
- 12 séances bihebdomadaires de 1h30 ont eu lieu en 2021.

### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Cet atelier vise à proposer un apprentissage au numérique pour les apprenants des FLE ou des ASL.
- Les cours de FLE ayant eu lieu en distanciel avant l'été 2021, Alpha Clics n'a donc retrouvé ses apprenants qu'en octobre 2021.
- Le module n'est pas censé être "enseigné" pendant une période longue. Au bout d'un moment, les apprenants peuvent être autonomes : ils peuvent ainsi suivre aussi le module à partir de leur téléphone ou de leur ordinateur (s'ils en possèdent un) ou tout simplement avoir fait " le tour" du module.

### Constats/limites :

- Il a été difficile de fidéliser la plupart des apprenants.
- Les horaires (lundi entre 12h et 14h et jeudi entre 10h et 12h) n'étaient pas adaptés à des apprenants « cibles ».
- Le canal d'apprentissage numérique offre un complément fructueux aux cours d'apprentissage classiques de FLE.

### Perspectives :

- Mise en place d'une initiation d'apprentissage du français à l'aide du site Qioz créé par la région Île-de-France.

## 5.8 Espace public numérique - Atelier Pass numérique - Michael KALFON - 3 bénévoles et 1 salarié

### Chiffres clés :

- 5 allocataires ont été accompagnés au cours de 9 séances.

### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Le Foyer a participé en 2021 à une expérimentation lancée par l'État sur différents territoires à travers un appel d'offres, intitulée "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'était proposé d'intégrer un réseau de partenaires de l'arrondissement. Ce projet a consisté à accueillir un public, à qui on a remis des tickets numériques (sur le modèle des tickets-restaurants) et qui ont pu 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 était celui des allocataires du RSA et les "prescripteurs" (ceux qui remettent les chèques) étaient l'Espace Parisien d'Insertion (service municipal chargé de l'insertion professionnelle d'allocataires du RSA).
- Au Foyer, un créneau dédié à l'accueil et l'accompagnement individualisé de ces publics allocataires du RSA a été ouvert le jeudi après-midi de 14h à 15h30. Ce sont des bénévoles et Pierre Vanneste, le conseiller numérique, qui animent ces créneaux.

### Limites :

- L'expérimentation a mis du temps à se mettre en place et donc nous n'avons accueilli que tardivement les premiers allocataires.

### Perspectives :

- L'expérimentation va se poursuivre en 2022.

## Pôle 6 : PARCOURS VERS L'EMPLOI

### L'accompagnement individuel et collectif - Anne Marie MELLON - 4 bénévoles

#### Chiffres clés :

- L'équipe est composée de 4 bénévoles avec des formations diversifiées (ressources humaines/ juridique social, finance, chef de projet) pour l'accompagnement à la recherche vers l'emploi.
- 1 bénévole (formation universitaire-Sorbonne) pour la formation en anglais.
- 52 prises en charge individuelles ont été effectuées en 2021.
- Parmi ces 52 accompagnements individuels, 38,5% des personnes accompagnées ont trouvé un emploi ou ont intégré une formation qualifiante.
- Le suivi collectif par la tenue des réunions Troc'Idées s'est poursuivi malgré le contexte de pandémie de 2021. Les réunions hebdomadaires Troc'Idées se sont déroulées à distance jusqu'en juin, puis reprises en présentiel en septembre, puis de nouveau par zoom en décembre.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Inciter à se mettre en mouvement, à agir, se prendre en charge, à se projeter dans l'avenir
- Prise de conscience du parcours de vie de chacun dans sa globalité.
- Définir le poste recherché.
- Élaborer le Cv, se l'approprier.
- Orienter vers les sites de recherches adéquats : accompagner la mise en ligne du Cv et des dossiers sur les sites recruteurs.
- Aide à l'inscription à Pôle emploi ; comment se comporter avec le conseiller dédié : le relancer, l'interroger sur les formations qualifiantes proposées...
- Revaloriser le parcours de chacun afin de redonner confiance.
- Ne pas rester isolés, échanger, partager ses difficultés et expériences.

#### Constats :

- L'accompagnement individuel et collectif sont complémentaires, le partage de l'expérience de l'un dans sa recherche d'emploi bénéficie au groupe.
- Les personnes confient facilement leur ressenti, c'est un besoin primordial de parler et de partager leurs difficultés afin de pouvoir travailler sur leur projet professionnel.
- Ingrédients de la réussite vers l'emploi : incitation à agir des accompagnateurs, orientation vers les sites adéquats, préparer en amont tous les entretiens à venir qu'ils soient par téléphone, visio ou en présentiel. Effectuer systématiquement des simulations d'entretiens pour être à l'aise le moment venu.
- Le rôle de scribe volontaire pour les réunions Troc'Idées permet de s'entraîner à la prise de notes, à la synthèse et à rédiger.
- Dès la fin des confinements le marché du travail a repris, particulièrement dans le secteur des services à la personne, la restauration, l'hôtellerie, l'e-commerce, les professions de santé, l'informatique...

#### Limites :

- Obligation d'être en situation régulière pour les demandeurs d'emploi.

### 7.1 Journal de l'Ami Du Foyer AMIDUF - Christophe Verrey, Grace Gatibaru et Florence Arnold-Richez

#### L'AMIDUF, dans le Foyer (notre guide de rédaction, ligne éditoriale) :

L'Amiduf se définit comme un outil de cohésion, de communication, de visibilité et de compréhension de la mission du Foyer de Grenelle (objectif notoriété).

C'est un outil de présentation du Foyer auprès de nouveaux bénévoles, de partenaires éventuels, le support des débats de société auxquels nous participons ou que nous organisons au Foyer et dont nous rendons compte.

Il est également un organe de communication externe et interne, pour informer notre lectorat « les Amis du Foyer », manifestement composé de gens proches du Foyer ou intervenant au Foyer, avec qui on sait que l'on peut réfléchir sur des sujets sociétaux qui préoccupent la Mission Populaire et nous-mêmes (Dossiers laïcité, défense de la planète, précarité-pauvreté, migrations...).

Enfin, il est aussi une sorte de « *bulletin intérieur* » du Foyer de Grenelle (*Agenda, Annonces, Carnet, reportages « Vie du Foyer »* ...) qui garde la mémoire de la richesse de ses activités, traitées de façon vivante, et « *donne des nouvelles* », bonnes ou moins bonnes, sur sa « *communauté* » (décès, naissances...).

#### Chiffres clés :

Une vingtaine de séances en 2021, toutes ou presque en présentiel (sauf 3 par zoom), réunissant tout le comité de rédaction, soit 7 personnes au maximum et 5 de façon permanente, en réunion (une coordinatrice, le(a) directeur (e) de la publication (pasteur (e)), trois autres rédacteurs permanents, une relectrice, une maquettiste) : 6 sont bénévoles permanents pour la réalisation des numéros, le ou la pasteur(e) étant salarié.e.s. *On évalue, pour le moment, son travail pour le journal à 8 heures par numéro (Editorial,...) sa participation au comité de rédaction (=8 heures), aux relectures (2heures) et au pliage (6heures), soit 24 heures par numéro et 120 heures annuelles.*

- Travail individuel important (difficile à quantifier)
- En tout, pour les seuls bénévoles ce travail peut être évalué à 1230 heures annuelles.

#### Services rendus - Eléments de satisfaction :

- Le journal a maintenu son inscription dans la dynamique associative, malgré les obstacles posés par les diverses vagues de mesures sanitaires (Informations et liens entre activités du Foyer, ouverture à d'autres bénévoles du Foyer et à quelques accueillis pour s'impliquer plus dans les activités du Foyer, en particulier dans la réalisation d'articles et de diverses tâches techniques (avec quelques difficultés pour celles-ci, cette année), comme le pliage, l'agrafage, la mise sous enveloppe, l'étiquetage).
- Cela s'est concrétisé aussi par la participation active du journal à la rédaction et conception de documents pour commémorer les 150 ans de la Mission Populaire Evangélique de France dont nous sommes membres (deux numéros ont traité de ce sujet, confection d'un flyer et d'affiches pour l'exposition consacrée à cet événement...).
- Nous avons continué à faciliter l'expression écrite des bénévoles et de quelques accueillis (comme les témoignages sur une maraude ou du pasteur J. Walter pour la période de 1978 à 1991, des Miettes, articles de différents responsables bénévoles d'activités pour un gros dossier « Bénévoles ensemble », reportages sur certaines activités du Foyer, comme les sorties et activités Jeunesse, le renouveau du Parcours vers l'emploi, la collecte alimentaire, deux poèmes en 4ème page de couverture et deux illustrations de couvertures de bénévoles ...).

- Nous avons pu conforter la stabilisation de notre équipe technique (une relectrice, une maquetiste) et rédactionnelle à notre grande satisfaction, même si l'un de nos « piliers », le pasteur Christophe Verrey est parti à la retraite en juin, remplacé à mi-temps au Foyer par la pasteur Grace Gatibaru. Celle-ci s'est tout de suite impliquée pleinement dans cette activité, qui, pour elle comme pour Christophe Verrey auparavant, est, à la fois rédactionnelle, technique (organisation de la préparation des envois des numéros, avec recrutement de bénévoles mais aussi - ce qui est très important pour nous - d'accueillis, organisation des réunions de rédaction...), et relationnelle (prise de contacts avec diverses personnes du Foyer à des fins de reportages, témoignages, articles, prises de photos...) Désormais, elle est la directrice de la publication de l'Amiduf, Christophe Verrey quittant le comité de rédaction mais restant auteur volontaire et potentiel d'articles pour le journal.

### **Constat :**

- La transversalité interne avec la plupart des services et activités du Foyer (et la Mission Populaire) a donc été maintenue, voire même confortée (voir, par exemple, notre Dossier « Bénévoles Ensemble » du numéro 395 de mai-juin 2021 ; le dossier du numéro 396 de septembre-octobre 2021 « 150 ans de fraternité. Accueil et écoute personnalisés » et les articles « Zoom. La Miss Pop a 150 ans » du numéro 397 de novembre-décembre...). Nous avons d'ailleurs programmé la publication dans le site du Foyer de nos numéros (en PDF couleurs), et les communiquons systématiquement à la Mission Populaire à des fins d'utilisations éventuelle dans le leur.
- Nous avons pu éditer des articles sur de grands sujets de réflexion qui préoccupent le Foyer de Grenelle, la Miss Pop... : la pauvreté, les grands débats éthiques (procréation, fin de vie...), le bénévolat aujourd'hui....

### **Limites :**

- Nous ne communiquons pas suffisamment autour de ce que nous produisons, en interne (par exemple, dans la Newsletter du Foyer, il serait bon de mettre en valeur un ou deux articles « phares » « à découvrir » ; d'afficher au Foyer la dernière couverture ; de mettre en valeur l'Amiduf dans le site du Foyer, avec possibilité de feuilletage et de lecture du numéro sur le site, 15 jours après les envois postaux des abonnements ; de constituer un index des numéros, un regroupement des dossiers, des reportages « Vie du Foyer », une « galerie » des 10 dernières couvertures (avec appel à idées de photos, dessins ...).
- Nous n'avons pu mettre en œuvre, pour diverses raisons, notre version numérique du journal.
- Nous n'avons pas pu encore finir la révision de notre fichier « abonnés ».

### **Perspectives :**

- Il faut donc encore beaucoup renforcer l'aspect « outil de dialogue interne et avec l'extérieur » : par exemple, par des articles ouverts sur le XV<sup>ème</sup> arrondissement, et par la remise aux visiteurs, aux nouveaux accueillis et bénévoles, à nos associations partenaires de numéros insuffisamment mis à disposition... (Donc passer de 1000 exemplaires à 1200) ; créer des occasions de discuter des sommaires et contenus avec les salariés et bénévoles volontaires ; revoir la place de l'Amiduf dans le site du Foyer et dans la Newsletter).
- 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. Envois d'exemplaires, papier et PDF, aux journaux « amis » (Réforme, Présence, par ex), à la mairie, dans des associations amies ....
- Approfondir encore le travail sur « la ligne éditoriale », dans un 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 (pas aisé !)
- Participer à l'impulsion de débats, creuser les grands sujets de réflexion (migrants, transition écologique, laïcité...) en diffusant les comptes rendus.
- Réviser le fichier des abonnés. Analyser les « retours » (supprimer les « étiquettes » au bout de 2 retours...).
- Relancer la campagne d'abonnements.

## 7.2 Animations sociétales et culturelles - Christophe Verrey, Grace Gatibaru

### Chiffres clés :

- Une timide reprise à l'été 2021, qui a permis 2 événements.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Le 4 mai, une soirée-débat avec une équipe Emouna, dans le cadre de leur cursus de formation, sur le thème : *la laïcité est-elle opposée aux religions et vice-versa ?* Une trentaine de participants ont eu la joie, pour une soirée, de retrouver la culture du débat qui nous est chère.
- Toutes les autres animations ont dû être annulées pour cause de COVID. La grande salle, seul lieu assez grand, était la plupart du temps occupée pour les autres activités.
- Le 25 juin, la fête d'été du Foyer a pu avoir lieu, avec beaucoup de monde venu goûter à nouveau la joie de la rencontre festive autour d'un copieux buffet en plein air. Elle a été l'occasion d'annoncer l'arrivée de notre nouvelle pasteure, Grâce Gatibaru, à mi-temps sur le poste cette année, et de dire au revoir à Christophe Verrey, nouveau retraité.
- La fête de Noël des familles prévue le 19 novembre a dû être annulée.
- Une table ronde, débat sur « *Quelle articulation entre l'action sociale et la vie spirituelle* » initialement envisagée le 14 janvier 2022 mais reportée a pu avoir lieu le 25 mars 2022.

### Constat :

- Avec la crise sanitaire, les fêtes et les rencontres au Foyer ont été quasi-impossibles, à cause du nombre. Nous avons été contraints aux mêmes règles que les cinémas ou les théâtres, sauf pour les cultes.

### Limites :

- L'exposition sur les 150 ans de la MPEF n'a pas pu être ouverte au public comme souhaité, avec la présence de guides certains jours.
- Même si l'année semble très calme, nous attendons avec espérance une année 2022 plus riche.

### Perspectives :

- Poursuivre les échanges interconvictionnels au sein du Foyer.
- Organiser des café-débats sur des sujets spirituels ou de société.
- Faire suite à la table ronde en invitant d'autres intervenants à nous parler de leur vécu.

## 7.3 Vie culturelle et spirituelle - Christophe Verrey (S1) et Grace Gatibaru (S2)

### Chiffres clés :

- Cette année, l'assistance est revenue peu à peu à 15-20 personnes.
- 41 cultes ont été célébrés, tous en présentiel en respectant les protocoles sanitaires en vigueur.
- 94 heures de bénévolat.
- 1 catéchumène a confirmé.
- 1 adulte a été baptisé.
- 1 bénédiction de couple non marié a eu lieu au cours d'un culte.
- 2 cultes de reconnaissance après décès.

### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Le culte a eu lieu tous les dimanches autorisés à 10h30, présidé généralement par Christophe Verrey jusqu'en juillet 2021, remplacé parfois par d'autres prédicateurs/trices.
- A partir de septembre 2021, Grace Gatibaru préside un culte par mois, Christophe Verrey rend service en présidant un culte par mois. Pour les autres dimanches, Frédéric Bompaire, qui a assuré lui-même quelques cultes et la veillée de Noël, s'est employé à rechercher pour les autres

- dimanches les prédicateurs, à les coordonner et à les accueillir sur place. Cela représente 94 heures de bénévolat.
- Des cultes de reconnaissance après décès ont été organisés par le pasteur : le 5 juin pour M. Claude Bernard, à la demande de son épouse, bénévole du Foyer. Le 18 septembre, une cérémonie pour Béatrice Ochsner de Coninck, sœur de Monique et fidèle à nos cultes. \_
  - Un enseignement biblique est délivré aux enfants par Monique Ochsner de Coninck ; un catéchisme ado par le pasteur Christophe Verrey. Quelques cultes particuliers pour les enfants ont eu lieu (jusqu'en juillet 2021) au cours des assemblées dominicales en présentiel.
  - Entretiens : accueil individuel, à la demande, par le pasteur...
  - 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 sur l'épître aux Galates ont été organisés de 11h45 à 13h45 entre septembre 2020 et juin 2021. Réuni en présentiel le 8 juin, le groupe a pu souhaiter une bonne retraite à Patrice, qui nous a accompagnés depuis bien longtemps. Espérons que le poste régional sera renouvelé et que le Foyer pourra en profiter à nouveau ...
  - Les contes bibliques n'ont pu se préparer cette année, la plupart des conteuses craignant la contagion.
  - La collaboration avec le pasteur Kwak de l'église Coréenne s'est poursuivie en 2021 avec des cultes en commun à Pâques et à Noël. En février 2022, le pasteur Kwak est parti du Foyer, car il a trouvé un local plus grand. Une nouvelle église coréenne est arrivée et nous espérons trouver des moments de culte et de convivialité ensemble.

### **Constat :**

- Bien que la demande soit faible, le pasteur se tient à disposition pour des entretiens individuels, qu'il peut provoquer en invitant quelqu'un à lui parler.
- Dans l'ensemble, l'assemblée du dimanche se maintient, quelques départs étant compensés par le retour de personnes qui s'étaient éloignées à cause de la crise sanitaire.

### **Limites :**

- La laïcité, souvent comprise comme un frein, permet en fait à chacun de partager ses pensées et convictions en respectant celles des autres. Le débat qui vient d'être lancé sur l'articulation entre l'activité sociale et la vie spirituelle nous permet de parler librement de notre vivre-ensemble au sein de la communauté du Foyer de Grenelle.
- Il n'y a eu aucun renouvellement des familles, donc des enfants !
- Difficile de dire si le groupe des conteurs/-euses pourra redémarrer...
- Le café, moment de convivialité après le culte, a beaucoup manqué aux participants.

### **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. Il faudra le rappeler, spécialement aux bénévoles et aux salariés. La présence du pasteur lors des réunions d'équipe paraît primordiale, pour permettre de faire connaissance et de mieux collaborer.
- La préparation aux baptêmes d'adulte et d'enfant poursuit son chemin.
- Il sera bon de proposer des rencontres collectives de prière et d'initiation à la Bible et de relancer les déjeuners bibliques.
- Étoffer l'offre spirituelle dans le Foyer, notamment avec des conférences, des partages ou des café-débats, des moments spi' collectifs comme cela s'est fait cette année avec Emouna, peut-être en collaboration avec les autres secteurs d'animation, selon les règles de l'éducation populaire.