



# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

Présenté par :  
**Grâce NKUNDA**  
Directrice



**Accueil général - Michael Kalfon - coordinatrices : Jeanine Eychenne-Baron, Odile Abadie**

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

**Chiffres clés :**

- Ouverture de l'accueil physique et téléphonique du lundi au vendredi de 09h30 à 12h30 et de 14h à 17h. Fermeture d'une semaine en fin d'année et de quatre semaines au mois d'août.
- Equipe constituée d'une dizaine de bénévoles régulières, qui encadrent et forment une demi-douzaine de jeunes (stagiaires, bénévoles dans le cadre du BAFA citoyen, volontaires en service civique) ainsi que des adultes en formation de reconversion.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

Les fonctions assurées par l'accueil général du foyer sont de trois ordres :

- Accueil, orientation et premiers conseils. 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.
- Interface et facilitation avec les activités proposées par le Foyer. Par exemple, prise de 200 rendez-vous aux tests d'évaluation des niveaux de français début septembre, préalable aux inscriptions aux cours de FLE.
- De même, inscription hebdomadaire aux dîners du mercredi soir, et inscription de 250 personnes au Grand souper de Noël. Interface avec les coordinateurs-trices des activités FLE, adultes, EPN et seniors.
- Accompagnement aux démarches administratives et accès aux droits.

L'année 2022 a vu la tendance de l'année 2021 se confirmer : la plus grande part des demandes concerne l'aide aux démarches administratives.

Pour cela, nous disposons de ces outils :

- Ordinateur et deux tablettes.
  - Photocopieur, scanner, session internet d'une durée de deux heures pour les usagers qui n'ont pas d'accès internet sur leur smartphone.
- Cet accompagnement se décline ainsi :
- Mise à disposition d'un ordinateur en libre-service limitée à une durée d'utilisation de 30 minutes. Ce service ainsi que la possibilité de scanner et photocopier des documents est très apprécié et de plus en plus sollicité par les usagers.
  - Lecture et explications des courriers émanant des administrations, organismes et employeurs, pour ceux qui ne lisent pas le français ou ne maîtrisent pas le langage administratif.

Accompagnement aux démarches et interventions :

- Nos publics sont les usagers qui ne disposent pas d'un ordinateur, ou d'internet, ou qui ont un smartphone dont ils ne maîtrisent pas l'utilisation et toutes les applications. Ce sont en grand nombre ceux qui ne lisent pas ou ne maîtrisent pas le français, ou qui sont renvoyés vers le Foyer de Grenelle par les services de l'administration ou les organismes pour des prises de rendez-vous avec eux (!) ou pour la complétude de leurs dossiers.
- Nous accompagnons également des personnes qui, même si elles suivent des ateliers informatiques au foyer, ne sont pas sûres d'elles et craignent de se tromper dans le maniement de l'outil ou la compréhension du langage administratif, ainsi que des personnes âgées confrontées à la fracture numérique, des adultes étrangers, des personnes démunies financièrement.

Quelques exemples d'interventions très diverses effectuées en 2022 :

- Des recherches de rendez-vous Doctolib pour les vaccins, des recherches de rendez-vous à la Préfecture de Paris pour le dépôt de dossiers, le renouvellement de titres de séjour, pour retirer les cartes de séjour, ... des recherches de rendez-vous à la Mairie de Paris pour les cartes d'identités et les passeports.
- Créer ou accéder aux comptes personnels et mettre à jour des données sur Ameli, la CAF, Pôle Emploi, la CPAM, les impôts .... renouvellement des dossiers de demande de logement social Facil'familles, Ile de France mobilités, etc.

Le dispositif de l'accueil mis en place en 2022 pour mieux répondre à ces missions :

- Travail en binôme : 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 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.
- La tenue régulière de réunions des bénévoles, le groupe constitué sur WhatsApp et le suivi de formations proposées par nos partenaires tels qu'Antigel ou la Fédération des centres sociaux.
- L'organisation de trois réunions avec les services de Domiciliation et Dom'Asile sur ces thématiques : AME, CSS, logement d'urgence et logement social, interventions de la Cimade. Ces réunions, qui ont réuni une vingtaine de participants, nous permettent de mieux appréhender ces questions et les besoins de nos usagers. Un échange fructueux afin de pouvoir répondre de manière cohérente et en synergie avec les différents acteurs intervenant au Foyer de Grenelle : accueil général, écrivains publics, Domiciliation et Dom'Asile.

La mise en place des projets évoqués en 2021

- La coordination de cette activité essentielle pour le Foyer a été mise en œuvre. Elle est assurée par deux bénévoles, sous la responsabilité de Michael Kalfon. Les coordinatrices établissent le calendrier des permanences afin d'assurer une ouverture en continu du lundi au vendredi toute l'année. Elles centralisent les informations émanant des divers coordinateurs et coordinatrices des activités du Foyer, en assurent la transmission auprès des bénévoles, de façon à ce que cet accueil général soit le plus réactif et fiable dans les communications données aux usagers. Elles prennent soin de mettre à jour les recueils d'information et de tenir à disposition les guides et magazines de nos partenaires (CAF, Soliguide, ...).
- Consolidation de l'activité d'écrivain public. Une permanence d'écrivain public avait été mise en place pour désengorger l'Accueil général et y traiter les démarches longues et/ou complexes des personnes non-domiciliées au foyer (les personnes domiciliées disposent de permanences leur étant directement dédiées à la Domiciliation). Le recrutement de Pierre Vanneste, conseiller numérique, opérationnel dès janvier 2022 a permis de consolider et de développer fortement cette activité. 4 bénévoles opèrent désormais sur les ordinateurs dans la salle informatique, dans un cadre discret et pratique, sur un serveur sécurisé, avec du matériel à disposition et un soutien bureautique de la part de Pierre Vanneste. 12 personnes en moyenne s'inscrivent auprès de Pierre Vanneste, coordinateur EPN, et se rendent à ces sessions d'écrivain public chaque mercredi après-midi. Les dossiers et sujets traités sont variés : demandes de logement social, DALO, MDPH, AME-CSS, aide juridictionnelle, carte de séjour, naturalisation, contentieux locataires ou contentieux organismes, etc. Il est à noter que certains usagers recourent régulièrement à ce service, ce qui leur permet de résoudre ou de faire avancer en quelques mois leurs différents dossiers ou problèmes imbriqués les uns dans les autres.

### **Constats :**

- Les services rendus, et en premier lieu, l'écoute et l'empathie, sont très appréciés par nos usagers.
- Nous constatons qu'il y a beaucoup moins de formulaires et de dossiers papiers à compléter, mais par contre, de plus en plus d'interventions sur les applications en ligne, sans contact de vive voix avec les services ou organismes.
- Le tout numérique met en difficulté un nombre important de personnes, qu'elles soient âgées, démunies, illettrées, ce qui rend plus difficile les dépôt, traitement et aboutissement de leurs demandes.
- Très forte demande en hausse depuis un an : nous sommes de plus en plus sollicités pour cet accompagnement aux démarches administratives en ligne car ces publics ne sont pas reçus par les services administratifs ou les organismes pour répondre à leurs questions ou traiter leur dossier.
- Des défaillances de fonctionnement : des services qui se renvoient la balle.
- La plupart de nos usagers résident dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement. Cependant, nous constatons que de plus en plus d'usagers qui recourent à nos services proviennent des arrondissements limitrophes ou de proche banlieue.
- Il est à noter que beaucoup de nos usagers se sont familiarisés depuis la fin du confinement avec les notions de *adresses-mail*, *mot de passe*, *espaces ou comptes personnels* et conservent maintenant ces données. Mais nous constatons très régulièrement l'oubli des adresses-mail et la perte des mots de passe. Retrouver l'accès aux comptes demande beaucoup de temps, sans pouvoir aboutir pour certains.

- Impossibilité d'obtenir des rendez-vous en ligne (Préfecture de Paris, ANTS, etc.) pour faire avancer les dossiers, ce qui a pour conséquence des retards en cascade qui complexifient et aggravent la situation déjà fragile de certains de nos publics.

### **Limites :**

- 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.
- Il n'est pas simple de faire respecter la participation liée à l'utilisation de l'imprimante/photocopieur.
- Des personnes ont parfois fait preuve d'incivilité : agression verbale entre accueillis (souvent résultant de l'utilisation de l'ordinateur portable) ou à l'égard des accueillants.
- Première année sans confinement mais pour autant les administrations et organismes n'ont pas ouvert leur accueil au public.
- Risque de saturation : toute démarche dématérialisée nécessitant au moins 20 minutes de traitement, ou 45-60 minutes sans résultat positif souvent, quand il y a perte des identifiants et mots de passe, l'attente pour bénéficier d'un accompagnement peut être longue.
- Nous effectuons régulièrement des démarches et complétons les dossiers de personnes adressées par les services sociaux, assistantes sociales, ou par les services de la Mairie. Nous constatons cette tendance qui risque de nous amener à une saturation et par là même de nous empêcher d'être disponibles et de répondre mieux aux demandeurs en grande difficulté, ou précaires qui arrivent pour la première fois au foyer.
- Les limites du tout numérique de la part des administrations et organismes : des sites de prise de rendez-vous en maintenance ; 2 mois, voire plus, de recherches pour enfin aboutir à obtenir un rendez-vous, l'impossibilité de joindre les numéros de téléphone dédiés ou d'exposer par mail les demandes aux organismes et services de l'Etat.

### **Perspectives :**

- Reconstitution de réunions interservices avec la Domiciliation.
- Organisation de visites d'activités par les bénévoles de l'Accueil général pour mieux connaître les activités.
- Décoration du local de l'Accueil général afin de le rendre plus chaleureux.
- Participation active de l'Accueil général aux réunions du groupe de travail « précarité ».

## **Pôle 2 : SOLIDARITE / ECONOMIE CIRCULAIRE**

### **2.1 Accueil Domiciliation Dom'Grenelle - Muriel BENSARD, Patricia GAUGUERY, Danielle VACHIA - 28 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- 35 234 courriers ont été identifiés, classés, distribués.
- Environ 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 28 bénévoles permanents. Il y a eu trois départs et six recrutements (hors stagiaires et services civiques).
- Les bénévoles qui sont partis ont mis un certain temps à officialiser leur décision et nous avons dû travailler avec des stagiaires et des jeunes en service civique.
- Ces derniers nous ont permis de fonctionner et nous les remercions, mais le recrutement de bénévoles permanents est la seule solution fiable compte-tenu de la complexité des procédures.
- 6140 heures de temps ont été consacrées aux permanences, à l'organisation, au suivi des dossiers, à l'animation, l'élaboration du planning, aux procédures et aux réunions internes ou externes.
- 980 domiciliations traitées en cours de validité au 31 décembre 2022 contre 872 en 2021.
- 1312 dossiers traités. 376 nouvelles domiciliations accordées, 675 renouvellements et 268 dossiers radiés.
- 1491 adultes concernés par la domiciliation dont 712 hommes isolés, 272 femmes isolées, 106 couples sans enfants, 32 couples avec enfants, 231 familles monoparentales et 569 mineurs accompagnés.
- Le public accueilli (adultes uniquement) est composé de 58% d'hommes et de 42% de femmes.

- 13,10% ont moins de 30 ans, 57,90% ont entre 30 et 50 ans, 17,82% ont entre 50 et 60 ans et 11,18% ont plus de 60 ans.
- Parmi le public domicilié, 11,60% sont français, 17,57% sont des ressortissants des pays du Maghreb, 32,86% sont originaires d'Afrique de l'Ouest et d'Afrique Centrale.

### **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'indentification et la distribution du courrier sont des activités qui exigent beaucoup d'attention et de précision.
- L'homogénéité de l'équipe et la solidarité entre bénévoles sont très appréciables.
- L'Accueil Domiciliation 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. En août, nous avons ouvert une demi-journée de plus soit 4 au total et ce afin de mieux répondre aux nombreuses et diverses demandes.
- Les permanences spécialisées reçoivent les domiciliés sur rendez-vous :
  - Les nouvelles domiciliations le lundi de 14h à 17h et le vendredi de 9h30 à 12h30.
  - Les renouvellements de domiciliations le mardi et le jeudi de 14h à 17h.
  - Le Conseil Juridique, 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, le jeudi de 9h30 à 12h30.
  - Une nouvelle permanence, un lundi par mois, a été ouverte pour l'aide aux démarches liées à la retraite. Cette permanence est ouverte à tous les publics.
- Chaque mois, l'équipe distribue 58 cartes « restaurant solidaire » à des personnes en grande précarité. Ils peuvent ainsi dîner gratuitement 6 jours par semaine. Malheureusement, la précarité ne faisant qu'augmenter, nous ne pouvons pas bénéficier de plus de cartes, la demande étant très soutenue.
- L'équipe assure toujours les dépannages alimentaires le lundi et le vendredi matin.
- La conjoncture actuelle a très sensiblement accru la précarité des plus fragiles et l'équipe, très ponctuellement, assure la distribution de denrées alimentaires grâce à la Croix-Rouge du 15<sup>ème</sup> lorsque cette dernière nous apporte un surplus de ses propres stocks. Nous les remercions chaleureusement.

### Réunions d'équipe

- Deux réunions ont été organisées. L'Accueil général et les écrivains publics de l'EPN y ont participé. Le but est de favoriser l'interconnaissance entre ces activités et leurs acteurs et mieux segmenter les missions de chacun.

### Rénovation des locaux de l'accueil domiciliation

- Une subvention a été exceptionnellement accordée pour l'activité domiciliations. Cela a permis la rénovation des locaux de l'Accueil Domiciliation.

### **Constat :**

- Difficulté de répondre à l'augmentation croissante des demandes de nouvelles domiciliations : 816 en 2022 contre 688 en 2021. 440 demandes ont été refusées et réorientées vers d'autres associations.
- La réorientation des personnes refusées pour une nouvelle domiciliation est de plus en plus difficile car l'ensemble des centres de domiciliations agréés sont saturés.
- Nous avons constaté que les personnes respectent de moins en moins leurs rendez-vous et ne prennent généralement pas la peine de téléphoner pour prévenir qu'ils ne viennent pas au rendez-vous. Certains concluent à une déliquescence de la discipline et du respect des rendez-vous.
- Certaines administrations et établissements bancaires refusent toujours la reconnaissance de la domiciliation ce qui entraîne des recours.
- Le « tout numérique » est de plus en plus 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.

## **Perspectives :**

- En 2023, une nouvelle subvention accordée par la DRHIL, organisme qui nous accorde l'agrément pour les domiciliations, nous permettra, en partie, de bénéficier à mi-temps des services d'un travailleur social.
- En contrepartie, il va nous être demandé d'augmenter notre quota de dossiers pour Dom'Grenelle et de passer de 800 dossiers à 1100 dossiers de domiciliation.
- Des recrutements seront donc à prévoir.
- La petite salle du local Domiciliation va être dotée d'un 3<sup>ème</sup> ordinateur relié aux imprimantes existantes.

## **2.2 Domiciliation Dom'Asile - Jean-Claude ROSSIGNOL - 9 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- Au 31 décembre 2022, 403 dossiers étaient ouverts :
  - répartition par sexe :
    - 96 femmes.
    - 307 hommes.
  - répartition par statut familial :
    - 299 seul(e)s sans enfant (1).
    - 40 seul(e)s avec enfant(s) (1).
    - 60 familles (2).
    - 4 enfants mineur(e)s.
      - (1) Situation du demandeur en France : Elle/Il peut avoir un conjoint et/ou des enfants au pays
      - (2) Les deux demandeurs ont un dossier DomAsile (soit 30 couples)
  - répartition par origine géographique :
    - 231 Asie (dont 126 bangladais et 61 afghans).
    - 132 Afrique (sans origine dominante).
    - 40 Europe (dont 13 albanais et 13 géorgiens).
- Durant l'année, nous avons traités 477 dossiers, en avons ouvert 87 et fermé 74.
- Les 9 bénévoles ont assuré trois permanences, chacune de trois heures, les mardi et mercredi matin toute l'année, le samedi matin hors juillet-août.

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

Pour les domiciliés :

- Le rétablissement de la permanence du samedi, interrompue plusieurs mois, qui permet aux demandeurs qui travaillent de nous rencontrer plus facilement.
- L'obtention d'un statut légal (cartes de séjour travail ou cartes de séjours 10 ans) pour quelques-uns de nos "vieux" domiciliés (au 31 décembre 21 dossiers ouverts il y a plus de dix ans étaient encore actifs).

Pour Dom'Asile :

- L'accueil, parmi les bénévoles, de jeunes étudiants à l'occasion de la réactivation des permanences du samedi.
- La concertation et la collaboration avec l'équipe de Dom'Grenelle, qui assure la lourde charge de la réception et de la distribution du courrier de nos bénéficiaires.
- L'aide précieuse et efficace d'autres activités de Grenelle : logement, juridique, cours de français, ... ainsi que celle de la Cimade-Grenelle pour certains dossiers "lourds" (demande de carte de séjour 10 ans, naturalisation, etc.).
- L'augmentation de nos moyens, notamment informatiques, qui améliore nettement la qualité de l'activité :
  - nouveau logiciel de domiciliation et de suivi des demandeurs.
  - acquisition d'un ordinateur portable.
  - acquisition d'un téléphone portable "Dom'Asile".

Pour tous :

- La rénovation des locaux qui permet d'exercer notre bénévolat et d'accueillir les bénéficiaires dans des conditions plus agréables.

**Limites :**

- Les démarches dématérialisées de plus en plus nombreuses et surtout les difficultés et blocages, informatiques et techniques, rencontrés, de plus en plus nombreux eux-aussi. Cela entraîne de longs moments consacrés à les résoudre et une mobilisation accrue des bénévoles, souvent au détriment des longues files d'attente ainsi créées durant les permanences. Cela nous empêche également de pouvoir envisager de faire des accompagnements physiques de domiciliés auprès de certaines administrations alors que cet accompagnement pourrait quelques fois éclaircir et résoudre des problèmes.
- L'absence d'interlocuteurs extérieurs lors de nos permanences du samedi qui empêche de résoudre là aussi certaines situations, et, d'une manière générale, l'absence de plus en plus fréquente de tout interlocuteur dans les organismes qui nous renvoient à leurs sites, ce qui nous oblige à monopoliser les ordinateurs.
- Le manque cruel de place dans les centres de domiciliation de la région parisienne : de nombreux demandeurs, envoyés par des associations elles-mêmes submergées, viennent vers nous sans que nous puissions accorder à tous notre adresse et se voient ainsi "baladés" de centre en centre.

**Constats - perspectives :**

- Les règles de domiciliation de 2016 ont modifié profondément la nature du public que nous accueillons. Nous n'accueillons plus que très rarement des demandeurs en cours de procédure. Une partie encore importante est constituée par les "déboutés" envisageant un réexamen de leur demande d'asile mais il est probable que les années à venir nous orienteront vers l'accueil de plus en plus fréquent de deux catégories principales de public :
  - les récents bénéficiaires de protection internationale (les "réfugiés"). L'ensemble des demandeurs en possession d'un titre de séjour (réfugiés, travail, soins, 10 ans) représente déjà 183 dossiers (rappel : sur 403) au 31 décembre 2022.
  - les cas difficiles et précaires des "dublins" (demandeurs arrivés par un autre pays européen) et des demandeurs refusant leur "réorientation" (demandeurs ayant fait leur demande à Paris mais obtenant une domiciliation en province).

**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 de 14h à 17h, 1 le vendredi matin de 9h30 à 12h30.
- 3 à 4 rendez-vous pris par permanence.

**Services rendus – Eléments 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.
- Prise de rendez-vous, mises à jour de données sur internet pour divers organismes (CAF, Pole Emploi, Préfecture, Mairie...).

**Limites :**

- Difficultés croissantes pour obtenir des informations des divers organismes extérieurs soit par téléphone, soit par internet.
- L'absence de travailleur social.

## 2.4 Permanence d'accompagnement à la recherche de logement - Florence SALOMON - 3,5 bénévoles

Olivier étant parti vers d'autres horizons, une nouvelle bénévole a été recrutée pour la permanence logement, Claire Varney. Par ailleurs, Christian Marcorelles, après avoir choisi de s'exiler en Bretagne, revient de plus en plus souvent dans la capitale et nous apporte un sérieux appui.

Marie-Christine, Florence, Claire et Christian assurent 1 permanence par semaine le mardi après-midi : sur 6 rendez-vous, entre 3 et 4 personnes se présentent en moyenne.

Nous recevons à 2, l'écoute est meilleure et plus sûre, sauf quand le retard s'accumule. Remplir des dossiers sur internet est très chronophage, il faut scanner des documents, Claire est notre championne.

Sur 39 semaines, nous avons reçu 150 personnes (pour 234 rendez-vous pris) :

- 85 hommes seuls.
- 50 femmes seules.
- 15 foyers avec enfants à charge.
- 90% de personnes étrangères, la plupart avec un titre de séjour.
- 90% de personnes domiciliées au foyer.

Outre l'écoute des personnes qui est très importante, les démarches que nous faisons dans le cadre de la permanence logement consistent d'abord à aider les gens dans leur recherche d'un logement social :

- Demande de logement social.
- Recours DALO.
- Demande d'un logement passerelle à l'association Sainte Geneviève (suite à une offre de sa part).
- Demande de logement ADOMA (sur internet uniquement).
- Candidatures sur le site des offres de logements sociaux, Loc'Annonces.

Ces 2 dernières démarches posent des problèmes car, outre la difficulté pour les accueillis d'avoir accès à Internet, nous découvrons de plus en plus de personnes ne sachant pas lire.

L'accès à l'EPN et l'arrivée d'un 2<sup>ème</sup> ordinateur sont donc particulièrement bienvenus.

Les personnes reconnues prioritaires dans le cadre du DALO nous sollicitent parfois pour des recours devant le tribunal administratif contre le Préfet qui tarde à les reloger. Nous les envoyons à la permanence juridique où elles sont très bien accompagnées.

Par ailleurs nous sommes de plus en plus souvent confrontés au problème de l'hébergement d'urgence. Les personnes à la rue sont de plus en plus nombreuses, y compris avec des enfants, voire des bébés, ce qu'on ne rencontrait pas il y a encore 1 an. Les assistantes sociales des PSA (permanences sociales d'accueil), seules compétentes pour les personnes sans domicile, les inscrivent sur le fichier du SIAO géré par le 115 et leur disent d'appeler ce numéro tous les jours. Elles ne peuvent rien faire de plus par manque d'hébergement disponible.

Nous sommes donc amenés à prendre contact avec des assistantes sociales de PSA, avec des ESI (espace solidarité insertion). Nous avons également rencontré les sœurs missionnaires de la charité, rue de la Folie Méricourt dans le 11<sup>ème</sup> où une maman et sa fille adolescente ont été accueillies alors qu'elles étaient dans la rue.

Nous avons également suivi une formation gratuite, sur 2 journées, proposée par le SIAO à ses partenaires. Le fonctionnement de ce service nous a été expliqué et le manque d'hébergement disponible nous a été confirmé, surtout avec la perspective des JO de 2024 pour lesquels des hôtels ont été réquisitionnés et réhabilités. Nous pouvons contacter les coordinateurs du SIAO, 1 par département en Ile de France, ce qui nous permet au mieux de nous assurer que la personne est correctement inscrite avec les bonnes informations.

L'arrivée au Foyer de Rachele, assistante sociale agréée pour accéder au registre du SIAO, va nous permettre plus de réactivité, nous l'espérons.

Pour ce qui est des heures de présence : entre 3 et 4 heures à 3,5 sur 39 semaines, soit environ 500 heures.

## 2.5 Conseil juridique - Yves CHAGNY - 1 bénévole

### Chiffres clés :

- 171 rendez-vous ont été pris les jeudis matin en 2022, nombre supérieur à celui de 2019 (163), de 2020 (65), ainsi que de 2021 (146), année d'un long confinement.
- par 99 femmes et 72 hommes, par téléphone ou directement à l'Accueil Domiciliation.
- une partie importante mais non quantifiée des femmes accueillies élevaient seules un ou plusieurs enfants.
- 55 personnes ne sont pas venues à leurs rendez-vous (31 femmes – 24 hommes) la plupart du temps sans prévenir.
- la visiteuse la plus jeune avait 15 ans, accompagnée par sa mère, venue pour une question de nationalité qui se résout aisément.
- ce cas particulier mis à part, l'accueilli la plus jeune avait 30 ans, la plus âgée 68 ans.
- chez les hommes, les âges ont été de 21 ans pour le plus jeune et 79 ans pour le plus vénérable :
  - comme les années précédentes, la moyenne générale des âges a été de 45/50 ans.
  - 50 accueillis venus ou non à leurs rendez-vous étaient domiciliés en DG, 6 en DA, 16 dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement, 4 dans d'autres arrondissements parisiens, 5 en Île-de-France et 4 au-delà.
- 38 jeudis matin ont été consacrés aux consultations juridiques et, parfois, d'autres moments de la semaine pour des personnes ne pouvant se libérer de leur travail les jours habituels ou pour des questions d'une grande urgence signalées par téléphone par des bénévoles de l'Accueil Domiciliation.
- cela représente environ 115 à 120 heures de présence au Foyer, auxquelles s'ajoutent une trentaine d'heures à domicile 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. Il m'arrive de rédiger des « consultations négatives » dans des cas délicats d'opposition de ma part à l'accomplissement de la démarche demandée.

### Services rendus - Eléments de satisfaction :

- La plupart des questions de séjour des étrangers sont réorientées vers la CIMADE.
- Découverte d'une pratique de la Préfecture de Police : le retrait du titre de séjour délivré pour raison médicale et la notification par la même décision d'une OQTF. Le délai de recours indiqué est de deux mois, c'est-à-dire celui du recours en annulation du retrait du titre de séjour, lequel absorbe en quelque sorte le délai de l'OQTF plus bref.
- Le catalogue des questions portées par les accueillis a été aussi étendu que dans le passé : droit des assurances, droit au bail, droit des brevets, droit de la consommation, droit de la famille (droit de visite et d'hébergement, contribution à l'entretien des enfants, suites du divorce...), droit du travail (licenciement, salaire...), problèmes d'allocations familiales, de sécurité sociale...
- Il y a aussi ce qu'on pourrait appeler des « petits bobos » pour lesquels des explications et des paroles apaisantes suffisent pour rassurer les visiteurs. Il faut signaler l'existence non négligeable d'un type particulier de consultations : les questions indéterminables, non-identifiables, bien souvent posées par des personnes dont la fragilité apparente appellerait une approche autre que juridique.
- Un fonds de questions reste constant, celui des contraventions pour défaut de titre de transport RATP ou SNCF, auquel se sont ajoutées des contraventions pour vente à la sauvette de fruits et légumes à la sortie du métro. Il n'y a plus rien à faire ou tenter pour ces visiteurs, rien à leur faire espérer, sauf à compter sur la mansuétude bien illusoire du Trésor public et/ou de l'huissier.
- Le nombre de consultations liées au DALO a augmenté. Lorsque c'est encore possible, des recours sont introduits devant le tribunal administratif, qui peut condamner l'État au paiement d'indemnités mais qui n'a la clé d'aucun logement – ce que les accueillis comprennent très mal. Il faut pourtant le leur expliquer.
- L'émergence des questions de nationalité française s'est poursuivie en 2022, avec une petite accélération depuis la rentrée de septembre.
- Une affaire récente de naturalisation a fait découvrir une difficulté, voire une impossibilité d'être naturalisé pour les personnes domiciliées. Même si toutes les autres conditions en étaient réunies, la demande serait assurément rejetée. En effet, toute demande de naturalisation ou de réintégration fait l'objet d'une enquête qui porte sur la conduite et le loyalisme du demandeur, enquête effectuée par les services de police ou de gendarmerie dans l'environnement professionnel et de voisinage, voire familial, de l'intéressé. Les DG n'ont pas de voisinage ; ils ne peuvent produire ni contrat de location, ni quittance de loyer pourtant exigées parmi

les preuves du domicile. Aucune enquête ne pouvant donc être faite à leur sujet, leur naturalisation française est quasiment impossible.

### **Limites :**

- Une première limite tient à l'inutilité constante et générale de toute démarche à propos des contraventions en matière de transports RATP-SNCF (voyage sans titre) lorsqu'une peine d'amende a déjà été prononcée. Le Trésor public rejette tous les recours gracieux. La question qui se pose est donc de savoir s'il faut persister à rédiger des courriers aux administrations au risque de donner aux intéressés l'illusion, vite douchée, qu'un effacement de leur dette est possible.
- En deuxième lieu, l'inutilité des recours tient bien souvent au fait que la personne vient aux consultations trop tardivement, après l'expiration des délais de recours.
- Enfin, si de pâles satisfactions indemnitaires ont conclu quelques recours administratifs DALO, ils n'ont dans la plupart des cas pas donné lieu à attribution d'un logement tant la situation du logement social est tendue à Paris.

### **Constats :**

- Le constat le plus marquant est celui du nombre grandissant de personnes qui prennent rendez-vous et n'y viennent pas.
- Le second est la montée confirmée du nombre des consultations en matière de nationalité française, y compris de personnes qui ne remplissent aucune des conditions pour l'avoir ou l'acquérir.

## **2.6 Petits déjeuners - Marie-France BONHOMME et Nathalie MOURLOT - 18 bénévoles (dont 2 services civiques et 1 stagiaire)**

Le Petit-Déjeuner fête ses 10 ans.

Tout en restant fidèle à nos valeurs, que de chemin parcouru en 10 ans ! Nous avons doublé le nombre de jours d'ouverture, triplé le nombre de personnes accueillies et surtout appris à mieux connaître et comprendre ce public, si attachant, (même s'il est parfois un peu remuant) que nous recevons.

### **Chiffres clés :**

- Le public habituel est en moyenne de 30 personnes par petit-déjeuner avec des pointes à 35 convives.
- L'accroissement du nombre d'accueillis tout au long de l'année a rendu nécessaire l'augmentation du nombre de bénévoles : ce dernier est passé de 4 personnes en moyenne par petit-déjeuner en janvier à 5 personnes en moyenne en décembre.
- En début d'année, l'équipe comptait 15 bénévoles (dont 1 service civique) ; en fin d'année, elle comptait 18 bénévoles (dont 2 services civiques et 1 stagiaire).
- Deux « bénévoles au long cours » nous ont quittés cette année, et quatre « bénévoles au long cours » nous ont rejoints.
- Nous avons cessé d'accueillir des personnes en Travail d'Intérêt Général dans nos équipes de bénévoles suite à plusieurs expériences particulièrement difficiles.
- Au total, 165 petits-déjeuners ont été servis en 2022, pour un temps de bénévolat de 2829 heures.

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

- Service d'un petit déjeuner varié et parfois gourmand préparé dès 8h30 par une équipe de bénévoles avec l'appui logistique de 2 salariés.
- Convivialité et bienveillance. Un lien de confiance et d'empathie s'est développé avec les accueillis les plus réguliers.

Des amitiés solides soudent les équipes de bénévoles.

Depuis fin 2021, des bénévoles de la conférence Saint-Vincent-de-Paul de l'église St-Léon nous ont rejoints et contribuent à étoffer nos équipes. Comme ce sont des hommes, ils nous apportent un autre regard et un sentiment de plus grande sécurité, face à un public d'accueillis très majoritairement masculin.

Nous continuons à participer à un groupe d'échanges sur les personnes précaires du 15<sup>ème</sup> avec d'autres associations.

La direction du Foyer maintient une proximité avec les équipes, que ce soit lors des passages de la directrice ou de la pasteur ou avec Yves qui est le référent de notre activité. En 2022, notre activité vestiaire s'est développée, sous l'effet à la fois d'une demande croissante de vêtements de la part des accueillis et d'une augmentation de l'offre de vêtements de la part des bénévoles et de leur entourage, et bien sûr des Miettes !

### **Limites :**

Chaque petit-déjeuner fait l'objet d'un compte-rendu écrit qui permet de mieux souder l'équipe et de partager des nouvelles des accueillis. Par contre, et nous ne pouvons que le regretter, nous avons eu peu de réunions d'équipes (seulement trois dans l'année) et l'accompagnement assuré par un thérapeute s'est arrêté en juin. Nous avons vécu quelques moments de violence en 2022, et avons dû décider l'éloignement de 3 accueillis pour quelques mois. Les liens de confiance que nous avons créés avec plusieurs accueillis sont bien sûr essentiels et répondent à nos objectifs. Dans le même temps, ils nous confrontent à nos limites, en particulier face à de lourdes addictions.

### **Constats :**

Augmentation régulière du nombre d'accueillis, avec toujours une majorité d'hommes et un équilibre entre ceux qui vivent dans la rue et ceux qui peuvent être hébergés dans des foyers ou des hôtels sociaux. Difficultés d'approvisionnement depuis l'automne (lait, viennoiseries...) liées sans doute au contexte général.

### **Perspectives :**

Les bénévoles de l'activité sont encouragés à participer à des actions de formation pour mieux connaître le public que nous accueillons. Nous espérons remettre en route, pour ceux qui le souhaitent, une activité de supervision par un psychologue/psychothérapeute. En fin d'année 2022, le Foyer de Grenelle a recruté une travailleuse sociale à mi-temps. Conjointement avec les responsables des autres activités concernées, nous mettons en place le cadre de ses interventions.

### **Partenaires :**

Nous travaillons toujours en osmose avec les équipes du dîner, de l'accueil général et de la domiciliation. Le partenariat installé avec la Croix-Rouge continue de porter ses fruits. Notre partenariat avec Saint-Léon s'est renforcé.

## **2.7 Dîner du mercredi - Jean-Michel BUCHOUD - 23 bénévoles**

### **Chiffres clés :**

- Pour les bénévoles : 23 bénévoles, 5 arrivées, 4 départs : départs liés aux changements de lieux de travail pour les plus jeunes, à des changements de mode de vie pour d'autres ; des arrivées de jeunes retraitées ou de plus jeunes du monde du travail ; un noyau stable avec quelques électrons libres.
- 21 femmes et 2 hommes parmi les 23 bénévoles de l'équipe, de moins de trente ans à plus de quatre-vingts ans.
- 12 bénévoles mobilisés en moyenne par séance, pour un temps de bénévolat de 1400h sur l'année.
- Une réunion trimestrielle des bénévoles avec diffusion de compte-rendu.
- L'activité est revenue à un repas partagé le mercredi soir à partir du 11 mai après avoir été sous forme de distribution de paniers alimentaires en après-midi à cause des diverses mesures sanitaires COVID, le contenu d'un panier permettant un repas complet et équilibré.
- 18 distributions de paniers alimentaires le mercredi de 17h à 18h ; une moyenne de 45 personnes par distribution, jusqu'au 4 mai.
- 22 Repas, du 11 mai au 21 décembre, assistance variable, de 22 à 42 personnes, avec une moyenne de 29 personnes par repas.
- Près de 1 400 personnes aidées en 2022 contre 800 en 2021, année marquée par les confinements et autres couvre-feux : 2/3 d'hommes et 1/3 de femmes ; estimation d'âge : 80% ont entre 25 et 70 ans, 20% ont plus

de 70 ans. Quelques-uns travaillent, d'autres sont retraités, d'autres sont oisifs. Certains ont de réels problèmes psychologiques, d'autres ont plus simplement des problèmes de revenus. Le logement est un problème pour certains d'entre eux (escaliers, voitures, hébergements épisodiques).

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

Pendant la période de restriction sanitaire, jusqu'au 4 mai 2022

- 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 pâtés ».
- 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.

A partir du 11 mai, date de la reprise du Repas en conditions habituelles

- Retour progressif des habitués, puis arrivée de nouveaux visages.
- Les contacts s'établissent entre accueillis et bénévoles.
- Retour des bénévoles qui travaillent, et qui ne pouvaient pas venir l'après-midi pour des raisons professionnelles évidentes.
- Que ce soit pendant la période COVID ou après la reprise du Repas, il y a un 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.
- Au repas s'ajoutent souvent une distribution de pains, fruits ou laitage.

### **Limites :**

Pendant la période de restriction sanitaire, jusqu'au 4 mai 2022

- 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.

A partir du 11 mai, date de la reprise du Repas en conditions habituelles

- La participation de personnes accueillies pour le glanage au marché le mercredi, interrompue pour des raisons sanitaires et le départ de Joseph, n'a pu être rétablie. L'approvisionnement en fruits et légumes repose désormais sur les enlèvements à la BAPIF d'Arcueil et sur les apports personnels des bénévoles.
- Les fêtes d'anniversaires une fois par mois, suspendues pendant la crise sanitaire, ont pu reprendre après le 11 mai.
- Toujours les mêmes difficultés pour obtenir des bénéficiaires qu'ils s'inscrivent, et que tous ceux qui sont inscrits viennent aux repas.
- 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. Cette situation est de moins en moins fréquente, limitée à une seule personne depuis la reprise.

### **Constats :**

- La distribution de paniers a fait venir des familles avec enfants. Dès la reprise du Repas le 11 mai, le Repas n'a plus accueilli que des adultes. Déception des familles.
- Déplacement des horaires de l'activité, qui passe de 14h30-18h30 pour la préparation et la distribution des paniers, pendant la période Paniers, à 16h-22h pour le Repas normal, permettant à nouveau aux bénévoles qui travaillent de participer aux Repas, donc rajeunissement de l'équipe.

### **Perspectives :**

- Poursuite de l'activité sous une forme « normale ».

- Poursuite de la recherche d'une personne responsable de l'activité.

**Partenaires :**

- Boulangeries
- BAPIF

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

**Chiffres clés :**

- 22 collectes à la BAPIF d'Arcueil pour cette année de retour à la normale ; 5 bénévoles ; 4.9 T de produits collectés, stable par rapport à 2021 ; 1 collecte tous les 15 jours, hors période d'été. Temps de bénévolat de 450h sur l'année.
- 3 journées par an pour les Journées Nationales de collecte des Banques Alimentaires de fin novembre ; 72 personnes mobilisées (volontaires, accueillis et salariés) pour les journées de collecte soit 300h de bénévolat ; 2.7 T de produits collectés au Supermarché Auchan, dont 2.4 T conservées pour le Foyer ; participation de la « jeunesse » à la collecte de printemps.
- 8.8 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 diminution de 10% par rapport à 2021, due essentiellement à un retour à la vie normale, donc des distributions moins importantes.

**Services rendus - Eléments 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 de novembre, et de la « jeunesse » pour la collecte de printemps.
- Aide importante de volontaires d'entreprises partenaires de la BAPIF pour participer aux journées nationales de collecte.

**Limites :**

- Approvisionnements irréguliers de la BAPIF pour les produits FEAD ; produits frais fournis par les GMS/Ra-masses - légumes et fruits en particulier -, en quantités limitées.
- Utilisation de véhicules personnels pour les collectes à la BAPIF à Arcueil (5.3 T transportées) ; assurance personnelle et véhicule en cas d'accident.
- Besoin de relève.

**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 (mai et novembre).

**Partenaires :**

- BAPIF
- Supermarché Auchan Paris 15<sup>ème</sup>.

## 2.9 Miettes - Marie-Line FUNCK et Mireille FAUDON - 14 bénévoles

**Chiffres Clés :**

- L'équipe composée de 14 bénévoles, consolidée en cours d'année par l'arrivée de 2 bénévoles, a assuré le tri des vêtements, jouets, brocante..., les mardi et jeudi après-midi de 14h à 17h30.
- L'équipe a assuré la confection des affiches et flyers, a diffusé l'information à la mairie du 15<sup>ème</sup>, à la maison des Associations du 15<sup>ème</sup> et à la direction des solidarités de la Ville de Paris.

- L'affichage dans tout le quartier a été fait par une bénévole de l'équipe.
- 6 journées de vente de 10h à 16h compte tenu du contexte COVID persistant pour fluidifier le flux des acheteurs, demandant donc une logistique inhabituelle et lourde 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 84 bénévoles.
- 150 personnes environ, habitants du 15<sup>ème</sup> et arrondissements limitrophes, ont fréquenté les ventes.
- La comptabilité des Miettes (préparation des caisses et comptage) a été assurée par l'équipe comptage (3 personnes) ainsi que la présence pour la monnaie pendant toute la journée des ventes (1 personne).
- 34 200 euros de recette en 2022 contre 24 287 euros en 2021.

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

- Trier, nettoyer les objets et étiqueter les arrivages.
- Ventes au public de vêtements, chaussures, jouets, livres, linge de maison... et brocante (deux fois par an).
- Ventes respectant un protocole sanitaire et un nombre limité d'acheteurs par salle (jauge norme incendie à respecter).
- Achat d'étagères pliables pour la présentation de nos 2 ventes de brocante par an.

#### **Limites :**

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

#### **Constat :**

- Les vêtements non retenus car sales, démodés ou déchirés vont au profit 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.
- 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 avec la gestion des flux c'est-à-dire le respect des règles de distanciation et de sécurité.

#### **Perspectives :**

- Renforcer la communication et l'affichage dans le quartier.
- Recruter une équipe solide et pérenne pour l'installation des Miettes, le bon déroulement des ventes et le rangement final.

### **2.10 Repair' Café - Philippe GIAL (jusqu'en juin), Christine CHARVET, - une dizaine de bénévoles permanents + le renfort de réparateurs de Repair' Café Paris**

#### **Chiffres clés :**

- 104 kg de déchets évités et 34 objets remis en service.
- 4 séances (27 mars, 30 avril, 15 octobre, 3 décembre) sur les 5 prévues initialement.
- En moyenne, 25 interventions par séance.
- Un taux de réussite de 100% à la couture, de 40 à 75% pour les réparations autres.
- 23 bénévoles venus dans l'année.
- 1 séance de formation (électricité, ordinateur) par Philippe pour les bénévoles.

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

En général :

- Préserver l'Environnement.
- Changer les comportements : Réparer au lieu de jeter !
- Apprendre à réparer.
- Redécouvrir les vertus du « faire ensemble ».
- Créer du lien social.

- Faire des économies.

En particulier :

- Transversalité interne : matériel réparé pour les Miettes et le repas du mercredi, participations d'accueillis.
- Activité qui permet de faire connaître le Foyer dans l'arrondissement.

#### **Limites :**

- Lors des 2 premières séances de l'année, l'inscription était obligatoire (Covid), d'où un nombre limité de réparations ces fois-là.
- Multiplication des séances de Repair' Café dans Paris, ce qui implique une moins grande disponibilité des réparateurs.
- Difficulté à faire venir le bon nombre de réparateurs en fonction du nombre de participants.
- Pas assez de bénévoles pour organiser une séance mensuelle.
- Les réparateurs vont au fond de leurs investigations. Cela peut générer de longs temps d'attente pour les autres visiteurs qui peuvent perdre patience.

#### **Constats :**

- Les séances se passent toujours mieux quand il y a une bonne adéquation entre réparateurs et bénévoles.
- Peu d'accueillis.

#### **Perspectives :**

- Recruter un ou 2 co-responsables suite au départ de Philippe.
- Fidéliser les réparateurs.
- Inciter les responsables des autres activités du Foyer à communiquer sur notre activité afin que les accueillis en profitent davantage.

#### **Partenaires :**

- Repair Café Paris.

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

Après de grandes réflexions et hésitations sur le déroulement du dîner de Noël 2022 pour amis de la rue, ou en grande précarité, l'équipe du Grand Souper a décidé d'alléger la formule d'avant Covid, en ne faisant pas le petit déjeuner cette année.

Ce fut avec regret, car c'est un temps important et unique, mais faute de bénévoles, pour assurer la nuit et le matin du 26, ce ne fut pas possible !

Le Grand Souper démarre le 25 à 13h, par la mise en place de la cuisine pour préparer le dîner et l'installation de la grande salle (qui se transforme magiquement), à 19h, tout le monde est prêt pour l'accueil !

La soirée se déroule, à la fois dans l'excitation de servir ce bon repas avec les serveurs bénévoles très motivés, et aussi dans la meilleure ambiance musicale possible, c'est ainsi la valse des plats et assiettes au milieu de la salle si joliment décorée et sur la scène où évoluent les musiciens...

Quelle belle soirée enchantée par le lieu, les sons et notre présence engagée, à tous !

Nous avons fini les rangements et nettoyages laborieux vers 3h ou 4h du matin du 26 décembre.

Merci à tous ; l'équipe de cuisine menée par Clément, l'équipe d'installation et de service en salle, menée par Marianne, et Pierre avec ses costauds, pour le bon déroulement, la paisibilité des accueillis et de nous tous.

Merci aussi à tous les bénévoles sans qui rien ne pourrait être possible.

Enfin, merci à Michel, qui s'assure personnellement, que chacun reparte avec ses petits cadeaux de Noël.

Nous aimerions tous tellement pouvoir reprendre le petit déjeuner, si propre à notre dîner de Noël, en cette nouvelle année...

Pour cela il nous faut des jeunes bénévoles très motivés pour rester la nuit, et/ou venir le 26 au matin.

L'année 2022 a été marquée par le départ de la coordinatrice enfance - jeunesse (Ponine Jacquillet) et de l'animatrice enfance - jeunesse (Alisée Gavenda) et l'arrivée, donc, d'une nouvelle équipe et d'un nouveau fonctionnement. En effet, à partir du mois de juillet, deux coordinateurs sont recrutés pour répondre aux différents besoins du service. Une coordinatrice pour l'ASCO - enfance et un coordinateur pour la jeunesse (tous les items concernant les 11-25 ans), l'équipe a été étoffée par le recrutement d'une animatrice ASCO à mi-temps, le recrutement d'un référent - animateur est en cours de réflexion. En dehors de ce changement, le service enfance - jeunesse a continué de se développer tout au long de l'année en maintenant et développant ses différentes actions (ASCO, ACM, séjours, projets locaux, projets jeunes individuels et collectifs, projets de solidarités, insertion - orientation, accompagnement individuel, ateliers à thèmes...) et partenariats. L'année 2023 devrait et doit confirmer cette direction en renforçant l'équipe enfance - jeunesse et en fidélisant son public tout en attirant un nouveau.

### 3.1 Accompagnement à la scolarité (ASCO) et enfance : Cécile Dethelot - 63 bénévoles à l'ASCO, 3 salariés et 3 services civiques

Nombres d'heures de bénévolat à l'ASCO : 5904 heures.

#### Chiffres clés :

- 225 enfants et jeunes accompagnés et aidés : 58 enfants, 167 jeunes.
- 3 salariés (coordinatrice ASCO - enfance, coordinateur jeunesse, animatrice ASCO), 3 services civiques, 62 bénévoles, dont 25 pour les primaires, 37 pour les secondaires.
- plus de 40 partenaires.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

- Aide aux devoirs.
- Ateliers anglais, guitare, conte, dessin artistique, hip hop, basket, débats, sorties culturelles.
- Suivi personnalisé et régulier de jeunes en grande difficulté scolaire par quelques bénévoles.
- Respect et appropriation du cadre de vie de l'ASCO.

#### Limites :

- Manque de régularité des jeunes bénévoles étudiants dû à la préparation d'examens, qui freine le suivi régulier des enfants et des jeunes.
- Le faible nombre de services civiques qualifiés ne permet pas d'envisager de projets ambitieux avec les enfants et les jeunes qui sont en demande.
- Manque de motivation et d'autonomie de certains enfants et jeunes.
- Manque de suivi de certains jeunes qui ne travaillent pas toujours avec le même bénévole.

#### Constats :

- Le nombre de lycéens et collégiens inscrits augmente chaque année.
- Le nombre d'enfants ayant des difficultés sociales et scolaires augmente.
- Le nombre de services civiques et de salariés qualifiés permet d'accompagner correctement les enfants ayant des besoins spécifiques.
- Les résultats scolaires sont en constante amélioration d'après le retour des parents, des enfants et des jeunes.
- La présence d'un médecin retraité, spécialisé dans les troubles de l'apprentissage, en collaboration avec les parents, le bénévole, la coordinatrice et l'enfant, permet d'adapter le suivi de certains enfants et jeunes ayant des difficultés d'attention et d'apprentissage.

#### Perspectives :

- Mettre en place des séances de remise à niveau et de préparation brevet/bac.

- Développer une offre de loisirs (culturelle, sportive...) pour les enfants de 6 à 11 ans en demande forte.
- Développer les échanges entre l'ASCO et les établissements scolaires.
- Accompagner de façon plus renforcée les parents dans leur rôle éducatif.

#### **Partenaires :**

- Ville de Paris
- CAF
- Mairie du 15<sup>ème</sup>
- Bénévolat
- AMASCO

### **3.2 Jeunesse : Adrien POUULLAOUEC**

#### **Chiffres clés :**

- 60 enfants inscrits à l'ACM (accueil de loisirs).
- 20 jeunes en BAFA Citoyen tutoré par le coordinateur jeunesse.
- 20 jeunes en bénévolat dans le projet jeune Les Maraudes.
- 4 séjours réalisés.
- 80 jeunes accompagnés individuellement.
- Plus de 30 partenaires.
- 1000 heures de bénévolat réalisées par des jeunes du foyer.

#### **Éléments de satisfaction :**

- Accompagnement des jeunes dans leurs projets.
- Les jeunes aiment le foyer.
- Succès des séjours et de l'accueil de loisirs en général.
- Maintien de la fréquentation des jeunes.
- L'avancement du projet de solidarité internationale au Sénégal.
- Lien avec les partenaires.
- Engagement bénévole des jeunes.
- Développement de la communication vers les publics.
- Les jeunes s'approprient le cadre de vie du foyer et le respectent de plus en plus.
- Intégration rapide de la nouvelle équipe.
- Le projet Maraudes lauréat du prix CAF Innov'Jeunes de la Ville de Paris.
- La cohabitation des activités jeunesse avec les autres services.

#### **Limites :**

- Le faible nombre de salariés qualifiés ne permet pas d'envisager plusieurs projets ambitieux avec les jeunes qui sont en demande.
- La difficulté de trouver un profil adéquat pour le poste de référent - animateur Jeunesse.
- L'impossibilité de répondre à la forte demande des jeunes lors des activités d'accueil de loisirs, par exemple : 20 places pour la patinoire, liste d'attente de 15 personnes. Manque de moyens financiers et humains pour pouvoir proposer plus de places et d'activités.
- Certains comportements de jeunes en dehors du foyer nuisent à la réputation du service jeunesse.
- Manque d'activités à destination des jeunes les mardis et vendredis soirs de l'ASCO, dû au manque de professionnels expérimentés sur le terrain.

#### **Constat et perspectives :**

- Le service jeunesse du Foyer de Grenelle répond à une véritable demande des jeunes sur le territoire, que ce soit scolaire, loisirs, d'accompagnement ou en tant que lieu refuge.
- Le maintien et le renforcement d'une équipe salariée expérimentée et passionnée est indispensable à la bonne évolution du service.
- L'engagement bénévole et citoyen des jeunes est fort, il faut le maintenir et le développer en valorisant au maximum ces actions.

- Insister sur le cadre et les règles de vie au quotidien afin de prévenir de potentiels problèmes d'ordre public.
- Garder et insister sur une ambiance joyeuse et saine au foyer afin d'éviter une potentielle baisse de fréquentation.
- L'accomplissement du projet de solidarité au Sénégal doit ouvrir le champ des possibles pour d'autres projets.
- Maintenir un lien fort avec nos partenaires principaux (missions locales, Rêv'elles, CAF, Arc-EA...).

**Partenaires :**

- Mission Locale
- Ville de Paris
- CAF
- Rêv'elles
- Maison du geste et de l'image
- Arc-EA
- La Bonne Équipe
- Engagé.e.s et Déterminé.e.s
- Fondation Cœur Vert
- DECLIC (Sénégal)

**Pôle 4 : FAMILLES - ADULTES - SENIORS**

**Familles**

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

**Chiffres clés :**

- 9 cafés-parents de 2h.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

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

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

**Chiffres clés :**

- 116 participants.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- Sortie intergénérationnelle à la mer du 8 Juillet à Houlgate.
- Sortie intergénérationnelle à la mer du 27 juillet à Merville-Franceville-Plage.
- Création de lien social.

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

**Chiffres clés :**

- 56 rendez-vous individuels.

**Services rendus – Eléments 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

##### Chiffres clés :

- 103 bénéficiaires.

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

- Billets gratuits pour des évènements : 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

##### Chiffres clés :

- 18 familles accompagnées.
- 17 enfants (colonies).
- 51 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 Familles - Médiation familiale - Caroline RIVIERE - 2 bénévoles

##### Chiffres clés :

- 4 séances d'information.

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

- Écoute individuelle.
- 2 familles ont entrepris une médiation familiale avec la Maison de la médiation.

#### Adultes

Le pôle Adultes a été assumé de septembre à décembre 2021 par Monique Chapey (en mécénat de compétence de chez Orange), puis par Lydia Daumont (stagiaire en formation de Diplôme d'état d'Assistant de service social) de janvier à juin 2022.

#### 4.7 Secteur Adultes - Atelier Sophrologie - Monique CHAPEY/Lydia Daumont - 1 bénévole

##### Chiffres clés :

- 18 présents différents, dont 13 Seniors, 17 femmes et 1 homme.
- Il y a eu 55 séances en zoom en 2021-2022.

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

La sophrologie s'est déroulée en visioconférence deux fois par semaine durant toute l'année scolaire 2021-2022, en raison de l'obligation du port du masque au Foyer.

Les séances de sophrologie sont louées par les participantes et participants non seulement pendant les séances mais dans leur vie quotidienne : détente, plaisir, générosité, gentillesse, bienfaits, épanouissement, mieux-être, etc. sont les témoignages des participantes et participants recueillis pendant l'année 2021-2022.

##### Constats :

Le nombre de participants a augmenté et leur fidélité aussi.

### **Perspectives :**

Il est prévu de reprendre en présentiel le lundi avec des séances de base (relaxation dynamique).  
La visioconférence sera maintenue le jeudi afin de permettre à des personnes habitant plus loin ou ne pouvant se déplacer facilement de participer.

## **4.8 Secteur Adultes - Atelier Création de bijoux - Monique CHAPEY/Lydia Daumont - 1 bénévole**

### **Chiffres clés :**

- 16 femmes ont participé aux ateliers en 2021-2022. Les personnes ont principalement entre 45 et 60 ans.
- Il y a eu 35 ateliers en 2021-2022.

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

- Cet atelier consiste à solliciter la créativité des participants en confectionnant des bijoux, pour la plupart en récupérant des bijoux usagés ou cassés. Il valorise l'estime de soi.
- Les participantes ont été en général assez assidues ce qui a permis la cohésion du groupe dans une atmosphère de travail et d'entraide réciproque toujours très gaie et productive.
- L'animatrice bénévole a été assistée par 2 autres nouvelles bénévoles (à l'origine participantes) ce qui l'a énormément aidée ; l'encadrement des participantes a été maintenu, même quand l'animatrice était absente.
- L'année s'est terminée par une première vente aux Miettes couronnée de succès (210€), qui donne aux participantes une certaine fierté, car leurs productions sont exposées et largement appréciées.

## **4.9 Secteur Adultes - Atelier Yoga du rire - Monique CHAPEY/Lydia Daumont - 1 bénévole**

### **Chiffres clés :**

- 34 femmes ont participé aux ateliers en 2021-2022. Les personnes ont principalement entre 40 et 60 ans.
- Il y a eu 26 ateliers en 2021-2022.

### **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.
- Lutter contre le stress.

### **Constats - limites :**

- L'atelier a été expérimenté dans la cour, mais en raison de la réaction de quelques voisins et de l'arrivée des journées plus froides, il s'est depuis exclusivement déroulé à l'intérieur - ce qui a par ailleurs aidé à créer progressivement un climat de confiance.
- La fréquentation des premiers mois n'était pas stable, voire basse. Une communication plus large en interne et externe (notamment sur le site internet Mes Voisins) a permis d'attirer par la suite davantage de participants.
- La taille du groupe, variant entre 8 et 12 participants, est propice à ce que chacun profite de l'interaction que la pratique propose, et à ce qu'il y ait plus de partage lors des exercices de rires et de médiation de rire vers la fin de chaque séance.
- Cet atelier est très apprécié des participantes, très fidèles, et leur a permis de tisser des liens, y compris au-delà des cours.

### **Perspectives :**

- La capacité du groupe pourra s'étendre à 15 à 18 personnes.
- L'activité sera en capacité d'accueillir des personnes à mobilité réduite.

#### 4.10 Secteur Adultes - Atelier « Happy English » - Monique CHAPEY/Lydia Daumont - 2 bénévoles

##### Chiffres clés :

- 21 femmes de toutes générations ont participé aux ateliers, réparties en deux groupes :
  - Débutants (9) et Avancés (12).
  - Il y a eu 15 ateliers Débutants et 14 ateliers Avancés en 2021-2022.

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

Ces ateliers sont animés par 2 jeunes du lycée international Jeannine Manuel, très investis dans cette activité.

#### 4.11 Secteur Adultes - Atelier Cuisine - Monique CHAPEY/Lydia Daumont - 1 bénévole

##### Chiffres clés :

- 5 femmes ont participé aux ateliers.
- Il y a eu 2 ateliers en 2021-2022.

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

Ces ateliers consistent à rassembler des personnes pour qu'elles cuisinent et déjeunent ensemble dans une ambiance conviviale.

Cet atelier a repris en douceur après avoir interrompu durant la période Covid.

##### Perspectives :

Il est prévu une fréquence mensuelle pour l'année scolaire 2022-2023.

#### Seniors

L'activité seniors s'est renforcée en cours d'année au sein du foyer de Grenelle avec l'arrivée de 2 services civiques coordonnée par une stagiaire en formation de DEASS (Diplôme d'état d'Assistant de service social) en janvier 2022, qui ont apporté toute leur jeunesse et leur dynamisme au sein du pôle. De septembre à décembre 2021, le pôle a été animé par une stagiaire DEJEPS animation socio-éducative ou culturelle, mention animation sociale. Le Foyer de Grenelle a été subventionné par la CNAV et la Conférence des financeurs de la prévention à la perte d'autonomie pour ce projet sur la période janvier 2021 - décembre 2022. L'atelier seniors *in situ* ne s'est déroulé qu'à deux reprises, ne répondant finalement pas à un besoin exprimé par les seniors.

Après avoir été piloté par différents stagiaires successifs, le secteur Seniors a trouvé son organisation idéale : une personne coordinatrice et deux personnes animatrices (deux volontaires en service civique). En 2022-2023, à noter l'arrivée de Stéphane Roche en Mécénat de Compétences de chez Orange pour prendre la responsabilité du Pôle Seniors à partir d'octobre. Le foyer va renouveler son conventionnement avec la CNAV et la Conférence des financeurs de la prévention à la perte d'autonomie pour les années civiles 2023 et 2024. Parmi les nouveaux projets à venir : la mise en place d'un séjour à destination des seniors.

##### Chiffres clés :

- 47 seniors ont participé à une ou plusieurs activités du pôle en 2021-2022, dont 44 femmes et 3 hommes, 25% de 60-69 ans, 50% de 70-79 ans, 20 % de 80-89 ans et 5% de 90 ans et +.

#### 4.12 Secteur Seniors - Sorties du jeudi - Sophie GRIMONPONT/LYDIA DAUMONT - 2 services civiques

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

- Tous les jeudis après-midi le foyer de Grenelle a proposé une sortie pour les Seniors. Ces sorties ont accueilli jusqu'à 20 participants pour une moyenne de 12 participants sur la période considérée.
- 22 balades ont eu lieu en 2021-2022.
- Cette sortie du jeudi est ainsi devenue un rendez-vous régulier avec un groupe d'habitues qui attendent le programme proposé avec impatience.
- Les seniors ont indiqué que ces moments de partage leur permettaient de rompre l'isolement, de consolider leur estime de soi et de renforcer leurs capacités cognitives (mémoire, apprentissage).

#### **Constats - limites :**

- Nous notons que les sorties culturelles rencontrent plus de succès que les visites au parc.

#### **Perspectives :**

- Ces sorties seront reconduites pour la période à venir. L'offre culturelle parisienne étant large, les sorties au musée seront privilégiées.

### **4.13 Secteur Seniors - Ateliers l'Équilibre en mouvement - Sophie Grimonpont/ Lydia Daumont- 2 services civiques**

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

- Suite à un conventionnement du PRIF (Prévention Retraite Île-de-France) et un questionnaire demandant aux seniors les thématiques qui les intéressaient le plus, le foyer a mis en place un cycle de 12 ateliers animés par l'association Int-Act.
- NB : Le PRIF a pour mission de créer, de coordonner, de développer et de financer des actions de prévention santé à l'attention des personnes retraitées en Île-de-France.
- Le PRIF propose la mise en place d'un Parcours prévention qui a pour optique principale d'améliorer ou de renforcer la qualité de vie des retraités. Celui-ci s'articule autour de cinq axes du bien vivre la retraite et de la prévention pour le maintien de l'autonomie.
- Voici un descriptif de l'atelier Équilibre en mouvement : bouger, c'est important, quel que soit l'âge ! Cet atelier permet d'adopter les bons réflexes et de gagner en assurance. Des exercices simples sont proposés, ainsi que des conseils et des recommandations pour garder une activité physique adaptée à sa vie quotidienne.
- 8 seniors ont participé à cet atelier et ont indiqué l'avoir trouvé très bénéfique pour leur santé.

#### **Constats - limites :**

- Il n'est à priori pas possible d'inscrire un senior sur un deuxième cycle du même atelier organisé dans le cadre du PRIF.

#### **Perspectives :**

- Dans le cadre du PRIF, deux ateliers auront lieu en 2022-2023 : atelier Équilibre en mouvement et atelier Mémoire, suite aux réponses soumises par les seniors dans le cadre d'un questionnaire qui leur avait été adressé en 2022.
- Un autre partenariat a été conclu pour 2022-2023 pour la mise en place d'ateliers autour de l'accompagnement au deuil et d'un atelier de boxe adaptée avec la Maison des Aînés et des Aidants (M2A) qui a pour objet de mettre en œuvre les dispositions relatives aux parcours de santé (sanitaire, social et médico-psycho-social) à destination des habitants du territoire Paris Ouest (7<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup> et 16<sup>ème</sup> arrondissements). La M2A apporte son appui technique aux professionnels et aux structures concourant à cet objet.

## **Pôle 5 : FORMATIONS - INCLUSION NUMERIQUE**

### **5.1 Atelier sociolinguistique pour les migrants - Ghislaine FAU - 13 bénévoles**

#### **Chiffres clés pour l'année 2021-2022 :**

- 9 formateurs de français + 4 pour le programme spécial pour les réfugiés d'Ukraine, soit 13 au total.
- 2 responsables d'atelier.
- 26 inscrits en 2021-2022 (semestre 1 et 2) + 7 dans le cours spécial pour réfugiés d'Ukraine, soit 33 au total.
- 322 heures de cours et d'atelier entre le 20 septembre et le 24 juin.

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

- Originalité du programme : offrir à la fois des cours de français semi-intensifs tous les matins (10h à 12h) du lundi au vendredi et, 1 fois par semaine, un atelier de familiarisation avec les outils numériques et d'apprentissage du français sur internet : alpha clics.

- Avoir pu créer très rapidement un petit programme spécial pour accueillir les réfugiés d'Ukraine (essentiellement des femmes) arrivés après le début du second semestre : 5 Ukrainiens insérés d'abord dans le semestre 2 du programme ASL Migrants puis, le cours étant plein, 7 dans le programme spécial monté entre le 16 mai et le 29 juin à raison de 3 cours par semaine.
- Richesse des liens entre formateurs et participants. Equipe de formateurs et de responsables d'atelier solidaire et soudée. Un « noyau dur » d'apprenants très motivés et fidèles, en dépit de leur lieu de résidence souvent très éloigné du foyer, et de leurs conditions de vie précaires.
- Une bonne coordination avec les cours de l'après-midi : en fin de premier semestre, les 5 apprenants les plus avancés ont été admis dans les cours de français de l'après-midi, dans un niveau supérieur.

### Constats :

- Public concerné :
  - pour ASL Migrants, des demandeurs d'asile qui viennent d'arriver en France, un public très masculin (20 hommes, 6 femmes), moins jeune que d'habitude (35 ans en moyenne, en raison de la présence d'un couple âgé d'Ukrainiens), d'origine afghane pour la moitié (13 Afghans sur 26), peu scolarisé le plus souvent.
  - Pour le programme spécial créé pour les réfugiés d'Ukraine, des profils très différents : essentiellement des femmes (6 femmes pour 1 homme) qui ont le plus souvent fait des études supérieures.
- Les cours proposés concernent des débutants en français.

### Limites :

- Très grande précarité des personnes, instabilité de leurs conditions de vie qui empêchent certains (mais pas tous) de venir régulièrement.
- Difficulté de liaison avec nos partenaires, ce qui a limité le recrutement du premier semestre : 8 inscrits seulement contre 18 au second semestre.

### Perspectives :

- Reprendre l'atelier cuisine qui s'est arrêté depuis la COVID.
- Créer des liens avec des structures qui offrent des formations professionnelles pour les réfugiés, afin d'orienter les demandeurs d'asile qui obtiennent le statut de réfugié.

### 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 (Hébergement d'Urgence pour Demandeurs d'Asile) l'Esquisse, qui dépend également du CASP.
- Le programme REFUG de la Ville de Paris, qui a sélectionné cette action et la soutient financièrement, ce qui permet au programme d'être entièrement gratuit (enseignement et fournitures).
- Pour le programme spécial pour Ukrainiens, la DDCT de la Ville de Paris.

## 5.2 Cours de français de l'après-midi - Sylvaine LEGASTELOIS, Anne BERNARD, Brigitte BARRÉ - 35 bénévoles

### Chiffres clés :

- 126 apprenants inscrits dont 37 hommes et 89 femmes.
- 48 nationalités : Asie 59, Afrique 47, Amérique latine 10, Amérique du nord 2, Europe 8.
- Les pays les plus représentés : Afghanistan 11, Bangladesh 11, Égypte 7, Maroc 7, Sri Lanka 7, Algérie 6, Chine 6, Brésil 3, Ukrainiennes 2.
- Moyenne d'âge :
  - la majorité a entre 25 et 60 ans.
  - Moins de 25 ans : 8
  - Entre 25 et 60 ans : 101
  - Plus de 60 ans : 17
- La grande majorité a fait des études, secondaires ou supérieures :
  - Non scolarisés : 15
  - Primaires : 20

- Secondaires : 40
- Supérieures : 49
- La majorité possède une adresse mail : 93 ; 33 n'en disposent pas.
- La grande majorité habite Paris : 99 (dont 12 « domiciliés »), et spécialement le 15<sup>ème</sup> : 75, puis la banlieue : 27 (dont 5 domiciliés). Les domiciliés : 17 (12 à Paris, 5 en banlieue).
- Près des 2/3 (77) sont en France depuis moins de 6 ans. Les plus anciens sont en France depuis 1978, les plus récents depuis 2021, (soit 9).
- 35 formateurs bénévoles, dont 4 hommes ; 6 nouveaux, 1 étudiante.

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

- Les cours ont commencé le 20 septembre 2021.
- Mise en place de 10 cours collectifs : 1 cours d'alpha initial, 1 cours d'alpha avancé, 1 de débutants, 2 d'A1, 2 d'A2, 1 de B1, 1 de B2, 1 cours de Civilisation.
- Les cours ont eu lieu toute l'année en présentiel. Pour les alphas, débutants, A1 et A2 : cela représente 180 heures de cours. Pour les B1 et les B2 : 124 heures.
- Mise en place de soutiens individuels, avec des formatrices qui suivent des apprenants individuellement, soit au foyer, soit par téléphone. Les personnes ayant eu besoin de ces soutiens, en plus des cours collectifs, sont par exemple : deux jeunes mères qui travaillent et ne peuvent pas assister à tous les cours, une jeune femme enceinte qui ne doit plus bouger, un jeune homme qui travaille et prépare des concours, une aide-soignante qui va présenter le concours d'auxiliaire de vie, une apprenante bloquée à l'oral, ...
- Plusieurs sorties (qui sont en fait des « cours délocalisés ») très appréciées des apprenants et favorisant énormément la cohésion du groupe : musée du Louvre, musée Rodin, Jardin des Plantes, Opéra-Comique, ...
- Grâce à la mise en place d'un partenariat avec la Bibliothèque Andrée Chedid, les apprenants les plus avancés de nos cours ont suivi des séances de conversation à thème, menées par des bibliothécaires.
- Le Delf a eu lieu en juin 2022, et pour la première fois au GRETA 93 à Saint-Denis. Nous avons présenté 37 candidats : 33 succès ; 4 échecs, tous en B2.
- Pas de fête des cours de français de l'après-midi pour Noël mais...  
... une belle fête de fin des cours le 28 juin, juste après le Delf. Chansons et buffet de toutes les spécialités des pays de nos apprenants, dans la cour.
- Les trois réunions trimestrielles des formateurs ont eu lieu en présentiel. Notons que ces réunions ont été très suivies par les formateurs, très peu d'absences.
- La formation annuelle des formateurs a eu lieu au Foyer de Grenelle en mai 2022 sur le thème Usage des documents authentiques en cours de FLE par l'association Radya. 14 formateurs ont suivi ce stage avec beaucoup d'intérêt, et ont ensuite amélioré et diversifié leur pratique. Quelques formateurs se sont également inscrits en dernière minute à une formation organisée par les cours du soir, en raison de désistements.
- Des formations en ligne, gratuites, ont également été suivies par plusieurs formateurs, mais leurs contenus et leurs formes ne remplacent pas une formation en présentiel.
- Plusieurs formateurs ont donné, en plus du cours collectif, des « petits cours individuels », rattrapage ou préparation à un entretien ou à un RV administratif. Souvent à l'heure du déjeuner pour pouvoir disposer d'une salle...
- Le petit groupe Civilisation a continué de fonctionner très bien grâce à Solange.
- Nous avons été présents auprès de la Fédération des Centres sociaux. Nous avons participé à un atelier d'échanges entre pairs, coordinateurs de FLE, tout au long de l'année.
- Les rétro projecteurs en salles C1, C3 et B1 ont été très utilisés et très appréciés des formateurs.
- L'équipe de coordination a très bien fonctionné, avec, sous la responsabilité de Sylvaine, Anne Bernard et Brigitte Barré.

### **Bilan :**

- L'excellente cohésion du groupe de formateurs a favorisé une qualité très satisfaisante de l'enseignement à chaque niveau dans une ambiance chaleureuse. Une preuve de l'efficacité des cours est le taux élevé de réussite aux DELF.
- Les cours ont été limités à moins de 12 apprenants pour les raisons sanitaires recommandées lors de l'inscription. L'efficacité et le confort des cours avec une telle jauge est toutefois à mettre en balance avec le nombre de personnes forcément refusées à l'inscription, puis tout au long de l'année.

**Limites :**

- Toujours pas de garderie. Pour cette raison, nous avons dû refuser 2 familles à l'inscription de septembre. Il faut noter que, parmi nos apprenants, un couple est venu alternativement au cours de FLE pour garder une fois sur deux leurs enfants.
- Impossibilité de monter un partenariat avec les garderies du quartier qui souffrent toutes du manque de personnel et sont débordées.
- Les formateurs utilisent de plus en plus de matériel vidéo, d'où la nécessité d'équiper le plus de salles possible.

**Perspectives :**

- Garderie : parvenir à établir un partenariat avec une garderie du quartier, aux conditions des garderies municipales....
- La très forte demande de cours en alpha avancé nous bouscule : ce sont des personnes qui maîtrisent assez bien l'oral, mais peinent à la lecture et à l'écriture. Ce cours demande plusieurs années d'effort aux apprenants. L'enseignement de l'apprentissage de la lecture-écriture est très spécifique et demande une solide formation.
- Réfléchir avec les responsables de l'EPN aux passerelles que nous pourrions établir : l'informatique est un sujet de vocabulaire français, mais aussi d'apprentissage technologique... Comment articuler les deux ? Créer un groupe de réflexion.
- Rétablir la rencontre annuelle avec les centres de FLE qui nous entourent géographiquement, pour partager nos situations, nos satisfactions, nos difficultés. Cet échange « d'avant Covid » était très apprécié et fructueux.

**5.3 Cours de français du soir - Geneviève Macé-Pinto - 29 bénévoles**

- 96 inscrits, dont 43% d'hommes et 57% de femmes.
- 39 pays d'origine.
- Nationalités les plus représentées : Philippines 26%, Pérou 6%, Egypte 5%, Sri Lanka 5%, Colombie 3%, Algérie 3%, Pologne 3%.
- Répartition des apprenants par zones géographiques : Asie 45%, Amérique du Sud 15%, Afrique Sub-Saharienne 13%, Afrique du Nord 6%, Europe 5%, Moyen Orient 5%, Asie Mineure 5%, sans indication de nationalité 6%.
- L'âge médian est de 36 ans : 94% des apprenants ont entre 25 et 60 ans, 3% ont moins de 25 ans, 3% ont plus de 60 ans.
- Durée de séjour en France : de 0 à 5 ans 32%, entre 5 et 10 ans 26%, supérieure à 10 ans 23%, information non connue 19%. La durée moyenne de séjour en France des apprenants du FLE du soir est de 7 ans.
- 78% des apprenants ont fait des études secondaires ou supérieures.
- 91% des apprenants ont une adresse mail.
- Lieu de résidence des apprenants : 58% habitent à Paris dont 60% résident dans le 15<sup>ème</sup>, 13% résident dans les départements proches de l'Île de France, 7% sont domiciliés au Foyer de Grenelle. Une part des apprenants résidant dans les autres départements de l'Île de France travaillent à Paris.
- 32 formateurs ont animé les cours de FLE du soir, dont 16 nouveaux et une référente culturelle. Beaucoup de bénévoles âgés de 18 à 25 ans se sont portés volontaires pour assurer les cours de FLE du soir.

**Services rendus - Eléments de satisfaction :**

- Les droits d'inscription s'élèvent à 40 euros pour les cours, auxquels il faut ajouter l'achat du manuel d'apprentissage dont le prix s'élève à environ 20 euros.
- Les cours ont repris le lundi 4 octobre 2021 en présentiel uniquement. Les consignes COVID ont été appliquées de la rentrée de septembre 2021 à juin 2022. En conséquence, le nombre d'apprenants par groupe a été limité afin de respecter les capacités de chaque salle.
- Le port du masque a également été respecté durant l'année scolaire ce qui a engendré des difficultés, notamment pour les exercices de phonétique.
- Mise en place de 8 cours collectifs composés de : 1 groupe Lecture-Ecriture, 1 groupe Débutants, 1 groupe A1, 2 groupes A2, 2 groupes B1 et la constitution d'un groupe B2 avec des apprenants ayant obtenu leur examen B1 l'année précédente.
- Une formation sur la phonétique assurée par Marion Aguilar a été organisée au foyer de Grenelle.
- Le nombre d'heures total de cours est de 132h pour chaque groupe.

- Aucune sortie n'a été proposée aux apprenants en dépit de la présence d'une correspondante culturelle. Les incertitudes et le couvre-feu liés à la pandémie de Covid 19 sont l'une des raisons. L'autre raison est que le public du FLE du soir travaille, parfois même le week-end.
- Un partenariat a été mis en place avec la bibliothèque André Chérid dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement avec quelques apprenants qui ont bénéficié de séances de conversation.
- Le foyer de Grenelle a changé de partenaire pour le passage du DELF en choisissant le GRETA 93 au lieu de PROSODIA.
- 23 apprenants sur 31 ont réussi leur DELF (74%), A1 : 100% de réussite, A2 : 75% de réussite, B1 : 86% de réussite, B2 : 43% de réussite.

### Coordination :

Une nouvelle équipe de coordination composée de Kate Bell, Caroline Brument, Emmanuelle Picard-Ferry et Jean-Claude Rossignol prend la relève pour l'année 2022 – 2023. Geneviève Macé demeure formatrice mais se retire de la coordination.

### Limites :

Les masques ont empêché de faire de la phonétique et sont un frein à la compréhension des apprenants. Le nombre limité d'apprenants par groupe a engendré des cours peu remplis en milieu d'année (2 ou 3 personnes présentes dans certains groupes).

### Perspectives :

La rentrée de septembre 2022 s'est déroulée sans contrainte sanitaire. Cela a permis d'accueillir 118 apprenants soit une hausse de 27%.

## 5.4 Espace public numérique - Ateliers informatiques et ateliers smartphones/tablettes - Michael Kalfon / Pierre Vanneste - une vingtaine de bénévoles (stagiaires, bénévoles de Benenova, volontaires en service civique)

Les activités de l'**Espace public numérique** (EPN) ont été coordonnées par Michael Kalfon de septembre à décembre 2021, puis par Pierre Vanneste de janvier à juillet 2022. Le foyer de Grenelle a bénéficié d'une subvention de l'État dans le cadre de la lutte contre la fracture numérique, ayant permis d'embaucher Pierre Vanneste dans le cadre d'un CDD de 18 mois. La prorogation de la subvention pour trois années supplémentaires a permis de requalifier en 2023 le contrat de Pierre Vanneste en CDI.

### Chiffres clés :

- Nombre de bénéficiaires sur l'année scolaire 2021-2022 : 357 (soit 176 de plus qu'en 2020).
- Par tranche d'âge : 18-25 ans (1%) ; 26-59 ans (35%) ; 60-69 ans (23%) ; 70-79 ans (20%) ; 80-89 ans (8%) ; 90+ ans (1%) ; pas d'information (12%).
- Par genre : femmes (75%) ; hommes (25%).
- Par activité : Informatique, Smartphone/tablette (75%) ; Écrivain public (18%) ; Bureautique (8%) ; Repar'Ordi (8%) ; Pass numérique (2%). Participent à plusieurs activités (7%) ; à une seule activité (93%).
- Par provenance : habitué du Foyer de Grenelle (46%) ; bouche à oreille (17%) ; Mairie du 15<sup>ème</sup> (7%) ; Pôle emploi (4%) ; services sociaux (4%) ; associations partenaires (4%) (les associations partenaires citées sont Aurore, le CHRS Falret, la Croix-Rouge du 15<sup>ème</sup>, Kocoya Thinklab, la Cimade, des lieux de culte, la Ligue contre le cancer, MIRP Association, le Patronage laïque du 15<sup>ème</sup>, PIMMS Paris Sud, Sainte Geneviève, SEL de Paname, SNC) ; internet (3%) ; un passage devant le foyer (3%) ; autres (4%) ; une bibliothèque (Andrée Chérid / Médiathèque Marguerite Yourcenar) ; les Mairies du 18<sup>ème</sup>, 16<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup> et 7<sup>ème</sup> ; pas d'information (8%).

Total des séances par activité :

- Informatique	126 séances
- Bureautique	114 séances
- Smartphone/Tablette	85 séances
- Écrivain public	48 séances
- Pass Numérique	42 séances
- Repar'Ordi	10 séances

## Ateliers informatique et Smartphone/tablette

### 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. Chaque séance est divisée en 3 créneaux d'1 heure ; les formateurs acceptent chacun 4 personnes en moyenne, voire plus, en fonction du nombre de bénévoles et/ou du degré d'autonomie des bénéficiaires.
- 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 portables), lors de 2 séances hebdomadaires en salle A1 et B1. Chaque séance est divisée en 3 créneaux d'1h qui acceptent chacun 4 personnes en moyenne, voire plus, en fonction du nombre de bénévoles.
- 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 en juillet-août et pour les vacances de Noël et de fin d'année.
- A l'atelier informatique, le support de formation pour débutants Les Clics magiques est le point de départ de quasiment chaque nouvel accompagnement.

### Constats - limites :

- Les publics n'ont pas encore tous été très assidus et/ou n'ont pas toujours respecté leur heure de rendez-vous. Nous avons créé des coupons munis du numéro de téléphone de l'EPN et y avons noté, lorsque nécessaire, le rappel du prochain 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 y 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 :

- Le contrat de Pierre Vanneste étant renouvelé, les ateliers seront maintenus et continueront de s'améliorer au travers des clics magiques, entre autres, qui doivent encore être peaufinés.

## Focus sur Seniors Connectés 15

Le Foyer de Grenelle a continué à piloter le projet *Seniors Connectés 15*, un partenariat entre des associations de proximité : 3 associations agréées par la CAF en tant qu'EVS (Espace parisien des solidarités : Ensemble aux Frères Voisins, Necker-Falguière, Mains Agiles), 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 la Bibliothèque Andrée Chédid) 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.

En 2021, le Foyer de Grenelle a signé une convention pluriannuelle avec la *Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie* courant jusqu'en juin 2024.

Le bilan qui suit correspond à la période janvier-juin 2022. En effet, le projet septembre 2020-juin 2021, interrompu à certaines périodes en raison de la pandémie, avait été prolongé jusqu'en décembre 2021. Afin de renouer avec une périodicité d'année scolaire, le projet 2021-2022 a donc été limité à la période janvier-juin 2022.

### Chiffres clés :

- Nombre de seniors accompagnés dans les structures de proximité : 482 dont : 132 Hommes et 350 femmes ; 60-69 ans : 193, 70-79 ans : 200, 80-89 ans : 79, 90 ans et + : 10.
- Nombre de seniors accompagnés dans les bibliothèques : 80, 13 hommes et 67 femmes ; 60-69 ans : 32, 70-79 ans : 31, 80-89 ans : 15, 90 ans et + : 2.

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

- En plus des accompagnements individuels et des ateliers collectifs, des conférences ont été mises en place, ainsi qu'un nouvel atelier collectif sur l'utilisation des logiciels libres à l'EVS Necker-Falguière.
- Satisfaction des bénéficiaires qui se traduit par une fidélisation des publics aux ateliers, l'ouverture de nouveaux créneaux dans certaines structures de proximité pour compléter leur offre, et des listes d'attente qui ont dû être constituées.
- Certains seniors ont intégré d'autres activités des structures de proximité (activités conviviales, activités manuelles et ludiques, sorties).
- Le lien étant construit avec eux, les seniors viennent régulièrement et une communication régulière par téléphone ou mail s'est établie avec eux. Pour les personnes isolées chez elles, ou ne pouvant se déplacer, certaines structures maintiennent le contact par téléphone pour intervenir à distance ou en personne, selon la disponibilité d'un intervenant.

### **Constats - limites :**

Il y a une majorité de femmes.

Voici différents profils constatés :

- Personnes âgées isolées, mais qui ont des relations sociales (voisinage, bénévolat) et sont autonomes dans la vie de tous les jours.
- Personnes âgées isolées, n'ayant que peu d'interactions sociales et une autonomie limitée (suffisante cependant pour se déplacer jusqu'aux structures du projet).
- Seniors ayant des difficultés dans la maîtrise du français.
- Seniors ayant des handicaps physiques (difficultés pour se mouvoir, faible dextérité des doigts, ...) ou des maladies.
- Jeunes retraités.
- Aidants.
- Les aînés viennent aux structures de proximité avec des questions très diverses et des parcours qui le sont tout autant. Certains ont de solides acquis, mais sont confrontés à de nouveaux besoins. D'autres se sentent complètement abandonnés, voire pour certains cas ont acquis une phobie après de mauvaises expériences (arnaques en ligne, vendeurs de magasin électronique expéditifs effectuant ou facturant des services inadaptés, difficultés avec des opérateurs télécoms...).
- Pour les ateliers collectifs, les profils de débutants s'estompent pour les personnes en demande d'apprentissage des bases de l'informatique, souvent les débutants passent directement à l'usage du smartphone / tablette et font l'impasse sur l'ordinateur.
- Aux conférences, les profils des publics étaient très variés.
- Un léger absentéisme a été constaté aux ateliers collectifs en bibliothèque lié aux vacances scolaires et à quelques difficultés de mobilisation à la Bibliothèque Andrée Chedid.
- Les structures de proximité accueillent toujours beaucoup de seniors car les demandes y sont très fortes. En effet, ces structures de proximité sont de véritables lieux-ressources identifiés par les seniors.
- L'affluence pour les 2 conférences en présentiel sur la sécurité en ligne, par Kocoya Thinklab, était mitigée : une quinzaine pour l'une (Bibliothèque Andrée Chedid), cinq pour l'autre (Foyer de Grenelle).
- Certaines structures de proximité ont éprouvé des difficultés liées à la mobilisation de bénévoles.

### **Perspectives :**

L'accent va être mis sur la mise en place de conférences régulières autour de thématiques sur le numérique correspondant à de réels besoins des seniors (comment choisir une offre mobile et une offre internet ?), sécurité en ligne...) afin également de promouvoir en présentiel les actions des différents acteurs de Seniors Connectés 15.

## 5.5 Espace public numérique - Formation Bureautique - Hubert Taupin

### 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.
- 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 :

- Institutionnaliser le nouveau créneau de bureautique à 9h30 le vendredi.
- Relier la formation à celle du jeudi pour les pass numériques si cela correspond en termes de besoin.
- Refonte du support de formation.

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

### 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.

- 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 :

- Les publics n'ont pas toujours été assidus ou n'ont pas toujours respecté leur heure de rendez-vous.
- Ce nouvel atelier répond toujours à un vrai besoin car de nombreuses personnes ont un matériel informatique défectueux et/ou ont besoin de changer certaines pièces, nettoyer l'ordinateur, voire de le mettre à jour.

### Perspectives :

- Les créneaux seront désormais réduits à 2, le but étant de faire venir le plus tôt possible les personnes inscrites pour pouvoir mieux diagnostiquer le matériel et la solution à apporter.

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

### Services rendus - éléments de satisfaction :

- Une permanence d'écrivain public avait été mise en place pour désengorger l'Accueil général et y traiter les démarches longues et/ou complexes des personnes non-domiciliées au Foyer (les personnes domiciliées disposent de permanences leur étant directement dédiées à la Domiciliation).
- Le recrutement de Pierre Vanneste, conseiller numérique, opérationnel dès janvier 2022 a permis de consolider et de développer fortement cette activité. 4 bénévoles opèrent désormais sur les ordinateurs dans la salle informatique, dans un cadre discret et pratique, sur un serveur sécurisé, avec du matériel à disposition et un soutien bureautique de la part de Pierre Vanneste.
- 12 personnes en moyenne s'inscrivent auprès de Pierre Vanneste, coordinateur EPN, et se rendent à ces sessions d'écrivain public chaque mercredi après-midi.

### Constats - limites :

- Les dossiers et sujets traités sont variés : demandes de logement social, DALO, MDPH, AME-CSS, aide juridictionnelle, carte de séjour, naturalisation, contentieux locataires ou contentieux organismes ...etc.

- Il est à noter que certains usagers recourent régulièrement à ce service, ce qui leur permet de résoudre ou de faire avancer en quelques mois leurs différents dossiers ou problèmes imbriqués les uns dans les autres.
- Étant donné que chaque créneau accueille 4 personnes au maximum en même temps la confidentialité parfaite n'est pas toujours optimale.

#### **Perspectives :**

- Mieux identifier la problématique des bénéficiaires pour pouvoir réorienter, le cas échéant vers la bonne personne et/ou la bonne activité.

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

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

- Le foyer participe depuis 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 :**

- Publics assidus, mais...
- ...nous n'avons pas eu beaucoup de demandes.

#### **Perspectives :**

- L'expérimentation va concerner tous les publics en 2023.
- Le foyer sera à la fois opérateur et prescripteur.

## **Pôle 6 : PARCOURS VERS L'EMPLOI**

### **6.1 Les entretiens individuels - Anne Marie MELLON - 4 bénévoles**

#### **Chiffres clés :**

- L'équipe est composée de 5 bénévoles pour l'accompagnement à la recherche vers l'emploi, un bénévole a suspendu son activité pour raisons médicales. Un bénévole a rejoint l'équipe en novembre 2022.
- Total : 39 accompagnés et suivis individuellement.
- Parmi les 39 personnes, 21 ont retrouvé un emploi ou suivent une formation qualifiante soit 53,4%
- 20% ont disparu.

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

- Inciter à agir, à se prendre en charge, à se projeter dans l'avenir.
- Reprise de confiance en soi à titre professionnel ET personnel.
- Valoriser le parcours de chacun.
- Cibler sa recherche.
- Élaborer et s'approprier son Cv.
- Orienter vers les sites de recherches adéquats : comment mettre en ligne son dossier sur les sites recruteurs

- Créer son profil sur LinkedIn en fonction de ses expertises.
- Se mettre en marche et rebondir après les difficultés rencontrées.
- Assister pour l'inscription à Pôle emploi, si besoin aider à compléter le dossier sur le web, expliquer comment se comporter avec le conseiller dédié : le relancer, l'interroger sur les formations qualifiantes proposées,...
- Interaction avec le Fonds Bonhoeffer, créé en janvier 2021, le Fonds propose une aide financière destinée à soutenir les projets de formation professionnelle débouchant sur la recherche d'un emploi. Parmi les personnes suivies par PVE en 2022, 2 personnes ont été prises en charge par le fonds Bonhoeffer.

### **Constats :**

- Nette amélioration du marché du travail.
- En 2022, l'évolution des profils des demandeurs d'emploi, déjà amorcée l'année précédente, a continué : majorité de demandeurs issue de l'immigration.
- Les profils de recherches de nos accompagnés se situent majoritairement dans les domaines de la restauration, et de l'aide à la personne, avec nécessité de formation qualifiante assurée par Pôle emploi pour les personnes âgées et la petite enfance.
- Nous constatons toujours que les personnes confient facilement leur ressenti, avec un besoin primordial de parler des obstacles afin de pouvoir travailler sur leur projet professionnel.
- Collaboration étroite renforcée en 2022 avec l'EPN.
- Ingrédients de la réussite vers l'emploi : la patience des accompagnateurs et la motivation des chercheurs d'emploi.

## **6.2 Groupe de parole Troc'Idées**

- La réunion Troc'Idées se déroule toujours avec une fréquence hebdomadaire.
- Sont présents à tour de rôle en binômes les conseillers emploi de l'accompagnement individuel.
- Un planning pour l'animation des réunions est effectué chaque trimestre au cours de la réunion mensuelle de coordination de PVE.
- Préparation et simulation, notamment des entretiens par téléphone et en présentiel afin d'être prêt le moment venu : que dire ? ne pas dire ? comment finaliser l'entretien ?

### **Limites :**

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

### **Coopération avec l'EPN :**

- Renforcement de la coopération avec les membres de l'EPN.
- A partir de trame de CV élaboré par PVE, le demandeur d'emploi élabore son CV avec le soutien technique d'un membre de l'EPN.
- Les cours d'informatique les plus demandés sont avant tout Word et la navigation sur le web.
- Une présence régulière est demandée pour progresser.

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

- Ne pas rester isolés, retrouver régulièrement des collègues et partager ses expériences, ses peurs/appréhensions, ses succès.
- Permettre aux participants de s'exprimer librement sans crainte.
- Les leviers de la capacité à agir sont : la confiance et la bienveillance, mais également le respect et le non-jugement.
- Création de liens avec les coaches à l'occasion du suivi individuel mais également au cours de la réunion hebdomadaire *Troc'Idées*, co-construction, co-développement.

### 7.1 Journal de l'Ami Du Foyer AMIDUF - Grace Gatibaru et Florence Arnold-Richez (pour la période de parution des numéros 398, 399, 400, 401, 402)

L'AMIDUF, dans le foyer, guide de rédaction, et 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 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 quinzaine de séances en 2022, (hors échanges rédactionnels permanents par mails), presque toutes en présentiel (sauf 1 par zoom, le 6 septembre 2022), réunissant le comité de rédaction, soit 5 personnes de façon permanente, en réunion au foyer : une coordinatrice, la directrice de la publication (pasteure), trois autres rédacteurs permanents, plus rarement la relectrice. Le travail de relecture et de maquette (2 personnes bénévoles permanentes) se fait par mail ou Google Drive ou téléphone. Au total, 6 sont bénévoles permanents pour la réalisation des numéros, la pasteure étant salariée. On évalue, le travail de l'ensemble de l'équipe à 1380 heures annuelles.

#### Services rendus - Éléments de satisfaction :

Conformément aux axes de travail définis lors de la réunion du 2 septembre 2020 sur la ligne éditoriale :

- Le journal a développé, à la sortie des périodes de confinements et restrictions sanitaires, son inscription dans la dynamique associative, (Informations et liens entre activités du foyer, ouverture à d'autres bénévoles du foyer et à quelques accueillis, que l'on voudrait voir s'impliquer plus dans les activités du foyer, en particulier dans la réalisation d'articles et de diverses tâches techniques, comme le pliage, l'agrafage, la mise sous enveloppe, l'étiquetage).
- Cela s'est concrétisé, notamment, par la conception et l'édition d'un quatre-pages sur les grands engagements du foyer, inséré au centre du numéro 400 dans son dossier *Gardons le cap*, (numéro exceptionnellement à 28 pages au lieu de 24 habituellement), un quatre-pages qui a pu être tiré à part en 600 exemplaires, à destination des nouveaux bénévoles et partenaires, et tenu à la disposition des membres du bureau et des responsables d'activités pour être diffusé sur au moins deux ans.
- Nous avons continué à faciliter l'expression écrite et les interviews des bénévoles (reportages sur certaines activités du foyer, comme le Repair'café, les sorties et activités Jeunesse, le groupe Séniors, la collecte pour la Banque alimentaire, Dom'Asile, Dom'Grenelle, les petits déjeuners ; poèmes d'une bénévole en 4ème page de couverture...), reportages sur des activités de partenaires (la CIMADE, la mission ENIJE/Togo, l'atelier du peintre Miguel Nunez Rauschert, La Bagagerie...), encore modestement, de quelques accueillis (4ème page de couverture, interviews pour une nouvelle rubrique animée par la pasteure, *Profils*). Nous avons aussi voulu concrétiser notre volonté éditoriale de développer des articles sur *La vie du quartier* (maraude du dispositif Mobil'Douche de Depaul, inauguration du jardin mémorial de la Saint-Barthélemy entre le Louvre et l'Eglise St Germain l'Auxerrois...).

- Nous nous sommes efforcés de ménager une présence plus importante aux sujets et réflexions « Spi' » et de réaffirmer notre ancrage protestant au sein de la MPEF par des articles ou nouvelles sur la réunion du consistoire au foyer ou l'assemblée du désert de septembre.

Par ailleurs :

- A notre grande satisfaction, nous avons pu conforter la stabilisation de notre équipe rédactionnelle et technique particulièrement efficace et compétente (une relectrice, une maquettiste). Le pasteur Christophe Verrey, parti à la retraite mais toujours participant ponctuellement à la rédaction, a été remplacé, d'abord à mi-temps au foyer puis à plein temps, par la pasteure 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 et relationnelle (prise de contacts avec diverses personnes du Foyer à des fins, notamment, de reportages, témoignages, articles, prises de photos...).
- A notre grande satisfaction également, nous avons pu passer tout l'AMIDUF en quadrichromie, à partir du numéro 400 (mai-juin 2022), et notre tirage à 1200 exemplaires. Le coût supplémentaire n'est pas négligeable mais l'attrait et le confort de lecture se sont beaucoup améliorés.

### Constats :

- La transversalité interne avec la plupart des services et activités du Foyer (et la Mission Populaire) a donc été confortée. 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 concernent le foyer de Grenelle, la Miss Pop : *La richesse du don ; Où en est l'éducation populaire ; nos textes fondamentaux, le projet associatif ; Du pain et du Lien (aides alimentaires) ; Que nous dit la crèche ?...*

### Limites :

- Si la pasteure affiche désormais systématiquement la couverture et le sommaire du numéro qui vient de sortir dans le tableau d'affichage du mur d'entrée et en met à disposition quelques numéros sur les présentoirs du Café associatif et de l'Accueil général, nous ne communiquons toujours pas suffisamment autour de ce que nous produisons : en interne déjà. Par exemple, dans la Newsletter du Foyer, il serait bon de mettre en valeur un ou deux articles phares, à découvrir, de donner aux bénévoles et jeunes du service civique, en particulier, des exemplaires de l'AMIDUF qu'ils ne connaissent pas, d'en laisser aussi à l'Accueil domiciliation, peut-être de s'y référer plus souvent dans les réunions de coordination du mardi...

### Perspectives :

- Il faut donc encore beaucoup renforcer l'aspect *outil de dialogue interne et avec l'extérieur* : par exemple en publiant plus d'articles ouverts sur le 15<sup>ème</sup> arrondissement, et par la remise, institutionnalisée, aux visiteurs, nouveaux accueillis et bénévoles, associations partenaires de numéros insuffisamment mis à disposition... ; Il faudrait aussi créer des occasions de discuter des sommaires et contenus avec les salariés et bénévoles volontaires, pour qu'ils se sentent concernés par cette activité d'édition. Peut-être aussi devons-nous organiser, une ou deux fois dans l'année, un *événementiel Amiduf*, au sein du foyer (exemples : débat sur la laïcité ; les nouveaux media/réseaux sociaux et les mutations sociétales ; l'engagement militant à soutenir ....).
- Il faut revoir la place de l'Amiduf numérisé dans le site du Foyer et dans la Newsletter. Il faut donc accélérer la mise en valeur de l'Amiduf et sa numérisation dans le site du Foyer, déjà engagée depuis juin et septembre dernier, mais ne progressant pas assez vite. Notons d'ailleurs que la crise de l'énergie et l'inflation menacent les coûts de nos travaux d'impression, du papier, et que nous devons imaginer, à court terme, une accélération de nos parutions en numérique, du moins partiellement.
- Il nous faudrait aussi 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 exemple), à la mairie, dans des associations amies ... Il faudrait engager des rencontres avec des « titres frères et sœurs », pour qu'ils promeuvent et publient certains de nos écrits et que nous promouvions et publions certains des leurs.
- 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, d'interrogation voire d'interpellation par rapport à l'institution.
- Mieux connaître notre lectorat, ses critiques, ses attentes.

- Procéder à une mise à jour approfondie de notre liste d'abonnés et l'enrichir des nombreux contacts chez les partenaires du Foyer.

## 7.2 Café associatif -Grâce Gatibaru - une dizaine de bénévoles. Horaires : du lundi au vendredi de 16h à 18h

### Chiffres clés :

- Dès le mois de mai, le café a rouvert ses portes pour un grand nettoyage et pour relancer l'activité. De la mi-septembre au 14 octobre, le café était ouvert 4 jours par semaine, avec 2 bénévoles au moins.
- Dès le 17 octobre 2022, le café était ouvert 5 jours par semaine, avec au moins 2 bénévoles, au moins pendant 10 semaines.
- Soit pour 3 mois et demi, 264 h de bénévolat au total.
- 40cts, est le prix unique des boissons (café, chocolat, thé et tisane, jus de fruits, sirop). Exceptionnellement, la canette de coca de 33cl coûte 1 euro.
- Un total de 759 boissons environ vendues. Le record de vente à ce jour était de 22 boissons vendues le mercredi 25 janvier 2023. Sans surprise, la boisson la plus commandée est le café.

### Services rendus – Eléments de satisfaction :

- Le café est devenu un carrefour pour les bénévoles, les enfants venus pour le soutien scolaire et leurs parents, les salariés, les stagiaires du secteur enfance et jeunesse, les accueillis, les étudiants FLE qui sortent des cours....
- Les clients sont très généreux avec leurs pourboires. Cela nous permet de compléter le prix pour les clients qui n'ont pas assez de monnaie pour payer leur consommation au tarif plein.
- Le don d'un canapé et deux fauteuils a rendu le café encore plus accueillant et incité nos clients à s'y installer confortablement pendant des heures et à revenir.
- Les belles nappes rouges ont survécu au confinement et ont égayé le café. Les vieilles tables du café tiennent toujours.
- Le café a fait son plus grand chiffre d'affaires un samedi après-midi de film avec le secteur jeunesse.

### Constat :

- Un grand espace lumineux. Un lieu d'accueil et de convivialité ouvert à toutes et à tous, un lieu de vie permanent, pour être à l'écoute et ouvrir des échanges. Un lieu de partage, de mixité et d'intégration.
- Le bouche à oreille fonctionne. Les bénévoles de l'accueil général et de l'accueil domiciliation recommandent souvent le café associatif à leur public.

### Limites :

- Nous avons été au regret de devoir jeter tous les produits et réserves laissés lors du confinement brusquement intervenu en 2020. Un gâchis énorme.
- A l'exception du mercredi, le nombre du public ne justifie pas, pour le moment, que le café reste ouvert au-delà de 18h.

### Perspectives :

- Fermeture plus tardive au printemps et l'été, si la demande et la fréquentation du public augmentent.
- Reprendre les cafés-débats...
- Enrichir notre carte : des petits gâteaux, ...
- Ouverture sur demande si rencontre au Foyer le samedi.

## 7.3 Animations sociétales et culturelles - Grace Gatibaru

### Débat « Quelle articulation entre action sociale et vie spirituelle »

#### Services rendus – Eléments de satisfaction :

- Une table ronde, un débat sur *Quelle articulation entre action sociale et vie spirituelle ?*, initialement envisagée le 14 janvier 2022 mais reportée, a pu avoir lieu le 25 mars 2022.
- 4 spiritualités étaient représentées : bouddhiste, catholique, musulmane, et protestante.

- Il s'agissait, non pas d'expressions dogmatiques ou religieuses, mais d'expressions personnelles disant, chacun au regard de ses convictions, quels sont les moteurs opérationnels et comment son engagement est à la jonction, ou pas, du social et du spirituel. Une spiritualité pratique, une spiritualité dans la cité, qui se vit et qui se met au service de nos contemporains, qui se dit dans le respect d'autrui.
- La participation d'une salariée à la table-ronde a été très appréciée.

#### **Constat :**

- La préparation de la rencontre était l'œuvre commune du président, de la direction, de la pasteure, et des nombreux bénévoles et partenaires du foyer.

#### **Perspectives :**

- Poursuivre les échanges inter-convictionnels au sein du foyer.
- Faire suite à la table ronde avant la fin de l'année.
- Organiser des cafés-débats sur des sujets spirituels ou de société.
- Développer la spiritualité afin d'offrir, dans la palette du foyer, un possible complément d'épanouissement et d'humanité (Axe 4 du projet associatif).

### **Exposition Adélaïde Hautval, rester humain**

A l'initiative de Michel Specht, qui venait de passer le flambeau de la présidence du Foyer de Grenelle à Yves Martrenchar, le Foyer a accueilli l'exposition *Adélaïde Hautval, rester humain*.

Madame Hautval est une héroïne de la résistance au nazisme. Médecin, elle a été déportée aux camps d'Auschwitz-Birkenau puis de Ravensbrück où elle a refusé de participer aux expérimentations nazies et a sauvé de nombreuses femmes. De retour en France en 1945, elle est devenue médecin scolaire à Groslay en région parisienne. Elle a été faite *juste parmi les nations* en 1965. Pendant une trentaine d'années, Madame Hautval est intervenue comme organiste bénévole au Foyer de Grenelle.

Le vernissage a eu lieu le vendredi 14 octobre au soir, en présence des salariés du Foyer, des bénévoles, des responsables d'activités, et des partenaires tels que la mairie du 15<sup>ème</sup> et le réseau interreligieux.

On pouvait visiter l'exposition tous les vendredis après-midi de 14h à 18h30, (sauf le 11 novembre). En dehors du vernissage, plus de 50 personnes ont visité l'exposition.

Les visiteurs ont salué la belle et émouvante exposition et ont dit combien les valeurs humaines (conviction, sens du devoir, d'engagement et de résistance,...) portées par Madame Hautval étaient importantes, et qu'il fallait en faire une pédagogie pour les jeunes.

### **7.4 Vie culturelle et spirituelle - Christophe Verrey, Frédéric Bompaire, Grâce Gatibaru**

#### **Chiffres clés :**

- L'assistance est de 12 à 21 personnes.
- 45 cultes ont été célébrés.
- 32 matins spi' (janvier à juin 2023).
- 10 déjeuners bibliques.
- 116 heures de bénévolat.
- 1 présentation d'enfant.
- 1 veillée de Noël.
- 1 culte du consistoire Paris-Sud.
- 1 fête de la fraternité square Franck Bauer avec *Agir pour la fraternité*.

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

- Le culte a eu lieu tous les dimanches à 10h30, présidé généralement par Grâce Gatibaru, présidé 2 fois par Christophe Verrey jusqu'en juin 2022, présidé 5 fois par Frédéric Bompaire et parfois par d'autres prédicateurs.
- À plein temps au foyer à partir de juillet 2022, Grâce Gatibaru préside généralement le culte. Frédéric Bompaire a assuré lui-même quelques cultes et la veillée de Noël.

- Entretiens : accueil individuel, à la demande, écoute, réponse aux questions sur la religion, par la pasteur...
- Accompagnement pastoral et spi' individuel : visites à l'hôpital, à domicile (sur demande), accompagnement pastoral avec méditations, lecture de la bible, prière, au libre choix de chacun.
- Déjeuners bibliques : un cycle de 8 rencontres ouvertes à tous, croyants ou non, a été animé cette année encore par Michèle Faÿ, enseignante retraitée de lettres classiques et animatrice d'ateliers de lecture biblique. Nous avons (re)visité les rencontres emblématiques d'une dizaine de femme avec Jésus. Il s'agissait d'ouvrir *les passages qui les mettent en scène, d'interroger ceux-ci, les relire ensemble, les laisser nous relier, nous nourrir*. Ces échanges ont été organisés le deuxième mardi du mois, de 12h à 13h45, entre septembre 2022 et juin 2023.
- Matins spirituels. Depuis janvier 2023, ils ont lieu les lundis et vendredis de 9h à 9h45 hors vacances scolaires. Ce moment est ouvert à tous, dans la grande salle. Un texte aux sources spirituelles différentes est distribué. Après 5 minutes de lecture, d'échanges et de discussion, viennent la contemplation, la méditation, la réflexion, la prière. ou la préparation de sa journée.... En silence. L'entrée est libre.

### **Constats-Éléments de satisfaction :**

- Une augmentation des demandes d'entretien individuel simple : pleine écoute, soutien fraternel,...
- Une satisfaction de pouvoir reprendre le déjeuner biblique après 2 années d'interruption suite au départ de P. Rollin.
- Un culte du consistoire qui a réuni près de 100 personnes, suivi d'un déjeuner dans l'allée du foyer. Une paroisse a annulé son propre culte pour permettre à son assemblée de venir. Le foyer accueillera à nouveau le culte du consistoire le 25 juin 2023.
- La Fête de la Fraternité du dimanche 12 juin 2022 a rassemblé sept communautés religieuses du 15<sup>ème</sup>, dont le foyer de Grenelle. La fête était sous le signe de la musique et une bénévoles du foyer avec son groupe gospel s'est produite sur scène.
- La pasteur participe aux réunions d'équipe, occasion pour tous de faire connaissance et de mieux collaborer.

### **Limites :**

- Il n'y a eu aucun renouvellement des familles au culte, donc des enfants.
- Quelques bénévoles mais aucun accueilli au matin spirituel, malgré l'affichage et des questions de curieux sur le thème du jour.
- Les cultes en commun (à Pâques et à Noël) avec la nouvelle église coréenne n'ont pas repris. Elle souhaite consolider son église avant d'entreprendre des projets en commun.

### **Perspectives :**

- La 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. Ce serait bien de le rappeler, spécialement aux bénévoles et aux salariés.
- Il sera bon de proposer des rencontres collectives de prière et d'initiation à la Bible.
- Il faudrait étoffer l'offre spirituelle dans le foyer, notamment avec des conférences, des partages ou des cafés-débats, des moments spi collectifs, peut-être en collaboration avec les autres secteurs d'animation, selon les règles de l'éducation populaire.