



*Coup de main*

# RAPPORT D'ACTIVITES 2011



**EMMAÜS COUP DE MAIN**

[contact@coupdemain.org](mailto:contact@coupdemain.org)

# SOMMAIRE

---

<b>Coup de main : REFLEXION ... DANS L'ACTION</b> .....	4
<b><i>Aide d'urgence : Coup de main est appelé sur le terrain</i></b> .....	4
<i>Médiation dans la rue</i> .....	4
<i>Maraude à Pantin</i> .....	4
<i>Opération « squat des Pyrénées »</i> .....	5
<b><i>Politiques publiques : Coup de main sollicité en tant qu'expert sur la question rom</i></b> .....	6
<b>COUP DE MAIN ENTRE DANS LE MOUVEMENT EMMAÛS</b> .....	8
<b>PARTIE 1 : L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE</b> .....	10
<b>LES CHANTIERS D'INSERTION</b> .....	11
<b><i>Contexte global des chantiers d'insertion 2011</i></b> .....	11
<b><i>Les chantiers d'insertion en chiffres</i></b> .....	13
<b><i>Les chantiers d'insertion 2011 en commentaires</i></b> .....	16
<b><i>Perspectives 2012</i></b> .....	17
<b>LA RECYCLERIE</b> .....	18
<b><i>Contexte</i></b> .....	18
<b><i>Réalisation de l'étude de faisabilité</i></b> .....	20
<b><i>Le projet retenu :</i></b> .....	21
<b>PARTIE 2 : HEBERGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT GLOBAL</b> .....	25
<b>HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL : SUCCES ET SUITES DE LA MISSION "ST BON"</b> .....	26
<b><i>Novembre 2010 : la sortie du bidonville</i></b> .....	26
<b><i>Décembre 2010 à mars 2011 :La vie sur le site</i></b> .....	26

<i>Fin du dispositif et perspectives 2012</i> .....	28
<b>CHOISY LE ROI :</b> .....	29
<i>L'accompagnement global jusqu'en août 2011</i> .....	29
<i>La gestion locative et la vie sur le site</i> .....	30
<i>Perspectives 2012</i> .....	31
<b>LA PASSERELLE : ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DE 10 FAMILLES</b> .....	32
<i>Un hébergement qui inclut des infrastructures favorisant une dynamique d'inclusion</i> .....	33
<i>Les bénéficiaires d'une grande mixité des équipes impliquées</i> .....	34
<b>ZOOM SUR LE TRAVAIL DE L'EQUIPE BENEVOLE</b> .....	34
<i>La confiance à la base du suivi médical</i> .....	34
<i>Les démarches formelles et informelles de l'accompagnement social</i> .....	35
<i>La scolarisation des enfants</i> .....	36
<b>Bilan et perspectives</b> .....	36
<b>PARTIE 3 : VIE ASSOCIATIVE</b> .....	38
<hr/>	
<b>LES MOMENTS D'EQUIPE ET DE VIE COMMUNAUTAIRE</b> .....	39
<i>La vie communautaire</i> .....	39
<i>La dynamique Pantin / Iasi</i> .....	41
<i>2011 Une année riche en ressources humaines</i> .....	42
<b>PARTENARIATS ET AMITIES</b> .....	43
<b>ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE EN 2011</b> .....	43

## Edito : rapport moral de la Présidente

Chers amis,

Cette année 2011 fut une année pleine de changements.

Après une année de probation, Coup de main est devenu officiellement **membre** du Mouvement **Emmaüs France**, adhérent de la **branche 2** dite « Action sociale et Logement » et **membre en probation d'Emmaüs International via Emmaüs Europe** ! En termes d'activités, Coup de main a été sollicité sur de **nouveaux et nombreux projets** en faveur des Roms et de leur insertion. Vous verrez dans le rapport d'activités qu'une opération partenariale fructueuse avec différentes mairies et notamment la Mairie de Paris a ouvert à Coup de main la porte vers **de nouvelles responsabilités passionnantes**.

Nous avons donc renforcé notre équipe avec de nouveaux recrutés, **tous dynamiques et motivés**, qui ont pris à cœur la réalisation de ces projets. Je pense que chacun prend sa part dans cette évolution et je vous en remercie. Tout cela nous amène à grandir ... et comme souvent, « **grandir** » est synonyme de réussites mais aussi de difficultés. Une **ambiance positive** et constructive est absolument **nécessaire** pour continuer notre Aventure en renforçant notre crédibilité auprès des professionnels et de nos partenaires et tout un travail est à faire dans ce sens-là.

Nous ne présenterons pas non plus à notre AG des propositions finalisées qu'il y aurait juste à amender ou adopter. Nous sommes au début d'un processus où **nous devons confirmer dans quelle direction aller et quelle direction nous voulons** et quels hommes pour la mener ? Je souhaite qu'au terme de cette Assemblée Générale un engagement solennel soit pris par les uns et les autres pour que les **grandes lignes d'une nouvelle organisation** dont nous allons discuter, se traduisent par un fonctionnement global remodelé et opérationnel avant la fin de l'année.

Un grand Merci à tous **les bénévoles** et amis qui ne lésinent pas pour donner de leurs compétences, de leur intérêt et de leur temps. Un Merci spécial **aux Services Civiques** qui se sont engagés avec nous dans l'accompagnement des familles et enfants. Une petite phrase pour féliciter **les maraudeurs** dont beaucoup d'éloges nous arrivent. Une mention spéciale aussi pour **les compagnons** toujours plus que jamais opérationnels et motivés. Une phrase d'encouragement pour **nos chantiers d'insertion** qui donnent du travail et de l'espoir à 30 personnes en 2011 et 40 en 2012 et contribuent à restructurer bien des gens. Une phrase sur la ténacité de tous qui nous a permis de passer de 2 à **4 jolis magasins**. Un bravo **au pôle comptabilité** qui arrive à être bien à jour même si des réunions d'explications d'analyses et de travail en commun seraient bien utiles à l'avenir.

Un mot sur **le chantier des Bâisseurs d'Emmaüs** qui vient de s'enclencher à **La Passerelle** et qui malgré bien des retards successifs nous permet d'espérer ré-accueillir **10 familles** dans de bonnes conditions dès la fin des travaux. Merci à **nos Architectes sans Frontières** de leur élan et compétences **et la Fondation Abbé Pierre** de nous aider financièrement.

A cela s'ajoute **le projet exceptionnel de la Recyclerie**, projet qui me tient particulièrement à cœur moi l'écologiste moderne de la première heure, qui sera réalisé grâce à **la Confiance et l'Honneur que nous ont fait la Ville de Paris, Conseil Général et Région Ile de France** de confier à notre petite association Coup de Main enthousiaste la mise en route **d'une structure innovante au profit des Roms et des Biffins**.

L'avenir peut être fructueux et bénéfique pour les Roumains et notamment les Roumains Roms, car **c'est avec eux et pour eux que nous œuvrons** et voulons coûte que coûte continuer d'œuvrer.

Nous sommes **riches de personnes** de compétences, de bonne volonté et passionnées. Encore faut-il **que chacun trouve sa place**, alors nous pourrons réussir. Merci de votre confiance et travaillons ensemble à **l'intégration de nos amis roumains**.

Anne MAGDELAINE, Présidente

## Coup de main : REFLEXION ... DANS L'ACTION

### Aide d'urgence : Coup de main est appelé sur le terrain

#### **Médiation dans la rue**

Tout au long de l'année, les médiateurs de Coup de main vont auprès des familles de la rue et dans les bidonvilles pour apporter, selon les besoins exprimés, des colis alimentaires, une aide matérielle, du bois de chauffage ou encore des couvertures. Les liens créés lors de ces rencontres sont l'occasion de diagnostiquer les personnes les plus en difficultés, d'orienter un public en demande sur des services municipaux existants, d'assurer un accompagnement dans des démarches de soins, etc. Ces actions de terrain sont l'essence du travail de Coup de main qui se veut toujours à l'écoute des besoins des plus exclus et se base sur une bonne compréhension de la réalité quotidienne pour y répondre le plus justement et le plus rapidement.



#### **Maraude à Pantin**



Ce travail rôdé sur plusieurs années lui permet à la fois la rigueur indispensable dans l'apport des réponses et la souplesse nécessaire à l'accompagnement des populations de la rue qui exige une grande réactivité. Une alchimie efficace que lui reconnaissent ses partenaires.

*Les actions de terrain sont l'essence du travail de Coup de main qui se veut toujours à l'écoute des besoins des plus exclus et se base sur une bonne compréhension de la réalité quotidienne pour y répondre le plus justement et le plus rapidement.*



En effet, en juillet 2011, l'ALJ93 confie à Coup de main une mission de maraude dans le cadre d'une étude sur les migrations et possibilités d'hébergement commanditée par la Ville de Pantin. Celle-ci demande à ce qu'un repérage et un diagnostic de la population présente sur le territoire municipal soit effectué.

### Opération « squat des Pyrénées »



Puis, le 25 octobre 2011, c'est la Ville de Paris qui choisit de faire appel à Coup de main pour l'appuyer dans la résolution d'une situation d'extrême urgence lors de l'incendie d'un squat, rue des Pyrénées, dans le 20<sup>e</sup> arrondissement. Suite au bilan positif du projet « St Bon » et au fil du travail effectué avec la mairie du 20<sup>e</sup> arrondissement en lien avec le projet de Recyclerie, Coup de main et la Ville de Paris ont développé une expérience partenariale fructueuse. C'est donc naturellement que la Ville se tourne vers Coup de main lorsque, dans la nuit du 24 au 25 octobre 2011, 122 personnes doivent fuir la maison qu'elles occupent, ravagée par un feu. La mairie décide de prendre en charge l'ensemble des personnes

sinistrées qui sont alors conduites à l'hôtel. Le lendemain, 30 assistantes sociales sont dépêchées sur le terrain pour orienter 34 familles. L'équipe de Coup de main est sollicitée pour un travail de médiation qui permettra à chacune des familles d'être écoutée individuellement et orientée sur une solution d'hébergement, un retour, etc. Dans le cadre de cette opération, 6 salariés de Coup de main ont été mobilisés à temps plein et 3 à temps partiel afin de mettre en place les diverses orientations : accompagnement des familles dans leurs différents hôtels, prises en charge des affaires personnelles, aide alimentaire et vestimentaire, aide financière pour les nombreuses familles exprimant le souhait de retourner en Roumanie après cette expérience traumatisante. Beaucoup d'entre elles ayant perdu leurs papiers dans l'incendie, Coup de main travaille en lien avec l'Ambassade de Roumanie mobilisée autour de l'événement pour l'obtention accélérée des documents nécessaires.

### BILAN DE L'ACTION DE COUP DE MAIN SUR L'OPERATION

<b>Hébergés à l'hôtel</b>	13 familles soit 39 personnes
<b>Refus d'hôtel</b>	4 familles
<b>Aide au retour</b>	4 familles
<b>Recommandés à l'Ambassade</b>	4 familles
<b>Retours OFII</b>	8 familles
<b>Prises en charge dispositif social de Paris</b>	10 familles

Une prise en charge de long terme pour quelques familles est envisagée par la Ville de Paris dans le cadre d'un projet d'insertion qui pourrait être réalisé par Coup de main. Attachée à ce que ce projet bénéficie aux plus fragiles et donne des résultats qualitatifs, la Ville restreint cette possibilité aux familles nombreuses ou en

attente d'un enfant à venir, dont les enfants sont nés à Paris et les plus de 3 ans sont déjà scolarisés ou dont les parents sont désireux de leur faire suivre une scolarité.

Cinq familles restées à l'hôtel et souhaitant mener un projet de vie en France intègre alors ce dispositif ad hoc ; elles devront intégrer rapidement des logements pérennes mis à disposition par la Ville de Paris.



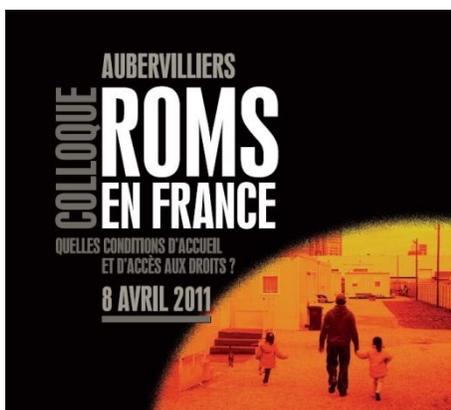
Fort de cette nouvelle expérience, Coup de main signe avec la Ville de Paris une convention pour la mise en place d'une maraude spécialisée pour le public rom, à la demande d'élus et de services de plusieurs arrondissements qui souhaitent apporter des réponses adaptées à des familles vivant et dormant dans les rues de Paris. Cette maraude a démarré en décembre 2011 pour un an renouvelable ; l'occasion pour Coup de main de formaliser un savoir-faire historique et de le mettre à profit des institutions, de professionnaliser ses équipes sur des compétences jusqu'alors informelles. Cette lacune pourtant n'empêche pas Coup de main d'être reconnu comme expert sur la question rom et

l'association est souvent invitée à s'associer, en tant qu'acteur de terrain, à la réflexion des pouvoirs publics.

### *Politiques publiques : Coup de main sollicité en tant qu'expert sur la question rom*

En 2011, Coup de main a participé à plusieurs réunions sur la question de l'intégration des roms. Le travail que l'association réalise sur le terrain et aux côtés des institutions en contribuant à la mise en place de nouveaux projets portés par les collectivités fait de l'association Coup de main un intervenant riche d'expériences à faire partager et un interlocuteur légitime à associer à des réflexions de fond.

#### ***8 avril : Colloque « Roms en France, quelles conditions d'accueil et d'accès aux droits ? », Aubervilliers***



A l'occasion de la journée internationale des roms, la Ville d'Aubervilliers a organisé ce colloque dans le cadre duquel elle a sollicité le directeur de Coup de main, Juan Rodriguez, à prendre la parole à la table ronde intitulée « Dispositifs d'accueil et accès aux droits ». Partenaire du centre d'accueil pour les familles roms mis en place en 2006 à Aubervilliers, première expérience de village d'insertion pour les roms en France, Coup de main a joué un rôle important dans le processus de réflexion de la Ville avant la mise en place de cette action.

### **Le 22 septembre: Sommet des Maires, Strasbourg**

Afin d'examiner la situation sur le terrain des Rom et des Gens du voyage, le Congrès des pouvoirs locaux et régionaux a organisé en coopération avec le Représentant spécial du Secrétaire Général du Conseil de l'Europe pour les questions relatives aux Rom, un Sommet des Maires. Coup de main y a participé en tant qu'expert, autour de représentants de municipalités et régions, de différents réseaux, institutions européennes et organisations de Rom afin de confronter les informations, expériences et pratiques et d'identifier des solutions concrètes.

### **24 novembre : Colloque franco-roumain «Quel accompagnement pour les familles roumaines en France et en Roumanie? » ,Lille**

L'organisateur de ce colloque, ROMA, est un collectif d'associations du Nord Pas de Calais, un territoire qui se mobilise beaucoup pour les nombreuses familles roumaines en difficulté qui y vivent.

Objectif de cet échange : le partage d'expérience et la capitalisation d'initiatives locales. Coup de main apporte sa contribution dans des ateliers autour de la santé et l'éducation. La participation à cette journée permet de prendre conscience de ce qui se passe autour de la question rom au niveau local en France hors de Paris et soulève deux points faibles: celui du manque de communication de la part de Coup de main sur ses actions et celui du peu de relations avec les institutions roumaines dans le travail avec les roms en Ile de France.



#### **CHIFFRES CLÉS :**

250 personnes suivies dans l'année  
1000 repas/ colis alimentaires distribués

## COUP DE MAIN ENTRE DANS LE MOUVEMENT EMMAÛS

Les activités de récupération/vente de mobilier et de vêtements à des fins de solidarité ont historiquement fait de Coup de main un acteur proche du mouvement Emmaüs. Plusieurs communautés ont appuyé son développement en France comme en Roumanie à l'occasion de la création de la première communauté Emmaüs du pays à IASI en 2000.

Sous l'impulsion du conseil d'administration cette proximité s'est concrétisée en septembre 2010 par l'entrée dans une année de probation de l'association Coup de main au sein du Mouvement Emmaüs. Bruno Six de la Fondation Abbé Pierre et Eddy Thoreau d'Emmaüs Synergie ont amicalement accepté d'accompagner l'association en tant que parrains dans sa démarche.



*Présentation de Coup de Main à l'occasion des assises de la Branche 2, les 25 et 26 mars 2011 au Comptoir Général.*

Au cours de l'année 2011 Coup de Main a été associé par le mouvement aux travaux du comité de la branche 2 action sociale et logement (CB2) et du Comité de Région Ile De France. C'est avec beaucoup d'intérêt que cette participation a été vécue par l'association, lui donnant l'occasion de mieux comprendre le fonctionnement de l'institution et ses instances de gouvernance.

Afin de répondre aux exigences de la procédure d'intégration du mouvement d'Emmaüs France, Coup de Main s'est prêté au jeu d'un audit réalisé par Jean-Patrick Abelsohn, Rémy Lesaunier et Christian Thibault les

14 et 17 mars 2011. Il est ressorti de cet exercice, au-delà de chaleureuses relations qui perdureront avec nos auditeurs, des recommandations concernant principalement la modification des statuts de l'association, la révision du statut des compagnons, le renforcement du Conseil d'Administration et l'écriture d'un projet associatif.



A l'issue de cette année de probation, Coup de Main a eu le plaisir de se voir accueilli à une très large majorité par un Vote en assemblée Générale d'Emmaüs France les 13 et 14 mai 2011.

En octobre 2011, Emmaüs Coup de main entre en procédure de probation pour intégrer Emmaüs Europe et Emmaüs International en 2012.

*« Emmaüs et Coup de main,  
ça colle bien ! »*

## PARTICIPATION AU SALON EMMAÛS

Les 18 et 19 Juin 2011 Emmaüs Coup de main marque son entrée dans le mouvement par une triple implication sur le salon de solidarité international de la Porte de Versailles :



- L'équipe du chantier d'insertion restauration-hôtellerie intervenant bénévolement ainsi que quelques permanents de l'ALJ 93, se sont chargés de réceptionner tout au long de la journée du samedi les apports en nourriture des différentes communautés en vue de la préparation du grand buffet du soir. Après avoir mis en valeur et dressé de nombreux plats avec soin, ce sont pas moins de 700 participants qui ont pu apprécier un bon moment de convivialité avant la journée d'effort du dimanche.

- Pour sa première participation, Coup de main a également préparé et animé un stand pour la journée du dimanche. Fier d'affirmer son appartenance à la branche 2, le choix a été fait de ne pas vendre d'objets mais d'adresser un message d'interpellation fort sur la situation de précarité vécu dans les bidonvilles en proposant aux visiteurs une reconstitution grandeur nature de « cabane ». Cette initiative marquée par l'esprit de Coup de main n'a pas manqué d'être saluée par le public, les organisateurs et le maire de Paris et son équipe en visite sur le salon!

- L'interpellation, toujours, était au cœur de la participation de Christophe AUGER à la conférence de lancement de « l'appel à résistance du mouvement Emmaüs » en vue des futures élections présidentielle 2012.



# PARTIE 1 : L'INSERTION PAR L'ACTIVITE ECONOMIQUE

---

## LES CHANTIERS D'INSERTION

### Contexte global des chantiers d'insertion 2011

L'année 2011 s'est avérée complexe pour l'association, en particulier sur les activités des deux Chantiers d'Insertion, du fait de l'incertitude de la reconduction des conventionnements ACI (Atelier et Chantier d'Insertion) pour cette seconde année d'existence. Mais aussi du fait qu'une partie de l'équipe permanente et bénévole ait dû se consacrer aux missions annexes, en cours et en développement, ne pouvant ainsi continuer à soutenir les actions IAE, ni pallier aux manques d'effectifs.

Le fait de n'avoir pu disposer d'un avenant aux conventions ACI 2010, qu'au mois d'août 2011, de n'obtenir un conventionnement pluriannuel (3 ans) qu'à partir de juillet 2011 et de ne pas avoir reçu l'accord de rétroactivité sur les CUI-CAE pour les quelques salariés en parcours IAE (Insertion par l'Activité Economique) que nous avons renouvelés pour 6 mois supplémentaires au premier semestre 2011, a suscité de nombreuses questions d'ordre financières, organisationnelles et techniques.



En effet cela a eu des répercussions à plusieurs niveaux:

Tout en maintenant les objectifs de parcours de chacun des salariés, il a fallu essayer de garantir la viabilité économique des activités supports aux chantiers d'insertion avec des équipes restreintes puisque nous n'avons pas pu embaucher sur les postes restés vacants jusqu'en juillet 2011.

Sur le chantier d'insertion Restauration-Hôtellerie, notre donneur d'ordre l'ALJ 93 a dû faire appel à des prestataires extérieurs en complément, car nous ne pouvions pas assurer l'ensemble des tâches prévues dans le cadre de notre convention de prestation.

Ce, d'autant plus que cette période correspond à la "haute saison" sur l'ALJ 93 avec un remplissage à plein du Centre International de séjour et du restaurant, de décembre à fin juillet.

Sur le chantier d'insertion Récupération-revalorisation, l'arrivée d'un nouvel encadrant cumulée à une équipe de production restreinte et à l'impossibilité financière de compléter l'équipe par des agents de production permanents ou en CUI-CAE hors IAE (les enveloppes budgétaires étant consommées et bloquées à cette même période) ont conduit à un ralentissement de l'activité et donc à une baisse du chiffre d'affaires au premier semestre sur les magasins.

Parallèlement, la constitution de l'équipe permanente interne dédiée aux chantiers d'insertion, souhaitée par le Conseil d'Administration, s'est effectuée au cours du premier semestre 2011, ce qui a nécessité une réorganisation structurelle et la mise en place de nouvelles procédures, tout en essayant de compenser l'absence longue maladie de la chargée d'insertion. Ont été recrutés, en CDI, fin décembre 2010, la Responsable

Insertion, en janvier 2011 les deux encadrants techniques de l'ACI Restauration-hôtellerie (auparavant mis à disposition par l'ALJ 93), l'encadrant technique de l'ACI Récupération-revalorisation en février 2011 et une nouvelle chargée d'insertion en mars 2011, la précédente étant finalement revenue de sa longue maladie de mi-juin à Août 2011 et son CDD se terminant en septembre 2011.

Tous ces éléments concomitants, ajoutés au fait que nous devons à partir de juillet 2011 et de l'annonce des accords de nos conventionnements pluriannuels pour les deux ACI, reconstituer des équipes complètes de salariés en insertion, (les anciens encore présents arrivant au terme de 18 mois de parcours), ont amenés à la décision d'interrompre un temps les activités pour préparer un redémarrage efficace et pertinent.

La direction n'a pas souhaité que les anciens salariés en insertion ayant subi indirectement les incertitudes du premier semestre et les activités à flux tendus soient encore présents lorsque les nouveaux allaient démarrer leur parcours IAE.

De manière simultanée, l'encadrante-gouvernante de l'équipe "hôtellerie" a été arrêtée durant les mois de

juillet et août pour une intervention chirurgicale et nous avons dû nous séparer de l'encadrant technique Récupération-revalorisation au cours du mois de juillet.



L'équipe Restauration a été moins impactée et a pu se poursuivre, par contre les activités Hôtellerie n'ont repris qu'au début septembre 2011, notre donneur d'ordre ayant poursuivi son recours à d'autres prestataires pendant ce temps.

Les activités Récupération-revalorisation n'ont redémarré qu'en octobre, après le recrutement d'un

nouvel encadrant et un redécoupage des tâches imparties au chantier d'insertion et celles imparties aux bénévoles et compagnons. Ainsi, pour des raisons pratiques, il a été décidé que la vente sur les boutiques ne serait plus confiée aux salariés en insertion et que le principal des activités se déroulerait sur les ramassages et livraisons et sur l'entrepôt situé à 200 mètres des magasins.

Les reprises de chacun des ACI se sont bien déroulées, tant pour les activités en elles-mêmes, que pour les nouveaux salariés en insertion et les permanents.

Toutefois la perspective de la non obtention de la rétroactivité sur les CUI-CAE IAE des salariés en parcours de janvier à juillet 2011 a maintenu un climat d'inquiétude, jusqu'à la fin décembre 2011, sur la pérennité de nos actions et sur notre stabilité financière. Puisque le risque de requalification de ces contrats en CDD et la régularisation avec l'Urssaf représentait un différentiel d'environ 165 000€ qui nous aurait contraints à licencier et stopper une partie de nos missions.

## Les chantiers d'insertion en chiffres

En 2011, 64 salariés en insertion sur l'ensemble des équipes IAE, dont 36 recrutées au cours de l'année.

Typologie et données sur ACI d'Aubervilliers	2010	2011
Nombre de postes conventionnés	15	15
<b>ACI Restauration-hôtellerie</b> Nombre de salariés recrutés durant la dernière période de conventionnement	15	20
Part des Femmes dans les salariés en insertion	58	75.75
Part des Jeunes (-26 ans) dans les salariés en insertion	17.6	30
Part des Seniors (+50 ans) dans les salariés en insertion	5.9	6
Part des salariés de faible niveau (Niveau de formation Vbis et VI : inférieur au CAP-BEP)	94.2	90.9
Part des demandeurs d'emploi de plus de deux ans (Inscrits ou non à Pôle Emploi)	94.2	70
Part des Bénéficiaires du RSA dans les salariés en insertion	0	30.30
Part des Bénéficiaires de l'ASS dans les salariés en insertion	0	3
Part des salariés reconnus TH dans les salariés en insertion	0	3
Part des salariés résidents ZUS ou CUCS dans les salariés en insertion	41.2	51.5
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'un accompagnement social	100	94
Durée moyenne de l'accompagnement social par bénéficiaire (en Nb H) (Nb heures d'accompagnement social réalisées par la SIAE / Nb de salariés en insertion ayant eu un accompagnement social)	47	48
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'un accompagnement professionnel	100	94
Durée moyenne de l'accompagnement professionnel par bénéficiaire (Nb H) (Nb heures d'accompagnement professionnel réalisées par la SIAE / Nb de salariés en insertion ayant eu un accompagnement professionnel)	188	54
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'une prestation de techniques de recherche d'emploi Nb de salariés ayant bénéficié d'une TRE / Nb de salariés en insertion	100	94
Part des salariés ayant bénéficié d'une EMT Nb de salariés ayant bénéficié d'une EMT / Nb de salariés en insertion	0	12
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'au moins une formation	100	94
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'une formation d'adaptation au poste de travail	100	94
Formation linguistique et RAN en externe (en nbre de personnes)	0	5
Permis B en cours	0	2

Typologie et données sur ACI d'Aubervilliers		2010	2011
Rappel du nombre de sorties générales		4	18
Part des ruptures anticipées (- 3 mois)		0	11
Rappel du nombre de sorties à répartir		4	16
Part des sorties en emploi durable (1)		100	25
Part des sorties en emploi de transition (2)		0	12.5
Part des sorties positives (3)		0	12.5
Part des sorties dynamiques (=1+2+3)		0	50
	Part des sorties en « demandeur d'emploi »	0	50

Typologie et données sur ACI de Pantin		2010	2011
ACI	Nombre de postes conventionnés	15	15
	<b>ACI Récupération-revalorisation</b> Nombre de salariés recrutés durant la dernière période de conventionnement	15	16
Part des Femmes dans les salariés en insertion		6.6	13
Part des Jeunes (-26 ans) dans les salariés en insertion		53.3	32
Part des Seniors (+50 ans) dans les salariés en insertion		0	3
Part des salariés de faible niveau (Niveau de formation Vbis et VI : inférieur au CAP-BEP)		100	84
Part des demandeurs d'emploi de plus de deux ans (Inscrits ou non à Pôle Emploi)		100	84
Part des Bénéficiaires du RSA dans les salariés en insertion		0	29
Part des Bénéficiaires de l'ASS dans les salariés en insertion		0	0
Part des salariés reconnus TH dans les salariés en insertion		0	0
Part des salariés résidents ZUS ou CUCS dans les salariés en insertion		0	42
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'un accompagnement social		100	97
Durée moyenne de l'accompagnement social par bénéficiaire (en Nb H) (Nb heures d'accompagnement social réalisées par la SIAE / Nb de salariés en insertion ayant eu un accompagnement social)		47	48

Typologie et données sur ACI de Pantin		2010	2011
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'un accompagnement professionnel		100	97
Durée moyenne de l'accompagnement professionnel par bénéficiaire (Nb H) (Nb heures d'accompagnement professionnel réalisées par la SIAE / Nb de salariés en insertion ayant eu un accompagnement professionnel)		188	54
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'une prestation de techniques de recherche d'emploi Nb de salariés ayant bénéficié d'une TRE / Nb de salariés en insertion		100	97
Part des salariés ayant bénéficié d'une EMT Nb de salariés ayant bénéficié d'une EMT / Nb de salariés en insertion		0	3
Part des salariés en insertion bénéficiaires d'une formation d'adaptation au poste de travail		100	97
Part des salariés en insertion ayant obtenu un titre, diplôme ou CQP à l'issue d'une formation pré-qualifiante ou qualifiante CACES 1.3.5 + PSC1		0	75
Formation linguistique et RAN en externe (en nbre de personnes)		0	4
Permis B en cours		0	2
Rappel du nombre de sorties générales		0	16
	Part des ruptures anticipées (- 3 mois)	0	7
Rappel du nombre de sorties à répartir		0	15
Part des sorties en emploi durable (1)		0	13.3
Part des sorties en emploi de transition (2)		0	13.3
Part des sorties positives (3)		0	6.6
Part des sorties dynamiques (=1+2+3)		0	33.2
<b>Autres sorties</b>	Part des sorties inconnues	0	0
	Part des sorties en « demandeur d'emploi »	0	66.8

## Les chantiers d'insertion 2011 en commentaires

Outre la structuration et l'organisation évoquée plus haut, à savoir une équipe de 6 personnes dédiées aux salariés en chantier autour d'un process cadré et établi, de valeurs et d'objectifs précis, l'équipe IAE a pu consolider et développer les partenariats :

- *au niveau institutionnel et financier* : Direccte UT 93, Région Ile de France, Pôle Emploi, PLIE de Plaine Commune, Uniformation (OPCA), Inser'Eco 93, Chantier Ecole, REALISE, Emmaüs France B3, Ville d'Aubervilliers, Plaine Commune...



- *au niveau des relais sur les démarches sociales, professionnelles et de formations externes* : ALJ 93, Services sociaux de Seine Saint Denis, CCAS et Projets de Villes du 93, CAF, des Groupes Emmaüs d'IDF, Interlogement 93, FREHA, ALJM, Relais Habitat, ASSOCLIC/ Ateliers Sans Frontière, Missions locales du 93, les PLIE présents en SSD, Cap Emploi, Maisons de l'Emploi, autres SIAE d'IDF (APIJ BAT, REAGIR, EMMAÜS ALTERNATIVES...), CREPI IDF, Entreprises (Sodexo, Restalliance, Elis, CROUS, Sofitel, l'Hôtelière de Ménage, Reso 75, etc.), Club des dirigeants Plaine Commune, Procarist 95 (pour CACES), CER (pour permis B), Greta Gerforme (pour RAN), GV Restauration Services (pour HACCP), SESAME, APRELIS (pour linguistique)...



Cela a favorisé le travail de l'équipe IAE et des salariés en Insertion, pour valoriser leurs parcours et permettre de travailler sur les problématiques majeures rencontrées par nos salariés (en 2011 : 48% en précarité sur le logement, 46% en grande difficulté linguistique, 47% en manque d'autonomie sur les démarches administratives et l'accès aux droits, 36% en manque de mobilité...).

Pour ce faire et en dehors des ventes réalisées sur Pantin et du paiement de la prestation effectuée à l'ALJ 93, nous avons pu compter sur plus de 222000€ reversés par l'ASP pour les CUI-CAE occupés par les salariés en insertion, sur 14000€ d'aide à l'accompagnement, 21000€ d'Emploi tremplin IAE de la Région Ile de France.

Parallèlement aux activités et actions classiques des chantiers d'insertion, les salariés en insertion ont participé bénévolement à l'organisation félicitée du buffet/pique-nique pour les groupes Emmaüs lors du Salon annuel d'Emmaüs à la Porte de Versailles, en juin 2011. L'ensemble des équipes IAE ont également été sollicitées pour l'opération régionale de tractage sur les valeurs de l'IAE aux abords des métros et RER, dans le cadre du mois de l'ESS en novembre 2011.

## Perspectives 2012

- Finaliser la restructuration de l'ACI Récupération-revalorisation de Pantin, en recentrant l'activité et les effectifs (salariés en insertion et encadrants) sur ce site, de manière à faciliter l'encadrement, l'organisation de l'activité et des ateliers, ainsi qu'éviter les risques de confusion entre les différents statuts présents sur les magasins à Pantin (Compagnons, bénévoles, hébergés, permanents, Présidente...) puisque les conditions et les objectifs ne sont pas complètement similaires.  
Une fois cela atteint, compte tenu des rencontres avec le PLIE de Pantin et la possibilité de répondre à certains marchés publics adaptés et réservés, nous souhaitons solliciter, auprès du CDIAE une augmentation des postes conventionnés sur l'ACI de 15 à 25 salariés en insertion.
- Retravailler la convention de prestation de l'ACI Restauration-Hôtellerie, avec les Responsables concernés de l'ALJ 93 afin de récupérer l'ensemble de la prestation d'entretien et de solliciter également le CDIAE pour un passage de 15 à 25 postes conventionnés, qui permettra une réévaluation à la hausse du montant de la prestation.
- Suite à ces deux points, prévoir le recrutement d'un poste d'accompagnement socioprofessionnel et de deux encadrants en sus (un sur chacun des ACI), de façon à répondre aux exigences légales, ainsi qu'à la charge et qualité du travail sur les parcours suite à une validation de la demande d'avenants pour l'obtention des postes CUI-CAE supplémentaires. Parallèlement, demander à cette même instance une subvention d'aide à l'accompagnement plus conséquente, à savoir 30000€ (15000€ maximum pouvant être accordés par ACI).
- Toujours dans ce principe d'accroissement des activités et des effectifs IAE, demander une subvention plus importante à la Région IDF dans le cadre des Emplois Tremplin IAE, solliciter une subvention au Conseil Général de Seine Saint Denis pour l'accueil de bénéficiaires RSA.
- Rechercher les appels à projets des collectivités correspondant à notre champ d'intervention IAE/ESS, ainsi que les fondations privées... afin d'accompagner notre développement et d'améliorer nos actions.
- Faire valoir les valeurs « Emmaüssiennes », celles de l'IAE, du Développement Durable et valoriser les actions en amplifiant notre réseau partenarial (collectivités, associations, centres de formation, entreprises, donateurs...), en recherchant des formes de mutualisation et des axes d'échanges et de partage des pratiques.
- Réitérer notre participation au Salon Emmaüs, au mois de l'ESS, ainsi qu'à d'autres évènements de ce type.



# LA RECYCLERIE

## Contexte

Le développement des marchés informels dans le nord-est parisien témoigne de la grande précarité (économique, administrative, juridique) à laquelle fait face une partie de la population, tant du côté des acheteurs que des vendeurs. La constante augmentation du nombre de ces vendeurs et des volumes de marchandises échangées se traduit par une occupation incontrôlée de la voirie, multipliant les nuisances et provoquant l'exaspération légitime des riverains.

Face à cette double problématique, la municipalité est en recherche de solutions adaptées et innovantes pour contribuer à la résorption du phénomène en proposant de véritables alternatives. Cette volonté s'est concrétisée par le vote du conseil de Paris des 12 et 13 juillet 2011, favorable à la création d'une « ressourcerie-récupération » Porte de Montreuil. Coup de main a de ce fait bénéficié d'un soutien du Département de Paris à hauteur de 34.000 euros pour la réalisation d'une étude de faisabilité qui a permis d'établir un diagnostic sur les aspects matériels, budgétaires et humains du projet. Le terme de ressourcerie étant déposé par un réseau national dont nous ne sommes pas adhérents, nous utiliserons dans la suite du document celui de recyclerie qui est reconnu comme synonyme.

A moyen terme la mairie du 20ème arrondissement mènera un projet de recyclerie sur un lieu pérenne ou toutes les activités de ce type de structure (collecte, stockage/revalorisation, revente, sensibilisation) seront réunies en un lieu unique. De ce fait notre projet s'inscrit dans une durée de 3 à 5 ans qui permettra de répondre immédiatement à l'urgence sociale connue de tous sur le territoire en travaillant sur deux axes :

- Insertion par l'Activité Economique (IAE) en faveur du public des récupérateurs vendeurs sous la forme d'un Atelier Chantier d'Insertion conventionné par la Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi de Paris.
- Expérimentation de solutions économiques permettant aux récupérateurs vendeurs l'exercice de leur activité sans dérégulation de l'espace public.

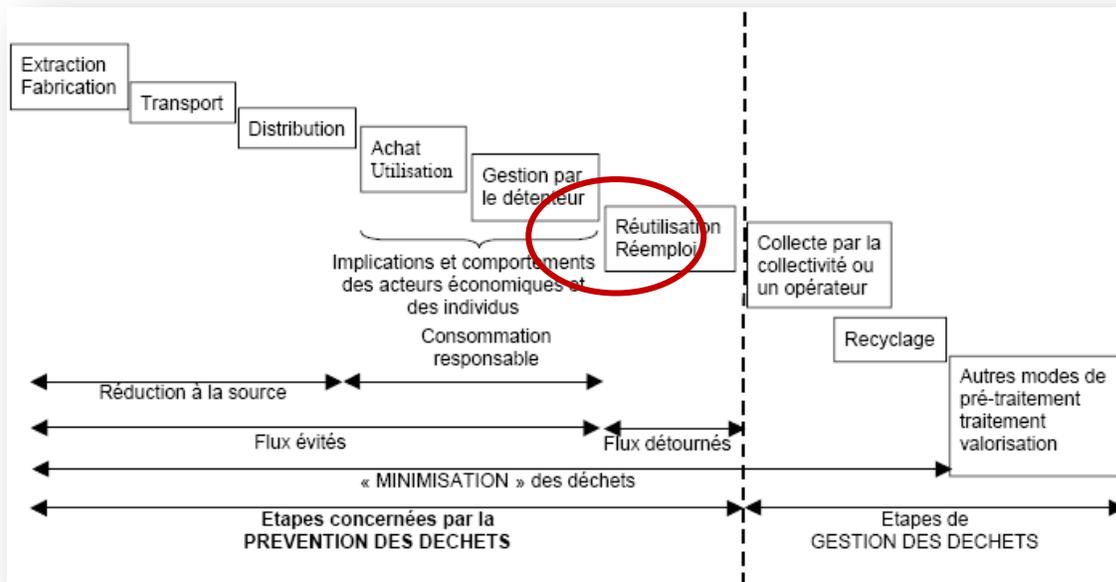


La maire du 20e, Frédérique Calandra :

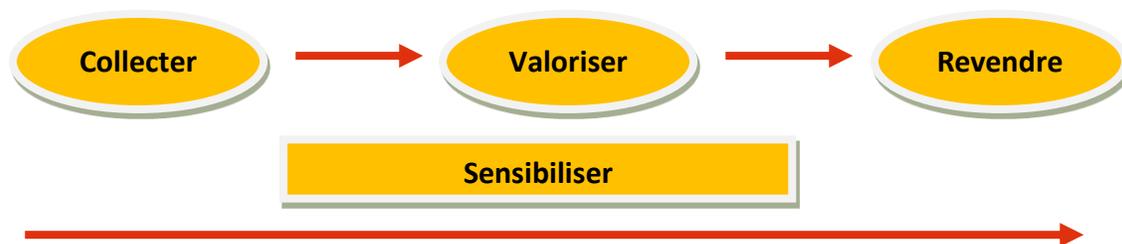
*« il y aura un circuit classique long de recyclage ouvrant à terme la création de 30 emplois d'insertion. Il y aura également un circuit court permettant aux collecteurs-revendeurs qui ne peuvent pas encore rentrer dans des dispositifs d'insertion de trouver des débouchés économiques à leur activité sans pour autant déréguler l'espace public. »*

### Qu'est-ce qu'une recyclerie ?

Une recyclerie est un outil essentiel à la prévention des déchets, elle met en œuvre des activités autour du réemploi et de la réutilisation. Le réemploi désigne toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui ne sont pas des déchets sont utilisés de nouveau pour un usage identique (ex : meubles, vêtements). La réutilisation, elle, concerne toute opération par laquelle des substances, matières ou produits qui sont devenus des déchets sont utilisés pour un nouvel usage (ex : détournement d'objets pour de la décoration). Elles constituent les deux dernières étapes avant les processus de gestion des déchets.



Les activités d'une recyclerie se déclinent autour de trois axes distincts complétés par un quatrième plus transversal :

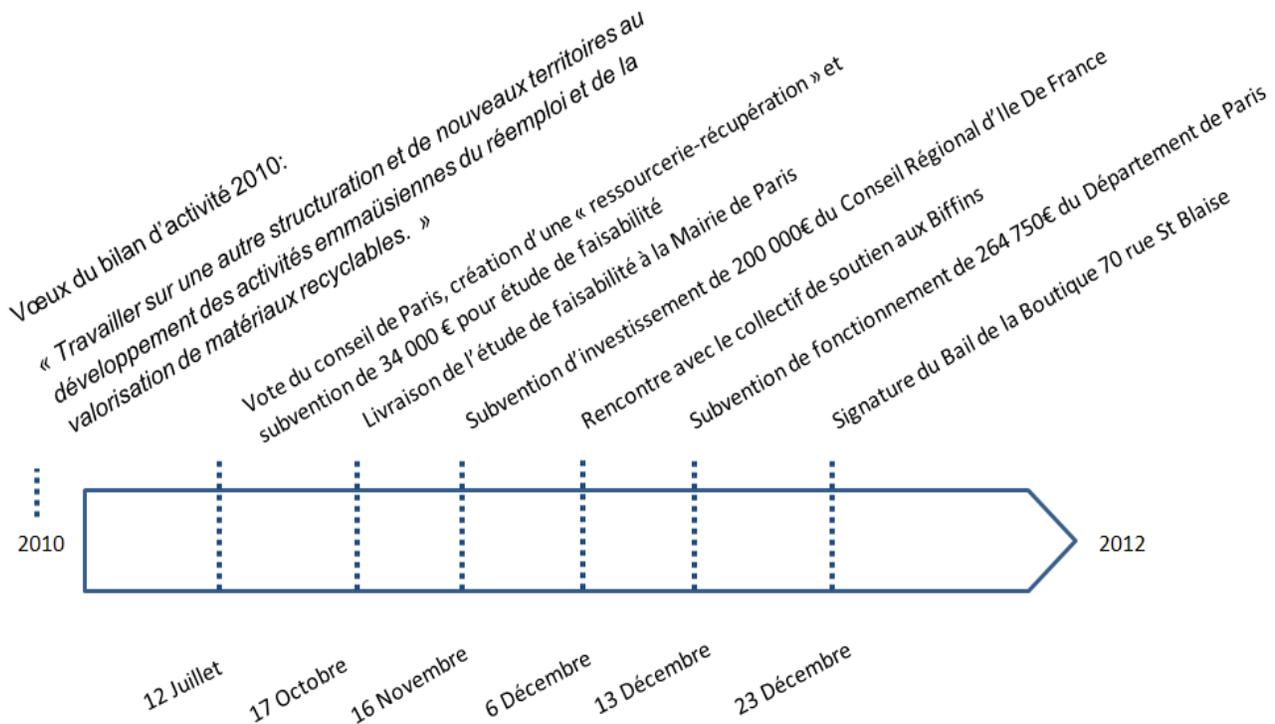


En effet la sensibilisation aux enjeux environnementaux fait partie intégrante des missions d'une recyclerie, elle passe par le dialogue avec les usagers sur place mais également par des interventions à l'extérieur comme dans les écoles ou les conseils de quartiers.

Une recyclerie s'inscrit pleinement dans la dynamique d'un développement plus durable, elle détourne une partie des flux des déchets (volet environnemental), crée un espace de rencontre et de sensibilisation entre les différents acteurs d'un territoire (volet social) et par l'intermédiaire d'un point de vente, garantie des revenus permettant de créer de l'emploi (volet économique).

Une telle structure constitue un cadre opportun pour proposer un parcours d'insertion à des personnes issues du milieu de la récupération informelle.

## Les principales étapes du montage du projet



## Réalisation de l'étude de faisabilité

Les équipes de Coup de main ont été sollicitées en fonction des expertises de chacun pour aboutir à l'élaboration d'un document de diagnostic sur les aspects matériels, budgétaires et humains du projet. Au-delà de la mobilisation de ressources et de connaissances internes, l'essentiel des conclusions retenues sont issues de 3 axes méthodologiques :

### Documentation / Veille

- **Étude documentaire** des textes de référence dans le domaine : Documentation ADEME, AMORCE
- **Veille web** : analyse quotidienne de Google alerts sur des termes stratégiques (ex: biffin, ressourcerie, recyclerie)
- **Veille événementielle** : participation à de multiples événements spécialisés (ex : 2ème rencontres départementales des acteurs de la prévention des déchets, organisées par le SITOM93 )

### Visite / Enquête terrain

- **Visite de différentes structures de réemploi** en IDF et en Province (Interloque, Studio-Carton, Ressourcerie 2 mains du Blanc Mesnil, Recyclerie de la communauté Emmaüs de Forbach...)
- **Analyse du public concerné sur zone** par des maraudes fréquentes à différents moments de l'activité des vendeurs à la sauvette, typologie des personnes, entretiens avec des usagers et des familles roms

### Tissus partenarial

- **Repérage des acteurs du réemploi** existants sur le territoire
- **Sollicitation des partenaires institutionnels** potentiels :
  - Région IDF
  - Sycotom
  - ADEME

## Le projet retenu :

En raison de la pression foncière parisienne et de la diversité des espaces nécessaires au développement des activités d'une recyclerie, le projet retenu sera constitué de trois lieux différents :



- Un espace d'apport volontaire permettant un accès facilité au service pour la population. Le terre-plein situé Porte de Montreuil (entre les rues Mendelsshon, des Docteurs Dejenne, l'avenue de la Porte de Montreuil et la place de Montreuil) sera mis à la disposition de l'association par une convention d'occupation passée avec la ville de Paris.
- Un espace de vente intégré à la vie commerçante du quartier Saint-Blaise, au numéro 70 de la rue Saint Blaise, propriété de Paris Habitat.
- Un espace de stockage / revalorisation à proximité, en cours de recherche.

### **Personnel**

Des démarches seront engagées au cours de l'année 2012 afin de solliciter les agréments nécessaires à la mise en place d'un Atelier Chantier d'Insertion. Dans l'attente de l'obtention de ces agréments, le lancement de l'activité, nécessaire à la transmission d'un outil efficace à une équipe de salariés en insertion, sera assuré par une équipe de salariés permanents de l'association. Puis, une première équipe de salarié en insertion sera recrutée pour une période tampon sous forme de CUI/CAE hors ACI. L'ensemble des activités donnera également lieu au recrutement de personnel d'encadrement et de direction.

- Demande de conventionnement d'un premier chantier pour la boutique de la rue Saint Blaise pour 8 à 10 CUI.
- Demande de conventionnement pour l'espace de stockage/revalorisation (même si local non identifié) pour 12 à 14 postes en CUI.
- Demande de conventionnement pour la zone de réemploi de la Porte de Montreuil pour 6 à 8 CUI.

### **Expérimentation économique**

L'insertion par l'Activité Economique n'est pas le seul levier que ce projet compte activer pour les populations de récupérateurs vendeurs. La recherche de solutions économiques expérimentales constitue le second axe fort du projet.

Sans qu'elles ne soient définitivement retenues, nous avons par exemple évoqué différentes pistes de réflexion sur les possibilités de rachat de matériaux ou d'objets à certains récupérateurs vendeurs, le 6 décembre 2011, avec des représentants du collectif de soutien des Biffins de Paris Est.

### ***L'espace de vente, 70 rue Saint Blaise***

L'étape de la revente, en plus de marquer le début de la deuxième vie des objets, constitue un élément d'équilibre économique de l'activité en complément des subventions publiques. Elle renforce le lien avec la population locale et délivre un service social en proposant des objets utilitaires à une clientèle aux moyens modestes.



*Depuis fin 2011, Coup de main loue un local d'environ 226 m<sup>2</sup> au 70 rue Saint Blaise*

La boutique de la recyclerie ayant été le premier local disponible, elle servira provisoirement d'outil pour remplir les fonctions de l'ensemble du projet (collecte, stockage/revalorisation, vente et sensibilisation). La recyclerie bénéficiera d'un appui de stockage sur un entrepôt à Pantin lequel ne pourrait suffire pour remplir définitivement cette fonction. Nous souhaitons ouvrir l'espace de vente les Lundi de 14h45-19h00 et du Mardi au Samedi de 10h30-14h00 / 14h45-19h00. Sa localisation centrale dans le quartier St Blaise, un des plus dense d'Europe (800 habitants/ha environ) et inscrit en politique de la ville, lui confère un rôle social important. La boutique sera un lieu de rencontre des habitants et délivrera un service solidaire en proposant des objets utilitaires à une clientèle aux moyens modestes.

La boutique de la recyclerie proposera donc une nouvelle gamme de services à l'ensemble de la population (y compris les personnes âgées, les personnes à mobilité réduite...) en complément du ramassage des encombrants (uniquement sur l'espace public) et de leur destruction mis en place par la Mairie de Paris. Les niveaux de réemploi à l'échelle du territoire s'en trouvent significativement impactés.

Tous les dons ne pourront cependant pas être revalorisés, l'association doit donc éliminer une partie de rebut en déchetterie. Des réunions ont eu lieu en ce sens avec la Direction de la Propreté et de l'Eau de la Mairie de Paris depuis le 24 novembre 2011.

### ***L'Espace de stockage / Valorisation, emplacement non identifié***

L'espace de stockage rempli la mission VALORISER d'une recyclerie, il intervient après la collecte réalisée sur l'espace d'apport volontaire et vise à redonner une seconde vie à un maximum d'objets. La grande majorité d'entre eux seront orientés vers l'espace de vente après avoir été préalablement triés, nettoyés ou réparés. La seconde partie de la collecte sera destinée à réintégrer d'autres filières pour être revalorisée auprès d'acteurs spécialisés. Nous avons commencé à explorer plusieurs pistes dans ce sens (téléphones portables, vélos, lunettes de vues), nous poursuivrons ces démarches en parallèle du lancement de l'activité en prenant en considération les volumes et la nature des objets collectés. Nous resterons vigilants sur l'objectif de réemploi que se fixe une recyclerie en ne faisant appel à des circuits de démantèlement qu'en dernier recours.

Le spectre des réparations que nous pourrions envisager dans cette partie de l'activité est fonction de la configuration des lieux définitivement alloués et des compétences que nous pourrions mobiliser.

### ***L'espace d'apport volontaire de la porte de Montreuil***

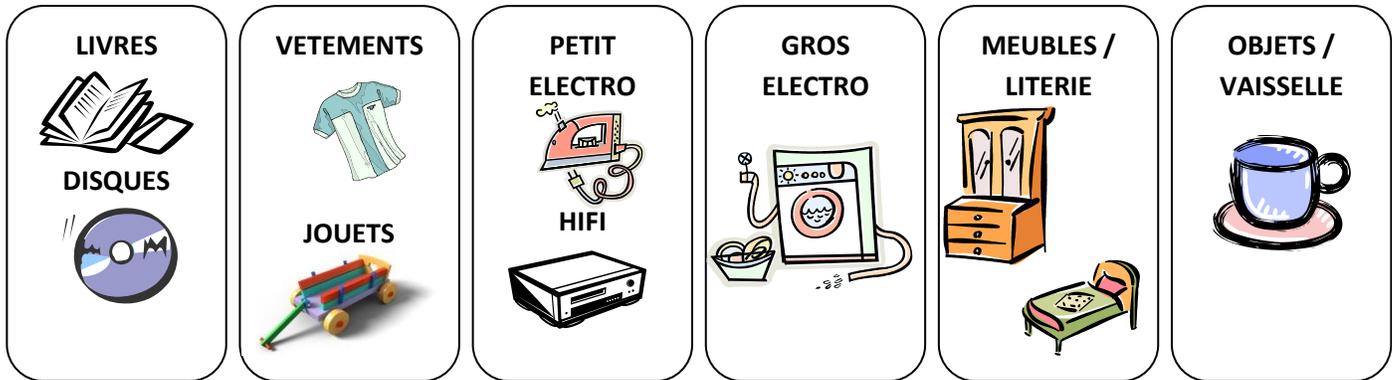


L'espace d'apport volontaire rempli la mission de collecte de la recyclerie telle que présentée en introduction. L'espace accueille uniquement les particuliers à la différence d'une déchetterie qui peut être ouverte aux professionnels, la possibilité leur est donnée de se débarrasser gratuitement d'objets dont ils n'ont plus l'utilité mais qui pourraient être réemployés ou réutilisés. Au-delà de la simple élimination de leurs déchets, les particuliers ont alors l'occasion de leurs offrir une seconde vie.

Afin de permettre à chacun de profiter de ce service, les horaires d'ouverture privilégieront les moments de temps libre du public, par exemple de 17h à 20h du mardi au vendredi et de 8h à 20h les samedi, dimanche et lundi.

En raison de la forte attractivité que pourrait créer la recyclerie dans l'espace urbain *dense et animé qu'est la porte de Montreuil*, nous proposons de ne pas réaliser de stockage (même temporaire) dans cet espace. A cet effet nous envisageons l'utilisation de véhicules utilitaires comme unités de stockage mobiles garantissant l'évacuation des apports chaque jour et réduisant les tentations de visites nocturnes sur un site qui, bien que gardienné par un agent, sera vide.

Les apports seront répartis en 6 catégories :



Pour des manipulations facilitées et afin de garder la possibilité de constituer des chargements de catégories mixtes dans les camions, nous utiliserons un système de rolls et de caisses pour certaines catégories d'apports (ex : objets), les autres seront directement stockées dans les camions (ex : meubles).



Il nous semble fondamental de traiter avec attention les apports des particuliers pour bien se détacher de l'image de déchet et s'inscrire pleinement dans le réemploi. Cette attention est aussi le moyen de garantir une fidélisation des usagers à cette nouvelle forme de service et détourner ainsi de plus en plus de matière des circuits classiques type déchetterie. Cette dynamique nous permettra le cas échéant d'avoir plus de crédibilité en cas de refus d'apports ne pouvant pas être réemployés et de renvoi vers les services d'une déchetterie comme celle toute proche de la Porte des Lilas.

Nous souhaitons également développer dans cet espace des activités de collecte ciblées sur des déchets spécifiques représentant des leviers en termes de sensibilisation comme les piles, ampoules et bouchons...

Dans la même logique d'interpellation nous souhaitons installer sur le site un atelier de revalorisation du carton grâce à une machine qui matelasse les cartons usagés et les transforme en support de bourrage.



## PARTIE 2 : HEBERGEMENT ET ACCOMPAGNEMENT GLOBAL

---

### CHIFFRES CLÉS :

#### Hébergement

220 personnes hébergées

4288 nuitées à l'hôtel

1 logement de transition

6 personnes accueillies et suivies

#### Accompagnement global

48 familles suivies

12 à la Passerelle

4 à Pantin

21 à Choisy le Roi

10 de janvier à avril sur le dispositif « St Bon »

## HEBERGEMENT D'URGENCE HIVERNAL :

### Succès et suite de la mission « st bon »

*10 familles sorties d'un campement au bois de Vincennes sont hébergées pendant les 4 mois de trêve hivernal dans un immeuble mis à disposition par la Ville de Paris et géré par Coup de main. La satisfaction de la Mairie de Paris, commanditaire du projet, sur le suivi dispensé par les équipes permet un accord avec CDM sur une nouvelle convention pour la continuité de la prise en charge de ces familles sur des logements « passerelle ».*

#### Novembre 2010 : la sortie du bidonville

En novembre 2010, le campement rom du bois de Vincennes repéré par la Mairie de Paris et les associations impliquées sur ce territoire (Association Emmaüs, Secours Catholique...) doit être évacué car le froid s'installe. La mairie de Paris déclenche à cette période le plan Grand Froid et veut prendre en charge les habitants du bois dont les roumains. Elle invite alors les associations à une réflexion commune : ce travail de co-construction permet à Coup de main de souligner la nécessité d'une prise en charge adaptée pour les familles roumaines. La Ville de Paris autorise alors qu'un immeuble d'une dizaine de studios, destiné à être entièrement refait, soit mis à disposition des familles pour l'hiver (décembre 2010 à mars 2011) et en confie la gestion à Coup de main.



Un travail de médiation avec 15 membres de l'équipe de Coup de main mobilisés permet aux familles d'être rassurées, orientées et prises en charge avec leurs affaires personnelles. Quelques familles et personnes isolées ont souhaité repartir en Roumanie avec l'aide au retour de l'OFII. Les 36 autres personnes, soit 21 adultes et 15 enfants, sont conduites à l'hôtel en attendant d'intégrer leur hébergement, rue St Bon.

Coup de main, avec le soutien de la Mairie de Paris, a commencé dès l'entrée dans l'immeuble, la première semaine de décembre 2010, un travail d'accompagnement afin de pouvoir aider les familles dans leurs démarches, faciliter la vie sur le site et résoudre les problèmes urgents au niveau médical.

#### Décembre 2010 à mars 2011 :

##### **La vie sur site**

L'immeuble situé au 10 rue St bon dans le 4<sup>ème</sup> arrondissement compte 10 chambres réparties sur 5 étages avec cuisine et sanitaires communs. Le site a été pris en charge par 2 référents-médiateurs de Coup de main, présents en permanence, à tour de rôle, pour aider à l'accueil et à l'installation des familles, les épauler pour les

questions du quotidien mais aussi s'assurer que le règlement intérieur signé par les familles soit respecté et résoudre les problèmes avec le voisinage. Une chargée de projet assure le lien entre l'association CDM, la mairie, les autres institutions et aide les familles dans leurs démarches administratives (domiciliation, AME, etc.).

A partir du mois de janvier, Coup de main a pu bénéficier de l'aide de 2 bénévoles de l'association SOS enfants, partenaire de longue date de Coup de main, qui ont développé des activités avec les 15 enfants sur 3 groupes d'âges : jeux pour les plus petits, pratique de la langue française pour les plus grands.

Dépassant le cadre pur de sa mission de gestionnaire, Coup de main s'est également intéressé aux questions de santé et de scolarisation des enfants.

### ***Le suivi de la santé***

Un accompagnement s'est avéré nécessaire pour l'ensemble des personnes hébergées, quel que soit leur âge : ayant vécu dans des conditions extrêmes (froid, insalubrité, manque d'hygiène), les premières demandes des familles ont porté essentiellement sur des questions de santé. Coup de main a mobilisé le médecin bénévole de l'association pour assurer une première consultation au moment de l'entrée des familles dans l'immeuble afin de traiter les cas d'urgence.

Puis, Coup de main a travaillé en partenariat avec les structures médicales du 4<sup>e</sup> arrondissement :

-Protection Maternelle Infantile du 4<sup>e</sup> arrondissement : la puéricultrice du secteur a assuré, sur site, une consultation des 10 enfants de moins de 6 et 2 médecins se sont mobilisés 2 demi-journées pour un dépistage de tuberculose et des vaccins

- Centre de santé Figuier (4<sup>e</sup> arrondissement) : les 5 enfants âgés de 12 à 15 ans y ont bénéficié d'une consultation pour le dépistage de la tuberculose, les vaccinations et les consultations suivies par un traitement. Les enfants ont reçu des carnets de vaccination, nécessaires lors d'une inscription à l'école.

21 adultes du site ont pu bénéficier des consultations, traitements (prise en charge par la mairie de Paris), dépistage, vaccination et orientation vers les autres centres de santé (pour des examens complexes chez des spécialistes)

Le CMS Figuier a aidé dans la constitution des dossiers de demande d'AME pour toutes les familles et le **5 Avril**, une journée complète d'accès aux services de la CPAM de Paris est obtenue par Coup de main au PSA Chemin Vert de Paris afin de déposer tous les dossiers des familles, qui obtiennent toutes, quelques semaines plus tard, l'Aide Médicale de l'Etat.

### ***La scolarisation***

La possibilité d'être stabilisées et protégées, pendant ces quelques mois d'hiver, de l'urgence quotidienne de la vie dans la rue, ont permis à certaines familles d'envisager des questions nécessitant une projection de plus long terme, dans la perspective éventuelle d'un projet de vie plus long en France. Les familles ont souhaité effectuer des démarches de scolarisation pour leurs enfants. C'est ainsi que le 4 mars, tous les enfants en âge d'aller à l'école ont pu passer les tests au CASNAV (Centre Académique pour la Scolarisation des Nouveaux Arrivants). Peu ont donné suite à ces démarches, la fin du projet au 31 mars ayant bousculé leurs projets et remis en priorité les activités lucratives telles que la récupération, que beaucoup d'entre elles pratiquaient.

## Fin du dispositif et perspectives 2012

### ***La prolongation du dispositif d'urgence jusque fin mars***

L'hébergement d'urgence étant prévu pour la période hivernale, la fin du dispositif était initialement prévue le 28 février. L'implication de la Mairie de Paris dans ce projet a permis son prolongement jusqu'au 4 avril, ce qui a permis à la fois l'avancement des demandes de soins, mais également, plus de temps à la réflexion vis-à-vis des projets de chaque famille.

Un couple ayant sollicité une aide au retour en Roumanie avec l'OFII le 29 mars, ce sont 34 personnes qui sont sorties de l'hébergement d'urgence le 4 avril, avec l'aide de la mairie de Paris qui a mis à disposition deux bus pour assurer le transport, et une équipe de quatre médiateurs présents pendant toute la durée de l'opération.

Trois familles ont souhaité partir en Roumanie et ont sollicité Coup de main pour un soutien financier (prise en charge du billet de retour), logistique (aide sur la garde des bagages -non appropriée au mode de vie itinérant qu'ils ont choisi en attendant le retour) et administratif (démarches auprès de l'ambassade de Roumanie pour la régularisation des papiers pour le voyage –passeport non valide etc.)

Plusieurs familles ont depuis le début du dispositif manifesté une véritable volonté de rester en France. Les adultes sont prêts à travailler, souhaitent scolariser les enfants, ont eu des comportements remarquables tout au long du dispositif et ont fait un maximum d'efforts pour maintenir en état l'hébergement que CDM a pu leur proposer. Ces familles ont continué de bénéficier d'une prise en charge hôtelière en attendant qu'une solution plus pérenne soit mise en œuvre et ont bénéficié du suivi et de l'accompagnement de l'association CDM (aide alimentaire, suivi médical, orientations scolaires).

### ***Un nouveau projet Coup de main – Ville de Paris***

Devant le succès de cette mission –une première sur un hébergement créé ad hoc- une nouvelle convention est passée entre Coup de main et la Ville de Paris qui confie à l'association la gestion d'appartements appartenant à la Direction Habitat et Logement (DLH) de Paris et destinés à recevoir les familles.

Fin 2011, trois appartements sont d'ores et déjà en gestion de l'association : un F3 et un F4 au 47 rue de Dantzig, Paris 15° ; un F4 rue au 8 rue Mousset Robert, Paris 12°. La convention est extensible en termes de nombre de logements et la Ville de Paris souhaite que Coup main puisse prendre en charge à terme sept à dix familles sur ce dispositif, d'ici à 2012.

## CHOISY LE ROI :

La mission de Coup de main à Choisy le Roi s'est déclinée en deux temps sur cette année 2011 : de janvier à août, l'association était missionnée pour la gestion locative sur site et l'accompagnement global de l'ensemble des familles (santé, éducation, montage des dossiers). En août 2011, Coup de main a passé le relai à l'association ALJ93 pour toute la partie accompagnement et a gardé à sa charge la mission de gestion locative.

### Rappel des chiffres

21 cellules familiales  
39 adultes et 20 enfants  
59 personnes r é parties  
dans 20 caravanes



### L'accompagnement global jusqu'en août 2011

#### Scolarité

Tous les enfants en âge d'aller à l'école ont été scolarisés sauf un : 8 en primaire (CLIN) et en 6 maternelle. Au-delà de la seule inscription des enfants à l'école, l'objectif de Coup de main a été d'assurer une bonne assiduité de chacun des enfants. Ceci a fait l'objet d'un travail de longue haleine auprès des parents, incluant des questions connexes telles que le fait de devoir assumer des charges inhérentes à l'école : transports, cantines, fournitures...



Ces frais étaient assumés par la famille aux tarifs les plus bas. Coup de main a aussi apporté un soutien matériel, même lors de la rentrée scolaire 2011. Aussi, l'équipe s'assurait toujours de la possibilité pour ces familles d'obtenir des aides et réductions qui leur permettent réellement d'assumer ces frais.

Tout au long de l'année scolaire, une grande proximité avec les professeurs et des mises au point régulières ont permis un suivi optimal, en continuité entre le terrain et l'école.

Chacun de ces éléments a contribué à une bonne fréquentation des enfants et les bons résultats des élèves à la fin de l'année scolaire 2010-2011 en ont témoigné.

### **Petite enfance**

Les enfants n'étant pas en âge d'être scolarisés étaient gardés sur le terrain par leur famille. Coup de main a créé des liens avec les acteurs de la ville (ludothèque, PMI...) pour que soient trouvées, à la rentrée 2011, des solutions de gardes afin de donner aux parents, pères et mères, d'être disponibles pour un emploi.

Tous les enfants de moins de 6 ans ont été inscrits à la PMI de Choisy, et ont fait l'objet de la mise en place d'un suivi régulier, notamment sur la mise à jour de leurs vaccins : une lacune qui a été très rapidement palliée.

### **Santé**

Toutes les personnes vivant sur le site ont obtenu l'AME en septembre 2010 et ont donc été couverts pendant toute la durée de la mission d'accompagnement de Coup de main. Toutes ont également effectué un bilan médical.

Coup de main a fait de nombreux accompagnements dans des démarches de soins, notamment auprès des personnes ayant des pathologies lourdes qui ont nécessité un suivi extrêmement assidu. Coup de main a, parallèlement à ces accompagnements physiques, travaillé vers l'autonomie de chacun dans ses démarches de soins : prises de rendez-vous médicaux, orientation vers une pharmacie, prise d'un traitement, etc.

A la fin de sa mission, les acquis étaient encore très différents d'une personne à l'autre, mais tous avaient gagné en autonomie et progressé face à l'appropriation de l'environnement médical et au fonctionnement de celui-ci.

### **Médiation, sensibilisation et prévention**

Un travail de sensibilisation contre la fraude a été mené afin d'inciter les personnes utilisant les transports en commun à se munir d'un titre. Grâce à l'AME, toutes les familles peuvent désormais bénéficier d'une réduction de 75% sur le tarif normal de la carte navigo. Les démarches d'obtention du pass navigo ont été expliquées à l'ensemble des familles à la suite de quoi, trois hommes musiciens qui circulent beaucoup en métro se sont procuré un pass navigo via le dispositif Solidarité transports.

### **La gestion locative et la vie sur le site**



*A partir d'août 2011, Coup de main missionne son partenaire l'ALJ93 (Association Logement Jeunes 93) sur les volets de l'insertion par le logement et de l'insertion par le travail. Elle choisit de garder la charge de la gestion du site.*

### **Conditions d'accueil**

L'objectif de la gestion locative est d'assurer l'hébergement d'urgence dans les 20 caravanes et les conditions d'accueil sur le terrain, avec la mise à disposition des cuisines, sanitaires et de la salle commune, qui doivent être entretenues et respectées selon les règles de la vie en communauté. Le fonctionnement des lieux est donc régi par des règles que le gestionnaire fait respecter.

Parallèlement, il en garantit l'entretien, la sécurité et l'hygiène.

### ***Vie sur le site***

Il s'agit donc d'aider les familles à s'inscrire dans ce projet d'hébergement d'urgence, en respectant le contrat qu'elles ont signé, le règlement intérieur et les lieux, individuels ou collectifs. Les régisseurs demeurent donc les interlocuteurs privilégiés sur ces points : un couple de régisseurs représentant l'association Coup de main vit sur le site, créent du lien avec les familles, régulent la vie quotidienne, s'assurent du respect du règlement intérieur et entretiennent le bâti. Par exemple, un planning d'entretien des lieux a été établi afin que les familles prennent en charge collectivement cette tâche. De même pour les installations communes : machines à laver, etc.

### ***Participation locative***

En outre, conformément à la convention et à la dimension pédagogique voulue par Coup de main et par les porteurs du projet, chaque famille s'acquitte d'une participation aux charges locatives, mensuelle et symbolique, d'une euro par jour et par caravane. Coup de main a donc travaillé à l'acceptation de cette règle comme un engagement de chaque famille, actrice de son projet et non assistée dans le cadre d'un hébergement mis à sa disposition mais aussi comme une règle qui sera toujours valable dans l'ensemble de leur futur parcours logement.

### ***Ressources humaines***

Afin d'assumer pleinement ces missions et de les assurer dans le dialogue et la médiation, Coup de main a mis à disposition du projet : un régisseur sur site, présent 24h/24, en appui des familles, avec un rôle concret de médiation et deux médiateurs régulièrement et ponctuellement présents sur le site.

### ***Perspectives 2012***

L'objectif du projet lors de sa mise en place était sa disparition la plus rapide possible impliquant un relogement de toutes familles, digne et pérenne. La Ville de Choisy le Roi souhaite mettre à disposition des logements sur la commune. Au regard de la situation des personnes âgées vivant sur le site qui aspirent à un retour en Roumanie mais connaissent là-bas aussi de grandes difficultés de logement, Coup de main envisage de travailler sur des projets de retour pérennes avec une aide à la restauration ou à la construction d'une maison.

## LA PASSERELLE :

### Accompagnement global de 10 familles

*Depuis 2009, Emmaüs Coup de main mène sa propre initiative d'insertion par le logement : « La Passerelle », un projet où vivent 10 familles en communauté.*



**OBJECTIF :** Permettre l'insertion des familles dans des logements de droit commun

**QUI ?** Dix familles issues de bidonvilles soit 18 adultes et 17 enfants

**OU ?** Sur le terrain du 96 boulevard Anatole France, confié provisoirement à Coup de main après le départ des caravanes qui abritaient pendant l'hiver les 30 familles du village d'insertion de St Denis en attendant que la construction de celui-ci soit achevée. L'occupation de ce terrain fait l'objet d'une convention reconductible entre Coup de main et France Domaine.

**COMMENT ?** Par un accompagnement global.

Parce qu'elle vise une insertion dans le droit commun, La Passerelle n'est pas simplement un projet d'hébergement, c'est la possibilité d'un accompagnement global, tel que le conçoit Coup de main : mise en activité à travers l'embauche sur le chantier d'insertion pour la plupart, suivi la santé, de la scolarité des enfants, éducation à la parentalité, appropriation de son habitat et gestion locative, etc.

## Un hébergement qui inclut des infrastructures favorisant une dynamique d'inclusion



Un bâtiment modulaire de 600m<sup>2</sup> sur 2 étages, gracieusement acquis par l'association, anciennement utilisé comme bureaux pour une société de travaux publics est installé sur le site et réaménagé en appartements de différentes tailles (du studio au 3 pièces) par les futurs habitants des logements. En septembre 2010, les premières familles s'installent dans les appartements de la Passerelle. Le principe de vie s'apparente à celui de la communauté de Pantin : chacun participe à la gestion de l'habitat et s'approprie ainsi son « chez soi », recréant un foyer chaleureux et accueillant qui permet à chacun de retrouver une sécurité dans son quotidien.

Si la première urgence a donc été d'accueillir les familles sous un toit décent (deux d'entre elles, qui faisaient face à des conditions extrêmes, ont même été prises en charges dans des caravanes en attendant que les appartements soient opérationnels), le projet dans sa globalité prévoit un panel d'outils tels que :

- des espaces partagés notamment une grande salle commune à l'étage pour des moments conviviaux, de fête et de jeux avec un billard, un baby-foot, un jeu de palets, un écran de télévision, le tout issu de la récupération ;
- une salle informatique équipée avec la communauté Emmaüs FORBACH, à l'origine du programme

Schoelinux, qui met à disposition, sur du matériel récupéré et reconfiguré en réseau, des logiciels adaptés à l'apprentissage pour tous les âges ;

- l'« aquarium », un modulaire vitré, ainsi rebaptisé, qui sera une aire de jeux pour les petits et pourra également servir de crèche collective.

une salle de vente est également prévue sur le site afin de créer de l'activité pour les habitants qui pourront grâce à leur travail générer un revenu pour le paiement des charges relatives à leur habitation.

- A l'étage, on trouve les bureaux de l'association qui garantissent une présence permanente de Coup de main et favorise l'accompagnement global.



## Les bénéfices d'une grande mixité des équipes impliquées

L'équipe salariée de Coup de main investit le site dès la fin 2010, et en 2011, l'effectif grandissant, ce sont sept permanents qui travaillent quotidiennement à La Passerelle. L'accompagnement des familles du site est une priorité :

- 7 personnes (6 hommes et 1 femme) sont salariées du chantier d'insertion. Dans ce cadre, ils bénéficient d'un suivi par une professionnelle de l'insertion avec une priorité aux démarches emploi mais aussi des démarches administratives d'accès aux droits et d'autonomisation de la famille (CMU/sécurité sociale, solidarité transport, demandes de logement, impôts, CAF, Pôle Emploi...). Dans un souci de cohérence et de pertinence des parcours, ce suivi s'est étendu à l'ensemble de la famille et s'est maintenu au-delà de la fin des contrats des hébergés salariés de La Passerelle.

- la présence d'un responsable et ou bénévole 24h/24 garantit une ambiance conviviale grâce à des activités et jeux proposés dans la salle commune

- une dynamique se met en place spontanément avec les personnes habitant sur le site de Coup de main à Pantin : des voitures-navettes matin et soir pour les personnes vivant et travaillant sur l'un ou l'autre des sites, des repas en commun, des barbecues, des soirées films ou encore des sorties à l'extérieur.

L'organisation de la vie sur deux sites implique une attention constante des uns pour les autres qui fait partie de la dynamique de solidarité inhérente à la vie communautaire et que Coup de main inscrit comme valeur pilier de son projet communautaire.

### ZOOM SUR :

#### *Le travail de l'équipe bénévole*

*Une équipe de bénévoles s'est constituée pour contribuer à animer ce nouveau lieu de vie et aider les familles dans leurs différentes démarches. Appuyée par la présence d'une psychologue, qui a permis un éclairage important sur l'accompagnement global de l'association Coup de main, leur travail a porté essentiellement sur 3 volets : suivi médical, accompagnement aux démarches sociales et scolarisation.*

### **La confiance à la base du suivi médical**

Un suivi médical, individuel et régulier, avec chacune des personnes (toutes en ayant manifesté le souhait) a été possible grâce à la disponibilité d'un médecin bénévole et de la traduction assurée par une bénévole très impliquée depuis longtemps dans les activités de Coup de main dont l'histoire avec l'association et le temps passé avec les familles lui octroie une grande confiance.

L'importance d'un médecin de famille a longtemps été soulignée par Coup de main qui a beaucoup cherché cette compétence bénévole : être suivi régulièrement par un médecin qui connaît l'ensemble de la famille peut

être très précieux dans le discernement de grands maux, ou dans la possibilité de relativiser de petits symptômes. Calmer les angoisses, détecter sous une douleur physique, un mal être moral, et éclairer l'ensemble de l'équipe sur un comportement opportun ou malheureux face à une personne en souffrance, le rôle du médecin de famille est d'un grand bénéfice pour l'ensemble des personnes accompagnées ou accompagnantes.

Le suivi médical a aussi impliqué de nombreux accompagnements dans des structures extérieures : prise de rdv, accompagnement concret jusqu'au lieu de consultation, traduction, aide au suivi et à la prise d'un traitement... chacune de ces étapes nécessite d'être accompagnée, en fonction des besoins de chacun, vers une prise d'autonomie. C'est en établissant des liens de confiance que chacun a pu se fortifier et prendre de l'assurance afin d'apprendre à se repérer dans la sphère socio-médicale.

Une assistante sociale bénévole a permis de renforcer l'efficacité de ce travail grâce à la mise à disposition et le développement d'un réseau d'interlocuteurs au sein des structures médico-sociales. Les familles apprennent ainsi à effectuer des démarches telles que :

- l'introduction du suivi des enfants à la PMI CONNOY, à SAINT-DENIS : dans le but de rendre les mamans autonomes, un accompagnement individualisé et régulier des enfants et des mamans a été proposé systématiquement dans un premier temps, puis certaines ont réussi à réitérer la démarche de leur propre initiative. Finalement, tous les enfants étaient à jour dans leur vaccination.
- le service social de l'hôpital DELAFONTAINE, à SAINT-DENIS dont la responsable a pu expliquer le système « Pass » qui a facilité l'accès à tous aux soins.
- le Centre Municipal de Santé du CYGNE à SAINT-DENIS où un adolescent a pu bénéficier gratuitement de séances de vaccinations afin de s'inscrire à l'école.

### ***Les démarches formelles et informelles de l'accompagnement social***

L'équipe a été un soutien dans l'accomplissement de formalités administratives :

- obtention de l'AME
- accompagnement mère-enfant, chez le psychologue
- inscription des enfants au centre de loisirs pour les vacances – qui été finalement peu fréquenté : un travail d'accompagnement a été mis en place spécifiquement sur ce point.

L'organisation de moments plus conviviaux voire festifs ont participé à une ambiance de vie communautaire et de confiance entre voisins :

- organisation de jeux éducatifs pour les enfants les mercredis après-midi, un moment auxquels les mamans ont peu à peu apprécié s'associer.
- Organisation de fêtes pour l'anniversaire des enfants, avec la participation de tous.
- Fête de Noël avec distribution de cadeaux

Ces différentes fêtes, sont des moments très conviviaux où les mamans aimaient se retrouver et danser Cette meilleure connaissance de l'autre a aussi peu à peu permis un travail plus profond avec les mamans sur l'éducation : des rencontres collectives et thématiques sont organisées à la demande de celles-ci (prévention des risques, nutrition, éveil et jeux pendant l'enfance...)

Des rencontres étaient organisées régulièrement au sein de chaque famille, « chez elles ». A cette occasion, un point global était fait sur les plans médicaux, sociaux, et scolarisation, en étant à la maison avec toute la famille.

### ***La scolarisation des enfants***

L'objectif principal était non seulement de scolariser tous les enfants, mais surtout d'assurer leur assiduité dans les établissements scolaires.

Un travail important a été fait sur le lien entre les établissements et les familles : rencontres entre les enseignants et les parents, demandes de bourses et aides auprès des assistantes sociales, liens téléphoniques et contacts réguliers avec les directeurs et conseillers d'éducation notamment concernant les absences, nombreuses au début. Ce suivi est précieux dans la progression de l'enfant, et aussi, aux yeux de l'établissement afin de faire mieux accepter le comportements parfois non adapté des enfants dans les établissements scolaires mais encore, pour les parents, afin qu'ils se sentent pleinement investis de leur rôle d'éducateur.

Ce lien passe aussi par la participation aux fêtes scolaires avec parents et enfants.

Des séances d'aide aux devoirs ont eu lieu chaque soir. Les enfants du primaire étaient demandeurs (plus que les collégiens) et ont profité de ce temps qui répondait aussi à une demande des enseignants. Les devoirs n'étaient pas faits quand cette aide n'avait pas lieu. Un jeune volontaire en service civique est arrivée au début de l'année scolaire 2011 pour se consacrer notamment à cette mission importante qui doit être assurée avec constance.

### ***Conclusion et perspectives***

La pluridisciplinarité de l'équipe de bénévoles a ainsi permis la réalisation d'un travail d'accompagnement très complémentaire de ce qui est fait dans le cadre de l'insertion par le travail, au quotidien à travers les activités de Coup de main.

En effet, l'accompagnement dans le travail ne touche qu'un membre du couple sur 2, souvent le père de famille, embauché sur le chantier d'insertion. Le conjoint n'a donc pas bénéficié du même cadre, et c'est la principale difficulté rencontrée au cours de cette première expérience. Le suivi effectué par l'équipe bénévole a pallié en partie cette lacune. Cependant, à l'avenir, Coup de main souhaite mettre davantage l'accent sur la mise en activité lors de l'accueil de nouvelles familles à la Passerelle. Le travail, qu'il soit assumé sur un poste en chantier d'insertion mais aussi et surtout à travers la notion de service, permet à chacun de trouver son utilité et sa place. En outre, il inclut une valeur essentielle de l'association : celle de la solidarité qui s'exprime dans les actions quotidiennes de Coup de main. Chaque individu doit pouvoir faire l'expérience de la solidarité envers les plus démunis. Ceci est possible en donnant à chacun un rôle dans les activités collectives de l'association.



Fin 2011, 7 familles sur 10 ont quitté la Passerelle

	Composition de la famille	Agés des enfants à leur arrivée	Date de départ	Durée de l'hébergement	Sortie
F1	C + 6 E	15 ans, 13 ans, 8ans, 6ans, 4ans et 1an	Déc. 2011	22 mois	Autre dispositif CDM
F2	C + 3 E	2ans, et jumelles de 3mois	Déc.2011	15 mois	Autre dispositif CDM
F3	C+2	5ans et 4ans		15 mois	Village d'insertion
F4	M+1	4ans			
F5	C		Déc.2011	15 mois	Autre dispositif CDM
F6	PS				
F7	C				
F8	C+3	14ans, 2 ans et 6mois			Retour en Roumanie
F9	C+1	1 an			Logement privé
F10	C+1	1 an			Logement privé

C : Couple    E : enfants    PS : personne seule    M : famille monoparentale

L'année 2011 a été marquée par les difficiles conditions hivernales dues au manque d'isolation du bâtiment. Coup de main avait développé un projet d'isolation à base de matériaux de récupération, notamment des vêtements issus du tri effectué à Pantin. Ce matériau ayant été jugé trop dangereux car potentiellement inflammable, d'autres solutions ont été réfléchies en partenariat avec Emmaüs France et les Bâisseurs d'Emmaüs, chantier d'insertion spécialisé dans la construction. Un projet commun autour de cette future enveloppe isolante de la Passerelle est donc réfléchi pour 2012.

Une fois l'isolation terminée, Coup de main souhaite installer une chaudière à bois, qui sera alimentée par du bois de palettes récupérées et déchiquetées sur place. Cela amoindrira de façon notable le coût du chauffage électrique qui ne peut absolument pas être assumé par les familles et déjà difficilement par l'association. Le retard de ces travaux pose non seulement un problème grave de confort pour les familles résidentes mais aussi, reporte d'autant l'aménagement du terrain : le stockage du matériel destiné à ce grand chantier, notamment les nombreuses fenêtres double vitrage récupérées pour la construction de la façade Est de l'enveloppe isolante, rend impossible le fonctionnement de la salle de vente prévu comme support de la mise en activité des habitants, l'installation de l'aquarium et un aménagement global des espaces plus agréable avec cuisine d'été et végétation.

## PARTIE 3 : VIE ASSOCIATIVE

---

### CHIFFRES CLÉS :

**18 bénévoles actifs**

**Plus de 5000 heures de bénévolat cumulées dans l'année soit plus de 2.5 ETP**

**1 stagiaire « assistant administratif et financier » en alternance pendant l'année scolaire 2010-2011**

**2 participants au chantier d'été organisé autour des activités Emmaüsiennes à la boutique de Pantin au mois d'août**

**1 volontaire en service civique pour 1 an sur une mission de création d'une méthode de « français**

## LES MOMENTS D'EQUIPE ET DE VIE COMMUNAUTAIRE

### La vie communautaire

**Sept heures du matin à Pantin.** Jacques se lève, il chante à tue-tête réveillant Laure qui dormirait bien jusqu'à 10h. Nelu se sauve pour l'ALJ. Catalin prépare un bon café au lait pour chacun sans oublier la tasse rouge de Juan au bord du comptoir qui l'attend avec gentillesse. Elena débarque avec la température extérieure imprimée sur elle et la couleur de l'humeur du jour : Rouge coca-cola ou mère Noël, rouge saint Valentin rouge coquin, vert pistache Pantin Jardin, noir mode des jeunes ou d'enterrement, Orange couleur téléphonie (à tel point que des clients se trompent demandant le dernier iphone). Dans la vitrine c'est le bleu de la mer qui fait rêver tout Pantin-Plage. Vraiment, Coup De Main fait partie du paysage !

**Le téléphone explose dès 8h,** Jacques en a marre et il faudra bientôt embaucher Lionel grâce à Marie-Lucie qui connaît cette perle rare d'Emmaüs Alternatives, qui en a bavé dans la vie.

Les gars du chantier débarquent et on commence par sortir des dizaines de meubles sur le trottoir, au grand énervement du sous commandant de la police municipale de Pantin qui, à force de hurlements, aura raison de la détermination de Monsieur Jacques, trop à l'étroit et pas de taille pour se battre, qui pleure l'ouverture d'un autre magasin.

Laugan nous parle tous les jours de recyclerie. Il n'a pas tort : ici on recycle et on rit ! Il nous configure aussi les ordi, pour mieux travailler en réseau entre La Passerelle, Pantin et les autres sites à venir.

**8h30 : les gars du chantier d'insertion** démarrent au chaud autour d'un café-déjeuner. Puis les compagnons envahissent l'étage alors que le travail commence en bas. Le travail est distribué. Chacun y va de bon cœur et seul le froid parfois peut nous calmer quand les fumeurs sortent en laissant la porte ouverte...

En 2011, c'est Jean-Pierre qui fleurit la maison de sa gentillesse et anime le chantier d'insertion. Fin 2011 c'est Jacques qui tâche de dynamiser la maison avec ses refrains tantôt entraînants, tantôt nostalgiques, tantôt spirituels. Arrivée toute petite au cœur de l'hiver, Irina danse en scandant sa joie et ses rires dans quelque ronde effrénée.





L'année 2011, c'est aussi la vie communautaire à **La Passerelle où l'on partage** la viande grillée au barbecue, les sarmale et les jeux du soir et les rires des enfants autour d'Annette. En été, on fomente des sorties : barbecue, Passerelle, piscine, disneyland, salon du jouet, cinéma, Paris, lac et plaines d'aventure...

L'Aventure, un mot qui illustre bien l'ambiance de la maison animée par la diversité de ses habitants réunis autour d'une âme qu'insuffle son fondateur Monsieur Juan. Une formidable réactivité aux évènements de la vie comme quand un incendie coûte la vie à certains de nos frères les roms et que tous se mobilisent.



**Parlons-en des roms**, soit-disant ceux qui sont « de trop » : des supers collègues frais, intelligents, courageux, travailleurs gais, généreux, adaptables et vifs. De vrais copains. Extraordinaires, étonnants, ayant une approche de la vie que, depuis bien longtemps, d'autres ont oubliée. Toujours le sourire et l'envie de rendre service. **Zoro**, étonnant par sa **persévérance et sa ténacité** : « vélo, boulot, dodo », roi de la bricole et vendeur surprenant. **Petit Sorin**, avec ses **yeux pétillants** et capable de diriger une salle des ventes en homme d'orchestre et polyvalent. **Le Grand Sorin** a fait des

prouesses de vente à l'intérieur des piles de meubles et d'objets que Monsieur Jacques lui déversait et empilait.

**Les compagnons de IASI** nous ont scotchés : Monica et Janina ont fait avoir quelques cheveux blancs de plus à Madame Anne, Monica courant sur le toit pour appeler Janina ! Le riz et les pommes de terre tous les midis, les œufs tous les soirs mais la joie de les voir progresser ! Teo et Andrei nous faisaient le coup de la « tornade spiderman » en traversant souvent le bric à brac.

La journée se déroule, Ady nous rapporte des kilos de charcuterie, Marius fait vivre la belle aventure de Choisy. Stéphane nous gâte de Banque Alimentaire et fournit les camps en denrées, bois et couvertures tant attendues. Ramona pilote la voiture et bientôt son scooter au service du suivi des familles présageant de la maraude.

Mihai et Catalin s'activent : boulot boulot ! Catalin, un futur bon chauffeur consciencieux et Mihai un futur animateur du 3ème magasin annoncé... L'avenir ça se construit, ça se prépare !



**Et quand, à la fin de la journée,** on est bien crevés... Paf ! C'est Alfred d'SOS enfants qui nous déverse des radis, des salades, des poulets et du pain ... sur la planche !

Madame Anne, fidèle au poste et surprenante de vitalité et de passion pour ce qui se vit depuis les débuts et encore aujourd'hui. Donner confiance à l'autre pour que lui-même soit heureux de se dépasser et d'aider, aimer l'homme debout, libre d'avancer et de partager autour d'un repas du midi même si souvent on est trop serré.



### La dynamique Pantin / Iasi

A l'occasion du Salon international d'Emmaüs à Paris, 7 compagnons d' « Un coup de main d'Emmaüs, Iasi » sont venus passer une semaine à Pantin. Ces quelques jours sont de précieux moments partagés par nos deux équipes, dans le travail, mais aussi dans les moments d'informalité et de loisirs. Chaque soir, des sorties à la Tour Eiffel, aux Champs Elysées ou encore à Montmartre permettent aux roumains de découvrir Paris et sont des moments fédérateurs essentiels dans la dynamique de cette équipe particulière : une seule équipe, à des milliers de kilomètres de distance, qui s'entraide et travaille dans la solidarité des plus démunis.

De juillet à octobre, 4 compagnons roumains sont venus en période de découverte à Pantin : trois mois de « stage », des échanges réguliers entre Iasi et Pantin qui dynamisent la vie des deux communautés sur le plan humain et favorisent la consolidation de projets individuels.



En août, Coup de main a aussi accueilli 2 familles de la communauté de Iasi en vacances à Pantin : une famille de compagnons de Iasi est venue profiter de l'été à Paris, une grande première pour ces enfants qui n'avaient



encore jamais passé de vacances en dehors de la communauté roumaine. Ils ont pu visiter le Château de Versailles, s'amuser à la base de loisirs de Cergy-Pontoise ou encore découvrir Disneyland ! La deuxième famille venue rendre visite à Coup de main est celle d'Amelia Sandu Andries, secrétaire de la communauté d'un coup de main d'Emmaüs qui a passé un mois en volontariat : merci Amelia pour ton coup de main !

En octobre, c'est l'équipe de Pantin qui rend visite à la communauté de Iasi : l'occasion de faire le tour des projets et de réfléchir ensemble aux perspectives pour l'avenir.

En ce qui concerne le soutien de l'activité économique d'« Un coup de main d'Emmaüs », deux camions ont été chargés de Pantin en 2011 : un premier en juin avec les invendus du salon international et un second en décembre. L'envoi d'un camion de matériel à Iasi n'est pas une action univoque de soutien : c'est chaque fois l'occasion pour les compagnons de Pantin et de Iasi

de se mobiliser ensemble autour d'une action commune. L'équipe de Coup de main se rend systématiquement disponible lors de la venue de Iasi pour le chargement d'un camion, à Forbach, Orléans, Reims ou ailleurs.

### 2011 Une année riche en ressources humaines

Ils sont arrivés à CDM :

## BIENVENUE

- Céline Augelet,  
*Chargée d'insertion professionnelle*
- Samuel Belin,  
*Bénévole magasin de meubles*
- Laure Bosman,  
*Chargée de communication*
- Ali Ferdjoukh,  
*Encadrant technique restauration*
- Baptiste Galerne,  
*Service civique*
- Stéphanie Gianini,  
*Encadrante technique hôtellerie*
- Lionel Lamour,  
*Standardiste*
- Françoise Lepetit  
*Bénévole magasin de vêtements*
- Laugan Plantat,  
*Chargé de Développement*
- Christophe Varnier,  
*Comptable*

Ils sont passés par CDM :

## MERCI

- Amen Epou,  
*Stagiaire*
- Janina,  
*Compagne*
- Lydia,  
*Volontaire chantier d'été*
- Mathis,  
*Volontaire chantier d'été*
- Monica,  
*Compagne*

Ils ont quitté CDM :

## A BIENTOT

- Jean Pierre Chevey,  
*Encadrant technique pantin*
- Sarah Vinnac,  
*Chargée d'insertion professionnelle*

La vie statutaire :

Une AG et un CA  
le 7 septembre  
2011 à la  
Passerelle

## PARTENARIATS ET AMITIES

**15 avril** : Coup de main se déplace à Emmaüs Forbach pour l'inauguration d'une nouvelle salle de vente à Sarrguemines en présence des élus locaux et de Christophe Deltombe, président d'Emmaüs France, venu manifester son soutien suite aux interpellations ayant mis en cause le responsable de la communauté pour l'accueil d'un compagnon sans papiers. Impliquée dans la création d'«Un Coup de main d'Emmaüs Iasi», la communauté alsacienne a développé des liens forts avec Coup de main, qui a souhaité exprimer sa solidarité envers la communauté et son responsable sur la question fondamentale de l'accueil inconditionnel.

**3 juin** : Visite de Coup de main à Ecodis, entreprise grossiste de produits écologiques, partenaire historique de Coup de main. Inaugurant son nouveau bâtiment, écologique et basse consommation, à St Nolff dans le Morbihan, la société a invité tous ses partenaires à une grande fête conviviale. Ecodis a accordé en décembre 2011 une subvention de 5.000 € pour contribuer au projet de chauffage à bois pour la Passerelle.

Merci à SOS Enfants pour son soutien fidèle aux familles : l'association a accordé à deux subventions à Coup de main en 2011. **En février**, la somme de 3000€ a été versée pour favoriser la mise en place d'activités, de loisirs et sorties pour les enfants de la Passerelle ; **en septembre**, 1200€ ont constitué une aide de rentrée scolaire de 75€ par enfant en maternelle ou primaire et 150€ par collégien, pour les familles ne bénéficiant pas d'allocations de rentrée. SOS enfants apporte toujours un soutien alimentaire hebdomadaire qui permet de compléter et de diversifier les produits proposés par la banque alimentaire. Adhérent à la fédération La Voix de l'Enfant, celle-ci a permis aux familles de Coup de main de profiter de nombreuses sorties (cinéma, expos, Noël des enfants au Château de Vaux-le-Vicomte, etc.)

**Leur fidélité et la grande amitié qu'ils témoignent aux familles nous sont à tous très précieuses.**

## ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE EN 2011 :

