

Rapport d'activité 2015

Emmaüs Coup de main



Coup de main



EMMAUS
FRANCE

EMMAUS
NE PAS SUJIR
TOUJOURS AGIR

Sommaire

Le mot de la Présidente 3

Emmaüs Coup de main de 1995 à 2015 4

Chiffres clés 7

Emmaüs Coup de main en action

1. Maraude 9

2. Hébergement 13

3. Chantiers d'insertion 16

4. Réemploi des objets / sensibilisation 21

Vie associative 26

Remerciements 29

Le mot de la Présidente

Emmaüs Coup de Main a fêté ses 20 ans d'existence en 2015.
Des années bien remplies et riches de rencontres.

Depuis notre création, nous sommes présents sur le terrain, dans la rue, pour accompagner les personnes vers un autre parcours de vie, qui réponde à leurs besoins.

Tout a commencé grâce à trois volontaires déterminés dans une pièce prêtée par la Mairie de Pantin, située au fond d'une ruelle. Ce fut le premier magasin. Depuis, nos missions se sont étendues et diversifiées pour proposer l'accompagnement le plus global possible aux personnes.

Entre 2010 et 2015, Emmaüs Coup de main a connu un véritable changement d'échelle : nous avons renforcé notre équipe de 30 à 80 salariés, développé nos activités de maraude et d'hébergement et multiplié par plus de 7 la récupération et la revente d'objets dans nos Recycleries de Pantin et Paris. Tout en consolidant notre expertise auprès des familles rom/roumaines, notre projet d'accompagnement s'est diversifié, accueillant aujourd'hui 56 salariés en chantier d'insertion.

Nous avons co-construit ces projets avec des institutions et des personnes qui sont aujourd'hui nos partenaires indispensables et qui nous aident à évoluer. Ils ont toute notre reconnaissance.

Pour faire fonctionner ces activités, et qu'elles soient pérennes, qu'elles aient du sens pour les personnes que nous accompagnons et nos partenaires, il a fallu beaucoup de travail, d'ingéniosité, de courage et de professionnalisme.

Merci à tous, salariés, amis, bénévoles, partenaires, qui sont au quotidien les acteurs de ces réalisations. Sachez que la fidélité de tous est essentielle pour la poursuite de nos actions !

Anne MAGDELAINE
Présidente d'Emmaüs Coup de main

A handwritten signature in blue ink, reading 'A. Magdelaine', with a horizontal line underneath the name.

Emmaüs Coup de main de 1995 à 2015

20 ans de solidarité et d'expertise au service des plus démunis

L'association Coup de Main, créée en 1995 avec les gens de la rue, est un **lieu d'accueil, de travail et de solidarité**. Dès les débuts, elle a choisi d'expérimenter de nouvelles formes d'accompagnement qui, peu à peu, amènent les personnes issues de la rue à donner elles-mêmes un « coup de main » aux autres. **Cet engagement des plus pauvres auprès de plus pauvres qu'eux**, à l'instar des compagnons de l'Abbé Pierre, demeure la dynamique de base de l'association.

Le développement de Coup de main a été **étroitement lié au Mouvement Emmaüs** et à plusieurs de ses communautés. En mai 2011, un vote des groupes Emmaüs réunis en Assemblée Générale officialise à l'unanimité l'adhésion de Coup de main à Emmaüs France. L'association devient « Emmaüs Coup de main ».

A l'origine, parmi les personnes rencontrées dans la rue par Coup de main, beaucoup sont d'origine roumaine, décidées à trouver à Paris de meilleures conditions de vie. Le soutien à ces familles amène l'association à tisser des relations avec les institutions locales en Roumanie et en France. Elle consolide aussi des liens avec des familles roms roumaines vivant dans des bidonvilles en région parisienne. **Emmaüs Coup de main a fait de cette spécificité une expertise**. Maîtrisant la langue et la culture du pays, consciente du contexte économique et politique sur place, l'association est rapidement devenue un acteur reconnu dans la mise en place de solutions adaptées aux difficultés de cette population, sans pour autant perdre de vue la mixité sociale et culturelle dans l'accueil des personnes.



Un développement progressif des solutions proposées

Depuis sa création, Emmaüs Coup de Main a le souci d'un **accompagnement global de la personne**. L'association cherche ainsi des réponses aux différents obstacles rencontrés sur le chemin de l'intégration : le travail, le logement, la santé, la scolarisation des enfants et tout ce que ces changements impliquent au quotidien.

Le travail historique de l'association sur le terrain auprès des personnes de la rue, la construction d'une relation de proximité ainsi que les partenariats noués avec les acteurs publics et associatifs ont permis de développer progressivement des **solutions complémentaires pour répondre à ces enjeux**. En 20 ans, l'association a connu un **véritable changement d'échelle**, qui s'est notamment accéléré après 2010 avec l'accueil de familles roumaines à la Passerelle (lieu de vie communautaire à Saint-Denis), le partenariat avec la Ville de Paris pour les actions de maraudes et la gestion d'appartements ainsi que le déploiement progressif de la Recyclerie de Paris avec la Ville, la Région Ile-de-France et la Mairie du 20^{ème} arrondissement.



Aujourd'hui, l'association organise ses activités en plusieurs volets évoluant ensemble et se nourrissant les uns les autres. Les actions débutent par des **maraudes**, visant à identifier les familles en situation de rue et à instaurer avec elles des rapports de confiance. Ce travail a pour objectif de faciliter leurs parcours d'insertion (accès aux droits, aux soins, à la scolarisation, à l'emploi, à la formation...).

Les familles peuvent si nécessaire accéder à des **dispositifs d'hébergement temporaires** gérés par l'association, permettant d'actionner l'ensemble des leviers nécessaires à l'accès au logement pérenne.

Enfin, des **parcours professionnels** peuvent être amorcés en interne via un dispositif d'insertion par l'activité économique. Deux **chantiers d'insertion** tournés vers le réemploi des objets et organisés sous la forme de **Recycleries** permettent de déployer des activités de collecte, de revalorisation, de vente et de sensibilisation à l'environnement.

Un état d'esprit adapté à de nouveaux défis

Aujourd'hui, Emmaüs Coup de main se doit de poursuivre ses objectifs tout en prenant en compte les changements extérieurs pour adapter en conséquence ses modes d'action. L'association est confrontée à un environnement en mutation à plusieurs niveaux :

- **une préoccupation grandissante des pouvoirs publics** face aux enjeux soulevés par l'immigration au sens large et celle des populations roms en particulier et une volonté des collectivités d'agir en lien avec des associations de terrain ;
- **une structuration du secteur de l'hébergement et de l'insertion par l'activité économique**, avec une obligation accrue de résultats, de transparence et de méthode dans nos dispositifs d'accompagnement ;
- **une réorganisation en profondeur du secteur du réemploi /recyclage**, avec des objectifs ambitieux et un foisonnement d'initiatives destinées à favoriser une consommation plus responsable et moins génératrice de déchets.



Pour répondre à ces enjeux aujourd'hui et dans les années à venir, Emmaüs Coup de main s'attachera notamment à perpétuer au sein de son équipe un état d'esprit caractérisé par :

- **une grande adaptabilité** pour préserver une certaine souplesse dans le fonctionnement et favoriser la transversalité entre les différents domaines d'intervention ;
- **Une capacité d'innovation**, les problèmes rencontrés par les personnes de la rue, spécifiquement le public roumain, ne trouvant pas toujours de réponses immédiates dans les dispositifs existants ;
- **une volonté de maillage et de co-construction avec** les acteurs publics, privés ou associatifs partageant les mêmes thèmes d'engagement et/ou évoluant sur les mêmes territoires.

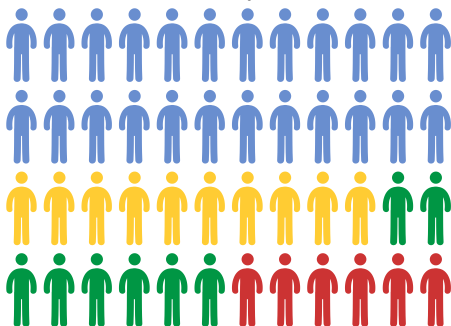
Chiffres clés 2015

80 salariés

56 salariés en insertion
24 permanents et stagiaires

Direction : 1 permanent
Maraude / Hébergement : 6 permanents
Chantiers d'insertion : 12 permanents
Réemploi / Sensibilisation : 1 permanent
RH / Finances : 2 permanents

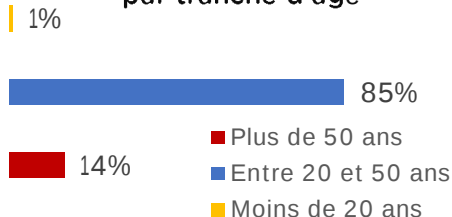
Répartition des salariés en insertion par site



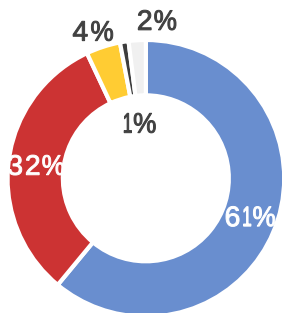
Pantin (50%) La Chapelle (20%)
Porte de Montreuil (18%) Saint-Blaise (13%)

18 Nationalités représentées parmi les salariés

Répartition des salariés par tranche d'âge

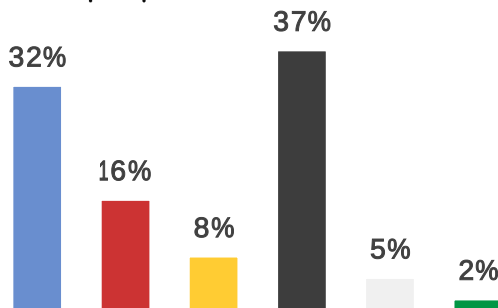


Typologie des sources de financement



■ Subventions
■ Autofinancement
■ Formation
■ Divers
■ Dons

Répartition des ressources budgétaires par pôle d'activité

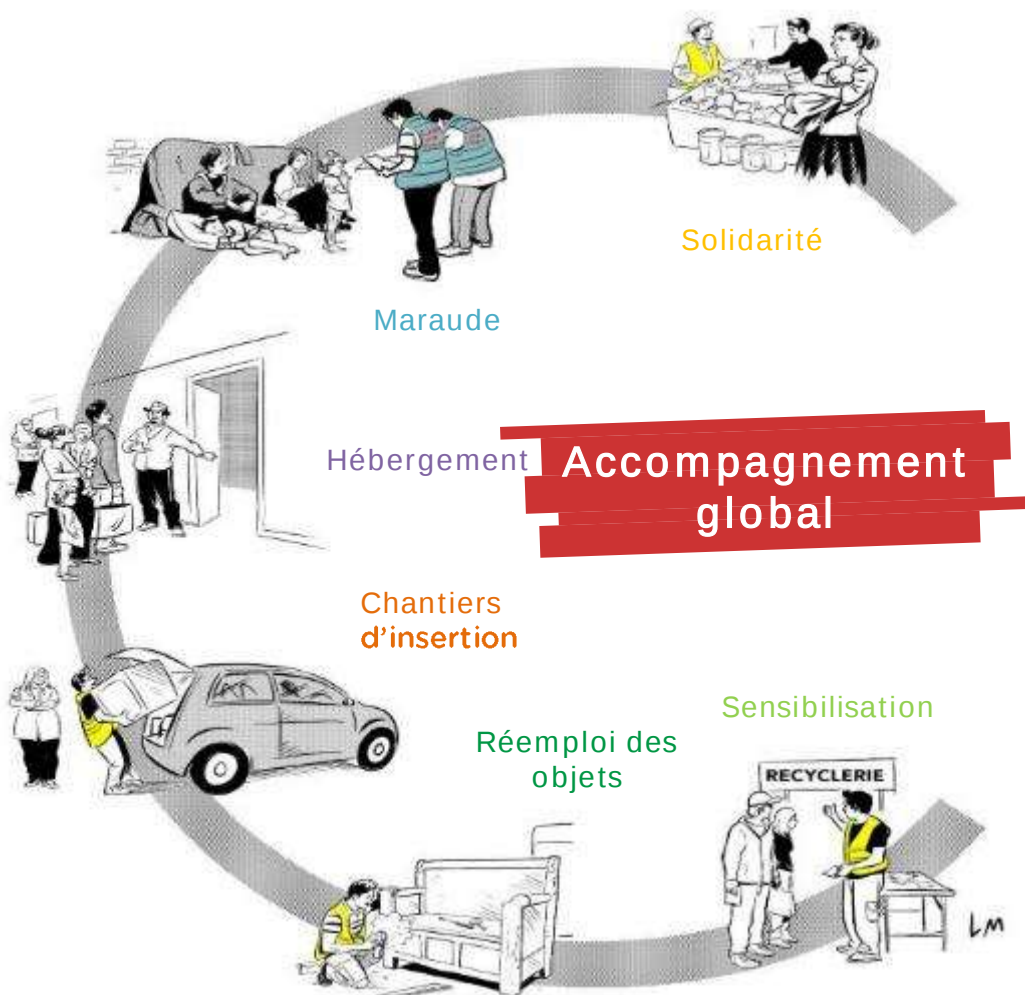


■ Ventes et prestations
■ Maraude hébergement
■ Recyclerie de Paris
■ Chantiers d'insertion
■ Investissement
■ Divers

budget 2015

2 .927.257 €

Emmaüs Coup de main en action



1. Maraude

Objectifs :

- Mettre en œuvre une veille sociale
- Évaluer la situation et orienter les familles rencontrées
- Favoriser les premières démarches d'insertion

129

familles rencontrées au cours des maraudes et interventions

122

familles reçues à la permanence d'accueil

105

accompagnements assurés vers les structures de droit commun

Public concerné :

- Familles roumaines en situation de rue

Territoires d'intervention :

- 2 parcours définis à Paris : Bastille / République et Saint-Michel / Saint-Germain
- Interventions sur l'ensemble du territoire parisien à la demande des professionnels

Ressources :

- **En interne** : un coordinateur, une chargée de mission maraude, une assistante sociale, deux médiateurs
- **Partenaires** :
 - Institutionnels : Département de Paris (Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé - DASES), Mairie de Paris (Secrétariat général), Unité d'Assistance aux Sans Abri (UASA), Brigade d'Assistance aux Personnes Sans Abri (BAPSA)
 - Associatifs : coordinatrices maraudes, Autremonde, Aux captifs la libération, Ecole dans la rue, Hors la rue, Secours catholique...
 - Structures d'accueil : Espace Solidarité Insertion (ESI) René Coty, ESI Familles

Une maraude spécialisée

Au cours des dix dernières années, le territoire francilien a connu une forte augmentation du nombre de familles à la rue, principalement originaires de Roumanie. Pour répondre à la présence croissante de ces familles, Emmaüs Coup de main a développé l'action maraude en 2011. Plusieurs caractéristiques la distinguent :

- **Une maraude dynamique** : pour être au plus près des familles, l'équipe intervient sur l'ensemble du territoire parisien et définit ses passages en fonction des besoins exprimés.
- **Une connaissance fine du contexte économique et culturel roumain** : 2 médiateurs roumanophones apportent un éclairage sur la compréhension du parcours des familles. L'équipe renforce en permanence ses connaissances : en avril 2015 elle s'est rendue en Roumanie (à Buzau, Ploiesti et Baltesti), de nombreuses familles étant originaires de ces villes.
- **Un rôle de médiation** : l'équipe accompagne physiquement les familles vers les structures de droit commun, jouant un rôle de facilitateur. Plus que la barrière linguistique, les familles connaissent peu le système institutionnel tandis que les organismes de droit commun reconnaissent manquer de connaissances et d'outils adaptés.



La mission

Aller à la rencontre des familles permet la **création d'un lien de confiance**, élément indispensable pour les amener à exprimer leurs projets de vie et à entamer des démarches en France. En effet, ne maîtrisant pas la langue et ne connaissant pas le fonctionnement du système français, souvent les familles n'osent pas se rendre dans les différentes structures (associations, administrations) pour engager des démarches (scolarisation des enfants, demandes d'hébergement, santé, etc.).

Lorsque les familles rencontrées le souhaitent et si la situation le nécessite, les médiateurs et l'assistante sociale sont alors présents à leurs côtés pour **lever les freins existants** et leur permettre ainsi d'**entamer un parcours d'insertion** en France.

Parallèlement à l'accompagnement des familles, il est important de **sensibiliser les acteurs aux problématiques du public accompagné**. Ce travail de plaidoyer et d'explication des droits / devoirs des familles est assuré par la chargée de mission auprès des partenaires.

Les réalisations 2015

En 2015, la maraude spécialisée Emmaüs Coup de main a :

- Rencontré **129 familles** au cours des maraudes ou suite à des demandes d'intervention (69 demandes reçues au cours de l'année)
- Etabli un diagnostic social pour **122 familles** : ces familles sont reçues dans les locaux de l'association par l'assistante sociale et un médiateur qui, en discutant avec la famille, identifient ses besoins en matière de suivi social.
- Réalisé **105 accompagnements physiques** (principalement vers les structures médicales)

En lien avec l'UASA, l'équipe accompagne chaque semaine les familles en demande vers l'**Espace Solidarité Insertion René Coty** où l'accueil leur est réservé. De l'accès à des prestations de base (espace hygiène, consultation médicale...) au partage d'un moment privilégié (discussions, activités pour les enfants...), cette action vient en complément de la maraude pour construire un **lien de confiance avec les familles**.

Les perspectives 2016

Pour continuer à mener à bien ses missions, la maraude d'Emmaüs Coup de main souhaite au cours de l'année 2016 :

- **Développer les partenariats.** Les besoins exprimés sont multiples et de différentes natures, allant des besoins élémentaires (hygiène, alimentation...) jusqu' aux demandes de domiciliation, de suivi médical... Pour y répondre, l'association souhaite s'appuyer sur les compétences et spécificités des autres acteurs, en proposant une collaboration au sein de laquelle chacun apporte sa valeur ajoutée.
- **Continuer à tisser les liens avec les acteurs de droits commun.** L'association initie l'accompagnement afin d'encourager et faciliter les démarches avec les structures de droit commun. Elle aspire à se positionner comme ressource pour les familles ainsi que pour les professionnels.
- **Renforcer et diffuser les connaissances acquises sur le public.** Parallèlement au partage de son expertise, l'association souhaite sensibiliser les professionnels et le grand public afin d'améliorer la connaissance et prise en compte des familles à la rue, déconstruisant les préjugés pouvant exister.

Zoom sur un parcours

Originaire de Prahova, en Roumanie, la famille est arrivée en France en 2013 afin d'améliorer ses conditions de vie, celle-ci ne trouvant pas d'emploi stable et déclaré. A son arrivée, elle a d'abord vécu sur différents campement de la région parisienne. En journée, celle-ci se rendait sur Paris. C'est dans ce contexte que l'équipe a rencontré la famille, au cours d'une maraude. Sollicitant conjointement le 115, la famille a été prise en charge sur différents hôtels de la région parisienne, avant d'être orientée sur un centre d'hébergement d'urgence. Un suivi social global a progressivement été mis en place associant le travailleur social de la structure d'hébergement et Emmaüs Coup de main.

L'année 2015 a marqué un tournant dans le parcours de la famille. D'une part, Monsieur a intégré le chantier d'insertion de Paris de l'association en tant qu'agent de collecte polyvalent. D'autre part, la famille est entrée dans un hébergement autonome dans le cadre du projet « Tous ensemble » de l'association, projet d'accompagnement vers le logement pérenne.

2. Hébergement

Objectifs :

- Assurer un hébergement stable et de qualité
- Mettre en œuvre un accompagnement social global
- Favoriser l'accès à l'emploi et au logement pérenne

10

familles hébergées,
dont 5 entrées en 2015

52

personnes
accompagnées (20
adultes et 32 enfants)

6

adultes ayant accédé à
l'emploi en 2015

Public concerné :

- Familles roumaines

Lieux d'hébergement :

- 7 appartements à Paris : quatre T3, trois T4
- « La Passerelle » à Saint-Denis : 4 logements modulables en hébergement collectif

Ressources :

- **En interne** : un coordinateur, une assistante sociale, un médiateur
- **Partenaires** :
 - Institutionnels : Mairie de Paris (Direction du Logement et de l'Habitat), Département de Paris (Direction de l'Action Sociale, de l'Enfance et de la Santé - DASES), Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) 75, Permanence Sociale d'Accueil (PSA) Gauthey
 - Associatifs : Service Intégré d'Accueil et d'Orientation (SIAO) Insertion 75, Interlogement 93, APRELIS, Le Relais, Aurore, Autremonde, Ecole dans la rue...

Une expertise consolidée

Depuis 2010, Emmaüs Coup de main mène des **programmes d'hébergement à l'attention des familles à la rue**. En 2010, elle a d'abord géré un centre d'hébergement d'urgence hivernal suite à l'évacuation d'un campement rom au bois de Vincennes. En 2011, l'association a participé à l'accompagnement global de familles dans le cadre d'un village d'insertion à Choisy-le-Roi.

Le succès de ces premières actions a amené l'association à ouvrir le lieu « La Passerelle » en 2011, centre d'hébergement collectif, première étape pour les familles avant l'accès au logement individuel. En parallèle, la Ville de Paris confiait la gestion de 3 appartements dans Paris. Enfin, en 2015, l'association s'est vue déléguer la gestion de nouveaux appartements, permettant ainsi à davantage de familles de bénéficier d'un hébergement de qualité et d'un suivi social, conditions nécessaires à leur insertion.

La mission

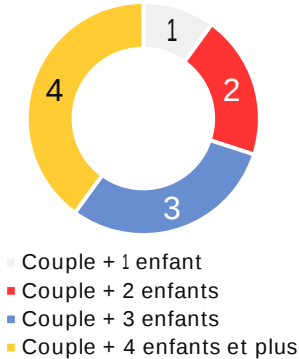
Favoriser l'insertion des familles roumaines nécessite de lever de nombreux freins : ceux-ci sont linguistiques mais concernent également l'accès à la santé, aux droits, au marché de l'emploi, etc. Pour faciliter la réalisation de ces parcours d'insertion, l'association propose aux familles des solutions d'hébergement qui permettent dans un premier temps de stabiliser leur situation et de définir leur projet de vie en France.

Ainsi **sortis d'une logique d'urgence**, les ménages hébergés peuvent dès lors **travailler à la définition de leur projet familial et entamer les démarches nécessaires à leur insertion**. Grâce à la mise en place d'un accompagnement social soutenu, les familles pourront ensuite accéder au logement pérenne, socle d'une insertion réussie.



Les réalisations 2015

Les familles accompagnées sont des familles nombreuses, originaires de Roumanie : **70% des familles ont trois enfants ou plus**. Cette spécificité du public accueilli a des conséquences sur le travail d'accompagnement effectué : attention accrue portée à la scolarisation et la santé des enfants, difficultés d'accès au logement, etc.



Le saviez-vous ?

Depuis le 1^{er} janvier 2014, les ressortissants roumains peuvent bénéficier pleinement des droits sociaux ouverts aux ressortissants de l'Union européenne et de l'Espace économique européen : ainsi, les personnes accompagnées peuvent, sous condition de présence régulière et d'insertion en France, ouvrir les droits sociaux et à la santé.

L'hébergement stable facilite la mise en œuvre d'un **accompagnement social global**. Ainsi, ce travail réalisé auprès des familles a permis :

- à une famille d'**accéder** à son propre logement, dans le parc privé (77),
- à 40 % des adultes de trouver un emploi.

En outre, plusieurs activités à l'**attention** des enfants **ont été organisées** : sortie à la piscine, atelier « initiation à la BD », atelier « décoration de Noël ». Autant d'occasions de leur faire découvrir de nouvelles activités et peut-être de susciter des vocations ! Ces animations permettent aussi de créer une relation différente avec les familles hébergées et de créer du lien social, en dehors du cadre des démarches administratives.

Les perspectives 2016

En 2016, le projet d'hébergement prend de l'ampleur. L'association a intégré le **dispositif Louez Solidaire expérimental** de la Ville de Paris : ce projet doit permettre d'héberger et d'accompagner dix nouvelles familles dans des logements loués dans le parc privé à Paris. Ces différentes solutions d'hébergement seront autant d'opportunités pour permettre l'insertion des familles accompagnées.

3. Chantiers d'insertion

Objectifs :

- Favoriser l'accès à l'emploi à des personnes rencontrant d'importantes difficultés sociales et professionnelles
- Assurer un suivi, un accompagnement et un encadrement propre à faciliter une insertion durable
- Permettre aux salariés d'être acteurs et moteurs dans la valorisation de leurs compétences et capacités

56

postes en CDDI (26 à Pantin et 30 à Paris)

88

salariés en insertion accueillis en 2015 dont 8 mères isolées avec enfants

7032

heures de Formation Linguistique

Public concerné :

- Salariés bénéficiaires du RSA orientés par les partenaires de l'association (Pôle Emploi, acteurs locaux...)
- Salariés issus de familles à la rue, identifiés dans le cadre de nos actions de maraude/hébergement

Lieux de travail :

- **26 salariés en insertion sur les sites à Pantin / Bagnolet** : 5 salariés dédiés au textile; 2 salariés dédiés au tri de la vaisselle, bibelots et petits objets ; 4 salariés dédiés à l'achalandage et à la vente ; 15 salariés dédiés aux ramassages et aux livraisons
- **30 salariés en insertion sur les sites de Paris** : 10 salariés dédiés à l'Espace d'apports volontaires Porte de Montreuil (Paris 20^{ème}) ; 8 salariés dédiés à la boutique Saint-Blaise (Paris 20^{ème}) ; 12 salariés dédiés à l'espace de revalorisation Porte de la Chapelle

Ressources :

- **En interne** : un coordinateur, 2 chargés d'accompagnement socioprofessionnel, 6 encadrants techniques
- **Partenaires** : Ville de Paris, Département de Paris, DIRECCTE (75 et 93) de Paris, Région île de France, Pôle emploi, INSERECO 93, Chantier école, APRELIS, France Terre d'Asile, Missions locales, PLIE, Est-Ensemble, SIAE des départements

Les caractéristiques du chantier d'insertion

Activités principales :

- **Collecte** : ramassages à domicile et réception des dons de particuliers et de quelques entreprises
- **Valorisation** par le tri, le contrôle, le nettoyage, la petite réparation
- **Vente solidaire et livraison** pour favoriser l'accès à des biens de première nécessité au plus grand nombre
- **Sensibilisation** auprès des usagers, des services de collecte, des clients des lieux de vente et de toutes les personnes concernées de près ou de loin par la gestion des déchets et la problématique environnementale

Le profil des salariés accueillis

Les chantiers d'insertions accueillent un total de **56 salariés en insertion**. En 2015, l'association a permis à 88 personnes d'être accompagnées par le biais de contrat d'insertion. Ces chiffres s'expliquent par la sortie en emploi ou formation de certains d'entre eux, contribuant à de nouvelles embauches.



Les salariés en insertion accompagnés par Emmaüs Coup de main sont, en général, très éloignés de l'emploi avec une période de chômage en moyenne supérieure à 2 ans. **La remobilisation des salariés dans le travail effectif est donc une priorité.** L'accompagnement social est souvent à prioriser sur une grande partie du parcours (environ les 2/3 du parcours) tant les problématiques sont nombreuses et administrativement longues, notamment concernant l'immatriculation à la sécurité sociale pour l'accès aux droits de santé, les droits à la CAF, les démarches d'accès au logement et les freins à lever pour les parents seuls.

Il est également à noter que **50% des salariés ne sont pas francophones**, ce choix associatif a conduit à développer d'autres modèles d'accompagnement (groupe de formation linguistique par niveau, formation avec des médiateurs roumanophones, entretien accompagné d'un médiateur...)

Compte tenu de l'expérience d'Emmaüs Coup de main en matière de réemploi et auprès des personnes d'origine roumaine largement représentées parmi le public biffin, **l'intégration d'un public biffin d'origine roumaine** fait partie des spécificités du chantier de Paris.

L'accompagnement en 2015

L'accompagnement socioprofessionnel s'effectue sous différentes formes : entretiens individuels, sessions collectives, réunions régulières (30 minutes quotidiennes entre les salariés du chantier et leur encadrant par exemple).

L'accompagnement social consiste en la prise en charge de toutes les problématiques périphériques à l'emploi (qui peuvent être des freins à l'emploi) : accès aux droits, aide dans les démarches administratives et juridiques, recherche d'hébergement ou de logement, difficultés financières... L'insécurité au regard du logement (insalubrité, exigüité, sans domicile, hébergés précaires), outre l'impact sur la santé physique, morale, est un frein majeur à l'insertion par le travail.

Zoom sur les enjeux de logement

En 2015, sur le chantier de Paris, 24 salariés ont été en difficulté de logement dont 4 hommes célibataires, 3 pères de familles, 1 femme dormant à la rue. Des solutions ont été trouvées pour 22 d'entre eux : logements sociaux, logements privés, mise à l'abri en hôtel du 115.

Sur le chantier de Pantin, 24 salariés ont également été en difficulté de logement dont 6 jeunes de moins de 26 ans, 1 homme de plus de 50 ans dormant à la rue. Des solutions ont pu être trouvées pour 23 d'entre eux.

Pour 8 familles (7 sur Pantin et 1 famille sur la Recyclerie de Paris) qui ont accédé au logement stable, une aide a été déclenchée par l'association pour payer la caution et les premiers mois de loyers par le biais de prêt à taux zéro. De plus, chaque famille a pu meubler son appartement gratuitement après avoir choisi dans nos magasins, literies, mobiliers, électroménager.

Emmaüs Coup de main a accompagné 7 mères célibataires sur Pantin et 1 sur Paris en 2015. Cette **particularité des mères élevant seules leurs enfants** nous a conduit à organiser à une réunion collective d'une heure hebdomadaire sur les difficultés qu'elles peuvent rencontrer. Un échange de conseils, en présence de la chargée d'accompagnement et les encadrantes, permet l'expression de questions, d'angoisses, de mettre des mots sur les incertitudes, une écoute attentive des unes et des autres...

L'ensemble des salariés en insertion bénéficient d'un **accompagnement professionnel** qui se décline sous différents aspects :

- **au quotidien** : les encadrants sont souvent amenés à rappeler les bases du savoir-être, et savoir-faire au travail (respect des horaires et des règles de vivre ensemble, respect des consignes de travail...)
- **bimensuel** : en entretien individuel pour définir/valider un projet professionnel, préparer au mieux leur sortie en favorisant l'accès à un emploi ou à une formation, avec des outils de recherche d'emploi...
- **ponctuellement** : simulation d'entretiens de recrutement (collectif ou individuel), préparation aux forums emplois d'Ile de France.

La formation pendant le parcours

La formation des salariés vise à améliorer la lisibilité des parcours professionnels et à favoriser leur employabilité.

Formations réalisées en interne

- Préprofessionnalisation des activités autour des métiers de collecte et de tri grâce à plusieurs formations sur les modalités et consignes de tri des différents matériaux et objets collectés (notamment les Déchets d'Équipement Électriques et Électroniques et les Déchets d'Équipement d'Ameublement)
- Mise en place d'un logiciel de collecte et d'un logiciel de caisse pour évaluer les flux entrants et sortants. Les salariés du chantier ont été formés à leur utilisation, en interne et en collaboration avec Emmaüs France (10 heures de formation collective réalisées).
- Ateliers sur des thèmes variés (aide à la mobilité géographique, remplir un constat amiable d'accident, sensibilisation aux problèmes des déchets sur l'environnement et l'économie...)



Formations externes

Emmaüs coup de main a construit avec le centre de formation APRELIS et en partenariat avec le FLES et UNIFORMATION, un plan de formation linguistique comprenant des parcours individualisés adaptés aux salariés en insertion. Trois parcours conformes aux besoins des bénéficiaires ont ainsi été proposés: Alphabétisation / Post-alphabétisation ; Français Langue Étrangère centré sur l'écrit; Remise à niveau / Remédiation illettrisme.

Les perspectives 2016

En 2016, le **développement de la formation** sera une des priorités du chantier. Emmaüs Coup de main souhaite apporter la possibilité de consolider les compétences et l'acquisition de savoir-faire pour l'ensemble des personnes salariées.

Pour les **salariés permanents** (travailleurs sociaux, encadrants techniques..), il s'agira de permettre un renforcement des compétences propices à leur évolution professionnelle. Pour les **salariés en insertion**, il s'agira non seulement de répondre à la demande de formation mais aussi de leur redonner confiance en la possibilité d'un avenir professionnel stable grâce à des formations qualifiantes reconnues. Une **réorganisation des activités**, principalement sur les sites de Pantin, permettra notamment une meilleure préprofessionnalisation des métiers proposés au sein de nos activités.

Etant donné la réforme du financement de la formation professionnelle et les contraintes budgétaires associées, Emmaüs Coup de main envisage aussi de poursuivre le développement de la **formation interne** au sein du chantier :

- Ateliers réguliers de formation à la réparation de gros électroménagers
- Participation de certains salariés en insertion aux ateliers organisés par des associations partenaires spécialisées dans certaines techniques
- Poursuite des formations à l'utilisation d'outils de travail (logiciels de saisie, diable, fabrication de produits de nettoyage naturels...)



4. Réemploi / Sensibilisation

Objectifs :

- Contribuer efficacement à la réduction des déchets et à l'économie circulaire dans le nord-est parisien, en proposant des solutions de réemploi et de recyclage pour un maximum d'objets
- Promouvoir le réemploi des objets et la consommation responsable auprès du grand public
- Positionner nos Recycleries comme des « acteurs ressources » sur ces thèmes pour les habitants et les différents acteurs du territoire

5

boutiques solidaires à
Pantin, Paris 20^{ème} et
Bagnolet

485

tonnes d'objets
récupérés en 2015

79 %

de taux de réemploi

Public concerné :

- **Collecte** : Particuliers ou professionnels basés en Seine Saint-Denis et dans le nord-est parisien
- **Vente** : Particuliers, majoritairement riverains des différents espaces de vente
- **Sensibilisation** : Grand public, notamment les jeunes et les citoyens résidant sur les territoires d'implantation des Recycleries

Lieux d'intervention :

- Recycleries situées à Paris (18^{ème} et 20^{ème}) et sur le territoire d'Est-Ensemble (notamment Pantin et Bagnolet)

Ressources :

- **En interne** : un responsable dédié sur le Pôle Réemploi / Sensibilisation, un stagiaire ainsi que l'ensemble des équipes salariées et bénévoles mobilisées sur les Recycleries
- **Partenaires** : Emmaüs France, Mairie de Paris, Département de Paris, Région Île-de-France, Syctom, Mairie du 20^{ème} arrondissement, Ville de Pantin, Ville de Bagnolet, CA Est-Ensemble, Partner Re, Eco-mobilier, Eco-systèmes, Valdelia, associations partenaires engagées en faveur du réemploi (Compagnie Caribou, Cyclofficine de Paris, Extramuros, Paniers bios du Val de Loire...)

Les réalisations 2015

Un déploiement progressif des activités

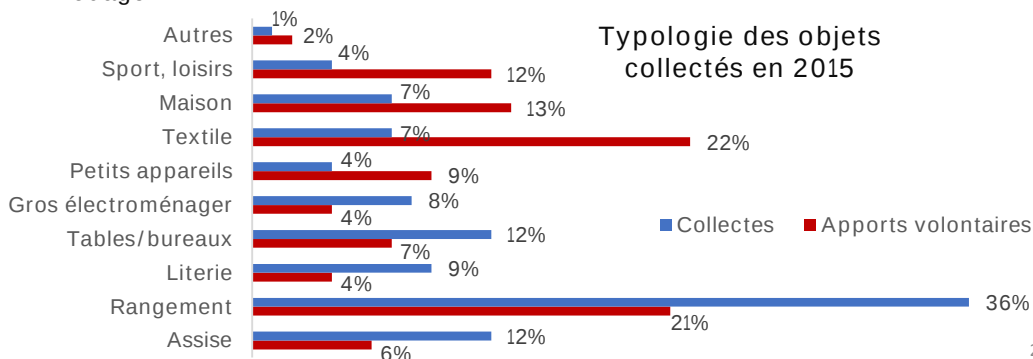
Après les 3 boutiques historiques de Pantin, l'ouverture de la boutique de Paris 20^{ème} en 2012 et l'inauguration de l'espace d'apports volontaires Porte de Montreuil en mars 2014, les Recycleries d'Emmaüs Coup de main se sont enrichies de **deux nouveaux sites en 2015**.

Suite à l'obtention du permis de construire en mars pour l'**espace de revalorisation Porte de la Chapelle** (Paris 18^{ème}) mis à disposition par la Mairie de Paris, l'équipe s'est mobilisée pour effectuer les aménagements nécessaires à l'utilisation du site. Début décembre ont pu démarrer les opérations de revalorisation sous forme de plusieurs ateliers : tri des livres/produits culturels, électroménager, réparation de vélos, tapisserie, rénovation de meubles... Pour animer ces ateliers, l'association a commencé à animer un réseau de bénévoles experts dans ces différentes techniques, qui transmettent leurs compétences aux salariés en insertion.

Emmaüs Coup de main a également ouvert fin mai 2015 un **nouvel espace de vente à Bagnolet** (à l'extrémité Nord/Est des puces de Montreuil). Bien situé par rapport à l'objectif de rapprochement du public biffin, ce lieu permet de multiplier les débouchés pour les objets, face à la montée en puissance des activités de collecte et de revalorisation.

Une professionnalisation en matière de traçabilité et de recyclage

Début 2015, les Recycleries se sont dotées sur chaque site d'un **logiciel de suivi des entrées/sorties d'objets**, conçu de façon pilote avec Emmaüs France, pour assurer la traçabilité quotidienne des flux avec un outil pédagogique et simple d'utilisation pour les salariés. Un **logiciel de caisse** a aussi été installé dans les boutiques. Pour mettre en œuvre cette transition, des sessions de formations spécifiques ont été organisées avec chaque équipe. Si l'usage des logiciels permettra d'avoir une vision de plus en plus réaliste de l'activité, les chiffres 2015 sont à considérer avec précaution par rapport aux pratiques réelles, les équipes se trouvant encore en phase de rodage.



Bilan des collectes

Au total, Emmaüs Coup de main a collecté 484,8 tonnes d'objets sur les Recycleries de Paris et Pantin, dont **370,4 tonnes lors des collectes à domicile (76%)** et 114,4 tonnes d'apports volontaires (24%).

Les objets récupérés susceptibles de réemploi ou de réutilisation sont majoritairement orientés pour la vente dans les boutiques solidaires. Une partie du matériel est également donnée à d'autres associations ou destinée à meubler les logements des salariés en insertion ou familles hébergées.

En 2015, le chiffre d'affaires réalisé dans les différentes boutiques est **en ligne avec les objectifs** que s'était fixés l'association. Les ventes de la boutique de Saint-Blaise et la boutique de vêtements de Pantin ont progressé d'un peu plus de 5% par rapport à 2014. Si les boutiques de meubles et de vaisselle de Pantin n'ont pas vu leur chiffre d'affaires augmenter, le magasin de Bagnolet a très bien démarré et les 4 grandes ventes annuelles réalisées Porte de Montreuil se sont révélées un vrai succès.

Afin d'assurer des débouchés plus écologiques pour les objets non valorisables, Emmaüs Coup de main les oriente vers **plusieurs filières mises en place fin 2014-début 2015** : DEA particuliers avec Eco-mobilier ; DEA professionnels avec Valdelia ; DEEE avec Eco-systèmes ; carton / papier avec Paprec ; livres avec Ammareal (vente de livres d'occasion en ligne). Les déchets ultimes sont envoyés en déchetterie.

La création d'un éco-système autour du réemploi

Depuis fin 2014, Emmaüs Coup de main s'est engagé dans le dispositif des **collectes solidaires de quartier**, service de proximité lancé par Eco-systèmes en partenariat avec Emmaüs France. En 2015, Emmaüs Coup de main a aussi noué des partenariats avec certaines entreprises (chaînes d'hôtels, magasins d'équipement...) afin de diversifier les sources d'approvisionnement mais aussi les passerelles vers l'emploi pour les salariés en insertion. L'organisation de **collectes internes** (ex : collecte de vêtements avec l'ORDIF en juin, collecte de jouets avec ERDF en décembre) s'est révélée un levier intéressant pour la récupération comme pour la sensibilisation.

Emmaüs Coup de main s'attache à développer dès que possible les partenariats avec des **structures confrontées à des besoins en équipement ou en matériaux** : aménagement de l'espace de co-working de L'Archipel géré par l'association Aurore, aide pour le festival We Love Art... Dans une logique de mutualisation avec ses pairs, l'association est par ailleurs membre de RCube.org, la Fédération des acteurs du réemploi, et travaille sur des projets communs avec d'autres Recycleries (projet « Noël Solidaire » porté par le REFER par exemple).

La construction d'actions de sensibilisation

L'espace d'apports volontaires Porte de Montreuil est le lieu privilégié d'actions de sensibilisation pour les habitants et associations des Portes du 20^{ème} et des communes limitrophes. Les temps forts organisés en 2015 témoignent de cette dynamique, qui permet de faire connaître au grand public les multiples initiatives de réemploi sur le territoire :

- Une « journée découverte » sur le réemploi et la consommation responsable le 30 mai à l'occasion de la Semaine Européenne du Développement Durable, en présence d'autres associations engagées sur ces thèmes : Carton Plein, le Chañon Manquant, la Cie Caribou, la Cyclofficine de Paris, Extramuros, Jouer pour vivre, Les Paniers bio du Val de Loire, Pik Pik Environnement, Recyclab, Talacatak et la Tente des Glaneurs.



- La « Fête du Nouveau avec du Vieux » le 21 novembre en partenariat avec la Cie Caribou dans le cadre du Mois de l'ESS, de la SERD et de la COP 21. Au programme de l'après-midi, installations plastiques et interventions théâtralisées en continu, à la découverte des témoignages glanés dans le quartier par la Cie Caribou, des ateliers participatifs avec les associations Extramuros, la Cyclofficine de Paris et Strata'j'm, une agora micro ouvert et un concert festif en clôture de journée.

Ces événements – réunissant chacun entre 200 et 400 participants – ont permis de fédérer différents acteurs de l'économie circulaire et de proposer aux citoyens des **alternatives concrètes pour redonner vie à leurs déchets** dans une ambiance festive et participative.



Afin d'informer plus spécifiquement les habitants du quartier sur son action, Emmaüs Coup de main a organisé en mai et juillet 2015 des **visites de la Recyclerie de Paris** à destination de gardiens d'immeubles du parc social, en partenariat avec Paris Habitat et la RIVP. A l'automne, **trois ateliers organisés sur le site avec la Cyclofficine de Paris** ont permis de sensibiliser le grand public comme les salariés en insertion à l'autoréparation de vélos.

En 2015, Emmaüs Coup de main a par ailleurs participé à des **événements de sensibilisation organisés par ses partenaires** comme le Marché du développement durable de Pantin le 31 mai, la Matinale du réemploi de Valdelia en octobre ou la journée « Réduisons vite nos déchets, ça déborde ! » au Pré Saint-Gervais le 28 novembre.



Les perspectives 2016

En 2016, Emmaüs Coup de main consolidera les actions engagées depuis sa création pour augmenter la **quantité d'objets détournés des bennes**, en diversifiant les sources de collecte et en développant les capacités de revalorisation en interne. Les Recycleries pourront développer de **nouveaux modes de collecte** comme les collectes en pied d'immeubles ou en entreprises, en faisant preuve d'innovation pour répondre aux besoins des citoyens.

L'association souhaite par ailleurs développer des **actions de sensibilisation spécifiques** en direction des jeunes, des familles ou des résidents du parc social, en impliquant les acteurs en lien avec ces publics (antennes jeunes, Education Nationale, bailleurs sociaux...).

Vie associative

Février : Bienvenue à l'équipe d'Emmaüs Europe

Le 20 février, Emmaüs Coup de main a reçu la visite d'Emmaüs Europe. Après une présentation de l'association sur le site Porte de Montreuil avec des boissons chaudes bienvenues, les équipes ont partagé un grand buffet franco-roumain dans les locaux de la boutique rue Saint-Blaise.



Mars : Lancement des grandes ventes solidaires à la Recyclerie de Paris

La première grande vente de l'année s'est tenue le 7 mars sur le site de Porte de Montreuil, suivie par 3 autres éditions en juin, septembre et décembre. Ces ventes solidaires sont l'occasion de fédérer l'ensemble de l'équipe de l'association sur une même journée et d'accueillir plusieurs milliers de visiteurs, à la recherche d'objets de récup' qui retrouveront chez eux une nouvelle vie.

Avril : Voyage en Roumanie direction Buzau et Iasi

Lors de ses maraudes parisiennes, l'équipe a observé qu'un nombre croissant de familles à la rue étaient originaires des villes de Buzau, Ploiesti et Baltesti, situées à l'est de la Roumanie. Afin de mieux comprendre les causes de leur immigration et d'imaginer des solutions adaptées à leur parcours, 3 salariées de l'équipe se sont rendues du 26 avril au 3 mai à Buzau et dans les villes environnantes puis à Iasi où se trouve la communauté « Un coup de main d'Emmaüs » dont l'histoire est très liée à celle d'Emmaüs Coup de main.



Mai : Nouveau QG à Bagnolet

Après quelques semaines intensives de nettoyage et de remise à neuf, Emmaüs Coup de main a ouvert une grande et belle boutique sur la commune de Bagnolet, 161 avenue Gallieni, au bout des Puces de Montreuil. Avec ce nouveau magasin ouvert du vendredi au lundi et proposant aussi bien des meubles, des objets pour la maison que des vêtements, l'association se réjouit de conforter sa présence sur le territoire d'Est-Ensemble et de consolider l'activité des Recycleries.



Juin : 20 ans, ça se fête !

Créée en 1995, Emmaüs Coup de main fêtait ses 20 ans cette année. 20 ans de solidarité, de partage, de travail, pour remettre debout les personnes mais aussi les objets... Un anniversaire célébré le 12 juin en présence des salariés permanents et en insertion, des familles hébergées, des membres du CA, des bénévoles et de tous les amis de l'association réunis pour l'occasion autour d'un grand barbecue.

Juillet : Emmaüs Coup de main sur le web

Afin de démultiplier la visibilité de son action, Emmaüs Coup de main a accentué sa communication avec la création d'un site Internet www.emmaus-coupdemain.org, complémentaire à sa présence active sur les réseaux sociaux.

Août - Septembre : 1 2 3... France - Roumanie !

Au cours de l'été, Emmaüs Coup de main a célébré l'amitié unissant la France et la Roumanie :

- Visionnage du match de rugby France-Roumanie à Pantin : maquillages, maillots, hymnes étaient au rendez-vous sans oublier le soutien sans faille à chacune des équipes...
- Accueil de Gelu, responsable de la communauté Emmaüs de Iasi, venu passer des vacances en France : profitant du soleil, l'équipe a partagé avec lui et sa famille diverses activités extérieures, s'achevant par un traditionnel barbecue !



Octobre : Carnet rose

Une belle de preuve de reconnaissance pour le travail de l'équipe maraude : lors de l'accompagnement à l'hôpital d'une famille rencontrée dans la rue pour mettre en place un suivi grossesse, Madame a suggéré d'appeler son futur enfant du prénom d'un des médiateurs de l'équipe. Des paroles à l'acte, il n'y a qu'un pas : le bébé Adrian est né fin octobre !

Novembre : L'union fait la force

Fin novembre, l'équipe de l'association a mené tambour battant une grande opération de nettoyage des déchets entreposés près de notre local de stockage à Pantin mais dont nous ignorions la provenance. Plus de 15 salariés, tous profils confondus, se sont mobilisés pour trier et évacuer en quelques heures ces déchets qui dégradaient le site. Un exemple d'opération « coup de poing » qui témoigne que la solidarité permet de soulever des montagnes...



Décembre : Noël Ensemble

Grâce au soutien de la Fondation de France et du REFER, Emmaüs Coup de main a offert à ses salariés, familles hébergées et bénévoles l'occasion de profiter ensemble de l'atmosphère conviviale des fêtes de fin d'année. Construite avec l'ensemble de l'équipe, une grande fête a réuni 154 personnes le samedi 19 décembre à la boutique de Bagnolet. Au programme, atelier de fabrication d'instruments de musique en matériaux récupérés et concert festif avec l'association Talacatak, passage du Père Noël grâce au partenariat avec Dons Solidaires et Emmaüs Défi, studio photo éphémère, partage d'un grand repas...



Remerciements



Un grand merci à tous nos partenaires, dont le soutien est essentiel à la consolidation et au développement de nos actions !



Et beaucoup d'autres encore !



Contact Emmaüs Coup de main

31 avenue Edouard Vaillant

93 500 Pantin

01 48 44 44 92 / emmaus@coupdemain.org

www.emmaus-coupdemain.org