



# Rapport d'activité 2016



« Révélons tous les talents »



Avril 2017



## « Révétons tous les talents »

La crainte de l'avenir n'est pas favorable à l'accueil de l'étranger. Notre société fragilisée par la crise économique, les conflits internationaux, la peur des attentats et l'absence d'horizon, est moins portée à s'ouvrir aux victimes de ces graves dysfonctionnements du monde.

C'est pourtant sur cette tâche que Corot Entraide, modestement, et depuis plus de quarante ans, fait porter son effort, avec familles, jeunes sans domicile fixe, chômeurs, migrants en grande précarité.

L'aide matérielle est importante (épicerie sociale, hébergement, vestiaire) mais l'essentiel est au-delà, **dans la qualité de la relation qui s'instaure.**

Accueillir est au cœur de notre mission. Nous ne cesserons d'insister sur **l'importance et sur la qualité de l'accueil** que nous devons aux personnes qui se tournent vers nous.

- *accueil confiant* : vivre l'expérience de la rencontre vraie, joyeuse,
- *accueil responsable* : tout n'est pas possible mais il faut parfois tenter l'impossible pour préserver la dignité des personnes, leur courage et leur désir de vivre,
- *accueil chaleureux* : c'est là que des jeunes en perte de repères pourront renouer avec la confiance et l'espérance en l'autre.

C'est ainsi, grâce à une relation de proximité patiemment établie, que nous nous efforçons d'aider les uns et les autres à se reconstruire.

Nous poursuivons notre action d'accompagnement avec détermination. En 2016, nous avons pu héberger et accompagner vers l'insertion **166 jeunes de 18 à 25 ans au Centre Corot et 70 au Centre Gutenberg. 200 familles** (236 adultes et 199 enfants) ont été accompagnées par les bénévoles ; **28 189 équivalents repas** ont été achetés à prix modeste à l'Épicerie sociale. Au vestiaire, **3 208 tenues** ont été acquises pour 1€ par des hommes et des femmes en grande précarité à Paris, ou données aux enfants.

C'est grâce à **votre soutien fidèle et à votre partenariat** sous toutes les formes (aides en nature, bénévolat de compétence, location de chambres ou studios, action sociale ou soutien financier) que nous pouvons aider plus et mieux ces personnes qui se tournent vers Corot Entraide.

**Pour toutes les personnes que nous accompagnons, merci pour ce que vous nous avez permis de réaliser en 2016 et pour ce que vous nous permettrez de développer en 2017.**

Régis d'Hérouville, Président

## Sommaire

2016 en chiffres	p. 4
Evolution de l'activité	p. 5
Les faits marquants de l'association en 2016	p. 6
Le Centre Corot	
L'accueil des familles du quartier	p. 14
L'épicerie sociale	p. 22
L'accueil au vestiaire	p. 24
L'accueil des jeunes	p. 28
Le Centre Gutenberg	p. 43



## 2016 en chiffres

### Moyens :

#### **Budget Total association Corot Entraide : 2 319 271 €**

- ❖ Centre Corot : 1 698 572 €, dont
  - 411 478 € de valorisation du bénévolat : 115 bénévoles représentant 14 emplois « équivalents temps plein ».
  - 299 575 € de prestations en nature (vivres, modération du loyer des locaux, maintenance informatique).
- ❖ CHRS - Centre Gutenberg : 620 699 €

#### **Salariés : 20 (16,5 ETP)**

- ❖ Centre Corot : 11 salariés (7,7 ETP)
- ❖ Centre Gutenberg : 9 salariés (8,8 ETP)

### Accueils :

#### **Centre Corot**

- ❖ Accueil des Familles : **200** familles accompagnées, **28 189** équivalents repas distribués à 10% de leur valeur
  
- ❖ Accueil des Jeunes : **166** jeunes (18-25 ans) hébergés et accompagnés  
Soit, **23 650** nuits et journées d'accompagnement (hôtels et chambres),  
Soit, en moyenne, **231 jours** par jeune hébergé.
  
- ❖ Accueil au Vestiaire : **3 208** tenues distribuées
  - 1 303 hommes
  - 977 femmes
  - 848 enfants
  - 80 jeunes hébergés

#### **Centre Gutenberg (36 places, dont 5 en logement diffus depuis 2016)**

- ❖ **70** jeunes adultes (18-25 ans) hébergés et accompagnés
- ❖ durée moyenne de séjour : 10 mois

## Évolution de l'activité

### Centre Corot

	2013	2014	2015	2016
<b>Budget*</b>	1 490 271 €	1 552 930 €	1 516 365 €	1 698 572 €
<b>Bénévoles</b>	101	113	112	115
<b>Nouveaux</b>	7	11	10	11
<b>Salariés</b>	9	9	10	11
<b>Epicerie sociale</b>	72,4 tonnes	74,6 tonnes	74,8 tonnes	71,9 tonnes
<b>Banque Alimentaire</b>	15,4 tonnes	16 tonnes	7,7** tonnes	7 tonnes
<b>Collectes alimentaires</b>	18,1 tonnes	18,5 tonnes	19,5 tonnes	20,5 tonnes
<b>Dons Carrefour + Monoprix</b>	37,6 tonnes	39,6 tonnes	47,1 tonnes	44,4 tonnes
<b>Auteuil + Naturalia</b> (depuis 2016)				
<b>Accueil des familles</b>	249 foyers	237 foyers	190 foyers	200 foyers
<b>Équivalents repas</b>	43 764	46 578	28 900	28 189
<b>Vestiaires</b>	3 658	3 325	3 270	3 208
<b>Jeunes hébergés</b>	175	162	182	166
<b>Nuitées</b>	21 907	23 051	24 348	23 650
<b>Colis hygiène/alimentation</b>	2 700	2 700	2 800	2 700
<b>Repas Petit Corot</b>	350	350	350	350

	2013	2014	2015	2016
<b>* Dont aides en nature :</b>				
- Valorisation du bénévolat	398 025 €	396 212 €	359 730 €	411 478 €
- Vivres et modération du loyer	156 836 €	214 357 €	219 243 €	295 934 €
- Prestations informatiques	2 493 €	2 332 €	1 846 €	3 641 €
<b>Total Aides en nature</b>	<b>557 354 €</b>	<b>612 901 €</b>	<b>580 819 €</b>	<b>711 053 €</b>

### Centre Gutenberg

	2013	2014	2015	2016
<b>Budget</b>	<b>619 305 €</b>	<b>620 091 €</b>	<b>625 955 €</b>	<b>620 699 €</b>
<b>Capacité d'accueil</b>	31	31	31	36
<b>Salariés</b>	9	9	9	9
<b>Bénévoles</b>	-	1	2	2
<b>Jeunes hébergés</b>	62	66	66	70

\*\* Evolution liée à la fin du Plan Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) et à la mise en place du Plan National d'Aide Alimentaire (PNAA).

# Les faits marquants de l'association en 2016

## Rappel des 6 axes de progrès définis dans le projet associatif 2014 – 2019 pour améliorer la qualité de notre action :

### 1. BIEN ACCUEILLIR

Une attitude de principe pour instaurer une relation fructueuse

### 2. ACCOMPAGNER

Cheminer ensemble pour franchir une étape

### 3. TRAVAILLER ENSEMBLE

- au sein de Corot Entraide et à l'extérieur - pour aller plus loin

### 4. ORGANISER LA PARTICIPATION DES PERSONNES ACCUEILLIES

Construire et réaliser ensemble des projets

### 5. ACQUERIR LES BONNES PRATIQUES, S'ÉVALUER

Se donner les moyens de progresser

### 6. TEMOIGNER – INTERPELLER

Témoigner autour de nous des situations vécues et des enjeux

## Rappel des objectifs 2016 de l'association :

Thème de réflexion pour l'année : Engager une réflexion collective sur la **participation des personnes accueillies** ; révéler leurs capacités, favoriser leur expression, notamment au moyen d'ateliers participatifs ; revitaliser la notion d'entraide.

- *Elaborer les projets de service en équipe sur la base des grandes orientations du nouveau projet associatif (2014 - 2019)*
- *Préparer **la relève pour l'encadrement** de l'Association et **renforcer les fonctions support** (secrétariat général et systèmes informatiques)*
- *Préparer les bases d'une **évaluation des activités** de Corot Entraide dans l'optique de :*
  - *vérifier **la pertinence** de notre action par rapport à un besoin social, aux politiques publiques et au projet associatif,*
  - *vérifier **l'efficacité et la qualité** de nos actions par rapport aux objectifs que nous nous sommes fixés,*
  - *le but étant de progresser et d'améliorer **la qualité du service rendu aux personnes accueillies.***

## **Réalisations 2017 :**

Dans la poursuite du projet associatif 2014-2019, l'année 2017 a été marquée par de nombreuses réalisations :

- Travaux de réaménagement à l'épicerie sociale et au vestiaire des Femmes pour mieux accueillir et faciliter le travail des bénévoles
- Développement d'activités participatives avec les personnes accueillies, de groupes d'expression, d'ateliers de soutien au français, à l'emploi...
- Embauche d'une salariée à plein temps pour renforcer l'équipe de l'Accueil des Jeunes au centre Corot (Conseillère en économie sociale et familiale),
- Mise en œuvre d'un projet d'hébergement regroupé dans 6 chambres de service dans un même immeuble (XVIe) avec un gardien référent dans une 7<sup>e</sup> chambre.
- Accroissement de la capacité d'hébergement du centre Gutenberg (XV<sup>e</sup>) avec la location de 4 studios situés à proximité puis à partir du dernier trimestre 2016, d'un 5<sup>ème</sup>.
- **Le manque de CHRS pour jeunes en difficulté à Paris**, suite à la fermeture de centres et à l'absence de création depuis 2008, **reste un sujet majeur de préoccupation pour l'association**. Cette situation est particulièrement pénalisante pour les nombreux jeunes en difficulté sociale à Paris et pour l'évolution positive de jeunes sortis de l'urgence, qui faute de places en CHRS ne peuvent évoluer rapidement. L'allongement de la durée de séjour au centre Corot est, cette année encore, un indicateur illustrant cette situation pénalisante.
- Réflexion méthodologique puis réalisation de l'**évaluation** de toutes les activités de l'association sous la forme de questionnaires.

# Synthèse de l'évaluation réalisée en 2016

COROT ENTRAIDE a réalisé une évaluation interne de chacun de ses quatre services en lien avec le dispositif global du Projet Associatif et du Projet de Service pour chacun d'eux.

Cette démarche a permis d'effectuer une relecture des pratiques afin de les améliorer et de s'assurer qu'elles répondaient bien aux missions attendues de COROT ENTRAIDE et de ses services : mettre en perspectives les finalités, les buts, les organisations, les moyens...

## 1/LA DEMARCHE REALISEE

### **Étape 1 : Cadrage de l'évaluation interne**

La démarche a été pilotée en interne et menée avec les responsables bénévoles et salariés de chaque service. Elle a été accompagnée par un consultant extérieur pour la méthodologie et l'animation des groupes de travail.

### **Étape 2 : Questionnaires**

Les questionnaires pour recueillir les avis des personnes accueillies, des bénévoles et des salariés, et des partenaires ont été conçus afin d'avoir plus d'informations qualitatives (plutôt que quantitatives dont on peut plus difficilement tirer des pistes concrètes de progrès).

Les questions fermées (par exemple « *Oui/Non* » ou bien un choix allant de « *Très satisfait* » à « *Insatisfait* ») ont été limitées au profit de questions plus ouvertes (« *Qu'avez-vous à dire à propos de telle situation...* »).

Au total, **11 questionnaires** ont été élaborés et remplis soit en ligne, soit à l'aide d'un médiateur (novembre 2016).

### **292 personnes ont répondu :**

- Accueil Familles : 29 réponses de personnes accueillies et 5 de partenaires
- Accueil Vestiaire : 41 réponses de personnes accueillies (25 hommes et 16 femmes)
- Accueil Jeunes Centre Corot : 43 réponses de jeunes et 18 de partenaires
- Centre Gutenberg : 32 réponses de jeunes et 16 de partenaires
- Services Généraux : 25 réponses de bénévoles ou salariés utilisateurs et 8 de partenaires
- Bénévoles et salariés : 75 réponses réparties ainsi : Accueil Jeunes Centre Corot 20, Accueil Familles 21, Centre Gutenberg 6, Services Généraux 11, Accueil Vestiaire 17

Chaque questionnaire a donné lieu à une synthèse de 2 à 18 pages.

### **Étape 3 : Groupes de travail**

Des groupes de travail de 8 à 10 personnes pour chaque service ont produit les éléments clés de la démarche.

En partant du projet associatif et du projet de service, des recommandations de l'ANESM mais surtout des synthèses des questionnaires et de leurs propres pratiques et observations, les participants ont listé dans un premier temps les points forts et les points de difficultés.

Dans un second temps, les groupes de travail ont exprimé des propositions d'améliorations pour le maximum de points de difficultés possibles dans le temps imparti.

- Accueil des familles (1 groupe) : 2 ateliers de 3h (12 et 26 janvier 2017)
- Centres Gutenberg et Corot (2 groupes) : 2 ateliers de 3h par groupe (10 et 24 jan 2017)
- Accueil au vestiaire (1 groupe) : 1 atelier de 2h (12 janvier 2017)
- Services généraux (1 groupe) : 1 atelier de 3h (26 janvier 2017)

Un document de synthèse des travaux réalisés a été rédigé par chaque groupe, reprenant les points forts et les points de difficultés. Il appartient à chaque responsable de service de donner une suite de la façon qui lui paraîtra la plus appropriée. Ainsi par exemple, avec la constitution d'un groupe « amélioration continue » dans son service, afin que les dynamiques suscitées à l'occasion de cette évaluation interne soient entretenues durablement.

## **2/ SYNTHÈSE DES PISTES DE RÉFLEXION ET D'ACTION PAR SERVICE**

### **1. Association**

*Pistes de réflexion pour action :*

- Implication du C. A.
- Accueil des bénévoles
- Équipe d'animation de l'association
- Budgets stables depuis longtemps / financements
- Sécurité
- Formation/information des bénévoles et salariés
- Accueil téléphonique /porte (moyens matériels, communication, consignes.)
- Approvisionnement épicerie (régulation, rajeunissement de l'équipe)

### **2. Accueil Jeunes**

#### **Thème majeur**

#### **Réflexion/action**

*1<sup>er</sup> accueil*

(C. Corot) Gestion du temps (attente)  
(C. Gutenberg) Gestion de la quantité d'info

*Accompagner*

Dimension éducative  
Être acteur  
Confidentialité (locaux)  
Partenaires (doublons ?)  
Solutions de sortie  
Contenu réunion hebdomadaire  
Utiliser les temps libres des jeunes accueillis  
Moyens devant problèmes psy et addictions

*Participer / Vivre ensemble*

Réunions C. Corot + C. Gutenberg

### **3. Accueil Familles**

#### Thème majeur

#### Réflexion/action

Organisation

Gestion du temps / Attente  
Confidentialité (locaux)  
Épicerie

Accompagner

Exigences  
Réfèrent  
Charte

Participer

Animations (quantité, qualité)  
Groupe de parole  
Ambiance /soutien

Bonnes pratiques

Disponibilité  
Formation

### **4. Accueil au Vestiaire**

#### Thème majeur

#### Réflexion / action

Organisation

Locaux

Accompagner

40 bénévoles bienveillants mais assez âgés  
Personnes accueillies parfois pressées par les accueillants

Participer / vivre ensemble

Fluidifier les personnes accueillies  
Echanges entre personnes accueillies et avec les accueillants

Bonnes pratiques

Taux de rejet dans les vêtements reçus  
Manque de vêtements adaptés pour les hommes (+chaussures...)  
Sécurité  
Relations avec d'autres vestiaires

## Les bénévoles au service du projet associatif

### *L'exigence au service du projet des personnes accueillies. L'intégration de nouveaux bénévoles*

*Corot Entraide* est une association de bénévoles où bénévoles et salariés travaillent ensemble au service de personnes en situation de précarité ou d'exclusion.

Toutes les activités œuvrent dans le même esprit, fondé sur la reconnaissance de l'égalité de dignité de tout homme, le respect dû à toute personne, la confiance en ses capacités de progrès et en sa faculté de retrouver l'espoir.

Le travail s'effectue en équipe dans la concertation, la recherche de solutions propres à chaque personne, la confiance réciproque et l'acceptation de nos différences. Cet engagement auprès des personnes par des bénévoles requiert un certain nombre d'exigences : la régularité dans l'engagement, l'écoute, l'ouverture d'esprit, la disponibilité du cœur, l'esprit d'équipe, l'humilité de se remettre en question au contact des autres et le souci de se former et de s'informer.

#### ***Le processus d'intégration des nouveaux bénévoles :***

Une première rencontre a lieu avec le responsable des bénévoles pour présenter l'association, son esprit, le projet associatif, les différentes activités et les exigences de l'engagement. Il s'agit pour le responsable de comprendre les motivations, les disponibilités de la personne et, enfin, d'expliquer le parcours de découverte des activités de l'association : *Accueil Familles, Accueil Vestiaire et Accueil Jeunes*.

Le bénévole fait ensuite un passage dans chaque activité. Un compte-rendu est fait par chaque responsable d'activité auprès du responsable des bénévoles.

Après rencontre avec le président, le bénévole est intégré dans une activité en fonction de ses motivations, compétences et disponibilités et selon les besoins de l'activité.

A la suite d'une période probatoire d'observation mutuelle d'une durée de un à trois mois, l'engagement est validé par le chef de service en accord le président au travers de la signature de la Charte du bénévole à l'association, de la remise d'une lettre de mission et de la fiche descriptive du poste. L'engagement est d'une durée initiale de trois ans. A la suite de quoi, un point est effectué avec le responsable du service et le responsable des bénévoles pour faire, avec le bénévole, le bilan de la période écoulée et ouvrir des perspectives.

Au cours de l'année 2016, 24 personnes ont été reçues, 11 nouveaux bénévoles ont été intégrés dans les activités.

## La formation en 2016

*Occasion de progresser dans les pratiques d'écoute et d'accompagnement et de mieux prendre en compte les évolutions de l'environnement social, différentes sessions d'information ou de sensibilisation ont rassemblé bénévoles et salariés de l'association au cours de l'année 2016.*

### **Information et sensibilisation à la question prostitutionnelle**

2 séances ont été organisées et ont rassemblé en moyenne 25 bénévoles et salariés :

- « *Changer de regard, repérer, écouter, accompagner* » par Lorraine Questiaux, avocate et déléguée départementale du *Mouvement du Nid à Paris*
- « *Violences : les connaître, les prendre en charge* » par le Dr Julie Trinquart de l'association *Mémoire Traumatique et Victimologie*

### **Formations à l'écoute**

3 séances de 2 demi-journées chacune ont été organisées et ont permis de former 45 bénévoles et salariés :

- « *Développer ses capacités d'écoute, découvrir les outils de l'« écoute active » et s'exercer à les pratiquer, mieux se situer dans les rencontres et évaluer ses aptitudes spontanées* » animé par des formateurs de l'IEDH

### **Analyse des pratiques**

- *Relecture des suivis et des accompagnements effectués par les bénévoles* : Un animateur extérieur intervient en groupes de 7 ou 8 accueillants, durant 1h30, pour faciliter les échanges autour de situations concrètes apportées par les bénévoles.

À l'Accueil Jeunes, 5 matinées ont réuni à chaque séance en moyenne 15 bénévoles.

À l'Accueil des Familles, cette proposition a été proposée pour la première fois en novembre.

### **L'approfondissement spirituel**

Pour ceux qui le souhaitent, une réunion de réflexion spirituelle a été proposée aux bénévoles et aux salariés. Elle a été animée par le Père Antoine de Romanet, curé de la paroisse ND d'Auteuil, sur le thème de la Miséricorde. « *La miséricorde, c'est la loi fondamentale qui habite le cœur de chacun lorsqu'il jette un regard sincère sur le frère qu'il rencontre sur le chemin de la vie.* » Pape François.

## Les objectifs généraux pour 2017

Dans le cadre général du projet associatif 2014-2019, les objectifs 2017 pour l'association sont les suivants :

- *Tirer les conclusions de l'évaluation*

*Pour les services support de l'association :*

- ✓ *Améliorer l'Accueil à l'entrée*
- ✓ *Améliorer la sécurité*
- ✓ *Renforcer nos financements*

- *Développer la participation des personnes accueillies*
- *Réussir l'intégration du nouveau Secrétaire Général et du futur Président.*

# L'accueil des familles

## Rapport d'activité 2016

L'Accueil des Familles a permis en 2016, la rencontre de 33 bénévoles et 200 familles, représentant 37 nationalités.

A une époque de tentation de repli sur soi et où l'accueil de l'autre est questionné, même quand il est fragilisé, l'Accueil des Familles dépasse sa mission initiale et revêt ainsi une dimension supplémentaire.

Le profil des foyers accueillis a légèrement évolué, avec une augmentation des personnes seules. Par ailleurs, la précarité globale des foyers est en nette hausse : 76% ont un « reste à vivre » (reste quotidien par personne, après déduction de toutes les dépenses fixes) compris entre 0 et 3€, versus 55% en 2014 et 66% en 2015.

Les personnes que nous accueillons ont un suivi social à l'extérieur de l'association. Notre rôle d'accompagnement se situe donc sur un autre registre, en complémentarité.

En réponse aux objectifs fixés, l'année 2016 a été marquée en particulier par :

- La constitution d'un Conseil d'Equipe,
- La mise en place d'un travail en équipe pour l'accompagnement vers l'emploi,
- Le développement d'activités collectives au service des différents aspects de l'accompagnement,
- L'amorce d'une participation des personnes accueillies.

**Sylvie Thibaud,**  
**Responsable de l'Accueil des familles**

## **I. PRESENTATION DE L'ACCUEIL DES FAMILLES**

### **1. Mission de l'Accueil des Familles et moyens d'action**

La mission :

- Accueillir, écouter et accompagner des personnes et des familles du quartier qui recherchent une aide morale et/ou matérielle.
- Aider chacun à retrouver la confiance en lui et en l'autre, nécessaires pour s'engager sur la voie de l'autonomie, en vue d'une réinsertion sociale ou professionnelle.

Les moyens d'action :

- Aide alimentaire dans le cadre d'une épicerie sociale
- Entretiens individuels avec suivi et orientation : emploi, logement, démarches administratives, régularisation, accompagnement budgétaire, santé, éducation...
- Animations collectives : ateliers, accès à la culture, sorties...

L'épicerie sociale est l'occasion du premier contact.

### **2. Les temps d'accueil et l'organisation de l'équipe de bénévoles**

L'accueil s'est déroulé sur 45 semaines, au cours de 2 matinées hebdomadaires, les mardis et jeudis de 9h30 à 11h30.

Il a été assuré par :

- 33 bénévoles
- Une responsable salariée à temps partiel
- Une responsable adjointe salariée à temps partiel (CESF)
- Une accueillante salariée à l'accueil café à temps partiel

Au cours de ces matinées, certains bénévoles sont polyvalents tandis que d'autres sont spécialisés dans les postes suivants :

- Premier accueil
- Entretiens au deuxième accueil
- Aide à la recherche d'emploi
- Aide aux dossiers administratifs ou à l'obtention de titres de séjour
- Accompagnement autour des problèmes de logement
- Ecoute individuelle
- Caisse
- Accès aux places de spectacles Cultures du Coeur
- Accueil au café
- Service à l'épicerie sociale

Par ailleurs, des activités collectives ont lieu hors de ces temps d'accueil, organisées et animées par des bénévoles.

### **3. Profil de la population accueillie en 2016**

Au cours de l'année 2016, **200 foyers** ont été reçus, soit légèrement plus qu'en 2015. Ces foyers représentent **238 adultes et 199 enfants**.

**28 189 équivalents-repas** ont été distribués pour 10% de la valeur des produits.

60 foyers ont été reçus en moyenne chaque semaine.

#### Composition des foyers :

- 52% sont des familles et 48% des personnes seules, soit une augmentation des personnes seules par rapport à 2015 (37%)
- 68% sont des femmes et 32% des hommes
- Parmi les familles, 75% sont monoparentales (66% en 2015)
- 34% du total sont des personnes seules de plus de 50 ans (25% en 2015)

#### Caractéristiques des foyers :

- 45% sont de nationalité française, 7% viennent d'un pays d'Europe, 20% du Maghreb ou du Moyen-Orient, 18% d'Afrique Subsaharienne, 10% d'Asie ou Amérique du Sud
- 13 % sont en situation irrégulière, un chiffre constant, et font partie des situations les plus précaires
- 76% ont un « reste à vivre » compris seulement entre 0 et 3€ par personne et par jour, ce qui représente une augmentation par rapport aux années passées : 66% en 2015 et 55% en 2014

#### Temps de présence :

- 39% des foyers accompagnés sont arrivés dans le courant de 2016, ce qui représente 77 foyers (70 en 2015). Parmi eux 50, soit une majorité importante des nouveaux et 25% du total, ont quitté dans l'année, donc ont connu un accompagnement court.
- 35% sont arrivés avant 2014. Ceci inclut des foyers qui partent et reviennent de façon intermittente : ils n'ont donc pas été accompagnés de façon continue, mais Corot reste pour eux un appui occasionnel.

#### En résumé :

L'Accueil des Familles a accompagné en 2016 un nombre légèrement supérieur de foyers par rapport à l'année passée, avec des caractéristiques équivalentes de sexe et de nationalités, mais avec une augmentation très nette des personnes seules et des foyers très précaires. Et parmi les familles, la proportion des familles monoparentales est encore en augmentation. Par ailleurs, les personnes nouvellement accueillies le sont pour un temps moins long à l'épicerie, mais gardent pour certaines un lien avec Corot au travers des animations collectives.

Ceci est à la fois le reflet de nos propres critères qui ont été intégrés par les assistantes sociales prescriptrices (répondre à des difficultés transitoires et prioriser les situations les plus précaires) et le reflet d'une situation générale.

### **4. Les partenariats actifs en 2016**

- Domaine de l'accompagnement : Coordination Sociale Territoriale, Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris, Assistantes sociales d'hôpitaux parisiens, Conférences Saint Vincent de Paul, association Marthe et Marie, Point Paris Emeraude, L'amicale du Nid, Aux Captifs la libération

Parentalité : La colline aux enfants, Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

- Migrants : CIMADE
- Juridique : Point d'accès au droit
- Santé : Assistantes sociales d'Ambroise Paré, Hôpital de l'Hôtel Dieu, Centre IPC
- Logement : Association Sainte Geneviève, Solidarité Logement
- Accompagnement vers l'emploi : Entreprises d'insertion ACSP, Ardeur et ARES
- Aide alimentaire : Banque Alimentaire Ile de France, magasins Carrefour, Monoprix et Naturalia, autres épiceries sociales du 16<sup>ème</sup> arrondissement, Août Secours Alimentaire
- Culture, détente et convivialité : Cultures du Cœur, Fondation les Avions du Bonheur, groupes Taponi, Relais du Champ Social

Certains partenariats ont été approfondis, avec des bénévoles référents. C'est le cas en particulier dans les domaines de l'emploi et de la santé.

Il faut noter qu'une Coordination Sociale Territoriale a été mise en place en 2016 sous l'égide de l'action sociale départementale, qui a déjà permis de tisser des liens intéressants entre partenaires sociaux.

*Des enfants de Corot sont membres de Taponi : Taponi est la branche Enfance d'ATD Quart Monde qui crée un courant mondial d'amitié entre des enfants de tous milieux sociaux et culturels. Les enfants Taponi rêvent d'un monde où chacun peut vivre dans la paix et l'amitié... À Paris le groupe « Boulainvilliers » réunit, un dimanche après-midi par mois, des enfants du quartier âgés de 7 et 13 ans. Des jeux pédagogiques leur permettent de se connaître, de confronter leurs différences et d'en faire une force.*

## **II. LES ACTIONS ENTREPRISES**

### **1. L'équipe accueillante est stable mais fait évoluer son organisation**

- L'équipe a accueilli 5 nouveaux bénévoles, et une stagiaire pendant 3 mois.
- Un Conseil d'Equipe constitué de 2 bénévoles et 2 salariés s'est constitué avec les missions suivantes : évaluer régulièrement l'action et l'adéquation de celle-ci avec le projet de service, fixer des objectifs, proposer de nouveaux projets et veiller à la cohésion de l'équipe. Ce Conseil se réunit deux fois par mois.
- La mission de la responsable adjointe a été réorientée vers une prise en charge de l'accompagnement vers l'emploi.
- Une meilleure communication entre les différents postes (entretiens individuels, caisse, café, accueil à l'épicerie) a été constatée, due aux échanges de poste de certains bénévoles et aux réunions d'une part, et à certaines activités collectives qui favorisent la connaissance mutuelle d'autre part.
- 

*« Rencontrer les personnes accueillies est toujours une grande leçon de sagesse et d'humanité »*

### **2. La qualité de l'accueil et de l'accompagnement est toujours au centre de nos préoccupations**

Le profil des personnes accueillies évolue légèrement : les problèmes majeurs rencontrés restent identiques, mais dans des proportions différentes, et certaines détresses apparaissent de façon plus criante. Cela a été le cas avec l'accueil de mères seules, sans papiers donc sans ressources officielles, avec des enfants en bas âge, très mal logés et particulièrement isolés. Le cas également pour les

personnes seules et malades physiquement ou psychiquement. Des partenariats se développent ou s'approfondissent en conséquence.

L'épicerie sociale a élargi son objectif premier d'aide alimentaire : l'aide à la nutrition et à la gestion de budget trouvent une application concrète dans les ateliers cuisine. Les locaux ont été rénovés afin de permettre un accueil plus fluide et serein. Par ailleurs, les prix et participations demandées ont été modifiés pour plus de lisibilité. Le principe d'un accès à l'épicerie qui soit limité à quelques mois est mieux compris et accepté, car annoncé et anticipé. Certaines personnes sont cependant accueillies sur des durées plus longues en fonction de critères cumulés de santé, isolement et âge.

La désignation de référents pour les entretiens individuels a permis d'aller plus loin dans la confiance et permet une parole plus libérée, favorable à l'accompagnement. Les personnes accueillies sont cependant toujours en contact avec plusieurs bénévoles (premier accueil, caisse, café, épicerie, animations, Cultures du Cœur), ce qui concourt en même temps à un accueil global et à une ambiance chaleureuse. De nouvelles réunions hebdomadaires assurent un suivi plus concerté et des séances d'analyse de pratiques ont été mises en place.

*« Vous êtes ma famille de cœur »*

### **3. L'accompagnement autour du logement commence désormais avec les premiers payés de loyer**

L'Accueil des Familles participe depuis cette année à la Commission d'attribution des logements de l'Association Sainte Geneviève, qui propose des logements passerelles. Ceci dit, aucune famille n'a pu en bénéficier cette année, étant peu nombreuses à remplir le critère de stabilité des revenus demandé.

L'équipe propose désormais un conseil juridique à partir des premiers payés de loyers jusqu'aux éventuelles procédures d'expulsion.

Il apparaît urgent de mieux informer les personnes sur les modalités d'un déménagement et d'un changement de quartier. En effet, des opportunités de relogement peuvent être refusées pour des raisons qui semblent relever d'une peur de l'inconnu et d'un manque d'informations objectives.

### **4. Une équipe Emploi se structure afin de faire face aux nombreuses problématiques associées au chômage**

La population reçue se trouve majoritairement en recherche d'emploi. Afin de renforcer notre soutien dans ce domaine, la responsable adjointe salariée coordonne désormais cette action. Une équipe a été constituée à partir de septembre 2016 pour mettre en place un parcours plus suivi d'accompagnement vers l'emploi. Cette équipe aide à la rédaction de CV et de lettres de motivations, soutient la recherche de formations et d'offres d'emploi adaptées. Les objectifs sont en premier lieu de redonner aux personnes concernées confiance en elles-mêmes, puis de les redynamiser dans leur parcours d'insertion socioprofessionnelle.

En 2016, 48 personnes ont été reçues. La plupart des personnes qui se disent en recherche d'emploi ne sont pourtant pas munies de curriculum vitae ni de lettres de motivation, et quand elles le sont, les documents sont souvent inadaptés (fautes d'orthographe, problèmes de mise en page...). De plus, certaines ne maîtrisent pas l'outil informatique et ne sont donc pas autonomes dans cette recherche. Ainsi, l'équipe est régulièrement sollicitée pour l'envoi de mail en réponse à une offre. Les autres freins à l'emploi sont la maîtrise de la langue, le manque de formation ou de références, les difficultés de faire garder ses enfants, les problèmes de santé et bien sûr les situations irrégulières...

Une bénévole continue à assurer la transmission des offres d'emplois de proximité : 21 offres ont été proposées à 78 demandeurs et 7 personnes ont finalement été embauchées, comme l'an passé.

Les objectifs fixés pour l'année 2017 sont de développer des partenariats avec quelques entreprises et de consolider l'équipe.

*Un emploi trouvé, des obstacles dépassés, une mine radieuse et une boîte de chocolat pour remercier. C'était peu, 5 minutes, mais tellement de joie et de complicité dans cet échange de sourires...*

#### **5. L'équipe administrative assure le suivi de dossiers complexes**

Le nombre de nouvelles sollicitations pour titres de séjour est en diminution, revenant aux chiffres de 2014 : l'équipe a traité 3 nouveaux titres annuels et 14 renouvellements. Le partenariat avec la CIMADE est toujours étroit et efficace.

Plus de temps a donc été accordé aux divers dossiers administratifs : Sécurité Sociale, AME, CMU, impôts, CAF, EDF, allocation chômage, dossier handicap... Certains dossiers très complexes sont en cours : recouvrement de pension alimentaire à l'étranger, contestation de licenciement, accident du travail et procédure au tribunal, titre de séjour avec intervention du juge aux Affaires Familiales. Ces dossiers nécessitent temps et énergie, quelquefois pour expliquer et convaincre les intéressés de l'intérêt de la démarche, et effectuer des accompagnements à l'extérieur de Corot.

La Conférence Saint Vincent de Paul est un précieux recours pour les situations de détresse financière urgentes. Certaines des aides sont accordées sous forme de prêts.

Au total, 338 entretiens ont eu lieu, concernant en particulier 46 nouveaux foyers provenant en majorité des pays de l'Est, et 37 foyers habitant hors de notre secteur et venus par l'effet du bouche à oreille.

#### **6. Les nouvelles animations collectives répondent à des besoins essentiels**

Les animations collectives ne se résument pas à des moments de détente, fort précieux par ailleurs. Elles répondent à des objectifs nombreux et font partie intégrante de l'accompagnement. Elles permettent de mettre en valeur le potentiel de chacun, redonner confiance en soi, réfléchir sur soi-même et sur le monde, créer du lien, se sentir utile, d'aider à la gestion du budget, à la nutrition, à l'éducation des enfants... Elles sont de plus l'occasion d'instaurer un lien différent et de découvrir que chacun peut avoir sa place dans une société qui produit de l'exclusion.

Un sondage auprès des personnes a abouti à plusieurs propositions, dont certaines ont effectivement remporté beaucoup de succès :

- l'atelier mensuel de cuisine
- le groupe de parole sur l'éducation particulièrement adapté aux mères isolées
- le groupe de marche et culture physique, qui fait découvrir à un public peu habitué à cette activité ses bienfaits physiques et moraux
- des ateliers artistiques
- les sorties culturelles qui témoignent en particulier de la volonté des parents de faire accéder leurs enfants à la culture, et donnent un point d'appui à certaines personnes fragiles pour maintenir un équilibre de vie
- les réunions d'enfants au sein des groupes Tabori, avec une pédagogie de rencontres interculturelles

*Après une marche au grand air et quelques étirements : « mon corps est léger, si léger... »*

*« Aller régulièrement voir des spectacles m'aide à sortir de chez moi et à maintenir mon équilibre face à la dépression »*

Ont eu lieu également de façon plus ponctuelle: un voyage en Crète avec la fondation les Avions du Bonheur, des ciné-débats, un atelier d'esthétique, des après-midi de jeux et une belle fête de Noël qui a clôturé l'année.

*Parole pour préparer Noël : « Noël est une étape, une transition qui me rappelle que la vie passe, que je porte mon fardeau et que j'essaye d'aller vers la lumière »*

*Un atelier offert par " l'Occitane " : moment de détente dans une ambiance chaleureuse et détendue où 20 femmes ont pu profiter d'un massage du dos, de la nuque et des mains dans une ambiance douce et musicale... l'occasion pour les unes et les autres de lâcher-prise, de retrouver une part de féminité, de sentir quelqu'un prendre soin d'elles. « C'était comme un voyage qui coupe du quotidien », « j'étais comme sur une plage ou sous une chute d'eau chaude », « les mains qui massaient étaient comme les doigts d'une maman qui caresse »... De quoi repartir la tête dans les étoiles, apaisées et reposées !)*

## **7. La participation des personnes accueillies a été renforcée**

Le premier degré de la participation démarre déjà tout simplement au cours de l'accompagnement grâce à une confiance mutuelle qui permet de définir et formuler ensemble un projet personnel, de façon active.

Elle se prolonge ensuite très concrètement par une participation au fonctionnement de l'Accueil des Familles, sous la forme de « coups de main » au niveau du ménage, des collectes alimentaires, des mises sous pli, etc...

C'est par ailleurs l'un des objectifs des animations collectives de permettre la participation et l'implication des personnes accueillies. C'est là en particulier qu'elles peuvent apporter leur créativité et leurs capacités d'organisation.

Cette participation est aussi riche que délicate à mettre en œuvre, et ne peut découler que d'une volonté établie, car elle résulte rarement d'une tendance naturelle. Elle a été particulièrement réfléchie et encadrée afin d'éviter des expériences négatives (surinvestissement, mauvais positionnement, rivalités...) autant pour les personnes accueillies que pour l'Accueil. En revanche, bien maîtrisée, elle a pu répondre pour certains à un besoin vital de se sentir utile et a permis une collaboration riche pour tous.

L'avis des personnes a été sollicité afin de mieux répondre à leurs attentes. Et ce principe de consultation peut donner une liberté ultérieure pour faire des propositions. C'est ainsi que l'initiative du groupe de marche, maintenant bien installé, revient à une personne accueillie qui en a eu l'idée et l'anime régulièrement, après en avoir discuté avec d'autres femmes. De même, la fête de Noël a été préparée et co-animée avec des familles qui se sont fortement impliquées.

*Personne n'est trop pauvre pour ne pas avoir des choses à apporter aux autres : « C'est tellement important pour moi de pouvoir rendre, de travailler pour Corot. Pouvoir donner est essentiel »*

### **III. LES POINTS D'ATTENTION**

Notre mission répond à deux objectifs qui semblent quelquefois être en tension : créer des liens dans la durée en réponse au grand isolement, et aider les personnes à retrouver leur autonomie, y compris vis-à-vis de nous. C'est un équilibre délicat à maintenir qui nécessite de re-questionner régulièrement les propositions que nous faisons à chacun. Nous accueillons en effet des personnes aux profils très variés, et certaines de nos propositions peuvent avoir un effet contreproductif chez certains.

*« Même si je ne viens plus, je sais que vous veillez sur moi »*

Un autre point qui demande un ajustement sur mesure résulte du fait que nous avons une très faible information sur le travail social qui est accompli à l'extérieur avec chaque personne. Elles sont de plus quelquefois suivies par d'autres organismes ou associations. Il s'agit donc de trouver notre juste place pour chacun, dans un processus d'ajustement qui prend du temps. Notre rôle peut aller d'une offre alimentaire et une simple écoute, à un accompagnement très global (travail, papiers, lien social) avec un fort soutien moral.

*« Vous êtes présentes dans mes combats »*

#### **IV. OBJECTIFS 2017**

La rédaction du projet de service en 2016 avait permis de fixer 4 grandes priorités pour les années 2016-2019. Des objectifs pour 2017 en ont été extraits, dans le prolongement de ceux fixés pour 2016 :

##### Priorité 1 : Améliorer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement

- Travailler en équipe dans chaque poste
- Continuer à développer quelques partenariats de proximité dans chaque domaine technique

*En lien avec l'évaluation interne (objectifs pour 2017-2018-2019) :*

- o Constituer un groupe « Propositions pour une amélioration continue »
- o Améliorer la fluidité lors des ouvertures, en vue d'un accueil serein et mutuellement respectueux
- o Améliorer la confidentialité
- o Etablir une charte de l'accompagnement qui assure l'élaboration d'un projet individuel correspondant aux désirs profonds de la personne accueillie

##### Priorité 2 : Améliorer la vie quotidienne des personnes en développant des activités liées à l'épicerie sociale

- Développer l'accompagnement budgétaire (fiches outils, conseils pratiques, ateliers cuisine, partages d'expériences...)

##### Priorité 3 : Soutenir l'aide à la recherche d'emploi

- Développer des partenariats avec des associations spécialisées dans l'aide à la recherche d'emploi
- Recueillir et transmettre régulièrement des offres d'emploi provenant d'entreprises et de sites appropriés
- Mieux articuler l'accompagnement vers l'emploi et l'accompagnement global par les référents

##### Priorité 4 : Développer la participation des personnes accueillies à travers des activités collectives

- Consulter les personnes sur leurs souhaits et mettre en œuvre avec elles les idées proposées
- Associer et responsabiliser les personnes à la préparation et l'animation d'ateliers et sorties culturelles

*« Les ateliers artistiques se vivent à la fois dans une collaboration qui respecte l'autre, et une cohabitation sans renoncement de soi »*

#### **CONCLUSION**

Notre mission est d'aider les personnes que nous accueillons à trouver en elles-mêmes des ressources pour affronter leurs difficultés. Il nous appartient d'être à la fois modestes et ambitieux.

Modestes par rapport à notre rôle : ne pas voir la situation d'une personne réellement évoluer mais sentir qu'elle a retrouvé l'envie de se battre, est un objectif suffisant.

Ambitieux afin de bien faire ce que nous faisons. Cela nécessite d'avoir une vigilance permanente sur notre qualité d'accueil et de nous adapter à chaque personne ainsi qu'à l'évolution des nouveaux besoins et enjeux qui apparaissent dans la société, tels que l'accès au numérique, ou plus largement les questions de laïcité et de vivre ensemble... L'Accueil des Familles est en effet un lieu qui reflète beaucoup des problématiques actuelles les plus vives de la société.

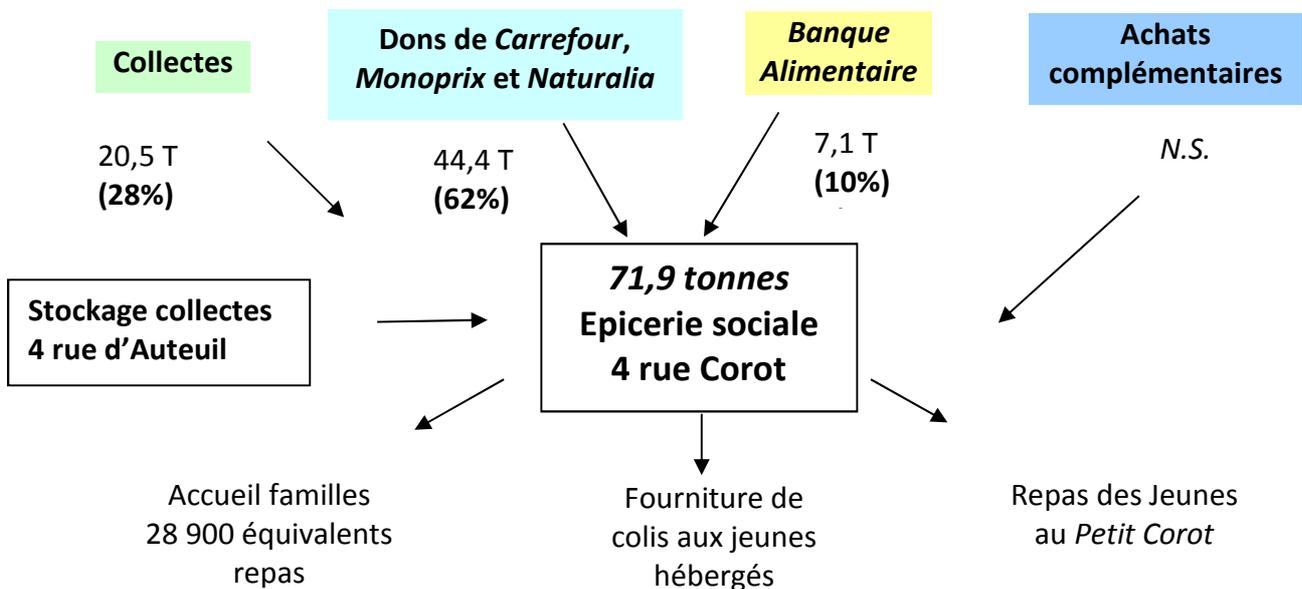
# L'épicerie sociale

L'épicerie sociale est une plaque tournante au service de l'Accueil des Familles et de l'Accueil des Jeunes. Entre approvisionnement, collectes, stockage, tri, mise en rayon, distribution, l'activité est soutenue et génère une manutention importante.

Les approvisionnements, qui doivent être réguliers, sont assurés par 2 salariés à temps partiel. 7 bénévoles assurent avec eux le tri des fruits et légumes. La distribution est prise en charge par 6 bénévoles à l'Accueil des Familles et 4 à l'Accueil des Jeunes.

Chaque famille reçoit l'équivalent de 11 à 45 € de produits alimentaires selon la composition du foyer, pour une participation demandée de 10%, soit 1,10 à 4,50 €.

## Les sources d'approvisionnement



## Collectes et Dons

- Le partenariat établi avec les magasins *Carrefour* Auteuil, *Monoprix* Auteuil et depuis 2016, *Naturalia*, permet l'approvisionnement en produits frais (viande, légumes, fruits, produits laitiers) retirés de la vente avant leur date limite de consommation et qui, une fois triés, sont parfaitement consommables. La boulangerie Alexandre (av. de Versailles) offre un complément en pain, et viennoiseries.
- 2 collectes sont organisées par an. Elles sont mises en œuvre par l'association « *les Amis de l'Entraide* » dans 8 supermarchés du quartier et par Corot au *Carrefour* Auteuil. Chaque collecte mobilise environ 300 bénévoles : habitants du quartier, lycéens (*ND des Oiseaux, Lübeck, Ste Croix de Neuilly*), salariés d'entreprises (ex : *SNCF, Synerpa*). Les familles et les jeunes accueillis aident au tri et à la logistique de stockage.
- Des produits d'hygiène sont également proposés aux familles et aux jeunes. Ils proviennent de collectes organisées au sein d'entreprises ou d'écoles ou bien achetés (pour une participation aux frais de logistique) auprès de *l'Agence du Don en Nature* ou de *Dons Solidaires*, associations qui récupèrent les invendus non alimentaires auprès des industriels.

## Banque Alimentaire

Une à deux fois par mois, l'association vient retirer les denrées qui lui sont allouées, dans les entrepôts de la *Banque Alimentaire* situés à Arcueil, essentiellement du lait UHT et du poisson surgelé. La cotisation à la charge de Corot Entraide est calculée sur le nombre de tonnes commandées.

### **Achats complémentaires :**

En complément, quelques achats sont effectués, essentiellement des produits de première nécessité manquants pour les jeunes : thon et salades composées, produits frais (jambon de dinde).

### **Nature des produits alimentaires distribués**

L'épicerie offre un choix de produits très diversifié permettant de contribuer à un apport nutritionnel équilibré

- Fruits & légumes : **37,4%**
- Produits laitiers : **17,9%**
- Viande / œufs / poisson : **10%**
- Féculents : **7,4%**
- Matières grasses : **1,7%**
- Produits sucrés et salés : **23%**
- Divers (café, thé...) : **2,6%**

### **L'année 2016 a été marquée par :**

- Des travaux de rénovation et de réagencement de l'épicerie sociale, avec l'équipement en étagères facilitant la mise en rayon et la distribution aux personnes accueillies, l'achat d'un nouveau réfrigérateur de grande capacité,
- La mise en place d'un partenariat de ramasse de produits frais avec un magasin *Naturalia*, permettant la fourniture de produits bio,
- La diminution de la fourniture de lait UHT par la *Banque Alimentaire*, de 360 litres à 120 litres lors de chaque passage ce qui impacte la distribution auprès des familles,
- L'arrivée de 2 nouveaux bénévoles succédant à 2 autres personnes ayant dû quitter l'association.

### **Objectifs 2017**

- *Assurer un point régulier des stocks et des besoins pour mieux lisser notre offre de produits et ajuster les approvisionnements*
- *Améliorer la fourniture des denrées en harmonie avec la demande de l'Accueil des familles et des jeunes*
- *Former et renouveler progressivement l'équipe logistique pour tenir compte de la fatigue des postes de travail.*
- *Nettoyer régulièrement les réfrigérateurs et les conteneurs isothermes de transports de denrées pour satisfaire aux conditions d'hygiène.*

## L'accueil au vestiaire

### *Le vestiaire : l'insertion par le vêtement*

Considérer le vestiaire comme **une vraie boutique**, où l'on se sent accueilli, où l'on peut choisir ses vêtements, les essayer, participer à leur achat contre une participation de 1 €, c'est **reconnaître la dignité** de chaque personne en tant que client.

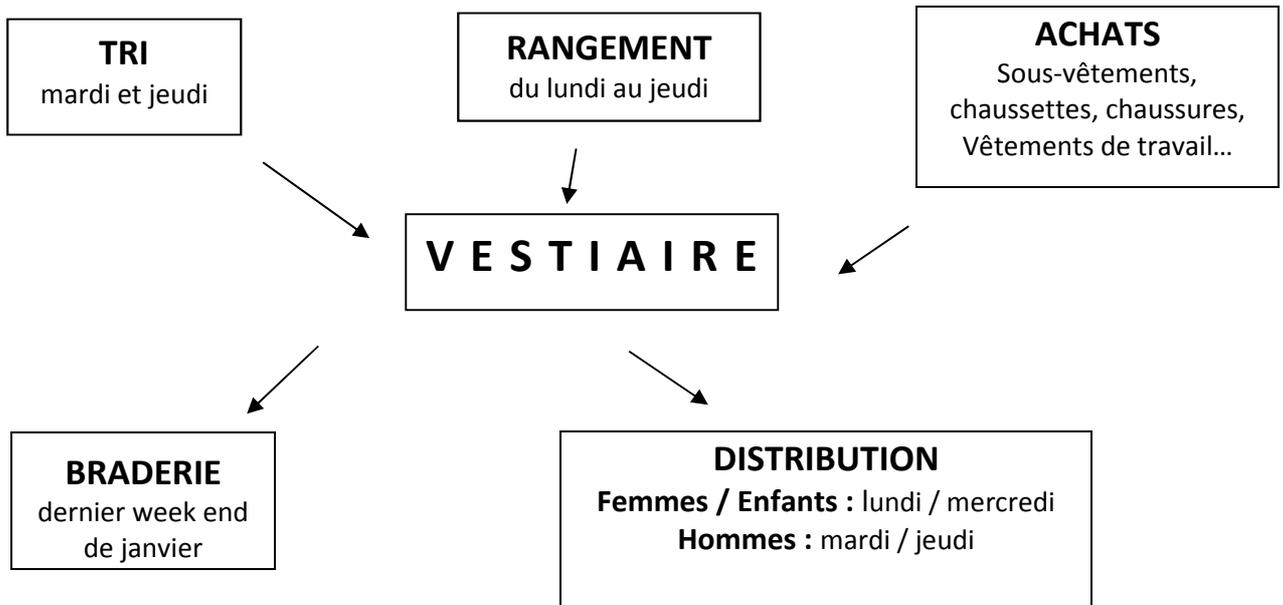
Se vêtir, se chausser, se protéger du froid et des intempéries sont des demandes pressantes pour les personnes que nous recevons. Leur permettre de **modifier le regard** que les autres portent sur elles est cependant tout **aussi important**. L'apparence physique est, on le sait, capitale dans notre société marquée par des « codes sociaux » très forts.

**Le vêtement est un facteur d'intégration sociale.**

Donner des vêtements **en bon état**, qu'un enfant portera pour aller à l'école, qu'un homme ou une femme portera pour se présenter à un emploi, c'est participer à cette **chaîne de solidarité** et de réinsertion.

## L'accueil au vestiaire

- L'Accueil au vestiaire regroupe **40 bénévoles**, 32 femmes et 8 hommes, qui recueillent les vêtements, les trient, les réparent, les mettent en rayon, et en assurent la distribution.
- Il est ouvert quatre demi-journées par semaine, deux pour l'accueil des hommes et deux pour l'accueil des femmes et des enfants. Il est fermé pendant toutes les périodes de vacances scolaires.



### Les sources d'approvisionnement

La majorité des vêtements est donnée par des habitants du quartier. Seuls sont conservés les vêtements propres et en bon état. Les vêtements inutilisables sont donnés au « *Relais* » (*Emmaüs*) deux fois par mois pour recyclage.

En plus de ces dépôts, nous organisons des collectes ciblées auprès d'entreprises ou de lycées, notamment pour rechercher des vêtements d'hommes. Nous recevons également régulièrement des lots variés de *Carrefour Solidarité*, *d'AXA Atout cœur* ou de quelques entreprises.

Nous achetons des lots de vêtements neufs à très bas coût auprès de *Dons Solidaires* et des lots d'anoraks pour hommes au poids auprès de *Emmaüs*.

**Nous manquons régulièrement de chaussures et de vêtements pratiques pour hommes : jeans, blousons, parkas, anoraks...**

### La braderie

Tout au long de l'année, certains vêtements sont mis de côté et vendus lors de la braderie des Journées d'Amitié organisée fin janvier par la paroisse ND d'Auteuil. La recette permet d'acheter des lots de sous-vêtements, chaussettes, anoraks ou pantalons pour les hommes ainsi que des vêtements professionnels.

### La distribution

#### Les règles d'accueil

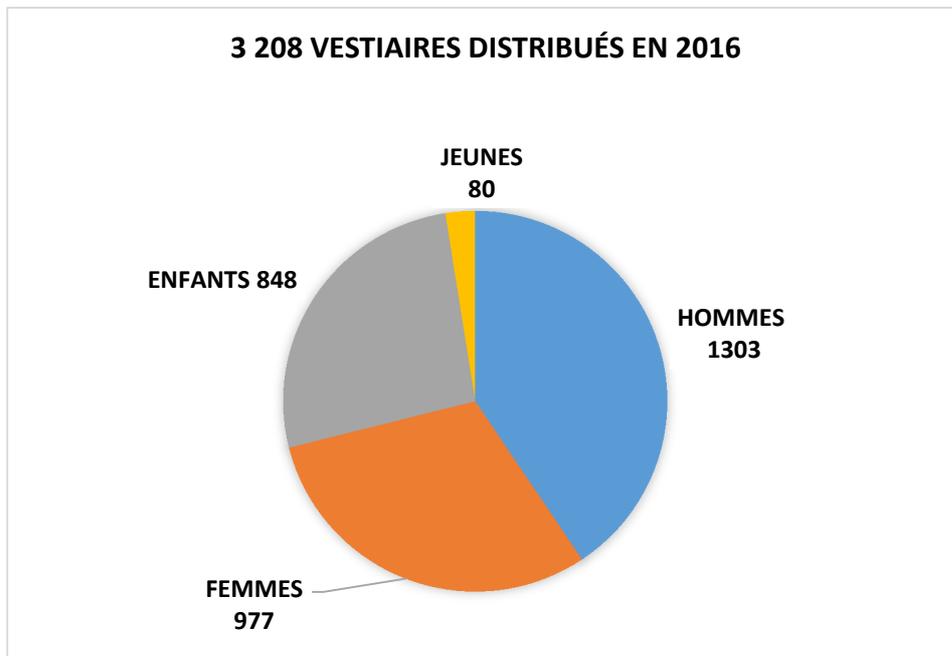
- Toute personne doit se présenter avec **un bon** d'un service social ou d'une association. Notre volonté est de nous assurer que ces personnes sont suivies par ailleurs sur le plan social, idéalement dans une démarche de réinsertion.

- En raison du manque de place et de vêtements, le passage au vestiaire est limité à **2** fois par an pour les adultes (un vestiaire automne/hiver et un pour le printemps/été). Un fichier est tenu.
- Une **participation de 1€** est demandée aux adultes. Notre volonté est de responsabiliser les personnes accueillies et de les considérer comme des **clients** en **donnant de la « valeur »** aux vêtements qu'ils choisissent.

### **L'accueil**

- Au vestiaire, même si le passage est bref, il incombe d'apporter un peu de chaleur à ceux qui y passent
- Nous nous efforçons d'accueillir chacun avec gentillesse et respect, de proposer si possible un café, d'engager un dialogue et de laisser chacun s'exprimer.
- Pour les hommes les files d'attente sont longues, aussi un rôle important de détente de l'atmosphère est demandé aux accueillants. La fluidité et la sécurité de l'attente l'imposent.
- Les personnes accueillies peuvent choisir et essayer les vêtements proposés.
- Par manque de vêtements et de place nous devons limiter le vestiaire des hommes à 25 personnes et le vestiaire des femmes à 20 personnes par demi-journée d'accueil.

### **Bilan 2016**



En 2016, 3 208 vestiaires ont été distribués contre 3 270 en 2015, soit une situation stable (-1,8%).

- Le nombre de femmes est resté stable (977 vs 915), baisse du nombre d'enfants (848 vs 950).
- Après plusieurs années de baisse souhaitée par l'Accueil, le nombre d'hommes s'est stabilisé (1 303 vs 1 325). La mise en place, depuis 2012, de bons limités à 5 par semaine pour une dizaine d'associations importantes (ex. : *CAMRES, Maison de la rue, Relais du cœur, Mie de pain et Secours Catholique*) a ainsi permis de limiter l'affluence. Nous accueillons ainsi environ 25 hommes par jour d'ouverture contre 30 à 32 auparavant. Il en résulte moins de stress, moins de violence, plus de convivialité. Un accueil café peut ainsi être proposé très régulièrement.

## **Faits marquants 2016**

- Des travaux de réaménagement du vestiaire des femmes, des enfants et de la salle de tri, réalisés durant l'été, ont permis d'agrandir l'espace, de faciliter le rangement et d'améliorer la présentation, à la manière d'une boutique.
- Un accueil café pour les femmes et les enfants a pu être mis en œuvre le mercredi matin et génère plus de convivialité durant l'attente.
- En novembre 2016, un partenariat avec *France Terre d'Asile* a été mis en place pour l'accueil au vestiaire de mineurs isolés sous la forme de rendez-vous individuels
- La difficulté majeure reste la dégradation croissante de la qualité des dons de vêtements déposés à l'association. 50% sont en très mauvais état ou sales et doivent être redonnés au *Relais d'Emmaüs*.
- L'association a pu compléter ses approvisionnements avec des lots importants venant de *Carrefour Solidarité* et *Dons Solidaires* pour des vêtements neufs et *Axa Atout Cœur* avec des vêtements triés.
- L'**évaluation** menée en novembre 2016, au moyen de questionnaires de satisfaction, recueillis par 2 médiateurs à la sortie des vestiaires hommes et femmes a montré des résultats plutôt positifs. 25 hommes et 16 femmes ont été interviewés. En dépit des conditions de froid et de pluie, seuls, 1 homme et 1 femme se sont déclarés mécontents. Le respect, le bon accueil, la qualité d'écoute ont majoritairement été relevés. Des points d'amélioration sont identifiés lors de la distribution : sentiment d'être parfois bousculé, sous pression pour le choix de vêtements et quantité insuffisante de vêtements disponibles au vestiaire des hommes.

## **Objectifs 2017**

- *Améliorer la convivialité au premier accueil femmes : créer un 1er accueil café le lundi après-midi,*
- *Améliorer la qualité de la relation d'écoute lors de la distribution,*
- *Améliorer la qualité des dons et trouver de nouvelles sources d'approvisionnement en vêtements hommes,*
- *Travaux de réaménagement et de peinture à prévoir au vestiaire hommes pour améliorer l'accueil et faciliter le rangement,*
- *Améliorer la circulation de l'information associative au sein de l'équipe. Faciliter la communication et la cohésion du groupe des bénévoles : organiser 2 réunions de service par an,*
- *Etudier la possibilité de relancer un atelier de couture,*
- *Rajeunir le recrutement des bénévoles ; anticiper les départs.*

# L'Accueil des Jeunes au Centre Corot

## Rapport d'activité 2016

### INTRODUCTION

En conformité avec nos objectifs 2016, cette année nous aura permis de travailler sur les aspects qualitatifs de notre prise en charge des jeunes à différents niveaux d'intervention : **embauche** d'une nouvelle salariée et arrivée de 6 nouveaux bénévoles (4 : atelier soutien au français, 1 : atelier insertion, 1 épicerie sociale), **développement des ateliers** de soutien au français et à l'emploi, mise en place d'un **projet de chambres de service**, démarrage d'une **évaluation interne**.

1. L'embauche d'une Conseillère en économie sociale et familiale (Cesf) aura permis de densifier le nombre de visites dans les lieux d'hébergement des jeunes, de développer les sorties d'animation et d'accroître le suivi administratif des jeunes. L'équipe de l'Accueil jeunes, composée de salariés (5) et bénévoles (24) est pluridisciplinaire, ce qui nous permet d'effectuer un travail auprès des jeunes dans une vraie complémentarité.
2. L'atelier insertion emploi s'est recentré sur ses trois missions : réalisation d'un CV et lettre de motivation, simulation d'entretien d'embauche et recherche d'emploi. Le renfort d'une bénévole a permis d'accroître la capacité d'accueil des jeunes suivis par cet atelier. L'atelier de soutien au français répond aux nouveaux besoins des jeunes accueillis au centre Corot. En 2016, 4% des jeunes hébergés à Corot ne parlent pas français. La mise en place de cours d'alphabétisation est le préalable à tout travail d'insertion. Chaque atelier permet un suivi personnalisé avec un unique jeune par bénévole ce qui assure un suivi adapté et une progression plus rapide des jeunes.
3. Pour répondre à l'impératif d'une meilleure qualité de la prise en charge au sein de l'hébergement que nous proposons, nous avons développé la prise en charge des jeunes en chambres de service, à proximité, dans le XVIème arrondissement. Trois critères sont à la base de ce projet : la dignité de l'hébergement, une localisation proche du Centre Corot, un coût d'hébergement moindre.
4. L'évaluation interne du Centre Corot est notre capacité à apprécier de manière transverse, les besoins, les attentes mais aussi les réponses apportées. Il s'agit de faire ressortir nos atouts et nos points de vigilance, de s'interroger sur les points d'amélioration et de développement. L'évaluation interne vise à *instaurer un débat sur les valeurs et les moyens des actions réalisées, produire une analyse des écarts, et définir des axes d'amélioration.*<sup>1</sup> *La personne doit être au cœur du dispositif.*

La démarche d'évaluation interroge nos pratiques autour de 4 axes : évaluer la pertinence, la performance, l'efficacité et la qualité des actions menées.

La réflexion et l'accroissement de la qualité au sein même de notre service nous permettent d'ajuster au mieux notre mission, et les modalités de celle-ci, auprès des jeunes accueillis.

François Bel-Ker  
Chef de service

---

<sup>1</sup> *Mise en œuvre de l'évaluation interne dans les établissements et services visés*, anesm, mars 2008, page 6

## I) FICHE D'IDENTITE DU SERVICE

### **CENTRE COROT ACCUEIL JEUNES**

4, rue Corot  
75016 Paris  
Métro : Eglise d'Auteuil  
01.45.24.54.46  
01.45.20.28.30 (Fax)

Chef de service :  
François Bel-Ker  
[fbelker.corot@orange.fr](mailto:fbelker.corot@orange.fr)

### **CHIFFRES CLES 2016**

-----

#### **166 jeunes accueillis**

49% d'hommes  
51% de femmes

#### **23 650 nuitées**

**231 jours** de durée moyenne  
de séjour

#### **Entrée**

##### **Hébergement :**

- Rue, urgence : 61%
- Amis, famille : 33%
- CHRS, FJT, log. pérenne : 4%
- Autres : 2%

##### **Activité :**

- Formation : 27%
- Intérim : 2%
- Contrats : 11%
- Personnes en activité : 40%

#### **Sortie**

##### **Hébergement :**

- Rue, urgence : 1%
- Amis, famille : 39%
- CHRS, FJT, log. pérenne : 44%
- Autres : 16%

##### **Activité :**

- Formation : 12%
- Intérim : 8%
- Contrats : 40%
- Personnes en activité : 60%

### **MISSION**

Assurer une prise en charge globale des jeunes accueillis dans leur parcours d'insertion : hébergement, emploi et formation, santé, économie, lien social.

### **OUVERTURE**

Le lundi de 15h30 à 18h00  
Le mercredi de 15h30 à 20h00  
Le jeudi de 15h30 à 18h00  
Le vendredi de 9h00 à 13h00

### **PUBLIC ACCUEILLI**

Jeunes de 18 à 25 ans en grande difficulté sociale.

Ils sont orientés exclusivement par le biais du *SIAO Insertion* sur préconisation de notre réseau francilien ou de partenaires.

### **CAPACITE D'ACCUEIL**

- 14 places en chambres de service.
- 51 places dans 11 hôtels.

### **MODALITES DE PRISE EN CHARGE**

Elle est formalisée par un contrat entre le jeune et le responsable du service. Elle comporte une solution d'hébergement en chambres d'hôtel.

Elle se concrétise :

- ✓ par un accompagnement social sous la forme d'un entretien hebdomadaire de chaque jeune avec son accueillant
- ✓ par des aides aux démarches administratives, à l'orientation et par le suivi auprès de différents partenaires,
- ✓ par une aide aux démarches sanitaires (médecins, psychologues, etc.)
- ✓ par une aide alimentaire, vestimentaire ...
- ✓ par des ateliers et des activités socioculturels

**et plus fondamentalement, par un accompagnement éducatif propre à les aider dans leur insertion sociale.**

### **RESEAU**

*SIAO Insertion, SIAO 92, PSA de Belleville, les Missions locales, Club de prévention de l'Essor, ANRS, APASO, Cultures du Cœur, Fondation Meurice, Pierre et Lumières, FJT, CMP, AJAA, IPC, Centre Léveillé, l'Accueil Saint Gabriel, Urgence Jeunes, Relais 18, APASO-CRF, CHRS Albert 1<sup>er</sup>, CHRS Pixéricourt, ACSP, La licorne, SCB, Optim emploi, Projet jeunes Zara.*

### **EQUIPE**

L'équipe de l'Accueil Jeunes est constituée de :

- ✓ 5 salariés :
  - 1 ETP de *Chef de Service*,
  - 1 ETP d'*Adjoint au Chef de Service*,
  - 1,5 ETP de *Conseillère en Economie Sociale et Familiale*,
  - 1 ETP d'*Educateur Spécialisé*
- ✓ 24 bénévoles : 9 accueillants référents (2<sup>ème</sup> accueil), 3 accueillants dédiés à la réception des jeunes (1<sup>er</sup> accueil), 4 accueillants dédiés à la distribution des produits alimentation et d'hygiène, personnes ressources : 5 à l'atelier français et 3 à l'atelier emploi.

## II) PRESENTATION DU SERVICE

### 2.1 - Mission

Le *Centre Corot* est un dispositif d'hébergement *en éclaté* avec des chambres d'hôtel et des chambres de service qui a pour mission d'accueillir des jeunes âgés de 18 à 25 ans en grande difficulté, sans domicile fixe, sur les départements de Paris et des Hauts-de-Seine, et de les accompagner dans leur parcours d'insertion en leur proposant une prise en charge globale en lien avec les partenaires.

### 2.2 - Les jeunes accompagnés

En 2017, le Centre Corot a accueilli **166** jeunes dont **84 femmes** et **82 hommes**. La totalité des candidatures des jeunes hébergés au Centre Corot provient de la plateforme du *SIAO* (eux-mêmes pourvus par nos partenaires et le réseau des associations de Paris et des Hauts-de-Seine).

L'âge médian est de **21,24 ans** (21,88 en 2015 et 22,07 en 2014). 43% des jeunes sont de nationalité française (56% en 2015, 61% en 2013, 72% en 2011). Sur les 57% de nationalité étrangère, 78% viennent d'Afrique et 4% des jeunes ne parlent pas français.

La durée moyenne de séjour est de 7,59 mois de prise en charge moyenne. Cette durée a augmenté en 2016 : **231 jours en moyenne** contre 221 en 2015.

### 2.3 - Mode de prise en charge

Les candidatures des jeunes hébergés par le Centre Corot nous sont transmises par le *SIAO Insertion* qui sert de plateforme à l'ensemble des acteurs de l'hébergement et de l'insertion professionnelle. L'ensemble des prises en charge au Centre Corot répond à trois conditions :

- être âgé entre 18 et 25 ans,
- être en situation régulière sur le territoire français,
- être suffisamment autonome pour bénéficier d'une prise en charge à l'hôtel.

Chaque candidature reçue du *SIAO* est traitée dans un temps maximum de 7 jours. Le responsable du service, ou son adjoint, reçoit chaque jeune lors d'un premier entretien de présentation du fonctionnement du *Centre Corot*. Il n'est pas demandé au jeune de parler de son histoire du fait qu'il sera sans doute amené à l'évoquer dans un second temps avec son référent.

Une proposition d'hébergement en chambre d'hôtel est formulée dès ce premier entretien. En cas d'accord du jeune, un contrat est signé. Le jeune peut prendre possession de sa chambre le jour même ou le lendemain.

Le contrat stipule les conditions d'admission (âge, situation régulière, etc.), la nature des prestations fournies (entretien hebdomadaire, accompagnement social, suivi des démarches administratives et sanitaires, aide alimentaire, etc.), le montant de la participation financière (10% des ressources) et les modalités de résiliation du dit contrat.

Le suivi éducatif s'effectue au travers de la redynamisation de l'insertion sociale, du réapprentissage des gestes du quotidien, de l'accompagnement vers la réalisation des objectifs personnels et de la structuration de chaque projet particulier.

### 2.4 - Moyens matériels

L'*Accueil Jeunes* du Centre Corot a disposé en 2016 de **51 chambres d'hôtel** (dont 13 situées dans les Hauts-de-Seine) et de **14 chambres individuelles** (contre 7 en 2015).

L'ensemble des chambres du centre de stabilisation (62 places) bénéficie de l'*Allocation Logement Temporaire*. Les 3 places « d'urgence » ne disposent pas de financement ALT. En 2016, toutes les chambres de Corot disposent d'un coin cuisine, de plaques chauffantes ou d'un four à micro-ondes.

En 2016, les dons nous ont permis de financer 7 000 nuitées et journées d'accompagnement (16 181 ont été financées par des subventions publiques).

## 2.5 - Réseau

Notre réseau se compose du *SIAO Insertion* de Paris ainsi que du *SIAO 92*. Ils nous orientent l'ensemble des jeunes.

La *Permanence Sociale d'Accueil (PSA) de Belleville* est prescriptrice de 22% des jeunes hébergés au Centre Corot. La *PSA* intervient, en complémentarité du suivi de notre centre, sur la domiciliation et le suivi administratif des jeunes que nous accompagnons.

Les *Missions locales* accompagnent 64% (contre 71% l'an passé) des jeunes dans leur dynamique d'emploi. Les assistantes sociale de secteur sont prescriptrices de 17% des jeunes accueillis.

Les autres préconisateurs pour notre structure sont des centres d'hébergement (19%) et des accueils de jour ou centre d'orientation tels que l'ANRS (15%), Halte-Jeunes (9%) ou l'APASO (6%).

Des relais éducatifs et sociaux (*ANRS, Accueil Saint-Gabriel, etc.*), des centres d'hébergement (*Relais 18, Urgence Jeunes, Albert 1<sup>er</sup>, Claire Amitié, etc.*), des associations intermédiaires ou entreprises d'insertion (*ACSP, La Licorne, Objectif emploi, Optim emploi, SCB Insertion, etc.*) ainsi que des professionnels du logement (*FJT, etc.*) et de la santé (*CMP, AJAA, IPC, Centre Léveillé, etc.*) constituent la base active de notre réseau.

## 2.6 - Formation

**Analyse de pratiques** : en 2016, 5 matinées ont été consacrées à la relecture des suivis et des accompagnements effectués à l'Accueil Jeunes.

Par groupe de 7 ou 8, durant 1h30, un animateur extérieur intervient pour faciliter les échanges autour de situations concrètes apportées par les bénévoles du service. Les 5 matinées ont regroupé en moyenne 14 bénévoles.

Une **sensibilisation à la question prostitutionnelle** a été suivie par quinze bénévoles et salariés. Elle a eu lieu autour de deux axes :

- « *Changer de regard, repérer, écouter, accompagner* » par Lorraine Questiaux, avocate et déléguée départementale du Mouvement du Nid à Paris.
- « *Violences : les connaître, les prendre en charge* » par le Dr Julie Trinquart de l'association Mémoire Traumatique et Victimologie.

Une **formation à l'écoute** a permis de former 13 bénévoles sur le développement des capacités d'écoute, la découverte et la mise en pratique d'une « écoute active » et l'évaluation des aptitudes spontanées.

## 2.6 - Evaluation interne

L'évaluation interne a débuté dès juillet 2016 pour permettre à chaque service de mettre en place une méthodologie conforme à cette démarche qualité.

Le lancement effectif de l'évaluation en septembre 2016 a permis de valider le planning de la mission, déterminer les groupes de travail, recueillir les documents nécessaires au service et déterminer les points de vigilance de la démarche évaluative.

Les objectifs de la démarche évaluative (à partir de la loi du 2 janvier 2002<sup>2</sup>) sont :

- La promotion de l'autonomie et de la qualité de vie des personnes,
- La personnalisation de leur accompagnement,
- La garantie de leurs droits et de leur participation,
- La protection des personnes et la prévention des facteurs de risque liés à la vulnérabilité.

A partir du mois d'octobre, la première phase évaluative a consisté à recueillir au travers de questionnaires la parole des personnes accueillies, de l'équipe (bénévoles et salariés) et des partenaires.

Avec l'aide d'un médiateur extérieur à l'association, de manière à garantir une neutralité, **43 jeunes** ont pu répondre à un questionnaire portant sur le cadre de vie et les conditions d'accueil, l'accompagnement, l'hébergement et les autres prestations assurées par le centre Corot.

**18 partenaires** ont répondu au questionnaire de satisfaction, dont 6 hôtels, 3 partenaires de la santé (*CMVS, EPOC, Service Santé Jeunes de Vanves*), 4 partenaires en charge du suivi et de l'accompagnement (*SIAO, Apprentis d'Auteuil, PSA Belleville x2*), 4 partenaires de l'insertion (*SCB Insertion, La Licorne, Mission Locale, ACSP*).

Un questionnaire pour les bénévoles et salariés, portant sur l'accueil, la mission, la vie d'équipe, la vie associative et l'épanouissement, a réuni **20 réponses** pour le service d'Accueil jeunes.

Une deuxième phase de l'évaluation débutera en février 2017 avec deux groupes-projet composés chacun de 10 bénévoles et salariés. L'objectif de ces groupes-projet est d'analyser le service suivant quatre angles, avec comme documents de base les questionnaires cités ci-dessus :

- La pertinence : Nos actions sont-elles cohérentes avec les objectifs définis par les pouvoirs publics, le projet associatif et le projet de service ? Ce que l'on fait répond-il à un besoin ? Cela implique une vision / appréciation externe de nos activités.
- L'efficacité : Nos résultats sont-ils adaptés aux besoins / aux objectifs identifiés et attendus ? Atteint-on nos objectifs ? Mesure-t-on les écarts ?
- L'efficience : Pourrait-on atteindre ces objectifs avec moins / plus de moyens (humains, financiers,...) ? Les résultats obtenus sont-ils satisfaisants par rapport aux ressources utilisées ?
- La qualité : Dans chacune de nos pratiques "terrain", il doit y avoir une démarche qualité. Cela implique de descendre dans un niveau de détail : process, pratique, procédures, questions évaluatives, indicateurs.

### III. DE L'HEBERGEMENT AU LOGEMENT

#### 3.1 - Réseau et partenariat

##### ***Le logement par le SIAO 75***

En 2016, le SIAO a changé de système informatique. Aussi, chaque membre de l'équipe s'est formé afin d'envoyer les demandes d'hébergement via la nouvelle plateforme. Les membres de l'équipe ont également assisté à différents séminaires et formations du SIAO.

---

<sup>2</sup> Loi n°2002-02 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

### **Le logement par le SIAO 92**

Les demandes d'hébergement effectuées auprès du SIAO 92 sont traitées rapidement, notamment pour les demandes d'orientation vers les Foyers de jeunes travailleurs. Nous les sollicitons peu en sortie car bien souvent les jeunes obtiennent des emplois à Paris et expriment le souhait d'y rester.

La mise en place du SIAO maintient toujours une certaine distance entre les structures d'hébergement. Aussi, nous essayons autant que possible de rencontrer les équipes des structures d'hébergement susceptibles d'accueillir notre public, pour mieux les orienter.

### **3.2 - Evaluation des entrées et des sorties 2015/2016**

	2015		2016	
	A l'entrée	A la sortie	A l'entrée	A la sortie
<b>Rue</b>	20%	3%	22%	1%
<b>CHU / Hôtel 115</b>	44%	4%	39%	--
<b>Amis + Co-location</b>	24%	22%	27%	28%
<b>Famille</b>	6%	10%	6%	11%
<b>CHRS + Stabilisation</b>	4%	20%	4%	18%
<b>FJT + Résidence sociale</b>	--	19%	--	25%
<b>Studio</b>	--	5%	--	1%
<b>Autres</b>	2%	17%	2%	17%
<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>	<b>100 %</b>

#### **Progression vers le logement**

Les chiffres d'évolution vers le logement sont sensiblement similaires à ceux de l'année 2015. Le nombre de jeunes venant directement de l'urgence (CHU, Hôtel 115, rue) reste identique à 2015 et représente 61% des effectifs à l'entrée. Enfin, 33% viennent directement de chez leur famille ou amis.

A la sortie, 18% des jeunes partent en CHRS (ayant souvent besoin d'un lieu plus contenant). Les sorties CHRS restent complexes du fait du manque de places (Gutenberg représente plus de 50% de nos entrées en CHRS).

25% des jeunes partent en Résidence sociale, F.J.T ou studio. Les solutions Résidences sociales, FJT, studios et les retours en famille gardent leur pertinence pour environ 2 jeunes sur 5.

**Tout comme en 2015, notre difficulté principale reste le manque de places en CHRS. Ainsi, les délais de prise en charge des jeunes s'allongent. Le délai d'attente entre une demande de CHRS au SIAO et une sortie effective peut atteindre de longs mois...** Ce qui est inadapté si nous prenons en compte qu'en quelques semaines d'attente, la situation des jeunes évolue très rapidement (et peut se dégrader très rapidement aussi).

De plus, cela a un impact négatif sur les jeunes que nous hébergeons. En effet, on constate plus de refus à des propositions d'entrée en CHRS. Les motifs de refus sont souvent liés aux locaux des C.H.R.S (chambre partagée) et à leurs règles de fonctionnement. Les jeunes se voyant préférer des solutions d'hébergement précaires plutôt que d'avoir des contraintes en lien avec l'hébergement.

Afin de palier à ces délais, nous systématisons des demandes d'hébergement auprès du SIAO dès cinq mois d'accompagnement au centre, mais cela reste encore insatisfaisant en termes de solutions apportées.

Par ailleurs, les jeunes en emploi durable peuvent entrer plus rapidement en Foyer de Jeunes Travailleurs via la *DRIHL de Paris* ou en Résidence Sociale via le *SIAO*. Des contacts réguliers avec l'unité de logement de la *DRIHL* permettent de consolider un partenariat implicite.

### **Témoignage sur la situation de Mamadou**

*Mamadou est arrivé de Nouvelle Guinée en février 2015, comme réfugié politique. Entré à Corot le 7/02/2016, il a démontré motivation et disponibilité pour remplir tous ses documents administratifs ; son projet étant de devenir boulanger.*

*Il a recherché seul une école et un employeur en apprentissage. Sa formation de CAP Boulanger a commencé le 1/09/16 et se terminera le 31/08/2018. Il travaille dans une boulangerie-pâtisserie dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement. Il est estimé par son patron pour sa gentillesse et sa volonté de bien faire. Se levant à 5h tous les matins pour se rendre à son travail, il est parfois fatigué mais rien ne l'arrête et il en est fier. Assidu à ses rendez-vous et n'ayant aucun problème avec l'hôtel, son passage à Corot a été exemplaire. Il est entré en Foyer de Jeunes Travailleurs près de la boulangerie où il travaille et, très fier, nous a même fait goûter du pain de sa fabrication !*

### **3.3 - Projet d'hébergement en chambres individuelles**

Au début de l'année 2016, un nouveau projet d'hébergement a été mis en place. Ce projet avait pour objectif de construire et développer un hébergement alternatif à l'hébergement en chambre d'hôtels sociaux. L'hébergement en hôtels sociaux présente des avantages (une certaine indépendance, disponibilité des places) et des inconvénients (coût des chambres, distance géographique de l'hôtel au Centre Corot et dignité d'hébergement). L'hébergement en chambre indépendante favorise la mission du Centre d'Hébergement et de Stabilisation d'assurer une prise en charge globale des jeunes accueillis dans leur parcours d'insertion : hébergement, emploi et formation, santé, économie et lien social afin de leur permettre de passer de la dépendance sociale à l'autonomie.

Ce projet a pour objectif de répondre au mieux aux besoins des personnes hébergées et aux missions du CHS. Il s'inscrit dans notre projet associatif et au sein de ses orientations autour des axes suivants : -Rester attentif à l'évolution de l'environnement - Enrichir et améliorer nos pratiques.

#### **a. Présentation**

Les chambres sont situées dans le du XVIème arrondissement de Paris, à proximité des locaux associatifs. Le Centre Corot dispose de 7 chambres dans un même immeuble : 6 chambres pour héberger les jeunes du Centre et 1 chambre pour héberger le gardien. Chaque chambre est équipée d'un lit, 1 table et 1 meuble de rangement, 1 four à micro-ondes, 1 plaque électrique de cuisson, 1 réfrigérateur et 1 chaise. Les toilettes sont communes et situées au même étage que les chambres. 4 chambres sont équipées d'une douche et 3 autres chambres disposent d'une douche située sur le palier de l'étage.

#### **b. Dignité de l'hébergement**

L'objectif de ce projet est d'obtenir une meilleure qualité d'hébergement, de faciliter les actions nécessaires à celle-ci (entretien, sécurité...) et de développer l'habitat digne. En effet, certains hôteliers n'autorisent pas de détenir un four à micro-ondes ou une plaque électrique dans les chambres ; cela signifie que certains jeunes ne peuvent pas cuisiner et, de fait, ont des difficultés pour s'alimenter. Par ailleurs, au sein de certains hôtels, il est difficile de veiller à une hygiène décente dans les parties communes (du fait de la distance entre le Centre Corot et les hôtels) quand une unique visite mensuelle est réalisée.

### c. Localisation

La proximité de ces chambres avec les locaux de l'association permet d'agir plus rapidement sur les aspects logistiques (réparations, aménagement...). C'est, en effet, l'association qui gère et met en place ces interventions. Par ailleurs, cette proximité permet une action efficace lors d'urgences, par le biais de visites sur place. Les besoins des jeunes aussi bien que ceux de l'association sont ainsi pris en compte plus rapidement du fait du déplacement optimisé.

### d. Le coût

La location d'une chambre d'hôtel est d'environ 700€/mois, celle d'une chambre de service est de 400€. Cette différence de coût permet d'héberger davantage de jeunes. Par ailleurs, le coût modeste d'une chambre de service permet l'achat de matériel afin d'équiper les chambres convenablement.

## IV. PROGRESSION VERS L'INSERTION

A leur arrivée au centre Corot, 40% des jeunes sont en activité. A la sortie le nombre de jeunes en activité passe à 60%. Il est intéressant d'étudier les évolutions du public au sein des situations d'emploi.

### 4.1 - Evolution de la situation professionnelle

	2015		2016	
	A l'entrée	A la sortie	A l'entrée	A la sortie
<b>Formation</b>	22%	12%	27%	12%
<b>Intérim</b>	2%	4%	2%	8%
<b>CDD</b>	11%	24%	7%	17%
<b>CDI</b>	4%	15%	4%	23%
<b>Personnes en activité</b>	<b>39%</b>	<b>55%</b>	<b>40%</b>	<b>60%</b>

A travers ce tableau, nous pouvons observer qu'il y a deux fois moins de jeunes en formation à la sortie et quasiment quatre fois plus de jeunes avec un travail (intérim, CDD ou CDI). Plus de la moitié des jeunes (60%) quitte Corot en étant en activité.

- ➔ A l'entrée, 45 jeunes sont en formation, dont 23 dans une formation basique (11 en Plateforme de Mobilisation, 7 en formation linguistique et 5 à l'Ecole de la Deuxième chance), 7 sont en Garantie jeunes et 5 en formation sécurité.
- ➔ Il faut noter également que 8% des jeunes n'ont pas de compte en banque en arrivant à Corot. Bien souvent, cela complique et/ou retarde leur embauche.
- ➔ A la sortie, les formations sont pour 1/3 des plateformes de mobilisation, 1/3 des Garanties Jeunes [la Garantie Jeunes est une aide financière comprenant dans ses premières semaines une petite formation] et 1/3 sont en formation professionnelle.
- ➔ Les jeunes ayant un revenu (personnes en activité) gagnent en moyenne 827€ en sortie de Corot (contre 506€ à l'entrée)

## 4.2 - De la formation au travail

Concernant leur niveau d'étude :

- 15% des jeunes ont un niveau inférieur ou égal au collège ;
- 22% ont un niveau CAP/BEP
- 25% lycée
- 35% niveau bac
- 3% sont en études supérieures

Le nombre important de jeunes sortants avec une situation plus stable professionnellement et financièrement de par l'obtention d'un contrat de travail, est à souligner. En effet, nous pouvons noter que cette progression est significative : au cours de leur passage à Corot les jeunes consolident et renforcent leur parcours professionnel.

64% des jeunes sont déjà inscrits à la **Mission Locale** avant leur arrivée à Corot. L'accompagnement vers l'insertion professionnelle est donc souvent doublé car les référents du jeune sont en lien avec ceux de la **Mission Locale**. Cela nous permet à la fois d'avoir un double regard sur la dynamique de recherche du jeune, sur son sérieux et son implication, et à la fois d'effectuer un travail complémentaire sur l'accompagnement vers l'emploi.

## 4.3 - L'insertion par l'activité économique

L'insertion par l'activité économique est très importante pour les jeunes loin de l'emploi. Des associations intermédiaires et des entreprises d'insertion peuvent permettre à ces jeunes plus éloignés du marché de l'emploi de commencer (ou de renouer) avec le monde du travail. Depuis 2013, l'Accueil Jeunes travaille plus particulièrement avec ces organismes (ACSP, La Licorne, Colombus, SCB, etc.). Des liens et donc des partenariats ont été tissés entre les professionnels, ce qui nous permet d'être informé rapidement lorsqu'une place se libère et de pouvoir suivre de près les premiers pas et la progression du jeune. Plusieurs jeunes ont su saisir cette opportunité et progressivement nous les avons vus évoluer professionnellement et ainsi construire un projet stable. Nous savons que l'attention personnelle et le cadre, avec l'exigence que nous pouvons leur apporter sont très positifs dans leur évolution.

Nous travaillons également avec l'entreprise **ZARA**, depuis 2014. Le « **projet jeunes** » qu'ils ont développé, permet à certains jeunes n'ayant jamais travaillé et n'ayant aucun diplôme, d'être formés de A à Z par et dans cette entreprise, comme vendeurs. Le programme mis en place, leur donne une opportunité d'être directement embauchés en temps plein et en CDI. Deux sessions par an permettent à environ 4 jeunes de Corot de participer à ce projet.

Nous avons également développé la rencontre avec de nouveaux partenaires : tels que *Espaces* (chantier d'insertion en espaces verts) ; *Ozanam* (entreprise d'insertion) ; la *Petite Reine* et bien d'autres. L'objectif de ces rencontres est de nouer des liens professionnels dans divers corps de métiers, dans le but d'accompagner les jeunes au plus près de leurs projets, en « double-référence » lorsque cela est nécessaire.

En 2016, nous avons développé deux ateliers pour répondre de la manière la plus adaptée possible aux besoins des jeunes de Corot. Ces ateliers se font en petit nombre, ce qui permet un véritable suivi personnalisé.

#### 4.4 - L'atelier emploi

En 2016, le Centre Corot a développé l'atelier emploi en passant d'un à quatre bénévoles et une salariée. Il nous a semblé en effet important que le suivi soit, dans la mesure du possible, personnalisé et individuel.

Cet atelier a lieu chaque semaine, pendant 2h30. Il est l'occasion de faire un point sur le projet des jeunes et de réaliser dans un premier temps leur CV. Il faut en général, une séance. Si les jeunes ont eu la possibilité de le faire avant, nous passons directement à la rédaction de la lettre de motivation, recherche d'offres en ligne ou encore simulation d'entretien d'embauche. Il est important de travailler l'expression orale, que cela soit pour un premier contact téléphonique ou pour un entretien en face à face (articulation, réponses claires, sens des mots, vocabulaire, etc.). Les attitudes et comportements lors d'un entretien sont également travaillés.

Pour accompagner et soutenir le jeune dans ses démarches, les encouragements et les conseils sont importants. Des outils-pratiques tel qu'un « agenda-papier » afin qu'ils apprennent à noter leur rendez-vous, ou un tableau « recherche emploi », « suivi emploi » ont été mis en place pour les aider à s'organiser et à cibler leurs recherches.

Pour que l'atelier soit profitable, il faut que le jeune vienne au moins trois fois. Une des difficultés repérée est, pour certains, le manque d'investissement dans une dynamique de recherche sur le long terme.

#### **Témoignage de Bruno, bénévole à l'atelier emploi**

*L'accueil des jeunes à l'atelier emploi est très enrichissant. Il faut tout d'abord les recevoir avec bienveillance avant de leur proposer une collaboration pour avancer dans leur parcours d'insertion professionnelle. L'objectif est de les aider à préparer leur recherche d'emploi. La préparation du CV est une occasion d'échanger avec eux pour savoir expliciter leurs compétences avant de décrire les expériences et leurs motivations pour un poste déterminé.*

*Mais rien de mieux que de les accompagner une fois, tant à un Forum Emploi Jeunes, qu'à un rendez-vous pour découvrir certains aspects de leur personnalité ; cela permet également de diminuer le stress qu'ils peuvent avoir.*

*Je me souviens par exemple avoir accompagné un jeune à une rencontre avec un directeur de magasin pour déposer son CV et obtenir un entretien d'embauche. Lors de notre trajet, j'ai appris qu'il pratiquait le football, aussi je lui ai dit qu'il pouvait le souligner pour montrer ainsi son esprit d'équipe mais aussi sa volonté de réussir dans la mission qui lui serait confiée.*

*Les parcours restent néanmoins difficiles pour les jeunes en raison de leur manque de rigueur concernant les horaires notamment.*

#### 4.5 - L'atelier de Soutien au Français

L'atelier de soutien au français a démarré mi 2015. Nous l'avons commencé avec une bénévole et devant le succès et la demande nous avons très vite recherché de nouveaux bénévoles. Cet atelier est animé actuellement par 5 bénévoles et une éducatrice spécialisée.

Une fiche évaluant le niveau du jeune à l'entrée et à la sortie a été mise en place. Les cours sont individuels et s'articulent entre alphabétisation et remise à niveau de l'écrit et de l'oral. Cela permet un suivi personnalisé et permet au bénévole de créer un lien basé sur l'échange et la confiance. Une relation s'installe ensuite assez facilement et nous constatons que cela peut être important dans la motivation d'apprentissage du jeune.

- 4% des jeunes arrivant à Corot ne parlent pas le français. Ces jeunes sont prioritaires aux cours car tant qu'ils n'ont pas la possibilité de s'exprimer, leur insertion reste très difficile.

- Pour les jeunes ayant du temps en semaine, deux bénévoles à l'extérieur de Corot peuvent donner jusqu'à 3 ou 4 séances de cours individuels hebdomadaire. Les jeunes peuvent ainsi progresser plus rapidement.

Les séances ont pour objectif :

- **pour les débutants** : cours d'alphabétisation avec en priorité la découverte de l'alphabet, apprentissage de la lecture avec une méthode globale au départ puis syllabique, apprentissage de l'écriture (passage de l'écriture d'imprimerie à l'écriture cursive) et à l'oral, découverte et mémorisation de mots de vocabulaire appartenant au langage courant de la vie quotidienne.
- **remettre à niveau** le français tant sur le plan de l'écrit par des exercices simples (orthographe, grammaire, conjugaison) et de l'oral (vocabulaire, lecture de petites histoires)

### **Témoignage de Frédérique, bénévole à l'atelier français**

*J'ai eu la chance de travailler avec des jeunes qui ont pu suivre les cours plusieurs mois de suite et j'ai ainsi pu mettre en place avec eux une stratégie de cours qui correspondait à leurs attentes.*

*Certains sont arrivés en pensant savoir lire mais ne sachant que déchiffrer. Par des images, j'ai pu les amener à comprendre qu'il fallait « s'entraîner comme un sportif » (par exemple). J'ai pu retravailler les bases de la lecture sans qu'ils aient le sentiment de reprendre à zéro alors qu'ils pensaient maîtriser la lecture et leur montrer qu'ils progressaient. Notre plus grande joie, lire un petit texte et le comprendre sans effort ! Avec chacun, j'ai senti une relation de confiance s'installer : ils allaient enfin réussir et se voyaient progresser.*

*D'autres étaient des apprenants de Français Langue Etrangère (FLE) qui prenaient d'autres cours de français par ailleurs. Avec eux, j'ai préféré travailler en soutien. A chaque séance, nous voyions ce qu'ils voulaient approfondir ou reprendre et j'apportais des exercices pour revoir ce que nous avions vu à la séance précédente pour bien ancrer l'apprentissage et leur montrer que les séances étaient préparées en fonction de leur besoin. Il me semble qu'ainsi nous avons pu travailler en réponse à leur demande et à leur besoin spécifique et qu'ils se sont sentis écoutés et acteurs de leur formation.*

*A chacun, j'ai expliqué que nous n'étions pas à l'école mais que j'étais là pour les aider dans leur apprentissage et que c'était à eux de me dire ce qu'ils voulaient reprendre ou travailler pour qu'ils se sentent acteurs de leur apprentissage.*

## **V. ANIMATION**

### **5.1 - Les sorties : régularité et objectifs**

L'animation est, avant tout, un support qui vient participer au suivi général du jeune. C'est un moyen pour créer ou approfondir des relations entre les jeunes et les accueillants et les jeunes entre eux. Nous privilégions des sorties avec un nombre restreint de jeunes, permettant d'allier une activité de loisirs ou de détente à un véritable travail éducatif. Ce contexte moins formel permet en effet de découvrir les jeunes autrement.

De façon générale, deux professionnels et un bénévole encadrent ces sorties. Cela permet de rejoindre l'ensemble des jeunes dans leurs problématiques et de poursuivre leur accompagnement à travers la sortie.

Durant l'année 2016, **13 sorties ont été organisées** et **100 jeunes** y ont participé. 11 sorties se sont déroulées en soirée ou dans Paris, 3 en journée (Paris, Versailles, Etretat - Fécamp) et 1 séjour de trois jours en province (Normandie et Bretagne).

### **5.2 - Les sorties en soirée**

Les sorties en soirée à Paris sont des moments pour vivre dans « sa ville » en profitant de ce que la culture propose, donner accès aux jeunes à des événements où ils n'iraient pas forcément par

eux-mêmes (théâtre, musée...). Le but étant de leur faire découvrir des univers pour qu'un jour ils y aillent seul.

Ces sorties sont aussi l'occasion pour eux d'approcher des quartiers dans lesquels ils ne sont jamais allés ou de découvrir des monuments célèbres, rues, bâtiments... Ils apprennent finalement à connaître la capitale autrement que par les stations de métro.

De plus, pour les musées et visites de quartiers, nous essayons qu'un guide soit toujours présent pour donner des explications, des anecdotes, relater l'histoire du lieu...

*Voici quelques exemples de sorties en 2016 : visite de l'exposition « Le Douanier Rousseau » au musée d'Orsay, match de foot « France-Bulgarie », spectacle « la nuit aux invalides », comédie musicale « Jules Verne », visite de la tour Eiffel de nuit, illuminations de Noël, pièce de théâtre : « Le Cid », cinéma film: « Les pépites »...*

### **Témoignage d'Olivier, bénévole au 1<sup>er</sup> accueil**

*Au stade de France, peu avant la coupe d'Europe, les demandes ont dépassé largement les places disponibles pour un match amical France-Bulgarie. Un dîner « Mac-Do » est nécessaire pour se mettre en jambes. Les jeunes de Corot, composés de jeunes participantes féminines qui s'y connaissent vraiment (eh oui !) et de garçons qui n'avaient jamais vu le stade de France (photo du billet pour montrer aux copains), ont été les meilleurs supporters... avec leurs drapeaux tricolores agités et leurs cris d'encouragement... C'était une très bonne soirée et « promis juré » on reviendra. La France a gagné !*

## **5.3 - Les sorties en journée**

Les sorties à la journée, sont l'occasion pour les jeunes de s'évader et de décompresser du stress parisien en quittant, pendant 24h, la réalité de leur quotidien et du poids de leurs difficultés. Cela donne par ailleurs l'occasion de faciliter les échanges, de créer une dynamique de groupe et de réaliser un travail éducatif personnalisé.

## **5.4 - Les séjours**

Un séjour de trois jours au mois d'août, a été proposé aux jeunes pour découvrir la Bretagne en passant par le Mont St Michel. Ce séjour avait pour objectifs de quitter la ville, de s'éloigner un temps, de découvrir la beauté et les richesses d'ailleurs. Cela a permis à chacun de prendre du recul par rapport à sa vie et à sa situation en bousculant le quotidien. Ces trois jours passés en groupe ont permis d'accentuer la connaissance de l'autre dans ses habitudes, son histoire, ses projets, au détour de repas partagés, de jeux, de visites, d'apprentissage de la natation...

### **Témoignage d'Annabelle, éducatrice spécialisée**

*La traversée du Mont St Michel a permis d'expérimenter des sensations, jusqu'ici, inconnues comme découvrir les sables mouvants, marcher dans la vase, écouter le silence de la nature, sentir les poissons se faufiler entre les jambes... Un guide nous a permis d'apprendre beaucoup de choses concernant l'histoire du Mont St Michel ainsi que l'environnement incroyable qui l'entoure.*

*La deuxième journée a commencé par une traversée en bateau de St Malo pour rejoindre le port de Dinard. Cette journée à la plage a été l'occasion de goûter au sel marin en allant nager au loin (très loin pour les grands nageurs) pour certains ou bien en essayant de vaincre la peur de l'eau en faisant quelques brasses pour les autres. Pique-nique, ballade sur la plage ou sieste, jeu de raquettes, mölky (jeu de quilles finlandais), jeu de ballon, rencontres et échanges avec d'autres vacanciers... Cette journée très ensoleillée a permis à chacun de souffler, de se changer les idées, d'être ensemble en partageant bonne humeur, fou-rires, challenge... Une soirée barbecue dans le jardin de la maison louée pour l'occasion et danse dans le salon ont clôturé cette belle journée.*

*Le dernier jour fut matinal...lever 7h, nous avons préparé le pique-nique et nos bagages avant de rejoindre deux grands connaisseurs de la région qui nous avaient préparé un beau parcours sur la côte Bretonne : paysages somptueux entre mer et falaises ! Le dépassement de soi a été quelque chose d'important dans le séjour. Aucun des jeunes n'avait effectué de randonnée, c'est-à-dire « marcher pour marcher et s'émerveiller » ! Tout le monde a pu finir le parcours avec pour récompense pique-nique royal et baignade sur une plage magnifique avant le retour vers la capitale !*

*Voici quelques citations des jeunes durant le séjour:*

*A. en parlant de la journée au Mont St Michel : « De ma vie, je n'ai jamais vécu une expérience comme ça ! C'était magique »*

*D. en parlant de la journée sur la plage : « Ce que j'ai préféré, c'était jouer, c'est la première fois de ma vie que je joue ! »*

*V. en faisant le bilan du séjour « C'est la première fois que je quitte Paris depuis 2 ans, ça fait du bien ».*

### **5.5 - Les repas au Petit Corot**

Une fois par semaine, trois à dix jeunes se rassemblent pour préparer et partager un repas convivial accompagné par deux salariés de l'association et régulièrement par un bénévole. Ces repas sont l'occasion pour les jeunes de manger un plat équilibré et chaud, ce qui pour beaucoup est la seule occasion de la semaine, faute de possibilité de cuisiner à l'hôtel. De plus, pour les jeunes isolés, c'est une opportunité de rencontrer et d'échanger avec d'autres jeunes de leur âge.

Souvent, les thèmes ou événements abordés tournent autour de l'Histoire, de la religion, du sport, de la culture, de la politique, de la musique, du cinéma ou encore des faits de société...

#### ***Témoignage de Maylis, bénévole à l'épicerie sociale***

*Le « Petit Corot », c'est le repas du mercredi soir préparé par et pour les jeunes avec les denrées puisées dans le stock de l'épicerie sociale. On fait avec ce que l'on a. Cette contrainte rend imaginaire et fait apparaître chez les jeunes qui s'impliquent de vrais talents. La salle est petite et bien encombrée et la partie cuisine un peu rudimentaire mais chaque fois, il s'y passe quelque chose d'intéressant. Parfois, on est obligé de refuser du monde : la salle ne peut pas accueillir plus de 8 ou 9 jeunes, un bénévole et un salarié. Parfois au contraire, il faut susciter des volontaires pour rester dîner : fatigue, heure tardive de retour chez soi, tristesse ? Il est important de donner l'envie, de remonter le moral, de faire de ce repas un moment convivial, et même festif. Les jeunes nous font écouter leur musique tandis que deux ou trois s'activent aux fourneaux : on élabore la recette au fur et à mesure des idées de chacun, des habitudes, des traditions et quand les bonnes odeurs commencent à monter, chacun évoque ce que cela lui rappelle, de son enfance, de son pays.*

#### ***Témoignage d'Elisabeth, bénévole à l'épicerie sociale***

*L'accueil à l'épicerie sociale réserve parfois de belles surprises. Je me souviens d'A., une jeune fille de 24 ans qui ne se nourrissait que d'aliments sucrés. Puis un jour, elle se plaint d'être un peu "enrobée" et veut modifier son alimentation. Et là, les visites d'A., se transforment en cours de diététique. Il fallait presque lui établir le menu type d'une semaine La motivation était là, j'ai pu lui proposer conseils, recettes. Quelle satisfaction de voir qu'une jeune femme en galère puisse s'investir ainsi dans le soin de son corps. Elle a quitté Corot, j'espère que les quelques graines de diététique que j'ai semées, ont continué à germer.*

## **VI. PRISE EN CHARGE DES PROBLEMATIQUES DE SANTE**

A l'initiative de la *Mairie de Paris*, des assises de la santé ont été organisées à partir du mois d'avril 2016 : l'objectif principal est la création et le développement de projets concrets. Nous avons participé aux réunions et groupes de travail en lien avec la santé des jeunes ; ces groupes ont abouti

à la création de fiches actions qui seront validées par la *Mairie de Paris*. A travers ces échanges particulièrement intéressants, nous avons cherché à sensibiliser à l'importance de consacrer des moyens aux questions sanitaires touchant les jeunes en précarité. De prochains groupes de travail doivent amener à la réalisation des contenus des fiches d'action validées.

Le **suivi gynécologique** permet d'aborder divers aspects de la santé, tels que la prévention, la contraception ou encore la réduction/gestion des risques. Une véritable confiance établie pourra générer un espace de parole libre pour des jeunes filles qui en ont besoin. Très peu de filles arrivant au Centre Corot rencontrent de façon suivie un gynécologue. Nous développons notre partenariat établi avec une sage-femme/gynécologue exerçant au centre médical de la *Croix Rouge* à Boulogne, dont l'écoute et la bienveillance sont particulièrement adaptées aux profils des jeunes filles reçues au Centre Corot. Notre objectif est de proposer ce type de suivi à toutes les jeunes filles que nous accompagnons.

Par ailleurs, pour répondre au mieux au besoin de prise en charge des **problèmes de vision**, nous avons débuté un partenariat avec un lycée polyvalent à Levallois proposant un BTS de génie optique ; par cet intermédiaire, quelques jeunes envoyés par le Centre Corot ont eu la possibilité d'obtenir des lunettes pour un prix peu élevé.

#### ***Témoignage d'Isabelle, bénévole-référente de jeunes***

*Amina, jeune fille de 22 ans, est orientée au centre Corot suite à la demande d'un foyer. Auparavant, elle s'était retrouvée en rupture d'hébergement après un conflit important avec sa famille.*

*A travers plusieurs rencontres faites d'écoute et de compréhension, je suis arrivée à établir un climat de confiance permettant à Amina d'aborder des sujets plus délicats et de s'exposer de façon plus manifeste.*

*Très fragilisée par son passé, elle a du mal à définir ce qui est bien pour elle ; la conséquence directe étant une mise en échec continue de ce qui relève d'une évolution de son bien-être psychique et physique et de l'évaluation de celui-ci. De nombreux rendez-vous seront pris pour une psychothérapie sans que cela ne se maintienne ; en parallèle, Amina se plaindra des professionnels de santé qu'elle rencontre,*

*Petit à petit, Amina prend conscience de ses difficultés à s'occuper d'elle et me parle très librement de ce qui touche de près ou de loin à sa santé et à son affectivité. Elle finit, sur mes conseils, par prendre rendez-vous avec un généraliste qui lui donne un traitement pour atténuer ses angoisses et ses troubles du sommeil. Amina acceptera ensuite d'être suivie par une gynécologue que nous lui conseillons et débutera des entretiens avec une psychologue.*

*Il aura fallu plusieurs mois d'accompagnement afin qu'Amina arrive à définir ce qui est positif pour son équilibre et accepte les solutions proposées à ses nombreuses problématiques. A la fin de son accompagnement, il m'a semblé qu'elle avait acquis une certaine forme d'autonomie quant à la prise en charge de sa santé.*

## **OBJECTIFS et PERSPECTIVES 2017**

- *Renforcer les rencontres avec des **partenaires hébergement** en se rendant dans leur structure ou en organisant des réunions à Corot.*
- ***Améliorer le logiciel du Centre Corot** pour se mettre en conformité avec les exigences légales et les besoins actuels du suivi des jeunes.*
- *Renforcer le **suivi hebdomadaire des démarches administratives** pour que la plupart des jeunes puissent partir de Corot avec une **protection sociale**, une **demande de logement en cours**, une **fiche Insertion par l'Activité Economique** et une **déclaration d'impôts à jour**.*
- *Renforcer notre pôle d'**insertion par l'activité économique**, développer et faire vivre des partenariats.*
- ***Constituer un groupe de pilotage** (3 bénévoles, 2 salariés) pour suivre la mise en œuvre des actions prévues dans le cadre de l'*évaluation interne* et préparer une nouvelle évaluation dans 2 ans.*
- ***Améliorer la confidentialité** des entretiens des jeunes suivis à Corot.*
- ***Accroître la qualité** des prestations hôtelières et **développer le nombre de chambres de service**.  
*Permettre que chaque lieu d'hébergement puisse disposer d'un four à micro-ondes, d'une plaque de cuisson ou d'un **véritable coin cuisine**.**
- *Organiser **une formation sur l'accompagnement des personnes ayant des troubles psychiques** et favoriser la participation à celle-ci.*

## Le Centre Gutenberg - Rapport d'activité 2016

Ouvert le 1<sup>er</sup> décembre 2008, le Centre Gutenberg (XV<sup>e</sup>) comprend 31 chambres individuelles meublées, équipées d'un coin cuisine et d'une salle de bain et depuis 2016, 5 studios autonomes, loués à proximité.

*Le Centre Gutenberg a pour objectifs :*

- de **favoriser l'intégration sociale et professionnelle** de personnes, femmes et hommes en difficulté, âgées de 18 à 25 ans en leur proposant un hébergement et un accompagnement social global,
- d'**aider à l'élaboration de projet(s)** et à leur réalisation progressive en prenant en compte l'organisation de la vie quotidienne,
- de **faciliter l'accès aux droits**, santé, droits administratifs, juridiques et civiques, à la formation, à l'emploi, à la culture et aux loisirs, au logement.

En 2017, **70** jeunes femmes et hommes ont été accueillis.

Même si, pour une majorité, une activité professionnelle ou une formation encadre leurs journées et leur alloue un minimum de ressources pour vivre, il n'en reste pas moins que les histoires de vie sont chaotiques, ponctuées de ruptures et de répétitions. L'accompagnement social se situe là dans cet espace-temps d'accueil où la **présence**, l'écoute, le « faire avec », donnent un nouveau rythme et tentent d'apaiser ces histoires fragiles.

Le Centre Gutenberg s'est doté de procédures de **contractualisation individualisée** par le contrat d'accueil et de séjour pour fixer et évaluer des objectifs personnels - emploi, formation santé, gestion financière, culture - et construire des orientations adaptées. Le droit de la personne et sa dignité sont déclinés dans toutes les actions et affirmés dans le Projet d'établissement en continuité du Projet Associatif.

L'hébergement se fait en chambre individuelle, mais savoir occuper une chambre, c'est aussi pouvoir habiter son corps, ce qui n'est pas toujours facile : être accompagné(e) physiquement dans cet apprentissage peut donner cette assurance chancelante. « *Habiter, c'est mettre de soi dans son logement.* » (J.FURTOS)

Le lien social est développé et encouragé par des activités collectives et par la mise à disposition d'un lieu de vie commun agréable (la Tisanerie, selon l'esprit du Projet) pour un temps de **vivre ensemble**.

L'année 2016 s'est conclue avec la volonté de poursuivre l'**évaluation** des actions entreprises et de se projeter dans l'avenir au travers du Projet d'établissement 2015/2019. C'est l'ambition de l'équipe du Centre, qui, au-delà des enjeux éducatifs, financiers, politiques et autres, œuvre pour faire de son travail un **repère dans une vie** et **innover** sans cesse.

Ainsi, 2016 fut le temps d'ouverture de **5 studios extérieurs** au Centre Gutenberg pour proposer un outil d'évaluation de l'autonomie, toujours œuvrer pour l'accueil de jeunes en précarité de logement et s'inscrire résolument dans les politiques publiques du logement.

**Laurent HENLE, Directeur**

## Partie I : Le Centre d'Hébergement, son fonctionnement

### 1° Admission :

L'orientation vers le Centre Gutenberg est gérée par le **SIAO Insertion 75**, le Service Intégré d'Accueil et d'Orientation, confirmé par la Loi ALUR de mars 2014 afin de permettre à chaque personne en demande d'hébergement de pouvoir bénéficier d'une prise en charge adaptée et continue. Ainsi, chaque vacance de place est signalée au SIAO 75, qui transmet une fiche de liaison. Un rendez-vous d'évaluation et de présentation est organisé. Une réponse motivée est donnée à chaque demande.

### 2° Documents de fonctionnement :

Le **Règlement de Fonctionnement** (Art. L 311-7 du CASF) : Est le reflet des conditions d'accueil et de prise en charge en tenant compte des impératifs de sécurité, de l'orientation, des choix pédagogiques et des droits de l'usager au sens de la Loi 2002-2. Élaboré en Novembre 2008 pour fixer un fonctionnement de la structure, il a été réactualisé en 2013.

Le **Contrat d'accueil** : (1 mois) Est le premier document d'accompagnement notifié à l'article 3 de la **Charte de la personne accueillie** établi par l'arrêté ministériel du 8.09.2003 pour le droit à l'information et répond au guide des bonnes pratiques ANESM pour les droits des personnes hébergées.

Le **Contrat de Séjour** (Art. L 311-7 du CASF) : Est le document qui contient les traces écrites du projet élaboré avec la personne. Il traduit des « axes » de travail socio-éducatif en lien avec une réalité vécue. Sa durée varie de 1 à 6 mois selon les échéances : fin de formation ou de contrat, situation administrative, hospitalisation...

Le **Livret d'accueil** (Art. L 311-4 du CASF) : Contient les informations pratiques nécessaires à la vie dans l'institution. Est remis au moment de l'admission.

Les **questionnaires de satisfaction** (Art L 311-6 du CASF) : Deux questionnaires sont distribués dans le cadre de l'évaluation des prestations ; l'un concernant la période du Contrat d'accueil (arrivée), l'autre sur l'ensemble de la prise en charge socio-éducative (sortie).

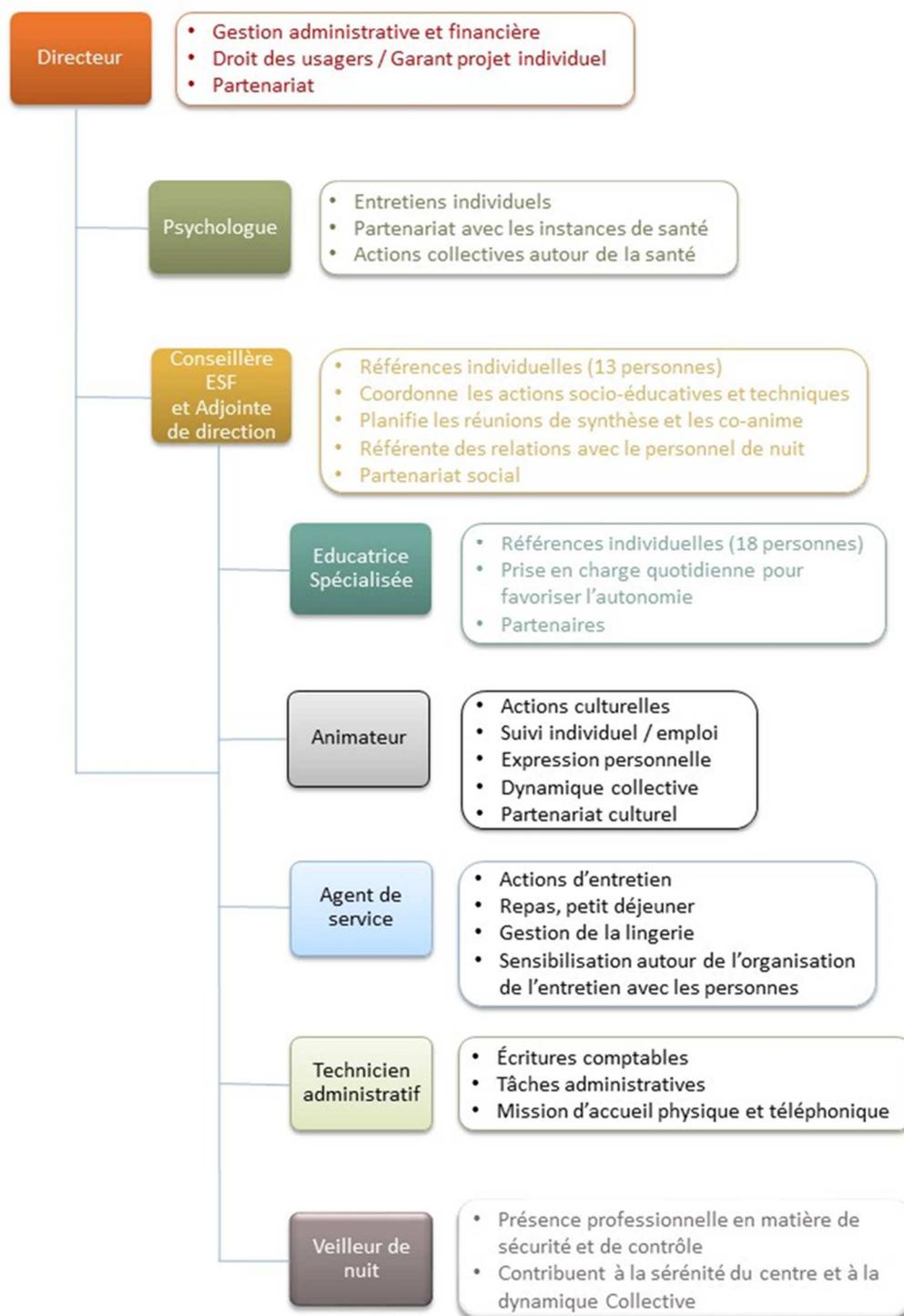
### 3° Prise en charge :

Durant l'accueil au Centre, la personne est **accompagnée individuellement** par une référente éducative. Cette dernière l'accompagne dans l'élaboration d'un projet individuel d'insertion, en tenant compte des attentes et d'éventuelles difficultés personnelles et professionnelles. Des accompagnements extérieurs sont possibles, selon la nature des démarches. Ces entretiens hebdomadaires sont indispensables et obligatoires.

Le projet d'accueil du Centre Gutenberg inclut également des **temps collectifs** sous forme : d'ateliers d'insertion, d'ateliers créatifs (Web medias, créations manuelles, cuisine...) de réunions et de sorties.

Avant la fin du Contrat de séjour, un **bilan** est réalisé avec la personne accueillie et la référente. Un écrit est demandé au jeune pour évoquer ses objectifs futurs. Un temps de réflexion en équipe pluridisciplinaire, **la réunion de synthèse**, permet d'évaluer la situation au regard des objectifs fixés.

#### 4° L'équipe :

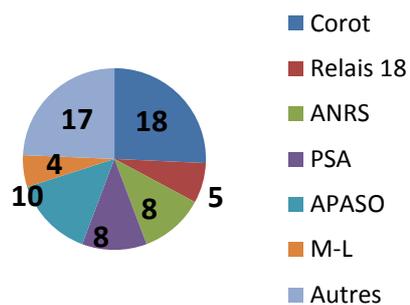


## Partie II : Données chiffrées 2016

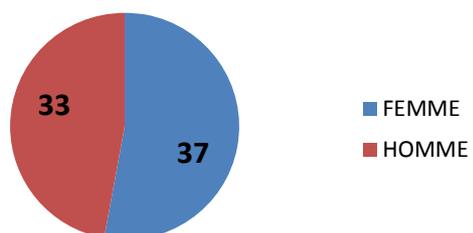
### Présents : 70

Orientation : **100 % SIAO Insertion 75**

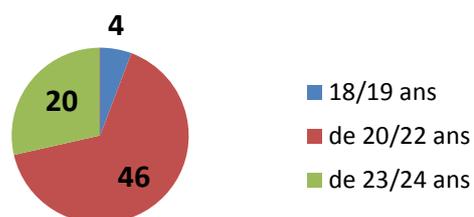
#### Services orienteurs :



#### Répartition par sexe :



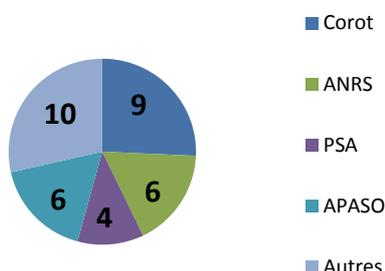
#### Tranche d'âge :



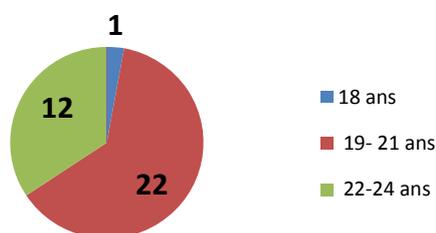
La tranche d'âge majoritaire reste entre 20 et 22 ans à **65 %**.

## Entrées : 35

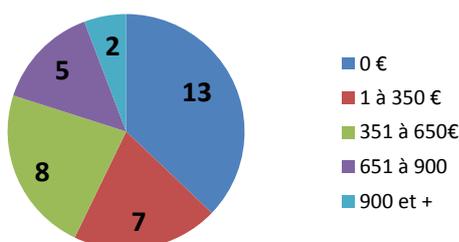
### Prescripteurs :



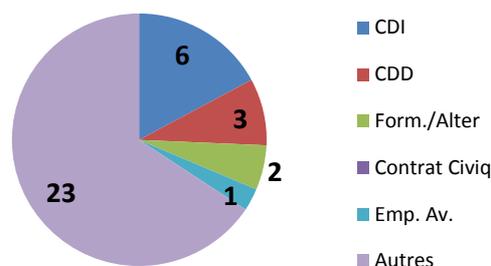
### Tranche d'âge :



### Revenus :



### Activité :



**94 %** des jeunes vivaient, en intégrant le Centre, avec des revenus se situant **sous le seuil de pauvreté\*** (vs 74 % en 2015) dont **20 %** entre 1 et 350 Euros. (\*Selon le seuil utilisé, entre 814 et 977 Euros, *Observatoire des Inégalités*, octobre 2013)

**35 %** ont une activité professionnelle liée à un emploi au moment de leur arrivée ; CDI temps plein ou partiel, CDD et missions temporaires, formation qualifiante (contrat professionnalisant, CAP). C'est un public peu diplômé et sans expérience professionnelle.

**37 %** sont dans des dispositifs de « mobilisation » pré professionnelle très peu rémunérés (Parcours de mobilisation et Garantie Jeune) et surtout **28 %** sont sans aucune activité professionnelle rémunérée.

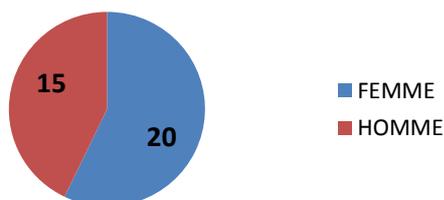
Concernant l'accueil des jeunes femmes, l'année 2016 voit se confirmer la tendance 2015 :

- **38 %** (8 sur 21) d'entre elles (vs 35 % en 2015), ont vécu, au moment de leur admission ou au préalable, des violences, soit conjugales ou familiales. Sans être identifié comme un lieu d'hébergement spécialisé, les pratiques professionnelles de tous sont à adapter ; en terme de sécurité (veilleurs), de dynamique collective, d'accompagnement psychologique.
- Depuis 2015, **2 places** sont attribuées à des **jeunes femmes enceintes**. Ceci est une volonté de pouvoir proposer un lieu de vie pour accompagner la grossesse et orienter vers les structures adéquates.

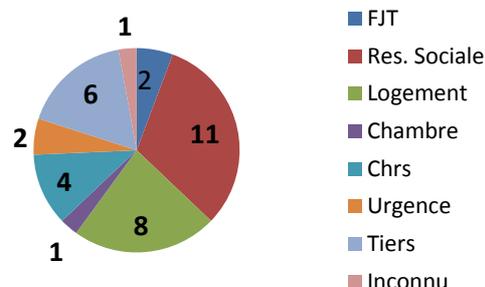
## Sorties : 35

La durée moyenne d'hébergement des sortants 2016 est de **10 mois**  
pour un taux d'occupation annuel de **98,55 %**  
Sorties par le *SIAO Insertion 75* : **63 %**

### Répartition par sexe :



### Destination :



L'équilibre entre les femmes et les hommes est respecté par l'organisation des chambres (16 et 15). En 2016, les séjours des jeunes femmes ont été plus courts et ce de façon positive.

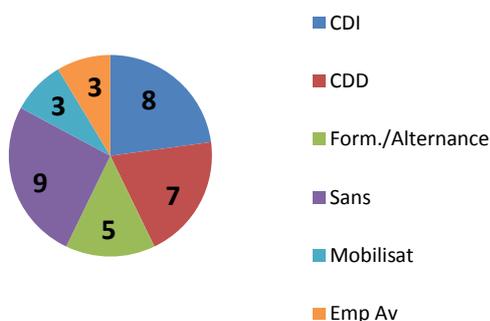
**62 %** des sorties se sont faites vers le logement, dont **20 %** vers le logement pérenne (**4** personnes ont été relogées avec le bailleur *Pierres et lumières* en banlieue parisienne et **3** personnes dans les dispositifs *DALO* ou Accords Collectifs) et **42 %** vers le logement intermédiaire (Résidence Sociale, GIP).

### **Les autres sorties : 38 %**

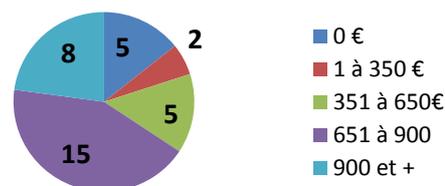
CHRS (de couple)	1
Centre Maternel	3
Tiers (amis)	5
Tiers (parent)	1
Hôpital / Urgence	2
Inconnu (disparition)	1

La pertinence des modalités de sortie pour 4 jeunes ayant choisi un accueil chez un tiers peut être questionnée.

### Activité :



### Ressources :



**23** jeunes ont une activité professionnelle ou de formation rémunérée, 3 en parcours de mobilisation. 9 sont en activité à leur sortie dont 4 jeunes femmes en fin de grossesse.

### **Accompagnement sans hébergement :**

Depuis la création, l'équipe du Centre Gutenberg reste à la disposition des jeunes ayant quitté la structure, pour des conseils ou des aides ponctuelles. Le Centre s'appuyant sur l'agrément d'Ingénierie sociale (Accompagnement social lié au logement, ASLL) poursuit des actions de soutien.

Ainsi, **10 personnes** ont fréquenté régulièrement le Centre pour des entretiens plusieurs fois par mois (2/3 fois), pour des démarches effectuées (CAF, DALO), pour un soutien lié à leur situation professionnelle (CV, annonces, bilan).

## **Partie III : Accompagnement et actions collectives**

*Diminuer les vulnérabilités, permettre de trouver une place dans la société et donner les clés pour acquérir une certaine autonomie.*

### **1° Les studios en diffus :**

A l'existence de **4** studios autonomes depuis novembre 2015, s'est ajouté un **5ème** en juillet 2016. Ce dispositif est, à la fois, une continuité de l'accompagnement social et une nouvelle étape, à destination de jeunes femmes ou hommes ayant :

- entamé un processus d'insertion au travers d'un emploi stable (CDI, formation alternance longue..),
- régularisé la situation administrative (CNI, titre de séjour, CAF, Impôts, N° logement...)
- débuté une gestion financière équilibrée,
- une situation d'éligibilité au relogement pérenne.

#### ***Objectifs :***

- finaliser un processus d'accompagnement social,
- observer la possibilité d'une organisation de vie autonome ; entretien de la chambre, voisinage, règlement de la participation financière au loyer,
- soutenir le relogement pérenne

#### ***Moyens :***

Les studios sont équipés d'un coin cuisine et d'une salle de bain. La proximité géographique est essentielle pour ce projet. Les jeunes règlent la partie de loyer non prise en charge par l'Allocation Logement.

#### ***Actions éducatives :***

- Rendez-vous individuels et visites d'un membre de l'équipe dans Le studio tous les 15 jours,
- Poursuite de la participation aux activités du Centre Gutenberg,
- Participation financière au paiement et charges du loyer,
- Soutien pour les recherches de relogement

#### ***Equipe et fonctionnement :***

L'équipe multidisciplinaire du Centre reste à disposition du jeune, et **2 bénévoles** assument l'accompagnement socio-éducatif.

#### ***Quelques chiffres :***

Présents en 2016 : **10** jeunes - Sorties : **5** jeunes, dont 4 vers le logement pérenne (Dalo, Accords Collectifs, Partenariat)

## **2° L'insertion professionnelle :**

Afin d'être plus proche du projet individuel, l'insertion professionnelle est au cœur de la prise en charge. Les entretiens individuels englobent cet aspect et permettent le lien avec les partenaires de l'insertion : *Missions locales*, associations intermédiaires, centres de formation.

2016 a vu se développer l'accueil dans le dispositif **Garantie Jeune** pour soutenir certaines et certains dont le projet ne se concrétise pas.

Pour compléter ce soutien, il est proposé des temps individuels avec l'animateur autour d'un soutien très spécifique au jeune. Il peut s'agir d'un appui pour des révisions liées à un examen, de la reprise de cours pour affiner la compréhension ou une aide technique d'organisation. Un planning pour plusieurs séances est mis en place et coordonné avec la référente sociale ou avec l'équipe pédagogique extérieure.

## **3° La vie quotidienne :**

Le Centre Gutenberg propose un hébergement individuel. Au regard des problématiques des jeunes, nous sommes attentifs quant à leur organisation de vie.

Cet aspect, contenu dans le Règlement de fonctionnement, est décliné individuellement en évoquant le rythme de vie (horaires, activités), les capacités d'autonomie pour le linge (inscriptions machines à laver, conseils, contrôle), l'hygiène (conseils, échanges).

**La nuit :** Il est, certes, proposé aux jeunes une prestation d'hébergement en chambre individuelle, néanmoins, l'ensemble des places est regroupé dans le même immeuble et entraîne donc une vie collective et notamment la nuit.

Cette situation peut provoquer des tensions et des comportements accentués par la nuit. La complexité des projets et leur mise en œuvre, les entretiens durant la journée et/ou les diverses activités ont des répercussions la nuit. L'attitude des jeunes n'est pas identique, car il se joue autre chose.

L'écoute respectueuse d'histoires personnelles souvent douloureuses et parfois maintes fois répétées demande de la présence humaine pour recevoir ces paroles autour d'un thé, y compris à 1 h du matin au moment où le sommeil se fait attendre.

## **4° Les actions collectives :**

Le centre Gutenberg soutient le projet de mener des actions collectives, complémentaires aux missions d'hébergement et d'accompagnement socio-éducatif. Cet axe du projet est énoncé dès l'entretien de présentation du Centre.

S'inscrire à une action choisie demande de se penser face et avec les autres. Être dans un groupe, même restreint, engage la personne puisque le groupe est tributaire de chacun.

### **Quelques chiffres :**

**115** temps d'activité ont eu lieu en **2016**,

**21** activités étaient à l'initiative des résidents,

**52** résidents (sur 70) y ont participé au moins une fois,

Une activité-type regroupe 4 résidents, soit 2 hommes et 2 femmes.

### **La participation aux activités :**

En comparaison de l'année précédente, la participation reste globalement stable, de même que le taux d'annulation, et la parité Hommes/Femmes est maintenue. La présence des femmes s'est accrue pour atteindre à nouveau la parité.

### Quelques activités :

**Gym Flash :** Les jeunes peuvent faire du sport en toute autonomie dans une salle du 15<sup>ème</sup> arrondissement de Paris. 300 entrées ont été utilisées pour **31** jeunes. C'est une autre forme du vivre ensemble « *hors institution.*»

**Plateau Télé :** Cette nouvelle activité a débuté en octobre 2016. Il s'agit de regarder un film en mangeant des choses simples (hamburger, pizza, etc.) appréciées par les jeunes. C'est à eux de choisir le film parmi les DVD disponibles au centre.

**Ateliers créatifs :** Diverses activités manuelles ont été appréciées par les jeunes : mandalas, décoration de masques, création de photophore à led...

### **Week end à la neige...**

**8** jeunes et 2 professionnels ont passé un week end à la montagne, au Ballon d'Alsace. Certains ont découvert le TGV, et tous ont été ravis de découvrir la ;..neige, et qui plus est sous un beau soleil de février. Ce weekend se voulait sportif, puisque les activités phare ont été le ski de fond et les raquettes.

**...et une journée associative de détente en juin au Parc Floral avec les jeunes du Centre Corot**

### Le Groupe d'Expression :

Conformément à l'Art L 311-6 de la Loi 2002-2, La difficulté d'organiser un Conseil à la Vie Sociale par la faible fréquentation nous ont conduit à moduler à maintenir un espace d'expression en proposant :

- un temps d'échanges bi-mensuel collectif, soutenu par un professionnel,
- un **cahier de questions**, tenu de préférence par une personne présente à la séance, auxquelles le Directeur apporte une réponse écrite.
- une rencontre trimestrielle ouverte à tous les résidents avec le directeur

## PARTIE IV : LE PARTENARIAT

### **1° Dans l'accompagnement : une priorité en 2016, la santé**

Face aux divers profils accueillis au Centre Gutenberg, en 2016, nous avons réfléchi à la nouvelle dynamique que pouvait prendre notre travail d'accompagnement autour de la santé. Nous avons décidé de rencontrer des structures et des professionnels du champ médico-social axés sur les problématiques, physiques et psychiques, des publics que nous accueillons au Centre. Le but était de continuer à proposer une prise en charge globale et une orientation vers des espaces adaptés :

- **L'Association Charonne – Service de la Consultation de Jeunes Consommateurs** : Orientation des personnes et séances d'échanges entre professionnels de l'association Charonne et du Centre Gutenberg, pour la prévention et l'élaboration des **conduites addictives**. Le but de ce partenariat est de nous permettre de travailler les outils de prévention des risques, rester en alerte et pouvoir parler de ces conduites en individuel et en collectif.

Des temps avec la chargée de projet de l'Association Charonne ont été créés avec l'animateur (toutes les 6 semaines), en passant par des temps de repas, de parole et de création artistique. L'intérêt d'un tel dispositif est de se saisir et de ritualiser le collectif dans un premier temps, pour se diriger vers d'autres espaces de soins par la suite.

- **Le Centre de Planification et d'Education Familiale CURIAL** : Orientation des jeunes sur les questions de **suivi gynécologique, contraception, IVG, IST**. Nous avons réfléchi et mis en place des soirées de prévention, trois à quatre fois par an, avec une sage-femme, une conseillère conjugale et familiale, et la psychologue du Centre Gutenberg. C'est l'occasion pour les jeunes hommes et jeunes femmes d'aborder leurs questions autour des rapports amicaux et amoureux, et des différents alentours de la sexualité.
- **Bilan de santé à l'Hôtel Dieu** : à l'accueil de chaque personne, en lien avec la Mission Locale, afin d'avoir une représentation complète des possibles **problèmes de santé** et d'orienter vers des structures de soin adaptées.
- **Le Centre Minkowska** : pour toute situation pour laquelle nous rencontrons des interrogations de l'ordre d'un ancrage culturel, nous pouvons orienter la personne vers le Centre Minkowska, dans le dispositif MEDIACOR, afin d'avoir une évaluation de la problématique, et connaître l'éventuelle nécessité d'une prise en charge **psychothérapeutique interculturelle**.

Par ailleurs, nous maintenons le partenariat et les échanges réguliers sur toute situation de double prise en charge avec le *Centre Médico-Psychologique Tisserand*. Après un temps d'évaluation par l'ensemble de l'équipe du Centre Gutenberg, la psychologue peut aussi y orienter toute personne aux prises avec une grande fragilité psychologique, voire psychiatrique.

Nous travaillons également les échanges avec les autres structures de soins psychiatriques, comme le *SMES*, le *CIAPA* ou les autres *CMP* de secteur, mais aussi avec les structures d'accompagnement autour de la grossesse (comme les *PMI*, maternités, centres maternels) et soins autour du corps (médecins généralistes, et divers services hospitaliers).

### **2° Pour les sorties d'hébergement :**

Il est indispensable de maintenir un partenariat direct avec les **différents services, associations et administrations** liés à l'insertion des jeunes. Une meilleure connaissance des lieux d'accueil permet de préconiser une orientation au plus proche des souhaits et des besoins identifiés. Nous avons poursuivi nos rencontres des Résidences Sociales, Maisons Relais, Foyers de Vie.

Depuis plusieurs années, nous travaillons avec le **bailleur social**, *Pierre et Lumières*, avec lequel l'association est signataire d'une convention. Il s'agit de proposer un logement pérenne pour des jeunes dont la situation est bien stabilisée. L'évaluation sociale transmise au service social fait apparaître des données dont le bailleur a besoin pour statuer en commission d'attribution : situation professionnelle, capacité financière, autonomie dans un futur logement.

## **Partie V : REFLEXIONS**

### **1° La personne et l'évaluation d'un handicap psychique - 3 illustrations :**

#### **1.1 - Histoire de vie :**

*Simba naît et grandit au Mali avec ses parents et 10 frères et sœurs dont il est l'aîné. Ses parents décèdent lorsqu'il a 15 ans et il part vivre 1 an chez ses grands-parents avant d'arriver en France en tant que mineur. Il est hébergé un temps chez un oncle mais au vu de ses difficultés, il est pris en charge par les Services de l'Aide sociale à l'Enfance pendant 2 années avant de se retrouver en situation d'errance, alternant entre des nuits d'hébergement d'urgence et la rue. C'est dans ce cadre que Simba est accueilli au Centre Gutenberg à l'été 2015.*

*A son arrivée, il nous parle d'un projet de formation cariste mais très vite nous observons qu'il n'est pas en capacité de suivre cette formation. En effet, scolarisé à l'école coranique, il a suivi quelques cours de français mais ne le maîtrise pas suffisamment. A cela, s'ajoute une pathologie psychiatrique diagnostiquée en 2012 qui altère sa capacité de concentration et d'adaptation au sein d'un groupe. Suivi dans un CMP depuis une 1<sup>ère</sup> hospitalisation en urgence, il bénéficie d'un traitement par injection mensuelle au moment de son arrivée au Centre. Cependant, aucune démarche de reconnaissance de son handicap n'est lancée. Très vite nous avons, en lien avec son médecin, déposé un dossier à la MDPH, sachant que les délais d'instruction peuvent être très longs.*

*Simba a reçu une réponse de la MDPH en janvier 2016 lui reconnaissant un statut de travailleur handicapé avec une orientation en milieu de travail protégé (ESAT), un accompagnement vers l'emploi avec le SAIPPH, l'attribution de l'AAH et le suivi avec un service extérieur (SAMSAH).*

*Il a fallu articuler la mise en lien de tous ces services autour de Simba car du fait de sa situation personnelle, entreprendre des démarches seul se révèle difficile.*

*Sur le plan financier, nous avons pu constater que lorsqu'il recevait des aides financières, il dépensait cette somme rapidement et se retrouvait dans l'impossibilité de subvenir à ses besoins tout au long du mois.*

*Avec son accord, une demande de curatelle renforcée a été déposée au Tribunal d'Instance en mars 2016 et l'audience d'octobre 2016 a validé cette orientation avec la désignation d'un service de curatelle.*

*L'accompagnement social de Simba a dû s'adapter à sa pathologie et au temps nécessaire pour la réalisation des actions décidées avec un étayage éducatif constant. Tout le long de cet accueil, nous avons ouvert les droits communs dont Simba pouvait bénéficier dans l'objectif de lui permettre une orientation adaptée pour la sortie du centre. Ainsi, nous avons évalué qu'avec le maintien des*

*intervenants extérieurs, il pourrait vivre dans un logement autonome. Un dossier DALO et Accords collectifs ont alors été demandés et validés.*

*Après 18 mois de prise en charge au Centre Gutenberg, Simba a été admis en Résidence sociale en attendant un relogement. Son accueil en CHRS a permis une prise en compte de ses difficultés de santé et par une stabilité de l'hébergement et un accompagnement socio-éducatif, ce jeune homme a retrouvé un certain équilibre qui lui permet, aujourd'hui, d'envisager son avenir plus sereinement et avec davantage de confiance.*

Aurélié COUDE, CESF

### **1.2 - Dans l'attente de la décision MDPH (Maison des personnes handicapées)...**

*Quelques semaines après l'entrée au Centre Gutenberg nous évaluons la nécessité d'instruire une demande MDPH d'orientation vers le milieu protégé (ESAT) des résidents essuyant des refus et échecs lors de travail et candidatures en milieu ordinaire. L'incompréhension des nombreuses consignes et exigences du milieu ordinaire ne leur permet pas de décrocher ou de maintenir un contrat. Des semaines et mois sont parfois nécessaires pour que le jeune accepte de constituer la demande MDPH. Une fois le dossier adressé, les délais de traitement par la MDPH avoisinent 12 mois. Nous sommes pendant cette période d'attente sans solution de projet d'insertion professionnelle pour le jeune...*

*Le jeune est alors sans activité professionnelle et sans revenus. Pour rappel, les résidents doivent être autonome sur le plan financier pour subvenir à leurs besoins (alimentaires, hygiène, transport...).*

*Nous sommes face à une absence de structures qui pourraient accueillir ces jeunes, leur proposant un travail avec des exigences moindres et des revenus de subsistance leur permettant de valoriser leur parcours, leurs compétences et les préparant à l'intégration du milieu protégé...*

Emilie DUBOIS, Educatrice spécialisée.

### **1.3 - Quel impact sur le collectif ?**

*Depuis son ouverture en décembre 2008, le centre Gutenberg a toujours accueilli des personnes en situation de handicap. Néanmoins, en 2016, le nombre des personnes concernées par ces situations, de même que leur diversité, se sont sensiblement accru ; cela a eu une incidence au niveau des espaces et des temps collectifs.*

*Ces espaces et ces temps sont des composantes essentielles du projet du centre Gutenberg, où le vivre ensemble est d'abord un état de fait, et aussi, comme le définit Geneviève Yvon, chargée de mission aux Francas, une « dimension incontournable de l'éducation à la citoyenneté ».*

*Le règlement du centre proscrit injures, violence, diffamation et harcèlement, de manière à « proposer un lieu de vie serein et sécurisant pour chacune et chacun ». Tous les résidents s'engagent à le respecter. Le livret d'accueil les invite aussi à « respecter les règles de politesse de bon voisinage » et présente les temps collectifs comme un moyen pour « faire connaissance avec les résidents et partager des moments de loisirs ».*

*En 2016, j'ai accueilli pendant les repas une personne présentant une absence d'hygiène corporelle associée à d'importants troubles psychiques. Il me semble que cette personne y a trouvé sa place bien que des résidents évitaient de s'asseoir à ses côtés lorsqu'ils le pouvaient. D'autres ont préféré désertier ces temps d'activité. Cependant, aucun d'entre eux n'a stigmatisé ouvertement cette personne.*

*D'autres résidents présentaient des handicaps moins perceptibles. Cela a souvent entraîné des tensions dans les lieux collectifs et lors des activités. En effet, ces handicaps étant invisibles, ils ne peuvent susciter de la compassion. Les tensions peuvent aussi être la conséquence d'une inaptitude à appréhender une situation du fait d'une déficience intellectuelle ou d'un trouble cognitif.*

*De ma place d'animateur, je suis en mesure d'assurer une médiation, à condition de pouvoir en appeler à la raison des personnes présentes. Si quelqu'un a des difficultés à raisonner, je peux m'appuyer sur la capacité des autres résidents, voire sur le règlement. Mais passé un certain degré, la présence d'un autre professionnel est parfois nécessaire.*

*L'année 2016, a été riche en expériences qui m'amènent à réinterroger ma façon de concevoir les temps collectifs.*

Thierry SALAÛN, animateur,

## **2° La qualité des actions : l'évaluation**

L'objectif de l'année 2016 a été de d'interroger le Projet Associatif élaboré en 2015 par une **Évaluation Interne** et ce en croisant les regards : des questionnaires pour les personnes destinataires des actions (jeunes) et des groupes de salariés et bénévoles ayant comme objectif d'analyser le service, suivant quatre angles et en lien avec l'échelon associatif :

- *la pertinence* : nos actions sont-elles cohérentes avec les objectifs définis par les pouvoirs publics, le projet associatif et le projet de service ? Ce que l'on fait répond-il à un besoin ? Cela implique une vision / appréciation externe de nos activités.

- *l'efficacité* : nos résultats sont-ils adaptés aux besoins / aux objectifs identifiés et attendus ? Atteint-on nos objectifs ? Mesure-t-on les écarts ?

- *l'efficience* : pourrait-on atteindre ces objectifs avec moins / plus de moyens (humains, financiers,...) ? Les résultats obtenus sont-ils satisfaisants par rapport aux ressources utilisées ?

- *la qualité* : dans chacune de nos pratiques "terrain", il doit y avoir une démarche qualité. Cela implique de descendre dans un niveau de détail : process, pratique, procédures, questions évaluatives, indicateurs.

Pour le Centre Gutenberg, ce niveau de démarche qualité est à croiser avec le référentiel *AHI* (Accueil Hébergement Insertion) avec lequel nous avons élaboré des procédures de travail.

## **PERSPECTIVES 2017**

### **Objectifs d'Équipe :**

- *Le **Projet d'Établissement** (2015/2019) est le document de référence pour l'ensemble des professionnels du Centre Gutenberg, mais aussi pour les personnes accueillies. Il donne les lignes directrices de l'action entreprise, des moyens mis à disposition, des objectifs ainsi que les modalités d'évaluation dans la perspective de la Loi 2002*
- *Entretiens annuels de développement* > oct. 2017
- *Plan d'action du document unique des **risques professionnels*** > nov. 2017
- *Repenser l'organisation Commission Formation pour le **Plan Annuel de Formation** et **Commission de Sécurité*** > juin 2017

### **Objectifs pour les Résidents :**

- *Poursuite du Groupe d'Expression et distribution des questionnaires de satisfaction de l'Accueil /Prise en charge / Analyse des réponses* > Permanent
- *Revoir les informations contenues dans les différents documents distribués* > juillet 2017
- *Diversifier l'offre d'animation pour les résidents après des propositions* > permanent
- *Dispositif des studios extérieurs : Bilan des modalités de sortie* > oct. 2017

### **Objectifs avec l'Association :**

- *Maintien des rencontres mensuelles entre le Président et le Directeur*
  - *Echanges entre les équipes sociales de l'Accueil Jeunes et de Gutenberg*
- > permanent

### **Objectifs pour le partenariat :**

- *Poursuite des rencontres de lieux d'accueil Hébergement, notamment les résidences d'accueil spécialisées*
  - *Poursuite des actions avec le SIAO 75*
  - *Développement d'un partenariat avec les bailleurs sociaux parisiens*
  - *Diversifier les modalités : AVIS, Loc Annonces, SYPLO*
- > nov.2017

## **Conclusion**

***Les chiffres et leurs commentaires ne disent pas le tout de l'action de Corot Entraide.***

*Comment mesurer l'effet d'une écoute partagée, d'un accompagnement pour franchir un premier pas vers l'autonomie ?*

*Comment mesurer les suites d'une rencontre amicale, de la participation à un repas, un atelier ou une fête ?*

*Nous ne doutons pas de l'utilité sociale de nourrir, vêtir, accueillir ceux qui en ont le plus besoin. Mais nous croyons aussi que le partage d'humanité fait grandir.*

***C'est grâce à votre soutien fidèle que depuis plus de 40 ans nous pouvons poursuivre et élargir notre action.***

***Pour tous ceux que nous accueillons, merci de votre confiance.***

