

# 2023

## RAPPORT D'ACTIVITÉ EMMAÜS COUP DE MAIN



EMMAÜS  
**COUP  
De Main**

tremplin solidaire





# SOMMAIRE

- 01 Le mot de la co-direction et du président
- 02 Présentation de l'association
- 03 Chiffres clés 2023
- 04 L'activité de chantier d'insertion
- 05 L'activité de ressourcerie
- 06 L'activité hébergement
- 07 Quelques événements 2023
- 08 Chiffres financiers
- 09 Trombinoscope et partenaires

# LE MOT DE LA CO-DIRECTION ET DU PRÉSIDENT

La lecture de notre rapport d'activité 2023, chiffres et graphiques à l'appui, témoigne d'une association Emmaüs Coup de Main souple et robuste, constituée de 24 salarié.es permanent.es, qui ont accompagné 121 salarié.es dans leur parcours d'insertion vers l'emploi au cours de l'année 2023 et qui accueillent dignement 14 familles roms roumaines dans des appartements parisiens.

Mais c'est peut-être au travers des portraits des salarié.es et des familles que se lit la spécificité de Coup de Main. Notre travail exigeant avec les personnes accueillies afin de les autonomiser vers un emploi pérenne grâce à un accompagnement social global et un temps très important consacré à la formation. La conscience que nous recyclons, réparons, embellissons, vendons pour des personnes souvent

démunies ; l'union de nos trois compétences (hébergement, recycleries, chantiers d'insertion) pour accompagner, tant qu'il le faut, celles et ceux qui nous font confiance. Certaines de ces personnes, que nous avons accompagnées entre 1995, date de notre naissance, et maintenant, nous retrouveront en 2025, pour fêter nos trente ans. Coup de Main sera ému, et heureux, de saluer des femmes et des hommes qui ont compté pour nous et ont pu compter sur nous.

L'année 2023 aura aussi été une année de transition avec l'amorçage de différents projets qui vont voir le jour en 2024 : ouverture d'une librairie solidaire à Saint Blaise, d'une boutique d'électro-ménager de seconde main à Pantin et d'un tiers lieu à Bagnolet.



Nous souhaitons rendre hommage à Agnès, bénévole dans notre boutique jouets/vaisselle de Pantin depuis plus de 10 ans, qui nous a quitté de manière tragique le 13 septembre 2023. Nous lui sommes infiniment reconnaissant.es pour son engagement, son attention aux autres et son humanité.

# PRÉSENTATION DE L'ASSOCIATION

Un toit et de l'emploi pour les personnes, du réemploi pour les objets !



## Nos engagements :

- **Social** : Favoriser l'accès à l'hébergement et à l'emploi pour des publics très marginalisés et proposer un accompagnement propre à faciliter leur insertion durable.
- **Environnement** : Contribuer à la réduction des déchets et à l'économie circulaire, avec des solutions de réemploi et de recyclage.
- **Ancrage local** : Créer du lien social et améliorer le cadre de vie des habitant.es, à travers des partenariats et animations sur nos territoires.

En 1995, l'association Coup de Main est créée dans le Nord-Est parisien dans le but de développer un projet de solidarité, orchestré par et pour les personnes vivant dans la rue. En 2011, l'association devient Emmaüs Coup de Main en rejoignant le Mouvement fondé par l'Abbé Pierre qui regroupe aujourd'hui plus de 300 Associations dans toute la France.

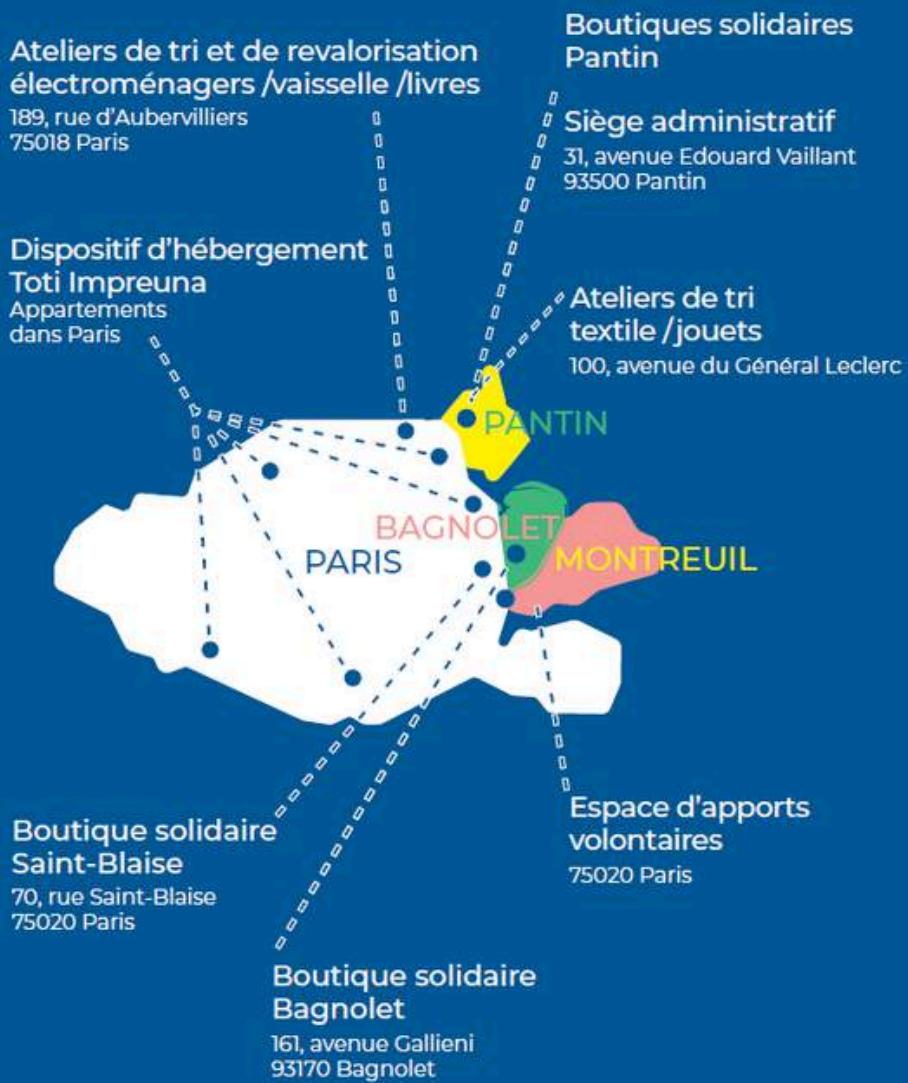
## Des activités organisées autour de deux chantiers d'insertion

Aujourd'hui implantée à Pantin, Paris et Bagnolet, l'association porte un projet d'accompagnement global autour de 3 pôles d'activité :

- Un pôle social en charge de l'accompagnement social et professionnel des salarié.es en parcours qui nous rejoignent.
- Un pôle ressourcerie qui centralise les activités de réemploi solidaire, les actions de sensibilisation, la formation opérationnelle et technique des salarié.es en parcours.
- Un pôle hébergement qui propose un accompagnement social global à 16 familles intracommunautaires hébergées à Paris dans le diffus.

Ces activités sont elles-mêmes organisées autour de 2 chantiers d'insertion : un à Paris et un à Pantin. Ils permettent à un public très éloigné de l'emploi et cumulant les freins sociaux, de retrouver une activité et de bénéficier d'un accompagnement social et professionnel visant à faciliter leur insertion durable.

## Nos différents lieux d'implantation





## Une équipe engagée

Emmaüs Coup de Main est d'abord un collectif de personnes, d'horizons différents, qui œuvrent au service d'un projet commun social, écologique et local. La force de l'association : Une équipe composée à la fois de salarié.es arrivées plus récemment et de personnes présentes depuis plus de 10 ans dans la structure.

Cet équilibre pourvoit l'association en expertise et en souplesse.

2023 a été une année de rotations dans les équipes permanentes. Nous avons accueilli : 2 nouvelles chargées d'accompagnement socio-professionnel, 1 nouvelle encadrante technique et 1 nouvelle travailleuse sociale côté hébergement. Et comme chaque année, nous avons accueilli de nombreuses personnes en formation : 23 stagiaires (essentiellement de lycées professionnels) accueilli.es sur une durée totale de 75 semaines ainsi que 3 alternant.es. L'année 2023 a également permis la création de deux postes en CDI

inclusion dans la boutique vaisselle / jouets de Pantin ainsi qu'au sein de l'équipe coordination recycleries sur l'ensemble de nos sites.

## Un accès à la formation encouragé

L'équipe permanente a encore pu bénéficier en 2023 grâce au soutien de nos différents partenaires d'un large choix de formations afin de mieux répondre à leurs besoins d'évolution : Santé et Sécurité au Travail, gestes et postures, SIAO, initiation au concept de rétablissement, entretien motivationnel, faire avec la personne accompagnée, situation juridique et protection sociale des personnes étrangères, créer son réseau d'entreprises, management, gestion des conflits, encadrement technique, réparation du gros électroménager.

**24**  
salarié.es en CDI

**02**  
salarié.es en CDII

**77**  
salarié.es en CDDI

**30%**  
de femmes

**26**  
bénévoles

**28**  
nationalités

**25,2**  
ETP à Pantin

**9,6**  
ETP à Bagnolet

**5,8**  
ETP à Porte de Montreuil

**9,6**  
ETP à Paris 20

**6,7**  
ETP à Cap 18

Nos salarié.es participent de manière régulière à des groupes d'analyse de pratique. Ces APP sont animés par le cabinet Selec +, l'intervenante a une habilitation en tant qu'IPRP sur la partie RPS. Ces espaces d'APP dédiés aux travailleur.ses sociaux et aux encadrant.es techniques sont centrés solutions. Ils permettent de libérer la parole et les émotions autour des situations complexes auxquelles ils·elles sont confronté.es, de prendre du recul, de partager leurs regards croisés sur le métier et leurs pratiques, de faire émerger de nouvelles stratégies de fonctionnement / d'interaction, de recueillir des grilles de lecture et/ou des outils... Selec + propose également un accompagnement individuel à nos salarié.es sur la prévention de RPS et l'amélioration de la Qualité de Vie au travail.

Un travail a également été lancé au niveau de l'ensemble de l'Association pour agir sur la diminution des risques psychosociaux avec l'initiation d'un comité de pilotage RPS pour prévenir les risques auxquels sont exposé.es nos salarié.es.

Notre structure est également accompagnée par Manon Merveilleux, formatrice en art oratoire, qui nous aide à avoir une communication adaptée et bienveillante en toutes circonstances, et qui propose également des séances de coaching individuel ou par petits groupes.





## **Nives DALIBERA – salariée de la boutique vaisselle, Pantin**

Nives. D est une des deux salariées qui, pour la première fois chez nous, **bénéficie du dispositif CDII.** Ce CDI Inclusion aide les travailleurs de plus de 57 ans et vise à limiter le chômage des "seniors". Il offre une solution d'emploi stable au sein des SIAE (Structures d'insertion par l'activité économique). Ce contrat permet aux personnes éligibles de continuer à travailler jusqu'à leur retraite tout en bénéficiant d'un accompagnement.

Nives Dalibera s'installe en France en 2017, avec ses cinq enfants ; elle parle italien, ainsi qu'un dialecte de Sardaigne,

le sedinese. Elle occupe différents métiers, qui lui permettent d'apprendre la langue française : boulangerie, poissonnerie, boucherie (elle coupe la viande), restauration (en collaboration avec son mari). Tout ce qui est manuel la stimule.

En février 2020, elle rejoint Coup de Main, où elle est employée à l'atelier "Petit électro-ménager", ainsi qu'au tri des vêtements, puis à la boutique "Vaisselle", à Pantin. A la demande de son encadrante technique, Teodora C, elle obtient en 2023 un CDI.Inclusion, à la boutique "vaisselle", où tous les objets passent par ses mains en or : jouets, vaisselle, petit électroménager (testé, réparé), objets techniques (évalués, réparés) etc.

Nives (dont le prénom signifie "la neige") est suffisamment calme et professionnelle pour apaiser certains clients un peu pénibles, et elle se réjouit d'avoir trouvé chez Coup de Main une deuxième famille.



## **Nourdine BENDJABALLAH – encadrant technique volant**

Nourdine. B est le deuxième salarié qui, pour la première fois chez nous, bénéficie du dispositif CDII.

Après avoir travaillé pendant dix ans en Espagne, comme gérant d'une entreprise de trente salariés (import-export de fruits), Nourdine. B arrive en France en 2019, avec ses trois jeunes enfants.

Il intègre Coup de Main en juin 2021, et peut s'installer avec ses enfants dans un appartement en décembre 2023, après avoir logé à l'hôtel. Son parcours chez Coup de Main est atypique. Il est tout d'abord embauché, en tant que salarié en parcours, comme chauffeur-ripeur, à la boutique de saint Blaise. Progressivement, son encadrante technique, Judith. B, lui donne d'autres responsabilités (caissier, vendeur) et l'association, en 2023, lui propose un poste de salarié permanent, en CDII, comme encadrant technique volant, chargé d'intervenir dans nos quatre boutiques et nos deux recycleries.

Il est en charge de la logistique (ramassages, livraisons, chargements), et de l'organisation.

Ces va-et-vient entre plusieurs sites nécessitent une bonne adaptabilité, de la sociabilité, et une ouverture d'esprit, ce qui plaît à Nourdine. Ce changement de statut fut accueilli très favorablement, de la part de l'équipe permanente ainsi que de ses anciens collègues de la boutique saint Blaise.  
Ce que Nourdine a appris chez Coup de Main est la solidarité. A la différence du travail en entreprise, la tolérance, la compréhension de l'autre lui semblent importantes dans une association.

## **Une équipe de bénévoles très engagée !**

Emmaüs Coup de Main c'est également l'engagement sans faille d'une vingtaine de bénévoles. Peu nombreux certes, mais très impliqués, ces bénévoles offrent leur temps et leurs compétences pour nous aider à faire fonctionner l'association. Sur 2023, cela représente 7 000 heures de travail sous forme de bénévolat, soit **4 équivalent temps plein**. Un grand merci à eux !



## **Notre conseil d'administration :**

- Olivier BICKART – Président du CA et secrétaire ; Enseignant
- Jean MATA – Trésorier du CA ; Ancien Président du directoire de la coopérative les Nouveaux Robinson, responsable de la direction générale et de la gestion financière et comptable
- Christophe BUFFET Directeur adjoint Pôle hébergement et Soutien parental – Centre d'Action Sociale ; Protestant
- Catherine ATHEA ; Emmaüs Liberté
- Arnaud Laroche ; Consultant Associé E&Y
- Malvina LAWRIE ; Bénévole sur les livres et produits culturels
- Yves LEBIHAN ; CAC à la retraite
- Florentin D'ARTIGUES ; Contrôleur de gestion industriel - Saint Gobain
- Gelu NICHITEL ; Directeur d'Emmaüs Iasi, Roumanie

# CHIFFRES CLÉS 2023

## EFFECTIFS

**2**  
chantiers

**24**  
salarié.es  
permanent.es

**51**  
ETP salarié.es  
en parcours

**7 000**  
heures de bénévolat  
soit 4 ETP

**7**  
sites

**121**  
salarié.es  
en insertion

**+5**  
créations  
de postes

## ACCOMPAGNEMENT VERS L'EMPLOI

**63%**  
de sorties  
dynamiques

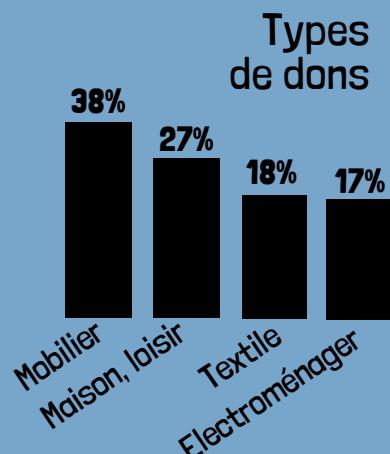
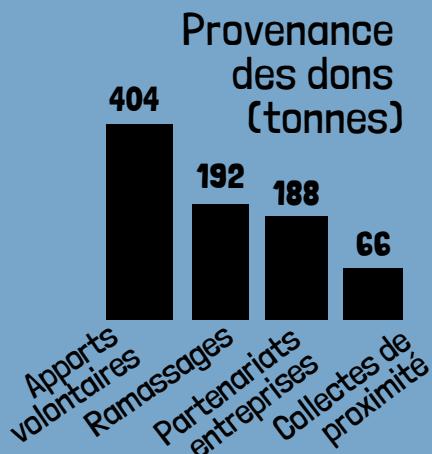
**+10 500**  
heures de  
formations suivies

**22**  
PMSMP

## TONNAGES COLLECTÉS

**850**  
tonnes  
collectées

**801**  
ramassages  
réalisés



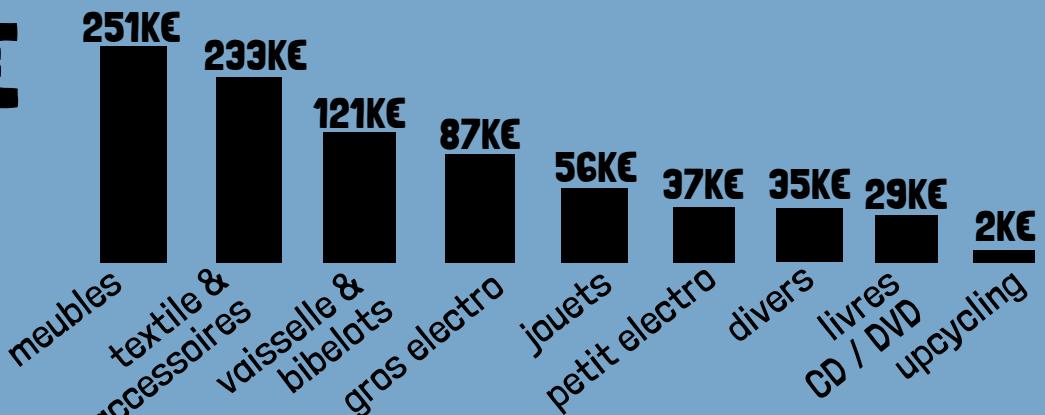
# RECETTES BOUTIQUES

**851 k€**

de recettes globales

**19€**

ticket moyen



## AUTRES RECETTES

**2 303 k€**

subventions de fonctionnement

dont **1 571 k€**

subventions d'aide à l'emploi

et **321 k€**

subventions d'investissement

## SENSIBILISATION

**106 +3500**

interventions

participants

## UPCYCLING

**240**

créations réalisées

**2 k€**

de ventes

## HÉBERGEMENT

**16**

familles accompagnées

**6**

sorties / moments conviviaux

**3**

ménages ayant quitté le dispositif pour intégrer un logement social

# L'ACTIVITÉ DE CHANTIER D'INSERTION

## Nos ressourceries : des supports à l'insertion socioprofessionnelle des personnes éloignées de l'emploi.

Nos différents sites nous permettent de proposer aux équipes une large variété d'activités : collecte, tri, revalorisation, réparation, upcycling, manutention, vente en boutique, animation d'actions de sensibilisation au réemploi... Cette pluralité de métiers et de compétences à explorer constitue un véritable atout à l'insertion professionnelle.

Au-delà de l'encadrement sur l'activité professionnelle, les salarié.es en insertion sont accompagné.es par une équipe sociale sur les thématiques suivantes :

- Accompagnement social : ouverture / maintien des droits, aide juridique et administrative, accompagnement dans les problématiques de logement, santé, addiction, gestion budgétaire.
- Accompagnement professionnel : informations sur les métiers / secteurs d'activité, périodes de mise en situation en milieu professionnel, visites d'entreprises.

**Notre public cible : des personnes très éloignées de l'emploi, désireuses de travailler leur projet personnel et professionnel, sans prérequis de niveau de langue ou de formation.**

En 2023, ce sont 121 personnes qui ont été accompagnées dans leur parcours sur nos deux chantiers. 26 ont quitté le dispositif (au sens de l'ASP), 16 en sorties dynamiques (notamment vers des emplois dans la grande distribution...).



**121 +10500**

salarié.es  
en parcours

heures  
de formation

**51**

ETP,  
46 ETP en 2022

**+2000**

heures  
d'accompagnement social

## Des personnes aux profils très variés

Les chantiers d'insertion accueillent un public diversifié, sortant d'une période de chômage souvent supérieure à 2 ans. Notre spécificité est d'accueillir une forte proportion de personnes d'origine étrangère maîtrisant peu la langue française. Ainsi sur l'ensemble des salarié.es accueilli.es en 2023 sur nos chantiers :

- 56% avaient un niveau de formation < au CAP-BEP
- 84% rencontraient des problèmes de logement
- 68% étaient non franco-phones ou analphabètes
- 51% étaient bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active avant leur entrée sur le chantier
- 32% bénéficiaient d'une protection internationale (réfugié.es ou protection subsidiaire)
- 7% avaient une Reconnaissance de la Qualité de Travailleur.euse Handicapé.e (RQTH)

## Un dispositif d'accompagnement complet qui donne une place primordiale à la formation

L'année 2023, a été une année de réorganisation concernant l'accompagnement. Il a été décidé que chaque chargée d'accompagnement social et professionnel accompagnerait un plus petit nombre de salarié.es (une vingtaine environ) à la fois sur le social et le

professionnel, afin de garantir un accompagnement global. Nous avons 4 chargées d'accompagnement : 2 sur le chantier de Paris et 2 sur le chantier de Pantin.

Tout au long du parcours des salarié.es en insertion chez Emmaüs Coup de main, jusqu'à **¼ du temps de travail est consacré à la formation**, notamment linguistique.



**les marmites volantes**



L'association travaille, depuis mars 2021, avec l'organisme Prosodia, proposant des parcours linguistiques en alphabétisation et Français Langue Etrangère (FLE), donnant lieu à des certifications DILF et DELF. Ainsi sur l'année 2023, ce sont 62 salariés en insertion qui ont pu bénéficier de cours de français adaptés à leur niveau, à raison de sept heures par semaine.

En interne, plusieurs formations collectives ont été proposées aux salariés afin de développer leurs connaissances et faciliter leur adaptation aux postes de travail, telles que :

- gestes et postures
- sensibilisation aux risques routiers
- logiciels de caisse et de traçabilité
- vente et gestion de boutique
- ramassages et livraisons.



Parce qu'Emmaüs Coup de Main croit en la **nécessité d'un accompagnement global qui va au-delà des démarches administratives et de la recherche d'emploi**, d'autres ateliers sont proposés aux salariés pour leur permettre de reprendre confiance en eux.elles ou de s'ouvrir à d'autres dimensions

- Gestion de budget : sensibilisation à la relation bancaire, à la compréhension des mécanismes de crédit et à la prévention des risques de surendettement.
- Santé et prévention : sessions de prévention à la consommation d'alcool et de drogue avec Addictions France ; rencontres collectives et individuelles avec un addictologue, groupes de parole, ateliers dédiés à la santé des femmes grâce à Convergence.
- Connaissance de soi/préparation à l'emploi : mettre en lumière ses qualités et compétences, travailler les questions les plus souvent posées en entretien. 54 salariés ont bénéficié de ces ateliers en 2023.

## **Une ouverture sur le monde professionnel**

Nous œuvrons chaque année à développer de plus en plus notre réseau d'entreprises partenaires afin d'ancrer notre accompagnement vers le retour à l'emploi au plus près des réalités du monde professionnel.

Concrètement, cela s'est manifesté par l'organisation de 6 visites d'entreprises et sessions d'information collectives pour les employé.es. Lors de ces événements, les entreprises ont présenté leurs enseignes et les métiers pour lesquels elles recrutent.

En outre, nous avons poursuivi les « quart d'heure emploi » : des temps d'échange en équipe, une à deux fois par mois pour parler recherches d'emploi, donner des informations pratiques, telles que « comment faire son actualisation France travail » ; « comment répondre aux questions posées lors d'entretien d'embauche ».

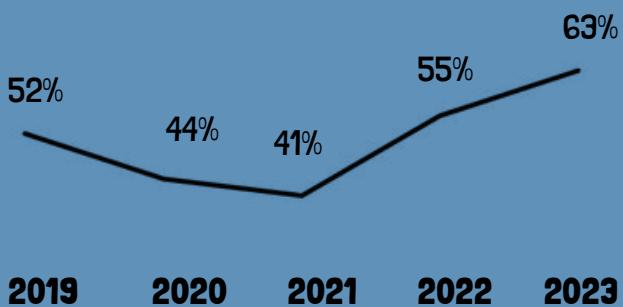
Nous avons également organisé des sessions de témoignages d'ancien.es salariés, moments précieux de partage d'expériences.

Enfin, notre participation au programme Convergence Paris (depuis 2019 pour le chantier de Paris et depuis 2021 pour le chantier pantinois) est un élément central de l'accompagnement global et personnalisé proposé à nos salariés via une coopération étroite avec les chargé.es de partenariat Convergence, l'animation d'ateliers sur les différentes démarches d'accès au logement, aux soins et la recherche d'emploi et via la mise en relation avec les autres structures membres du programme. Ce partenariat a été renforcé en cette fin d'année 2023 avec le lancement du programme Convergence 93 qui permettra d'accompagner les salariés en insertion du chantier Pantinois de façon encore plus pertinente.

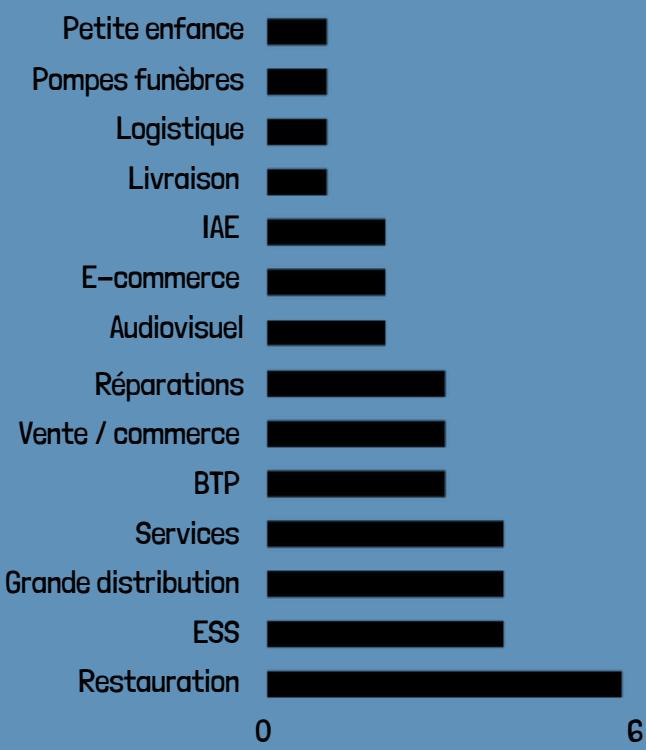


**En 2023, 22 salarié·es ont effectué une PMSMP (période de mise en situation en milieu professionnel) permettant de découvrir un métier ou de valider un projet professionnel. Deux salarié·es ont pu bénéficier de contrats POEC (préparation opérationnelle à l'emploi collectif). Au total, 16 salarié·es ont accédé à un emploi durable en 2023.**

## Evolution du taux de sorties dynamiques



## Secteurs d'activités dans lesquels nos équipes ont réalisé des stages ou signé un contrat



**Laetitia LEBEAU – chargée d'accompagnement socio-professionnel**

Après avoir obtenu son Master en marketing des services et expérience client, Laetitia s'est engagée avec passion dans une aventure de volontariat international à long terme avec l'association LP4Y (Life Project for Youth - Projet de vie pour les jeunes). Pendant deux ans, elle a consacré son énergie en Inde, d'abord à Calcutta puis à Delhi, où elle a participé à lever des fonds, construire des partenariats avec les entreprises de manière durable, ainsi qu'à la coordination de la communication des 14 pays d'action d'LP4Y. Après ces deux années de fonction support, elle souhaite se rapprocher du terrain et par extension de la mission principale de l'association : accompagner les jeunes les

plus exclus vers leur intégration professionnelle et sociale. Elle se rend ensuite au Liban pour une dernière année ponctuée de découvertes et d'apprentissages, tout en observant avec admiration l'évolution remarquable de ces jeunes personnes prometteuses. C'est donc naturellement qu'à son retour en France en septembre 2023, elle aspire à continuer son engagement dans le domaine de l'accompagnement à travers l'activité économique. Elle décide alors de postuler chez Coup de main, où elle est accueillie en tant que chargée d'accompagnement socioprofessionnel, prenant sous sa responsabilité une quinzaine de salarié·es en parcours.

Son rôle principal est de lever les freins (sociaux, professionnels, personnels) qui entravent la progression vers l'emploi stable pour celles.ceux qui en sont éloigné.es. Elle prend en charge des aspects tels que le logement, la santé, les éventuels litiges judiciaires ou les situations de violence, tout en collaborant étroitement avec les salarié·es en parcours pour construire et préciser leur projet professionnel. À travers des entretiens, des stages et des visites d'entreprises,

elle les guide vers l'autonomie, les préparant à quitter Coup de Main dans des conditions optimales.

Dans les années à venir, l'accompagnement dans son sens le plus large (que ce soit pour des personnes détenues, des exilés, des travailleurs etc..) continuera à être au cœur des préoccupations de Laetitia, toujours en France. Elle souhaite tirer profit du tissu associatif et institutionnel du pays, un avantage souvent absent dans de nombreuses autres régions du monde.

# L'ACTIVITÉ DE RESSOURCERIE

Cœur de la machine, l'activité de réemploi a permis en 2023 de capter 850 tonnes d'objets. Ces derniers ont été collectés, triés, nettoyés, valorisés, parfois transformés ou réparés, puis, finalement, mis en vente dans nos différentes boutiques solidaires. Au sein de l'association, une dizaine d'ateliers de revalorisation fonctionnent tout au long de l'année pour assurer, par filière, le tri, le test et la réparation du maximum d'items collectés. Lorsque ces objets ne peuvent être revalorisés au sein de nos boutiques, nous les redirigeons vers les filières de recyclage. Cela grâce à nos partenariats avec les différents éco-organismes propres à chaque filière.

Ces activités reposent sur deux principaux objectifs :

- Permettre aux plus démunis d'accéder aux biens de consommation courante proposés à des prix solidaires.
- Participer à développer la consommation d'objets issus du réemploi plutôt que neufs.

## **Un tonnage d'objets collectés constant ... une qualité en baisse**

Bien que nous parvenions à garantir d'année en année une certaine constance dans les quantités d'objets collectés, la qualité n'est, et ce n'est pas nouveau, pas toujours au rendez-vous. Nous devons continuer à œuvrer en vue d'améliorer nos sources de gisements.



# 850

tonnes  
collectées

# 68%

réemployées

# 801

ramassages  
orchestrés

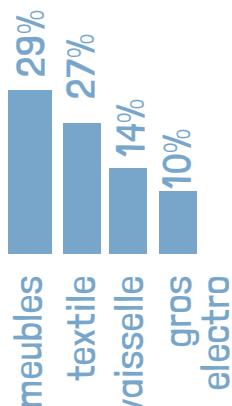
# 851k€

de ventes  
sur l'ensemble  
des boutiques  
vs 795k€ en 2022

# 19€

ticket moyen

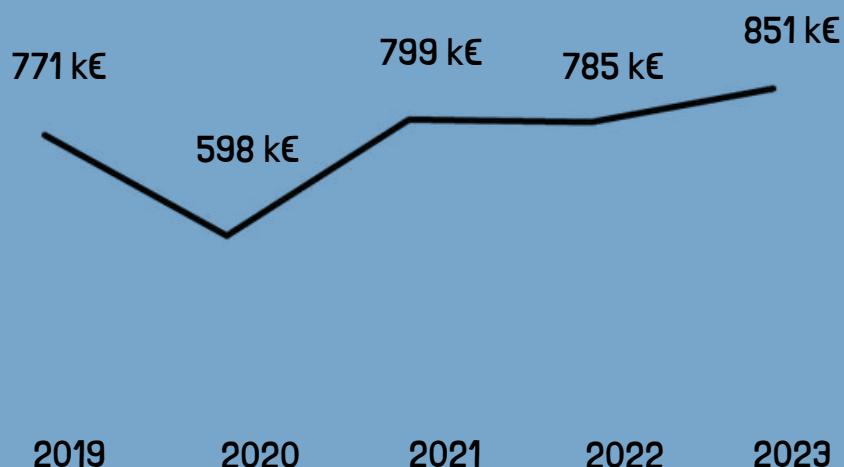
Répartition des  
ventes par type  
d'articles :



A date, nous disposons aujourd'hui de **différentes sources de collectes** :

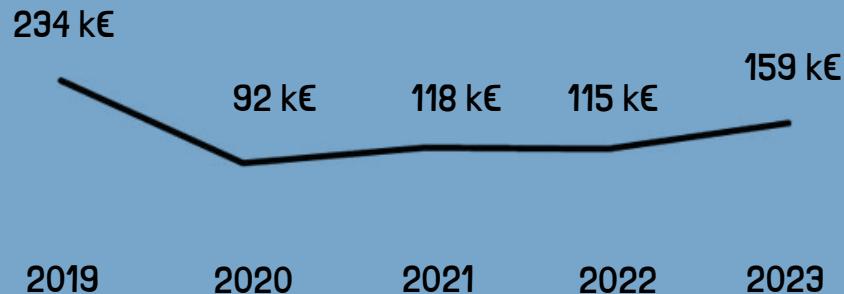
- Des **ramassages gratuits à domicile** sont réalisés par nos équipes. En 2023, nous en avons réalisé pas moins de 801 chez des particuliers et en entreprises. Soit 45% des tonnages collectés. Notre standard a reçu sur l'année pour organiser ces ramassages 4 179 appels. Le top 3 des communes où nous intervenons : Paris20, Pantin, Aubervilliers.
- Des particuliers se rendent tous les jours dans nos différents points de vente et sur notre site d'apports de la porte de Montreuil pour **venir nous déposer des articles**. Nous avons ainsi collecté 404 tonnes, soit 47% des tonnages collectés.
- L'association a mené plusieurs opérations de **collecte de mobilier professionnel**, notamment par l'intermédiaire de l'éco-organisme Valdelia. Nous disposons également via Emmaüs France de partenariats avec des entreprises privées. Ces dernières nous font parvenir leurs invendus ou articles défectueux.
- Nous avons réalisé 35 **collectes en pied d'immeuble** qui visent à faciliter le don et à mieux sensibiliser le public à la prévention des déchets. Ces collectes sont organisées en lien avec différents bailleurs sociaux comme la RIVP ou Paris Habitat et se sont principalement tenues, en 2023, au sein du 20e arrondissement parisien.
- En partenariat avec les éco-organismes Ecosystem et Ecologic, l'association a tenu 53 **points de collectes solidaires de quartier** pour inviter les Parisien.nes à venir déposer les petits appareils électriques dont ils/elles n'ont plus l'usage.

## Evolution ventes boutiques

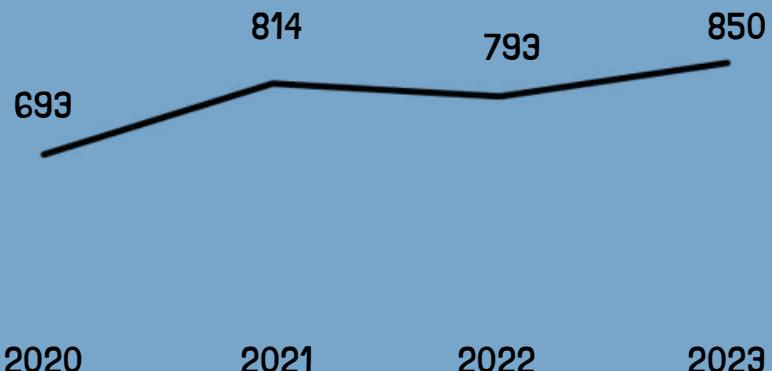


## Evolution autres recettes

= ventes exceptionnelles, recettes issues des éco-organismes, prestations de services, collectes solidaires de quartier



## Evolution tonnes collectées



## **L'année 2023, un tournant dans nos activités de sensibilisation**

La sensibilisation au réemploi constitue avec la collecte, la revalorisation et la redistribution, le quatrième pilier des activités des ressourceries.

Le développement de nos actions de sensibilisation est, en partie, porté par le pôle upcycling.

En plus d'oeuvrer au changement des comportements, ces actions ont d'autres vertus :

- Aller directement à la rencontre de nos bénéficiaires
- Faire connaître l'association, ses actions, ses boutiques
- Permettre à nos salarié.es d'expérimenter des métiers d'animateur.ice
- Rapprocher Emmaüs Coup de main du tissu associatif local et des différents réseaux
- Embarquer notre association dans de nombreux projets avec les acteurs locaux
- Dégager des revenus permettant d'assurer la stabilité financière du pôle upcycling.

**106**  
actions de sensibilisation  
**+3 500**  
personnes sensibilisées

## **L'année 2023 aura également été une année d'amorçage de projets.**

De nombreux projets qui ont vu ou qui verront le jour au cours du millésime 2024 trouvent leurs racines en 2023 : réaménagement de la boutique de saint Blaise, ouverture d'une librairie solidaire, ouverture d'une boutique de gros électroménager, participation au village du réemploi, création d'un tiers-lieu... En 2023, nous avons **répondu à 13 appels à projet et avons été lauréats de 11 d'entre eux.** Ce qui nous a permis de recevoir au total 215k€ de la part du département du 93, du Syctom, de la Ville de Paris, d'Emmaüs France, du FDI, de l'Ademe et d'Est Ensemble. RDV en 2024 pour en savoir plus !



## **Teodora CRIU, responsable de la boutique vaisselle / jouets de Pantin**

Teodora est née à Iasi, en Roumanie. Elle vit à la rue de 18 à 21 ans, avant d'intégrer la communauté Coup de Main-Emmaüs de Iasi, en 2000. Elle devient la première "compagne" de l'association, et participe à la construction de la première demeure : menuiserie, peinture. Lors de la venue de l'abbé Pierre, de Jacques Loch et de Jean-Pierre Lebrun (ancien président de Coup de main), en 2001, à Iasi, elle est présente, et figure sur une photo aux côtés de l'abbé.

Après la naissance de son fils en 2006, elle rejoint Paris en 2009. Elle est accueillie par Coup de Main sur le site de Pantin, par Anne Magdelaine ("Madame Anne"). Elle apprend le français en travaillant à la boutique de vêtements, et en suivant des cours de langue ; avec son expérience acquise en Roumanie, elle peut trier, installer les vêtements, nettoyer la boutique, tenir la caisse etc. Sa responsable technique, Julie L, la fait monter en compétences, et lui confie la "boutique vaisselle",

annexe de la grande boutique "vêtements et meubles" de Pantin, en 2016 ; elle y travaille avec deux bénévoles dévouées, Agnès et Yann, et les ventes décollent rapidement.

En tant que responsable de boutique, Téo fait à peu près tout : nettoyage, test du petit matériel électro-ménager, valorisation des jouets (nettoyage + mise sous plastique), prix, accueil des client.es, tenue de la caisse etc., secondée par une salariée, Nives, et des bénévoles efficaces (Dorothée, Karima, Martine, Véronique, Yann, Zora), qui viennent à différents moments de la semaine.

Si certain.es client.es sont parfois difficiles, ou volent, l'ambiance générale est très bonne, et la boutique voit se côtoyer des familles modestes, des enfants curieux et des professionnels en quête d'un objet ancien.

Coup de Main a permis à Téo de "monter l'escalier de la vie", et lui a donné confiance en elle. Entourée de responsables et de bénévoles qui ont cru en ses capacités, elle a trouvé une nouvelle famille.



# L'ACTIVITÉ HÉBERGEMENT



**Toti Impreuna, « tous ensemble » en roumain**

Depuis 2011, le dispositif propose un accompagnement global à des familles roms roumaines précédemment à la rue ou hébergées au titre de l'urgence. L'objectif du projet est d'apporter à chaque famille accompagnée une phase de stabilisation, via un hébergement en appartement et un accompagnement social individualisé. Ceci permet la définition et la réalisation d'un parcours d'autonomisation ainsi que l'accès à un logement pérenne. Tout au long de la prise en charge, l'équipe social joue un rôle d'information, de médiation, d'accompagnement et de mobilisation des familles hébergées.

Chaque famille intégrant le dispositif fait l'objet d'une orientation par le SIAO 75, sur préconisation de l'UASA. L'équipe procède ensuite à l'évaluation sociale de la famille, afin de déterminer avec elle un projet d'accompagnement individualisé, composé d'une convention d'occupation et d'un contrat d'accompagnement social pour une durée de 6 mois renouvelables.

Chaque logement est équipé et régulièrement entretenu par l'association, qui assure également toute la gestion locative. En contrepartie les ménages s'engagent à respecter le règlement prévu par la convention d'occupation : entretien de l'appartement, respect du voisinage, présence en entretien sur site, visites régulières de l'équipe sociale et acquittement d'une participation locative mensuelle.

**14**

appartements  
en diffus

**16**

familles  
accompagnées  
soit 79 personnes

**437**

interventions  
sociales  
par l'équipe

**6**

sorties et  
moments  
conviviaux

**3**

ménages ont  
intégré  
des logements  
sociaux

**1**

ménage a  
intégré le  
dispositif

L'année 2023 a été une année pleine de réussites, de moments conviviaux et de nouveaux projets pour le dispositif. L'équipe - qui a accueilli une nouvelle travailleuse sociale en fin d'année - a effectué un suivi social global pour 16 familles soit 79 personnes.

Au cours de l'année, plusieurs temps forts ont marqué l'équipe Toti Impreuna.

Trois familles ont obtenu des logements sociaux et ont quitté notre dispositif. Elles sont restées en moyenne 3 ans et demi sur le dispositif, durée caractéristique de notre accompagnement qui permet aux familles de se stabiliser progressivement et de s'impliquer sur le long terme. Cela permet également d'identifier les blocages et les difficultés puis de travailler ensemble et de manière adaptée sur leur autonomie. L'acquisition de celle-ci est placée quotidiennement au cœur de notre accompagnement social afin que se déroule au mieux la sortie de la famille sur du logement social.

L'année a également été marquée par six temps conviviaux. Ces évènements permettent aux familles de créer du lien entre elles et ainsi

de favoriser la pair-aidance. Ils s'ancrent dans un travail de démocratisation des espaces de loisirs, de culture et de tourisme.

La première sortie de l'année a été organisée au Trampoline Park de Massy. Cette sortie sportive a ravi les plus jeunes mais également leurs parents qui se sont prêtés au jeu. Les enfants et leurs parents se sont également retrouvés au cinéma dans une salle privatisée pour voir un dessin animé abordant le sujet des émotions – Vice Versa. Aux prémices de l'été, nous avons réuni toutes les familles hébergées autour d'un barbecue pour fêter ensemble la Journée internationale de la communauté Rom. Nous ancrons cette fête dans notre projet de sensibilisation des familles au sujet de l'antisiganisme qu'elles subissent. La rentrée scolaire a également été un moment important : nous avons préparé des kits de rentrée scolaire pour l'ensemble des enfants du dispositif afin de prévenir les discriminations qu'ils et elles peuvent subir lorsque les parents n'ont pas les moyens financiers pour acheter l'ensemble des fournitures scolaires demandées.



Comme chaque année, l'équipe a distribué des cadeaux de Noël issus de nos boutiques solidaires aux enfants hébergés afin de garantir qu'ils en aient tous et toutes peu importe la situation financière de leur foyer. Les familles ont été conviées à une grande fête de Noël et à une sortie à la mer. Cette année, les familles hébergées ont pu découvrir les plages de Dieppe pour la sortie annuelle à la mer que nous organisons.

En parallèle de l'organisation de temps conviviaux, l'équipe a pris à cœur d'améliorer les conditions d'hébergement des familles accompagnées. Ainsi, des partenariats ont commencé à être noués avec des entreprises réalisant des travaux pour rénover certains des appartements et avec IKEA. Afin d'améliorer les conditions de vie des familles dans les appartements, la lutte contre les nuisibles a été décuplée durant l'année, avec un suivi rapproché des interventions de désinsectisation dans les logements.

Par ailleurs, un travail spécifique sur le paiement des participations

locatives a été initiée à la suite du changement des modes de calcul de ces participations. Ceci concerne la thématique de la gestion budgétaire, un sujet central dans l'accompagnement des familles hébergées.

Les liens entre le dispositif d'hébergement et Emmaüs France se sont également renforcés puisque l'équipe a participé à un groupe de travail sur l'accueil des familles au sein du mouvement. Plusieurs réunions ont eu lieu au cours de l'année afin de permettre un partage de connaissance sur les modalités d'accueil des familles dans les groupes Emmaüs de toute la France. Un rapport sur le sujet a été publié faisant mention des activités de Toti Impreuna.

Les membres de Toti Impreuna restent motivés pour mener à bien de nombreux autres projets pour l'année 2024. L'obtention d'un nouveau bureau plus grand dans un bâtiment voisin devrait permettre à l'équipe d'organiser très prochainement des ateliers collectifs : soutien scolaire pour les enfants, formations thématiques pour tous et toutes. Un recrutement de bénévoles de soutiens scolaire a

commencé et sera véritablement mis en place lors de l'acquisition des nouveaux locaux.



### Famille TANASE MIHAI

La famille TANASE MIHAI a été accueillie sur le dispositif d'hébergement en décembre 2019. Elle nous a été orientée par nos partenaires à la suite de l'expulsion du bidonville dans lequel ils vivaient. C'est ainsi que pendant près de quatre années, leur famille a partagé le quotidien du 19ème arrondissement. Angelica et Marin – les parents de cette famille - se sont très rapidement saisis de l'accompagnement proposé par notre équipe sociale. Ils avaient à cœur d'offrir à leurs quatre enfants un avenir meilleur. A leurs yeux, celui-ci commençait par l'intégration d'un appartement pour

assurer la sécurité physique de leurs enfants et préserver leur intimité familiale. Les enfants de la famille ont très rapidement témoigné de leur soif d'apprendre et de leur envie d'être scolarisés. Ils étaient ravis de voir l'école de leur fenêtre et d'y voir les enfants jouer dans la cour de récréation. C'est la première action qui a été réalisée : la scolarisation des enfants. L'école leur a permis de canaliser toute l'énergie dont ils faisaient preuve et de s'approprier davantage la langue française. Après de nombreuses heures d'entretiens avec Angelica et Marin, l'ensemble de leurs droits ont été ouverts, des suivis médicaux ont été mis en place et les projets professionnels ont été travaillés. Toutes les démarches ont été expliquées et pour la plupart transmises afin de permettre l'autonomie. Etape par étape, la famille a gagné en stabilité. Rapidement, Marin a commencé à travailler pendant quelques temps. Puis, c'est Angelica qui a trouvé un poste. Elle a enchaîné différents emplois et formations au cours des quatre dernières années. Malgré des horaires difficiles, elle n'a jamais abandonné faisant toujours preuve d'une grande détermination.

En fin d'année, le dossier de la famille TANASE MIHAI a été retenu pour une proposition de logement social dans le 13ème arrondissement de Paris. La famille était émerveillée. Elle a témoigné de sa joie d'avoir un appartement et de sa tristesse de nous quitter. Un accompagnement dans l'appropriation de ce nouveau logement a été fait afin de soutenir la famille dans cette importante transition de vie et d'assurer la compréhension du cadre réglementaire du logement pour qu'elle s'y épanouisse dans le long terme.

Cette famille a toujours fait preuve de beaucoup de confiance à l'égard de l'équipe sociale qui l'a accompagnée. Le parcours de la famille TANASE MIHAI et tout le courage qui la caractérise restent gravés dans l'histoire de Toti Impreuna - un récit composé de nombreuses trajectoires familiales, toutes uniques.

# LES ÉVÈNEMENTS 2023

## La grande vente



S'est tenue, le 17 juin 2023, la grande vente d'Emmaüs Coup de Main. Dans la tradition des grandes ventes précédentes, l'événement a eu lieu sur notre site de la place de la Porte de Montreuil. Il s'agit d'un moment crucial dans la vie de l'association tant il rassemble, le temps d'une journée, l'ensemble des salarié.es autour d'une activité professionnelle. Des centaines de meubles, de luminaires, de vêtements, de

jouets, etc. sont proposés à la vente. Nos client.es, habitué.es à un tel exercice, se pressent devant les portes du site près d'une heure avant l'ouverture. S'en suit une journée pleine où se succèdent les conseils, les recommandations, les ventes puis les livraisons. Ce sont près de 100 salarié.es d'Emmaüs Coup de Main qui sont mobilisé.es dans la chaleur de juin pour accueillir des milliers de franciliens.

**29k€ réalisés +5000 items vendus +1900 personnes**

## Repair café couture

2023 a vu l'arrivée de nouvelles actions de sensibilisation portées par le pôle Upcycling de l'association. En plus d'un « repair café couture » permettant aux bénéficiaires d'apprendre à effectuer raccommodages et autres réparations sur leurs propres vêtements, nous proposons une sensibilisation tournée vers les publics enfant et adolescent. Nous leur proposons

de « pimper » un t-shirt issu de nos stocks à l'aide, notamment, de broderies.

Nous avons tenu en 2023 **18 actions de sensibilisation upcycling**.





## Sortie cinéma

Le 21/11, l'ensemble des salarié.es de l'association se sont rendu.es au cinéma MK2 Gambetta pour découvrir ensemble le nouveau film sur l'abbé Pierre : L'abbé Pierre, une vie de combat. Ce fut le moment pour l'équipe de découvrir la vie militante

du fondateur de notre mouvement ; une manière de mieux comprendre l'histoire de nos associations et les combats qu'elles portent. Les équipes ont, pour beaucoup, été émues par ce récit.



## Collectes en pied d'immeuble

Nos équipes se rendent au sein d'un parc de logements pendant, au minimum, une après-midi plusieurs fois par an. Au plus près des habitant.es, ces actions nous permettent de sensibiliser à l'acte de don : l'équipe collecte les items réemployables que les riverain.es voudront bien donner. Nos salarié.es peuvent même aller

chercher les objets trop lourds ou volumineux directement dans les logements. Ces RDV sont également de bonnes opportunités pour rencontrer et collaborer avec d'autres associations du territoire et de continuer notre travail d'ouverture sur le réseau francilien du réemploi. Sur 2023, nous avons réalisé 35 collectes en pieds d'immeubles en

partenariat avec des associations locales et collecté 66 tonnes d'objets lors de ces rencontres.

# CHIFFRES FINANCIERS 2023

**Budget : 3 597 582 €**

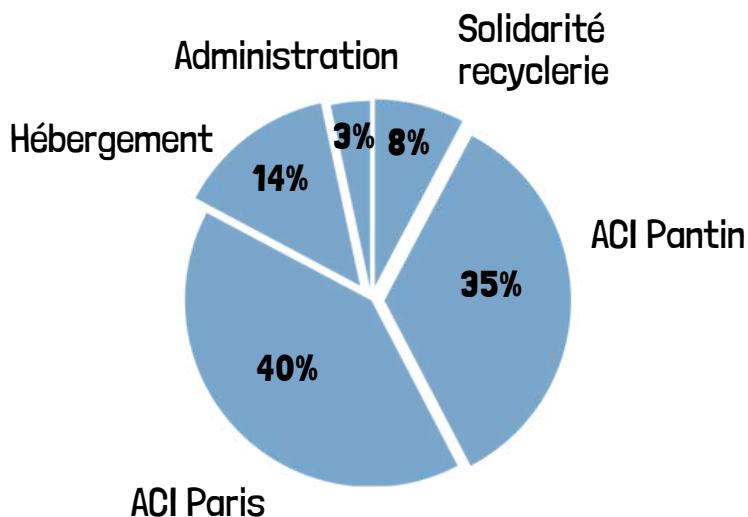
**L'année 2023 affiche un résultat positif de 19 830€.**

Ce résultat positif s'explique par l'évolution à la hausse de l'ensemble des produits d'environ 375 k€ se décomposant ainsi : progression des ventes de 7,5%, doublement des produits liés aux filières de recyclage, triplement des abandons d'intérêts sur livret Crédit Municipal en notre faveur (effet inflation), augmentation de l'aide aux postes des salarié.es en CDDI (augmentation du SMIC – effet miroir dans les charges), et à noter une forte baisse de près de 50% des

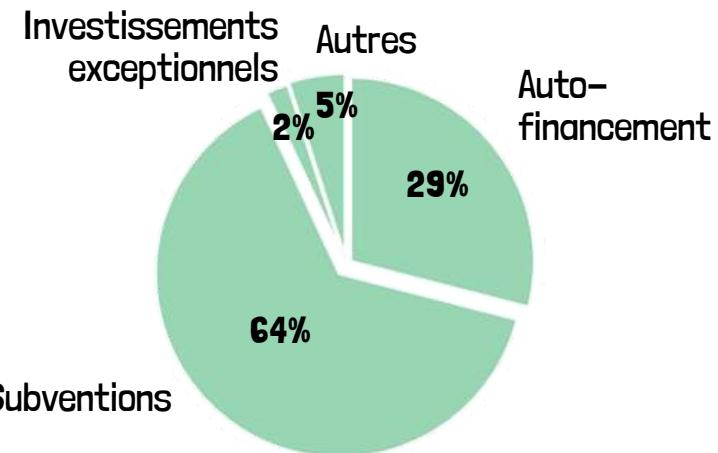
participations locatives.

Et du côté des charges, on peut noter : des charges de fonctionnement conformes aux prévisions, des frais de personnel qui sont en hausse suite aux augmentations de salaires et au versement d'une prime de fin d'année à l'ensemble du personnel, des frais d'hébergement d'urgence à l'hôtel qui ont augmenté de 30%, un doublement du poste voyages et missions. Ces charges supplémentaires représentent environ 315 k€.

## Répartition des ressources par pôles d'activités



## Typologie des sources de financement



Les autres écarts restent assez marginaux et l'ensemble conduit au résultat positif évoqué ci-dessus.

On notera que l'année 2023 a vu un important effort pour les formations des salarié.es aussi bien en parcours que permanent.es. Cela s'est traduit par une hausse significative des honoraires de formation (+70%) mais qui ont été pris en charge par Unification, donc sans incidence sur le résultat.

L'Association a pu une fois encore compter sur le soutien du Crédit Municipal de Paris qui est depuis 2018 son partenaire privilégié. Ce dernier a notamment permis de financer la réhabilitation de la boutique rue saint Blaise et le lancement de la librairie solidaire attenante à cette boutique.



L'association bénéficie par ailleurs du Fonds Social Européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2022-2024 avec l'accompagnement de 15 participant·es du PLIE sur ses deux chantiers d'insertion.



Cofinancé par  
l'Union européenne

L'association a tenu à maintenir, et même développer ses actions de solidarité en interne pour aider les salarié·es et familles lorsqu'ils·elles accèdent à l'hébergement, mais aussi en externe pour répondre aux demandes d'aide d'urgence de la part d'autres associations pour des publics en difficulté. Au total, 8454 € ont été redistribués et nous avons également fait des dons financiers en 2023 pour un total de 9500 € : 4500 € à Emmaüs Solidarité (ce qui est statutaire, mais que l'on ne faisait pas auparavant, tant que l'on n'avait pas apuré les déficits antérieurs) et 5000 € à Utopia 56 qui vient en aide aux réfugiés.



# TROMBINOSCOPE DE L'ÉQUIPE PERMANENTE



Direction



Administration  
RH/Finances



Hébergement



Chantiers d'insertion  
Recycleries



Aurélia DALBARADE

Co-directrice



Laurine DALZON

Co-directrice



Assia HIFI

Chargée de mission RH,  
administration



Chloé GOBERT

Travailleuse sociale



Xavier DOUET

Responsable Recycleries



Elena DEMIRCI

Encadrante technique  
textile/jouets Pantin



Sorin COVACI

Encadrant technique  
boutiques Pantin



Laëtitia LEBEAU

Chargée d'accompagnement  
socio-professionnel Pantin



Inna BARGAIN POUY

Encadrante technique  
boutique Bagnolet



Mélanie REY

Chargée d'accompagnement  
socio-professionnel Paris



Nawal KARMA

Assistante comptable  
et administrative



Petre BANICA

Agent technique



Fiona THEMELI

Travailleuse sociale



Florin STOICA

Médiateur



Stéphanie CHALA RUIZ

Chargée de mission  
Recycleries



Mouminat SAÏD

Assistante technique et  
administrative



Khama ABDENOUR

Encadrant technique  
dépôt Pantin



Naïs BATOGÉ

Chargée d'accompagnement  
socio-professionnel Pantin



Marius SERBAN

Encadrant technique  
dépôt Porte de Montreuil



Florin RUSU

Encadrant technique  
dépôt CAP 18



Maureen MORIN

Encadrante technique  
boutique Saint-Blaise



Lisa Viola ROSSI

Chargée d'accompagnement  
socio-professionnel Paris

# NOS PARTENAIRES



Cofinancé par  
l'Union européenne

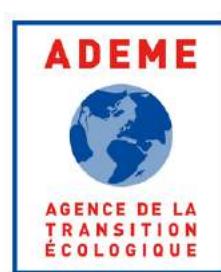


Direction régionale et interdépartementale  
de l'économie, de l'emploi,  
du travail et des solidarités





toutes les infos sur [www.solibail.fr](http://www.solibail.fr)



Donner > Distribuer > Partager



l'agence métropolitaine des déchets ménagers



Maison  
départementale  
des personnes  
handicapées



Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion



CAMPUS  
DES MÉTIERS  
ET DES  
QUALIFICATIONS



malakoff médéric



Inser'  
Eco93



FINANCES  
& PÉDAGOGIE

Amener chacun à mieux maîtriser l'arge

Action Logement AL

adie



CAP  
EMPLOI 75



ASSOCIATION POUR  
LE DÉVELOPPEMENT  
DE L'INSERTION  
PROFESSIONNELLE



RIVP



CRÉDIT MUNICIPAL  
DE PARIS



MODERNE DEPUIS 1637

label emmaüs  
e-shop militant

L'association tient à remercier chaleureusement tous·tes ses donatrices et  
donateurs qui, chaque jour, par  
leurs dons d'objets dans les Ressourceries, rendent possible son action sociale et  
environnementale.



**EMMAÜS**  
**COUP**  
**De Main**  
tremplin solidaire

31 avenue Edouard Vaillant - 93500  
Pantin

01 48 44 44 92  
[contact@coupdemain.org](mailto:contact@coupdemain.org)

