



Rapport d'activité 2021



Sommaire

Introduction	3
Hébergement	6
Chantiers d'insertion	10
Réemploi des objets / sensibilisation	16
Organisation	24
L'équipe	29
Partenaires	31

Introduction

Mot du Président

En 2021, la protection sanitaire de nos 97 salarié·es, des 16 familles accueillies et de nos bénévoles s'est accompagnée d'une activité parfois réduite, mais le plus souvent intense : l'hébergement, les chantiers d'insertion et les Recycleries se sont adaptés, de nombreuses formations furent proposées, et les représentant·es du personnel, au sein du CSE (Comité social et économique), ont pleinement joué leur rôle.

Notre association, depuis près de trente ans, porte un projet social et environnemental qui nous rapproche et nous stimule. Cette solidarité, entre nous et pour celles et ceux que nous aidons, s'illustre au fil des pages qui suivent

Olivier Bickart, Président d'Emmaüs Coup de main



Entretien avec la codirection



La codirection d'Emmaüs Coup de main qui a vu le jour en mars 2017, se compose aujourd'hui de Julie Lacroix, co-directrice Recycleries (actuellement en congé maternité), Aurélia Dalbarade, co-directrice RH, Finances & Administration, et Laurine Dalzón qui a rejoint l'association en juillet 2021 en tant que co-directrice Actions sociales.

2021 a encore été une année marquée par le covid : la crise sanitaire nous a obligés à un effort d'adaptation permanent : changements d'horaires à cause du couvre-feu, adaptation des plannings à cause des absences, respect des jauges, télétravail, mise en isolement, tests covid...

Mais grâce à l'effort et l'implication de tous·tes nos salarié·es, nous avons réussi à passer ce cap. Cette année a également été marquée par le changement qu'il a fallu accompagner (départs, recrutements, nouveau CSE...).

Pour 2022, si l'heure reste à l'assimilation et à la consolidation, de nouveaux challenges nous attendent avec notamment la relocalisation de trois de nos sites.

Emmaüs Coup de main, tremplin solidaire

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

Implantée sur Pantin, Paris (18ème et 20ème) et Bagnolet, Emmaüs Coup de main porte un projet d'accompagnement global autour de 3 domaines d'activité : **l'hébergement, l'insertion par l'activité économique et le réemploi des objets.**

En 2021, les actions menées ont permis de collecter près de 814 tonnes d'objets revalorisés dans les boutiques de l'association, d'accompagner 16 familles ayant vécu dans la rue et d'accueillir plus d'une centaine de salarié·es sur deux chantiers d'insertion Recycleries. Le projet



814
tonnes d'objets revalorisés

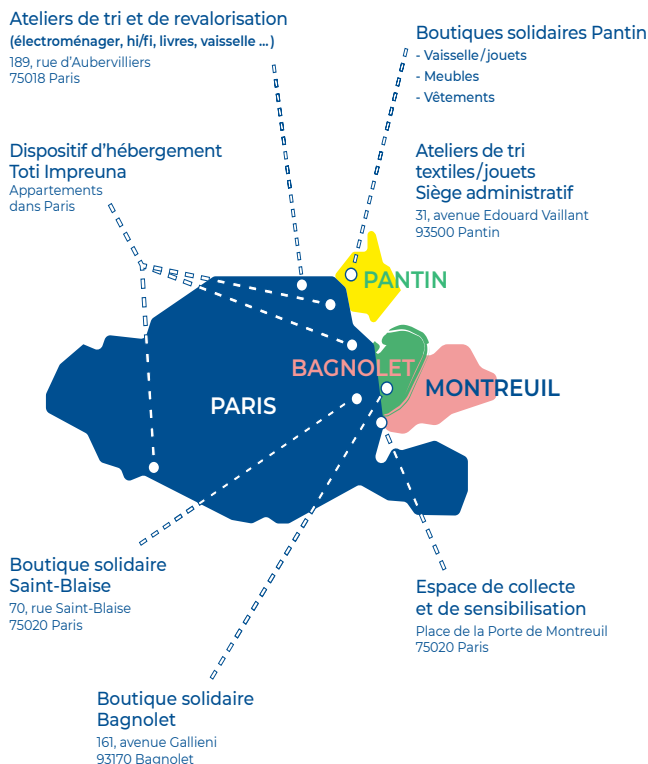


97
salarié·es en insertion



16
familles accompagnées

d'Emmaüs Coup de main repose sur des **valeurs de solidarité** qui s'expriment dans le fonctionnement, la gouvernance et l'animation du projet par tous·tes.



Nos engagements

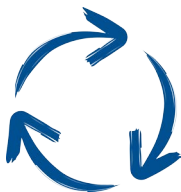


Social :

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 pour un maximum d'objets.



Ancrage local :

Créer du lien social et améliorer le cadre de vie des habitants, à travers des partenariats et animations sur nos territoires.

Focus : Une année marquée par la crise sanitaire

L'année 2021 a été encore une année particulière avec la gestion de la pandémie. Contrairement à l'année 2020, **notre activité a pu être maintenue tout au long de l'année afin de garder le lien social avec nos salarié·es.** Nous nous sommes adaptés aux conditions sanitaires et avons travaillé toute l'année en respectant un protocole strict : deux salarié·es dans les camions au lieu de trois, respect de la distanciation sociale, lavage des mains régulier, désinfection régulière des locaux, limitation du nombre de client·es dans les boutiques, port du masque obligatoire, limitation du nombre de salarié·es par bureau, un·e seul·e salarié·e à la pause, télétravail recommandé, réunions en visio-conférence, isolement des cas contacts, autotests en accès libre pour nos salarié·es sur tous nos sites etc.

Ce protocole sanitaire nous a permis d'éviter les clusters et les contaminations (seuls trois cas de covid en 2021). Dès que la vaccination a été accessible, nous avons aidé nos salarié·es à aller se faire vacciner, en les accompagnant dans la prise de rendez-vous et aussi en **organisant une vaccination collective.**

L'activité a été quant à elle réduite par le couvre-feu qui a été mis en place dans toute la France au cours des cinq premiers mois de l'année, ce qui nous a obligés à fermer nos boutiques une à deux heures plus tôt. Faire tourner nos équipages de camions à deux plutôt qu'à trois salarié·es a en outre **contribué à diminuer notre tonnage collecté pour l'année 2021.** Les client·es sont bien revenu·es dans nos boutiques tout au long de l'année. Nous avons **toutefois dû fermer près d'un mois notre boutique de Bagnolet et nos boutiques de Pantin** (décision de la préfecture de Seine Saint Denis suivant les directives nationales). Pour notre boutique de la rue Saint-Blaise, située à Paris, nous avons eu l'autorisation de rester ouvert suite à une dérogation que nous a accordée la préfecture de Paris.

Si **les petites ventes spéciales ont bien repris au cours de l'année 2021, notre grande vente** qui accueille plus de 1000 client·es n'a pu avoir lieu au cours du premier semestre, et elle **s'est finalement tenue début décembre.** Nous avons rendu le passe sanitaire obligatoire afin de minimiser les risques de contamination. Nous avons retrouvé avec joie l'esprit de convivialité entre nos salarié·es et client·es.

Hébergement

L'animation de la vie collective et culturelle

Sensibilisations sur des thèmes divers et propositions de moments conviviaux

L'accompagnement à la scolarité

Scolarisation obligatoire des enfants de 3 à 16 ans : contacts réguliers avec les écoles pour prévenir l'absentéisme et les difficultés scolaires

Le savoir habiter et l'accès au logement

Accompagnement dans la vie autonome en appartement et dans les démarches d'accès au logement pérenne

NOS MISSIONS

L'accès aux soins et à une couverture sociale

Première étape de l'accompagnement et condition pour permettre aux personnes de chercher sereinement un emploi

L'insertion professionnelle

Principal levier d'autonomisation pour les familles : travail sur le projet d'insertion et accompagnement dans l'accès à un emploi pérenne

L'accès aux droits

Prérequis nécessaire à l'obtention d'un logement pérenne : permet d'augmenter les revenus et d'avoir une stabilité financière

Public cible :

Familles migrantes intracommunautaires

Depuis 2011, à Paris, le projet d'hébergement « Toti Impreuna » (« Tous ensemble » en roumain) géré par Emmaüs Coup de main propose un accompagnement global à des familles précédemment à la rue ou hébergées au titre de l'urgence.

au total

76

personnes accompagnées
(36 adultes et 40 enfants)

Principaux partenaires :

Partenaires financeurs : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) et Direction de l'Action sociale, de l'Enfance et de la Santé (DASES)

Partenaires « Accès aux soins et à une couverture sociale » : Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM), service de protection maternelle et infantile (PMI), Planning Familial, Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), Assistance publique – Hôpitaux de Paris (AP-HP), médecins généralistes et spécialistes

Partenaires « Accès aux droits » : CAF, RATP, Préfecture, Centre des impôts, Halte jeune 18-25 ans, permanences d'avocats Mairie de Paris, Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), Service Social Polyvalent

Partenaires « Accompagnement à la scolarité » : Centre d'Information et d'Orientation (CIO), Centre Académique pour la Scolarisation des enfants Allophones Nouvellement Arrivés et des enfants issus de familles itinérantes et de

Chiffres clés :

16 familles hébergées et accompagnées

14 appartements au total

1 centre d'hébergement d'urgence

1 famille dont la prise en charge à l'hôtel est financée par l'association

Voyageurs (CASNAV), Rectorat, équipes pluridisciplinaires des écoles/colleges/lycées

Partenaires « Insertion professionnelle » : ESI Chemin vert, ACINA, Cité des Métiers, Dispositif Premières Heures La Cloche et La conciergerie solidaire, Travail et Vie, Cités du Secours Catholique, Les Enfants du Canal, Emmaüs Défi, Association Espaces, Pôle Emploi, Service d'Orientation et d'Accompagnement Spécialisé Ile-de-France (SOASIF), Habitat Cité, FAF.TT, Espaces Parisiens pour l'Insertion, Mission Locale, centres de formation (AFPA, GRETA), Humando, A2I, centres de formation pour adultes

Partenaires « Savoir habiter et accès au logement » : Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation 75, SOS Habitat, Action Logement, bailleurs (Paris Habitat, RIVP, SIEMP), associations Solibail et Louez Solidaire, Direction de l'habitat et du logement, Ville de Paris, Samu Social de Paris

Chiffres clés :



90%
des enfants scolarisés
(entre 3 et 18 ans)



45%
des adultes en emploi

Réalisations 2021

Après une année 2020 marquée par les confinements, qui ont limité l'accompagnement des familles et l'avancée de leurs démarches socio-professionnelles, 2021 a vu une reprise de l'ensemble des activités du dispositif Toti Impreuna. Visites à domicile, entretiens sur le service, accompagnements de proximité, maintenance des appartements et activités conviviales ont été effectués tout au long de l'année par l'équipe.

En outre, face à la persistance de la pandémie, les familles ont été régulièrement sensibilisées aux règles sanitaires : distribution de masques, de gel et d'autotests, aide à la prise de rendez-vous de vaccination et action de sensibilisation à la vaccination animée par des médiateurs de la Croix-Rouge.

Sur l'ensemble de l'année 2021, deux nouvelles familles ont intégré le dispositif - l'une dans un appartement et l'autre au sein du Centre d'Hébergement d'Urgence - tandis que trois autres ménages l'ont quitté, pour intégrer des logements sociaux. Chaque sortie représentée, pour l'équipe comme pour les familles concernées, l'aboutissement de plusieurs années de travail sur différents volets (social, administratif, professionnel, médical, scolaire etc.) pour leur permettre d'accéder à de l'habitat pérenne, en complète autonomie. Par ailleurs, chaque appartement laissé vacant fait l'objet d'une remise à neuf totale, effectuée par notre agent technique, afin de pouvoir y accueillir de nouvelles familles. Ce sont ainsi trois nouveaux ménages qui pourront intégrer le dispositif dès le début de l'année 2022.

Les temps conviviaux

Après près de deux années pendant lesquelles les sorties et activités avec les familles ont été mises à l'arrêt, les moments conviviaux ont pu reprendre en 2021.

A la fin de l'été, l'équipe et les familles se sont réunies, le temps d'un après-midi, autour d'un pique-nique dans le bois de Vincennes. Parties de foot, course de barques et tours de manège ont rythmé cette journée, qui a été l'occasion pour les familles de se rencontrer, d'échanger et de passer ensemble un moment convivial permettant à tous et toutes de s'éloigner des problématiques du quotidien.

En décembre, l'équipe a organisé une sortie au Musée des Arts Forains. Petits et grands ont ainsi pu découvrir les disciplines du spectacle vivant dans un cadre fantastique, et les enfants ont pu en profiter pour essayer les anciens manèges et participer aux jeux proposés dans le cadre du Festival du Merveilleux. Quelques jours plus tard, les membres de l'équipe, mandatés par le Père Noël, ont rendu visite à l'ensemble des enfants hébergés pour une distribution de cadeaux festive.



Portrait d'une famille hébergée

La famille Z., composée de deux adultes et quatre enfants, est arrivée en France à la fin de l'année 2020 et a passé plusieurs mois à la rue avant d'intégrer notre Centre d'Hébergement d'Urgence en janvier 2021. Leur première année au sein du dispositif a constitué une importante phase de stabilisation qui leur a permis de prendre peu à peu leurs marques dans leur hébergement - partagé avec une autre famille - et de faire connaissance avec les membres de l'équipe. Mais 2021 a également été riche en évolutions et heureux événements pour la famille Z. En mai, Madame a donné naissance à une petite fille, accompagnée jusqu'en salle d'accouchement par notre médiateur social, qui a assuré le lien avec les équipes médicales. En octobre, c'est la fille aînée du couple, restée en Roumanie, qui les a finalement rejoints.

La famille s'est en outre beaucoup investie et sa situation a connu une évolu-

tion rapide : bien que ne maîtrisant pas le français, Monsieur a trouvé un emploi en Dispositif Premières Heures pendant 6 mois, à la suite de quoi il a pu intégrer un chantier d'insertion, lui permettant de développer de nouvelles compétences, de bénéficier de cours de français, d'un accompagnement professionnel et d'augmenter les ressources de la famille. Scolarisées dès leur arrivée, les trois plus grandes filles se sont par ailleurs très bien intégrées dans leur école et ont rapidement progressé en français. Madame progresse également aux côtés de ses filles, et va débiter un parcours de suivi médical.

Grâce à sa détermination et à son investissement dans l'accompagnement proposé, la famille a su s'inscrire dans un parcours de stabilisation et d'autonomisation et tisser des liens forts avec l'équipe. Chaque grande fête et anniversaire est d'ailleurs l'occasion de retrouver toute la famille autour d'un goûter et d'activités ludiques.

Portrait : Chloé, Travailleuse sociale Hébergement

Après des études de droit et de sciences politiques, Chloé effectue pendant deux ans un Service civique puis un CDD dans une association, au cours desquels elle se spécialise en droit au logement. Cette expérience lui donne envie de poursuivre un Master II en "Action publique, action sociale", qui débouche ensuite sur un stage de six mois, en 2020, à "La Cloche à Biscuit", où elle est en charge de

l'accompagnement social des salariés en insertion.

Ces expériences lui font rejoindre notre association en janvier 2021, comme travailleuse sociale.



Responsable de huit des seize familles roumaines qu'héberge Coup de main, elle leur propose un accompagnement social global : recherche d'un logement pérenne ; intégration professionnelle ; scolarité des enfants ; accès aux droits sociaux ; animation d'ateliers ; sorties culturelles etc. Ce cheminement se fait à long terme, pendant trois ou quatre ans pour chaque famille. Chloé puise son énergie et sa motivation dans l'implication des familles et l'évolution de leurs situations : un emploi trouvé, les enfants qui progressent à l'école, l'accès à un logement, des personnes qui deviennent de plus en plus autonomes, etc.

Dans quelques années, Chloé se voit moins sur le terrain, et davantage en train de monter sa propre structure, ou d'occuper un poste de responsable, dans le domaine de l'action sociale.

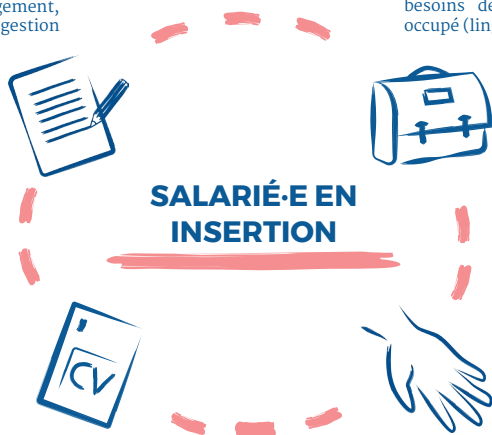
Chantiers d'insertion (ACI)

Accompagnement social

- Ouverture / maintien des droits, aide juridique et administrative
- Accompagnement dans les problématiques de logement, santé, addiction, gestion budgétaire

Formation

Programme de formation interne et externe adapté en fonction des besoins de chacun·e et du poste occupé (linguistique, SST, CACES...)



Accompagnement professionnel

- Dynamique vers l'emploi durable ou la formation qualifiante
- Informations sur les métiers / secteurs d'activité
- Périodes de mise en situation en milieu professionnel

Remobilisation et sociabilisation

- Reconnaissance et rémunération
- Acquisition de compétences et valorisation des capacités individuelles
- Travail sur l'estime de soi, l'accès à la culture et au numérique, le lien social

Public cible :

Personnes très éloignées de l'emploi, désireuses de travailler leur projet personnel et professionnel, sans prérequis de niveau de langue ou de formation

au total

113

salariées sur Paris et Pantin pendant l'année 2021



Principaux partenaires :

Partenaires institutionnels : EST Ensemble, FSE, Département de Paris (SESCIP) et du 93, DRIEETS 75 et 93, Pôle emploi (Mission insertion 75 et 93), Missions locales, Centres de détention, UNIFORMATION, PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) de Paris du 93

Partenaires associatifs : Convergence, Fédération des acteurs de la solidarité (FAS), Emmaüs Connect, la Cravate Solidaire, la Conciergerie Solidaire, le Dressing Solidaire, Les Enfants du canal, France Terre D'Asile, ACINA

Centres de formation : APRELIS, Prosodia, FCS Formation, ACMS, ABSKILL, ARTEMIS, SJT, INFREP, FLES, CFPS (Centre de formation Professionnel Sécurité), Centre de Formation CEGELL

Accompagnement socio-professionnel : CAF, MDPH, ACMS, INHNI, ADIP Groupe IGS (Association pour le développement de l'insertion professionnelle), CREPI (Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion), Club FACE de Pantin, Maison de l'emploi de Pantin,

Réalisations 2021

Les chantiers d'insertion accueillent un **public diversifié**, sortant d'une période de chômage souvent supérieure à 2 ans. La spécificité des chantiers d'insertion de l'association est **d'accueillir une forte proportion de personnes d'origine étrangère** ne maîtrisant pas la langue française. Ainsi sur l'ensemble des salarié-es accueilli-es en 2021 sur les chantiers de Paris et Pantin :

• 20 salarié-es à Pantin (40%) et 33 salarié-es à Paris (52%) avaient un niveau scolaire inférieur au CAP-BEP

Chiffres clés :



70

postes en insertion, soit 47 ETP répartis entre les chantiers de Pantin et Paris



+8500

heures de formations réalisées par les salarié-es en parcours



50%

de sorties dynamiques sur Pantin (soit 8 sur 19 sorties)

32%

de sorties dynamiques sur Paris (soit 8 sur 28 sorties)

USSIF (Unions des soins et services) de Paris, Les Bons Profils, ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), Campus des métiers, Inser'Eco 93, Action logement, Cap Emploi 75 et 93, Dispositif Altho, CIDFF, EMPP Rivages 93, Wimoov, Essor 93, Rézosocial, Chantier Ecole



- 53 salarié·es à Pantin (43%) et 53 salarié·es à Paris (43%) rencontraient des problèmes de logement (SDF, hébergé·es, 115)

- 37 salarié·es à Pantin (30%) et 43 salarié·es à Paris (35%) étaient non franco-phones ou analphabètes

- 31 salarié·es à Pantin (62%) et 26 salarié·es à Paris (41%) étaient bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) avant leur entrée sur le chantier d'insertion

- 5 salarié·es à Pantin (4%) et 15 salarié·es à Paris (12%) bénéficiaient d'une protection internationale (réfugié·es ou protection subsidiaire)

- 4 salarié·es à Pantin (8%) et 6 salarié·es à Paris (9%) avaient une Reconnaissance de Qualité de Travailleur·euse Handicapé·e (RQTH), pour lesquelles les postes de travail ont été adaptés

Les métiers proposés consistent à **redonner une seconde vie au maximum d'objets** à travers différentes activités : collecte, tri, revalorisation, recyclage, vente en boutique, sensibilisation au réemploi.

Tout au long du parcours des salarié·es chez Emmaüs Coup de main, **jusqu'à ¼ du temps de travail est consacré à la formation**, notamment linguistique. Suite à la fin du partenariat avec le centre de formation Aprelis, 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 DELF et DILF. Ainsi sur l'année 2021, 53 salarié·es en insertion ont bénéficié de cours de français adaptés à leur niveau, à raison de sept heures par semaine (soit plus de 7 000 heures de formation effectuées par

Portrait : Afef, salariée accompagnée

Avant d'arriver chez Emmaüs Coup de main, Afef travaillait en tant que technicienne électronique en Tunisie. Puis à son arrivée en France en 2016, elle exerce le métier de vendeuse chez Tati. Elle intègre Emmaüs Coup de main en 2018 en tant qu'employée polyvalente, sur l'organisation et le rangement de la boutique meubles ainsi que sur la caisse. Durant ces trois années, Afef a, petit à petit, repris confiance en elle grâce à l'accompagnement des travailleuses sociales ainsi que de son encadrant technique. C'est ce qu'elle

retiendra de son expérience chez nous : l'écoute et l'entraide au sein de l'association.

Après plusieurs stages en entreprises et une formation en tant que conseillère de vente chez Saint Gobain, elle obtient un CDI chez Plantes Pour Tous, une appétence pour le vert née pendant le confinement. Elle a également entrepris de passer son permis de conduire grâce à l'association Rues et Cités. Afef souhaite ensuite revenir vers son secteur de prédilection, l'électronique. Le rêve d'Afef : devenir architecte d'intérieur pour, dans 5 ans, être à la tête de son entreprise avec plusieurs salarié·es et pouvoir vivre de sa passion.





Prosodia).

En outre, après un coup d'arrêt en 2020 du fait de la situation sanitaire, certaines formations ont pu reprendre en 2021. En interne, plusieurs formations collectives ont été proposées aux salarié·es 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.



Une chargée de mission Recycleries et plusieurs bénévoles spécialisé·es en matière de réparation travaillent également en lien direct avec les salarié·es afin d'améliorer les pratiques de réemploi des objets et favoriser leur montée en compétences (organisation de nouveaux modes de collecte en entreprise ou en pied d'immeuble, ateliers de réparation gros électroménager, petit électroménager etc.).

Par ailleurs, afin de permettre au plus de salarié·es possible d'accéder à un emploi durable, Emmaüs Coup de main a choisi

de **mettre l'accent sur l'insertion professionnelle**, en développant le **réseau d'entreprises partenaires** de l'association. Cela s'est traduit en particulier par l'organisation de huit visites d'entreprises et informations collectives à destination salarié·es, au cours desquelles les entreprises ont présenté leurs enseignes et leurs métiers qui recrutent.

Ces différentes actions en faveur de l'accompagnement et de l'insertion professionnelle des salarié·es ont été renforcées grâce à l'intégration du chantier de Pantin au **programme Sève Emploi 2021**. A ce titre, l'ensemble de l'équipe permanente de Pantin a suivi durant l'année dix journées de formation sur le thème de l'accès à l'emploi durable, ayant permis de développer de nouvelles pratiques et actions innovantes en faveur de l'employabilité des salarié·es en parcours. Notre participation à ce programme a eu des résultats visibles sur la qualité de l'accompagnement proposé aux salarié·es, avec une augmentation significative du nombre d'entreprises partenaires, de périodes de mise en situation en milieu professionnel (PMSMP - 10 au total dont 5 ayant débouché sur un CDI) et de sorties en emploi durable (12).

Enfin, depuis l'intégration de notre chantier parisien au dispositif Convergence en 2019, nous travaillons en lien avec des chargés de partenariats qui mutualisent les demandes et besoins des salarié·es, relatifs à l'emploi, au logement et à la santé. Ceux-ci viennent en appui aux équipes d'accompagnement dans les situations complexes, apportent un éclairage et des conseils personnalisés sur chaque situation et permettent d'avoir accès à un vaste réseau de partenaires. Les chargés de partenariats viennent également animer des ateliers auprès des salarié·es sur les différentes démarches d'accès au logement, aux soins et la recherche d'emploi.

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 salarié·es pour leur permettre de **reprendre confiance en eux·elles ou de s'ouvrir à d'autres dimensions** :

• **Partenariat « Finance et Pédagogie »** : le partenariat mis en place en 2020 avec l'association Finance et Pédagogie s'est poursuivi en 2021, pour sensibiliser et informer les salarié·es rencontrant des difficultés financières, à travers une sensibilisation à l'éducation budgétaire, à la relation bancaire, à la compréhension des mécanismes de crédit et à la prévention des risques

de surendettement, pour une insertion sociale durable. Cette année encore, nous avons bénéficié, grâce au soutien financier de Malakoff Médéric, de l'intervention d'une psychologue qui a animé un atelier autour du rapport à l'argent. Chez Emmaüs Coup de main, cela a représenté deux sessions de trois ateliers sur l'année, avec neuf salarié·es participant·es.

• **Partenariat avec l'ANPAA (Association Nationale de Prévention en Alcoologie et Addictologie)** : notre partenariat avec l'ANPAA a permis de mettre en place une formation obligatoire sur la prévention de la consommation d'alcool et de drogue, dont ont bénéficié 15 salarié·es.

Portrait : Mélanie, Chargée d'accompagnement socio-professionnel (CASP)

Mélanie travaille depuis un an chez Coup de main, en tant que Chargée d'accompagnement socio-professionnel (CASP) sur le chantier d'insertion de Paris. Nous lui laissons la parole.

1. Ton parcours avant de rejoindre Coup de main ?

Après mon bac, j'ai fait un BTS Commerce International pendant deux ans et ensuite un Bachelor of Art en marketing, communication et business (en anglais). A la fin de ce Bachelor, je ne savais toujours pas dans quel domaine je voulais utiliser mes connaissances mais j'avais très envie de partir à la découverte de pays et cultures différentes. C'est ainsi que je suis allée en Indonésie pour développer le projet de l'association LP4Y dans un bidonville de Jakarta. Pendant deux ans, j'ai accompagné des jeunes de 17 à 25 ans, issu·es de la grande précarité, à se reconstruire et développer leur projet professionnel. Cette mission fut une vraie révélation sur mes appétences professionnelles et mon besoin d'être engagée au quotidien.

A mon retour en France, j'ai proposé mes services bénévoles à l'association Carton Plein (accompagnement professionnel des personnes à la rue, dans le cadre du dispositif "Premières heures") tout en suivant une formation de Conseillère en insertion professionnelle durant cinq mois. Au cours de cette formation, un stage pour l'entreprise d'insertion L'Equipage (Emmaüs Défi) m'a permis de découvrir de l'intérieur le fonctionnement d'une SIAE (Structure d'insertion par l'activité économique). L'Equipage travaillant avec Emmaüs Coup de main, c'est ainsi que j'ai eu vent de l'association. Le lendemain de mes épreuves pour le titre professionnel de conseillère en insertion, j'ai postulé pour le poste de Chargée d'accompagnement socio-professionnel chez Coup de main.

Je connaissais le mouvement Emmaüs depuis toute jeune : j'ai toujours aimé faire mon shopping dans les boutiques et surtout Emmaüs rejoint mes convictions et ma vision de l'accompagnement des personnes. J'ai d'autant plus été séduite par Coup de main car c'est une

association de taille humaine, le mode de gouvernance (co-direction) est original et permet selon moi plus d'horizontalité, une prise d'initiative/décision partagée avec l'ensemble de l'équipe. J'ai aussi été séduite par les personnes y travaillant ; je me suis tout de suite sentie à l'aise et pleinement à ma place.

2. Que fais-tu chez Coup de main ? Qui accueilles-tu, comment, avec quels partenaires ?

J'accompagne des personnes dites éloignées de l'emploi que nous recrutons en contrat à durée déterminée d'insertion sur nos différents métiers et sites. Ce contrat est spécifique aux chantiers d'insertion et seules les personnes répondant aux critères d'éligibilité peuvent y prétendre : par exemple, des personnes de plus de 50 ans, des personnes résidant en Quartier Politique de la Ville, les bénéficiaires de la protection internationale (réfugiés), des migrants avec un frein linguistique etc. Ce parcours permet aux salarié-es en insertion de bénéficier d'un accompagnement individuel sur le volet social et



professionnel en parallèle de leur travail. Tout au long de leur parcours, la CASP (moi-même), l'encadrant technique et la chargée de mission Emploi (CME) travaillent ensemble pour lever les différents freins faisant obstacle à l'insertion des personnes. Mon travail au quotidien consiste à rencontrer les salarié-es sur chacun des sites pour avancer sur leurs différentes démarches. Je suis aussi en charge du recrutement des salarié-es en insertion et en relation avec les partenaires prescripteurs et financeurs comme le PLIE de Paris et le dispositif Convergence. Tout au long du parcours, on effectue avec l'encadrant technique et la CME des évaluations sur chaque salarié-e pour encourager et/ou recadrer le comportement et l'investissement dans le parcours. Ces évaluations nous permettent notamment de décider si nous souhaitons renouveler le contrat et continuer l'accompagnement des salarié-es. Ce que nous regardons avant tout, c'est la motivation, car si la personne n'est pas motivée pour avancer dans son parcours, cela devient difficile pour nous de la mobiliser. A l'inverse, ce qui est très satisfaisant dans ce métier, c'est de voir des personnes qui peuvent montrer peu d'intérêt au début et une faible motivation mais qui au fur et à mesure se remobilisent fortement et réussissent à avancer.

Je pense que dans nos métiers, il ne faut pas avoir l'ambition de changer la vie des gens, nous sommes juste un passage, un moment sur leur chemin de vie. Si déjà avec bienveillance, on arrive à planter une petite graine qui donne ou redonne confiance et envie à la personne de se donner les moyens d'avancer... on aura déjà fait beaucoup.

3. Comment définirais-tu Coup de main, en 2-3 mots ?

Coup de main pour moi, c'est : de la bienveillance, du partage et de l'écoute.

4. Dans quatre-cinq ans, où te vois-tu ? Qu'aimerais-tu faire, et où ?

J'aimerais vivre dans un environnement plus proche de la nature ; j'aimerais aussi développer un chantier d'insertion mais je ne connais pas encore les contours. C'est pour ça que, pour l'instant, je prends de l'expérience chez Coup de Main !

Réemploi des objets

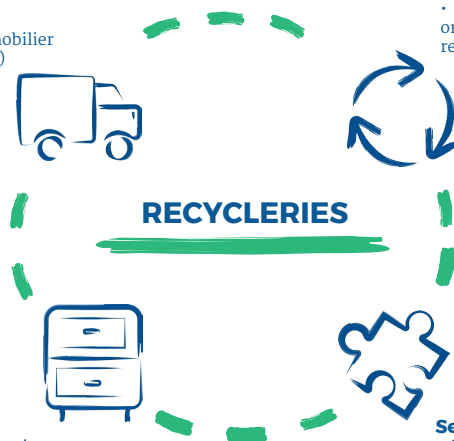
Sensibilisation

Collecte

- Ramassages gratuits à domicile chez les particulier·ères
- Apports volontaires sur les sites des Recycleries
- Collectes solidaires de quartier ou en pied d'immeuble
- Collectes en entreprises
- Opérations spéciales (mobilier professionnel, invendus...)

Revalorisation / recyclage

- Fonctionnement régulier d'ateliers de tri, test et réparation : gros et petit électroménager, mobilier, matériel informatique, textile, vaisselle, jouets, produits culturels
- Pour les objets non valorisables, orientation vers des filières de recyclage ou valorisation matière



Vente / solidarité

- Vente dans nos 5 boutiques solidaires et service de livraison à domicile
- Grandes ventes annuelles et ventes spéciales à thème
- Dons ou prêts à d'autres structures

Sensibilisation

- Visites pédagogiques pour les écoles
- Journées de solidarité entreprise, chantiers de cohésion
- Organisation d'ateliers créatifs à partir de matériaux recyclés
- Organisation d'événements de sensibilisation à la consommation responsable

Public cible :

Tout public, particulier·ères ou professionnel·les, sur les territoires de Paris et Seine-Saint-Denis, souhaitant bénéficier des services de collecte, vente et sensibilisation proposés par nos Recycleries

au total **814**

tonnes d'objets collectés (1077 tonnes en 2019 et 693 tonnes en 2020)



Principaux partenaires :

Institutionnels : Ville de Paris, Région IDF, Mairie du 20ème arrondissement, Mairie de Pantin, Est-Ensemble, Département de Seine-Saint-Denis, Conseil Général 93, Maisons de quartier des Courtilières, Maison de quartier des Quatre Chemins, Maison de quartier Mairie-Ourcq, EDL des Portes du 20ème, Paris Habitat, RIVP, Seine-Saint-Denis Habitat, OPH Montreuillois, CDC Habitat...

Associations : Emmaüs France, REFER, Paniers bios du Val de Loire, Le Relais, Label Emmaüs, Dons Solidaires, MSF...

Entreprises : Cdiscount, Manutan, Galeries Lafayette

Eco-organismes : Eco-mobilier, Ecosystem, Ecologic, Valdelia, CDIF

Réalisations 2021

En 2021, avec la crise sanitaire, Emmaüs Coup de main a collecté **814 tonnes d'objets** (contre 1077 tonnes en 2019), dont 504 tonnes sur la Recyclerie de Paris et 310 tonnes sur la Recyclerie de Pantin.

Le standard d'Emmaüs Coup de main a reçu **près de 6500 appels** cette année et planifié **974 ramassages gratuits à domicile** chez des particulier·ères et en entreprises. Les collectes sont en hausse par rapport à 2020 et particulièrement auprès des entreprises. L'association a majoritairement collecté dans le 20ème arrondissement de Paris et dans le 93 (notamment Pantin et Aubervilliers). Grâce au travail de notre agent d'accueil/standardiste Mouminat, nous avons pu évaluer la satisfaction des donateur·rices suite aux interventions réalisées, en les rappelant à l'issue de notre passage. **96%**

Chiffres clés :

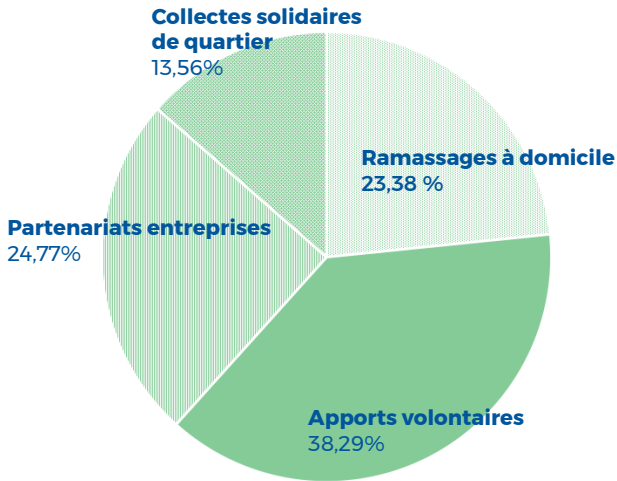


se déclarent satisfait·es des ramassages effectués chez eux·elles ; une grande fierté pour nos équipes ! Grâce au renfort de deux **salariés en parcours** formés sur le métier du standard, nous sommes en mesure de couvrir une amplitude horaire plus importante.

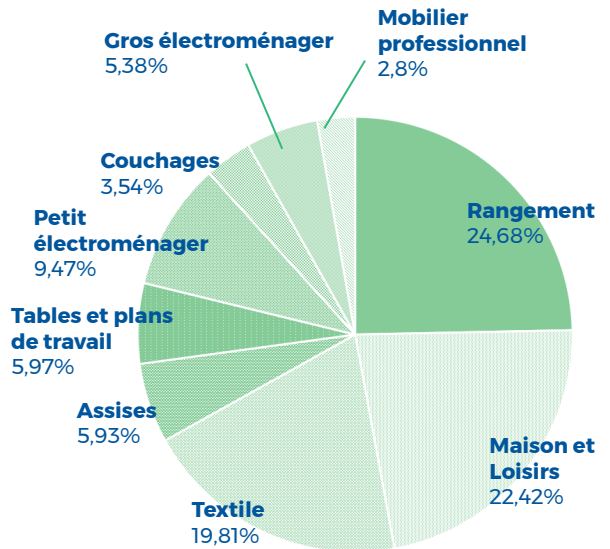
"Nous sommes ravis que cela aura servi à d'autres personnes qui ont peu de moyens de se meubler. Dans ces temps difficiles il est important de pouvoir s'entraider"

témoignage d'un·e donateur·trice

Répartition des entrées d'objets par provenance :



Répartition des objets collectés par catégorie :



Sur l'année, malgré le contexte, Emmaüs Coup de main a pu assurer **92 collectes de proximité**, afin de faciliter le don et mieux sensibiliser le public à la prévention des déchets. En partenariat avec les éco-organismes Ecosystem et Ecologic, l'association a tenu **59 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 et ainsi collecter 50 tonnes de matériel électro. En lien avec différents bailleurs sociaux (RIVP, Seine-Saint-Denis Habitat, CDC Habitat), **33 points de collecte en pied d'immeuble** ont spécifiquement été organisés pour des habitant·es du parc social (Paris 19ème, 20ème, Montreuil, Pantin).

Une partie de ces collectes est organisée via un collectif d'associations du réemploi, la Collecteam, coordonné par le REFER et soutenu par Est-Ensemble dans le cadre de l'Appel à projets « Zero Déchet »



L'association a mené plusieurs **opérations de collecte de mobilier professionnel**, notamment par l'intermédiaire de l'éco-organisme Valdelia. Ces collectes permettent de développer de nouvelles compétences pour nos salarié·es en insertion et de diversifier les objets vendus en boutiques. L'association récupère aussi de façon régulière du matériel neuf invendu ou déclassé, grâce à des partenariats développés au niveau

Portrait : Marius Serban, Encadrant Technique de la Recyclerie Porte de Montreuil



Marius intègre Coup de main en 2003 ; il occupe plusieurs fonctions avant de devenir, en 2015, encadrant technique à la Recyclerie de la Porte de Montreuil.

Il a sous sa responsabilité huit salarié·es en parcours ; ce sont des personnes qui ont peu ou pas travaillé en France, à qui Marius apprend les règles de base pour pouvoir ensuite trouver un emploi à l'extérieur de l'association : sécurité ; ponctualité ; politesse ; relations avec les donateurs ; travail en équipe. Ce que Marius a reçu de Coup de main depuis 2003, il souhaite le transmettre à son tour.

A la Recyclerie, les dons sont reçus et triés ; ils sont ensuite soit recyclés, soit envoyés vers les ateliers de réparation ou directement en boutiques. Même si la crise sanitaire a réduit le volume et la qualité des dons, la Recyclerie reçoit chaque année environ 300 tonnes d'objets, qui vont du CD à la machine à laver. Sur le site de la Recyclerie, Marius a créé deux ateliers : un de réparation des jouets ; un de tri des livres. Il existe également un bureau, dans lequel une chargée de mission emploi ou une chargée d'accompagnement socio-professionnel reçoivent les salarié·es en parcours, pour les aider dans leur recherche d'emploi et l'obtention de leurs droits sociaux.

Deux fois par an, est organisée une "Grande vente" : le temps d'un week-end, les client·es peuvent acheter de l'électroménager, des vêtements, des jouets, des livres, des meubles, dans une ambiance survoltée en début de journée, et heureusement plus calme par la suite.

Dans cinq ans, Marius se voit encore chez Emmaüs Coup de main, pour y faire vivre ce qui est pour lui notre valeur principale : la solidarité - solidarité entre les membres de l'association, solidarité à l'égard des publics en difficulté.

Parcours de salariées accompagnées : Portrait de Marion Potin, salariée à la Recyclerie de la Porte de Montreuil

Après avoir travaillé pendant trente ans comme éducatrice spécialisée en protection de l'enfance, Marion intègre Coup de main en juillet 2021, en tant que salariée en parcours. Elle est en charge, à la Recyclerie de la Porte de Montreuil, de l'atelier Jouets, où ces derniers sont triés, lavés, réparés, embellis avant d'être envoyés en boutique.

Une fois écartés les objets trop sales ou détériorés, les jouets se retrouvent classés en grandes catégories : Poupées - Lego - Peluches - Jeux de société - Puzzles (tous complets) - Dînettes, boîtes à outils pour enfants - Figurines. Les figurines sont parfois mises en scène sur un plateau, enveloppées soigneusement puis vendues en boutique.

L'aspect manuel de ce travail minutieux apparaît gratifiant à Marion, qui rappelle l'importance des jouets et des ludothèques, comme support à la relation, dans tous les services éducatifs d'aide à la parentalité, de protection de l'enfance etc.

Si elle avait le pouvoir d'exaucer un vœu professionnel, Marion souhaiterait un grand atelier, avec le temps de réparer, poncer, repeindre certains jouets anciens.



d'Emmaüs France, une autre manière de **diversifier les sources de collecte et de contribuer au prolongement de la durée de vie des objets**. Au sein de l'association, une **dizaine d'ateliers de revalorisation** fonctionnent tout au long de l'année pour assurer le tri, le test et la réparation du maximum d'objets collectés : textile, petit et gros électroménager, produits culturels, vaisselle/bibelots, lampes, jouets... Notre atelier jouets a d'ailleurs fait l'objet d'un reportage pour le JT de TF1 courant décembre.



En 2021, **le taux de réemploi des objets est passé de 64,64% à 67,75%** et le taux de recyclage à 30%.

En 2021, malgré le contexte sanitaire, les boutiques ont retrouvé le niveau de fréquentation de 2019 à savoir **54 000 clients**. L'association a encore intensifié cette année la **dynamique des ventes spéciales** afin de mettre en lumière certains types d'objets et amener une nouvelle clientèle. Les ventes « petit format » ont été privilégiées afin de limiter les flux de personnes (Textile, Jouets, Vintage, Belles images...).

"une dizaine d'ateliers de revalorisation fonctionnent toute l'année pour assurer le tri, le test et la réparation du maximum d'objets collectés"

Toutefois, pour répondre aux attentes de nos fidèles client-es et pour fédérer tous les membres de l'association autour d'un projet commun, nous avons repris notre

traditionnelle Grande Vente à Porte de Montreuil fin décembre, après presque deux ans d'interruption, avec toutes les précautions sanitaires qui s'imposent (passe sanitaire obligatoire).

En parallèle, nous avons organisé des ventes hors les murs, à la Cité Fertile ou encore au sein de la boutique parisienne de seconde main, En Second Lieu.

Les **activités de sensibilisation** ont pu reprendre, en petits effectifs, au dernier quadrimestre avec un défilé solidaire (avec l'association Par Ici), des visites de nos recycleries couplées à des ateliers de tri ou de sensibilisation à la réduction des déchets (avec l'association Môm'Artre ou des collèges/lycées/centres de loisirs de Paris 20ème) ou encore des actions de sensibilisation au sein d'entreprises (CNAM).

Enfin, dans le cadre d'un **groupe de réflexion interne sur l'écologie**, nous avons changé notre manière de consommer au sein de l'association : des produits d'entretien 100% naturels, des achats de consommables plus responsables et le tri sélectif systématique au sein de l'association.

Création d'un atelier de design et d'upcycling textile

Le pôle textile est **une des activités en développement de la Recyclerie de Pantin**.



Depuis quelques mois, Emmaüs Coup de main a investi le champ de l'upcycling

Portrait : Fanny, assistante pôle textile

Avant d'être assistante textile chez Coup de main, Fanny a évolué dans différentes sphères. Celle du bénévolat (pour le Secours Catholique), celle de l'université (une licence en Sciences Humaines et sociales à Paris V) et du Service civique (dans l'association Metishima). Le confinement, en 2020, lui a permis de s'épanouir dans les activités liées au textile : tricot, broderie, couture, crochet, tapisserie, toujours dans une dimension écologique, avec des matériaux de récupération.

En juin 2021, elle intègre Coup de main et devient à la fois encadrante technique à la boutique de vêtements de Pantin (en charge de l'agencement de la boutique, ainsi que de l'encadrement des salarié-es) et assistante textile, responsable du nouvel atelier couture pour accessoires recyclés. Cet atelier, dans lequel travaillent Fanny et une salariée en parcours, est pourvu de quatre machines à coudre et réalise des sacs en tissu pour nos boutiques, ainsi que des pochettes zippées pour la créatrice de bijoux recyclés Kitesy Martin.

Début 2022, la production upcycling démarre afin de confectionner des accessoires (coussins, sacs et peut-être des couvertures), à l'aide de matériaux non vendus en boutique. Aidées par deux designeuses et une consultante, Fanny et sa collègue de l'atelier élaborent actuellement les premiers modèles. A moyen terme, elle souhaiterait proposer des produits personnalisés, ou fournir aux client-es le matériel nécessaire pour confectionner soi-même sa couette ou son sac, à l'aide d'un support en ligne (tutoriel).

Dans deux ans, après avoir achevé son Master II en alternance ("Insertion et entrepreneuriat social et solidaire"), Fanny n'a pas vraiment l'intention de souffler : elle souhaiterait passer son temps dans l'atelier couture, embauchée en CDI. Et dans dix ans, ouvrir un tiers lieu intergénérationnel autour des Arts du textile dans le département de la Seine et Marne.

textile, en initiant plusieurs projets autour de la couture : **création de sacs en tissu** comme alternative aux sacs plastique, **conception de masques en tissus** au début de la crise sanitaire, une collaboration avec une créatrice de bijoux upcyclés pour la **réalisation de pochettes** pour envoyer ses bijoux à ses client·es, un **atelier de cours de couture** à la Maison de Quartier des 4 Chemins...

Grâce au soutien du département dans le cadre de l'Appel à Agir IN Seine-Saint-Denis nous avons pu **donner une autre dimension à l'activité de design textile** au sein de l'association, pour en démultiplier l'**impact au niveau social, environnemental et territorial**. Tout en luttant contre le gaspillage et en répondant à des consommateur·rices de plus en plus « responsables », la création peut se révéler un levier à l'insertion sociale et professionnelle des personnes.

Deux jeunes designeuses textile – Louison et Léonore Billy – sensibles aux valeurs sociales portées par Emmaüs Coup de main, sont mobilisées sur ce projet dans une **démarche de pédagogie, de transmission et d'échange** avec l'équipe en parcours d'insertion. Fanny, notre encadrante textile, encadre l'équipe de production et Alice Cozon, designer produit, nous accompagne sur ce projet.

Nous **lançons la production de nos créations en 2022**. Une campagne de communication et de sensibilisation sur nos réseaux sociaux et auprès de nos partenaires et du grand public accompagnera ce lancement.

La boutique en ligne Label Emmaüs

Depuis le 4 décembre 2020, notre boutique sur la plateforme Label Emmaüs nous permet de vendre certains objets de valeur en ligne et de toucher une clientèle plus large que dans nos boutiques franciliennes.

Si la vente à distance a également des

avantages sanitaires évidents en cette période, **c'est surtout la montée en compétence pour nos salarié·es par cette nouvelle activité qui nous a décidés à nous lancer dans l'aventure.**

labelemmaüs

la boutique en ligne avec vos valeurs

Pour vendre en ligne sur Label Emmaüs, il faut d'abord sélectionner les objets avec une valeur ajoutée, faire une recherche sur leurs histoires, rédiger les annonces, mettre en valeur les objets en photo, poster les annonces en ligne, suivre les commandes et le stock, envoyer les colis... **une série de compétences polyvalentes et précieuses dans le monde du travail actuel, avec l'explosion du e-commerce.**

Le salarié en insertion qui a travaillé sur le projet en 2021, déjà à l'aise sur le numérique, a pu approfondir ses connaissances d'une plateforme de vente en ligne, mais dit surtout avoir apprécié de prendre le temps de faire des petites enquêtes numériques sur les objets, et d'en apprendre plus sur leurs origines, leurs histoires et leurs valeurs.

Exemple ? Un masque de démon cobra Naga Rashka en bois, issu de la tradition bouddhiste sri lankaise du Sanni Yakuma, forme de danse folklorique qui consiste à mettre en scène l'exorcisme de certains démons, ici les mauvais rêves incluant des serpents, très présents dans cette région du monde, vendu à 75€.

Chiffres 2021



24 944€

543 commandes

Portrait : Agnès Cazenave, bénévole à la boutique vaisselle et jouets de Pantin

Après avoir été documentaliste puis journaliste (à la télévision, puis à l'hebdomadaire La Vie), Agnès rejoint Coup de main en 2017, comme bénévole. Nous lui laissons la parole.

-Que fais-tu chez Coup de Main, en tant que bénévole ?

Il y a cinq ans, lorsque j'ai proposé mes services, Anne Magdelaine, fondatrice de l'association Coup de main, m'a proposée de m'affecter à la boutique de vaisselle et de jouets avec pour mission d'en augmenter la rentabilité, à l'époque très au-dessous du chiffre d'affaire actuel. Depuis, je suis toujours là, et travaille chaque semaine les mercredis et jeudis, en plein accord avec Teodora Criu, responsable du magasin. Le matin est consacré au réassort de la



boutique ; l'après-midi, à la vente. Il faut bien insister sur le fait que le succès des ventes repose exclusivement sur la générosité des donateurs. Pas de dons, pas de ventes ! Le gros du travail repose sur la vérification du matériel électroménager et hifi, le nettoyage des objets et de la vaisselle, le tri des jouets et leur mise en valeur, l'installation des livres, l'étiquetage des prix, tâches effectuées en partie par deux autres bénévoles : Yann et Zohra.



La vente nécessite la présence d'au moins trois personnes dont un-e salarié-e en parcours, étant donnée l'affluence aux heures d'ouverture. Avec Teodora, nous nous partageons la caisse et l'accueil des clients.

-Comment décrirais-tu l'ambiance de travail ?

L'ambiance est très amicale et dénuée de toute hiérarchie, même si Teodora se positionne comme la vraie responsable de la boutique, chargée de la formation des personnes en insertion. Nous ne manquons pas de la consulter en diverses circonstances. A l'inverse, j'ai pu, de par mes connaissances artistiques, lui inculquer quelques éléments concernant la reconnaissance des beaux objets et leur valeur marchande. Notre relation est un échange amical et professionnel permanent.

Organisation

Chiffres RH au 31/12/2021

Cette année, nous avons fêté les 20 ans dans l'association d'Elena, encadrante technique en charge du Textile, dont l'immense travail a permis de développer un pôle textile très dynamique et une boutique très reconnue à Pantin. Une telle fidélité ne pouvait passer inaperçue ! Elena a reçu la Médaille du Travail à l'occasion d'un événement organisé spécifiquement pour elle en juillet 2021, autour d'un bon repas partagé suivi d'une après-midi au bois de Vincennes



En 2021, Emmaüs Coup de main a accueilli plusieurs **personnes en formation** sur des périodes d'une semaine à plusieurs mois : deux stagiaires de collège et un stagiaire de lycée, un stagiaire en école d'ingénieur, un stagiaire en école de management, deux stagiaires accompagnatrices sociales sur les chantiers d'insertion, une stagiaire encadrante technique.

Répartition des salarié-es CDDI par site en ETP (total : 47,72)

PANTIN

21,52 ETP

47,2%

BAGNOLET

9,16 ETP

18,6%

SAINT-BLAISE

4,42 ETP

10%

CAP18

5,2 ETP

10%

PORTE DE MONTREUIL

7,42 ETP

14,3%

Emmaüs Coup de main a aussi fait le choix de l'Alternance : ce sont ainsi cinq salariées en contrat d'alternance qui sont venues renforcer notre équipe de salarié-es permanent-es : trois salariées en contrat d'apprentissage en travail social (deux sur les chantiers d'insertion de Paris et Pantin, une sur le dispositif hébergement) et deux salariées en contrat d'apprentissage sur la partie recycleries : encadrante technique volante, et en charge du développement de l'upcycling textile.

Une attention particulière a été portée aux salarié-es permanent-es afin de mieux répondre à leurs **besoins**

d'évolution puisqu'ils-elles ont pu suivre des **formations très diversifiées** grâce au soutien d'Emmaüs France, l'ACMS, la FAS, Inser'Eco... : cours de français, SST, CACES, habilitation électrique BR, fabrication de meubles, textile, recherche de financements, formation gros électroménager, RH/droit du travail, formations liées à l'accompagnement social, aux risques psychosociaux, aux addictions etc.

En outre toute l'équipe permanente a pu bénéficier de plusieurs ateliers de formation sur la Communication bienveillante qui ont été dispensés par Manon Merveilleux, formatrice en communication relationnelle dans le cadre de l'Appel à Projets Innovants d'Emmaüs France. Il est prévu par la suite de décliner cette formation aux salarié·es en parcours et familles hébergées avec un groupe d'ambassadeur·rices parmi les salarié·es permanent·es.

Un travail est également lancé pour agir sur la diminution des Risques Psycho-Sociaux avec l'aide de psychologues de l'ACMS, notre médecine du travail.

97
salarié·es (70 CDDI et 27 permanentes, 41 femmes et 56 hommes)
Index professionnel femmes-hommes: 79/100

40
bénévoles

23
nationalités

Focus : amélioration des conditions de travail

En 2021, l'accent a encore une fois été mis sur l'amélioration des conditions de travail : les travaux initiés dans nos boutiques en 2020 se sont poursuivis en 2021 : remise aux normes électriques, réorganisation et rénovation de notre boutique meubles de Pantin (grâce au soutien de la Fondation Saint Gobain), travaux de rénovation de la cuisine de Pantin (orchestré par Bouygues Bâtiment).

Nous avons également pu rénover notre boutique jouets/vaisselle (financement du département 93- Appel à Agir), avons acheté un nouveau camion et un utilitaire (grâce à des appels à projets du FDI, de la Ville de Paris, d'Est Ensemble).

Et cette année encore le Crédit Municipal de Paris a répondu présent pour être à nos côtés et nous aider à faire face à des dépenses de fonctionnement/investissement non prévues.

Un immense MERCI à ces partenaires qui ont rendu possibles ces actions !



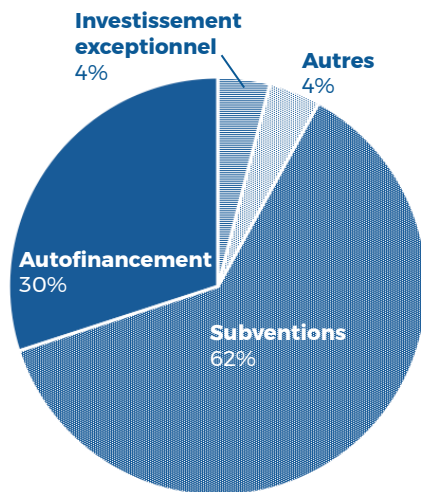
Chiffres Financiers

Budget :

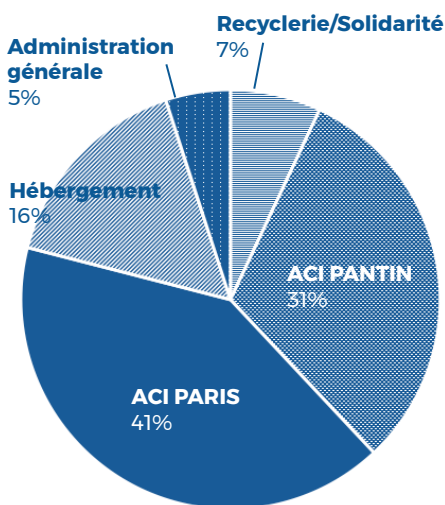
3 261 588 €

Sur l'ensemble de l'année 2021, nos boutiques de Seine-Saint-Denis ont dû être fermées un mois, et trois grandes ventes exceptionnelles n'ont pu avoir lieu. Les client·es ont globalement été au rendez-vous tout au long de l'année malgré des périodes de couvre-feu. Au total, notre chiffre d'affaires a été de 10% inférieur à l'année 2019 (année sans covid). Nous avons pu bénéficier d'aides covid exceptionnelles qui ont pu venir compenser cette baisse d'activité (Crédit Municipal de Paris, Ville de Paris).

Typologie des sources de financement :



Répartition des ressources par pôle d'activités :



L'association bénéficie par ailleurs du **Fonds Social Européen** dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020 avec l'accompagnement de 14 participant·es du PLIE sur ses deux chantiers d'insertion.



En cette année particulière, 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, 8 317€ ont été redistribués.

Portrait : Florentin d'Artigues, bénévole et membre du CA

Florentin d'Artigues est bénévole, et membre du conseil d'administration de Coup de main. La parole lui est laissée.

Quel est ton parcours avant de venir chez Coup de main ?

J'ai découvert le mouvement Emmaüs lors d'un stage ouvrier, proposé dans le cadre de mes études de gestion à l'ES-SEC, en décembre 2014 à la communauté du Mans. Cette expérience m'a profondément marqué, car j'y ai trouvé un formidable projet d'accueil et de valorisation des personnes.

Suite à cela, lors de mes études en région parisienne, j'ai voulu continuer à découvrir ce mouvement, et j'ai donc rejoint Emmaüs Coup de Main en 2016 en tant que bénévole.

J'ai également été bénévole deux ans à la Maison de l'Amitié à Courbevoie, association qui a pour objectif de mettre en lien des salarié-es de la Défense avec des personnes vivant dans la rue ou en grande précarité dans ce quartier d'affaires. Je garde de cette expérience la profonde solidarité et l'esprit d'équipe qui anime cette Maison, à l'ombre des grandes tours et du fourmillement incessant.

Quel est ton rôle chez Coup de main, en tant que bénévole - membre du CA - mécène ?

Au départ, j'ai pu apporter mon aide au tri des livres et de la vaisselle au centre de La Chapelle, et je suis maintenant bénévole lors des grandes ventes. J'aide souvent au stand vélos, ou alors au rayon gros électroménager, où je bénéficie du soutien des salarié-es qui connaissent les produits sur le bout des doigts.

En tant que membre du CA, j'essaie d'aider sur des sujets tels que le mécénat de compétences ou la recherche d'emplois pour les salariés en parcours. Et j'espère pouvoir contribuer sur d'autres sujets !

Enfin, dans le cadre de la Fondation Saint-Gobain, j'accompagne un projet de rénovation de la boutique meubles de Pantin. Ce soutien financier a permis de prendre en charge les frais d'électricité, de peinture, de réfection de l'escalier ainsi que de la fabrication de meubles par l'Atelier Emmaüs.

Que fais-tu en dehors de Coup de main ?

Deux activités principales : le sport « nature » et la lecture. J'essaie régulièrement de partir à vélo sur les routes françaises, le temps d'un week-end : ce moyen de locomotion permet à la fois de parcourir de belles distances tout en prenant son temps. Prochain objectif : la traversée des Pyrénées !

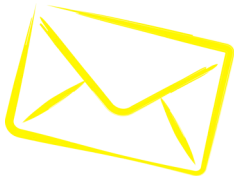
Où te vois-tu dans trois-quatre ans ?

Question ardue ; je crois que l'essentiel, c'est que je ne perde pas mon optimisme et ma curiosité, et que je passe du temps avec les personnes qui comptent. Professionnellement, j'aimerais partir travailler en Inde, pays qui m'avait fortement marqué lors d'un séjour étudiant. Ou alors devenir écrivain public ?



Le mot des élus du Comité Social et Economique (CSE)

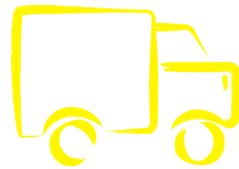
Pendant cette année 2021 se sont déroulées de nouvelles élections des membres du CSE suite aux départs de collègues. En mai, quatre nouveaux·elles membres du CSE ont été élu·es et un réélu. C'est aussi la première fois qu'une salariée en parcours est élue : Soumia, salariée polyvalente – option vente à la boutique de Bagnolet, a pris son poste.



Les mois qui ont suivi l'élection ont été consacrés à la découverte de ce rôle et à la mise en place d'une organisation collective pour mener à bien nos missions. Les temps de rencontre ont repris rapidement : réunions de travail entre membres du CSE, rencontres mensuelles avec la Direction, tenue de permanences sur les différents sites. Les demandes, questionnements et doléances de nos collègues ont ainsi pu être remontés. En décembre, nous avons notamment organisé un CSE exceptionnel portant sur les conditions salariales avec une implication prononcée du comité sur les questions des locaux, de la rémunération ainsi que les perspectives d'évolution en interne. Ce CSE a permis d'ouvrir le dialogue avec la Direction et de réfléchir conjointement aux problématiques soulevées, et chacun·e a été force de proposition.

L'année 2021 a vu non seulement un regain de l'épidémie, mais également une croissance de l'association avec plusieurs recrutements, et de nouvelles activités. Face à cette croissance non anticipée, nous avons travaillé en CSE sur des propositions pour stabiliser les fondations de l'association et appréhender l'année 2022 de façon plus sereine.

2022 sera une année de challenges pour l'association. Les membres du CSE viendront en appui pour relever ces défis, notamment les déménagements de deux de nos sites qui demanderont une certaine réorganisation de nos activités. Ce sera aussi le moment de réfléchir au projet associatif et à la direction que souhaite prendre Emmaüs Coup de main.



Pour cette nouvelle année, nous nous engageons à suivre des formations afin d'améliorer notre travail en tant que délégué·es du personnel, à maintenir les échanges avec les salarié·es en parcours et permanent·es, toujours dans l'optique de faire évoluer l'association et ses pratiques de manière positive.

L'équipe

Le conseil d'administration

Membres élus à l'Assemblée Générale du 27 mai 2021 :

Olivier BICKART –Président du Conseil d'Administration
Enseignant

Jean-Pierre LEBRUN – Vice-Président du Conseil d'Administration
Paysan en Agriculture Biologique retraité, militant écologique

Jean MATA – Trésorier du Conseil d'Administration
Ancien Président du directoire de la coopérative les Nouveaux Robinson, responsable de la direction générale et de la gestion financière et comptable

Philippe BOURGEOIS
Analyste risques de marchés groupe et filiales – Orange

Christophe BUFFET
Directeur adjoint Pôle hébergement et Soutien parental – Centre d'Action Sociale Protestant

Thierry DEBRAND
Directeur Général de FREHA

Julie DENOIX
Chargée d'accompagnement socioprofessionnel chez LIVA, Entreprise d'Insertion du groupe ARES

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

Trombinoscope de l'équipe permanente



Aurélia DALBARADE

Co-directrice
Finances, RH &
administration



Laurine DALZON

Co-directrice
Actions sociales



Julie LACROIX

Co-directrice
Recycleries
En congé maternité



Florin STOICA

Médiateur



Petre BANICA

Agent technique



Caroline BOUIN

Remplaçante
Responsable
Recycleries



Chloé GOBERT

Travailleuse
sociale Hébergement



Anne-Sophie DUPREY

Travailleuse sociale
ACI Paris / Hébergement



Éléonore BERNARD

Chargée de mission
Recycleries



Juliette FARON

Chargée de Mission
Emploi



Naomi MOSI DA COSTA

Chargée d'accompagnement
socio-professionnel
ACI Paris (en alternance)



Céline FORTUNE

Conseillère en insertion
professionnelle
ACI Pantin
(en alternance)



Nais BATOÇE

Chargée d'accompagnement
socio-professionnel
ACI Pantin



Mélanie REY

Chargée d'accompagnement
socio-professionnel
ACI Paris



Mouminat SAÏD

Agent d'accueil
Standardiste



Abdennour KHAMA

Encadrant technique
Pantin



Elena DEMIRCI

Encadrante technique
textile Pantin



Fanny SZTANG

Assistante pôle
textile
(en alternance)



Sorin COVACI

Encadrant technique
Pantin



Antoinette D'ARFEUILLE

Encadrante technique
Saint-Blaise
Chargée de
communication



Florin RUSU

Encadrant technique
CAP 18



Marius SERBAN

Encadrant technique
Porte de Montreuil



Elsa DELOUCHE

Encadrante technique
Bagnolet



Teodora CRIU

Responsable boutique
vaisselle/jouets Pantin



Jonas FOUBERT

Chargé de mission
RH, Finances et
Administration



Edouard KLUTSE

Assistant
administratif et
comptable



Co-direction



Hébergement



Administration
RH/Finances



Chantiers d'insertion
Recycleries

Partenaires



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

Emmaüs Coup de main
31, avenue Edouard Vaillant - 93500 Pantin

01 48 44 44 92
contact@coupdemain.org
www.emmaus-coupdemain.org

 **Emmaüs Coup de main**

 **@emmauscoupdemain**