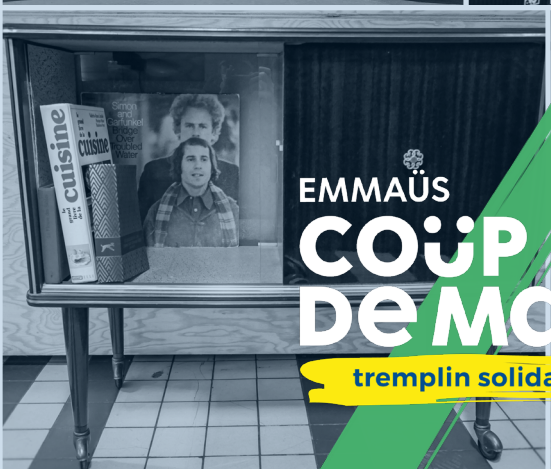
Rapport d'activité 2020



EMMAÜS
COUP DE MAIN
tremplin solidaire

Sommaire

Introduction..... 3

Hébergement..... 6

Chantiers d'insertion..... 10

Réemploi des objets / sensibilisation..... 16

Organisation..... 22

L'équipe..... 26

Partenaires..... 27

Introduction

Mot du Président

La lecture du rapport d'activité permet de **comprendre comment Emmaüs Coup de main a su faire face, tout au long de l'année 2020, aux restrictions sanitaires et professionnelles** : le travail de la quasi totalité des salarié·es, à distance ou sur place, a permis de garder un lien fort, mais également sécurisant au sein de l'association. Fin 2020, seule une personne avait été infectée par la COVID-19, et les activités dans nos chantiers d'insertion, nos Recycleries et nos boutiques se sont adaptées avec souplesse.

La multiplicité des projets élaborés pour 2021, la richesse des parcours humains parmi les personnes interrogées, la volonté de développer notre modèle associatif spécifique (croissance limitée, bien-être des salarié·e·s), la fierté de contribuer à protéger les personnes et notre environnement : tout cela se lit au long des pages qui suivent.

Olivier Bickart, Président d'Emmaüs Coup de main

Portrait de la codirection

La codirection d'Emmaüs Coup de main a vu le jour en mars 2017, avec Charlotte Galloux, Codirectrice Actions Sociales, Julie Lacroix, Codirectrice Recycleries et Elise Poncey, Codirectrice RH/Finances/Administration. En avril 2018, cette dernière laisse sa place à Aurélia Dalbarade.

Trois personnes pour un poste de direction, est-ce trois fois plus de... ou trois fois moins de... ou ni l'un ni l'autre ? Réponses polyphoniques des intéressées : c'est une façon de travailler moins pesante et solitaire, mais parfois moins souple également. **C'est surtout davantage d'idées, d'échanges, de sourires, de réflexions.**

Les deux premières années furent consacrées à consolider l'association, à instaurer un cadre, mais aussi à prendre du recul, à repréciser ce qu'Emmaüs Coup de main souhaitait accomplir. Désormais, les conditions sont réunies pour mieux accompagner, prendre soin du collectif et grandir plutôt que grossir.

Et dans trois ans, où se voient-elles, après leur journée de travail ? Boire un bon café sur la terrasse de la nouvelle Recyclerie Porte de Montreuil, face à des ateliers qui bourdonneront d'activités ou déambuler dans les jardins du nouvel éco-quartier de Pantin, où se trouveront nos bureaux. **Trois codirectrices, deux rêves, un avenir – la polyphonie a du bon.**

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.**

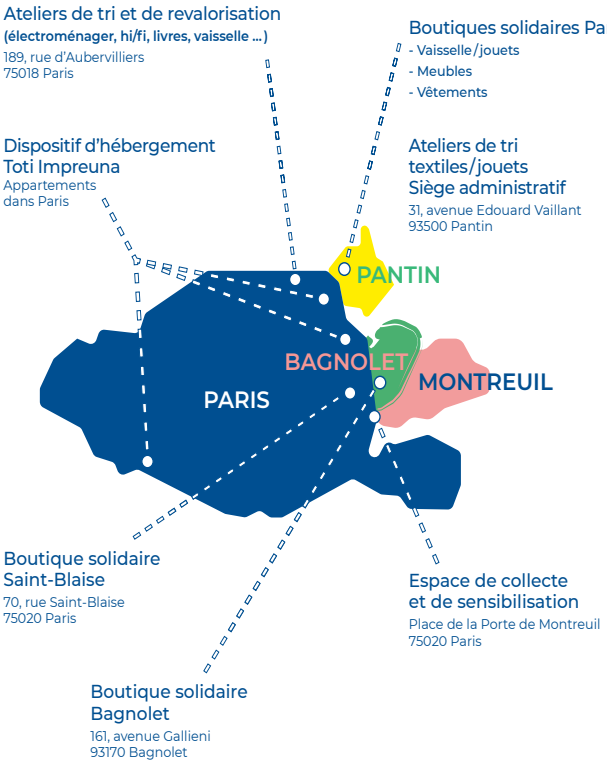
Les actions menées permettent chaque année de collecter plus de 1000 tonnes d'objets revalorisés dans les boutiques de l'association, d'accompagner 20 familles ayant vécu dans la rue et d'accueillir plus d'une centaine de salarié·es sur 2 chantiers d'insertion Recycleries.

+1 000
tonnes d'objets revalorisés

+100
salarié.es en insertion

20
familles accompagnées

Le projet 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

Lors du premier confinement de mars à mai 2020, l'association a subi un coup d'arrêt brutal de ses activités. Avec la fermeture de tous les sites, l'ensemble des salarié·es en parcours d'insertion a été mis au chômage partiel. Pour l'équipe sociale, l'objectif était de maintenir le lien avec les salarié·es en parcours afin de ne laisser personne sur la route : visites à domicile exceptionnelles, échanges téléphoniques réguliers, proposition d'activités à réaliser à domicile ...

Au moment du déconfinement, l'équipe permanente est retournée sur site afin de préparer les boutiques et ateliers dans le respect des protocoles sanitaires. La majorité des salarié·es en parcours d'insertion a ensuite pu reprendre son activité.

Lors du second confinement en octobre / novembre, l'association a fermé les boutiques, suspendu les ramassages à domicile et la réception des apports volontaires, mais fait le choix de maintenir l'activité pour les salarié·es en parcours volontaires. 70% des salarié·es en parcours ont souhaité poursuivre le travail et ont ainsi contribué à des travaux de rangement/rénovation des sites, montage de meubles, tri/réparation des objets en stock...

L'année 2020 a été particulièrement difficile pour de nombreux salarié·es en insertion, mais également pour les salarié·es permanent·es : situation anxiogène, isolement, peur du virus, confinement, couvre-feu, etc. Après le premier confinement, grâce au programme Convergence, **deux séances d'analyse de pratiques ainsi qu'une séance de musicothérapie** ont été organisées pour les salarié·es permanent·es afin de prendre du recul sur ce qui s'est passé et de revenir plus confiant·es et serein·es au travail. **Cinq séances de fast-coaching** ont été proposées aux salarié·es en parcours et aux salarié·es permanent·es.

Hébergement

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

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
94
personnes accompagnées (44 adultes et 50 enfants)

Principaux partenaires :

Partenaires financeurs : Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) et la 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, médecins généralistes et spécialistes

Partenaires « Accès aux droits » : CCAF, 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, 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 Voyageurs (CASNAV), Rectorat, équipes pluridisciplinaires des école/collège/lycées, Sciences Po et Paris Habitat

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, Centre de formation (AFPA, GRETA), Humando, A2I, Centre de formation pour Adultes, Secours Catholique

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

Chiffres clés :

20 familles hébergées et accompagnées

4 familles dont la prise en Charge à l'Hôtel est financée par l'association

1 nouvel appartement en 2019

14 appartements au total

1 centre d'hébergement d'urgence ouvert, qui accueille 2 familles

Chiffres clés :

92,5%
des enfants scolarisé·es (entre 3 et 18 ans)

54%
des adultes en emploi

26%
des femmes en emploi

Réalisations 2020

En 2020, quatre ménages ont pu être mis à l'abri en **prise en charge hôtelière**, car ils ne relevaient pas des dispositifs CHU ou CHRS classiques. Un **nouvel appartement** a pu être capté, portant ainsi le nombre total des appartements dans le diffus gérés par l'association à 14. L'association a également signé une convention d'occupation pour deux ans afin de transformer une ancienne crèche dans le 11ème arrondissement en **lieu d'habitation collectif** qui a accueilli deux familles, début 2020.

Sept nouvelles familles ont ainsi pu bénéficier d'un hébergement et de l'accompagnement de l'équipe.

Gestion des confinements

L'équipe hébergement a soutenu les familles au quotidien pendant les deux mois de confinement. Bien que limités, les accompagnements ont continué durant cette période. Ainsi, le médiateur et la responsable de l'hébergement se sont rendu·es à plusieurs reprises chez les familles pour leur apporter soutien financier, attestations d'hébergement et accompagnement dans leurs démarches urgentes (lien avec les pompiers dans le cadre d'un accouchement, rendez-vous PMI pour les bébés, lien avec les Restos du Cœur, démarches auprès de la Caf). Par ailleurs, chaque famille appelait ou était appelée par le médiateur tous les jours.

Le deuxième confinement qui a eu lieu en novembre ne nous a pas permis de nous rendre chez les familles afin de limiter les risques de contagion, mais nous avons continué à recevoir les familles sur le service afin de continuer les démarches nécessaires dans le respect des règles sanitaires.

Un été culturel grâce à Emmaüs France

Cet été, le ministère de la Culture a, à nouveau, lancé le dispositif des « Chèques-lire », visant à faire découvrir la lecture aux enfants et leur transmettre le goût de lire. Au sein d'Emmaüs Coup de main, c'est Fanny en stage d'éducatrice spécialisée, aussi libraire le week-end, qui a accompagné les enfants des familles hébergées dans des librairies de quartier. Les enfants ont été invité·es à choisir des livres qui leur plaisaient. Bianca, 15 ans, était ravie de choisir « deux livres pour elle », après avoir aidé ses frères et sœurs à en trouver. Marius, 8 ans, « très timide en arrivant à la librairie » était très content d'apercevoir Les P'tites Poules, qu'il lit déjà à l'école. Léontina Denisa, 16 ans, férue de livres, s'est tout de suite dirigée vers les romans polars et « était impatiente de les lire » !

Malgré la période du confinement, il nous a paru essentiel de proposer aux familles des moments collectifs en petit comité, en s'adaptant à la réorganisation des lieux ouverts au public. Ainsi en juillet 2020, nous avons organisé une sortie à l'Atelier des Lumières dans le 11ème pour admirer l'exposition « Monet, Renoir… Chagall - Voyages en Méditerranée … ». Deux jeunes filles étaient présentes pour assister à l'exposition, qu'elles ont adorée et c'était la première fois qu'elles se rendaient dans un lieu aussi original qui mêlait peinture et lumières.

Parcours d'une famille hébergée

Madame, Monsieur et leurs quatre enfants âgés de 5, 8, 12 et 14 ans, sont arrivé·es à Paris en 2015. Jusqu'en 2019, la famille a connu une situation de rue ponctuée de quelques périodes d'hébergement dans les hôtels via le 115. A cette période, Monsieur a recherché du travail et a été embauché en CDI dans la grande distribution et les enfants étaient scolarisés malgré la situation très précaire dans laquelle se trouvait la famille. En février 2019, la famille a intégré un appartement du dispositif d'hébergement Toti Impreuna, et a ainsi eu la possibilité de continuer d'avancer dans son parcours d'insertion.

Ainsi Madame a pu, comme elle le souhaitait, intégrer une formation de français de trois mois dans le cadre de la POEC, ce qui lui a permis d'accéder à un emploi en insertion à la Régie de quartier du 13ème. En parallèle, nous avons ensemble réalisé toutes les démarches d'accès au logement et, en juillet 2020, la famille a reçu une proposition de logement social dans le 13ème arrondissement de Paris, qu'elle a accepté. Monsieur, Madame et leurs enfants ont donc déménagé dans leur nouveau logement en septembre 2020. Afin d'aider la famille durant ce changement, l'accompagnement par l'équipe hébergement a été prolongé de trois mois.

Portrait : Christa, stagiaire Assistante sociale

Entre octobre 2020 et mars 2021, Christa fait un stage comme Assistante de Service social. Ses activités concernent à la fois l'hébergement (accompagnement de familles roumaines vers les centres de vaccination) et l'insertion professionnelle des salarié.e.s en parcours (auprès des institutions, telles Pôle Emploi, l'Assurance maladie, la CAF etc.).

Après une licence en LEA (Langues étrangères appliquées, anglais-néerlandais), Christa effectue, à Lille, un Service civique de sept mois, comme "Ambassadrice de la culture", sous la responsabilité d'un travailleur social, avec lequel elle effectue des missions d'accompagnement ; c'est le déclic, qui la pousse ensuite à s'inscrire au Lycée des métiers François Rabelais à Paris et à réussir le concours d'ASS (Assistante de Service social). Au cours des six mois passés chez Emmaüs Coup de main, deux phrases ont particulièrement résonné à ses oreilles : "Attends, laisse-moi t'aider" ainsi que "Merci pour ce que tu es" ; deux phrases, selon

Christa, qui témoignent à la fois de l'importance du collectif au sein de l'association et de la bienveillance entre les personnes qui y travaillent.

Une fois qu'elle aura soutenu son mémoire, en juin 2021, Christa hésite encore entre la poursuite de ses études en Master (en Action humanitaire internationale, qui permet de travailler pour des ONG) ou un projet autour des danses contemporaines et urbaines, qu'elle pratique depuis longtemps, qui s'articulerait avec son travail social sur le terrain.

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 chacune 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, motivées pour travailler leur projet personnel et/ou professionnel, sans prérequis de niveau de langue ou de scolarité

au total **93** salarié·es sur Paris et Pantin pendant l'année 2020

Partenaires institutionnels : EST Ensemble, FSE, Département de Paris (SESCIP) et du 93, DIRECCTE UD 75 et UD 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, La Conciergerie Solidaire, Les Enfants du canal, France Terre D'Asile

Centres de formation : APRELIS, INFREP, Paroles Voyageuses, ACMS, FLES de Paris, AFTRAL, CFPS (Centre de formation Professionnel Sécurité), Centre de Formation CEGELL

Accompagnement socio-professionnel : CAF de PARIS, INHNI, ADIP Groupe IGS (Association pour le développement de l'insertion professionnel), , CREPI (Clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion), Le Club FACE de Pantin, Maison de l'emploi de Pantin, L'USSIF (Unions des soins et services) de Paris, Les Bons Profils, L'ADIE (Association pour le droit à l'initiative économique), Le 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

Chiffres clés :

70
postes en insertion, soit 51,69 ETP répartis entre les chantiers de Pantin et Paris

2 704
heures de formations réalisées par les salarié·es en parcours

55%
de sorties dynamiques sur Pantin (12 sorties dynamiques sur 22 sorties)

33%
de sorties dynamiques sur Paris (5 sorties dynamiques sur 19 sorties)

Réalisations 2020

Les chantiers d'insertion accueillent un **public diversifié**, avec une période de chômage en moyenne 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 2020 sur les chantiers de Paris et Pantin :

• 15 salarié·es à Pantin (31%) et 40 salarié·es à Paris (70%) avaient un faible niveau scolaire (inférieur au CAP-BEP)

• 43 salarié·es à Pantin (88%) et 49 salarié·es à Paris (86%) rencontraient des problèmes de logement (SDF, hébergé·es, 115)

• 20 salarié·es à Pantin (41%) et 38 salarié·es à Paris (67%) étaient non francophones ou analphabètes

• 29 salarié·es à Pantin (59%) et 29 salarié·es à Paris (51%) étaient bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active (RSA) avant leur entrée sur le chantier d'insertion

• 7 salarié·es à Pantin (14%) et 12 salarié·es à Paris (21%) ont le statut de réfugié·e ou de Bénéficiaire de la Protection Subsidiaire (BPI)

• 2 salarié·es à Pantin (4%) et 5 salarié·es à Paris (9%) avaient une Reconnaissance de Qualité de Travailleur·euse Handicapé·e. Les postes de travail ont été adaptés pour chacun·e.

• 9 salarié·es de Pantin et 7 salarié·es de Paris sont accompagné·es dans le cadre des Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi financés par le Fonds social européen

Portrait : Juliette, Chargée de mission Emploi

Sa licence en "Esthétique et pratique du cinéma" en poche, Juliette quitte la Sorbonne, se frotte au bénévolat parisien chez Solidarité Roquette puis se forme pour devenir conseillère en insertion professionnelle (CIP). Après un stage de neuf mois chez Emmaüs Coup de main, dans le cadre de sa formation, elle prend ses fonctions en mai 2020. Sur nos deux chantiers d'insertion, à Paris et Pantin, elle accompagne 76 salarié·es en parcours : projets professionnels, rédaction de CV, simulation d'entretiens, stages, recherche de formations, suivi de l'intégration en emploi jusqu'à la fin de la période d'essai...

L'insertion par l'activité économique passionne Juliette, qui crée actuellement un réseau d'entreprises où positionner les salarié·es, et développe davantage notre visibilité sur les réseaux sociaux. Le mot qui lui vient à l'esprit pour définir Emmaüs Coup de main ? "L'adaptabilité", de tou·tes pour tou·tes, afin de façonner collectivement un projet professionnel qui correspond à chaque salarié·e en parcours.

Parcours de salariées accompagnées

N., salariée sur le chantier de Paris

N. est arrivée sur notre chantier de Paris en janvier 2019. Elle s'est investie dès le départ dans ses missions et dans son parcours où elle a fait preuve d'initiative et de sérieux. Déterminée à travailler auprès des enfants, elle passe une formation HACCP en fin d'année 2019, avec pour objectif de décrocher un CDI dans une école ou dans une crèche. Curieuse, elle participe activement à tous les ateliers proposés par Emmaüs Coup de main (informatique, ANPAA, coaching) et s'investit pleinement dans son apprentissage du français avec Aprelis.
En 2020, elle devait effectuer une période de mise en situation professionnelle dans une crèche de Pantin, mais elle est également orientée vers la crèche du Palais de la Femme où un poste était vacant. Après un entretien concluant, la voici embauchée en tant qu'agent de service en crèche en CDI en septembre 2020. Aujourd'hui elle est très heureuse et s'épanouit dans son travail. Elle revient régulièrement nous saluer et sa venue est toujours appréciée par l'équipe.

D., salariée sur le chantier de Pantin

D. a été salariée en parcours pendant 2 ans dans notre structure sur le chantier de Pantin. Toujours souriante et à vouloir rendre service, elle occupait un poste de vendeuse en boutique meubles et contribuait également à la gestion du standard. Très à l'écoute des retours et conseils que nous pouvions lui faire, elle a rapidement évolué. Son projet professionnel aussi a beaucoup changé : elle a d'abord voulu s'orienter sur conseillère de vente en animalerie, puis sur employée libre-service, et enfin sur agent d'accueil. C'est sa motivation et sa persévérance qui lui ont permis d'accéder à l'emploi, elle a notamment fait un stage pour tester chaque métier qui l'intéressait ! Le 3ème stage a été le bon, elle est aujourd'hui embauchée en CDD d'un an en tant qu'agent d'accueil dans un accueil de jour pour femmes victimes de violence.

Jusqu'à ¼ du temps de travail est consacré à la formation, notamment linguistique des salarié·es en parcours. L'équipe a pérennisé les parcours linguistiques, Alphabétisation et Français Langue Etrangère à destination des salarié·es, construits avec le centre de formation Aprelis, en partenariat avec UNIFORMATION. En 2020, l'accent a été mis sur d'autres formations, en partenariat avec l'ACMS : **SST, Gestes et postures, sensibilisation aux Risques Routiers**.

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 se traduit en particulier par des informations collectives aux salarié·es, au cours desquelles les entreprises viennent présenter leur enseigne et leurs métiers qui recrutent. En 2020, seulement deux informations collectives ont pu avoir lieu à cause de la situation sanitaire, avec l'AFTRAL et Véolia.

"La nécessité d'un accompagnement global."

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 »** : un partenariat avec l'association Finance et Pédagogie a été mis en place pour sensibiliser et informer les personnes en précarité et en difficulté économique, 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, nous avons bénéficié grâce au soutien financier de Malakoff Médéric d'une intervention supplémentaire. Une psychologue a animé un atelier autour du rapport à l'argent. Chez Emmaüs Coup de main, cela a représenté 2 sessions de 3 ateliers sur l'année, avec 9 salarié·es participants.

• **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, suite à des difficultés rencontrées sur les postes. 15 salarié·es ont ainsi pu bénéficier d'un premier atelier de sensibilisation.

Portrait : Farel, Encadrant technique

Après son cursus universitaire (un master Emploi Economie Sociale et Solidaire), Farel intègre Emmaüs Coup de main en 2020, comme stagiaire : pendant six mois, il est « encadrant technique volant », ce qui l'amène à connaître nos 5 boutiques, nos 2 Recycleries et la plupart des membres de l'association. Il aborde ainsi les questions humaines, environnementales et logistiques au centre de notre activité. Cette immersion lui plaît et ce plaisir est partagé : à la suite de ce stage, il devient salarié permanent, en tant qu'encadrant technique de la boutique Saint-Blaise (Paris 20ème) en remplacement d'un congé maternité, et participe à la mise en place de la vente en ligne par le biais de Label Emmaüs.

Son travail concerne tout d'abord la bonne marche de la boutique : les ramassages gratuits chez les particuliers, la gestion des dons, la présentation et le renouvellement des objets mis en vente dans un cadre agréable. Il consiste également à former les 6 salarié·es en parcours (savoir-être, savoir-faire), pour les accompagner ensuite vers d'autres métiers.

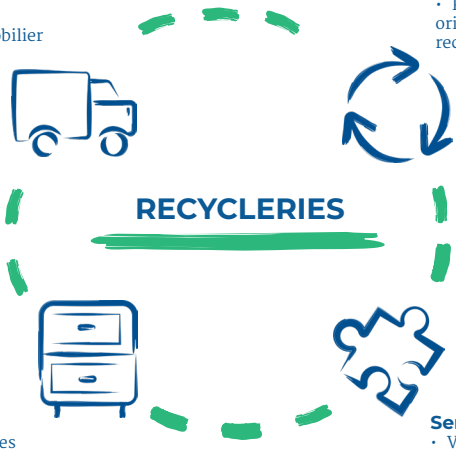
Ce qui a surpris Farel fut la bienveillance dont font preuve les membres de l'association, entre eux·elles et à l'égard des personnes hébergées ou en parcours. Les difficultés rencontrées dans son travail d'encadrant (relations parfois rugueuses avec certains clients en boutique ; mal-être de certains salarié·es en parcours) sont résolues en partie grâce à une formation interne à la "communication non-violente" et à de fréquentes réunions d'équipe, auxquelles participent tous les encadrant·es.

S'il possédait une baguette magique à effet immédiat, Farel demanderait la construction d'un seul grand site, qui puisse regrouper toutes nos activités de production (livraisons et ramassages chez les client·es, tri, réparation et revalorisation des objets collectés, boutique).

Réemploi des objets
Sensibilisation

Collecte
- Ramassages gratuits à domicile chez les particuliers.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'évènements de sensibilisation à la consommation responsable

Public cible :

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

au total **693** tonnes d'objets collectés (1077 tonnes en 2019)

Principaux partenaires :

Institutionnels : Ville de Paris, Région IDF, Mairie du 20ème arrondissement, Mairie de Pantin, Est-Ensemble, Conseil Général 93, Maisons de quartier des Courtillières, 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, Simplon, Le Relais, Label Emmaüs

Entreprises : Cdiscount, Manutan, BNP Paribas Security Services, Principe Actif

Eco-organismes : Eco-mobilier, ecosystem, Valdelia, CDIF

Chiffres clés :

taux de réemploi
65 %

38
points de collectes de proximité (10 en 2019)

Réalisations 2020

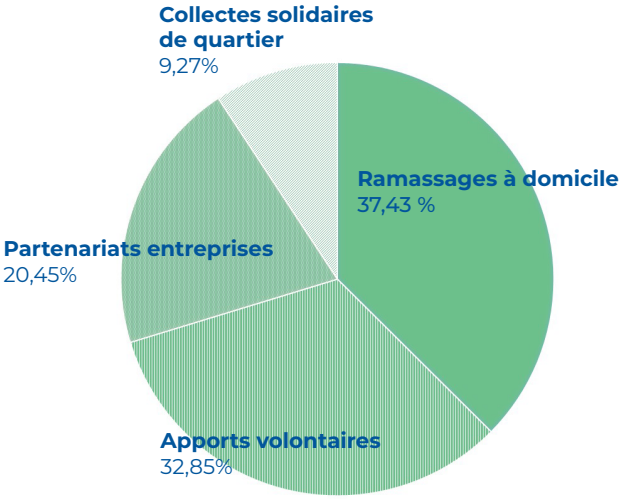
En 2020, avec la crise sanitaire, Emmaüs Coup de main a collecté **693 tonnes** d'objets (contre 1077 tonnes en 2019 et 984 tonnes en 2018), dont 430 tonnes sur la Recyclerie de Paris et 263 tonnes sur la Recyclerie de Pantin.

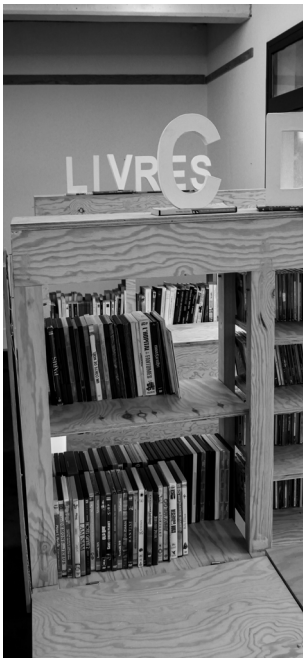
Le standard d'Emmaüs Coup de main a reçu près de **7000 appels** cette année et planifié **873 ramassages gratuits à domicile** chez des particuliers·ères, contre 1692 en 2019, un chiffre en baisse lié aux périodes d'arrêt d'activité. L'association a majoritairement collecté dans le 20ème arrondissement 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 donateurs·rices suite aux interventions réalisées, en les rappelant à l'issue de notre passage. **95% se déclarent satisfait·es** des ramassages effectués chez eux·elles, une grande fierté pour nos équipes ! Cette année, notre agent d'accueil a également **formé Tommy, un salarié en parcours** sur le métier du standard afin de l'ouvrir à des nouvelles compétences et de couvrir une amplitude horaire plus grande.

"Une fois de plus, je tenais à vous remercier. Les trois personnes venues chercher les meubles ont été très sympathiques (et efficaces !)"

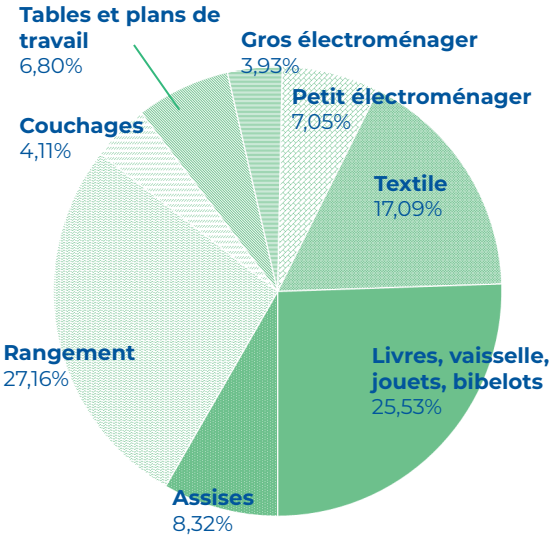
témoignage d'un·e donateur·trice

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 **38 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 22 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. En lien avec différents bailleurs sociaux (RIVP, Seine-Saint-Denis Habitat, CDC Habitat), **16 points de collecte en pied d'immeuble** ont spécifiquement été organisés pour des habitant·es du parc social (Paris 19ème, 20ème, Montreuil, Pantin).

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, vélos, jouets... Pour 2020, **le taux de réemploi des objets reste stable à 64,64% et le taux de recyclage à 33,26%.**

La majorité des animations habituellement organisées sur les sites des Recycleries n'ont pas pu avoir lieu en raison de la crise sanitaire et des règles de distanciation sociale. Nous avons néanmoins pu maintenir certaines actions : journée de solidarité avec des salariés de BNP Paribas Security Services dans notre boutique du 20ème en janvier, sensibilisation au tri des déchets et à la propreté organisée avec la DPE en octobre, poursuite des ateliers couture à Paris et Pantin, avec, par exemple, la création de kits pédagogiques remis aux habitants.

FOCUS : Une nouvelle boutique en ligne sur Label Emmaüs

En décembre 2020, Emmaüs Coup de main a rejoint Label Emmaüs, une plateforme de vente en ligne solidaire. Deux objectifs derrière cette initiative : valoriser des objets rares qui ne trouveraient pas preneurs dans nos magasins, et faire connaître nos activités au plus grand nombre. Afin d'alimenter régulièrement nos offres, les belles pièces, notamment des livres et des objets de décoration, sont envoyées à notre équipe de Label qui travaille depuis la boutique Saint-Blaise. Ensuite, une recherche sur l'origine et les spécificités de l'objet est effectuée par Nelson, salarié en parcours. Ce sont plus de 500 annonces qui ont été publiées depuis le début de l'expérience.

Cette activité permet à des passionné·es/collectionneur·euse·s de toute la France d'avoir accès à nos objets, et ainsi de donner une meilleure visibilité à l'association sur tout le territoire. De plus, grâce au retrait sur place, cela permet aux client·es de découvrir notre boutique de Saint Blaise. Nous espérons à terme disposer d'une vitrine en ligne permettant de faire venir les personnes ne passant pas dans les quartiers où nous sommes implanté·es.

Notre participation à Label Emmaüs créé également de nouvelles compétences métiers, pour nos salarié·es en parcours, en accord avec un monde tourné vers le commerce en ligne : rédaction d'annonces, recherche d'informations sur Internet, préparation de commandes avec des emballages majoritairement issus de la récup'. Grâce au travail de nos encadrant·es et salarié·es en parcours, ainsi qu'à leur œil aguerri, nous avons notamment vendu une aiguière du 19ème siècle 800€, un record à battre en 2021.

Coup de neuf à Bagnolet et Saint-Blaise

Entre mai et juillet 2020, une opération de réaménagement des deux boutiques de Saint-Blaise et Bagnolet a été lancée en partenariat avec Principe Actif, structure spécialisée en Auto-construction accompagnée, grâce à un financement du FDI 75. Les boutiques n'avaient jamais été rénovées depuis leur ouverture. Ce projet s'est déroulé en plusieurs étapes : étude, conception des éléments architecturaux, préfabrication en atelier de certains éléments (caisses, pyramides et rayonnages pour la présentation des objets), chantier avec les salarié·es en parcours pour la peinture, le montage des éléments et la réorganisation des réserves (racks mobiles, palettes martyrs)... Un travail participatif qui a permis d'embellir et d'optimiser les deux espaces de vente de notre Recyclerie parisienne.

Quelques chiffres :

100L
de peinture blanche

2 500
vis pour le mobilier

Portraits des bénévoles de la Porte de Montreuil

Olivier

En 2001, Olivier dirige un CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile), et occupe le poste de secrétaire au Conseil d'Administration d'Emmaüs Liberté. Il y rencontre les fondateurs d'Emmaüs Coup de main et partage le combat de notre toute jeune association pour la cause des Roumain·es et des Roms, dont beaucoup, à l'époque, sont réduit·es à vivre dans les rues parisiennes. L'énergie et la spécificité de notre engagement le poussent à devenir bénévole en 2014 et à le rester, en 2021, à la Recyclerie de Montreuil, où il accueille chaleureusement, et parfois malicieusement, tous les publics.

Pour mieux saisir l'originalité d'Olivier, il est nécessaire de remonter un peu plus en arrière, à son départ du Liban et son arrivée à Paris, en 1980. Sociologue de formation, bilingue en arabe et en français, il a travaillé pour aider les réfugié·es politiques et entreprend une thèse à Paris VII, au Département d'Ethnologie – Anthropologie - Science des religions. Son sujet de recherche : "La crise de la coexistence islamo-chrétienne au Liban, 1920-1980". En 1987, il obtient son

doctorat d'Etat avec "Mention Honorable". L'instabilité du Liban le conduit à rester en France où il exerce, avec France Terre d'Asile et d'autres associations, un travail dont il est fier, dans la défense des droits, l'hébergement et l'accompagnement des demandeurs·euses d'asile, jusqu'à sa retraite.
Pour Olivier, le bénévolat se définit par un mot : l'échange. Pas seulement le don de son temps ou de ses compétences, car on peut donner sans recevoir en partage, mais l'échange, car le bénévolat enrichit autant celui·celle qui aide que celui·celle qui est aidé·e, celui·celle qui offre que celui·celle qui reçoit.
Le masque dissimule la moitié du visage de notre jeune-ancien, mais ne diminue pas son enthousiasme à évoquer Emmaüs Coup de main. Son hospitalité et ses yeux clairs laissent espérer que nous pourrons, toutes et tous, vivre longuement, sages, heureux, bénévoles.

"Près de 164 tonnes d'objets récoltés, en 2020, à la Recyclerie de Montreuil."

Bernadette et Monique

Notre atelier jouets a été réinstallé à la Recyclerie début 2020 : récupération, tri (20 % n'est pas conservé), test (les beaux puzzles, comptés pièce par pièce ; les jeux avec des piles), couture (pour les vêtements de poupée), nettoyage - lavage - séchage -emballage des peluches, mise en carton, vente en boutique. Pour ce travail de titan, deux bénévoles, Bernadette et Monique, secondées par des salarié·es en parcours ou des salarié·es permanents, sont à la manœuvre, dans un atelier de 50 m2.
A la Recyclerie se déroule, tous les mercredis, de 13h à 17h, un étrange ballet. Des kilos de jouets (collectés auprès de particuliers ou apportés en boutique) sont examinés, soupesés, rangés. A la fin de l'après-midi, magique transmutation : une vingtaine de cartons étiquetés ("peluches", "jeux pour adultes", "puzzles", "accessoires poupées"...) prêts à partir en boutique. Parfois, certaines très belles pièces sont vendues en ligne, sur Label Emmaüs.
Bernadette et Monique se rappellent, avec le sourire, les deux Monopoly encore scellés ou la maison de poupée complète qui sont parvenus entre leurs mains. Mais leur principale fierté consiste à donner des jouets à des associations ou à des écoles. En décembre 2020, elles ont ainsi apporté, dans leur voiture de Mère Noël, 200 petits nounours lavés et emballés à une école de Bagnolet.
Pour nos deux bénévoles, remettre les jouets en circulation est une activité importante : à côté du plaisir à manipuler de beaux objets, à les revaloriser, il y a aussi la certitude que ces jouets, ces peluches vont éveiller de jeunes personnes et les épanouir. Les enfants et certain·es adultes le savent bien : les jouets, c'est très sérieux.

Organisation

Chiffres RH au 31/12/2020

En 2020, 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 de management, un stagiaire en BTS informatique, une stagiaire assistante sociale, une stagiaire éducatrice spécialisée, deux stagiaires accompagnatrices sociales sur les chantiers d'insertion, et un stagiaire encadrant technique.

Répartition des salarié·es CDDI par site en ETP (total : 51,69) :

PANTIN
21,54 ETP
41,7%

BAGNOLET
10,27 ETP
19,9%

SAINT-BLAISE
5,94 ETP
11,5%

CAP 18
6,68 ETP
12,9%

PORTE DE MONTREUUIL
7,26 ETP
14,0%

93
salarié·es (70 CDDI et 23 permanent·es, 37 femmes et 56 hommes)

Index professionnel femmes-hommes : 84/100

40
bénévoles

20
nationalités

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** : cours de français, SST, gestes et postures, accompagnement à l'emploi, tri et vente textile, réparation de vélos, formation gros électroménager, risques routiers, gestion des conflits, RH/droit du travail, lutte contre le harcèlement sexuel, formations liées à l'accompagnement social, aux risques psychosociaux, aux addictions.

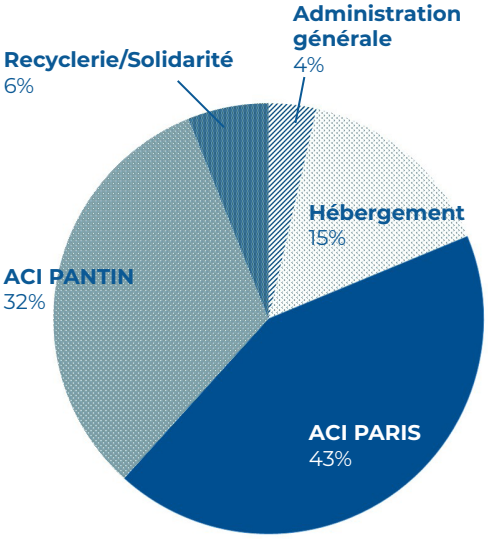
Chiffres Financiers

Budget :

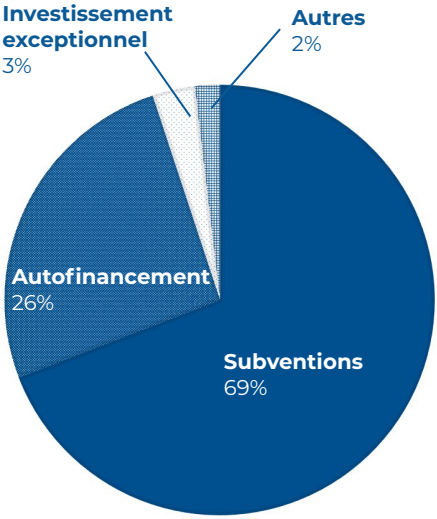
2 893 864 €

Les 2 confinements du printemps et de l'automne ont conduit à la fermeture de nos boutiques pendant trois mois, ce qui s'est traduit par une chute de notre chiffre d'affaires de 27% sur 2020 qui a été compensée par la mise en place du chômage partiel, la baisse des charges sociales, les remises de loyers de certains de nos bailleurs, et aussi par les dons/aides exceptionnels dont nous avons pu bénéficier.

Répartition des ressources par pôle d'activités :



Typologie des sources de financement :



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 16 participant·es du PLIE sur ses deux chantiers d'insertion.

l'Europe s'engage en France
Fonds Social Européen
UNION EUROPEENNE
Ce site est cofinancé par le Fonds social européen dans le cadre du programme opérationnel national « Emploi et Inclusion » 2014-2020

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, 7 592€ ont été redistribués.

Un partenariat privilégié avec Le Crédit Municipal de Paris et de précieux soutiens face au COVID

Quelques jours après l'annonce du premier confinement de mars 2020, Le Crédit Municipal de Paris a fait part de son souhait de soutenir l'association par un don financier conséquent afin de nous permettre de passer ce cap sans trop de dommages niveau trésorerie. Cette aide a en effet permis d'éviter de recourir aux aides d'urgences type Prêt Garanti par l'Etat (PGE) et a aussi contribué à consolider le résultat annuel de la structure. Pour le CMP, cette aide venait de soi, puisqu'étant partenaire historique, il devait nous aider à continuer d'aider les autres.

CRÉDIT MUNICIPAL DE PARIS
MODERNE DEPUIS 1637

Après l'été, a été mise en place toute une série de **subventions de fonctionnement spécial Covid** sous forme d'appel à projet/questionnaires, auxquels l'association a répondu. Ainsi, nous avons pu bénéficier des fonds Covid de l'**ADEME**, de la **Ville de Paris**, du **Département 93**, du **FDI 75** et **FDI 93**, et d'**Est Ensemble**.

Témoignage d'Edouard, Assistant administratif comptable depuis juin 2020

« D'abord suivi par la mission locale, puis le PLIE, je parviens à intégrer une formation pour adultes en comptabilité (niveau Bac +1) à l'AFPA. Par la suite, grâce à la collaboration entre Emmaüs Coup de main et le PLIE, j'intègre l'association pour un poste d'assistant administratif et comptable.

Au quotidien, mon poste consiste à :
• Assurer la saisie comptable, le traitement des factures et le suivi des recouvrements.
• Le suivi des fournitures et du matériel courant achetés par l'association ainsi que de la flotte de véhicules.
• Faire de l'assistance sur le traitement de la gestion administrative du personnel (établissements contrats de travail, arrêts maladie, déclaration des formations...)
Ce qui me marque au sein de l'association est l'accompagnement au quotidien des salarié·es en parcours, mais aussi la proximité avec les habitant·es du quartier, et la diversité de la clientèle qui fréquente les boutiques au quotidien. »

Focus Santé / Sécurité au travail

En 2020, la commission de Santé et Sécurité au Travail constituée de la direction et des deux référents sécurité a continué à mener ses actions pour l'amélioration des conditions de travail des salarié·es et la diminution des risques d'accident. Cela est notamment passé par la formation des équipes : 17 salarié·es ont suivi la formation de Sauveteur·euses Secouristes du Travail, 11 une sensibilisation aux risques routiers et 36 une formation Gestes et Postures.

L'ensemble des Documents Uniques d'évaluation des Risques Professionnels (DUERP) de chaque site ont été finalisés et les plans d'action correspondants ont commencé à être déployés et appliqués. Par le biais d'investissements et de travaux, de nombreux risques ont ainsi pu être diminués voire supprimés. Un travail est également mené par le biais d'entretiens auprès des salarié·es amené·es à effectuer du travail isolé.

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

« L'année que nous avons vécue a profondément bousculé les missions du CSE qui a tout d'abord été amené à traiter dans l'urgence la mise en place du premier confinement, et tous les impacts que cette situation inédite a pu créer, en termes de réorganisation du travail, de risques psycho-sociaux, de sécurisation des espaces.
Le travail mené avec la direction a toujours eu pour priorité la santé de chacun, salarié·es, bénévoles, mais aussi client·es et donateur·rices. Les impacts psychologiques, notamment auprès de nos salarié·es les plus isolé·es, ont été au cœur de nos préoccupations, ce qui a permis grâce à une formidable implication des équipes de garder le lien avec chacun·e malgré la distance. Au-delà de ces aspects, le CSE a été mobilisé dans la mise en place du chômage partiel et la réorganisation du travail, notamment avec la mise en place du télétravail.

La situation sanitaire a mis à mal les moments festifs qui ponctuent généralement l'année au sein de l'équipe et que nous espérons pouvoir retrouver dès que possible. Le budget ASC (Activités Sociales et Culturelles) - en temps normal dédié à ces événements - a été entièrement orienté vers la distribution de cartes cadeau pour l'ensemble des salarié·es, afin d'apporter une aide financière lors des fêtes de fin d'année.
L'année 2020 aura aussi vu le départ à la retraite de François, l'un des 5 élus du CSE, suivi début 2021 par les départs de deux autres membres, Anand et Benjamin vers d'autres projets. L'année 2021 sera une année de nouvelles élections et un nouveau CSE sera donc amené à travailler - entre autres - sur une charte du télétravail, sur la reprise éventuelle des moments festifs et bien sûr toujours sur les questions de Santé et Sécurité au Travail. »

L'équipe de salarié·es permanent·es au 30/04/2021 :

Aurélia DALBARADE
Co-directrice Finances, RH & administration

Charlotte GALLOUX
Co-directrice Actions sociales

Julie LACROIX
Co-directrice Recycleries

Chloé GOBERT
Travailleuse sociale Héberge-ment

Florin STOICA
Médiateur

Petre BANICA
Agent technique

Anne-Sophie DUPREY
Travailleuse sociale ACI Paris / Héberge-ment

Jonas FOUBERT
Chargé de mission RH, Finances et Administration

Edouard KLUTSE
Assistant administratif et comptable

Naïs BATOGE
Chargée d'accom-pagnement socio-professionnel ACI Pantin

Mélanie REY
Chargée d'accom-pagnement socio-professionnel ACI Paris

Juliette FARON
Chargée de Mission Emploi

Mouminat SAÏD
Agent d'accueil Standardiste

Abdennour KHAMA
Encadrant technique Pantin

Elena DEMIRCI
Encadrante technique textile Pantin

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

Eléonore BERNARD
Chargée de mission Recycleries

Farel ONDONGO ITOUA
Encadrant technique remplaçant

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