



**Accueil de jour – Médiation santé  
Insertion - Soutien à la parentalité  
Prévention santé et réduction des risques  
Chantier d'insertion restauration – Traiteur solidaire**

## **Rapport d'activité 2016**

### **Conseil d'administration**

Dr Vincent JEANTILS (président)  
Mme Sandra FERNANDEZ (secrétaire)  
Mme Murièle CONORT (trésorière)  
Mme Dominique BALDE  
Mme Kathleen BOUILLIER  
Dr Eric LACHASSINNE  
M. Julien RANDRIANARISON

### **Directrice**

Mme Alice GAUNY

### **Chef de service accueil**

Romain SAUSSEREAU

### **Chef de service ACI**

David PICHON

18 bis avenue Léon Blum – 93140 BONDY

☎ 01.48.02.03.30 – ✉ [contact@asso-lamarmite.org](mailto:contact@asso-lamarmite.org) - ♦ <http://www.asso-lamarmite.org/>

## SOMMAIRE

<b>I/ Présentation de l'association</b>	<b>p3</b>
<b>II/ Le public accueilli à la Marmite</b>	<b>p11</b>
<b>III/ Les services au sein de l'accueil de jour</b>	<b>p16</b>
<b>IV/ les secteurs d'intervention spécifiques à l'accueil de jour</b>	<b>p21</b>
<b>V/ Le chantier d'insertion et le traiteur solidaire</b>	<b>p32</b>
<b>VI/ Conclusion et orientations 2017</b>	<b>p41</b>

# LA MARMITE EN CHIFFRES EN 2016

216 jours ouverts

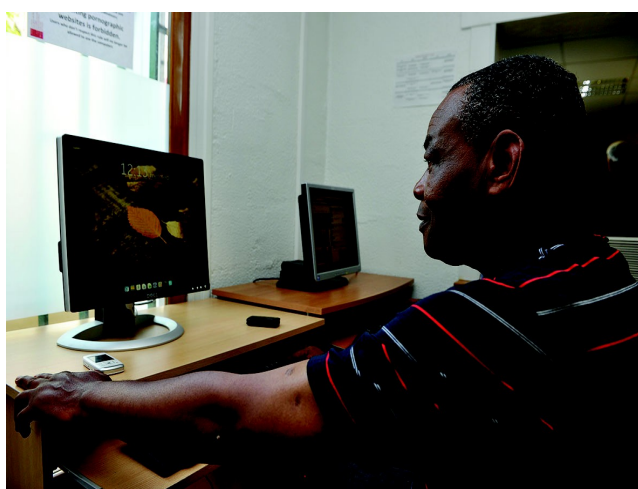
1520 adultes reçus et 760 enfants

15 000 visites au total

15 salariés en insertion

100 repas servis/jour

Insertion



Service



Accueil

Santé

# I/ PRESENTATION DE L'ASSOCIATION

## A/ Objectifs, public, actions

### Objectifs

Les objectifs de l'association sont définis par ses statuts :

- La lutte contre l'isolement des migrants
- L'information santé, et plus particulièrement la prévention du VIH/sida
- L'amélioration de la qualité de la vie, de l'accès aux soins et aux droits
- La lutte contre les exclusions et les discriminations
- L'insertion professionnelle des personnes éloignées de l'emploi

### Public visé

Par ses différentes activités mises en place au sein de son local, à l'hôpital Jean Verdier, La Marmite intervient auprès des publics suivants :

- Hommes, femmes et familles en situation de grande précarité, d'isolement ou d'errance
- Patients isolés hospitalisés à l'hôpital Jean Verdier
- Personnes éloignées de l'emploi

### Actions mises en place

Pour atteindre ses objectifs, La Marmite a mis en œuvre plusieurs actions :

- une prise en charge globale des personnes souffrant de précarité, d'isolement par :
  - l'accueil de jour
  - l'intervention sociale
- des actions de prévention santé et de lutte contre le VIH-SIDA, auprès :
  - du public accueilli dans nos locaux
  - des patients isolés de l'hôpital Jean Verdier
- un chantier d'insertion par l'activité économique dans les métiers de la restauration

## B/ Méthode : prise en charge globale et médiation

La Marmite propose une prise en charge globale adaptée aux conditions de vie des personnes en situation de précarité, d'isolement ou d'errance. La prise en charge globale tient compte de l'ensemble des déterminants sociaux et de santé des personnes. Elle s'articule autour d'une démarche de médiation, c'est-à-dire d'écoute, de soutien, d'orientation et d'accompagnement de la personne en situation de vulnérabilité. Les médiateurs se positionnent en interface des dispositifs existants et se trouvent au cœur d'un réseau de partenaires.

Les médiateurs de La Marmite portent une attention particulière à l'accès aux soins et à la prévention santé. Ils sont attentifs au soutien des personnes malades, prennent en compte l'état de santé du patient dans leurs suivis et proposent une prévention individualisée.

**Ainsi, La Marmite met en œuvre des actions d' :**

- **Amélioration de la qualité de vie (accueil de jour) : repas, services, animation, lutte contre l'isolement ;**
- **insertion sociale et professionnelle par la médiation : accès aux soins, aux droits, à l'emploi, au logement, à une domiciliation administrative, à un titre de séjour, etc. ;**
- **prévention santé et lutte contre le VIH/Sida.**

## **C/ Historique : un projet porté par le Réseau Vigie**

Le Réseau Vigie est un réseau ville-hôpital, créé en 1993 sur l'initiative du Dr Vincent JEANTILS, praticien hospitalier à l'hôpital Jean Verdier de Bondy. Son objectif principal était d'améliorer la prise en charge du VIH chez les patients toxicomanes en favorisant les liens entre les divers professionnels de santé et les acteurs du secteur social.

En 1998, est créée l'Equipe de Coordination et d'Intervention auprès des Malades Usagers de Drogues (ECIMUD) au sein de l'hôpital Jean verdier. Cette cellule spécialisée intervient au côté des équipes médicales de tout service de l'hôpital. Parallèlement, le dispositif de réduction des risques mis en place par les associations auprès des usagers de drogue fait ses preuves puisque qu'entre 1998 et 2001, le nombre de cas de Sida a diminué d'environ 30 %. Le Réseau Vigie étend alors son programme de formation à l'ensemble des pathologies infectieuses et mène une réflexion sur l'évolution de l'épidémie de VIH/sida.

### **a) Constats**

-Une prévention difficile

-Une immigration marquée par la précarité et l'isolement, encore plus sensible en Seine-Saint Denis

-Déficit de structures adaptées : méconnaissance des dispositifs, difficultés d'accès

-Grand isolement, détresse, problèmes de prévention

Ainsi, le Réseau Vigie a entrepris, en 2000, de créer un lieu d'écoute et de prévention santé qui s'adresse spécifiquement aux personnes primo arrivantes sur le territoire français : La Marmite, dont les missions se sont ensuite étoffées.

### **b) Grandes dates de l'association**

**2001** : Embauche de la médiatrice santé et démarrage des permanences à l'hôpital Jean Verdier.

**2002** : Ouverture du lieu d'écoute et de prévention santé dans un appartement du quartier Nord de Bondy. Démarrage des informations collectives sur des thèmes de santé.

**2004** : L'Assemblée Générale du 20 octobre 2004 décide d'une modification des statuts du Réseau Vigie : le nom de l'association devient « La Marmite » et son objet est redéfini de manière à correspondre à sa nouvelle activité.

**2005** : démarrage du programme de médiation santé en foyer de travailleurs migrants.

**2007** : Suite à une forte augmentation (+105%) de sa fréquentation La Marmite a investi un deuxième appartement.

**2009** : Démarrage du programme d'hébergement en familles relais de femmes enceintes vivant avec le VIH/SIDA.

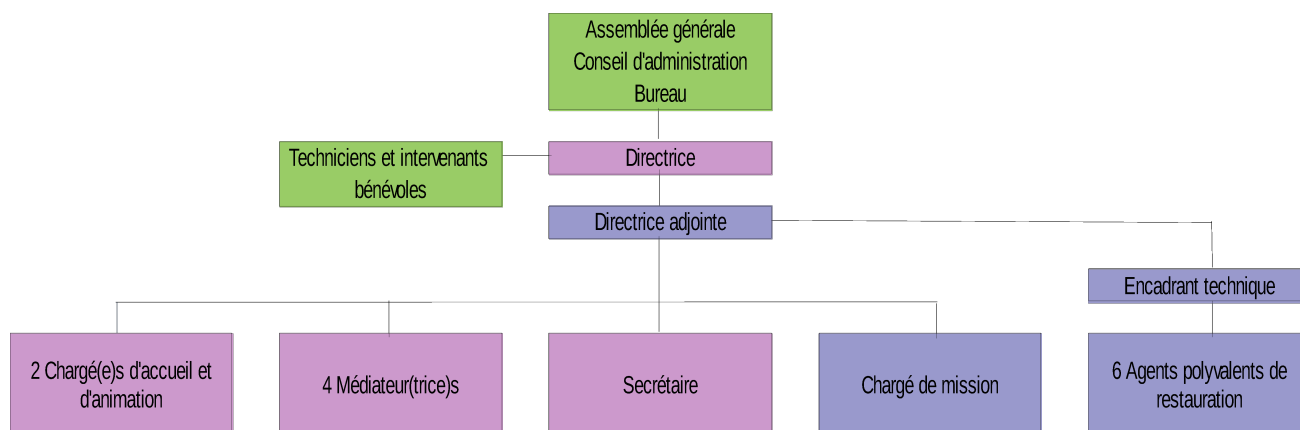
**2010** : Création des premiers ateliers de formation et d'insertion professionnelle.

**2013** : Déménagement dans des locaux plus grands et plus adaptés, conventionnement en Chantier d'Insertion de notre activité de restauration.

**2014** : Démarrage du programme de lutte contre la mortalité infantile (périnatalité)

**2015** : Démarrage du programme de soutien à la parentalité

## D/ Ressources humaines



### a) Une équipe salariée

La Marmite est forte d'une équipe de dix-huit salariés, soutenue par des bénévoles et des intervenants extérieurs.

#### **Une directrice et une directrice adjointe**

• **Statut:** Contrat à durée Indéterminée (2 ETP)

• **Fonctions:**

- Gestion des ressources humaines
- Gestion administrative et financière
- Élaboration et suivi des projets
- Développement du partenariat

#### **Une chargée de développement commercial**

• **Statut :** Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi à temps partiel (26h par semaine)

**Financement :** CUI-CAE

**Fonctions :**

Arrivée en octobre 2016

• Appui sur le développement commercial du chantier d'insertion

#### **Une secrétaire**

• **Statut :** Contrat à Durée déterminée à temps plein

• **Financement :** Emploi d'avenir (3 ans)

• **Fonctions :**

- Accueil téléphonique
- Secrétariat
- Soutien à la gestion des ressources humaines, à la gestion financière et administrative

#### **Les médiateurs santé**

**Statut :** Deux contrats à durée indéterminée et deux contrats à durée déterminée (3,9 ETP).

**Financement :** 1 emploi tremplin et 3 adultes relais

**Fonctions :**

- Prévention santé
- Médiation, accueil, écoute, accompagnement
- Coordination des activités

Les quatre médiateurs sont chargés d'accueillir et de suivre les personnes accueillies. Chacun d'eux est également chargé d'un projet spécifique :

- Médiation en foyer de travailleurs migrants : permanence hebdomadaire, organisation d'information collectives trimestrielles,
- Programme de médiation santé à l'hôpital Jean Verdier (suivi et visites de patients isolés) et programme de lutte contre la mortalité infantile (accompagnement renforcé, informations collectives et cafés mamans)
- Programme prévention et informations collectives de l'association : prise de contact avec les partenaires, planning, logistique et animation des activités.
- Suivi socio-professionnel des salariés en insertion de l'association

### **L'équipe d'accueil et d'animation**

Statut : Deux CDD à Temps Plein

Financement : Emploi d'Avenir (3 ans) + 1 adultes relais (3 ans) arrivé en avril 2016

Pendant la période de renfort hivernal (1<sup>er</sup> novembre 2014-31 mars 2015) : un CDD à temps plein, financé par la DRIHL

Fonctions :

- Accueil du public
- Orientation du public au sein de l'association vers les différents services
- Organisation et coordination des activités récréatives de l'association : lecture de contes, sorties...
- Développement d'un programme d'animation sociale

### **Cuisine : Encadrant technique**

Statut : Contrat à durée indéterminée à temps plein

Financement : Emploi Tremplin

Fonctions :

- Gestion des menus, des stocks
- Supervision de la préparation des repas
- Supervision de l'entretien des locaux
- Garant du respect des normes HACCP
- Encadrement des salariés en insertion, transmission des savoir-faire et savoir-être professionnels

### **Cuisine : salariés en insertion**

Statut : 9 salarié(e)s en contrats à durée déterminée à temps partiel (26h/semaine) au cours de l'année

Financement : CUI-CAE spécifiques Ateliers et Chantiers d'Insertion puis CDDI

Fonctions :

- Préparation des repas pour l'accueil de jour et le traiteur solidaire
- Service des repas
- Entretien des locaux

## **b) Encadrement**

### **Les réunions d'équipe**

Chaque semaine les réunions d'équipe de l'accueil de jour sont animées par la directrice de la structure. Elles ont pour objet l'accueil et les différents projets menés dans et hors de la structure.

Des réunions de médiations hebdomadaires ont lieu pour évoquer l'accompagnement des personnes accueillies.

Des réunions hebdomadaires réunissent l'équipe du chantier d'insertion et la directrice adjointe.

Des réunions de l'équipe au complet sont organisées ponctuellement. Animées par les directrices, elles assurent la cohésion de nos interventions et des équipes.

### **Les réunions d'attribution**

Chaque quinzaine, ces réunions, accolées aux réunions de médiation, permettent d'attribuer collégialement des aides directes à nos personnes accueillies et d'échanger sur les accompagnements les plus compliqués.

### **La semaine de réflexion/ team building**

La semaine de réflexion 2016 s'est déroulée entre le 24 et le 28 octobre. Le lieu d'accueil de jour a fermé ses portes afin de permettre aux équipes de l'accueil de jour et du chantier d'insertion d'échanger en profondeur et de se former.

## **c) Des Bénévoles**

Ils sont :

- Des intervenants (une trentaine de personnes chaque année) : il s'agit de professionnels du secteur santé/social (médecins, infirmiers, assistants sociaux, etc.) qui animent bénévolement des réunions d'information à thème en direction des bénéficiaires.
- Des informaticiens : ils ont créé bénévolement notre logiciel de recueil de données et notre site internet et en assurent la maintenance.
- Des animateurs : ils animent des ateliers (discussion autour de la maternité, lecture de contes aux enfants et initiation à l'informatique), avec environ 40 interventions/an au total.

## **E/ La vie associative**

### **a) L'Assemblée Générale**

L'Assemblée Générale a eu lieu le 30 juin 2016. Elle a permis de valider, entre autres, le projet associatif et le plan d'action de l'association sur la période 2016-2021.

Elle a également conduit au renouvellement des membres du conseil d'administration :



- Dr Vincent JEANTILS et Sandra FERNANDEZ sont reconduits dans leurs fonctions respectives de président et de secrétaire de l'association.
- Murièle CONORT occupe à présent le poste de trésorière.
- Dominique BALDE & Kathleen BOUILLIER demeurent administratrices.
- Dr Eric LACHASSINE entre au conseil d'administration de La Marmite.
- M. Julien RANDRIANARISON entre au conseil d'administration de La Marmite.
- M. Babajide FAMUYIDE démissionne de son poste au conseil d'administration et de ses fonctions de trésorier.

### **b) Le projet associatif**

Le projet associatif a été réalisé en 2016 avec l'équipe, le conseil d'administration et quelques personnes accueillies.

Le projet associatif vise à :

- renforcer la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des publics reçus à la Marmite, en mettant l'accent sur la prévention santé, la parentalité et les orientations socio-éducatives et socio-culturelles
- à développer le chantier d'insertion.

L'objectif est également de stabiliser la structure tant dans son organisation interne (équipement, ressources humaines, communication) que dans son rayonnement sur le territoire via en l'occurrence le développement de partenariats.

Deux groupes de travail ont été également créés :

- un dédié à la communication externe
- un dédié à la vie associative et relations internes

## **F/ LE LOCAL**

Le local est de plain-pied, sans ascenseur et aménagé dans le respect des normes d'accessibilité aux personnes à mobilité réduite. Il est donc accessible aux personnes à mobilité réduite et aux poussettes.

Il s'agit d'un local conçu pour accueillir des activités, dans le respect des normes imposées aux établissements recevant du public. Sa superficie nous permet de réaliser un certain nombre d'activités mais reste insuffisante pour pourvoir à tous nos besoins.

Les locaux de La Marmite regroupent:

- Un espace administratif : deux bureaux
- Un espace de médiation : un bureau pour les médiateurs et deux box d'entretiens
- Une salle d'accueil, avec un espace de jeux pour enfants
- Une salle de restauration, qui sert de salle d'activité en dehors des repas
- Des services : deux douches, un vestiaire, une buanderie, un coin cuisine, une salle informatique réservée aux ateliers, et un coin informatique en accès libre.
- Une cuisine professionnelle (espace de préparation, plonge, zone de stockage, locaux techniques)

## G/ Partenaires

La Marmite travaille en partenariat avec de nombreux acteurs des domaines de la santé et du social. Ainsi, elle oriente ses personnes accueillies vers des structures spécialisées, en fonction de leurs besoins. De même, nos partenaires nous adressent certaines de leurs personnes accueillies.

La Marmite organise régulièrement des informations collectives qui donnent la parole à ses partenaires. Ceux-ci peuvent alors présenter leur structure et leurs activités à nos bénéficiaires ou animer un débat sur un thème particulier.

Nous sommes en contact régulier avec des structures d'Ile-de-France afin de répondre aux contraintes de notre public. Nous avons un partenariat particulièrement riche avec les structures de la ville de Bondy, où nous sommes implantés depuis plus de 10 ans et dont est issue la part la plus importante de nos personnes accueillies.

### a) Partenaires techniques

Nos partenaires sont :

- **L'hôpital Jean Verdier** (Bondy) : En particulier, les services de maladies infectieuses, de médecine interne, de gynécologie-obstétrique, d'orthogénie, le PASS et les services sociaux.
- Les structures **sanitaires et sociales** : PMI, équipes de circonscription sociale, maisons de quartiers, maisons des parents, CMS, CDDPS, CDAG, CARUD (YUCCA), AC santé 93 ...
- Des associations **d'accès aux droits des étrangers** : Gisti, Cimade 93, COALLIA...
- Des structures **d'alimentation d'urgence** : restos du cœur, secours populaire, banque alimentaire
- Des structures **de domiciliation** : Boutique solidarité, Emmaüs alternative, Secours populaire...
- Des structures qui favorisent **l'accès à la culture** : Secours Populaire, culture du cœur, ...
- Des structures **d'insertion professionnelle** : Bondy insertion, IRIS, pôle emploi et GRETA.
- Des **structures de soins** : le COMEDE, Médecins du monde, Médecins sans frontière...

- Des structures de **soutien aux femmes victimes de violence** : SOS Femmes, Femmes solidaires, GAMMS...
- Des associations de **soutien aux personnes séropositives** : AIDES, Ikambéré, Sol en Si...
- Des structures axées sur la prise en charge de **l'enfance en danger** et sur le soutien à la **parentalité** : Maison des parents, SAJ du Breuil...
- Des structures d'**hébergement d'urgence**, mère/enfant ou thérapeutique : SAMU social, SIAO, Interlogement 93, Solipam, APRAE, Aurore
- Des acteurs de **l'insertion par l'activité économique** : Inser Eco 93, le PTCE Resto Passerelles, diverses SIAE, le PLIE Ensemble pour l'Emploi...

## b) Travail en réseau

La Marmite participe également au travail de différents comités ou réseaux :

- Au niveau **local** : Nous participons aux groupes de travail du CLS (contrat local de santé), du projet social de territoire et au groupe « urgence alimentaire ».
- Au niveau **départemental** : les médiateurs participent au système intégré d'accueil et d'orientation (SIAO),
- Au niveau **régional** : Mme Fernandez (secrétaire) est membre titulaire du Collège II du COREVIH Ile de France Est. Nous sommes membre du PTCE Resto passerelles.
- Au niveau **national** : Mme Conort et Mme Fernandez (trésorière) sont membres du comité associatif de Sidaction.

En 2016,

- nous avons accueilli de nombreux partenaires. Nous avons en particulier noué un partenariat solide avec le CEGIDD qui est intervenu régulièrement à La Marmite.
- Nous avons également établi des conventions de partenariat avec AC santé 93 et le réseau NEF. Nous avons aussi remis à jour la convention qui nous lie à l'hôpital Jean Verdier.
- Nous nous sommes investis dans les groupes de travail organisés par le conseil départemental pour l'initiative Seine-Saint-Denis sans Sida.
- Nous avons participé au comité de pilotage de la semaine nationale des accueils de jour.

## c) Partenaires financiers

### Fonctionnement et appels à projet

La Préfecture de Seine-Saint-Denis	La caisse d'allocations familiales de Seine-Saint-Denis
L'agence régionale de santé	FSE
Le Contrat de ville	Garances
La DIRECCTE de Seine-Saint-Denis	La ville de Bondy
La DRIHL	Sidaction
Le Conseil Régional d'Ile de France	Solidarité sida
Le Conseil départemental de Seine-Saint-Denis	Fondation Raja
La communauté d'agglomération Est Ensemble	Fondation de France
	Réserve parlementaire

**Investissements**

Fondation SFR

Le Rotary club

Fondation des usagers du système de santé

Fondation Abbé Pierre

Fondation Agir pour l'emploi-EDF

## II / LE PUBLIC ACCUEILLI A LA MARMITE

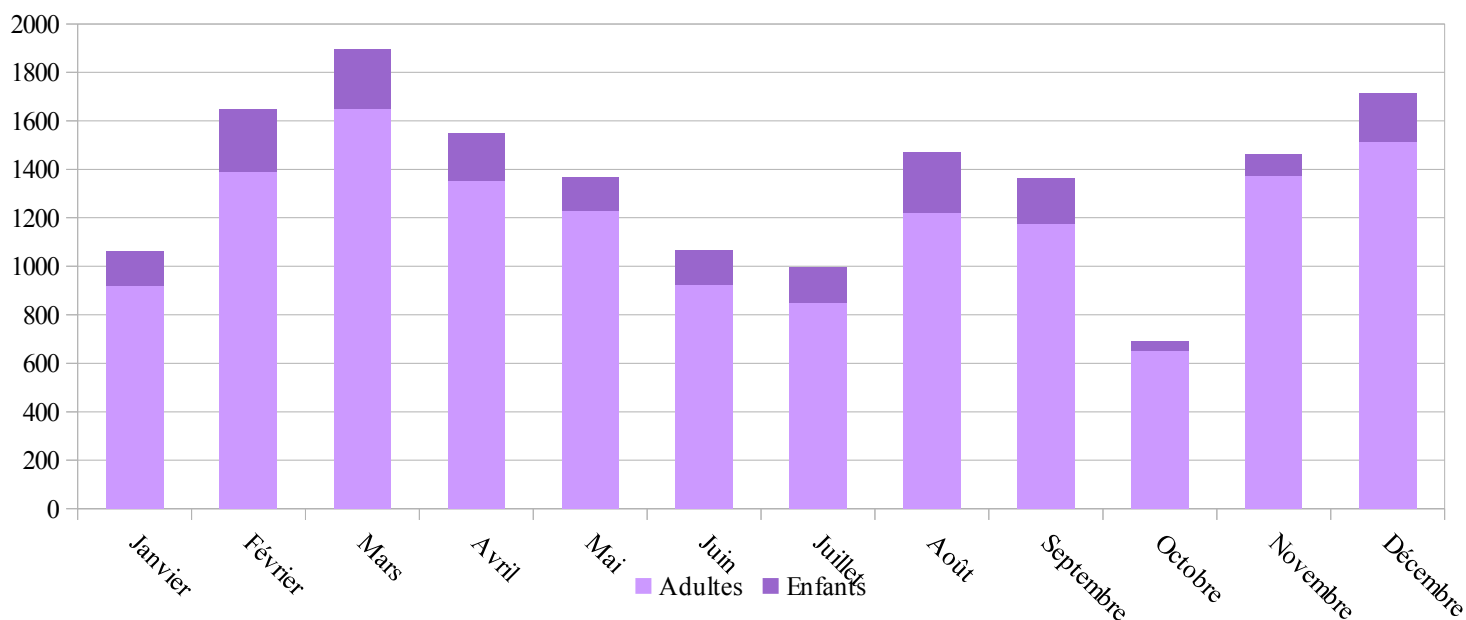
### A/ Fréquentation

En 2016, le lieu d'accueil a concerné **1522 (+5 %)** personnes accueillies adultes et **764 enfants (+40,5%)**.

En 2016, nous avons reçu 15 745 visites adultes et 2029 enfants toutes activités confondues **soit une moyenne de 66,5 adultes (-20 %) et 9,4 enfants (+18%)** par jour d'ouverture.

Le nombre de personnes accueillies s'est stabilisé alors que la fréquentation du lieu d'accueil de jour a diminué par rapport à 2015. Cette diminution est probablement en partie liée à la décision de la région Ile-de-France de mettre fin à l'aide solidarité transports pour les personnes relevant de l'aide médicale d'état.

En 2016, nous avons accueilli **52,4% de nouvelles personnes**, un taux de renouvellement en hausse.



Fréquentation du lieu d'accueil mois par mois en 2016

### B/ Les personnes accueillies par La Marmite

#### a) Recrutement

56,2% de nos personnes accueillies nous connaissent par le bouche à oreille. Nous sommes souvent leur premier contact avec un système de droits sanitaires et sociaux qu'ils ne connaissent que trop peu.

Bouche à oreille	56,3 %
Partenaires hors services sociaux	23,6 %
Services sociaux	17,3 %
Programmes hors les murs de la Marmite	2,8 %

### Répartition des orientations effectuées vers La Marmite en 2016

En 2016, sur l'ensemble des orientations de partenaires vers la Marmite, 25,1 % des orientations de partenaires ont été effectuées par les services sociaux du département et 18,7 % par des soignants ou des services sociaux de structures de soins publics.

Structures	Pourcentage
Services sociaux du département	25
Associations	20,4
115, maraudes et CHU	18,9
Hôpitaux, CMS, CMP, PMI	18,7
Services municipaux	11,6
Autres (bailleurs sociaux, structures d'insertion)	5,4

### Répartition par structures des orientations partenaires effectuées vers La Marmite

#### **b) Age et genre**

Nous avons accueilli **50,1% de femmes en 2016 et 49,9 % d'hommes.**

18-29 ans	23 %
30-39 ans	37,4 %
40-49 ans	23,5 %
50-59 ans	10,9 %
60 ans et plus	5,2 %

### Répartition des classes d'âge du public accueilli à la Marmite

### c) Situation familiale

**764 enfants au total partagent la vie des personnes accueillies à La Marmite, soit un chiffre en forte hausse.**

La Marmite est quotidiennement visitée par des enfants de moins de 3 ans, parfois sous comptabilisés. Le mercredi et pendant les vacances scolaires, l'école étant fermée, certains parents viennent accompagnés de leurs enfants plus âgés.

La Marmite dédie le jeudi à l'accueil des femmes et des enfants.

Vivant seul	16,4 %
Vivant en couple	4,5 %
Vivant seul avec enfants	46,1 %
Vivant en couple avec enfants	33%

#### Etat de la situation familiale des publics accueillis

### d) Nationalités

La Marmite répertorie une centaine de nationalités différentes, avec une prépondérance du public originaire d'Afrique subsaharienne et d'Afrique du Nord, à respectivement 48,5 % et

Afrique Subsaharienne	48,5 %
Afrique du Nord	24 %
Europe de l'Est	8,9 %
France/ Antilles	8,9 %
Asie	4,8 %
Caraïbes	2,6 %
Amérique du Sud	1 %
Europe du Sud	0,9 %
France	0,4 %

#### Répartition des nationalités en 2016

### e) Un public sans domicile

**87% des personnes accueillies du lieu d'accueil n'ont pas de logement personnel.**

La recherche d'un hébergement stable est donc une priorité pour nos personnes accueillies, et pour beaucoup d'entre eux une quête quotidienne.

**L'absence de logement fixe contribue à compliquer les situations administratives et à freiner l'accès aux soins et aux droits.** Les associations proposant des domiciliations administratives sont saturées et les hébergeurs ne souhaitent pas toujours fournir les attestations nécessaires.

Les conditions d'hébergement par un tiers sont très variables. Vivre chez l'autre, dans l'attente et la précarité, en permanence en demande de délais, c'est déjà l'isolement. Ces situations précaires peuvent basculer rapidement, des squats aux hébergements d'urgence, d'un jour à l'autre, on est à la rue.

*Une solidarité qui, particulièrement dans le cas des personnes malades et des femmes enceintes, peut s'évanouir du jour au lendemain.*

Notre public est, le plus souvent, sans domicile stable. Les personnes accueillies sont donc très souvent amenées à changer de lieu et de type d'hébergement (115, hébergement chez un tiers, hôtel social, ACT, etc.), en fonction des opportunités et de l'évolution de leur situation.

Type de logement/Hébergement	%
CHU/Nuitées	34%
Hébergés par des tiers	30%
Logement fixe + Perenne (logement perso, CHR...)	15%
Dans la rue	13%
Squat /Hôtel privé	9%

#### Type de logement / hébergement

En 2016, le public de la Marmite est issu principalement de l'île de France à 99 % et à 84 % de Seine Saint Denis.

#### **e) Une grande précarité**

Le manque de ressources est un souci majeur de nos personnes accueillies.

En 2016 :

- 67,5% de nos bénéficiaires ne perçoivent aucune ressource
- 10 % sont des salariés pauvres ou des chômeurs indemnisés
- 22,5 % de nos bénéficiaires sont allocataires de minimas sociaux.

#### **f) État de couverture santé**

Sécurité Sociale	4,2%
Sécurité Sociale + Mutuelle	2,7%
CMU/PUMA	10,2%
CMU Complémentaire	25,7%
AME	39,5%
Aucune	17,7%

#### Etat des lieux de la couverture santé du public de la Marmite 2016



## **g) Les difficultés exprimées**

Les personnes accueillies rencontrent plusieurs types de difficultés. Les accompagnements et entretiens individuels menés par nos médiateurs ont permis d'identifier leurs principales problématiques :

### **- Le logement**

Les demandes par rapport aux logements concernent la domiciliation administrative, le maintien dans le logement, l'accès à un hébergement d'urgence mais aussi la recherche d'un logement stable.

### **- Les démarches administratives et problèmes juridiques**

Nos personnes accueillies sont majoritairement des primo-arrivants. Ils sont souvent déroutés par les procédures de l'administration française. Un soutien dans ces démarches constitue donc leur demande principale. Les médiateurs de La Marmite interviennent sur des problématiques administratives et juridiques variées, de la primo-demande au recours juridique, pour favoriser l'accès aux droits, au logement, à la mobilité et aux soins. La domiciliation administrative est également une demande récurrente.

### **- Les ressources et l'emploi**

Les personnes accueillies ont, au mieux, des situations financières fragiles. La stabilisation de leurs ressources existantes et l'accès à des ressources complémentaires est une demande importante.

Ces difficultés peuvent être liées à :

- Une recherche d'emploi qui n'aboutit pas
- Des difficultés à faire valoir ses droits à certaines allocations
- Une absence d'autorisation de travail pour les titulaires d'autorisation provisoire de séjour
- Une absence de titre de séjour et donc d'autorisation de travail et d'accès aux prestations familiales

La demande d'orientation vers des structures d'insertion professionnelle et de formation est très forte de la part des personnes accueillies. Grâce à notre réseau de partenaires, nous essayons de répondre à ce besoin, via des ateliers en l'occurrence.

### **- La santé**

Les personnes accueillies font état de difficultés d'accès aux structures de soins, à la médecine de ville, à une couverture maladie et aux assurances santé complémentaires. Ils expriment régulièrement des inquiétudes par rapport à des symptômes divers ou des prises de risques.

### **- L'isolement**

L'isolement est un des premiers éléments qui justifie **une orientation de nos partenaires**. En effet, une personne confrontée à la solitude est plus fragile et moins bien armée pour faire face à ses difficultés.

### **- Et autres**

Le suivi des personnes accueillies fait également apparaître les demandes et les besoins suivants :

- Mobilité/Transport
- Alimentation/services

- Analphabétisme/ français langue étrangère
- Problèmes conjugaux (parfois accompagnés de violences)
- Garde d'enfant pendant les heures de travail ou recherche de structures d'accueil pour enfants

### III/ LES SERVICES DE LA MARMITE

#### A) Horaires

Notre local est **un lieu convivial** où les personnes accueillies peuvent partager des repas, des moments de détente et où s'instaure un climat propice aux échanges et aux solidarités.

En 2016, La Marmite a ouvert ses portes **216** jours, pour 223 en 2015

-5 jours par semaine du 01/01/2016 au 01/04/2016 entre 10h et 18h

-4 jours par semaine du 02/04/2015 au 01/11/2016 entre 10h et 16h (pas de fermeture en saison estivale)

-5 jours par semaine du 01/11/2016 au 31/12/2016 entre 10h et 18h

La semaine de fermeture de l'association a habituellement lieu avant la période hivernale mais en 2015 nous avons différé cette fermeture au mois de janvier 2016 afin qu'elle ne corresponde pas avec une période de travaux d'un accueil de jour partenaire. Nous avons donc eu deux semaines de réflexion en 2016, une en janvier et une octobre.

Les modalités d'accueil sont restées les mêmes qu'en 2015. Les journées du jeudi réservées aux femmes connaissent une fréquentation croissante.

#### B) Qualité de l'accueil

Dans le cadre du projet d'association 2016-2021, des axes en matière de qualité d'accueil ont été définis qui visent à :

-recentrer l'activité de l'accueil de jour sur les personnes les plus précaires : recentrage sur écoute et orientation, renforcement du maillage avec les partenaires

-développer d'autres espaces de réflexion sur l'accueil, l'accompagnement et la participation des personnes accueillies : participation des personnes accueillies, implication des bénévoles

-développer le projet d'animation socio-culturelle pour rompre avec l'isolement avec accès à la culture et au sport

-continuer la professionnalisation de l'accompagnement sociale

- réaménager l'espace d'accueil, y compris l'espace extérieur

- stabiliser les programmes & créer de nouveaux programmes

#### C) Mise à disposition de repas complets

**87 %** (chiffre stable par rapport à 2015) des personnes accueillies n'ont pas de logement fixe et n'accèdent que difficilement à une alimentation stable et équilibrée. C'est pour remédier à ce problème que nous leur proposons un repas complet avec : une entrée (cruautés ou soupe), un plat complet (viande/poisson, féculents, légumes) et deux desserts (un laitage et un fruit) chaque jour d'ouverture.

Offrir un repas nous permet également d'établir une ambiance conviviale et un lien de confiance. Les réunions d'information et ateliers sont notamment organisées avant ou après les repas.

#### **a) Nombre de repas**

En 2016, nous avons servi 14523 repas adultes (+12,4% par rapport à 2015) et 1863 repas enfants (+17,5% par rapport à 2015), soit un total de 16 386 repas, avec une moyenne de 76 repas/jour.

Nous avons aussi pu proposer 614 petits-déjeuners grâce à notre partenariat avec la banque alimentaire. Pour cause de rupture de stock, nous avons distribué très peu de petits-déjeuners sur les mois de mars, octobre et novembre.

Nous avons pu aider un grand nombre de familles avec de très jeunes enfants cette année grâce à un secours en produits alimentaires, couches et parfois lait maternisé.

#### **b) Amélioration de la qualité nutritionnelle des repas proposés par La Marmite**

Les études portant sur l'équilibre alimentaire des repas ou colis proposés par les structures d'aide alimentaire d'urgence ont montré que leur qualité laissait souvent à désirer.

A La Marmite, nous essayons de tenir compte au mieux de ces aspects. Nous cuisinons ainsi exclusivement avec des produits bruts, majoritairement frais et nous sommes vigilants sur les teneurs en sel et en huile.

### **D) Autres services**

Nos bénéficiaires ont pu avoir accès à l'ensemble des services tout au long de l'année. L'accès à internet est très peu comptabilisé.

<b>Services</b>	<b>2016</b>
Buanderie	209
Mise à disposition de la cuisine	28
Douche	1264
Internet	86
Photocopie/ Scan	637
Téléphone/ Fax	424
Vestiaire	270

#### État des lieux des services à la Marmite en 2016

La précarité qui caractérise l'environnement social et économique de bon nombre d'usagers de la Marmite est un élément important dans leurs difficultés d'accès aux soins et aux droits.

Les services offerts par l'association représentent un aspect important des propositions de la Marmite.

### **a) Téléphone, Internet et copieur**

Nous mettons à la disposition des personnes accueillies un « espace informatique » qui comprend deux ordinateurs, reliés à Internet et équipés des principaux logiciels de bureautique.

Ce service facilite les recherches entreprises par les personnes accueillies : structures d'hébergement, information santé, envoi de CV et de lettres de motivation...Il permet également de maintenir le lien avec la famille, via les courriels et les réseaux sociaux.

Les personnes accueillies ont pu avoir accès au téléphone, au fax, à internet et au vestiaire toute l'année.

### **b) Buanderie, cuisine et douche**

Ces services permettent aux personnes vivant dans des structures d'urgence de préparer leur repas à l'avance, de laver leur linge et de prendre des douches.

Les douches ont été utilisées 8 fois par jour en moyenne. La buanderie est mise à disposition sur 4 créneaux journaliers. Les mères isolées avec enfant (s) se voient proposer deux créneaux de suite.

### **c) Le vestiaire : distribution de vêtements**

Cette proposition est basée sur les dons de particuliers. Les appels à dons sont notamment diffusés dans le journal de la ville de Bondy ou via des événements associatifs ; ils ont été entendus par la population.

## **E) Animation sociale**

Nous avons pu proposer **une quarantaine d'animations** en 2016.

Elles ont été rendues possibles par le dynamisme de notre équipe d'accueil et grâce au soutien de nos partenaires (Culture du Cœur, la ville de Bondy) : pétanque, jeux de sociétés en famille, loto, pâtisserie, visite de musées et une journée à la mer.

Grâce à l'accompagnement de bénévoles, nous avons pu mettre en place

- des ateliers d'informatique pour débutants (20 ateliers pour 60 participants en 2016)
- des contes pour adultes et enfants

Ces activités sont encadrées par un chargé d'animation et d'accueil.

L'objectif à terme est de développer ce pôle qui renforce de façon transversale l'insertion, la parentalité par le biais d'activités sportives et culturelles. Il est prévu également de lui adjoindre des actions socio-linguistiques.

## **F) Suivi : évaluation des besoins / accès aux droits et aux soins**

En 2016, les médiateurs ont réalisé 990 entretiens individuels, avec 688 personnes accueillies. Ces chiffres représentent **une augmentation de 50% de l'activité du service** par rapport à 2015. Le nombre de personnes accueillies pour la première fois a été

particulièrement élevé et nous ne pouvons pas assurer l'écoute et l'orientation de toutes les personnes qui nous sont adressées.

En 2016, et particulièrement en fin d'année, nous avons accueilli un grand nombre de personnes et de familles vivant dans la rue et nécessitant une prise en charge rapide. Ces personnes ont parfois attendu plusieurs jours pour être reçues en entretien par un médiateur. C'est pourquoi, en novembre 2016, nous avons décidé d'augmenter le nombre de créneaux d'accueil d'urgence. Cette solution temporaire mais insatisfaisante a permis de répondre à l'urgence sociale.

#### **a) Les entretiens individuels**

Les thématiques abordées lors des entretiens sont nombreuses et variées : accès à l'hébergement d'urgence et au logement, aides humanitaires, domiciliation administrative, recherche d'emploi, rupture de ou non recours aux droits, isolement, santé, violences conjugales, difficultés rencontrées dans les liens mères-enfants.

Les questions de santé sont beaucoup abordées du fait de la démarche de médiation santé des professionnels de La Marmite.

Les médiateurs/trices de l'association interviennent en proposant aux personnes :

-Une écoute, des informations et des conseils

-Une orientation, une mise en relation ou un accompagnement selon les partenaires et les situations

-Si le professionnel n'a pas pu orienter la personne vers un travailleur social exerçant dans une autre structure, il peut arriver que celui-ci intervienne directement sur des montages de dossiers.

Les montages et suivis de dossiers concernent très majoritairement (55,6 %) des dossiers d'hébergement et le logement (demande de logement social, Dossiers Dalo/Daho, Solibail). Les autres thématiques qui donnent lieu à des démarches administratives sont les demandes d'aides financières et d'allocations (22,5%), les couvertures médicales (12,6%) et dans des proportions moindres (aide juridique, scolarisation...).

Dans l'attente de l'intervention d'autres services sociaux, les intervenants de La Marmite instruisent de nombreux dossiers SIAO et d'aide médicale d'état.

Les médiateurs orientent quotidiennement vers le 115 et les maraudes. Ils mettent les personnes accueillies en relation avec les circonscriptions de service social, en particulier la circonscription d'errance, et travaillent en collaboration avec les travailleurs sociaux des centres d'hébergement.

Un/e des médiateurs/trices de La Marmite se rend chaque semaine à la commission technique d'urgence du SIAO. Nous déposons régulièrement des dossiers DALO ou DAHO. Ceux-ci sont généralement validés par la Préfecture mais ne font pas assez l'objet d'un logement ou relogement par la suite.

Pendant la semaine de réflexion d'octobre 2016, l'équipe a essentiellement travaillé sur le référentiel d'intervention sociale de l'association. L'idée était de mettre à jour les

informations, d'uniformiser et d'enrichir les interventions sociales et de retravailler les contours de notre intervention afin de continuer à faire reculer la « sous-traitance » de notre service par le droit commun.

## **b) Les ateliers**

Les ateliers ont été organisés tout au long de l'année. Ils sont animés par les médiateurs/trices et peuvent parfois être co-animés par des partenaires (la CPAM ou la Cimade/Comede sur les ateliers d'accès aux soins, par exemple).

### Ateliers d'accès aux droits (minimas sociaux, logement)

Ils sont organisés autour de 3 thèmes :

- Entrer en contact avec les services publics par internet (actualisation pôle emploi, CAF, état civil...) : 12 ateliers / 36 participant(e)s
- De l'hébergement au logement : 5 ateliers / 46 participant(e)s
- Minimas sociaux : 9 ateliers / 75 participant(e)s

### Ateliers d'accès aux soins

Ils sont organisés autour de deux thèmes :

- Les couvertures médicales et les complémentaires santé : 8 ateliers - 85 participant(e)s

### Ateliers pour l'insertion professionnelle

Nous proposons aussi un programme d'insertion professionnelle dont les activités ont regroupé 148 participants.

## **IV) SECTEURS D'INTERVENTION SPECIFIQUES DE LA MARMITE**

### **A) LA PREVENTION SANTE & LUTTE CONTRE LE VIH**

#### **a) Prévention santé par la médiation individuelle au sein d'un lieu d'accueil de jour**

Nous incitons les bénéficiaires à prendre leur santé en considération et leur proposons l'accès au dépistage et à un bilan de santé (incluant le dépistage du VIH/Sida et des hépatites). Les tests ne sont aucunement obligatoires, mais la plupart de nos bénéficiaires se saisissent de cette proposition.

Les personnes accueillies ont été orientées vers les PASS de l'hôpital Jean Verdier et Avicenne, pour des consultations aux urgences ou en polyclinique, dans des centres municipaux de santé, des centres médico-psychologique, à la fondation Primo Levi, au Cegidd de Bobigny, à l'espace santé-droits Cimade-Comede, vers les permanences de Médecins du Monde, les centres de PMI, l'hôpital de Ville-Evrard, vers des médecins traitants ainsi qu'à la MDPH et à la CPAM.

Le nombre d'accompagnements physiques sur les structures partenaires (une vingtaine en 2016) est en nette augmentation grâce à la mobilisation des médiateurs et au renfort d'une mission de service civique (depuis septembre 2016). Cette proposition est très importante pour les personnes accueillies car elle permet de les rassurer et de régler les situations les plus complexes.

#### **b) Accompagnement des PVVIH/Hépatites**

En 2016, nous avons accompagné 68 personnes vivant avec le VIH/sida ou une hépatite.

Les données de fréquentation 2016 sont :

- 471 passages à La Marmite (fréquence / personne : entre 1 et 85)
- 389 repas (fréquence / personne : entre 0 et 81)
- 62 participations à des ateliers
- 64 entretiens (fréquence / personne : entre 1 et 9)

#### **c) Ateliers d'information collective**

En 2016, nous avons organisé :

- 15 informations collectives mixtes sur la santé qui ont regroupé 241 personnes (16 participant/es par séance)
- 4 séances de dépistages rapide du VIH-Sida avec AIDES et le CEGIDD
- 5 goûters entre femmes avec des intervenant/es sur les thèmes suivants : le cancer du sein et du col de l'utérus, les violences conjugales, la coupe menstruelle, la santé sexuelle, la dépigmentation volontaire de la peau (31 participations)
- 5 goûters entre hommes animés par une psychologue et un médiateur sur des thématiques centrées sur la vie de couple et la paternité (50 participations)

La Marmite a aussi un programme de lutte contre la mortalité infantile (accompagnement renforcé des femmes enceintes et mères de nourrissons, aides directes, programme de prévention spécifique, cafés mamans).

En 2016, 8 ateliers ont eu lieu avec un total de 85 participant(e)s soit 10,6 personnes en moyenne par atelier.

Date	Thème	Intervenant(s)	Nb participants
20-01-2016	Parcours de soins - accéder à une médecine de proximité : "où se soigner" ?	Médiateur	11
23-02-2016	Les couvertures maladie et les complémentaires santé : AME, CMU, CMU C, PUMA, ACS.	Médecin du monde + médiateur	20
29-02-2016	l'accès au droits	Mme BECIS (CPAM) + médiateur	9
08-03-2016	Droits à la santé : le parcours de soins du migrant primo arrivant	Médiateur	7
12-04-2016	Les couvertures maladie et les complémentaires santé : : Entrer en contact avec AMELIFR	CPAM + Médiateur	9
31-05-2016	Parcours de soins - accéder à une médecine de proximité : "où se soigner" ?	Médiateur	7
02-08-2016	Les couvertures maladie et les complémentaires santé : AME, CMU, CMU C, PUMA, ACS.	Médiateur	5
19-12-2016	Les couvertures maladie et les complémentaires santé : AME, CMU, CMU C, PUMA, ACS.	Médiateur	17

#### Liste des ateliers santé

#### **d) Dépistages et bilan de santé**

Nous avons mis en place 4 séances rapides de dépistage du VIH en 2016

3 journées complètes avec AIDES et 1 ½ journée avec le CEGIDD qui a proposé une séance d'information en parallèle à l'occasion de la journée mondiale de lutte contre le SIDA.

Nous avons pu participer au dépistage de 85 personnes.

En 2016, nous avons participé en partenariat avec le centre de santé de Bobigny, l'atelier santé ville de Bondy et le centre social Balavoine (voisin de nos locaux) à l'organisation de séances de bilan de santé qui se sont déroulées au sein même du centre social. Nous avons pu orienter 6 personnes par séance.

En 2016,

Nous avons effectué plus de dépistages (+55%)

Les actions de prévention et de dépistage se sont très bien déroulées.

<b>Actions de prévention :</b>	
le nombre de personnes rencontrées (prise de contact) par an* :	1511
le nombre de personnes sensibilisées (discussions) par an* :	1511
le nombre d'interventions/sorties/tournées par an* :	220
<b>Actions de soutien et d'accompagnement :</b>	
le nombre de personnes rencontrées (passages) par an* :	68
le nombre de personnes suivies (file active) par an* :	38
<b>Actions de dépistage :</b>	
le nombre de personnes informées sur le dépistage par an :	1511
le nombre de personnes accompagnées vers le dépistage par an* :	1511
le nombre de personnes dépistées par an* :	85
<b>Nombre ou proportion de personnes vivant avec le VIH parmi les personnes concernées par l'action* :</b>	4,5%



### **e) Relation avec les partenaires**

Les médiateurs/trices orientent les personnes vers des structures spécialisées, en fonction de leurs besoins. Nos partenaires nous adressent eux aussi des usagers (20% de notre public).

Nos partenaires sont : les hôpitaux et les structures sanitaires et sociales des villes de résidence (assistantes sociales de secteur, PMI, etc.), la circonscription sociale d'errance, le SIAO pour l'hébergement, les CCAS et associations pour la domiciliation, des associations d'alimentation d'urgence, d'insertion professionnelle (IRIS, basiliade), les structures de soutien aux personnes séropositives de Seine Saint Denis et de Paris...

Au sein des hôpitaux, nous sommes en contact soit avec les soignants soit avec les services sociaux. Pour l'accès aux soins, nous orientons soit sur les pass des hôpitaux soit vers les consultations d'associations (Comede, Médecins du monde...)

Les dépistages rapides dans nos locaux sont réalisés soit par l'unité d'infectiologie de l'hôpital J. Verdier, soit par AIDES, soit par le CEGIDD de Bobigny. Nous travaillons aussi en collaboration avec le centre d'examen de santé de Bobigny et le centre municipal de santé de Bondy pour les bilans de santé.

Nous sommes également partenaires avec un grand nombre de professionnels de santé (médecins généralistes, infectiologues, pédiatre, sage-femme, etc.) ou des associations (SOS Femmes, Médecins du monde, GAMS, Uraca, etc.) qui interviennent bénévolement pour animer les informations collectives.

En 2016 :

Nous avons développé nos partenariats :

- en renouvelant notre convention avec l'hôpital Jean Verdier
- en conventionnant avec AC santé 93 qui est un réseau qui accompagne les personnes qui vivent avec des pathologies chroniques dans le parcours de soins.
- en nous investissant dans les groupes de travail organisés par le conseil général pour l'initiative Seine-Saint-Denis sans Sida.
- en développant un partenariat très actif avec le CeGidd de Bobigny

### **f) Médiation en milieu hospitalier**

En 2016 , nous avons actualisé notre convention avec l'hôpital Jean Verdier.

Le programme a fonctionné sur 9 mois. Dans les services, l'équipe soignante nous signale les patients en situation de précarité et d'isolement afin de les rencontrer pour un entretien.

Grâce à nos rencontres régulières avec les équipes des services (médecine interne, maternité et service social), nous sommes bien repérés et les orientations sont très ciblées.

Les équipes peuvent nous joindre directement par téléphone ou mail. Un document de présentation du programme avec les contacts de la médiatrice sont affichés dans les postes de soins. Les assistantes sociales nous envoient généralement des mails. Dans les services de gynécologie et d'obstétrique un document est mis à disposition des équipes afin qu'elles puissent transmettre les prénoms et numéros de lits des patientes concernées à l'issue du staff.

La durée des entretiens varient selon les patients entre 20 minutes et 1 heure.

La médiatrice intervient pour rompre l'isolement des patient/es et améliorer leurs conditions d'hospitalisation et de sortie de l'hôpital.

En 2016, les services suivants ont été visités : Médecine interne, Hépatogastrologie, gynécologie-obstétrique.

En 2016, les visites ont concerné 25 patient/es qui ont été visités entre 1 et 7 fois.

Il faut ajouter aux visites les accompagnements physiques à l'extérieur pour lesquels les médiateurs sont sollicités plusieurs fois par an.

Les situations les plus courantes sont celles de patients en errance ayant très peu voire pas de ressources. Les demandes les plus exprimées sont liées au logement et à l'isolement. Nous intervenons en complément de l'action du service social hospitalier et proposons aux patients un accompagnement à La Marmite ainsi que que l'accès aux services et activités collectives de l'accueil de jour.

En 2016, grâce à un partenariat renforcé avec les équipes soignantes et sociales de l'association nous sommes parvenus à ce que 100% des personnes rencontrées dans le cadre des visites à l'hôpital fasse l'objet d'un accompagnement post-hospitalisation par l'association.

Notre partenariat très étroit avec les services de gynécologie-obstétrique explique le nombre important de femmes rencontrées. Ces femmes souvent jeunes sont majoritairement récemment arrivées sur le territoire français et très isolées. Elles sont extrêmement vulnérables et la mise en place d'un accompagnement social est rendue difficile par des services sociaux saturés et la fragilité de leurs parcours.

## **B) SOUTIEN A LA PARENTALITE DE PARENTS ISOLES**

En 2016, La Marmite a accueilli 432 personnes ayant des enfants, dont 157 vivant en couple. Nous avons comptabilisé 6200 passages et 4534 repas adultes pour ces familles.

Parmi elles, 374 sont des mères en situation de vulnérabilité sociale, dont :

- 86,5% d'entre elles n'avaient pas de domicile.
- 70% n'ont aucune ressource et 22% vivent avec des minima sociaux
- 32% vivant en couple et 68% seules avec leurs enfants (entre 1 et 6 enfants à charge).

### Dans le cadre du lieu d'accueil de jour

Le travail de soutien à la parentalité s'articule avec les autres actions de prise en charge globale et « d'empowerment » mis en place par La Marmite. Les parents sont orientés vers le programme parentalité par les médiateurs qui les accompagnent individuellement.

La psychologue, intervenante extérieure, propose à l'équipe d'accueil et de médiation de la structure, un bilan trimestriel qui sera l'occasion d'un échange sur les questions posées par l'accueil des familles.

### Dans le cadre du volet parentalité sont prévus :

#### - des moments de détente ludique, support au travail sur la parentalité

Si les participantes sont volontaires pour des échanges individuels, il est plus difficile de les amener à échanger entre eux. Ces temps de jeux sont pensés à la fois comme des moments privilégiés pour la construction des liens parents-enfants et comme une activité support aux groupes de parole.

Nous proposons aux familles des temps de jeux parents-enfants en partenariat avec l'association FASOL qui met à la disposition des familles des animateurs et des jeux en bois pour un moment de détente en famille. A l'issue de ces temps de jeux, nous proposons aux familles un temps d'échange.

Organisés les mercredis, ces temps de jeux permettent aux parents de venir avec leurs aînés. Compte tenu des spécificités de notre public, des séances rapprochées toutes les semaines pendant une période de 6 semaines semblent susciter une adhésion plus durable des familles que les séances espacées de 15 jours.

La chargée de l'accueil participe à ces temps de jeux, ce qui permet d'instaurer un lien de confiance avec les intervenants extérieurs. Ces temps sont l'occasion pour la chargée d'accueil de repérer les familles les plus en difficultés dans leurs relations et de leur proposer une orientation vers la psychologue.

En dehors des interventions de Fasol, des temps de jeux de société sont proposés par l'équipe d'accueil et d'animation aux familles présentes les mercredis.

#### - une permanence d'orientation vers les dispositifs de droits communs de soutien à la parentalité :

Lieux d'accueil parents-enfants, maison des parents, services d'accueil de l'aide sociale à l'enfance, centre médico-psychologique.... Une fois par mois. Cette permanence est réalisée par la psychologue sous forme d'entretiens individuels.

#### - des discussions thématiques :

Nous proposons à notre public d'échanger **une fois par mois** sur des thématiques choisies sur la base des difficultés rencontrées et exprimées par les femmes. Ils sont l'occasion pour les mamans de se rencontrer, d'échanger avec un psychologue sur leurs difficultés, les situations vécues, leurs craintes.

C'est un espace où il est possible de dire et discuter de choses que l'on ne veut/peut pas dire ailleurs. Cet espace de parole, basé sur une relation de confiance, permet aux parents de puiser pour solidifier sa propre démarche et position. Ce groupe de parole pourra s'appuyer sur des thèmes proposés par les mamans.

#### -A la demande des mamans, un temps pour soi

Les mamans que nous accueillons ne disposent d'aucun mode de garde. Leur isolement les prive de relais familiaux ou amicaux qui pourraient garder leurs enfants de temps en temps et leur permettre un petit temps pour elles. Les mamans sont donc en permanence avec leurs enfants, ce qui contribue à des relations mères-enfants difficile. Nous proposons **une activité danse (2h deux fois par mois)**, avec garde d'enfants, pour donner à ces mamans la "bouffée d'oxygène" qui leur manque.

Les enfants peuvent également profiter de temps de jeux entre eux, sans leur parents, animés par les chargés d'accueil et d'animation de l'association. Cette activité permettra donc aussi de travailler en douceur le thème de la séparation.

Dans les projets à terme, nous souhaitons organiser un 'mois de la parentalité': créer un événement autour du programme et solliciter nos partenaires pour venir présenter le fonctionnement de leurs structures.

#### Prévention des situations de négligence ou de violence

Action transversale au programme, la coordination de l'accompagnement social par les médiateurs/trices et des observations et accompagnements psychologiques proposés par la psychologue débouche sur des orientations et un soutien spécifiques.

L'observation des relations mères-enfants au cours des différentes activités permettra de repérer les éventuelles situations pour lesquelles un accompagnement spécifique est nécessaire. Nous orientons ces familles vers le service d'accueil de jour de l'ASE de Bondy qui accompagne les familles les plus en difficultés et avec lesquelles nous avons déjà un partenariat.

## **RESULTATS**

Nous comptabilisons un total de

- 32 groupes de parole
- 13 groupes d'activités de parents
- 20 actions parents- enfants

## C) Programme autour de la périnatalité

Il a découlé des constats autour de la parentalité, un besoin de renforcer les femmes enceintes ou avec de jeunes enfants. Le secteur de la périnatalité a par conséquent été renforcé.

### a) Des entretiens individuels

Parallèlement à l'accompagnement social proposé dans le cadre du programme périnatalité à toutes les mamans de La Marmite, un suivi baptisé *Parcours-Mamans* a été créé en janvier 2016. Une nouvelle médiatrice en charge du programme Périnatalité, a proposé de formaliser l'accompagnement en ponctuant le suivi d'entretiens-bilans. Les objectifs sont fixés d'un commun accord avec les mamans au premier entretien.

En 2016, notre équipe a accompagné 22 femmes enceintes et une cinquantaine de mamans avec leurs nourrissons.

### b) Partenariats

- L'ARS, qui a défini un programme pouvant concerner une trentaine de mamans par an.
- La banque alimentaire, qui a soutenu le programme par un don massif de couches qui a permis à la Marmite de fournir les mamans démunies.
- Rencontres avec le 115 (service santé), SOS femmes et Solipam (Solidarité Paris Mamans).
- Solipam intervient particulièrement bien dans le cadre des suivis des mamans déplacées d'un hôtel social à l'autre et d'un département à l'autre. Le partenariat avec le service santé du SIAO permet d'éviter ces situations le plus souvent.
- Les orientations vers le LAPE ont continué. Il y en a peu car les mamans sont réticentes à se déplacer. C'est dommage car quand elles acceptent de s'y rendre elles sont invariablement satisfaites.
- La PMI constate aussi que si les mamans ne sont pas accompagnées, elles ne s'y rendent pas.

Nous avons organisé une rencontre à La Marmite avec les professionnels des 3 PMI de Bondy.

- La Marmite est devenue membre du REAPP (Réseau d'écoute, d'appui et d'accompagnement des parents) piloté par la CAF.
- La convention avec l'hôpital Jean Verdier a abouti en mars 2016 pour un démarrage des informations collectives en septembre 2016.
- L'hôpital Jean Verdier, à qui le projet a été présenté aux assistantes sociales, à l'équipe de suite de couche de la maternité et à une partie de l'équipe de néo-natalité.

### c) Visites à l'hôpital

L'orientation des patientes pouvant bénéficier des visites de la médiatrice a été optimisé grâce à la collaboration des staffs médicaux, en lien par mail avec les médiateurs de la Marmite.

### d) Cafés mamans

Ils ont concerné 60 participantes au total. Ce sont des temps d'échanges thématiques qui ont remplacé en février les discussions informelles sur les relations mères-enfants. Animés par une psychologue dédiée au programme jusqu'en avril. La psychologue et la psychomotricienne ont quitté le programme suite à la réorientation du programme en lien avec les recommandations de l'ARS pour le programme, émises en mars 2016. Les cafés mamans ont redémarré en mai 2016, ils ont été animés par les médiatrices en alternance avec le Dr Claude Egullion qui est gynécologue-obstétricienne. Ils ont concerné 60 participantes au total.

Le Dr Equillion intervient sans thématique précise autour de la grossesse et de l'accouchement. Elle anime des ateliers similaires à l'hôpital André Grégoire.

Les ateliers animés par les médiatrices s'appuient sur les informations collectives organisées en amont.

**e) Les Cafés-Mamans** suivants ont eu lieu en 2016 :

18/02 : « La jalousie à l'arrivée du deuxième enfant » : 6 participantes

17/03 : « Bébé met tout dans sa bouche » : 9 participantes

07/04 : « L'allaitement au sein et/ou le biberon » : 6 participantes

02/06 et 07/07: « Discussion à bâtons rompus » avec le Dr Egullion sur la grossesse et l'accouchement » 6 et 12 participantes.

18/08 : « Différence entre accoucher ici ou au pays » : 6 participants

08/09 et 20/10: « Discussion à bâtons rompus » avec le Dr Egullion et Mme Bouhallier (anthropologue de la naissance) sur la grossesse et l'accouchement : 8 et 7 participantes.

**f) Ateliers d'éveil du nourrisson :**

Ces séances réunissant les mères avec leurs enfants se sont déroulées dans les locaux voisins du centre Daniel Balavoine. Elles sont menées conjointement par une psychologue et une psychomotricienne. L'objectif est d'accompagner la relation mère-enfant dans une médiation qui s'appuie sur des accessoires de psychothérapie et des jeux d'éveil.

12/02 : 4 mamans ; 5 bébés

19/02 : 2 mamans ; 2 bébés

11/03 : 2 mamans ; 2 bébés

**g) Les informations collectives**

- Questionnaires mamans :

Après avoir fait remplir des questionnaires aux mamans concernant les thématiques qui les intéressaient le plus. Nous avons fait de même avec les femmes enceintes. Les thématiques qui ont remporté le plus d'adhésion ont été : le rythme du nouveau-né, les premiers échanges avec le bébé, le suivi médical du nourrisson, l'allaitement et la nutrition du nourrisson.

En amont des ateliers, la communication a été effectuée auprès des mamans par la distribution de flyers et la prise de contact directe.

Ces informations collectives ont bien fonctionné toute l'année.

- Dans le cadre du *Parcours Maman* avec la CPAM:

17/03 : « Accidents domestiques et bébés secoués » : 9 participantes

12/05 : « L'alimentation de la femme enceinte et du jeune enfant » : 13 participantes

23/06 : « Les relations mères-enfants » : 9 participantes

06/10 : « L'alimentation de la femme enceinte et du nourrisson » : 3 participantes

- Animées par les professionnelles de la PMI

10/03 : « La nutrition du nourrisson » avec la PMI : 9 participantes

19/05 : « Les soins et le suivi médical du nourrisson », 10 participantes

En juin, nous avons annulé l'intervention pour cause de ramadan.

15/09 : « Les risques d'accidents domestiques », 8 participantes

- Animées par d'autres partenaires

24/04 avec le Dr Rochefort de Médecins du Monde, « Droits des femmes » (sur les thèmes de l'excision, du mariage forcé, de l'IVG et de la contraception)

## **D) Intervention sociale, accès aux soins, aux droits, au logement et à l'emploi**

### **a) Un accompagnement individualisé**

Les médiateurs disposent à La Marmite du temps nécessaire à l'écoute. Après avoir entendu les demandes et évalué la situation du bénéficiaire lors d'un entretien, les travailleurs sociaux mettent en place un accompagnement individualisé.

Les réponses que les médiateurs peuvent apporter à un bénéficiaire sont les suivantes :

- Une orientation vers un partenaire
- Des réponses directes (services, montage et suivi de dossiers...)
- Des informations collectives ou des ateliers
- Un accompagnement hors les murs

L'équipe de médiateurs connaît bien les différents dispositifs d'accès aux soins et aux droits et se tient en permanence informée de l'évolution des dispositions légales. Elle représente un relais d'information important auprès de nos personnes accueillies.

Les médiateurs de la Marmite ont effectué 990 entretiens dans le cadre du lieu d'accueil de jour en 2016.

### **Thèmes abordés en entretien (sur près de 2090 requêtes)**

Logement / domiciliation : 18,5 %

Santé : 17 %

Alimentation : 12,5 %

Démarches administratives : 10,4 %

Aide financière : 10,6 %

Emploi : 8,8 %

Vie familiale : 6,5 %

Mobilité, droit, autres : 15,7 %

### **Une aide au montage de dossier, un accompagnement personnalisé**

Les montages et suivis de dossiers concernent très majoritairement des dossiers d'hébergement et le logement (demande de logement social, Dossiers Dalo/Daho, Solibail). Les autres thématiques qui donnent lieu à des démarches administratives sont les demandes d'aides financières et d'allocations, les couvertures médicales ...

Les médiateurs orientent quotidiennement vers le 115 et les maraudes. Ils mettent nos personnes accueillies en relation avec les circonscriptions d'aides sociales en particulier la circonscription d'errance.

### **Orientations et accompagnement**

Les orientations concernent des structures administratives (préfecture, CAF, tribunal...), médicales (hôpital, centre de soins associatifs...), d'aides sociales (circonscription d'errance, associations caritatives...), d'accès à l'hébergement ou à l'emploi de types institutionnels ou

associatifs mais aussi des centres de formation, des entreprises. Elles sont le fruit de notre connaissance des différents intervenants locaux et des partenariats noués avec des structures aux actions complémentaires aux nôtres.

Si nécessaire, un accompagnement physique de nos personnes accueillies est mis en place.

Nous pensons que la présence des médiateurs peut dans un premier temps éviter les confusions linguistiques et permet de rassurer nos personnes accueillies. L'accompagnement concerne des personnes primo arrivantes et très isolées. Dans la plupart des cas celui-ci n'est pas indispensable, mais cette proposition est importante car elle est justifiée par l'extrême isolement de certains de nos visiteurs.

Nous avons effectué 4 accompagnements à l'extérieur et 467 orientations répertoriées vers nos partenaires en 2016, soit une augmentation de 36,5 % par rapport à 2015, selon le tableau qui suit :

<b>Structures</b>	<b>Pourcentage</b>
<b>Services sociaux</b>	25,1 %
<b>Associations</b>	20,4 %
<b>115, maraudes</b>	18,9 %
<b>Services municipaux</b>	11,6 %
<b>Autres (bailleurs)</b>	5,4 %

Tableau des orientations 2016

### **Prévention santé individualisée**

Au cours des entretiens, l'accès aux soins et les questions de santé de nos personnes accueillies sont abordés lorsque cela est possible. En 2016, nous avons poursuivi notre accompagnement par la prise de rendez-vous médicaux et distribué des brochures de prévention ou de préservatifs à 105 reprises.

### **b) Les ateliers d'accès aux droits**

■ Il s'agit d'ateliers d'information sur les dispositifs de droit commun et d'ateliers informatiques spécifiques. Ces ateliers animés par les médiateurs/trices sont prévus pour des groupes de 4 à 10 personnes.

■ Ces informations doivent permettre au public de :

- - Savoir à quels dispositifs de droits communs auxquels ils peuvent prétendre ;
- - Connaître le fonctionnement des dispositifs, y compris leurs obligations à leur égard ;
- - Connaître les conditions d'accès à ces dispositifs.

Nous avons organisé un total de **23 ateliers d'accès aux droits**, sous les formats suivants :



- **Atelier minimas sociaux** : expliquer ce qu'est un minima social ? Qui a droit à quelles aides ? Les obligations qui sont attachées à ces aides et le déroulement de la demande.

- **Atelier de l'hébergement au Logement** : DALO/DAHO/SIAO/Logement social: Informer sur les dispositifs d'accès à l'hébergement d'urgence et au logement stable. Sensibiliser les personnes accueillies sur leurs droits au logement et à l'hébergement et les inciter à solliciter les médiateurs pour les aider à monter leur dossier.

- **Atelier « Sans papiers mais pas sans droits »** : droits des sans papiers

- **Midi Info** : rencontre des partenaires (CAF..)

### **c) Les ateliers d'insertion professionnelle**

Les ateliers d'insertion professionnelle correspondent à une demande récurrente de nos personnes accueillies.

Ils ont pour objectifs :

- L'accès à l'emploi par l'information et la formation dans le cadre d'ateliers, d'informations collectives et de sorties (rencontre de partenaires, participation à des forums, ateliers de formation aux techniques de recherche d'emploi)
- L'intégration de nos personnes accueillies aux circuits traditionnels d'accompagnement

**En 2016, 46 ateliers (soit + 20 % par rapport à 2015) ont eu lieu, dont :**

- Le CV et la lettre de motivation
- Postuler par internet
- Construire son projet professionnel
- L'entretien d'embauche

Pour un total de **148 participants**

# V / Chantier d'insertion

## A) Historique du projet

Dans la perspective du déménagement de notre activité de lieu d'accueil de jour, nous avons démarré courant 2011 une réflexion sur l'opportunité et la faisabilité d'un chantier d'insertion par l'activité économique restauration.

### a) Naissance du projet

La Marmite possédait à l'époque dix ans d'expérience dans l'accompagnement social des personnes en grande précarité.

Dans le cadre du suivi individuel de nos usagers, nos médiateurs étaient amenés à étudier toutes les problématiques rencontrées par notre public : ouverture de droits RSA, demandes de logement, rédaction de CV et de lettres de motivation, orientation vers les partenaires adéquats, etc.

Nos médiateurs avaient d'ailleurs également développé un partenariat de qualité avec l'ensemble des acteurs du territoire : Pôle Emploi, Mission Locale, Mission RSA, organismes de formation, etc.

Or, depuis son ouverture, la Marmite a toujours proposé une offre de repas africains, quatre midis par semaine. Elle disposait ainsi des compétences nécessaires à la mise en œuvre d'une activité de restauration en chantier d'insertion : équilibre alimentaire, respect des normes HACCP, circuits d'approvisionnements, etc.

C'est ainsi qu'en 2011, le Dispositif Local d'Accompagnement a décidé de financer une étude de faisabilité ; étude qui a permis de valider ce que l'équipe de La Marmite avait pressenti :

- La double expérience de La Marmite dans l'accompagnement social et la restauration étant des atouts de poids pour la mise en œuvre d'un chantier d'insertion
- La création d'un Chantier d'Insertion à Bondy répondrait à un besoin non couvert actuellement
- Ce projet serait cohérent avec l'activité d'accueil de jour et de prévention santé de La Marmite

### b) Contexte local

En 2011, le taux de chômage des 15 à 64 ans était à l'époque de 18,2% sur le territoire d'Est Ensemble contre 11,7% pour l'ensemble de l'Île de France (*source : INSEE*).

En 2012, la Seine Saint Denis comptait 25 Chantiers d'Insertion, dont seuls 4 étaient implantés sur le territoire d'Est Ensemble (3 à Montreuil et 1 à Pantin).

Bondy ainsi que les communes limitrophes ne comptaient aucun Chantier d'Insertion. En 2013, le taux de chômage sur la ville de Bondy était de 20.5 % de la population active contre 10.4 % en moyenne en France

### c) Objectifs

Les objectifs du Chantier d'Insertion étaient de :

- Offrir des emplois assortis d'une formation et d'un accompagnement social et professionnel à des personnes en grandes difficultés sociales et familiale : primo-arrivants, personnes sans domicile, personnes s'exprimant difficilement en français, mères de famille n'ayant jamais travaillé en France ...
- Favoriser l'accès à l'emploi et à la formation qualifiante des salariés en insertion à l'issue de leurs contrats au sein du chantier d'insertion
- Pérenniser une offre de repas équilibrés et gratuits, destinée à des personnes en grande précarité (primo-migrants sans domicile, sans ressources, etc.) ainsi que les activités de prévention santé et d'insertion organisées autour de ces repas

### d) En 2016

En 2016, le Chantier d'Insertion proposait à **5,03 ETP** en insertion :

- un contrat d'employé polyvalent de restauration dans le cadre d'un CDDI (Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) de 4 à 24 mois
- un accompagnement socio-professionnel permettant de travailler sur les freins à l'emploi
- des actions d'adaptation au poste de travail
- un accompagnement individuel permettant d'améliorer l'employabilité des salariés et de favoriser leur retour à l'emploi : actions de formation pré-qualifiantes ou qualifiantes (remise à niveau, initiation ou perfectionnement à l'informatique, CAP cuisine,...), techniques de recherche d'emploi, etc.
- la possibilité de réaliser des périodes de mise en situation professionnelle dans d'autres établissements,
- des ateliers collectifs : projet professionnel, rédaction de CV et lettres de motivation, préparation à l'entretien d'embauche...

## B) Ressources humaines

Le chantier d'insertion étant en entrées / sorties permanentes, les recrutements ont eu lieu au fur et à mesure des sorties.

### a) Modalités de recrutement

Les modalités de recrutement des salariés en insertion sont les suivantes :

- Diffusion de l'annonce sur Pôle Emploi, vers les référents PLIE d'Est Ensemble et vers nos partenaires ; en revanche, 100 % de notre personnel en insertion est recruté via le PLIE.
- Étude et sélection des candidatures envoyées par les partenaires et candidatures spontanées reçues depuis le dernier recrutement,
- Entretien d'embauche avec l'encadrant technique, le CIP et/ou la directrice adjointe. Nous utilisons pour se faire, une trame d'entretien d'embauche.
- Prise de contact avec le partenaire orienteur,
- La décision de recrutement est prise avec l'encadrant technique,

### b) Critères de sélection

Lors du recrutement, nous nous attachons à plusieurs critères de sélection. Le candidat doit avoir un intérêt (voir un projet professionnel) pour le secteur de la restauration, même s'il n'a pas d'expérience professionnelle en cuisine. Nous souhaitons aussi que le candidat

manifeste une volonté de se former ; la formation étant un de nos outils principaux pour le suivi socio-professionnel.

Nous privilégions les candidatures séquanodionysiennes et regardons le temps de trajet entre le domicile et le lieu de travail.

Nous sommes aussi attentifs à maintenir un équilibre dans l'équipe en termes d'âge, de sexe, de situation et de parcours, ainsi qu'au caractère et à la personnalité de chacun, afin qu'un bon esprit d'équipe puisse s'instaurer.

Enfin, nous menons chaque année une réflexion quant à nos capacités et nos compétences ; et ce, en vue de parfaire l'accompagnement du candidat dans son parcours d'insertion.

### **c) Partenaires orienteurs et prescripteurs**

Nous recevons de nombreuses candidatures par le biais de nos partenaires (PLIE, Secours Catholique, Maison d'arrêt de Villepinte, Réseau Pass, Vecteur emploi, Maisons de l'Insertion, maisons de l'Emploi, Projets de Ville RSA, France Terre d'Asile, Aurore...) , ainsi que par la Mission locale, Pôle Emploi et Cap Emploi ; ces derniers étant les organismes prescripteurs par qui les candidats doivent passer pour vérifier leur éligibilité aux dispositifs d'insertion par l'activité économique.

### **d) Profil des salariés**

En 2016, nous avons réalisé 5,03 ETP pour 9 salariés différents :

Dont présence Hommes sur année : 5.....	42,00 %
Dont Femmes sur année : 4 .....	58,00 %
Dont personnes accueillies du RSA : 3.....	25,00 %
Dont personnes accueillies de l'ASS : 2 .....	16,67 %
Dont personnes accueillies de l'AAH : 0 .....	0,00 %
Dont inscrits à Pôle emploi : 9 .....	100 %
Dont sans emploi depuis moins d'un an : 1 .....	11,11 %
Dont sans emploi depuis 1 an à moins de 2 ans : 5 .....	55,56 %
Dont sans emploi depuis 2 ans et plus : 3 .....	33,33 %
Dont jeunes de moins de 26 ans : 1 .....	11,11 %
Dont jeunes de moins de 26 ans peu qualifiés : 1 .....	11,11 %
Dont personnes entre 27 et 49 ans : 6.....	66,67 %
Dont personnes sans emploi de 50 ans et plus : 1 .....	11,11 %
Dont personnes reconnues travailleurs handicapés : 1 .....	11,11 %
Dont personnes avec un niveau supérieur au bac : 0 .....	0,00 %
Dont personnes de niveau bac : 1 .....	11,11 %
Dont personnes avec un niveau CAP - BEP : 5 .....	55,56 %
Dont personnes avec un niveau inférieur au CAP : 3 .....	33,33 %

Lieu de résidence : 9 sur 9 en Seine-Saint-Denis

Nous avons continué le recrutement de salariés ayant la reconnaissance de travailleur handicapé.

## **C) Organisation et réalisations du chantier**

### **a) Planning et organisation de la production**

Les salariés travaillent 26 heures par semaine, soit 6h30 par jour réparties sur quatre ou cinq jours entre le lundi et le vendredi et selon la saisonnalité (été ou hiver).

Leurs tâches sont les suivantes :

- entretien des parties communes (toilettes, salle d'accueil et de restauration...) et de la cuisine
- production de 100 repas le midi et de prestations traiteur de manière ponctuelle
- appliquer les conditions d'hygiène et de sécurité (traçabilité et plats témoins, relevé de température des réfrigérateurs, fiches de sorties des stocks...)
- mise en place de la salle de restauration
- service des personnes accueillies
- plonge
- réception des livraisons
- livraison des prestations traiteurs

Une réunion de service hebdomadaire a lieu.

### **b) Moyens humains**

Les moyens humains consacrés au chantier sont les suivants :

- un encadrant technique (1 ETP) : transmission des savoir-être et savoir-faire professionnels, gestion des menus et des stocks,
- 8 agents polyvalents de restauration en insertion et une animatrice cuisine (5,03 ETP)
- un médiateur chargé de l'accompagnement socioprofessionnel des salariés en insertion (0,20 ETP)
- une directrice et une directrice adjointe (0,9 ETP) : gestion, administration, ressources humaines, partenariat...
- une secrétaire (0,5 ETP) : règlement des factures, prise de commande, assistance aux ressources humaines, administration...

### **c) Moyens matériels**

La Marmite possède une cuisine professionnelle : espace de préparation et cuisson, légumerie, plonge vaisselle, zone de stockage des denrées, locaux techniques. Cette cuisine est équipée du matériel nécessaire à la préparation et au service des repas : armoires froides positives et négatives, fourneaux, friteuse, cellule de refroidissements, cellules isothermes pour la livraison des aliments, etc.

#### **d) Production et vente**

En tant que Chantier d'Insertion, La Marmite se doit de développer des activités commerciales. Nous proposons ainsi des prestations traiteurs avec livraison, et éventuellement du service, lors d'événements organisés par des associations ou entreprises (repas d'affaire, séminaires, etc) et des clients privés.

Le recrutement d'un encadrant technique avec une connaissance de la cuisine traditionnelle française nous a permis de diversifier notre offre commerciale (plats français, buffets, petits fours et pâtisseries).

Enfin, l'adhésion au groupe Apogées AMMA (Association pour la Maîtrise et la Mutualisation des Achats) nous permet d'accéder à des tarifs négociés pour nos denrées alimentaires, nos emballages et équipements.

#### **e) Le traiteur solidaire**

La Marmite propose des prestations traiteurs.

Pour ce qui relève de son activité de traiteur solidaire, La Marmite propose des petits déjeuners, des goûters, des repas, des buffets ou encore des cocktails déjeunatoires / dînatoires pour un minimum de 20 personnes.

Pour toutes ces prestations, la partie traiteur peut assurer le service si les clients le souhaitent.

Que ce soit pour des petits déjeuners, des goûters, des repas classiques traditionnels ou non, de cuisine française ou exotique... De nombreuses formules sont possibles !

Nous remettons ci dessous quelques exemples de formules "traiteur" :

##### **Petit déjeuner**

Viennoiseries, thé, café, jus de fruits et fruits frais.

##### **Goûter**

Gâteaux, fruits, thé, café, jus de fruits...

##### **Repas classique**

Entrée : salade ou soupe de saison

Plat : choisissez entre :

Poulet yassa (sauce oignons), accompagné de riz

Curry végétarien, accompagné de riz

Poulet basquaise, accompagné de riz

Thiep poisson (tilapia), accompagné de riz aux légumes

Couscous de boeuf ou d'agneau

Maffé (sauce arachide), accompagné de riz

Poulet, alokos (bananes plantains) et sauce tomate

Poulet DG (haricots, carottes, poivrons et bananes plantain), accompagné de riz

Hachis parmentier, gratins ou autres plats sur demande

Dessert : pâtisseries ou salade de fruits

## **Cocktail**

Pièces salées : canapés, verrines, pains garnis...Pièces sucrées : mignardises, verrines...

**Buffet froid** Quiche, pizza, cake, terrine de poisson, pilons de poulet, roti de boeuf, plateau de fromage...

Les devis sont toujours établis sur demande et peuvent être adaptés en fonction du budget du client.

Depuis le lancement de cette activité, de nombreux clients nous ont fait confiance tels que :

Handireseau

ATD Quart Monde

Est Ensemble

COREVIH Ile de France Est

Ihedata

BNP

APJC

Les Bâisseurs d'Emmaüs

Mission Locale de Bondy

Ville et Avenir

Giscop 93 (Université Bobigny)

Mairie de Bondy

Sidaction

Aurore

Comède

Réseau PASS

ASSFAM

## **D) Le suivi socio-professionnel**

### **a) Problématiques identifiées à l'entrée**

Les salariés sont confrontés à des problématiques socioprofessionnelles qui auront un impact sur leur parcours d'insertion :

- Attitude professionnelle à perfectionner pour certains (respect des horaires, implication dans le travail, régularité et ponctualité, relations aux collègues et à la hiérarchie etc.)
- Des problèmes d'ordre personnel : logement précaire, santé, justice, ouverture de droits....
- Niveau de diplôme très faible et difficultés linguistiques : 7 salariés ont un diplôme inférieur au CAP – BEP ou aucun diplôme. En 2016, 4 salariés ont de grosses difficultés avec la langue française à l'écrit comme à l'oral.
- Des outils de recherche d'emploi à perfectionner : CV approximatifs, pas de technique de recherche d'emploi, difficultés pour l'entretien d'embauche...

## **b) Suivi individuel**

### **Accueil des salariés**

Lecture du contrat, remise du règlement intérieur, du planning et des horaires, remise d'une tenue professionnelle, entretien d'entrée dans le chantier d'insertion avec le CIP.

### **Suivi**

A l'entrée dans l'ACI, une rencontre avec le CIP a lieu automatiquement, à l'occasion de laquelle il remplit une fiche d'entrée dans le chantier. C'est l'occasion de faire un point sur la situation sociale du salarié et les éventuelles difficultés d'ordre social à régler dans un premier temps (accès à une couverture médicale et une complémentaire santé, logement, ouverture de droits à la CAF éventuellement, scolarisation des enfants et modes de garde...).

Des rendez-vous réguliers sont ensuite fixés en fonction des besoins et afin de définir le projet professionnel et d'accompagnement socio-professionnel du salarié, et les étapes pour y arriver.

Un entretien individuel annuel avec la direction a lieu, qui est au préalable préparé avec le CIP et l'encadrant technique.

Afin de suivre l'acquisition des compétences au sein du chantier, nous nous appuyons sur un livret de compétences de l'agent polyvalent de restauration qui a été créé par les membres du PTCE Resto'Passerelles.

### **Adaptation au poste de travail**

Une période d'adaptation au poste de travail est prévue au démarrage du contrat. Au cours de celle-ci, l'encadrant technique explique au salarié le fonctionnement de la cuisine, les consignes de sécurité, le détail des différentes tâches... Il est en doublon avec d'autres salariés. Cette période peut durer une à deux semaines selon le profil du salarié.

## **c) Formations**

En fonction de leur projet professionnel, les salariés peuvent bénéficier de formation au cours de leur parcours d'insertion à La Marmite :

- Parcours de Formation Restauration pré-qualifiant (formation mutualisée avec le PTCE Resto'Passerelles) : cette formation est destinée aux salariés récemment rentrés dans l'ACI et n'ayant pas de formation en restauration. Elle comprend environ 100 heures avec des modules de français à visée professionnelle, HACCP, PRAP, modules de base de cuisine... Cette formation permet de valider (sur examen) un des quatre CCP du diplôme d'agent de restauration.

- Remise à niveau en français, en mathématiques, en bureautique... avec divers organismes de formation, et depuis 2016 principalement dans le cadre du parcours Cap Compétence.

- Formation HACCP

- Différentes formations qualifiantes dans le domaine de la restauration : Une salariée est sortie en formation CAP Cuisine, l'un d'entre eux a intégré un dispositif d'insertion permettant de passer le CQP commis de cuisine, une salariée a démarré son CQP commis de cuisine... Nous privilégions toutefois les sorties du chantier en formation ou la suspension du contrat dans le cadre d'un CIF pour les formations qualifiantes ayant un volume horaire important.



#### **d) Périodes de Mise en Situation en Milieu Professionnel**

Dans le cadre du développement du traiteur solidaire, les salariés en insertion sont confrontés davantage au milieu professionnel par le biais des différentes prestations réalisées dans ce cadre.

#### **e) Accompagnement collectif**

Nous avons souhaité développer l'accompagnement collectif en 2015. Nous avons donc mis en place des ateliers collectifs ayant les thématiques suivantes :

- accéder à son espace personnel et s'actualiser sur Pôle Emploi
- construire son CV et sa lettre de motivation
- postuler par internet
- préparation et simulation d'entretiens d'embauche

Cela s'est renforcé par la mise en place d'un parcours collectif intitulé « Accès aux métiers de la restauration », animé par une professionnelle de l'insertion et le CIP. Il a démarré fin 2015 et s'est terminé mi-2016. L'objectif était de :

- Se repérer entre les différents métiers de la restauration
- Confirmer son projet professionnel dans la restauration
- Identifier, formaliser ses compétences professionnelles et ses priorités
- Réussir des entretiens d'embauche

#### **f) Les outils**

Nous nous appuyons sur plusieurs outils pour le suivi socio-professionnel.

- guide de suivi socio-professionnel : fiche d'évaluation à l'entrée et à la sortie, guide d'entretiens
- livret de compétence créé par le PTCE Resto'Passerelles
- groupe de travail entre CIP et encadrants techniques du PTCE Resto'Passerelles et d'Inser'Eco 93
- compétences acquises à La Marmite en ce qui concerne les ateliers de construction de projet professionnel, CV et lettre de motivation, préparation à l'entretien d'embauche, postuler par internet, etc...

#### **g) Sorties**

Durée moyenne du passage en structure des personnes sorties (en jours) : 360

Total des sorties de la structure au cours de l'année : 6

**Total des sorties comptabilisées par la Direccte :**

- Dont hommes : 2
- Dont femmes : 1
- Dont personnes restées trois mois et plus dans la structure : 3

**Détail des sorties au cours de la période couverte par l'annexe :**

- En CDD (sans aide publique à l'emploi) d'une durée de 6 mois et plus : 1 (33.33 %)
- Entrée en formation qualifiante ou poursuite de formation qualifiante : 2 (66.67 %)
- Sortie non comptabilisées : 3 (décision administrative, rupture pour faute grave, moins de trois mois dans la structure)

**h) Démarrage d'un partenariat avec le PLIE**

La création du Plan Local d'Insertion pour l'Emploi d'Est Ensemble en 2015 a été l'opportunité de renforcer l'accompagnement de nos salariés participants du PLIE en 2016

**i) Les perspectives pour 2017**

Nous continuons à développer des partenariats avec des établissements pour accueillir nos salariés en PMSMP.

La formation de nos salariés, notamment sur la remise à niveau, se met en place rapidement grâce au parcours Cap Compétence.

Nous souhaitons mettre en place un système de gestion des stocks et de la traçabilité. Ce système a été testé par un autre chantier d'insertion restauration. Il s'est révélé très simple d'utilisation pour les salariés en insertion (y compris pour ceux ayant des difficultés linguistiques et de lecture grâce aux pictogrammes) et permet d'assurer une traçabilité sans erreur et de manière simplifiée.

Nous explorons la possibilité de livraison de repas pour d'autres accueils de jour afin d'assurer une rentrée d'argent régulière.

Nous souhaitons réadapter la communication de l'offre commerciale du chantier d'insertion (menus, plaquette, actualisation du site internet...). Nous recherchons pour cela du mécénat de compétences.

## VI / CONCLUSION – ORIENTATIONS 2017

### A) Moyens d'évaluation

La **fréquentation du lieu et la présence aux activités et aux réunions** font l'objet d'un relevé quotidien par les salariés de la Marmite.

Le **logiciel de gestion de base de données** créé bénévolement pour l'association et dont nous avons démarré l'utilisation en 2009 permet de suivre facilement l'activité de l'association. Il permet :

- La création de dossier individuel pour chaque bénéficiaire : fiche d'identification, visites, repas, suivi des accompagnements...

-La saisie de l'activité de médiation en milieu hospitalier (visites et repas) et de l'activité de médiation en foyer de travailleurs migrants (dossiers individuels, accompagnements).

-Le suivi précis de la distribution des aides.

-Le logiciel a été élaboré dans le souci de préserver l'anonymat de nos personnes accueillies qui n'y sont en aucun cas nommés.

-Le logiciel permet également de simplifier la saisie des informations, en regroupant sur un même support l'ensemble des fiches papiers que nous utilisions avant. L'analyse quantitative et qualitative de l'activité de l'association est également simplifiée : des états sont éditables quasiment en temps réel, ce qui nous permet de nous adapter plus rapidement et d'extraire des indicateurs fiables.

Nous conduisons des **enquêtes de satisfaction auprès des bénéficiaires**, afin de toujours mieux répondre à leurs besoins.

Depuis 2012, chaque atelier fait l'objet d'une fiche compte rendu.

### B) Bilan 2016

En 2016, nous avons accompli les tâches pour lesquelles nous étions mandatées.

#### **Association :**

En 2016, nous avons écrit notre projet associatif et notre plan d'action 2016-2021

#### **Accueil de jour :**

-Nombre de personnes accueillies stable. Fréquentation en baisse en raison du problème des transports

-Renforcement des programmes d'accompagnement et de prévention

#### **Ressources humaines :**

-Pas de changement notable en 2016

#### **Partenaires :**

-La Marmite a décidé de mettre l'accent sur les partenariats. En 2016, nous avons établi des conventions de partenariat avec AC santé 93 et le réseau NEF.

- Nous avons remis à jour la convention qui nous lie à l'hôpital Jean Verdier.
- Nous nous sommes investis dans les groupes de travail organisés par le conseil départemental pour l'initiative Seine-Saint-Denis sans Sida.
- Nous avons participé au comité de pilotage de la semaine nationale des accueils de jour.

## **C) Orientations pour l'association**

Les orientations 2017 concernent les thématiques suivantes :

- Écriture des projets de services
- Organisation d'une rencontre des acteurs de l'association
- Organisation de portes ouvertes qui prendront la forme d'une journée de rencontres avec les partenaires, les voisins sur des temps différents de la journée.
- Faire vivre les commissions créées dans le cadre du plan d'action
- Renforcer la communication interne et externe
- Réaménagement des locaux grâce à fonds de la Fondation Abbé Pierre

### **a) Orientations pour les ressources humaines**

- Un poste supplémentaire de chargé d'accueil et d'animation
- Deux postes de services civiques
- Créations de postes d'assistant administratif et financier et de chef de service de l'accueil de jour (à pourvoir en août/septembre 2017)
- Transformation du poste de directrice adjointe en poste de chef de service de l'ACI (juin 2017)
- Changement de directrice (juillet/août 2017)

### **b) Orientations pour l'accueil de jour et l'intervention sociale**

- Renforcer le programme d'animation grâce à un deuxième poste de chargé d'accueil et d'animation et à l'accueil de volontaires en service civique
- Écriture du projet d'animation sociale
- Extension des temps d'accueil
- Extension de la buanderie
- Accès à des traducteurs professionnels par téléphone
- Distribution de kit d'hygiène
- Supervision : reprendre le groupe d'analyse des pratiques
- Mise en place de la domiciliation de 50 personnes, conformément à la convention qui nous lie à la DRIHL

### **c) Orientations pour la prévention santé**

#### Prévention santé à La Marmite

- Mettre en place davantage de sessions de dépistage du VIH/Sida par Tests Rapides d'Orientation Diagnostiques (TROD) et des sessions VHC à part avec l'intervention de AIDES
- Travailler sur le risque prostitutionnel
- Multiplier les rencontres de partenaires en vue d'organiser davantage d'informations collectives

#### Médiation santé à l'hôpital Jean Verdier et périnatalité

- Reprise de la livraison des repas
- Davantage d'interventions collectives grâce à la signature d'une convention avec l'hôpital Jean Verdier et au développement du partenariat avec la PMI
- Envoi de SMS de rappel pour les ateliers
- Mise en place d'une fiche de suivi de l'accompagnement du médiateur renforcé avec contractualisation sur la participation aux ateliers.

#### Soutien à la parentalité

- Créer des temps d'échanges collectifs avec la psychologue, intervenante exéteriure

### **d) Chantier d'Insertion Restauration**

- Consolidation du suivi socio-professionnel et du chiffre d'affaire, exercée par le chef de service de l'ACI
- Mettre en place un contrat d'accompagnement avec les salariés en insertion

**e) Travail exploratoire sur de nouveaux projets**

- Mise en place de cours d'alphabétisation et/ou d'ateliers sociaux-linguistiques
- Mise en place d'un dispositif d'hébergement pour familles (couples et femmes avec enfants)
- Mise en place d'un dispositif d'évaluation des besoins de santé de jeunes placés dans le cadre de l'ASE, envisager par la suite un réseau de prise en charge ados malades