

## **Rapport d'activité 2008 – Accueil de jour « l'Agora »**

# Sommaire

<b>1.</b>	<b>Présentation générale de l'Espace Solidarité Insertion</b>	<b>3</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Historique et évolution de la structure</i></li><li>• <i>Concertation réalisée au niveau local</i></li><li>• <i>Réalisation du projet et difficultés éventuelles</i></li><li>• <i>Intégration et complémentarité avec le dispositif local pré existant</i></li></ul>	
<b>2.</b>	<b>Modalités de fonctionnement</b>	<b>5</b>
	2-1 Descriptif des locaux	5
	2-2 L'équipe E.S.I.	5
	2-3 Plan de formations en 2008	6
	2-4 Le partenariat mis en place	7
<b>3.</b>	<b>Bilan et évolution de l'activité en 2008</b>	<b>10</b>
	3-1 Objectifs du service	10
	3-2 Méthodes de travail	10
	3-3 Caractéristiques du public	11
<b>4.</b>	<b>Bilan des prestations</b>	<b>12</b>
	4-1 Les prestations de base	12
	4-2 Les prestations à caractère social	13
	4-3 Les prestations à caractère sanitaire et paramédical	16
	4-4 Autres prestations citoyennes et culturelles	18
<b>V.</b>	<b>Les perspectives pour l'année à venir</b>	<b>26</b>

# **1. Présentation générale de l'ESI**

## ***Historique et évolution de la structure***

L'AGORA est un Espace Solidarité Insertion situé en plein cœur de Paris. Ouvert depuis le 30 novembre 1998, il répond depuis cette date et de façon évolutive aux besoins d'une population sans abri très diversifiée et mouvante.

Au cours de son histoire, le lieu a ainsi cumulé diverses réponses nécessaires à la population. L'ensemble des activités ont progressivement amené l'équipe à faire fonctionner le lieu 24h /24h pour assurer des services d'accueil de jour, de service de repas du soir et petits déjeuners, et une maraude de nuit et ce, jusqu'à fin 2007.

Face à la difficulté croissante de gérer l'ensemble de cet accueil en un seul lieu, l'association Emmaüs a décidé en octobre 2007 la création de trois services distincts : ESI Agora avec un service de repas assis du soir, un service de maraude et un service d'accueil de nuit, tous deux situés au 6, rue de Montesquieu. La mise en place de ces services a permis d'une part, à clarifier les missions de chacun d'entre eux et, d'autre part, a permis au lieu Agora de revenir à une configuration d'accueil plus maîtrisée : 8h à 20h 30 avec une coupure entre 12h et 13h30.

## ***Concertation réalisée au niveau local***

La clarification des missions, la mise en place d'une organisation territoriale en juillet 2008 au sein de l'association permet de réinterroger et renforcer les partenariats locaux existants. Ainsi, un travail sur l'évolution du projet social durant l'automne 2008 nous a permis de commencer un travail d'analyse et de prospectives avec les partenaires locaux engagés avec nous dans l'action.

Par ailleurs, le service participe régulièrement aux instances locales partagées sur les thématiques de la grande exclusion : l'évolution du projet du quartier des Halles, collectif rue...

## ***Réalisation du projet et difficultés éventuelles***

Dix ans se sont écoulés depuis la création de l'Agora. L'entrée dans la seconde décennie nécessite une réflexion liée à l'évolution du projet social et architectural. Le travail débuté cet automne sur ce thème a été présenté et validé par les différentes instances, il est nécessaire aujourd'hui de commencer à le décliner de façon plus opérationnelle au sein de l'équipe et avec nos partenaires. Ce projet s'intéresse autant à construire une meilleure connaissance et une réponse aux besoins des personnes mieux partagée avec nos partenaires, à l'acquisition par l'équipe des compétences et attitudes adaptées à l'évolution du projet et enfin il vise à la nécessaire restructuration physique du lieu aujourd'hui inadapté et trop vétuste.

## ***Intégration et complémentarité avec le dispositif local pré-existant***

Deux médiateurs de rue, salariés de l'équipe animent au quotidien un travail nécessaire entre le dedans et le dehors. Ce travail a été mis en place suite à une crise avec les riverains de la rue qui ne supportaient plus les allers-retours, l'attitude dans la rue de certains accueillis.

Ces actions ont eu comme bénéfice d'apaiser les relations avec les habitants du quartier, d'inciter les accueillis à respecter la rue et les passants. Pour autant, maintien de cette activité est devenue indispensable pour tous

## 2. Modalités de fonctionnement

### 2-1 Descriptif des locaux

Bien que les locaux soient vastes, 650 m<sup>2</sup> accueillant un nombre conséquent de personnes allant en général de 40 à 150 selon les rythmes de la journée et le temps extérieur, ils touchent aujourd'hui les limites d'un fonctionnement. Dès l'entrée, l'espace est peu visible, encaissé, manquant de lumière, les salles d'activités, en arrière de l'espace central, sont peu utilisées car isolées et vécues comme peu sûres, le bureau des travailleurs sociaux est à la fois un lieu d'entretien individuel et un lieu de travail pour chacun d'entre eux.

Les locaux sanitaires : douches, toilettes, buanderie sont devenus vétustes par une utilisation répétitive dans les espaces limités : manque d'aération efficace, humidité.

Le restaurant situé en sous sol est accessible par un escalier non adapté aux personnes en difficultés pour se déplacer. Là aussi, manque de lumière et les limites du matériel d'aération en font un lieu obsolète et peu accueillant.

La cafétéria localisée au fond du premier espace public et en même temps un espace obligé pour accéder au restaurant situé au sous sol.

### 2-2 L'Equipe ESI

L'ensemble des activités est conduite par une équipe d'une trentaine de salariés, composée principalement de :

- Une directrice, une secrétaire standardiste et un agent d'entretien
- *Médiateurs*: relais indispensable entre le dedans et le dehors, ils veillent par leur attitude bienveillante mais claire aux bonnes conditions d'entrée, de sortie, de circulation à l'approche du lieu. Ils sont le premier accueil.
- *Travailleurs sociaux* : chargés de l'accueil, l'écoute, l'orientation, l'animation thématique, ils sont les accompagnateurs des projets individuels et collectifs.
- *Les auxiliaires socio éducatifs*, soutenus par du personnel logistique en contrat aidé, sont plus particulièrement chargés d'établir un lien avec les personnes à partir des activités du quotidien: partager un café, servir un repas, prendre soin de son linge, etc.

*L'activité est aussi soutenue par :*

- Une équipe de bénévoles : Fonctionnement du cyber informatique: formation à l'utilisation de l'outil informatique, aide à la rédaction de courrier sur ordinateur, temps d'utilisation en self service. Des bénévoles participent aussi à des actions: repas du soir, cafétéria, cours de français, animations culturelles, atelier DALO
- Trois médecins et deux infirmières bénévoles assurent de façon régulière chaque semaine des consultations et des orientations médicales.

- **Bénévoles** : 27 personnes bénévoles ont participé régulièrement à nos activités

Thématiques	Nb de bénévoles	équivalent ETP
Cyber informatique	10 personnes	1 ETP
Cours de français	3 personnes	½ ETP
Paramédical	5 personnes	1 ETP
Repas du soir	4 personnes	½ ETP
Cafétéria	3 personnes	½ ETP
CPAM	1 personne	12 heures hebdo
Juridique	1 personne	3 heures hebdo
Relais polonais	1 personne	½ ETP

#### Qualifications particulières des bénévoles

Permanence médicale : 2 médecins généralistes, 1 dermatologue

Permanence accès aux Droits : 1 conseiller juridique, 1 conseiller sécurité sociale

### **2-3 Plan de formation :**

12 salariés et 1 bénévole ont participé au plan de formation 2008

	THEMATIQUE	DATES
1 salariée	manger-bouger	3 jours en mars
2 salariés	1er gestes de secours	19-20 mai
1 bénévole	alcoologie et addictions	25-26 juin
3 salariés	surveillant de nuit	14 au 18 avril
	surveillant de nuit	12 au 16 mai
	surveillant de nuit	19 au 30 mai
	surveillant de nuit	9 au 20 juin
	surveillant de nuit	23 au 27 juin
2 salariés	écrits professionnels	18-19-29-30 sep
1 salariée	médiation	4-5-déc-08
2 salariés	CQP	10-déc-08
1 salariée	malnutrition	28-nov-08
1 salarié	management	5 jours de mars à juin 08

**Organismes de formation** : INFA – AFNOR – la Croix Rouge – Sports pour Tous –

- **Journée thématiques et colloques** : participation de 8 salariés

1 salarié	<i>sens du travail social aujourd'hui</i>	2 jours en décembre 2008
4 salariés	<i>matinées sur santé-précarité</i>	3 journées



- avec l'Association Passerelle :

Depuis septembre 2007, un bénévole de cette association est mis à disposition de l'Agora rencontrer le public salve présent à l'accueil de jour. Jusqu'en août 2008, il est intervenu quotidiennement. Depuis septembre, il intervient 3 jours/semaine en même temps que la permanence CPAM, les permanences médicales. L'action d'interprétariat conduite lors de ces permanences est bénéfique pour les personnes. De façon globale, ce partenariat est un soutien concret à l'équipe de l'Agora, les slaves représentent une population très présente à l'Agora.

- avec Droit d'urgence :

Une permanence juridique a été planifiée à nouveau. Elle se déroule une fois semaine depuis le mois de février. Elle permet de traiter des situations juridiques tant de droit privé que du Droit des étrangers.

- avec la CPAM :

Une permanence de la sécurité sociale à raison de deux jours/hebdomadaire existe depuis l'ouverture de l'Agora en novembre 1998. C'est une permanence utilisée par les accueillis notamment pour la constitution des dossiers AME et CMU.

- avec le Pass Hôtel Dieu :

A plusieurs reprises, des intervenants de ce service public hospitalier se sont déplacés à l'Agora pour donner de l'information aux personnes.

- avec les PSA Bastille, Chemin Vert et Belleville :

De façon très régulière, les travailleurs sociaux orientent vers l'Agora des personnes qui ne peuvent pas être suivis par leurs équipes. Les raisons principales sont les suivantes: personnes sans papiers ou n'ayant pas le temps de présence suffisant sur le territoire parisien pour accéder à ces aides. Il est envisagé de rencontrer prochainement les professionnels de ces services pour améliorer notre collaboration.

- avec l'ANPAA :

Une fois par trimestre, un travail avec les accueillis de l'Agora et un intervenant de cette structure a favorisé des échanges autour des questions liées la dépendance de produits.

- Avec le Partenariat culturel et sportif

L'Agora reçoit très régulièrement des invitations à des manifestations sportives via le Mécénat Gaz de France et Emmaüs France. De l'Open de France de Tennis à des rencontres de football, de rugby. A chaque sortie, près d'une vingtaine de personnes y participent.

En juillet et août, deux journées en forêt de Rambouillet ont pu se réaliser. Parcours dans les arbres, animations fauconneries, pique nique dans la forêt et randonnées pédestres ont réunis deux fois 12 femmes et hommes et travailleurs sociaux de l'Agora.

- avec Culture du Cœur :

Dès janvier 2008, un représentant de cet organisme est venu expliquer l'objet et la procédure d'utilisation. Depuis, régulièrement, des personnes bénéficient de gratuité vers des spectacles de théâtre, cinéma, etc.

En interne, il faut noter une forte collaboration avec le service transversale de la santé communautaire dans le cadre d'organisation de formation en direction du personnel, que

l'accès à des supports d'informations et dans l'aide à l'organisation de campagnes de vaccinations.

Dans le cadre de la préparation de l'évolution du projet social, la rencontre avec les partenaires a permis de mettre en exergue :

- Un Souhait d'aller plus loin dans la formalisation des engagements: convention, projets de collaboration
- Un Souhait de partager la réflexion et la recherche de nouvelles solutions en commun: comité de suivi des actions?

### **3. Bilan de l'activité ESI en 2008**

#### **3-1 Objectifs du service**

L'Agora est un Espace Solidarité Insertion. Ses objectifs visent à :

- Accueillir la personne en grande précarité et situation d'exclusion à la rue
- Permettre son accès aux prestations de base : manger, hygiène, entretien de son linge
- Favoriser son accès aux Droits, à la santé, à l'hébergement
- Promouvoir sa mise en mouvement par des actions collectives valorisant son implication.

#### **3-2 Méthodes de travail**

L'activité de l'Agora est organisée en différents temps :

- La matinée est consacrée aux activités de l'Espace Solidarité
  - Accueil, écoute, orientation à partir d'une banque d'accueil
  - Accueil individuel des personnes si nécessaire et ou souhaitée à partir de la demande exprimée.
  - Accès à toutes les prestations de base: cafétéria, douches, lessives
  - Activités de domiciliation: attestation de domiciliation possible et retrait du courrier,
  - Permanences de spécialistes: juriste, CPAM, santé, traduction
- L'après-midi est consacrée aux activités Solidarité Insertion :
  - Ateliers d'expression individuelle et collective: apprentissage de la langue, écriture, FLE, débats, fonctionnement du cyber informatique.
  - Actions collectives santé: séances d'informations, campagne (vaccination, dépistage tuberculose )
  - Ateliers des Droits: informations administratives, montage des dossiers Dalo,
  - Activités sportives: groupe football
  - Animations à thèmes dans la salle d'accueil: ateliers arts plastiques, concerts, lectures de textes
  - Sorties culturelles, sportives
  - Suivi individuel réalisé par les travailleurs sociaux en rendez vous programmé
- La fin d'après-midi et la soirée sont consacrées aux services des repas du soir.
  - De 80 à 150 personnes selon les saisons, le temps, viennent dîner en ce lieu. Le repas est servi de 18h30 à 20 heures.

La demande de rencontre individuelle a été en nette augmentation encore cette année. Le travailleur social à l'accueil, est alors confronté à la fois à la forte instance de personnes ne souhaitant pas un rendez vous programmé (ils l'ont déjà beaucoup attendu dans d'autres services) et à une orientation partenariale mal clarifiée.

Cet état de fait entretient alors une confusion entre les besoins et les demandes du côté des usagers et entre priorité et urgence des situations du côté des travailleurs sociaux. L'ensemble met à mal la réalisation des activités de façon claire et sereine.

### 3-3 Caractéristiques des publics accueillis en 2008

**Les principales caractéristiques que nous pouvons dégager du public accueilli cette année sont :**

- Accueil de personnes en rupture avec les services traditionnels, peu confiant dans l'aide que peuvent leur apporter ces services. La personne qui arrive à l'accueil de jour est souvent celle qui, soit a été renvoyée plusieurs fois de services, soit celle pour lesquelles « on n'a rien pu faire ». Pour elles, l'accueil de jour, c'est souvent la dernière porte,

- Une majorité de personnes a des problèmes d'accès aux Droits, de documents administratifs, de préservation de documents d'identité. La relation à l'identité est souvent difficile: celui qui la cache, qui n'en a pas, celui qui n'en veut pas.

L'identité, la gestion des documents administratifs: leur entretien, leur préservation, leur renouvellement sont une thématique récurrente.

- La majorité des personnes accueillies cumulent souvent plusieurs problématiques de la grande exclusion tels que : mauvaise santé physique, mentale, conduites addictives, rapport à l'hygiène et au corps altéré, isolement, parcours de vie chaotique, agressivité verbale, physique, absence de logement, d'emploi.

- Une diversité des publics dans l'origine, l'âge, dans ce qui semble les mener vers [l'Agora](#)

- La présence des jeunes se renforce au fil des années: souvent en rupture familiale, pouvant avoir connu plusieurs placements, ou étapes en foyers, Ils connaissent une situation de grande détresse, ils manquent souvent de structuration personnelle.
- Les étrangers rencontrant des difficultés administratives pour vivre sur le territoire sont eux aussi nombreux. Primo arrivants, demandeurs d'asile, Européens de l'Est souhaitant travailler en France, tous viennent chercher à l'Agora une aide dans leurs démarches mais aussi un lieu de vie pour se laver, se restaurer. Ce sont principalement des hommes en âge de travailler. La présence des femmes seules semble se renforcer dans ce groupe.
- Le groupe d'accueil femmes mis en place de façon pacifique s'est étoffé régulièrement durant cette année 2008. Comme annoncé ci-dessus, les femmes étrangères sont plus nombreuses, elles partagent ces temps de rencontre et d'échange avec d'autres femmes dont les caractéristiques sont souvent le cumul des problématiques de la grande exclusion.
- Un groupe de personnes «habituees» à l'Agora est présent depuis plusieurs années: elles viennent pour des prestations précises, principalement, le repas du soir.

Il est à noter que pour tous, le besoin de repos est important, et ils sont nombreux à s'assoupir l'après midi, sur les tables mises à leur disposition.

## 4. Bilan des prestations

### 4-1 Les Prestations de base

- Les repas du soir

#### *Le public des repas du soir*

Rejoignant les travailleurs pauvres, les étrangers sans ressources, les sans abris à partir de 17h30-18h, un public masculin, composé d'habituez est fidèle aux repas du soir. C'est l'unique prestation utilisée pour un grand nombre d'entre eux. L'accès à cette restauration leur permet de rompre avec une solitude existentielle. Pendant quelques heures, ils y trouvent l'attrait d'une ambiance apaisante, les infos TV et une mise en relation avec les permanents. Il est composé principalement de :

- Personnes vivant avec peu de ressources en chambre de bonne ou en hôtel (venant d'au-delà des 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> arrondissement de Paris)
- Une population âgée souvent à la retraite (60 à 85 ans) disposant d'un logement et dont les ressources sont insuffisantes pour se restaurer chez eux. Selon les périodes de l'année, cette population peut très fortement augmenter surtout en période estivale lorsque beaucoup de restaurants sociaux sont fermés.
- Un troisième type de population vient aussi entre 19h et 20h après s'être restaurée soit à la Mairie du 1er ou à l'Eglise Saint Eustache pour les informations télévisées. Cette population se déplace pendant la période hivernale pour profiter de la gratuité des repas service en Mairies.

#### *Prestations repas et organisation des départs pour l'hébergement*

Depuis sa création, cette prestation se conjugue avec le dispositif de l'hébergement d'urgence notamment en période d'hivernal. L'équipe de permanents avait eu à gérer les départs vers différents centres d'hébergements: Villacoublay, Montmorency, la Boulangerie, Charles Foix, soit jusqu'à 8 bus et l'organisation du départ de 400 usagers/ jour.

En août 2007, l'Agora a eu pour mission d'orienter chaque soir 50 personnes vers un centre d'hébergement situé à Limeil-Brévannes dans le Val de Marne. Cette mission a pris fin le 12 juin 2008. Ainsi, chaque soir, l'équipe répertoriait les publics prioritaires vers cet hébergement en leur remettant les titres de transport nécessaires.

Durant ces onze mois, l'équipe a fait un travail d'orientation des personnes qui pour bon nombre d'entre elles n'étaient pas en situation régulière et ne venait à l'Agora que pour cette orientation. Ainsi,

- 13 personnes ont été orientées vers des centres d'hébergements de longue durée en fonction de leur situation sociale ou professionnelle. Ce travail fut réalisé en lien avec l'équipe de salariés intervenant en journée.

- Par ailleurs, 5 places étaient réservées vers le CHU Tessier essentiellement en direction des travailleurs pauvres et 11 places pour femmes vers le CHU Trinité.

Dès la fin du dispositif Limeil-Brévannes en juin 2008, à la demande de la DASES, il y a une baisse de la fréquentation de la structure et des repas du soir, car la grande majorité des personnes venaient dîner avant de partir vers ces hébergements.

- Nombre d'orientations à Limeil-Brévannes en 2008

Janvier:	1488 personnes
Février :	1392 personnes
Mars:	1488 personnes
Avril :	1440 personnes
Mai :	1488 personnes
Juin:	576 personnes

- repas du soir servis en 2008

Janvier:	2725
Février:	2739
Mars:	2799
Avril:	2866
Mai:	2814
Juin:	2865
Juillet:	1674
Août:	1990
Septembre:	2871
Octobre:	3781
Novembre:	3474
Décembre:	2822

## 4-2 Prestations à caractère social

- Le suivi social personnalisé

Environ 160 personnes ont bénéficié d'un suivi social individualisé lors de leur venue à l'Agora sur l'année. Orientés par les PSA de la Ville, les services sociaux ou par d'autres partenaires, très souvent l'Agora est le dernier recours pour la personne. Elles ont besoin d'être guidées dans leurs démarches : de la reconstruction de leurs papiers administratifs à la recherche d'un hébergement, les personnes ont une grande difficulté à s'orienter dans le dispositif parisien. Le travailleur social a très souvent la fonction de faire le médiateur afin de rendre plus lisible le besoin exprimé.

Au-delà des aides à la recherche d'hébergements, les demandes se situent en aides sociales et financières.

- Atelier DALO

Depuis le mois de janvier 2008, l'Agora a été désignée parmi les associations pouvant accompagner les personnes dans leurs démarches concernant le droit au Logement opposable. Considérant le nombre de demandes et le manque d'informations sur le sujet, il a donc vite été jugé important de mettre en place un espace pour informer les personnes sur le contenu de leurs nouveaux Droits.

### ***Objectifs de l'atelier:***

informer les personnes sur la procédure propre à la Loi DALO  
orienter les personnes vers le Droit Commun mais aussi vers les Mairies, le DAL les accompagner dans le montage des dossiers  
être l'intermédiaire entre la commission et la personne faisant le recours

### ***Publics concernés***

Les personnes qui assistent à cet atelier sont menacées d'expulsion, hébergées chez des amis ou des proches, habitant des appartements sur-occupés ou insalubres. Malgré leur précarité en matière de logement, ce sont souvent des personnes qui ont un emploi. La pénurie de logements sociaux et la crise de l'immobilier les amènent à être logés en hôtels sociaux ou chez autrui.

L'atelier, contrairement aux publics de l'Agora, accueille essentiellement des femmes vivant en familles avec leurs enfants. Elles sont orientées par des partenaires ou découvrent l'adresse de l'Agora avec le document remis par la CAF.

- **Atelier recouvrement des Droits**

### ***Objectifs de l'atelier :***

Le public en grande difficulté a besoin de repères, d'informations et de reprendre conscience de ses Droits. Cet atelier souhaite proposer des réponses à leurs besoins verbalisés et les orienter vers les organismes de Droit Commun.

L'atelier n'est pas construit sur le seul principe à donner de l'information de façon unilatérale. L'idée force est que la personne puisse transmettre son savoir au groupe, que le collectif puisse créer un échange de connaissance et de vécu. Le transfert et ces échanges d'informations sont essentiels pour constituer une première étape et ensuite aider chacun à mettre en pratique l'information reçue.

### ***Thèmes abordés***

- L'identité (domiciliation, comment refaire sa carte d'identité)
- les Restos du cœur (les différentes structures de cette association: de la Péniche du Cœur aux ateliers d'insertion) - la CMU et l'AME
- le RMI

Vers le mois d'avril après un mois de fonctionnement de l'atelier, il a été souhaité d'approfondir les thèmes en les planifiant sur plusieurs séances

### ***Problématiques rencontrées et réponses pour les résoudre***

Comment amener les participants à mieux échanger ensemble et créer ainsi une dynamique de transmission des savoirs? Un questionnaire proposé en début d'atelier, avec des questions simples faisant le point sur leurs connaissances. Puis, une question générale terminait le questionnaire et permettait de désigner un rapporteur du groupe qui mentionnait les interrogations, les réflexions du groupe. De cette dynamique enclenchée, il est apparu la nécessité d'ouvrir cet atelier à d'autres personnes. Aussi, depuis le mois d'octobre, il s'organise hebdomadairement sous la verrière dans un des espaces public de l'Agora et non plus en salle fermée.

Quelques exemples :

- lunettes
- paiement de contraventions
- départ en communautés

Les travailleurs sociaux utilisent une fiche d'évaluation sociale qui leur permet de constituer des dossiers d'amorce des suivis sachant que l'ESI est la première étape vers le Droit Commun. Pour autant, les personnes ayant trouvé l'écoute et la disponibilité à l'Agora reviennent de nombreuses fois par la confiance établie.

- **Accueil des femmes au 6 rue de Montesquieu**

Du fait d'un manque de locaux adaptés au sein de l'Agora et profitant de la disponibilité d'un local accessible et libre en après midi sur le site de la rue de Montesquieu, nous avons pu mettre en place en partenariat avec l'Association Glob'Halles, association du 1er arrondissement de Paris, des après-midi d'accueil du lundi au vendredi de 14h à 17 heures. Ces après midi sont animés par une salariée et 3 bénévoles de Glob'Halles. Dès son ouverture le 14 février 2008, ce nouvel espace avait comme ambition de renouer contact avec des femmes ne venant plus à l'agora depuis 2006 et des femmes désocialisées du 1er arrondissement. Ces femmes connaissent très souvent de multiples ruptures : familiale, problème de santé, d'expulsion, d'absence de titre de séjour...

L'objectif initial visait à rétablir la relation par un accueil ouvert et convivial chaque après-midi. Ce choix fut le bon car, petit à petit, des ateliers-activités se sont créés autour des besoins des femmes sans pour autant se substituer aux prestations de l'Agora. Ce lieu partagé avec l'accueil de nuit et la maraude de l'Association Emmaüs favorise la connaissance de ces femmes en respectant leur rythme, leurs problématiques.

#### *Les ateliers conduits*

Des ateliers manucure, bien être, couture, peinture sont proposées. Douches et buanderie sont aussi possibles à la demande des femmes.

La priorité est donnée à l'hygiène corporelle des femmes accueillies et l'incitation à leur image. Il est devenu de règle de proposer une douche à chaque venue avec la proposition de vêtements de corps propres et la possibilité d'utiliser la buanderie.

- **L'atelier peinture**, mis en place depuis octobre 2008, cet atelier est animé par une bénévole artiste Une fois/semaine, le jeudi, Colette propose des pastels et des feuilles deanson et en toute liberté quelques femmes se sont essayées au dessin. Une exposition est envisagée pour le 1 er trimestre 2009.
- **L'atelier bien être et manucure**, deux temps réellement appréciés par les femmes. Temps de pose et de reconsidération de son corps. Energie, envie de se retrouver ensemble autour de produits offerts par des pharmacies et magasins de beauté. Les femmes à la rue subissent à cause du froid, des intempéries, du manque d'hygiène lié à une alimentation non équilibrée des problèmes de peau réel. Cet atelier a comme simple et unique objectif qu'elles puissent retrouver la curiosité d'elle-même.

- **L'atelier couture**, existant à l'Agora en matinée, l'idée de le reprendre en après-midi est bien là aussi d'aider femmes à retoucher les habits récupérés dans les vestiaires et les remettre à leur taille et/ou les customiser avec simplicité.

Les femmes au fil des mois trouvent dans ce lieu l'opportunité de rencontrer d'autres femmes. Une dynamique ainsi se crée et encourage ces femmes à regagner leur dignité et les valeurs de la resocialisation.

C'est un espace où elles peuvent se restaurer par des collations chaudes et repas froids (ex: sandwiches offerts par une boulangerie du quartier). C'est aussi un espace de pose et de repos (plusieurs d'entre elles s'endorment sur les chaises).

#### **Nature des demandes exprimées:**

- maintien des relations sociales
- renseignements et conseils
- recherche d'hébergement
- soutien à l'accompagnement administratif et juridique
- aides financières: cartes de repas, titre de transport
- soutien à 1 'hygiène vestimentaire et corporelle

#### **Motifs des demandes et besoins:**

- rupture familiale
- problème de santé
- expulsion
- absence de titre de séjour, arrivée en France

#### **Réponses proposées:**

- orientations après diagnostic de la situation sociale vers la PSA Chemin Vert, les services internes à Emmaüs tels que: l' AFB formation linguistique, les CHU Trinité, Laumière, le service RMI, la domiciliation)
- orientations vers le planning familial du 2è arrondissement, le restaurant social Santeuil, les services des hôpitaux, vers la CAF et la permanence CP AM à l'Agora

#### **Quelques chiffres :**

- 248 ouvertures en après midi
- 56 femmes accueillies: pour la majorité elles ont plus de 40 ans
- 12 femmes ont été admises en CHU stabilisées
- 3 femmes sont entrées en CHRS

### **4-3 Prestations à caractère sanitaire et paramédical**

#### **• Le Droit à la santé**

Autour des permanences médicales et de la CPAM, un travail énorme a été fait pour aider les personnes accueillies à se rapprocher de partenaires spécialistes de la santé. Des rencontres régulières ont été mises en place. Ainsi, l'ANPAA, le Pass Hôtel Dieu, entres autres sont venus à la rencontre des personnes. Ces temps de débats, d'informations avec présentation de supports d'informations ont enclenchés chez certains le souhait d'être accompagnés vers des soins.

Le fait qu'un salarié soit le coordinateur de cette thématique est rassurant tant pour les partenaires internes et externes mais surtout c'est un repère pour les personnes accueillies.

Deux campagnes ont été réalisées l'Agora

- une campagne de dépistage Tuberculose qui a accueilli plus de 150 personnes sur l'ensemble de la journée
- une campagne vaccins contre la grippe ayant accueilli près de 60 personnes

- **Les permanences médicales**

Facilement d'accès sans formalités particulières, elles proposent aux personnes totalement démunies, sans protection sociale, incapables de s'orienter dans le labyrinthe administratif des hôpitaux parisiens, une solution immédiate.

Le malade orienté par les accueillants est en pris en charge et reçoit les soins et les médicaments dont il a besoin. Avec la référente santé de l'Agora, il peut être orienté vers les services hospitaliers les mieux adaptés à son cas. Trop souvent, des malades atteints d'affections bénignes facilement curables, sont adressés systématiquement aux services d'urgence des hôpitaux.

A raison de 6 demi-journées/semaine, deux médecins généralistes et un dermatologue reçoivent près de 30 personnes par séance. Une collaboration avec la permanence CPAM installée à l'Agora depuis 1999 est de fort nécessaire. Cela permet aux malades n'ayant pas la protection sociale adéquate de pouvoir, en lien avec le service domiciliation, mettre en place la CMU/CMUC ou AME.

### **Espace hygiène :**

Chaque jour de 8h 30 à 11h 30 et de 13h 30 à 16h 30, l'espace hygiène accueille les personnes pour la laverie et les douches.

Ce sont deux activités qui viennent largement en tête sur la liste des services de l'Agora. Malgré la forte pression due à l'impatience, les personnes respectent mieux les règles instituées.

### **Laverie**

Les activités d'hygiène concernent aussi le linge. Celui-ci est lavé sur place. Contrairement aux douches, un rendez-vous est nécessaire. Près de 15 lessives sont faites au quotidien.

### **Vestiaire d'appoint**

En complément du linge et des douches, un service vestiaire d'appoint a été mis en place en février 2008. C'est principalement à destination des personnes venant presque dévêtus, pieds nus ou amenés par la RATP. Ce dépannage (pantalons, chemises, vestes chaudes, chaussures, pulls..) leur donne la possibilité sur orientation par la banque d'accueil d'aller dans un vestiaire situé à Paris retirer d'autres vêtements.

## **4-4 Autres prestations citoyennes et culturelles**

- **Activité Football**

### *Public et participation*

Chaque mardi de 13h30 à 15h30, c'est au complexe sportif de Villeneuve -Prairie qu'une dizaine de jeunes entre 19 et 30 ans se sont retrouvés pour un entraînement régulier.

45 jeunes ont participé à cette activité durant l'année 2008.

La moyenne d'âge est de 25 ans (le plus jeune a 21 ans et le plus âgé a 50 ans)

Les situations sociales de ces jeunes peuvent être très diverses : personnes sans papiers, en rupture de liens familiaux notamment pour les plus jeunes, condition de vie précaire, souvent à la rue. Le foot a été l'occasion de construire avec les joueurs une relation de confiance qui permet dans un deuxième temps des temps d'amorcer certaines démarches.

Sur l'année : 16 entraînements ont eu lieu, 5 matches ont été joués

### *Objectifs*

Cet atelier a eu pour objectif de permettre l'épanouissement individuel et collectif de jeunes en situation de précarité par la pratique d'une activité sportive collective en vue de les aider à leur insertion sociale. La rencontre à jouer est pour certains le seul moment de réjouissance de la semaine dans une vie parfois une survie difficile au quotidien.

L'idée est de les mobiliser, de les motiver dans un esprit d'équipe le temps que leur situation sociale justifie leur présence à l'Agora. Le football n'est pas une fin en soi. Pour autant, cette activité les amène à fournir un certificat médical d'aptitude à la pratique du sport via la permanence médicale de l'Agora.

Le second objectif est d'amener aussi les jeunes à s'occuper individuellement et collectivement du matériel nécessaire aux entraînements.

### *Participation au Collectif Remise en Jeu:*

Ces rencontres sportives se déroulent dans un cadre ouvert à d'autres structures sociales et associations : Emmaüs Agora, cité Notre Dame, association autre monde, la Péniche du Cœur, Fonctionnaires Solidaires, Cité André Jacomet... Les matches du championnat se déroulent le samedi matin à la Plaine de jeu du Polygone de Vincennes avec vestiaires et douches.

Cette année, un des joueurs de l'équipe a été sélectionné par ce Collectif pour participer à la coupe du monde de football des sans abris au Danemark et de représenter l'Association Emmaüs au sein de l'équipe de France.

### *Réflexions et questionnements*

Recherche d'une meilleure implication des joueurs dans l'organisation des entraînements et des matches. Implication de plus de bénévoles, meilleur partenariat avec les centres d'hébergement et des partenaires sociaux pour un suivi social régulier et clarifié les rôles de chacun.

- **Atelier Débat**

12 débats ont été tenus au cours de cette année, regroupant en moyenne 15 personnes par débat, soit un total de 180 participations.

Les problématiques s'articulent autour de la vie de l'ESI et aussi en rapport avec l'actualité. Le but de ces débats et de permettre aux participants de se sentir mieux et confiants, de se découvrir mutuellement, de s'apprécier et de se rapprocher pour apprendre à être ensemble.

- **Point info micro hebdomadaire**

Chaque mardi matin, l'équipe de salariés invite les personnes présentes à discuter ensemble. Les sujets sont variés, cela peut être la venue d'un événement culturel ou d'un partenaire associatif, le fonctionnement et règlement de l'Agora, le respect des lieux. D'autres sujets peuvent être proposés par les personnes elles mêmes comme le souhait d'organiser des après midi autour de jeux de société, de débats, etc.

C'est un moment privilégié qui demande une préparation. Déclencher la confiance autour de la parole n'est pas toujours facile lorsque dans le public, il peut y avoir de façon fréquente des personnes ne parlant pas le français.

- **Evènements culturels**

16 mai 2008: les Bolchevicks Anonymes

Premier concert à l'Agora accueillant des personnes sans domicile fixe et des personnes avec domicile fixe. Près de 100 personnes ont participé à cet évènement musical. Composé de jeunes et d'adultes en errance, ce groupe de musiciens joue leurs propres compositions. Ils sont soutenus par l'Association Ego de la Goutte d'Or

26 juillet 2008 : journée à Rambouillet

10 personnes dont une femme ont décidé de partir une Journée à Rambouillet. Vols de rapaces, découverte de la forêt avec un guide de l'ONF et balade sur des passerelles, pique nique furent les temps forts de cette journée

Eté et août : des animations régulières et diversifiées

Durant 2 mois, l'équipe des travailleurs sociaux a proposé des activités qui permettaient à chacun de choisir selon ses aspirations : Atelier plâtre, tournois de pétanque, sorties dans divers musées, atelier d'écriture, pique-nique, films, ont ponctué la période estivale.

Juillet 2008 : Action Solidays

Durant 3 jours en juillet dernier des accueillis de l'Agora ont animé le stand Emmaüs avec une salariée de l'Agora et le partenaire La Péniche du Cœur. Ils avaient préparé cet événement durant deux mois.

23 octobre 2008: « parlez-moi d'amour»

50 personnes présentes autour de la réalisatrice venue présenter son film. Film réalisé lors de Solidays 2008.

30 octobre 2008: Portes ouvertes de l'Agora

Durant tout une après-midi, personnes accueillies, bénévoles et salariés ont accueilli les partenaires de l'Agora. Panneaux, expositions photos des différents ateliers et prestations donnèrent aux partenaires la possibilité de comprendre les missions de la structure. Près de 23 partenaires se sont déplacés.

### 14 novembre 2008: groupe de théâtre en résidence au CHU Tessier

Du théâtre improvisé regroupant acteurs professionnels et personnes hébergées au CHU Tessier se sont produits à l'Agora pendant 1h30. Rencontre avec le responsable et les acteurs autour d'un verre ont clos cet après midi.

### 17 décembre 2008 : Concert de Poche

Pour débiter les festivités de fin d'année, une comédienne accompagnée d'un pianiste classique a lu des textes de Rimbaud, d'Apollinaire, de Gracia Lorca aux rythmes de Bach, Beethoven, Wagner et de compositeurs espagnols. Plus de 60 personnes se sont retrouvés à cet après midi suivi d'un goûter.

### Du 24 décembre 2008 au 1er janvier 2009 : cinémas et musiques à la carte

Ces animations ont ponctué les 15 jours de fin d'année. Moments très souvent difficiles pour les publics en précarité.

- **Vie du cyber**

#### Objectif

L'objectif pour l'année 2008 a été de permettre de contribuer à la réduire la fracture numérique en offrant à la fois des opportunités de formations pour les publics accueillis à l'accueil de jour et n'ayant jamais utilisé le matériel informatique et de proposer un accès simple et gratuit à l'ordinateur en self service. le service rendu aux utilisateurs à travers le self service. Pour 2008, dix sept bénévoles se sont relayés tout du long de l'année pour assurer présence et formation au cyberspace.

#### Organisation et réalisation de l'activité

L'organisation a été la suivante : de janvier à juillet self service tous les matins avec le vendredi après midi. Les après midi des mardi, mercredi, jeudi ont été réservés pour la formation ; ces formations étant dispensées par une équipe de deux bénévoles au minimum. Le contenu de ces formations porte sur la maîtrise de l'outil informatique qui doit être domestiqué en une série de six séances de trois heures.

A partir de juillet le self service a été ouvert tous les jours avec deux jours d'interruption pendant une semaine pour vacances de bénévoles. Les formations n'ont reprises qu'en novembre les mardis et jeudi après midi.

Le Cyber capitalise 800 passages d'une heure par mois ce qui représente environ vingt cinq personnes par demi-journée et une quinzaine de stagiaires en formation par semaine. Il y a eu moins demandes de formation que les années précédentes.

L'application du règlement intérieur a été parfois difficile à faire respecter : pas plus de deux séances dans la semaine, utilisation d'une demi heure consécutive, s'inscrire pour son passage. Les bénévoles doivent être soutenus par l'équipe de l'Agora pour gérer des conflits, demander l'exclusion de certaines personnes n'ayant pas un comportement correct.

Face aux difficultés, il a été décidé que c'était l'équipe de l'Agora qui prendrait et gérerait les inscriptions. Ainsi, les pratiques au cyberspace sont apaisées, les bénévoles ayant toujours en charge les questions de Techniques informatiques mais ne régulent plus les flux. Ils accueillent les titulaires des bons délivrés à la banque d'accueil par les travailleurs sociaux. Pour les formations, les stagiaires sont suivis personnellement et l'initiation à l'informatique se trouve plus individualisée en rapport avec les besoins des personnes.

Les publics utilisateurs sont extrêmement variés : chômeurs de longue durée souvent âgés, des travailleurs pauvres mais ils se trouvent en difficulté avec les heures d'ouvertures (le cyber n'est ouvert qu'aux heures de bureau), il y a un nombre important de personnes sans papiers. Nous avons pu compter une quarantaine de nationalités différentes. Les formations ont permis aussi à un certain nombre de personnes ayant suivi les formations d'alphabétisation en français de venir ensuite suivre les cours d'informatique, ceci a concerné souvent des femmes d'un certain âge. Lors des formations, il est à signaler que la production d'un CV et d'une lettre de motivation reste une forte demande.

## 5. Les perspectives

L'Agora, lieu tout à la fois historique, stratégique par sa situation géographique, très investi par l'association Emmaüs, est aussi un lieu rencontrant des difficultés répétées dans la gestion de son activité et de son patrimoine (interventions répétées dans les domaines techniques: plomberie, assainissement, électricité, serrurerie, etc.). L'évolution de l'association, la mise en œuvre de la charte des Espaces Solidarité Insertion imposent aujourd'hui de revisiter autant le projet social que la structure architecturale afin de continuer à enrichir cette démarche originale d'accueil en plein cœur de Paris. Il est alors important de :

- Développer une activité plus en adéquation avec les engagements de l'Association : en améliorer la connaissance des personnes accueillies et de leurs besoins sans perdre la notion d'accueil dit inconditionnel, anonyme si les personnes le souhaitent.

- Renforcer le projet social : sa finalité, ses missions, ses activités et les moyens nécessaires à sa mise en œuvre qui en découlent pour faire évoluer nos réponses au public, les pratiques professionnelles, développer les partenariats, se doter de moyens d'évaluation.

- S'équiper d'un bâti traduisant le plus concrètement possible nos intentions: accueillant et respectueux pour les personnes, où elles puissent se repérer facilement, proposant des espaces de travail qui correspondent aux activités menées et à leur éventuelles évolutions, améliorant les conditions de travail pour les salariés, les bénévoles qui, au quotidien, accueillent et accompagnent des personnes pouvant être très désocialisées. Le chantier est déjà à l'œuvre et un certain nombre de points sont en cours de travail :

- **Le rôle et la fonction de chacun mieux définie pour envisager l'évolution.**

Le nombre de salariés et d'intervenants bénévoles à l'Agora a évolué au fil des années, les fonctions se sont superposées. L'équipe s'est constituée au fil de l'histoire et des actions à mettre en place. Aujourd'hui, il est nécessaire de repositionner les postes des membres de l'équipe au regard du projet et des besoins des personnes accueillies.

Un travail de redéfinition des missions : fiche de poste a été entrepris en fin d'année pour une mise en œuvre dès le 1<sup>er</sup> trimestre 2009.

Dans le même sens, il sera réalisé courant 2009, un bilan des compétences , savoir être de chacun pour envisager les formations nécessaires dans le cadre de la mise en oeuvre du projet

- Le calendrier des travaux non encore établi ne doit pas empêcher l'équipe de l'Agora d'avancer dans la mise en place des outils pédagogiques et l'amorce de nouvelles pratiques professionnelles pour être le plus en adéquation avec le public.

- la recherche d'un espace d'environ 200 m2 est nécessaire pour garder le contact avec les personnes venant et connaissant l'Agora. Il est indispensable de maintenir ce lien. Mais il est encore trop tôt pour communiquer à ce sujet avec les populations présentes.

- **Connaissance du public et statistiques**

Dans le souci de mieux répondre aux personnes accueillies, l'Agora s'est doté d'une banque d'accueil mobile permettant aux personnes de mieux repérer l'espace d'accueil. Là, ils peuvent rencontrer un membre de l'équipe pour : explications, orientations, inscriptions aux ateliers, remises de bons vestiaires....C'est un premier accueil qui s'effectue avant une éventuelle orientation vers un autre collègue pour une évaluation sociale plus approfondie.

La mise en place d'un outil de connaissance des publics a été testée fin 2008. Nous avons rencontré de réelles difficultés à la mettre en place du fait d'une réticence de l'équipe. L'expérience sera poursuivie en 2009 avec un accompagnement spécifique afin que progressivement nous soyons en mesure de présenter des statistiques fiables et que nous améliorions la connaissance des personnes pour mieux répondre à leurs besoins.

- **Enrichir notre partenariat, mieux s'inscrire dans les dispositifs locaux**

Mieux identifier les dispositifs existants et surtout les partenariats complémentaires à l'Agora pour que les personnes accueillies puissent rejoindre les organismes compétents à leurs problématiques.

- **Rechercher des locaux adaptés à l'activité**

pour permettre un démarrage des travaux fin 2009 début 2010