



Association EMMAÛS

Siège Social : 32 rue des Bourdonnais 75001 Paris

Tél : 01.44.82.77.20/ Fax : 01.40.28.04.26

Site : www.emmaus.asso.fr

Association régie par la loi de 1901

JO du 17 Mars 1954

Adhérente à Emmaüs France

Espace Accueil Dimey

Territoire Ouest

Association EMMAÛS

17 rue Bernard DIMEY

75018 PARIS

Tél. 01 42 63 00 98

Fax. 01 42 63 14 91

Email : espace-emploi@emmaus.asso.fr

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2010

SOMMAIRE

L'Espace Accueil Dimey : synthèse	
Introduction	3
1. Objectifs	4
2. Public accueilli	5
2.1 Typologie du public reçu	6
2.2 Caractéristique du public	7
2.3 Eclairage sur les Femmes	9
3 Ressources	9
3.1 Ressources humaines	10
3.1.1 Missions en 2010	11
3.1.2 Personnel	12
3.1.3 Ressources Matérielles	12
4. Fonctionnement	12
5. Méthode de travail	13
5.1 Le premier accueil	13
5.2 Le premier entretien	13
5.3 L'accompagnement	14
6. Activités : actions de (re)mobilisation et actions en lien avec le monde des entreprises	14
6.1 Actions de (re)mobilisation	14
6.1.1 Cyber emploi et atelier bureautique	15
6.1.2 Atelier de Techniques de Recherche d'Emploi	16
6.2 Actions en lien avec le monde des entreprises	17
6.2.1 Atelier d'initiation à l'anglais	17
6.2.2 Atelier Découvertes de métiers	17
6.2.3 Atelier entraînement au recrutement	17
6.2.4 Interface emploi	17
6.2.5 Accompagnement et suivi individualisé	18
6.2.6 Types de solutions emplois / formations	19
7. Développement du partenariat	20
8. Des objectifs pour 2011	20
Conclusion	21

L'espace Accueil Dimey : Synthèse

2010 : une année pour :

- ⇒ Le développement continu de notre activité transversale vers les différents Services de l'Association Emmaüs.
- ⇒ La poursuite du partenariat d'insertion de manière générale (en développant tout particulièrement les organismes de formations qualifiantes et des entreprises nécessitant des embauches (bassin d'emplois dans le tertiaire).
- ⇒ De développer des ateliers collectifs de bureautique et permettant à chaque personne accompagnée une reprise de confiance de ses capacités à être et à faire.
- ⇒ De rechercher de nouveaux partenaires bénévoles intervenant sur nos Ateliers collectifs.
- ⇒ D'avoir une légitimité de travail positif afin de conforter nos actions auprès des institutionnels.
- ⇒ D'étendre notre partenariat par une action de recherche de subventions extérieures.

Introduction

L'expérimentation depuis son ouverture en juin 2006 de l'espace Accueil Dimey montre que cette structure s'ouvre sur une spécificité emploi avec une réelle transversalité dans les différents services de l'Association Emmaüs et sur le 18^{ème} arrondissement.

Conforter nos pratiques professionnelles dans le soutien à la redynamisation des publics dans leur recherche d'activités professionnelles (formation, emploi) :

Sont de 31% en 2010, un peu moins que 2009, correspondant à 39% de solutions positives) contre 33% en 2008. Nous pouvons analyser que les répercussions de la crise qui a touché notre public aujourd'hui.

Une implantation et un développement partenariat sur le 18^{ème} arrondissement :

Moins influant en 2010 soit 20% alors qu'il était de 44 % en 2009 au lieu de 28 % en 2008. Mais notre objectif 2010 a été d'accès notre redéploiement comme ressource transversale auprès des différents services de l'Association Emmaüs, soit plus de 60% de public reçu.

Une affluence toujours significative : 4542 **passages** soit plus de **(3951 en 2009) déjà plus de 13%** qu'en 2008.

Un renouvellement de l'équipe des bénévoles : cinq personnes équivalent 1 ETP supplémentaires et 5 heures hebdomadaires par rapport à 2008.

⇒ Grâce à l'acquisition en 2009 d'un nouveau cyber avec dix postes offerts par Microsoft qui reconnaît notre compétence dans l'apprentissage de l'informatique : **Pour l'année 2010, nous comptons 670 participants contres** 556 en 2009 (90 sessions en 2010 contre 80 en 2009).

⇒ une réelle difficulté à trouver des subventions sur 2010 ou plusieurs dossiers ont été recalés malgré les contacts tant au niveau de la politique de la ville, la mairie du 18^{ème}

arrondissement, les partenaires comme le PIMMS que reconnaît notre réelle implication dans la remobilisation des publics

⇒ Une deuxième obtention d'une subvention par le Délégué Interministériel de l'Innovation, à l'Expérimentation Sociale et à l'Economie (DIESES) pour les actions innovantes mises en place par l'Espace Accueil Dimey à titre exceptionnelle.

Explicatif des axes méthodologiques :

L'espace Accueil Dimey apporte une réponse adaptée aux besoins individuels et collectifs de personnes en situation d'exclusion sociale et professionnelle.

La particularité de notre accueil est qu'il est ouvert sans condition de permettre à toute personne qui pousse la porte d'entrée de trouver un peu de chaleur humaine dans un espace convivial.

Cette première rencontre est tout à fait importante car elle permet, à l'entrée, d'être dans une démarche singulière, de mise à distance appropriée pour un public éloigné du marché du travail, sans projet professionnel défini, démotivé et ayant perdu tout repère lié à l'insertion sociale et professionnelle.

Il s'agit de permettre à celui-ci de s'approprier ou se réapproprier son devenir et de déclencher une projection professionnelle, de transformer un désir d'emploi en un projet réaliste en cohérence avec la réalité du marché du travail.

L'espace Accueil Dimey propose un suivi individuel de chaque personne reçue avec une méthode de travail définie. De la même manière, nous effectuons un accompagnement collectif avec différents ateliers de (re)mobilisation collective. A ce titre, l'espace Accueil Dimey a une fonction d'aide à l'élaboration du projet social et professionnel, par un suivi individuel et/ou d'accompagnement collectif ; d'orientations par rapport à des besoins rencontrés (au niveau administratif, d'hébergement, de logement, vestiaire, alimentaire, de formations, d'entreprises, de structures d'insertion par l'activité économique ...) ; de mise en relation avec l'environnement et les partenaires sociaux, un employeur potentiel (entreprises ou structures d'insertion par l'activité économique...)

Néanmoins, nous repérons toujours des personnes qui ne sont pas encore « prêtes » pour différentes raisons. Il s'agit ici d'orienter la personne concernée vers la structure pouvant apporter une réponse à son besoin repéré grâce au développement partenarial que nous avons instauré depuis trois ans.

1. Objectifs

Il s'agit pour nous de rouvrir des perspectives pour chacune des personnes accueillies, en proposant une dimension d'appui et d'aides qui respecte la place et le rythme de chacun dans un suivi individualisé et un accompagnement collectif.

Concernant l'emploi, nous avons développé et continuons à élaborer des actions de (re)mobilisation et des ateliers en lien avec le monde de l'entreprise. C'est ici un moyen d'apprendre à se connaître, de reprendre confiance en soi, de prendre conscience de ses capacités, de se sentir enfin « prêt » à travailler avec un projet professionnel en cohérence avec la réalité du marché du travail.

Nos objectifs sont de :

- Accueillir les personnes en difficultés sociales et professionnelles afin de les orienter en fonction de leur situation,

- Favoriser l'insertion des personnes éloignées de l'emploi,
- Les accompagner individuellement et collectivement tout au long de leur parcours,
- Leur donner les moyens de retrouver une autonomie pour un retour à l'emploi ou à la formation professionnelle qualifiante,
- Garantir l'insertion par le maintien dans l'emploi.

L'action s'inscrit nécessairement dans le temps. Les activités proposées sont adaptées aux besoins des personnes accueillies. Elles offrent différents niveaux de réponse en matière d'insertion sociale et professionnelle.

2. Public accueilli en 2010

Dans cette catégorisation des personnes reçues sur l'Espace Accueil Dimey nous remarquons l'évolution des personnes reçues en proposant une comparaison avec les années précédentes, de 2007 à 2010, soit trois années de fonctionnement.

Le public venant de l'Association Emmaüs (60 %) - soit 8% de plus que 2009 souffre d'exclusion et se trouve souvent en rupture, que celle-ci soit familiale (personne seule ou avec des jeunes enfants), économique (sans ressources), sociale (sans logement) et/ou identitaire (nouvel arrivant en France) ; elles connaissent parfois des problèmes de santé tant physiques que psychologiques.

Une affluence toujours significative : 4114 **passages** soit plus de **(3951 en 2009) déjà plus de 13%** qu'en 2008.

Nombre d'inscrits sur trois années :

2010	300
2009	245
2008	278

Sur la totalité des personnes reçues 300 soit 55 personnes de plus qu'en 2009 (245), 47 avaient déjà été suivies depuis 2007. En 2008 nous avons accueilli 278 personnes. Nous pouvons constater qu'une quarantaine de personnes reviennent après obtenu une formation ou fini un CDD. L'espace Accueil Dimey est donc bien perçu comme un lieu structurant où la notion de mobilité professionnelle n'est pas vécue comme un échec.

Comme l'année précédente, nous avons reçu une dizaine de personnes dont nous avons du résoudre leur problème d'hébergement grâce aux partenariats internes à l'Association Emmaüs et externes.

Nous avons aussi de nouveau rencontré des publics avec des problèmes de santé : malnutrition, dentition, anémie, dépistage V.I.H.. Nous travaillons en partenariat avec le médecin de proximité ainsi que les partenaires tels que les restos du cœur et les colis alimentaires.

Nous pouvons constaté que ces publics présentent de plus en plus de problèmes psychologiques pour ceux qui sont dans la rue et dont l'orientation en hébergement demande du temps malgré notre réelle reconnaissance et partenariat avec les sites internes ou externes d'hébergement.

Parallèlement nous constatons une plus grande agressivité verbale au téléphone car notre petite équipe peut recevoir trop de demande de rendez-vous qui est déjà à plus de 55 personnes sur 2010 (245 en 2009).

ANALYSE des ORIENTATIONS (d'où vient le public)

Orientations		
Association Emmaüs :	180	60%
75018	99	33%
PIMMS / PLIE et 17ème	21	7%

Nous pouvons constater une augmentation des personnes reçues qui sont hébergées dans les services de l'association Emmaüs en 2010 plus d'une cinquantaine contre 31 services représentés en 2009, 33 services en 2008 représentant 60 % de la population totale reçue en 2010.

Par contre, les résidants et domiciliés sur le 18^{ème} arrondissement sont actuellement de 33% en 2010 alors qu'en 2009, nous avons 44 % de la population reçues orientées par le PLIE du 18/19 ou le PIMMS 18^{ème} (Point Information Médiation Multi Services) ou venant par eux-mêmes.

Une personne du 17^{ème} est orientée par une association partenaire extérieur (3 % en 2009 et 5 % en 2008).

2.1 Typologie du public reçu en 2010 avec comparatif 2009 :

Comparaison sur les services orienteurs avec l'année précédente :

	Association Emmaüs	75018	Part. ext
2007	64%	23%	13%
2008	67%	28%	5%
2009	53 %	44 %	3 %
2010	60%	33%	7%

Au regard de ces statistiques nous remarquons que pour l'année 2010, notre implication s'est surtout porté sur la transversalité des services de l'Association Emmaüs alors qu'en 2009, notre implication et notre investissement sur le territoire du 18^{ème} arrondissement ont nettement augmenté par rapport aux années précédentes (plus de 16 %)

Comparatif Hommes -Femmes :

	2009	2010
Femmes	118	146
Hommes	127	154

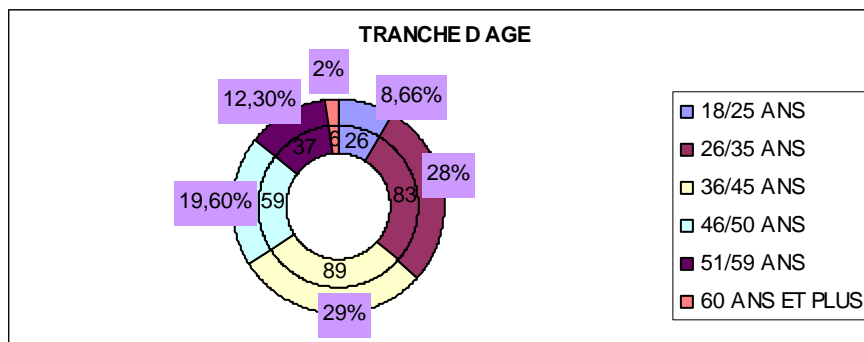
Comparaison avec les trois années précédentes en pourcentage :

	2008	2009	2010
Hommes	53 %	52 %	51%
Femmes	47 %	48 %	49%

Les personnes reçues en 2010 sont représentées par 51 % d'hommes et 49 % de femmes. Nous pouvons donc constater une relative parité dans les pourcentages Hommes-Femmes évoluant d'année en année.

Population par tranche d'âges :

En 2010 : graphisme et comparatif entre 2010 et 2009 :



Population par tranche d'âge	2010	2009
18/25 ANS	26	24
26/35 ANS	83	72
36/45 ANS	89	71
46/50 ANS	59	33
51et +	43	45
TOTAL	300	245

Légère augmentation des 26/35 ans, ainsi que pour les 36-45 ans sur les deux années.

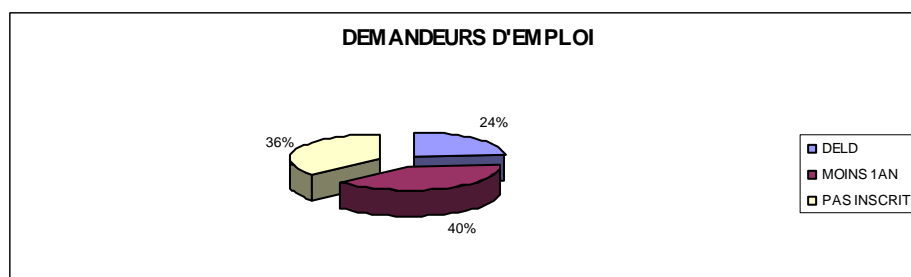
Comparaison avec les années précédentes de 2007 à 2010

	2007	2008	2009	2010
18 – 25 ans	31	33	24	26
26-45 ans	168	156	143	172
Plus de 46ans	86	83	78	102
Total	285	272	245	300

Moins de 18-25 ans au fur et à mesure des années, une augmentation pour les plus de 46 ans et majoritairement pour les 46-50 ans sur les années 2009-2010.

2.2 Caractéristique du public :

Situation du demandeur d'emploi au moment de l'inscription sur l'Espace Accueil Dimey sur 2010 par graphique :



Comparatif chiffré entre 2010 et 2009 :

	2010	2009
DELD	71	84
MOINS 1 AN	120	124
PAS INSCRIT	109	22

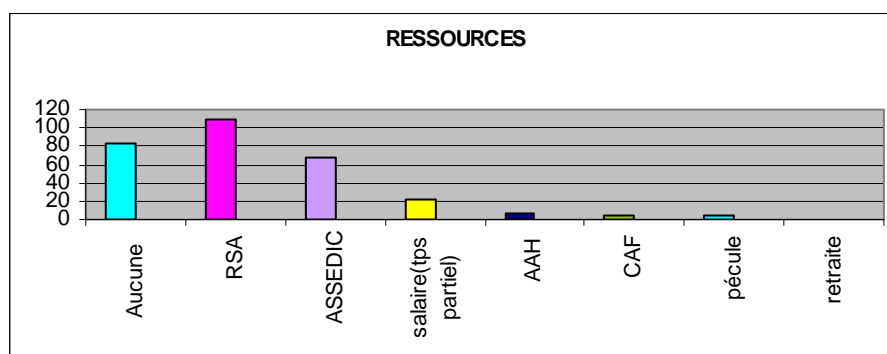
DELD (*) = Demandeur d'Emploi Longue Durée

Nous pouvons constater que nous accueillons moins de demandeurs d'Emploi de longue durée. Les demandeurs d'emploi inscrit au pôle emploi depuis moins d'un an sont sensiblement identiques. Il reste à s'interroger sur le nombre multiplier par dix des personnes non inscrites au pôle emploi.

Les personnes qui ont un titre de séjour de moins d'un an n'ont pas la possibilité de s'inscrire au pôle emploi malgré leur souhait de travailler.

Les personnes sont radiées avec l'obligation 'attendre deux mois pour réinscription

Ressources 2010 par graphique :



Nous allons observer les ressources des personnes accueillies entre l'année 2010 et 2009 ;

Comme l'année précédente nous pouvons dire que nous avons reçu autant de personnes dites « travailleurs pauvres » 7,3% en 2010 (6% en 2008 et en 2009), salariés à temps partiels, à mi-temps, en contrats à durée déterminée, en contrats aidés ...

Ressources	2010	2009
Aucune	84	98
RSA	110	54
ASSEDIC	67	37
Salaire (tps partiel)	22	32
AAH	7	5
CAF	5	16
Pécule (compagnon)	4	2
retraite	1	1
TOTAL	300	245

Comparatif des ressources 2010 - 2009 :

Nous pouvons constater, que le nombre de RSA a doublé ainsi que les personnes inscrites aux Assedic aussi.

Les personnes ayant aucune ressource sont en conséquence un peu moins nombreux.

2.3 Un éclairage sur le public Femmes :

Nous avons souhaité avoir un éclairage sur le nombre de femmes accueillies à l'espace accueil Dimey, sachant que nous avons repéré dans le chapitre typologie des public une parité de plus en plus importante entre les hommes et les Femmes.

Nous avons souhaité faire un éclairage sur les femmes chiffrer et donner des pourcentages sur deux types d'échantillons :

- les monoparentales : Femmes seules avec enfants, leurs ressources, avec la liste des demandeuses d'emploi et leur orientations
- les célibataires ou divorcées sans enfants, avec la catégorie des demandeuse d'emploi et leur orientation.

Nous ferons ensuite un comparatif sur les différentes données en fonction de présentation des tableaux

146 FEMMES INSCRITES Sur 2010

Orientation			%
Association Emmaüs :		92	63%
	75018	54	37%

36 FEMMES SEULES AVEC ENFANTS :					
Population par tranche d'âge			Ressources		
		%			%
18/25 ANS	1	2,80%	Aucune	6	16,70%
26/35 ANS	7	19,40%	RSA	10	27,80%
36/45 ANS	19	52,70%	ASSEDIC	9	25%
46/50 ANS	8	22,33%	salaire (tps partiel)	2	5,50%
51/59 ANS	1	2,77%	AAH		
60 ANS ET PLUS			CAF	9	25%
TOTAL	36		TOTAL	36	

LISTE DES DEMANDEURS D'EMPLOI		
DELD	18	50%
MOINS 1 AN	13	36%
PAS INSCRIT	5	14%

Orientation		%
Association Emmaüs :	15	41,65%
75018	21	58,35%

82 FEMMES SEULES (célibataires ou divorcées) SANS ENFANTS					
Population par tranche d'âge		%	Ressources		%
18/25 ANS	8	9,75%	Aucune	31	37,80%
26/35 ANS	24	29,26%	RSA	27	32,92%
36/45 ANS	25	30,49%	ASSEDIC	9	10,98%
46/50 ANS	13	15,85%	salaire (tps partiel)	11	13,40%
51/59 ANS	11	13,40%	AAH	1	1,20%
60 ANS ET PLUS	1	1,25%	CAF	3	3,70%
TOTAL	82		TOTAL	82	
LISTE DES DEMANDEURS D'EMPLOI			Orientation		%
DELD	23	28,05%	Association Emmaüs	60	73,20%
MOINS 1 AN	38	46,35%	75018	22	26,80%
PAS INSCRIT	21	25,60%			

Une majorité de femmes seules ou divorcées sans enfants majoritairement sans ressource, dont la tranche d'âge la plus importante est de 36 à 45 ans monoparentale ou célibataire ou divorcées.

Les ressources des monoparentales sont le RSA ou les Assedic se qui semblerait entendre qu'elles ont déjà travaillé, ce qui pourrait se rapprocher des demandeurs de longue durée (DELD) à 50% ou inscrites depuis moins d'un an (36%).

Pour les femmes seules ou divorcées, le chiffres montrent un RSA sensiblement identiques, mais peu d'assedic, un salaire partiel plus important, avec un inscription depuis moins d'un an plus conséquentes voir moins de n on inscription au pôle emploi.

En fonction des situations, le peu de provenance de monoparentales de l'Association peut être liée au fait que nous avons peu de structures pouvant accueillir des femmes seules avec enfants et plus majoritairement des femmes seules ou divorcées.

3. Ressources

3.1 Ressources humaines

Notre équipe est comprend :

- Un agent d'accueil,
- Une éducatrice spécialisée, (responsable coordinatrice)
- Une conseillère en insertion sociale et professionnelle,
- Un compagnon,
- 5 bénévoles

* 1 compagnon :

La mission du compagnon renvoie en premier lieu à la réalisation des conditions optimales d'accueil dans le service. Pour ce faire, il assure le premier accueil, l'entretien des locaux et diverses prestations selon les nécessités du service.

* 1 équipe de bénévoles et de stagiaires :

En 2010 une équipe de :

- Cinq bénévoles nous ont permis de garder le lien avec les personnes accueillies. Ils ont un rôle important dans l'écoute et le soutien sur :
 - le cyber emploi, l'atelier initiation à la bureautique
 - l'atelier TRE (Technique de Recherche d'Emploi) ou Entraînement au recrutement
 - des simulations d'entretien à la demande et travaillées en individuel et en collectif (non comptabilisé)
 - une coiffeuse bénévole

Ils ont totalisés Un plein temps salarié sur l'année 2010

- **Sept stagiaires** de lycées professionnels (Bac Pro) ou de formation Conseillère en Insertion Professionnelle.

Comme pour l'année 2009, l'intervention des bénévoles se fait toujours sous la responsabilité du responsable de service.

Chaque bénévole investit un champ d'intervention qui lui semble le plus en adéquation avec le respect de ses motivations et de ses compétences.

Les animations sont proposées aux accueillis selon leurs besoins.

Si nous avons pu mettre en place plusieurs activités avec des bénévoles, celles-ci ne peuvent pas être pérennisées sans la présence des salariés pour continuer les différents projets.

3.1.1 Missions en 2010

- Une responsable coordinatrice

Missions :

- Coordonner les activités globales de la structure
- Développer un partenariat avec des structures d'insertion professionnelle locales et départementales, des organismes de formation...
- Animer des ateliers collectifs

- Une conseillère en insertion professionnelle

Missions :

- Accueillir les personnes en difficulté d'insertion, les accompagner individuellement ou collectivement sur les animations du centre
- Permettre à chaque personne reçue d'élaborer un projet d'insertion et assurer les suivis
- Participer avec les membres de l'équipe au montage et à la conduite de projets d'animation dans le champ de l'insertion

- Un compagnon

Missions :

- Accueil
- Entretien des locaux
- Petite maintenance

- Un agent d'accueil

Missions :

- Accueillir les personnes
- Petit secrétariat : gérer les plannings des intervenants interne et externe
- Positionner en rendez-vous et aux ateliers

3.1.2. Personnel à recruter

- Une équipe de bénévoles :

Mission :

- Venir en soutien à l'animation des ateliers collectifs

3.1.3. Ressources matérielles

C'est un accueil ouvert sans condition, avec un accès par une porte vitrée.

- Locaux (espace de 138 m²) avec un espace d'accueil convivial
- une salle aménagée pour le cyber emploi, 10 ordinateurs et un accès Internet constituant le cyber emploi
- trois bureaux pour les suivis individuels,
- une autre salle pour les ateliers collectifs
- une salle « ressources » avec de la documentation.
- Une cuisine aménagée avec un micro-onde
- Mobilier de bureau
- Lignes téléphoniques, fax et accès Internet

4. Fonctionnement :

Ouvert au public tous les jours de la semaine sauf le jeudi toute la journée (fermé au public).

- **Tous les matins, accueil inconditionnel, sans rendez-vous de 9h30 à 13h.**
- **Tous les après midi, accueil sur rendez-vous pour des ateliers collectifs ou des entretiens individuels.**

La particularité de notre accueil est de permettre à une personne de trouver (retrouver) un peu de chaleur humaine, dans un espace ouvert qui se veut convivial. Lors de ce premier accueil, on peut prendre un café, se poser, discuter, échanger

Le matin est le moment du premier contact, sans rendez-vous pour le premier accueil et l'accompagnement collectif dans différents ateliers :

- temps d'écoute informelle pour une prise de contact
- entretiens individuels à visée sociale pour orientation ou résolution des démarches administratives,
- d'initiation et de perfectionnement à l'outil bureautique
- à l'atelier d'entraînements au recrutement
- d'accès libre au cyber emploi avec un accompagnement de bénévoles qui vient en soutien à l'équipe
- d'initiation à l'anglais, à visée professionnelle

Le cyber emploi fonctionne de manière collective, par de l'initiation à la bureautique / Informatique, tous les mardis matins et mercredi après midi et avec trois bénévoles sur trois demi journées par semaine, le mardi après midi et les mercredi et vendredi matin.

L'**après midi** met l'accent sur l'émergence d'une demande plus spécifique, qui entraîne une orientation ou un accompagnement personnalisé vers l'emploi / la formation sur des temps de travail collectif ou de suivi individuel.

Toutes les activités et les ateliers sont promotionnels et centrés sur une remobilisation personnelle.

5. Méthode de travail :

L'espace Accueil Dimey est un accueil de jour ouvert à tous. Lors d'un premier accueil on peut tout d'abord prendre un café, se poser et, surtout, si on le souhaite, parler, et être écouté. La première présence est une accroche pour créer du lien.

Après plus de trois ans de fonctionnement, nous avons mis en place quelques étapes préliminaires à chaque entrée dans nos locaux. Ces « étapes » restent néanmoins très souples et toute personne qui arrive est accueillie dans l'immédiat, même pour un renseignement.

5.1 Le premier accueil

La personne orientée est reçue par l'agent d'accueil le matin ou le compagnon l'après midi qui lui propose de prendre un café avant de remplir une « fiche d'entrée » présentant brièvement son état civil, sa situation administrative, les conditions d'hébergement / de logement ...

Chaque personne est accueillie dans sa spécificité, avec son histoire, ses difficultés, ainsi que ses possibilités. Aussi, avant toute formalisation de projets, nous avons un temps de formulations et de connaissances réciproques à respecter. Tout accueil doit garder sa singularité et tout projet doit être élaboré avec un cheminement spécifique.

Après le premier accueil, la personne orientée est tout de suite dirigée vers l'une des deux salariés du service qui effectue un premier entretien

5.2 Le premier entretien :

L'objectif principal de ce premier entretien est d'établir un diagnostic afin de repérer la situation de la personne, son projet social ou professionnel, de faire connaissance réciproquement et de lui expliquer le fonctionnement de l'espace :

- un accompagnement individuel au moins une fois par semaine
- un accompagnement collectif avec différents ateliers de re mobilisation établit suivant ses besoins

Tous les ateliers lui sont présentés et le planning mensuel de l'espace Accueil Dimey lui est remis. C'est au cours de ce premier entretien que nous avons un premier regard sur le parcours de la personne ou tous les documents relatifs à sa situation.

Notre accompagnement et notre suivi évoluent dans le temps avec des nouvelles embauches ou entrées en formation en fonction du projet social et professionnelle de chacun.

5.3 L'accompagnement :

L'accompagnement peut être de deux types et est défini avec chaque personne.

L'accompagnement individuel après le diagnostic effectué, des objectifs sont fixés et la personne est invitée à participer également aux ateliers collectifs de (re) mobilisation, selon les besoins identifiés.

L'accompagnement collectif est effectué par un membre de l'équipe avec des bénévoles et / ou des stagiaires sur des ateliers promotionnels.

Ainsi, nos différentes démarches visent à placer la personne au centre de son parcours par un accompagnement adapté, pour une (re) mobilisation individuelle et collective.

Le travail collectif apporte une dynamique de groupe avec des échanges de problématiques sur l'insertion sociale et professionnelle. Les salariés animateurs de ces ateliers favorisent une mobilisation.

Cet axe de travail est complémentaire à une dynamique de **suivi individuel** effectué par la conseillère en insertion professionnelle et l'éducatrice spécialisée.

Il s'agit ici de créer un climat de confiance, de dialoguer mais aussi de favoriser l'émergence d'un projet d'insertion en suivi individuel.

6. Activités : actions de (re) mobilisation et actions en lien avec le monde des entreprises

Ces ateliers permettent de faire l'expérience de l'ouverture à l'autre, dans un espace sécurisant grâce au cadre ritualisé qui est instauré :

- En amont, avec des actions de (re) mobilisation
- En aval, en lien avec le monde des entreprises.

6.1 Actions de (re) mobilisation :

Tous les ateliers de (re) mobilisation favorisent une meilleure estime de soi, une revalorisation et aident à sortir de sa solitude. Ils prennent en compte le temps de formulation d'une demande, d'être en capacité de se projeter dans un « après » situation de crise.

L'« après » est pour certain l'opportunité d'un déclic pour entrer dans une phase d'émergence de projet professionnel en lien avec le monde des entreprises.

Les ateliers collectifs de 2010 ont été permanents :

- l'atelier d'initiation et de perfectionnement à la bureautique
- l'atelier Techniques de Recherche d'emploi (TRE) ou atelier entraînement au recrutement permettant de travailler sur des simulations d'entretiens d'embauches collectives mais aussi tout ce qui se rapproche des TRE.

- l'atelier initiation / perfectionnement à l'outil bureautique : incontournable pour la recherche d'emploi et la plupart des métiers utilisant la bureautique – Internet
- atelier anglais a visée professionnelle (métiers de l'accueil)
Puis depuis avril 2010 un nouvel atelier de remobilisation s'est mis en place :
- Atelier « repassage » : pour les personnes qui recherchent un emploi dans le ménage

6.1.1 Cyber emploi et atelier d'initiation et d'entraînement à la bureautique

Grâce à la reconnaissance de notre travail par Microsoft, nous avons eu l'apport de nouveaux matériels informatiques pour le cyber emploi avec 10 postes reliés à Internet depuis 2009:

Fonctionnement :

Cette activité du cyber emploi est :

- en accès libre tous les matins (sauf le mardi) et tous les après midi (sauf le mercredi)
- en accès accompagné par des bénévoles animateurs (en lien avec l'équipe) les matins du lundi, mercredi et vendredi puis le mardi après midi
- en accès « initiation- perfectionnement » sur rendez-vous les mardis matin et mercredis après midi

Le cyber emploi :

Son objectif est de permettre l'accès aux outils TIC à toutes personnes en démarche d'insertion professionnelle. Il est uniquement consacré à la recherche d'emploi. et permet de :

consulter des offres et y répondre

L'atelier bureautique :

Pour l'année 2010 91 sessions contre, 80 en 2009, ont été réalisées avec 670 participants dont une majorité de femmes (3/4 de plus que les hommes) contres 556 passages en 2009.

Les participants s'inscrivent et peuvent tout au long de l'année accéder à l'atelier, nous avons instauré un système d'entrées et sorties permanentes compte tenu du petit nombre de places, afin de permettre un plus grand nombre de participants.

Dès qu'un participant atteint l'objectif fixé (accès à l'emploi, accès à la formation ou connaissance suffisante des logiciels) et qu'il quitte l'atelier, une autre personne pourra à son tour bénéficier de l'atelier.

Les cours de bureautique ont lieu 2 fois par semaines, il s'agit d'un apprentissage de base ou de perfectionnement sur les logiciels : Word, Excel et PowerPoint (à la demande).

L'objectif principal de cet atelier est de permettre aux participants d'acquérir les bases nécessaires qui leurs permettront d'avoir accès à un emploi où l'utilisation de l'outil informatique est demandée.

Une évaluation du niveau de connaissance du participant concernant les différents logiciels est effectuée, les besoins sont identifiés en adéquation avec le projet professionnel de la personne.

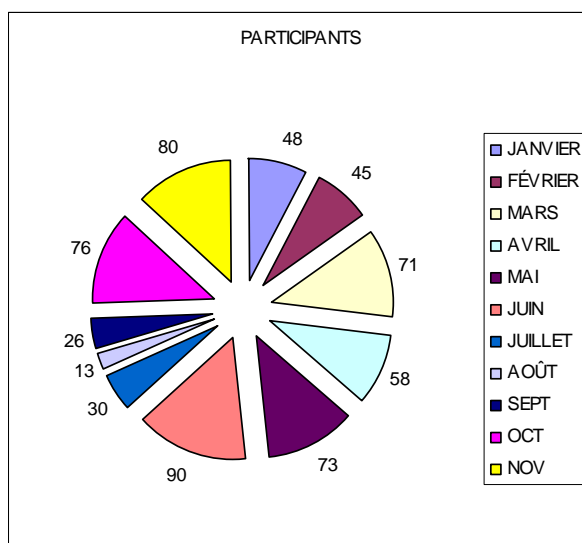
L'atelier a permis d'accéder à un emploi ou une formation où l'utilisation de l'outil bureautique était nécessaire.

Nous pouvons constater que les demandes sont de plus en plus nombreuses et que les participants sont très assidus et investis lors de ces sessions.

Voici le descriptif par mois sur l'année 2010 avec un total 63 personnes inscrites sur les 90 sessions.

MOIS	PARTICIPANTS	Hommes	Femmes	NBRES DE SESSIONS
JANVIER	48	8	40	7
FÉVRIER	45	11	34	7
MARS	71	27	44	9
AVRIL	58	17	41	8
MAI	73	19	54	8
JUIN	90	28	62	9
JUILLET	30	9	21	7
AOÛT	13	2	11	4
SEPT	26	6	20	5
OCT	76	18	58	8
NOV	80	20	40	10
DÉC	60	34	26	9
TOTAL	670	199	451	91

Un tableau illustré donne la répartition par mois des participants avec une moyennes de 7 participants par atelier dont la *Durée de participation par personne: 2 MOIS (16 sessions de 3h)*



6.1.2 Atelier de Techniques de Recherche d'emploi

Les principales missions de l'atelier de Techniques de Recherche d'emploi est de :

- Proposer un accompagnement personnalisé vers l'emploi et la formation dans le cadre d'un accompagnement global dans la durée
- Prendre en compte les besoins de la personne
- Mettre à disposition du bénéficiaire des moyens et des outils adaptés à la mise en œuvre du projet professionnel
- Proposer une orientation adéquate vers des partenaires pour la mise des démarches d'insertion professionnelles (ANPE, missions locales...).

En 2009 des ateliers temporaires suivant la demande des populations et la disponibilité des intervenants ont permis des rencontres collectives sur différentes thématiques. Malheureusement pour cette année, faute d'intervenants bénévoles certains ateliers n'ont pu perdurer mais d'autres ont émergé dans la dynamique du service, par rapport à des besoins et des attentes émis par la population.

- **Atelier « Comment avoir une bonne présentation » :**

C'est un atelier centré sur essentiellement sur la présentation physique et anticipant la « rencontre avec un employeur ». Cet atelier est aussi principalement un alibi à la rencontre et l'échange sur la manière de soigner sa présentation générale. 45 personnes y ont participé sur 6 sessions.

- **Atelier coiffure** par une professionnelle bénévole qui est intervenue deux fois sur l'année en coiffant 14 personnes différentes.

6.2 Actions en lien avec le monde des entreprises

6.2.1 Atelier d'initiation à l'anglais (à visée professionnelle)

Cet atelier répond à une demande de personnes accueillies qui ont un projet professionnel centré sur le métier de l'accueil (hôte et hôtesse), de réceptionniste, d'agent de comptoir (aéroports) ou encore de logistique dans les transports internationaux.

C'est aussi un atelier laissant une place à un suivi individuel dans le groupe et s'adaptant ainsi aux difficultés de chacun. Il permet aux personnes d'acquérir des notions d'anglais en travaillant sur l'expression écrite et l'expression orale. Il est animé par un bénévole trilingue français, anglais, portugais. Des supports de travail permettent à l'animateur et aux « stagiaires » de travailler sur des cours précis tout au long des sessions. Comme l'année précédente, il s'organise de manière collective tous les vendredis matins. **En 2010, 12 sessions pour 15 personnes.**

6.2.2 Atelier Découvertes de métiers

En 2010, trois nouveaux ateliers ont permis de découvrir les métiers de la grande distribution, de la restauration rapide et les métiers de la petite enfance :

- 5 personnes ont assistées à l'atelier grande distribution,
- 10 personnes ont assistées à celui de la restauration,
- 9 personnes ont assistées à celui des métiers de la petite enfance.

Nouvelles actions collective du service, il s'agit ici de faire découvrir les différents secteurs d'activités professionnelles puis de confirmer ou d'infirmer un choix professionnel.

6.2.3 L'entraînement au recrutement

C'est une action plus individualisée et suivant les demandes sur les entretiens de recrutement. Cette action permet à chaque personne reçue de dédramatiser la rencontre avec l'employeur et de les préparer à leur entretien.

Nos bénévoles, pour la plupart anciens DRH apportent leur soutien à cet entraînement.

6.2.4 Interface emploi

Le Projet Interface Emploi a beaucoup apporté à l'Association Emmaüs (Espace Accueil Dimey), notamment par les actions menées par la Chargée de Relations Entreprises (C.R.E) du projet, des candidats ont pu être orientés vers les entreprises partenaires qui

ont été prospectées et rencontrées par la Chargée de Relations Entreprises. L'espace Accueil Dimey a orienté 43 personnes.

De nombreux candidats ont été reçus en entretiens individuels par la C.R.E avant d'être positionnés sur les différents types de postes. Ces entretiens individuels déjà réalisés dans notre service ont été un entraînement supplémentaire nécessaire pour nos suivis ; Ce qui a permis à 7 d'entre eux d'obtenir un emploi, concernant les 10 autres candidats, ils ont pu obtenir un entretien d'embauche.

L'organisation de rencontres avec des professionnels notamment du bâtiment qui ont présentés les différents métiers de ce secteur d'activités, ont permis aux participants soit de découvrir un des métiers présentés, soit de se conforter dans leur projet professionnel, ou de s'orienter vers un autre métier plus adapté à leur profil.

Les divers ateliers organisés sont venus renforcer le travail effectué dans notre service. Le partenariat a également été déterminant comme source d'informations, infos sur les différents salons, nouvelles mesures d'insertion

Les ateliers collectifs dont l'atelier collectif de simulation d'entretien d'embauche a connu un réel succès, 9 inscrits 9 participants sur la journée entière. Dans un premier temps, chaque participant s'est présenté et a parlé de son projet professionnel, par la suite sous forme de jeux de rôle chacun a effectué un entretien d'embauche.

Les participants ont tous donnés leur appréciation, ensuite un débriefing a été effectué lors duquel nous avons souligné les points positifs ainsi que les points à améliorer.

Une fois encore le rôle prépondérant des simulations d'entretiens d'embauche qui permettent de désacraliser l'entretien d'embauche qui représente la plus grande crainte pour nos publics.

Les participants nous ont fait part de leur satisfaction, d'une part d'avoir participé à cet atelier, de se sentir plus à l'aise en entretien et en public et enfin d'avoir pu échanger avec les autres participants.

Compte tenu de la demande et du réel besoin, un second atelier collectif sur l'entretien d'embauche a été organisé sur toute la journée. Cet atelier est ouvert aux suivis de l'A.C.S.C, de l'Association EMMAÜS (Espace Accueil Dimey), du FIT et de la MIE DE PAIN.

En conclusion, lors de nos différentes réunions mensuelles nous avons pu échanger sur nos pratiques professionnelles, réfléchir ensemble, mieux analyser certaines situations et ainsi apporter des solutions plus nombreuses à nos suivis.

6.2.5 Accompagnement et suivi individualisé

Les 300 personnes reçues en 2010 ont toutes eu un premier accueil et un premier entretien individualisé par les deux salariés ETP.

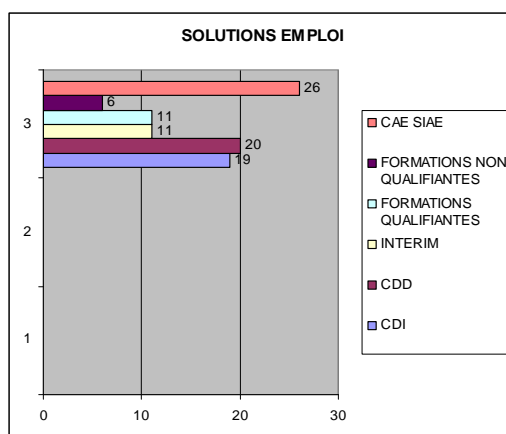
Nous remarquons, pour cette année, que sur les 245 personnes accompagnées, 60 étaient suivies depuis l'année 2009 au moins.

En fonction des besoins ou des manques identifiés en vue d'une insertion professionnelle repérée, au cours des entretiens, les personnes sont ensuite inscrites ou non dans des actions collectives et/ou en suivi individuel.

Cette démarche de rencontre individuelle est complémentaire aux actions collectives.

6.2.6. Types de solutions emplois / formations en2010

SOLUTIONS EMPLOI ESPACE DIMEY EN 2010	
TOTAL INSCRITS 300	
CDI	19
CDD	20
INTERIM	11
FORMATIONS QUALIFIANTES	11
FORMATIONS NON QUALIFIANTES	6
CAE SIAE	26
TOTAL SOLUTIONS	93



En individuel ou en collectif chaque personne en dynamique de recherche est rencontrée au moins une fois par semaine jusqu'à l'obtention d'une solution emploi / de formation. Ainsi, jusqu'à l'accès vers une solution, il peut se passer plusieurs mois d'accompagnement social pour que la personne soit prête à travailler.

En comparaisons avec les années précédentes nous notons :

Comparaison sur les trois années se 2008 à 2010

Si sur 2008 ; la majorité était sur les emplois aidés, en 2009, nous constatons une majorité sur les CDD et les emplois aidés avec une baisse sur les CDI.

Néanmoins si la crise a plus touchée l'année 2009, nous constatons une précarisation de l'emploi stable.

	2008	2009	2010
Contrat à Durée indéterminée	21	15	19
Contrat à Durée déterminée	24	31	20
Intérim	11	7	11
Contrat de Professionnalisation	1	1	0
Contrats aidés et contrats des SIAE	26	29	26
Formations qualifiantes / diplômantes	12	9	11
Formations non qualifiantes (type remise à niveau)	4	2	6

7 – Développement du partenariat :

L'année 2010 est la continuité du travail du développement du partenariat. Ainsi, nous travaillons actuellement avec :

- 15 Structures d'Insertion par l'Activité Economique (SIAE)
- 6 organismes de formations qualifiantes
- 1 organisme de formation non qualifiante
- 1 Maison de Développement Economique de l'Emploi (18^{ème})
- Le pôle emploi Guy Moquet
- L'Atelier Santé Ville du 18^{ème}
- Le Point Information Médiation Multi Services Bichat (PIMMS)
- l'association Ressources Unies accueillant des personnes du 18^{ème} recevant le RSA
- le centre social de la CAF, rue Belliard
- TVAS, club de prévention
- Le centre de formation AFIRE
- Le PLIE 18^{ème} / 19^{ème}
- Equipe Développement Locale du 18^{ème}
- Envol insertion

Le partenariat institutionnel :

DRTEFP : **D**irection **R**égionale du **T**ravail et de l'**E**mplei **F**ormation

DASES : **D**irection de l'**A**ction **S**ociale de l'**E**nfance et de la **S**anté

Le Pôle emploi,

MDEE : **M**aison **d**es **E**ntreprises et de l'**E**mplei,

FNARS : **F**édération **N**ationale des **A**ssociations de **R**éinsertion **S**ociale

DIIESES : **D**irection **I**nterministérielle à l'**I**nnovation à l'**E**xpérimentation **S**ociale et à l'**E**conomie **S**ociale rattaché au Ministère de la Cohésion Sociale.

8 – Des objectifs pour 2011

Les actions collectives et le suivi individuel restent le point moteur de notre travail d'accompagnement et d'insertion professionnelle.

Notre partenariat avec les structures d'insertion par l'Activité Economique doit se développer selon le public que nous recevons le long de l'année en ayant une vigilance avec les besoins de l'emploi à mettre en adéquation avec les personnes qui nous sont orientées.

Notre équipe doit se développer dans ses moyens humains et financiers.

Nous devons continuer la recherche de subventions extérieures pour l'année 2011 afin de poursuivre notre travail qui se veut au plus proche des personnes accueillies de l'Association Emmaüs et de proximité sur l'arrondissement.

Pour l'année 2011, nos objectifs sont :

⇒ La poursuite du partenariat d'insertion de manière générale (en développant tout particulièrement les organismes de formations qualifiantes et des entreprises nécessitant des embauches (bassin d'emplois dans le tertiaire) avec le développement de grand chantier comme le Grand Paris en réfléchissant emploi et logement.

⇒ Le développement continu de notre activité transversale vers les différents services de l'association Emmaüs.

⇒ De développer des ateliers collectifs de bureautique et permettant à chaque personne accompagnée une reprise de confiance de ses capacités à être et à faire

⇒ De rechercher de nouveaux partenaires bénévoles intervenant sur nos Ateliers collectifs

⇒ D'avoir une légitimité de travail positif afin de conforter nos actions auprès des institutionnels.

⇒ D'étendre notre partenariat institutionnel et privé par une action des recherches ciblées de subventions extérieures.

En conclusion :

L'espace Accueil Dimey est un service transversal de l'association Emmaüs recevant des personnes hébergées / accueillies dans les différentes structures de l'association. Depuis son ouverture, ce service s'implante de plus en plus sur le 18^{ème} arrondissement avec des entrées et des sorties permanentes.

De plus, nous avons pu grâce à notre partenariat avec Microsoft de travailler différemment avec l'apport des PC pour notre cyber emploi et une plus grande implication des publics pour l'utilisation de ce cyber.

L'Espace Dimey est un accueil de jour qui se spécialise dans l'insertion professionnelle au fil du temps. Nous souhaitons que cet espace reste de qualité, chaleureux, doté de différentes activités, avec un accueil permettant de recevoir des personnes en état de vulnérabilité sociale afin qu'elles puissent retrouver confiance dans le temps imparti à chacune.

Notre accompagnement et nos suivis évoluent constamment dans le temps avec de nouvelles problématiques sociales, orientations spécifiques, des embauches, des entrées en formation mais aussi des fins de CDD, de formations ...

Il est possible à chacun de revenir afin de poursuivre notre accompagnement mais il arrive aussi que les situations d'insertions soient globales et ne nécessitent plus notre intervention.

La valeur ajoutée de notre espace est cette complémentarité d'actions de suivis collectifs et individuels. Les bénéficiaires mobilisent mieux leurs capacités à trouver une solution d'insertion sociale et professionnelle car ils ont gagné en motivation et en confiance en soi.