

Rapport d'Activité 2022

LE CARREFOUR
DES SOLIDARITES

145 rue de Crimée
75019 Paris

TEL. 01 53 72 00 80

Le
Carrefour
des **S**olidarités

Siège social :

55 rue de Belleville
75019 Paris
Tel : 01 85 08 50 92

fondation@fmdc.fr
www.fmdc.fr

SOMMAIRE

Sommaire	2
1 Présentation Générale	4
1.1 Présentation de la Fondation Maison des champs.....	4
1.2 Présentation du Carrefour des Solidarités.....	5
2 Les objectifs du Carrefour des Solidarités	6
3 L'association Les Amis du Carrefour des Solidarités.....	7
4 Les bénéficiaires.....	8
4.1 Répartition hommes/femmes	8
4.2 Ages des bénéficiaires.....	8
4.3 Conditions d'habitat et d'hébergement	9
4.4 Revenus.....	9
4.5 Mesure de protection.....	9
4.6 L'ancienneté des bénéficiaires.....	10
4.7 Orientation vers le Carrefour	11
4.8 Les besoins exprimés à l'arrivée.....	11
5 Activités proposées en 2022.....	13
5.1 Les actions d'accueil et d'accompagnement social menées	13
5.1.1 La convivialité, axe fort du Carrefour.....	13
5.1.2 Les visites à domicile.....	13
5.1.3 Les visites de convivialité.....	13
5.1.4 Les accompagnements extérieurs	14
5.1.5 L'aide administrative, les actions de coordination médico-sociale et veille sociale.....	16
5.1.6 Le bricolage.....	19
5.1.7 Les distributions de colis alimentaires.....	19
5.1.8 Le soutien aux aidants.....	19
5.2 Les temps d'accueil collectifs, les ateliers, les sorties extérieures	20
5.2.1 Ateliers	20
5.2.2 Sorties.....	21
5.2.3 Les réveillons.....	22
5.3 Les temps forts 2022.....	22
6 Les bénévoles du Carrefour des Solidarités.....	24
6.1 Répartition Hommes / Femmes	25
6.2 Répartition géographique.....	25
6.3 Répartition des âges	26
6.4 Durée d'engagement.....	27
6.5 Missions au Carrefour.....	27
6.6 L'arrivée des bénévoles au Carrefour des Solidarités	28
6.7 Focus sur une action bénévole.....	29
7 Les stagiaires.....	30
7.1 Âge	30

7.2	Formation	31
7.3	Durée du stage	32
7.4	Lieu d'habitation.....	33
8	Les partenaires opérationnels.....	34
9	L'équipe de professionnels.....	37
9.1	Les postes et leurs rôles.....	37
9.2	Variation des effectifs	37
9.3	Formations, colloques et ressources extérieures.....	38
9.4	Réunions	39
10	Résultat de l'étude d'impact	40
10.1	Méthode utilisée :	40
10.2	Cinq principes-clés d'action valorisés par les parties-prenantes	41
10.3	Analyse des impacts et des plus-values	41
10.4	Enseignements et Pistes	42
10.4.1	Grands enseignements de l'étude d'impact	42
10.4.2	Pistes de travail pour l'avenir	42
10.5	Ce qui a été fait	43
10.6	Ce qui reste à entreprendre	43
11	Perspectives 2023	44

NB : Ce rapport d'activité fait une part belle à l'étude d'impact réalisée par le SociaLab fin 2021, début 2022. Il en reprend grandement ses conclusions que vous trouverez ainsi ventilées tout le long de ce rapport :

Celui-ci apparaîtra ainsi calligraphié pour le différencier de nos écrits.

1 PRESENTATION GENERALE

1.1 PRESENTATION DE LA FONDATION MAISON DES CHAMPS

Organisme gestionnaire

Fondation Maison des Champs
55 rue de Belleville 75019 paris
fondation@fmdc.fr
01 85 08 50 92

Président du Conseil d'administration
Pascal SANZ

Directeur général de la Fondation
Jérôme LUCAS

Carrefour des Solidarités
Fondation Maison des Champs
145 rue de Crimée
75019 Paris

Téléphone : 01.53.72.00.80

Directrice
Delphine Bonal
direction-savs.carrefour@fmdc.fr

Responsable
Jonathan El Kaliobi
Responsable-carrefour@fmdc.fr

Le Projet associatif de la Fondation Maison des Champs de Saint-François d'Assise est à la fois une présentation de ses valeurs, de ses actions et des principes de leur mise en œuvre à l'intention des personnes qu'elle accompagne et de ses partenaires. Il se propose également de contribuer à donner du sens à l'engagement des salariés et des bénévoles de la Fondation. Il entend enfin fournir des axes pour préparer l'avenir de celle-ci, notamment en inspirant ses plans stratégiques triennaux.

UNE AMBITION

L'ambition de la Fondation Maison des Champs est de faire du « vivre à son domicile », du droit d'y rester, d'y être aidé, accompagné et soigné, un des enjeux pour la société de demain et ainsi de contribuer à la construction d'une société solidaire où chacun puisse être reconnu dans sa dignité et grandir en humanité.

Pour chacun, les questions du domicile et de « l'habiter » sont fondamentales. Pour les personnes, quel que soit leur âge, en situation de dépendance à autrui - tels que les enfants, ou souffrant de précarités, de fragilités, de handicap ou de vieillissement, avoir un domicile et y demeurer contribuent à donner sens à leur vie malgré leurs incapacités.

Favoriser le vivre à domicile permet donc de préserver l'identité de chacun, la qualité de ses liens avec les autres, et avec son entourage.

« Être chez soi c'est être soi » au milieu des siens et dans son quartier.

NOS VALEURS

Dans la continuité de l'histoire de la Fondation Maison des Champs et conformément à ses statuts et à sa mission d'accompagner au domicile, les administrateurs, les professionnels et les bénévoles engagés dans son projet affirment : Le devoir humain d'accompagner l'autre dans son habitat jusque dans les situations de plus grandes fragilités et jusqu'au terme de sa vie.

- Le devoir de solidarité, de fraternité et de bienveillance.
- Le respect absolu de la personne accompagnée dans ses choix et ses droits.
- L'exigence de la qualité des services apportés en interdépendance avec le développement et la reconnaissance des compétences des professionnels de la Fondation, ainsi que celles, distinctes, de ses bénévoles.
- La nécessité d'être en permanence en état de veille et d'alerte pour répondre aux nouvelles situations de fragilités ou d'exclusions des personnes.
- La volonté de définir ses actions en cherchant à prendre une part active, à son niveau, à la réalisation des objectifs de développement durable définis ou proposés par l'Organisation des Nations Unies.
- Le caractère non lucratif des actions de la Fondation, attaché à son statut, qui l'oblige à consacrer toutes ses ressources à la mise en œuvre de ses missions.

Plus de 2000 personnes chaque année en région parisienne sont soutenues et accompagnées par les services suivants :

- 🏠 **Le Service Polyvalent d'Aide et de Soins A Domicile · SPASAD**
 - Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
 - L'Equipe Spécialisée de Soins Infirmiers Précarité (ESSIP)
 - L'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)
 - Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)
 - Dispositifs d'accueil et d'accompagnement de nuit
 - Les Appartements d'Hébergement Temporaire (AHT)
 - Les plateformes de nuit des Unités de Logements Spécialisées (ULS)
- 🏠 **Crèche Sainte-Lucie (66 berceaux)**
- 🏠 **Service d'Accompagnement à la Vie Sociale**
(45 places destinées au handicap psychique et 8 places d'intervention de nuit)
- 🏠 **Les services d'Appartements de Coordination Thérapeutique**
(83 places, 39 sur Paris et 44 sur le Val de Marne)
- 🏠 **Le service A.C.T. HLM du Val de Marne (10 places)**
- 🏠 **Le Carrefour des Solidarités**
(80 bénévoles accompagnent plus de 200 personnes du 19^{ème} arrondissement de Paris)
- 🏠 **L'Institut de Recherche et de Formation en Interventions Sociales et de Santé (IRFISS)**

1.2 PRESENTATION DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

Date de Création et d'ouverture au public	Public accueilli	Localisation
2009	Public vulnérable par l'isolement, la maladie, le handicap ou la précarité	145 rue de Crimée 75019 Paris

2 LES OBJECTIFS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

PROMOUVOIR L'ACCOMPAGNEMENT AVANT QUE L'AIDE ET L'ASSISTANCE NE SOIENT LES SEULES ACTIONS POSSIBLES

Le Carrefour des Solidarités joue un rôle important dans le repérage et la prévention de situations d'isolement, d'exclusions, de fragilités, de précarités en permettant une action préventive. Il vise enfin à favoriser et maintenir l'autonomie ou à pallier sa perte progressive permettant d'éviter ou limiter le risque de dégradation, de dérapage vers des situations plus complexes, parfois sources de mesures de protection restrictives ou ayant un coût élevé.

REPENDRE A DES BESOINS NON COUVERTS OU INSUFFISAMMENT COUVERTS PAR LES PROFESSIONNELS

Le Carrefour des Solidarités est un lien qui permet à l'ensemble des dispositifs sociaux et médico-sociaux existants de mieux pouvoir remplir leurs fonctions.

Enfin, il répond à une multitude de besoins de la vie quotidienne qui ne trouvent pas de réponse institutionnelle : soins aux animaux domestiques en cas d'hospitalisation, petit bricolage lorsque l'intervention d'un artisan n'est pas justifiée ou trop onéreuse etc.

PERMETTRE DE CONTINUER A VIVRE A SON DOMICILE, DANS SON QUARTIER, LE PLUS LONGTEMPS POSSIBLE, DIGNEMENT ET EN SECURITE

Les appels de vigilance assurés par le Carrefour et autres actions du Service permettent de renforcer la sécurité au domicile.

RECREER DU LIEN SOCIAL

3 L'ASSOCIATION LES AMIS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

Le Carrefour des Solidarités, service de la Fondation Maison des Champs, a été mis en place grâce à un financement obtenu après une réponse à un appel à projet de la Mairie de Paris.

L'Association des Amis du Carrefour des Solidarités a été créée fin 2010 pour appuyer l'action du Carrefour.

Les valeurs communes de la Fondation Maison des Champs et de l'Association des Amis du Carrefour des Solidarités sont :

- Le devoir humain d'accompagner l'Autre dans son habitat jusque dans les situations de plus grande fragilité et jusqu'au terme de sa vie,
- Le respect absolu de la personne accompagnée dans ses choix et ses droits,
- L'exigence de la qualité des services apportés en interdépendance avec le développement et la reconnaissance des compétences des professionnels de la Fondation
- La nécessité d'être en permanence en état de veille et d'alerte pour répondre aux nouvelles situations de fragilité ou d'exclusion des personnes.
- Le caractère non lucratif des actions de la Fondation, attaché à son statut, qui l'oblige à consacrer toutes ses ressources à la mise en œuvre de ses missions.

La grande originalité du Carrefour des Solidarités est de fonctionner grâce à de nombreux bénévoles dont l'action est orchestrée par des salariés.

L'autre spécificité est de permettre à des personnes à mobilité réduite de rester acteurs dans la vie de la cité (en particulier de venir au local et de participer aux sorties grâce à l'assistance de salariés, de bénévoles et d'un roulement de stagiaires en cursus de formation à vocation sociale tout au long de l'année scolaire).

Toute cette organisation est possible grâce au soutien de l'association des Amis du Carrefour des Solidarités par la recherche de ressources pour compléter la dotation de la Conférence des Financeurs (organisation de brocantes, adhésions, réponse à des appels à projets).

Fédérer les bénévoles au sein de l'association des Amis du Carrefour a aussi fait partie de la stratégie de sa création : les décisions d'orientation sont décidées par le Comité de gestion qui comprend à la fois des salariés et des bénévoles de la Fondation Maison des Champs (le Président de la Fondation notamment), et des bénévoles qui agissent directement auprès des bénéficiaires. L'association organise également des rencontres de bénévoles (quand la situation sanitaire le permet) afin de leur offrir la possibilité d'échanger, de profiter de l'expérience de leurs pairs et de bénéficier de formations (en cours aujourd'hui « le geste d'Aide » pour agir pour le bien des bénéficiaires).

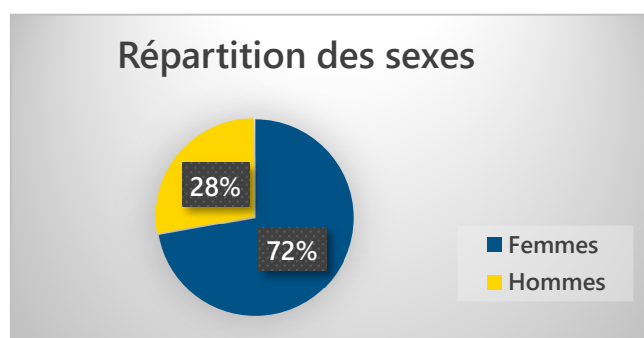
Un souci de communication anime aussi le Comité de gestion : faire connaître et reconnaître l'action du Carrefour grâce à un site web (<https://www.lesamisducarrefour.org/>), une page Facebook (Les Amis du Carrefour des Solidarités), un petit journal le « Passe-Partout »...

4 LES BENEFICIAIRES

En 2022 Le Carrefour des Solidarités a accompagné 198 personnes. 53 nouvelles personnes ont eu recours à ses services.

4.1 REPARTITION HOMMES/FEMMES

En 2022 comme les années précédentes, le Carrefour accompagne majoritairement des femmes : **143 femmes et 55 hommes**. Si le nombre d'hommes accompagnés a augmenté en 2022 (le Carrefour a accueilli 16 hommes supplémentaires par rapport à 2021) il n'arrive pas encore à égaler le nombre de femmes. Il est important de noter qu'une grande majorité des femmes accompagnées par le Service sont veuves. Elles viennent trouver au Carrefour des Solidarités, du soutien et un cercle social. La durée de vie plus élevée des femmes explique bien sûr cette surreprésentation des femmes accompagnées.



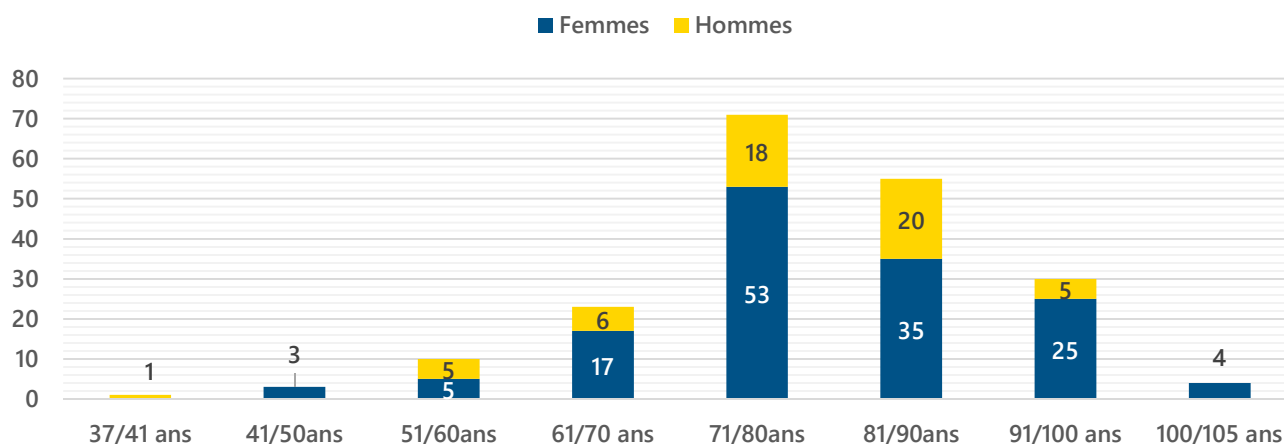
4.2 AGES DES BENEFICIAIRES

Les bénéficiaires ont de **37 à 105 ans** avec une **moyenne d'âge de 79 ans** identique à celle de 2021.

Les bénéficiaires âgés de moins de 60 ans sont principalement des personnes en situation de handicap. Celles-ci sont habitantes du quartier et peuvent être en situation de handicap psychique, cognitif, ou moteur. La directrice du Carrefour étant également directrice du SAVS de la Fondation, les liens entre les deux services ont par ailleurs pu se consolider dans les dernières années.

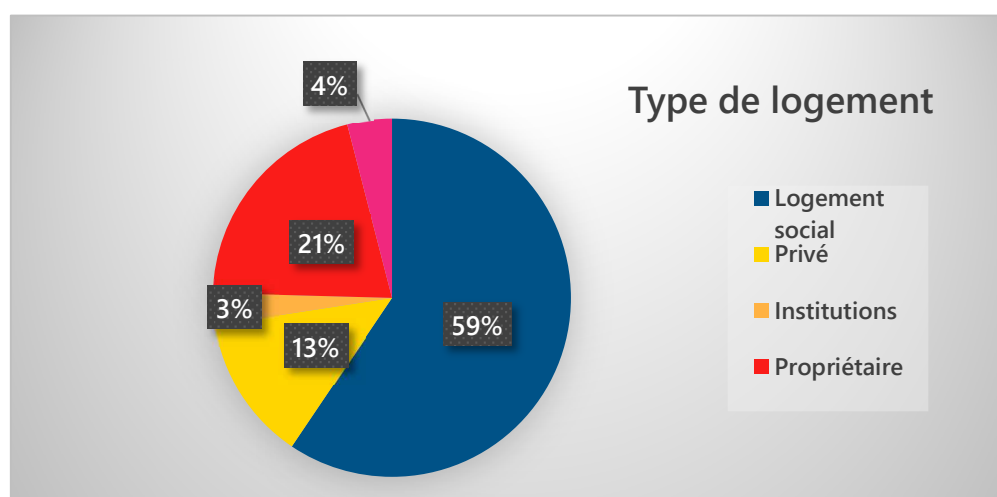
La très grande majorité des bénéficiaires (62%) a entre 71 et 90 ans, faisant ainsi partie des 17 000 personnes de plus de 70 ans qui vivent dans le 19e arrondissement de Paris. La moyenne d'âge des bénéficiaires est de 79 ans. Un peu plus d'un tiers des personnes accompagnées par le Carrefour a plus de 85 ans, ce qui correspond à l'âge moyen d'entrée en EHPAD en France.

repartition des age et par sexe



4.3 CONDITIONS D'HABITAT ET D'HEBERGEMENT

Le public ciblé par le Carrefour concerne avant tout des personnes âgées isolées et précaires. On note ainsi que la grande majorité est locataire du parc social (59% d'entre eux). A titre de comparaison, 34% des ménages du 19e arrondissement vivaient en 2018 dans un logement HLM (loué vide), selon les chiffres de l'INSEE.



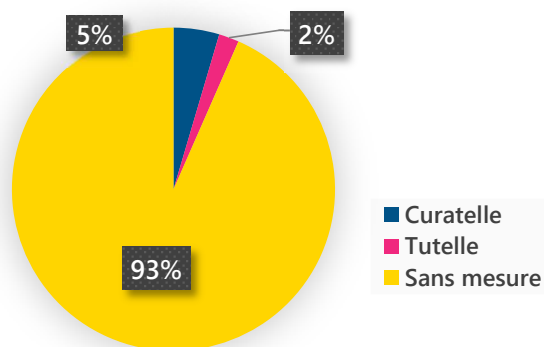
4.4 REVENUS

Toutes les personnes accompagnées au Carrefour des Solidarités n'ont pas renseigné leur situation financière. Voici donc des chiffres sur 193 personnes.

IMPOSABLES	47,7%
NON-IMPOSABLES	52,3%

4.5 MESURE DE PROTECTION

La grande majorité des bénéficiaires du Carrefour des Solidarités n'a aucune mesure de protection mais il est régulièrement constaté que le soutien administratif et budgétaire proposé par le Carrefour, en lien avec les services sociaux, permet à beaucoup d'entre eux de maintenir leur autonomie.



Lorsque des bénéficiaires se mettent en danger financièrement, l'équipe du Carrefour travaille avec les services sociaux et les partenaires associatifs du territoire de l'éventualité d'une mise sous protection judiciaire.

4.6 L'ANCIENNETÉ DES BÉNÉFICIAIRES

Au 31 décembre 2022, l'ancienneté moyenne des bénéficiaires actifs était de **1 393 jours soit 3 ans et 8 mois**.

13 personnes accompagnées en 2022 par le Carrefour sont décédées dans le courant de l'année, deux sont entrées en EHPAD et une a déménagé dans les territoires.

De manière systématique chez l'ensemble des personnes bénéficiaires interrogées, on observe une forme de mieux-être qu'elles décrivent comme la résultante de leurs relations – très diverses – au Carrefour des Solidarités et à ses représentants. Si cet apport très psychologique et diffus s'exprime différemment en fonction des profils et des situations personnelles, tous ont le sentiment que les actions du Carrefour leur sont bénéfiques et suscitent un état d'esprit plus positif, qui s'illustre dans une (re)valorisation de l'image qu'ils ont d'eux-mêmes et de leur quotidien, ce pour quoi ils sont d'ailleurs très reconnaissants. Cela explique aussi le fort taux d'adhésion dans la durée : en moyenne, l'ancienneté des bénéficiaires en 2021 est de presque 4 ans, et certaines personnes sont suivies depuis la création du Carrefour.

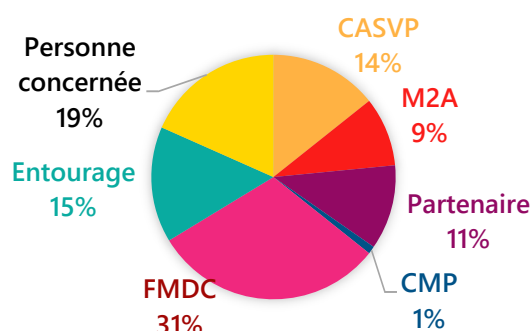
Nous notons que les personnes qui passent la porte du Carrefour entament fréquemment un suivi à long terme. Les liens qui se nouent avec les bénévoles, notamment en convivialité, expliquent également cette durée.

Les témoignages soulignent les bienfaits d'une diversité d'accompagnements, liés à la construction d'un lien durable de confiance et de proximité. Le rapport du CESE précisait ainsi en 2017 sur l'isolement social « Pour le prévenir et le faire reculer, nous voulons promouvoir et développer les relations faites de reconnaissance, de réciprocité, de bienveillance, les relations durables et proches ».

4.7 ORIENTATION VERS LE CARREFOUR

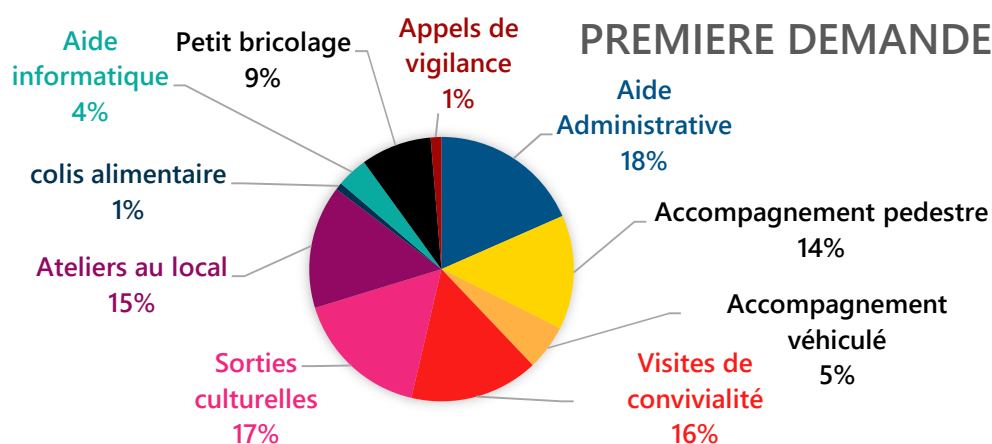
Comment les bénéficiaires sont arrivés au Carrefour ?

Pour les parties-prenantes du Carrefour, l'une de ses principales plus-values par rapport à d'autres associations proposant des activités aux personnes âgées (de type Club Seniors) est son travail en collaboration avec les équipes médico-sociales du 19e arrondissement. Il dispose en effet d'un réseau de professionnels partenaires, notamment grâce à son lien avec les services de la Fondation Maison des Champs, qui est à l'origine de 31% des orientations de bénéficiaires vers le Carrefour, soit la plus grande source, autant voire plus que les démarches volontaires des personnes concernées (19%). Ces liens concernent également d'autres partenaires, comme la M2A (à l'origine de 9% des orientations), ou le CASVP (14%), mais aussi d'autres établissements du quartier à destination des personnes âgées, comme l'EHPAD.



4.8 LES BESOINS EXPRIMES A L'ARRIVEE

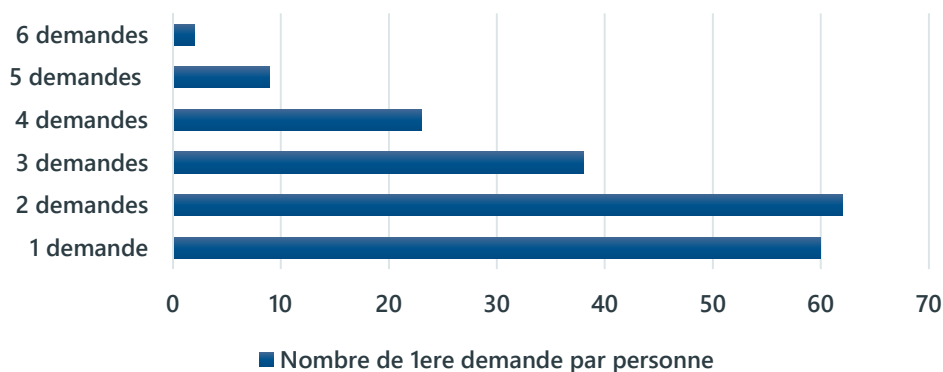
En fonction de leurs besoins et de leurs souhaits, les bénéficiaires ont accès à une offre de services très variée au sein du Carrefour, animée par des salariés et/ou des bénévoles, et qu'ils investissent différemment. Certaines personnes âgées participent ainsi régulièrement aux ateliers, quand d'autres viennent simplement aux sorties. Une majorité ne se rend quasiment jamais au local mais reçoit des bénévoles à domicile, à une fréquence plus ou moins grande : les visites de convivialité à domicile sont ainsi l'action la plus réalisée par les bénévoles. Certaines personnes enfin font uniquement appel au Carrefour en cas de besoin ponctuel – problématique au sein du domicile, besoin d'un accompagnement pour un rendez-vous médical, etc



La resocialisation est la 1ère demande car elle vient répondre au besoin premier des personnes interrogées qui est de remédier à leur sentiment de solitude – qui n'est d'ailleurs pas nécessairement être seul, mais se sentir seul – et de l'ensemble des problématiques et troubles qui y sont liés. Le Carrefour permet aux bénéficiaires de renouer des liens sociaux, ou a minima de rompre une forme d'isolement parfois très fort. En fonction des profils, des situations et de la participation aux activités, cette (re)socialisation peut avoir plus ou moins d'impact : avoir quelqu'un à qui parler, de temps en temps ou régulièrement, pour ceux qui reçoivent des visites à domicile ; créer des relations durables, de complicité voire parfois d'amitié, pour ceux qui sont en lien avec un bénévole depuis des années, ou qui participent

régulièrement aux ateliers ou aux sorties organisées ; jusqu'à éprouver un sentiment d'appartenance à une petite communauté, autour d'un investissement personnel et émotionnel parfois important autour du Carrefour.

Lors de l'évaluation d'entrée, le Carrefour des Solidarités demande aux personnes d'exprimer leur(s) besoin(s). Elles peuvent en exprimer un ou plusieurs. Parfois ces besoins évoluent avec le temps en fonction de l'autonomie des personnes mais également de leur connaissance du Service et de ce qu'il propose.



La pluralité de services proposés par le Carrefour est clé...

...non seulement car elle permet à chacun de venir trouver ce dont il a besoin, mais aussi car elle permet aux personnes d'avoir aisément accès à un panel de solutions, y compris pour des besoins qui n'étaient pas nécessairement présents, identifiés – ou assumés – au départ.

5 ACTIVITES PROPOSEES EN 2022

5.1 LES ACTIONS D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL MENEES

5.1.1 La convivialité, axe fort du Carrefour

Action majeure du Carrefour des Solidarités, la convivialité est constamment présente. En effet, quel que soit le type de mission (atelier, balade, jeux, bricolage, accompagnement extérieur...) la convivialité est présente. Chaque mission étant réalisée autour de l'Humain et de la bienveillance, la convivialité et les échanges sociaux en sont la base. C'est cette convivialité qui va nouer le lien, alimenter la confiance et va permettre au bénévole de pouvoir alerter en cas de difficulté observée.

Cette convivialité va permettre aux bénéficiaires de rester dans la vie, en lien. C'est elle qui va les stimuler cognitivement et permettre de maintenir leur état de santé. C'est la mission principale du Carrefour ! C'est aussi ce lien fort qui va permettre que les bénéficiaires expriment d'autres besoins.

5.1.2 Les visites à domicile

Ces actions se définissent par l'intervention d'un ou de plusieurs bénévoles se déplaçant au domicile d'un bénéficiaire pour plusieurs types de missions.

Grâce aux bénévoles et stagiaires du Carrefour, **665 actions** ont pu être menées au domicile de personnes vulnérables, ce qui correspond à une moyenne de **1363 heures** de mobilisation en vue d'apporter du soutien.

« On se retrouve dans des situations étonnantes de gens démunis qui se confient à vous et vous font confiance, même s'ils ne vous connaissent pas, car ils savent que vous appartenez au Carrefour. »

Un bénévole dans l'étude d'impact.

5.1.3 Les visites de convivialité

Les visites de convivialité font partie des missions principales du Carrefour des Solidarités et ont pour objectif de rompre l'isolement. Elles consistent à mettre en relation une personne isolée et un bénévole, à créer un lien de confiance et ainsi permettre de favoriser le lien social, parfois complètement disparu (pas de famille, famille habitant loin ou sans communication...).

Ces moments de convivialité sont par ailleurs l'occasion pour le bénévole de stimuler les capacités cognitives, mais aussi d'observer une éventuelle dégradation de l'état de la personne accompagnée, ce qui permet de faire remonter l'information aux responsables du Carrefour qui pourront ensuite mettre en place les actions nécessaires à son bien-être. Les visites se poursuivent également lorsque survient une hospitalisation ou une entrée en EHPAD.

Grâce aux bénévoles, le bénéficiaire reprend goût à la vie en se sentant entouré et rassuré.

Tout est géré via un guichet unique, où sont mis à disposition pleins de petits services pour l'aide au quotidien. C'est très utile car dans des milieux où les personnes sont isolées et en précarité, souvent on ouvre une porte via la convivialité, puis on voit qu'elles ont besoin de beaucoup plus.
Un partenaire

« Aujourd'hui il y a un bénévole, un monsieur qui m'appelle régulièrement, qui vient me voir, on discute de tout et de rien, ça change des idées. Ma famille je ne la vois pas beaucoup, ma sœur a le cancer du sein. Maintenant ma famille ce sont ces gens-là ils s'occupent mieux de moi que ma famille. »

Une bénéficiaire pour l'étude d'impact.

Nous comptons **358 visites de convivialité** sur l'année 2022, qui correspondent en moyenne à **716 heures** consacrées aux personnes isolées, à leur domicile. La différence entre 2022 et 2021 s'explique en raison d'une plus grande disponibilité des bénévoles qui étaient en télétravail, voire en chômage partiel pendant la période COVID.

Cette convivialité marche dans les deux sens et un lien fort se noue bien souvent entre le bénévole et le bénéficiaire. C'est chacun qui se sent nourri par la relation.

5.1.4 Les accompagnements extérieurs

Que ce soit par les activités au sein de son local, l'organisation de sorties culturelles, d'évènements, de voyages, ou l'accompagnement pédestre ou véhiculé – pour se rendre au local ou à des rendez-vous médicaux – le Carrefour offre une opportunité concrète à ses bénéficiaires de sortir de chez soi. Cet apport est déterminant pour des personnes qui, parfois, ne sortaient plus de chez eux seuls, par crainte de l'extérieur, ou n'en avaient pas l'occasion. Le simple fait de pouvoir sortir faire un tour, une promenade, ou d'être ponctuellement accompagné à faire les courses ou à aller à la pharmacie est ainsi bénéfique, et réduit la sensation d'isolement.

Ce service a pour principaux objectifs de garantir une accessibilité à un parcours de soins complet en accompagnant à des rendez-vous chez le médecin traitant, un spécialiste ou pour la vaccination.

Au-delà des soins, les accompagnements garantissent également aux personnes isolées et vulnérables la possibilité de participer à des ateliers au sein du Carrefour des Solidarités, mais aussi de sortir de chez elles, d'aller chez leur commerçant et se divertir lors des différents événements culturels ayant lieu dans tout Paris (expositions, concerts, théâtre, cinéma...).

Sont totalisés sur l'année **763 accompagnements**, soit une moyenne de **1195 heures** passées auprès des bénéficiaires pour les accompagner en rendez-vous médical, participer à un atelier ou accéder à la culture dans tout Paris.

« Une jeune m'a accompagnée à l'hôpital et a parlé avec l'ambulancier qui voulait que je me débrouille alors que je ne savais pas utiliser le déambulateur. On a été faire les examens quand même, j'étais morte de peur. Ça m'a apporté un soutien, si elle n'avait pas été là, je serai repartie chez moi. »

Une bénéficiaire dans l'étude d'impact

Les accompagnements véhiculés

L'accompagnement véhiculé est une des forces du Carrefour. Cela vient compléter l'offre d'accompagnement pédestre et permet de toucher des personnes en perte d'autonomie motrice grâce notamment aux véhicules PMR.

Avec l'aide du Carrefour, certains bénéficiaires peuvent se rendre facilement et parfois à la dernière minute à leur rendez-vous.

D'autre part contrairement à un taxi, les chauffeurs du Carrefour vont chercher les personnes au sein même de leur domicile. Ils les aident à descendre l'escalier, à marcher jusqu'au véhicule et à s'y installer.

Ils patientent également en salle d'attente pour rassurer la personne, souvent sujette à l'anxiété dans ces moments.

L'accès garanti aux droits s'illustre enfin dans le rôle d'intermédiaire et de facilitateur d'accès à des prestations médicales que peuvent avoir les bénévoles et salariés du Carrefour : en mettant à disposition un véhicule et un chauffeur pour se rendre à certains rendez-vous – alternative à un service d'ambulancier – ou plus simplement en accompagnant les personnes à leurs rendez-vous, en les rassurant lors de périodes d'hospitalisation, etc.

Les trajets en voitures sont souvent des moments privilégiés avec les bénéficiaires. C'est un espace clos, sécurisant et adapté à la conversation où les personnes les plus réservées se livrent souvent sur des problématiques qu'elles ne pourraient pas partager en groupe.

Les véhicules permettent également d'aller chercher les personnes les plus éloignées et les moins mobiles pour qu'elles puissent venir participer aux activités et sorties du Service et maintenir ainsi un lien social. Sans les voitures, ces personnes resteraient enfermées chez elle. Les clubs pour seniors n'ayant pas ces moyens, ils s'adressent à des personnes pouvant se déplacer seules. Le Carrefour vient donc compléter l'offre en apportant une mobilité en plus.

Il est parfois difficile pour le Service de trouver des bénévoles souhaitant conduire dans Paris mais nous pouvons nous appuyer sur les salariés notamment le poste d'employé polyvalent qui est recruté en partie pour des missions de chauffeur mais également sur quelques bénévoles fidèles.

En 2022, les trois véhicules du Carrefour des Solidarités ont permis de faire **302 accompagnements**, soit une moyenne de **503 heures** de conduite. En 2021 le nombre d'accompagnements véhiculés était de 195 nous notons donc **une augmentation de 64% cette année**. Cette augmentation s'explique par le fait qu'en 2022 un employé polyvalent a pu être recruté à temps plein jusqu'au mois d'août grâce à un financement exceptionnel donné par la Ville de Paris. Cela met une fois plus en avant l'importance de ce poste pour le Service.

« Le fait d'avoir affaire à des gens qu'ils connaissent, on n'est pas anonyme comme un chauffeur de taxi ou un ambulancier, on a un lien et une disponibilité. Parfois on s'appelle juste pour faire un tour, pas obligatoirement médical, faire des courses, allée voir la famille. Au début ils ne le demandaient pas mais le fait d'avoir un relationnel fait qu'ils s'autorisent à faire des choses et à demander de l'aide pour faire des choses. »

Une bénévole dans l'étude d'impact.

Les accompagnements pédestres

Au même titre que les accompagnements véhiculés, les accompagnements pédestres ont été mis en place pour pallier le manque d'offre pour les personnes en perte d'autonomie. Ils peuvent être réguliers (accompagnement au marché, venir au Carrefour participer à un atelier, se rendre chez un médecin ou passer un examen ou simple promenade) ou occasionnels.

Ces accompagnements peuvent se faire en marchant ou en fauteuil roulant selon le degré d'autonomie et de fatigabilité du bénéficiaire.

La sécurité de la personne est notre priorité quelle que soit la situation. Le bénévole accompagnant se rend directement au domicile du bénéficiaire, l'aide à se préparer, reste à ses côtés et lui donne le bras ou pousse le fauteuil roulant lorsque nécessaire.

Tout est mis en œuvre ici pour rassurer et préserver au maximum l'autonomie de la personne accompagnée dans les moyens pertinents pour aller dans ce sens.

Bien souvent ces accompagnements consistent à rassurer, sécuriser et soutenir les personnes. Ils permettent par ailleurs de soulager les aidants, leur libérant du temps pour eux.

En 2022, **461 accompagnements** pédestres sont recensés, soit en moyenne **691 heures** à être aux côtés de personnes ne pouvant assurer seules des trajets sur une courte ou moyenne distance.

5.1.5 L'aide administrative, les actions de coordination médico-sociale et veille sociale

Si les tâches simples permettent de résoudre les petits problèmes du quotidien, elles permettent aussi parfois de garantir l'effectivité des droits de certains bénéficiaires. L'accompagnement qualifié d'« aide administrative » par exemple, consiste pour un bénévole à assister la personne âgée dans certaines démarches communes parfois complexes, en particulier quand elles sont dématérialisées – comme remplir sa déclaration d'impôt par exemple, mais aussi suivre le remboursement de ses factures médicales, etc.

Par ailleurs, cet accompagnement permet de lutter contre le phénomène du non recours : parfois en informant les personnes des aides existantes auxquelles ils ont le droit, car beaucoup n'en ont souvent pas connaissance ; ou en les sensibilisant dans le fait de se sentir autorisé à les demander et à en être effectivement bénéficiaire ; et enfin le cas échéant en les aidant dans la démarche en tant que telle, quand les professionnels de l'assistance sociale ne sont pas forcément disponibles – consolidation et envoi de dossiers APA, MDPH, d'accès aux paniers alimentaires de la Ville de Paris pendant le confinement, etc.

Cet accompagnement triple, d'information, sensibilisation et aide à la réalisation de la démarche, est déterminant pour que les personnes âgées soient mises en capacité de défendre leurs droits. Cela veut ainsi souvent dire pouvoir contester certains abus, qui peuvent aller jusqu'à entraîner des conditions de vie insalubres. A titre d'exemple, certains bénéficiaires ont pu être accompagnés dans les relations avec leur bailleur social pour régler des problèmes de fuites, d'invasion de cafards non traités depuis plusieurs mois.

Afin d'assurer un suivi de qualité, l'équipe du Carrefour des Solidarités est en lien permanent avec les professionnels du secteur médico-social tels que les assistants sociaux, les médecins, les assistantes sociales de la Ville ou encore les mandataires judiciaires. En effet, les bénévoles étant régulièrement au contact des personnes fragilisées, il arrive couramment que celles-ci se livrent sur leurs difficultés que ce soit au niveau de la santé, de l'économie ou d'ordre social (isolement, difficultés familiales...). Ces constats

permettent alors aux salariés du Carrefour de prendre le relais, de communiquer les informations aux professionnels compétents et d'agir avec ces derniers dans l'intérêt du bénéficiaire.

« Finalement il n'a pas tant besoin de moi que ça, mais il s'agit surtout de rassurer, et de vérifier que le lien est bien fait avec la Ville de Paris, le logement, les impôts... C'est important de les aider à se battre pour leurs droits car ils n'y pensent pas, ne veulent pas ou ne savent pas comment faire alors qu'ils vivent souvent dans des situations compliquées. »

Un bénévole dans l'étude d'impact

L'aide administrative permet donc d'intervenir là où les professionnels ne le peuvent pas par manque de temps. Il est important de noter que l'équipe de bénévoles « administratifs » vient soutenir et soulager les travailleurs sociaux du 19^{ème} arrondissement en préparant les documents et/ou justificatifs avant un rendez-vous. En effet, le fait qu'un bénévole passe à domicile chercher, imprimer, regrouper les divers papiers nécessaires à la constitution d'un dossier permettra à l'Assistante de Service Social de faire le dossier en un seul rendez-vous quand il en aurait fallu souvent plusieurs si les personnes ne prennent pas les bons papiers. Ceci est également vrai pour la préparation des rendez-vous médicaux.

Par ailleurs, le public du Carrefour étant majoritairement constitué de personnes âgées, la fracture numérique est bien présente et chaque démarche par internet semble être un mur infranchissable alors que la majorité des Institutions passent à la dématérialisation. Des personnes autrefois autonomes dans leurs démarches administratives se retrouvent contraintes de demander de l'aide pour pouvoir remplir les dossiers en ligne. Là encore le travail du bénévole et/ou du stagiaire permet de ne pas surcharger les travailleurs sociaux et les aidants grâce à des petites actions.

Ils peuvent également se rendre chez une personne qui perd pied face à une accumulation de courriers reçus pour l'aider dans le tri, l'organisation ou le rangement pour lui permettre de repartir sur de bonnes bases.

Ces actions permettent parfois de maintenir l'autonomie des personnes et d'éviter de mettre en place des mesures de protection type curatelle.

200 actions de soutien administratif sont comptées sur l'ensemble de l'année, ce qui représente en moyenne **500 heures** passées au domicile des bénéficiaires ou au Carrefour des Solidarités.

La veille Sociale

Le Carrefour des Solidarités, à travers toutes ses missions, a un rôle de veille sociale à jouer. Les bénévoles et salariés partagent le quotidien et l'intimité des personnes. Leurs observations et leur connaissance des personnes sont essentielles pour pouvoir alerter les autorités en cas de maltraitance ou difficultés. Ce fut le cas pour madame R pour qui Le Carrefour s'est mobilisé.

Madame R est âgée de 92 ans et est accompagnée depuis 2015 par le Carrefour des Solidarités. Elle est propriétaire de son logement et y est autonome. Une aide à domicile passe une fois par semaine l'aider pour les courses et le ménage. Encore active, Madame est souvent à l'extérieur pour des courses ou des rendez-vous médicaux.

Sur le plan social elle est assez isolée. Elle n'a plus beaucoup d'amis et a perdu une grande partie de sa famille. Il lui reste toutefois son fils retraité qui est propriétaire sur le même palier qu'elle.

Une bénévole vient régulièrement la voir pour des visites de convivialités et de l'aide administrative... D'autre part, le Service va chercher Madame en voiture pour participer à quelques sorties et événements.

Avec le temps, un lien de confiance s'est tissé entre elle et le Service (salariés et bénévoles) et au fur et à mesure des rencontres et des moments partagés, elle nous avoue être en grande difficulté avec son fils. Elle évoque des violences physiques et morales, que ce dernier lui fait subir. En difficulté lui-même, son fils se repose entièrement sur elle pour ses courses, stocker sa nourriture (il n'a plus de frigo), gérer ses papiers... Il peut s'énerver fortement, la pousser, la frapper et la faire tomber tout en l'insultant.

Nous prenons le temps d'écouter Madame et lui proposons de rencontrer son fils pour discuter de la situation mais elle refuse.

Au fur et à mesure de ses récits, nous lui expliquons que nous ne pouvons pas être au courant de faits de maltraitance sans rien faire. Bien vite nous évoquons avec elle la justice et l'importance d'arrêter cette spirale. Nous lui disons que son fils a besoin d'aide et qu'il faut qu'elle soit protégée.

Nous l'informons donc que nous allons faire un signalement au procureur et lui demandons si elle veut écrire la lettre avec nous. Elle accepte de lire ce courrier et de le compléter.

Début janvier nous envoyons donc avec son accord un signalement au procureur de la République. Rapidement la machine judiciaire va se mettre en marche. La police contacte le Carrefour des Solidarités pour des précisions. Les forces de l'ordre veulent interroger Madame et nous concluons que ceci se fera un matin au local afin qu'elle se sente en sécurité et qu'on son fils ne sache pas qu'elle a été entendue. Parallèlement le fils est reçu au commissariat et reconnaît rapidement être violent avec sa mère. En juin, son fils est mis en garde à vue 24h pour être interrogé.

Madame rentre alors dans une période de doutes et craintes. Elle est inquiète pour elle (elle a peur que son fils la tue) mais également pour son fils. Tirillée entre sa place de mère et de victime il est difficile pour elle de mettre en cause son fils. Lasse des procédures et pensant que la justice ne règlera pas le problème, elle refuse l'examen médical.

Le fils de Madame est un de ses seuls contacts et même si c'est très contraignant pour elle, s'occuper de lui la tient aussi en vie, la ritualise et lui donne une raison de se lever. Elle est fatiguée des demandes de son fils mais n'arrive pas à y mettre un terme.

Nous constatons que ce combat entre la mère et la victime est très compliqué à vivre pour Madame. Nous décidons donc de demander à la psychologue du SPASAD de la Fondation Maison des Champs de la rencontrer à domicile. Le suivi psychologique se met donc en place et semble soulager un peu Madame.

Une date de procès est annoncée en septembre. Petit à petit la psychologue l'invite à prendre contact avec *Paris aide aux victimes* pour pouvoir comprendre les enjeux du procès. Là encore le Carrefour est présent. Une bénévole accompagne en voiture Madame R et la psychologue à tous les rendez-vous.

Le jour de l'audience, la directrice du Carrefour accompagne Madame. Elle la soutient dans ce moment difficile et reprend avec elle les paroles de la juge. A l'issue de l'audience, une peine de 3 mois avec sursis est prononcée contre son fils. Madame peut dire qu'elle a été touchée par les excuses de son fils et que ces paroles lui ont fait du bien.

A l'heure actuelle, les violences physiques ont cessé, malheureusement depuis quelques temps Madame semble sous-entendre que les propos injurieux ont repris.

L'équipe et les bénévoles restent plus que jamais attentifs à la situation et recontacteront la justice si les violences reviennent.

Si le cas de madame R reste heureusement exceptionnel il montre le rôle essentiel de veille et d'accompagnement global social que le Carrefour assure au quotidien.

5.1.6 Le bricolage

Une ampoule à changer, une étagère à fixer ou encore du mobilier à mettre aux encombrants ? Les bénévoles du Carrefour ayant des notions d'électricité, de plomberie ou ayant simplement les mains habiles interviennent chez les bénéficiaires tout au long de l'année pour des réparations simples et leur évite ainsi une potentielle chute (dans le cas d'un changement d'ampoule par exemple) ou d'avoir à faire appel à un professionnel hors de leur budget. Ceci leur garantit une vie confortable à leur domicile à moindre coût.

« Un jour j'avais un problème de séchoir cassé, j'en avais acheté un nouveau mais je n'arrivais pas à le monter. J'en ai parlé au (Coordinateur) qui m'a dit « dans 10 min je t'envoie quelqu'un ». Il a réglé la situation facilement, c'était un monsieur bricolage du Carrefour ! »

Un bénéficiaire dans l'étude d'impact

Par ailleurs, bien que la mission soit initialement du petit bricolage, le bénévole prend le temps de discuter avec la personne, repère les problématiques en dehors de sa mission première et fait remonter les informations aux responsables du Carrefour des Solidarités qui peuvent agir en conséquence. Cette veille est importante pour l'équipe du Carrefour et pour les partenaires du secteur.

Sur l'année 2022, **78 interventions de bricolage** ont été effectuées, ce qui représente une moyenne de **117 heures** de présence au domicile des personnes nécessiteuses d'un service.

5.1.7 Les distributions de colis alimentaires

Depuis de nombreuses années le Carrefour des Solidarités a noué un partenariat fort avec l'Œuvre de la Bouchée de Pain, association qui tous les quinze jours prépare des colis alimentaires contenant des denrées non périssables à destination des seniors en situation de précarité économique et habitant le 19^{ème} arrondissement de Paris.

Ces colis viennent aider un grand nombre de bénéficiaires du Carrefour, et plus largement de la Fondation Maison des Champs. Nous sommes ainsi sûrs que certaines personnes ont bien de quoi se nourrir. Sans cette aide, des carences alimentaires importantes pourraient exister.

La livraison à domicile permet de toucher des personnes qui ne peuvent pas se déplacer et ne pourraient donc pas se rendre au point de distribution de certaines associations tels que les Restos du Cœur.

Ce ne sont pas moins de **443 colis** qui ont pu être livrés en 2022 aux personnes vivant avec les minimas sociaux et ne pouvant s'alimenter convenablement avec leurs revenus.

5.1.8 Le soutien aux aidants

La vulnérabilité touche autant les personnes aidées que les proches aidants. Il arrive fréquemment qu'une personne aidante, par méconnaissance des aides existantes, s'épuise rapidement et s'oublie littéralement. Cet épuisement peut parfois mener à des situations de maltraitance involontaire, et dans les cas les plus extrêmes au décès de l'aidant.

C'est pourquoi le Carrefour met un point d'honneur à accompagner, soutenir et orienter les aidants en les mettant en lien avec les services compétents (équipe spécialisée Alzheimer, centres d'accueil de jour, plateformes de répit).

L'aide du quotidien s'illustre aussi dans la réponse aux problématiques des aidants qui peuvent être orientés vers le Carrefour : dans l'écoute apportée, dans la sollicitation ponctuelle en cas de besoin auquel la personne ne peut pas répondre seule, et dans l'intervention de bénévoles auprès de la personne aidée – ou l'accueil au sein du local – qui permet d'apporter un répit.

5.2 LES TEMPS D'ACCUEIL COLLECTIFS, LES ATELIERS, LES SORTIES EXTERIEURES

Les bénéficiaires parlent de l'apport lié au renforcement de l'estime de soi : l'investissement permis au travers du Carrefour stimule, suscite l'impression d'être actif, de s'investir et donc d'exister, au travers de la rencontre ou de la participation aux activités. La sensation physique d'ouverture est ainsi renforcée par une ouverture psychologique. Les activités ou sorties culturelles et artistiques proposées par le Carrefour vont dans ce sens : la participation aux différents ateliers – mandala, écriture, philosophie – et/ou aux différentes sorties – monuments, cinéma... – permet de s'ouvrir sur le monde et de susciter la créativité, de sentir que l'on continue à découvrir et à apprendre malgré son âge.

5.2.1 Ateliers

*« On vous laisse prendre toutes les initiatives du monde !
Il y a un encouragement total à mettre en place des ateliers
pour ceux qui se sentent des compétences particulières.
Si on a envie de monter un atelier, le coordinateur vous met dans le planning,
vous trouve des personnes, va les chercher... »*

Une bénévole dans l'étude d'impact

Du lundi au vendredi, le Carrefour accueille les bénéficiaires pour des ateliers animés par les bénévoles. Par exemple :

- Mandala
- Re-Création
- Scrabble
- Récit de voyage autour du monde à vélo
- Gym
- Peinture à la cire
- Peinture
- Ecriture
- Mémoire
- Gouter philo
- Animations de stagiaires
- Quizz musical
- Estime de soi
- Tricot
- Projection de film
- Animation magie
- Atelier collage
- Animation années 60
- Origami
- Chanson Française
- Bal (Alice Guy)
- Goûter du dimanche
- Quizz de culture générale

Les temps d'accueil et ateliers au local permettent aux bénéficiaires de :

- 🏠 Rompre leur solitude,
- 🏠 Se donner rendez-vous entre eux pour partager, rire... et ainsi tisser des liens d'amitiés pour certains,
- 🏠 Occuper leur journée,
- 🏠 Venir rencontrer les professionnels et les bénévoles de façon informelle ou formelle en demandant un rendez-vous,
- 🏠 Maintenir des acquis grâce à de la stimulation cognitive,
- 🏠 Calmer des angoisses fortes.

« Participant depuis 2017 aux ateliers artistiques et un peu animateur depuis octobre 2020, j'ai voulu perpétuer ces ambiances conviviales et chaleureuses que j'ai toujours connues en compagnie de Ana, ma maman. Je remercie l'accueil et la Fraternité qui animent le Carrefour des Solidarités. Merci »

Alex, bénévole & bénéficiaire

L'importance du goûter au Carrefour

Certains dimanches, le Carrefour ouvre grâce aux bénévoles lors du goûter du dimanche qui a été mis en place afin de briser les moments de solitude et d'angoisse. Il a pour principal objectif de permettre aux bénéficiaires les plus isolés de venir passer un après-midi par mois au Carrefour en compagnie de bénévoles qui, si nécessaire, vont les chercher à leur domicile en véhicule, en fauteuil roulant ou à pied.

Cette notion de goûter a d'ailleurs toute son importance, que ce soit le dimanche ou n'importe quel jour de la semaine. En effet, chaque matin, les stagiaires préparent des gâteaux pour que tous les ateliers se terminent par un point sur l'atelier du jour en dégustant une part de gâteau. Rituel important, le goûter permet aussi à l'équipe de s'assurer que les bénéficiaires mangent au moins un peu dans la journée. En effet, un trop grand nombre de personnes âgées seules ne ressentent plus le besoin de s'alimenter. On mange par besoin mais dans notre culture la nourriture est surtout symbole de partage et de plaisir. Le goûter au Carrefour a cette fonction : il permet de se retrouver autour d'un moment convivial tout en repartant le ventre plein !

5.2.2 Sorties

Les sorties extérieures permettent d'inclure les personnes dans la vie sociale de la Cité. En tant que parisiens, ils vivent au milieu d'un foisonnement culturel et peuvent grâce au Service y participer. Ils peuvent ainsi, comme nous le faisons tous, échanger avec leur entourage sur le dernier spectacle à la mode vu avec le Service ou conseiller une exposition. Ce sont ainsi 37 sorties collectives qui ont été organisées sur l'ensemble de l'année 2022. Sont inclus dans ce chiffre les restaurants, musées, théâtres et séances de cinéma.

5.2.3 Les réveillons

Le COVID a changé les demandes des bénéficiaires en matière de réveillons de fin d'année. Ainsi aucun bénéficiaire n'a fait de demande pour que des bénévoles passent le réveillon avec eux à domicile. Toutefois, comme tous les ans, le Carrefour des Solidarités a proposé aux bénéficiaires de participer à des repas festifs en journée. Animés par des bénévoles, ces temps conviviaux ont réuni 23 personnes. Le 24 décembre, 10 bénéficiaires se sont retrouvés le midi au local pour partager un repas cuisiné par un boucher traiteur du quartier et le 30 décembre, 13 sont allés dans un restaurant à quelques minutes du local. Dans ces deux cas, des bénévoles et salariés se sont mobilisés pour aller chercher les personnes les plus éloignées, à pied, en fauteuil ou en voiture.



D'autre part, cette année, le Carrefour a mis en place un nouveau partenariat avec le supermarché Coopératif La Louve pour organiser une collecte de produits festifs. Cette quête a été une réussite et la générosité des coopérateurs a permis de récolter :

- 83 boîtes ou tablettes de chocolats/truffes/pâtes de fruits/marrons glacés/calissons d'Aix,
- 59 paquets de biscuits/pains d'épices/panettones,
- 25 sachets de fruits secs,
- 12 pots de confiture/miel/crème de marron,
- 20 sachets de thés de Noël,
- 45 bocaux de légumes/marrons cuisinés,
- 60 bocaux de terrines/pâtés/rillettes,
- 7 bocaux de tartinades,
- 44 paquets de risotto, riz/lentilles, ...

Ces produits de qualités, bien souvent bio et labellisés, ont été distribués aux plus démunis et isolés pour égayer leurs fêtes. Au vu de ce succès et sur proposition des salariés de la coopérative, une nouvelle collecte pourrait avoir lieu pour les fêtes de 2023.

Parallèlement à ceci le partenariat avec les Petits Frères des Pauvres se poursuit quant à lui, avec une subvention ayant permis de financer en partie les événements de fin d'année (spectacle de magie, réveillon au Carrefour des Solidarités et au restaurant les 24 et 30 décembre).

Cette période de l'année, en théorie festive et familiale, ne fait qu'accroître le sentiment de solitude et les risques de dépression chez les personnes âgées, d'où l'importance de pouvoir organiser ces temps festifs tout autant que conviviaux.

5.3 LES TEMPS FORTS 2022



Grand bal des 90 ans : à l'occasion de la semaine bleue en octobre 2022 et des 90 ans de la Fondation Maisons des Champs, le Carrefour des Solidarités a organisé un bal sur la place de Joinville avec le soutien financier de la Mairie du 19^{ème}. Cet événement inaugurerait la semaine bleue dans l'arrondissement et permettait de changer le regard sur les personnes âgées. Ouvert à tous, il invitait le quartier à venir découvrir nos services tout en l'animant. Ce bal s'est

inscrit dans une série de projets festifs (brocante, spectacle de Noël avec un magicien...) que le Service organise tout au long de l'année pour égayer



la vie des bénéficiaires et des habitants du 19^{ème}. Il a pu se faire grâce au soutien du réseau associatif (prêt de la sono par le centre Paris Anim Mathis et du micro par le Bar Commun...).

Organisation d'un spectacle de Noël : un moment festif avec un spectacle de magie a été organisé en fin d'année par le Service d'Accompagnement à la Vie Sociale, le Carrefour des Solidarités et les Appartements d'Hébergement Temporaire dans une salle mise à disposition par la Mairie du 19^{ème} pour la plus grande joie de tous.

Une grande brocante organisée par l'association Les Amis du Carrefour a réuni des salariés des différents services de la Fondation au soleil avenue de Laumière.

Le Budget Participatif en 2022 le Carrefour des Solidarités à candidaté au budget participatif de la ville de Paris pour pouvoir acheter un véhicule 9 places PMR électrique afin de faciliter les déplacements de nos aînés lors des activités et sorties tout en faisant un geste pour le climat. Cette campagne a permis de rencontrer de nouveaux partenaires et fut l'occasion de parler citoyenneté et vie parisienne lors de l'accueil de l'urne devant le local. Les parisiens ont voté en nombre pour le projet qui a été retenu et devrait permettre l'achat du véhicule en 2023 !



6 LES BENEVOLES DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

Tout d'abord, il est primordial de noter que sans bénévoles, le Carrefour des Solidarités ne pourrait pas exister.

Le Carrefour des Solidarités compte à ce jour **80 bénévoles** qui effectuent des missions variées.

Comme de nombreuses autres associations, le Carrefour a vu son nombre de bénévoles diminuer pour diverses raisons (crise sanitaire, pass vaccinal, peur du virus, manque de temps, déménagement...). Toutefois si 40 bénévoles ont quitté la Fondation en 2022, nous en avons accueillis **14 nouveaux** pour prendre le relais.

L'engagement des bénévoles est central dans le fonctionnement quotidien du Carrefour des Solidarités : ce sont en effet eux qui mettent en œuvre la plupart des actions, tout en étant coordonnés et supervisés par les salariés du Carrefour. Parmi la base d'une centaine de bénévoles, certains sont considérés comme régulièrement actifs. Parmi les autres, certaines personnes ne vivent pas de manière permanente à Paris, ou ne peuvent se mobiliser que pendant les vacances scolaires, etc. L'investissement souvent important de ces bénévoles est une spécificité qui permet au Carrefour d'avoir une « force de frappe » quantitative mais aussi qualitative, reconnue par les partenaires, que n'ont pas nécessairement d'autres structures.

La totalité des bénévoles interrogés témoigne d'une expérience d'engagement qu'ils estiment bénéfique aux personnes âgées accompagnées, mais aussi plus indirectement à eux-mêmes. Ils valorisent avant tout l'occasion que cela représente, au-delà d'aider une personne, pour la rencontre humaine et le partage, sources d'enrichissement personnel. Certains ont ainsi pu développer, sur le long terme, des liens forts, de confiance, voire des relations d'amitié. Pour certains bénévoles qui ont aussi connu des problématiques de précarité et d'isolement, cela a ainsi pu participer à une forme de resocialisation.

Cela tient aussi à la réalisation de la force que peuvent avoir leurs actions, parfois toutes simples – rendre visite à quelqu'un, téléphoner, accompagner à un rendez-vous... – pour les personnes bénéficiaires. Le plaisir manifeste de ces personnes et la reconnaissance qu'elles expriment souvent est une source de gratification et permet aux bénévoles de se sentir utiles, et donc d'y trouver un sens et une motivation. Ce sentiment d'utilité et la valorisation de l'estime de soi qu'il engendre peut parfois aller assez loin, avec des témoignages de bénévoles depuis plusieurs années qui expriment s'être trouvés, ou retrouvés, au travers de leur implication dans le Carrefour.

Ces bénévoles arrivent de manières diverses jusqu'au Carrefour : passage devant le local, recherche d'un engagement sur les plateformes, interconnaissance avec la Fondation Maison des Champs via un parent âgé... Certaines garanties sont demandées (entretiens d'entrée et de suivi, demande de casier judiciaire), et ils sont sondés sur leurs souhaits, intérêts, loisirs, etc. Cela permet aux salariés de « matcher » au mieux avec le bénéficiaire pour des visites de convivialité, ou d'envisager l'animation de nouveaux types d'ateliers. En effet, l'objectif derrière la création de l'association des Amis du Carrefour était de permettre la cogestion des activités : la place laissée à la prise d'initiative a donc dès la création du Carrefour généré un investissement fort de la part des bénévoles, et est à l'origine d'activités constamment renouvelées (bricolage, numérique, ouverture le dimanche...).

Les bénévoles engagés au sein du Carrefour des Solidarités sont des personnes aux profils très variés. Arrivés au Carrefour par différents biais – passage devant le local, mise en contact via des plateformes de bénévolat, parent bénéficiaire de la Fondation Maison des Champs... – et ne recherchant pas nécessairement la même chose dans leur engagement, ils ont tous en commun le goût de relationnel de proximité créé avec les personnes âgées, qui pouvait être présent initialement ou qui s'est développé, renforcé au fur et à mesure.

Nous constatons une forme d'entraide entre les bénévoles eux même. Pour certains ils passent du temps ensemble en dehors de leurs missions. Il est important de noter qu'un certain nombre de bénévoles entrent au Carrefour pour rompre leur propre isolement. Les jeunes retraités viennent trouver une nouvelle activité et comme les migrants ou nouveaux arrivants dans le quartier ils recherchent souvent un nouveau cercle social. Et c'est tout naturellement que lorsqu'un bénévole nécessite une aide

quelconque, elle est prise en compte au même titre que si cette demande d'assistance venait d'un bénéficiaire, qu'elle soit psychologique, administrative ou matérielle.

Des temps conviviaux sont organisés environ une fois par mois pour se retrouver en nombre, souder le groupe, renforcer les liens avec l'équipe de professionnels mais également pour permettre à chacun de s'exprimer sur d'éventuelles difficultés rencontrées dans le cadre du bénévolat.

Ces retrouvailles sont aussi ponctuées d'interventions de professionnels du secteur médico-social qui viennent animer des formations permettant aux bénévoles de se sentir plus en confiance dans certaines situations (maladies neurodégénératives, aide à la mobilisation d'une personne déficiente sur le plan moteur...).

Cette grande famille veille sur chacun de ses membres pour que chacun garde à l'esprit les mots « confiance, soutien et plaisir ».

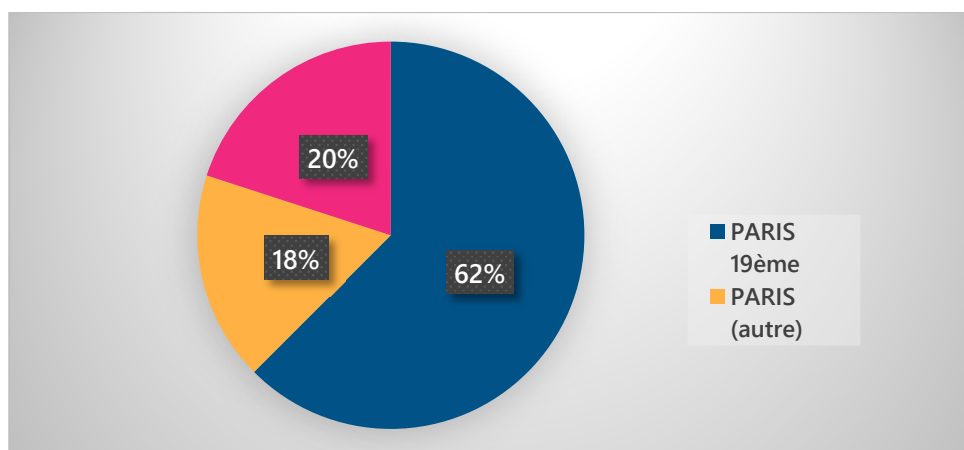
A noter que chaque bénévole doit, lors de son engagement, justifier d'un casier judiciaire n°3 vierge et d'un pass vaccinal afin de garantir une sécurité pour les personnes qui les reçoivent à leur domicile.

6.1 REPARTITION HOMMES / FEMMES

En France, selon l'ESS France, les femmes représentent la grande majorité des bénévoles dans le secteur social, humanitaire et caritatif (59% des bénévoles). Ce chiffre se vérifie chez les bénévoles du Carrefour où **71,25% des bénévoles sont des femmes contre 28.75 % d'hommes.**

FEMMES	HOMMES
57	23

6.2 REPARTITION GEOGRAPHIQUE



Une grande majorité des bénévoles du Carrefour des Solidarités sont des habitants du quartier. Il est plus facile de s'engager dans des actions locales pour pouvoir y être régulier, notamment pour les travailleurs. L'implantation dans le quartier et la vitrine dans une rue passante permet d'attirer de nouveaux bénévoles.

Toutefois certains bénévoles viennent de plus loin, soit parce qu'ils continuent leur engagement après un déménagement soit parce qu'ils sont arrivés par des connaissances ou pour des actions ponctuelles telles que les réveillons solidaires, puis ont souhaité poursuivre leurs actions.

6.3 REPARTITION DES AGES

Au Carrefour, il suffit d'être majeur pour devenir bénévole ! Le plus jeune est âgé de 18 ans et la doyenne de 86 ans.

L'âge moyen des bénévoles est **de 51 ans**. Il reste constant entre 2021 et 2022.

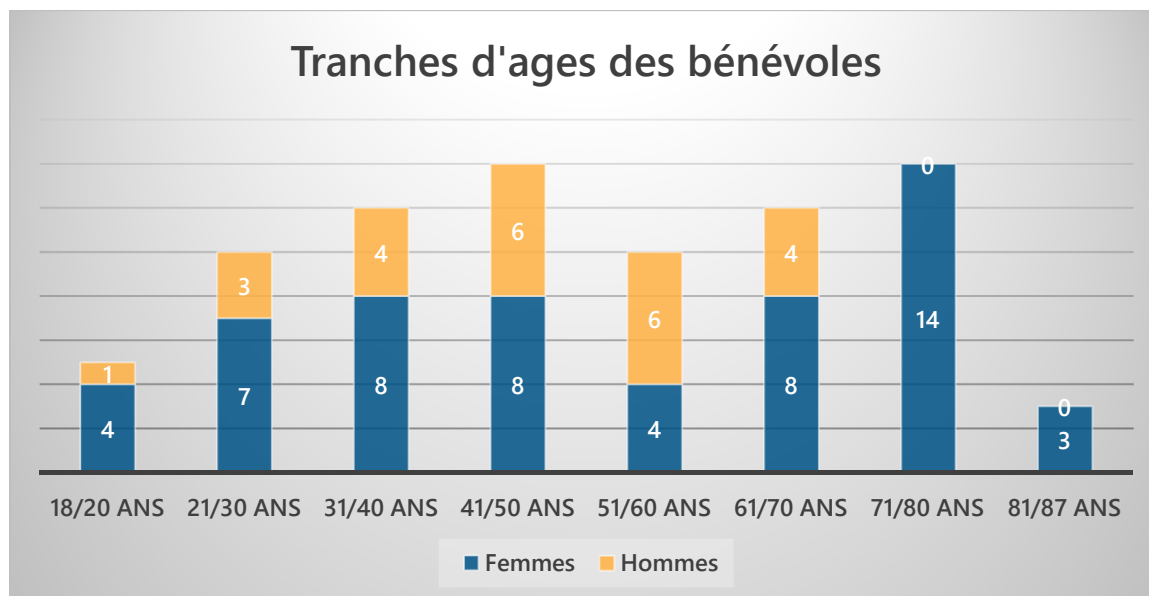
On observe parfois une certaine porosité entre les bénéficiaires et les bénévoles : ces derniers étant souvent retraités, il est arrivé que certains en vieillissant deviennent eux-mêmes des bénéficiaires, tout en continuant à s'engager au sein du Carrefour.

« Moi-même en tant que personne âgée vivant seule, récemment je me suis cassé le bras, j'ai appelé (Le coordinateur) je sais qu'il va m'aider. Je vais au Carrefour tout à l'heure, je n'ai pas prévenu, je n'ai pas besoin, pour qu'on m'aide à me couper les ongles ce que je ne peux pas faire seule...C'est des bêtises, mais je sais que quelqu'un va s'occuper de moi ».

Une bénévole dans l'étude d'impact

Ainsi **9 des bénévoles les plus âgés cumulent la double casquette Bénévole et Bénéficiaire**. En effet ils participent à certaines activités du Service et reçoivent des aides ponctuelles tout en offrant eux aussi de l'aide administrative, de la convivialité téléphonique ou autre aux bénéficiaires dans le besoin.

Le fait de ne pas être dans la seule posture de celui qui reçoit mais de celui qui donne de son temps, être considéré comme bénévoles actifs, attentifs aux autres est important pour les personnes engagées au Carrefour. Cela permet de les maintenir dans un statut social et de les stimuler cognitivement. Parfois ce double statut vient d'une proposition de l'équipe. Ainsi, lorsque les professionnels du Carrefour repèrent des capacités d'empathie et un sens aigu de bienveillance chez un bénéficiaire, ils peuvent lui proposer de devenir bénévole. Mais parfois c'est l'avancement en âge et ses contraintes qui amènent un bénévole à demander de l'aide au Carrefour.



6.4 DUREE D'ENGAGEMENT

Les bénévoles actifs sont engagés en moyenne depuis **4 ans et 91 jours**. C'est cet engagement sur le long terme qui permet de créer un vrai lien de confiance entre eux et les bénéficiaires et ainsi permet de libérer la parole comme ce fut le cas dans la situation de Madame R évoquée plus haut.

D'autre part, l'engagement long des bénévoles permet au Carrefour de pouvoir compter sur des personnes qui ont acquis de réelles compétences par expériences et formations.

Pour réussir à garder la motivation et l'engagement des gens sur plusieurs années il faut en permanence s'adapter à leur souhait, leur disponibilité... Au Carrefour nous partons de tout cela pour trouver avec eux les missions et personnes qui leur correspondraient le mieux. D'autre part il est important de leur accorder une grande disponibilité d'écoute. Il faut entendre leurs craintes, doutes, difficultés...C'est dans ce but que le Carrefour aimerait mettre en place des groupes de paroles en partenariat avec l'association de psychologues l'EPOC en 2023.

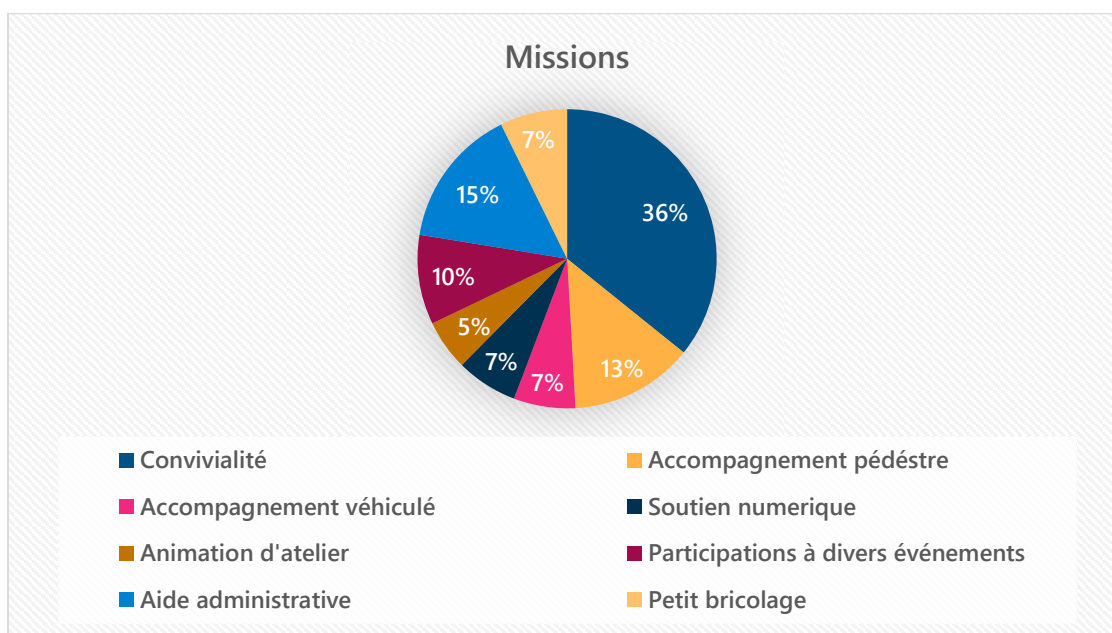
Enfin les temps conviviaux entre bénévoles et salariés sont essentiels pour que chacun se sente investi et appartenant au service et à un groupe. Ce sont ces liens forts sociaux qui permettent aussi de fidéliser les gens.

6.5 MISSIONS AU CARREFOUR

Les bénévoles arrivent au Carrefour avec diverses envies qui peuvent évoluer avec le temps.

La grande majorité se propose pour faire des visites de convivialité (36%), mais ils sont aussi nombreux à vouloir faire des accompagnements pédestres (15%) et de l'aide administrative (13%).

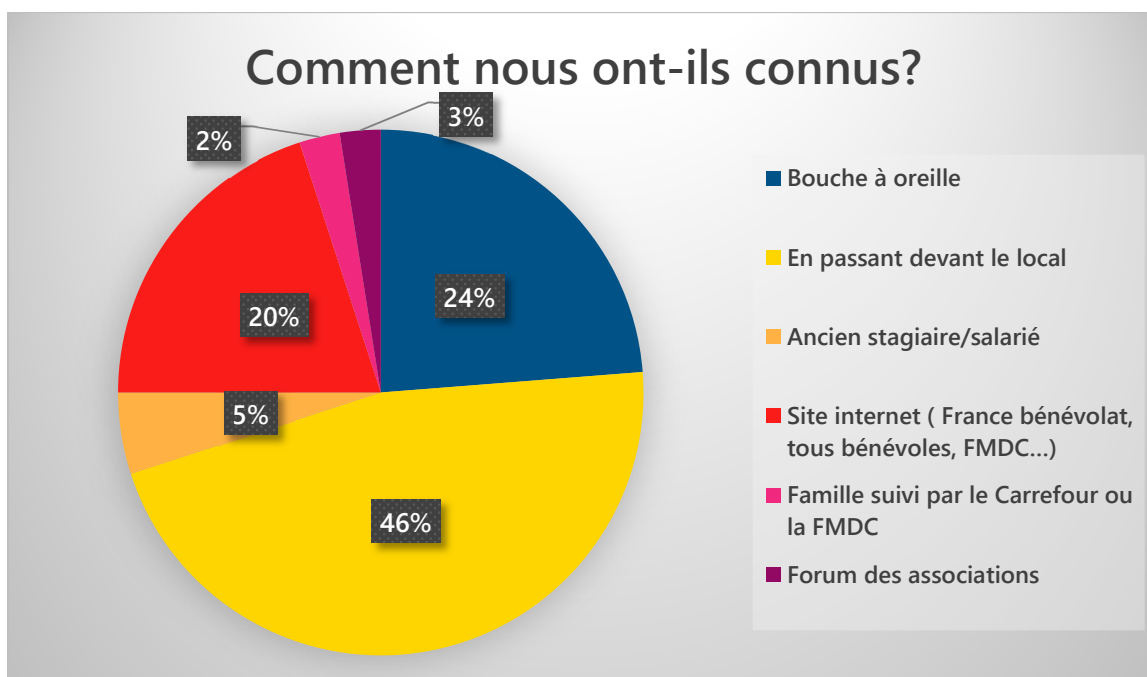
S'ils ne sont que 7% à dire vouloir faire du soutien numérique lorsqu'ils s'engagent, il est certain que les 13% des personnes effectuant de l'aide administrative sont amenées à faire du soutien numérique tant les démarches sont de plus en plus dématérialisées.



Les modes d'engagement de ces bénévoles sont très variables : (...) certains animent régulièrement des ateliers, d'autres sont responsables du transport véhiculé, d'autres encore sont uniquement dans les visites de convivialité, avec une personne régulièrement, ou ponctuellement avec plusieurs personnes, ou prennent la responsabilité d'organiser ou participer à des événements... Tout comme pour les bénéficiaires, ces formats sont en réalité sur-mesure, décidés et revisités régulièrement entre les bénévoles et la coordination du Carrefour, en fonction de leur volonté et de leurs possibilités. Les bénévoles présents depuis plusieurs années ont ainsi des parcours singuliers au sein de la structure, où l'investissement a pu évoluer en fonction des situations d'aller et retour vers l'emploi, du passage à la retraite, de présence à Paris, etc. Tous valorisent cette adaptabilité et personnalisation de leur engagement bénévole, comme un réel atout de praticité qui permet de conserver une implication à géométrie variable mais sur le long terme, en fonction de leurs parcours de vie.

6.6 L'ARRIVEE DES BENEVOLES AU CARREFOUR DES SOLIDARITES

L'implantation dans le quartier du Carrefour des Solidarités lui permet de trouver des bénévoles. En effet ils sont majoritairement devenus bénévoles en passant devant le local et en poussant la porte. D'autre part la réputation du service a permis à 24% de nos bénévoles de nous connaître à travers les recommandations de leur famille, des amis, de nos bénévoles ou de partenaires.



6.7 FOCUS SUR UNE ACTION BENEVOLE

« Récemment retraitée de la fonction publique, j'ai souhaité avoir une activité de bénévole au sein d'une association qui aide les personnes vulnérables.

Par un hasard des plus bizarres mais le hasard n'existe pas puisque le destin m'a permis de rencontrer Jonathan via la Fondation Maison des Champs et surtout l'association les Amis du Carrefour des Solidarités implantée dans le dix-neuvième arrondissement.

Sur sa proposition j'ai pu faire des visites de convivialité au domicile de personnes isolées ou des balades auprès d'une personne non voyante depuis la naissance qui aime particulièrement marcher pendant 2 à 3 heures durant. Nous pratiquons ensemble ces promenades, ce qui lui permet d'entendre à travers nos échanges ce que je vois en découvrant son quartier pour ce qui me concerne. Notre balade favorite est le parc des Buttes Chaumont qui, même escarpé nous ravit l'une et l'autre y compris sous la pluie ou en prenant le vent de face.

Nous avons également participé aux ateliers mémoire dirigés par Chloé et écriture d'Olivier, notamment. Comme cette Bénéficiaire, prénommée Chantal ne peut participer seule, je l'accompagne pour ces activités.

Enfin les sorties théâtre, musées, concerts, magie et surtout la programmation avec deux autres bénévoles me permettent de consacrer un peu de temps aux plaisirs futurs des personnes. Le spectacle à la Comédie française fut très apprécié en fin d'année.

Je retiens au sein de cette association la notion de PARTAGE et de grande souplesse pour une bénévole nouvelle comme moi qui peut au gré de ses moments de liberté venir en toute simplicité participer à la valorisation de la place des bénéficiaires comme des bénévoles dans la VIE en 2022. »

Anne, bénévole

7 LES STAGIAIRES

Les stagiaires permettent une grande réactivité dans les actions du Carrefour et peuvent répondre à des situations plus ou moins complexes grâce à leur compétence en matière sociale acquise lors de leur formation.

En accord avec le diplôme à venir, ils effectuent des visites de convivialité, du soutien administratif, des accompagnements pédestres (accompagnements aux ateliers du Carrefour à pied ou en fauteuil roulant, promenades au soleil, accompagnements chez le médecin ou en examens médicaux...).

« Mes élèves ont accompagné des personnes âgées à la pharmacie, chez le médecin... ils se sont sentis très utiles pour une population qui, quand même, est éloignée d'eux ! il y a un vrai lien intergénérationnel, et les personnes âgées le leur rendent bien. Les élèves sont là pour l'objectif précis du stage, mais ils en ressortent grandis et différents, avec une autre approche de ces personnes. »

Une professeure de lycée pour l'étude d'impact

Ils participent également aux premières rencontres avec les futurs bénéficiaires et peuvent ainsi apporter leur point de vue sur les aides à mettre en place pour maintenir l'autonomie de ces derniers en fonction des besoins exprimés, ce qui est réellement formateur pour leur future profession. Travailler la communication et la mise en place du lien de confiance leur permet de gagner en assurance et en qualité d'accompagnement.

Ils ont par ailleurs pour mission de veiller à la qualité de l'accueil, physique et téléphonique, mais aussi et surtout à la convivialité au sein du local. Cela commence par la préparation d'un goûter dans la matinée et se poursuit par la proposition d'une boisson à l'arrivée de chaque bénéficiaire. Ils participent en outre à l'atelier animé par un bénévole chaque après-midi en assistant les personnes en ayant besoin.

A l'heure où les structures d'accompagnement médico-social ont tant de mal à recruter faute de candidats et où les étudiants peinent à trouver des lieux de stages pour valider leur diplôme, il a semblé plus que jamais important pour le Carrefour des Solidarités de continuer à former les futurs professionnels en nombre.

Le Carrefour des Solidarités a accueilli **36 stagiaires** en 2022, de formation et d'âge divers.

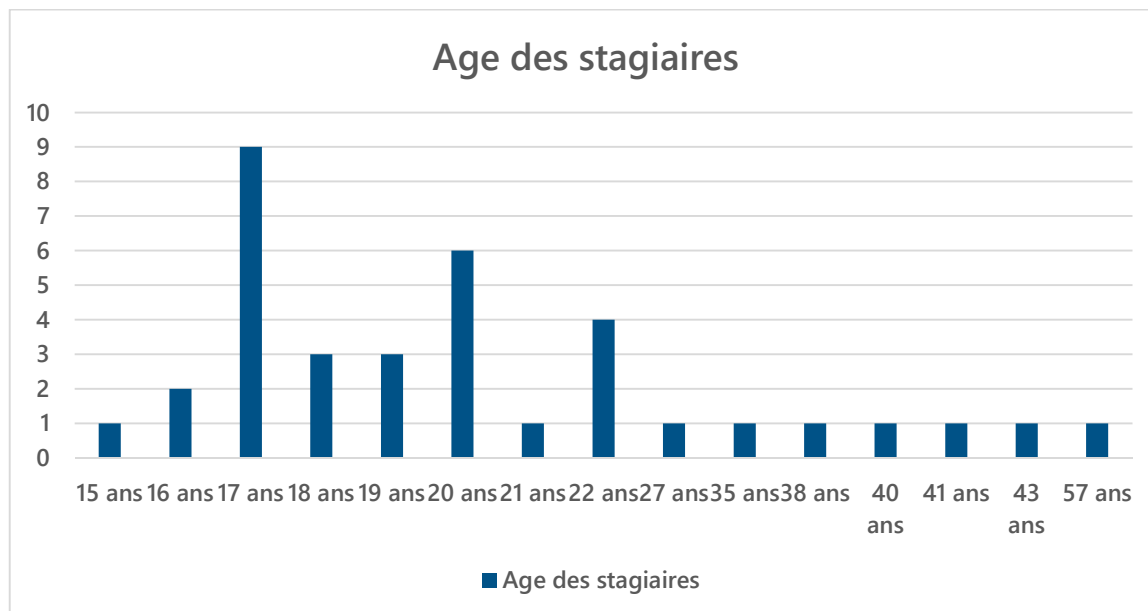
Le Carrefour des solidarités accueille majoritairement des filles en stage, elles sont en effet 34 à être passées par notre service contre 2 garçons.

Chaque stagiaire devait fournir son pass vaccinal.

7.1 ÂGE

L'âge moyen des stagiaires présents au Carrefour des Solidarités en 2022 était **de 23 ans**.

La présence d'étudiants de l'enseignement supérieur (ESSEC, Université de Paris) et en reconversion (GRETA, UFCV) allonge l'âge moyen même si les stagiaires du Carrefour sont majoritairement des élèves de lycée. En 2022 un élève de 3^{ème} a permis de rajeunir cette moyenne. Ce jeune voudrait travailler plus tard auprès de personnes âgées et est venir confirmer ce choix après une semaine à nos côtés.

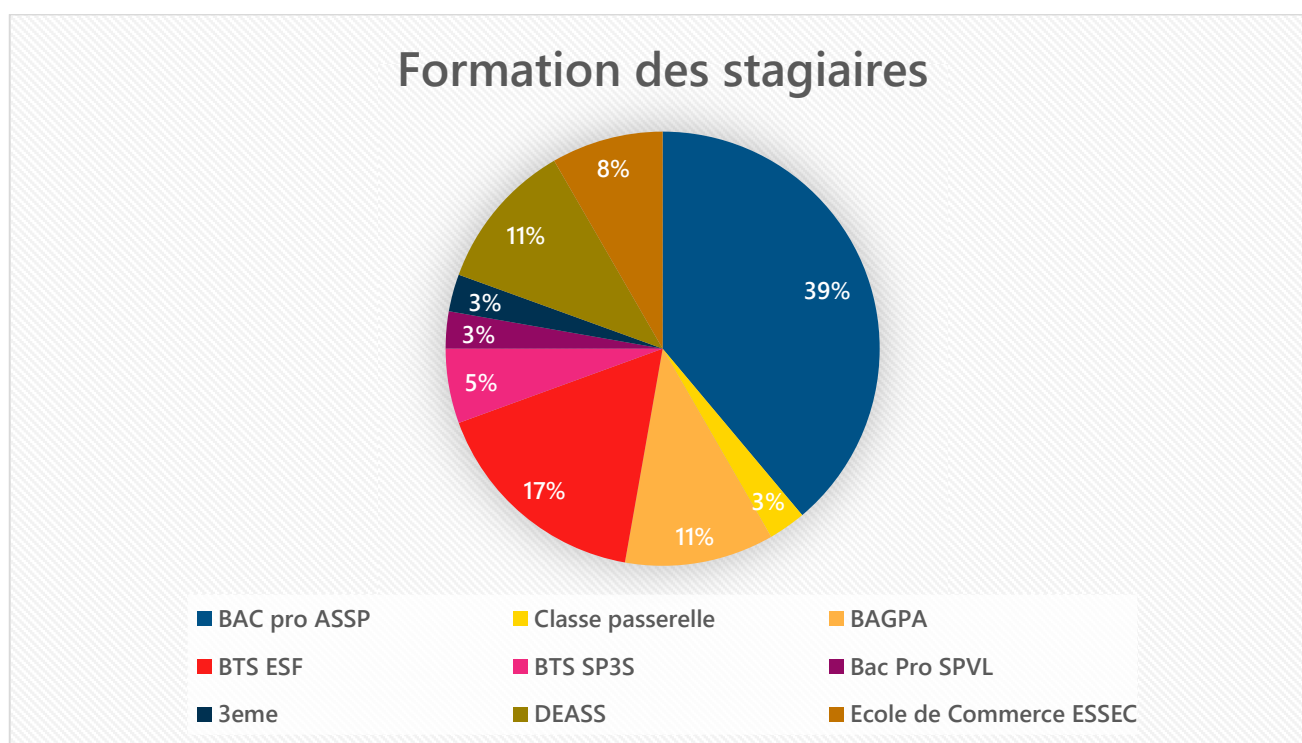


Le jeune âge d'une majorité de stagiaires est une richesse pour le Carrefour, il permet de faire vivre un lien intergénérationnel au quotidien. Il bouscule le regard porté par certains bénéficiaires sur la jeunesse mais également le regard que certains jeunes portent sur l'avancement en âge.

La rencontre intergénérationnelle permet des échanges riches et un partage de savoir. Les stagiaires sont notamment très sollicités par nos bénéficiaires pour les aider à utiliser leur téléphone portable.

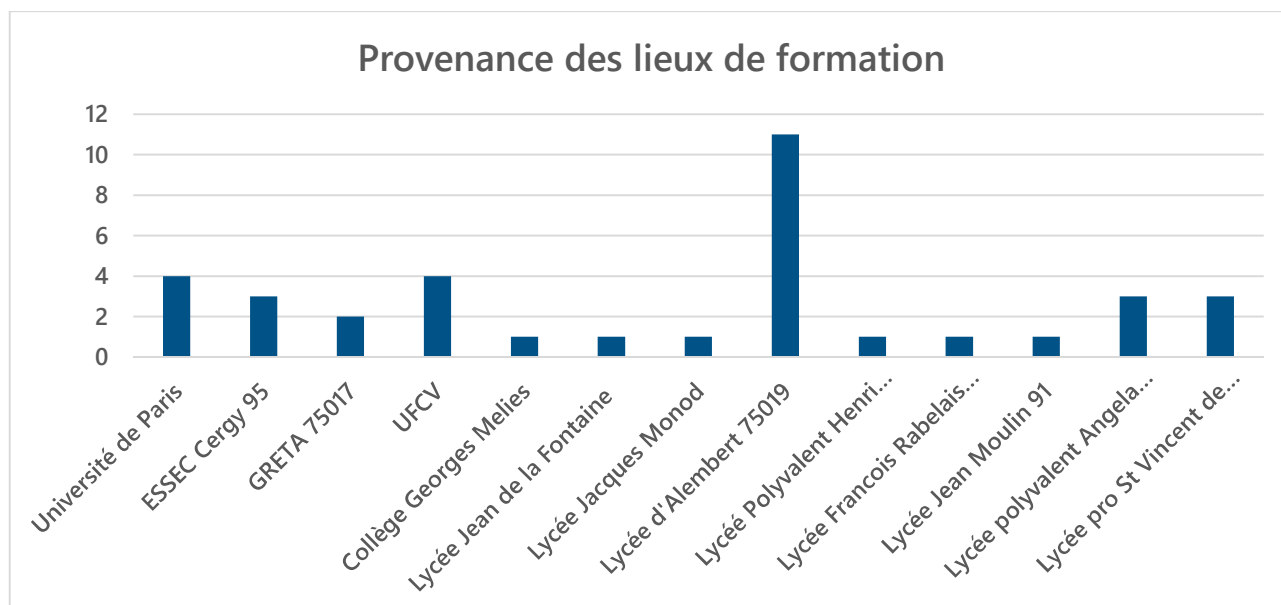
7.2 FORMATION

Le Carrefour a accueilli en 2022 des stagiaires de profils différents.



La mixité des formations et des profils des jeunes permet de multiplier les regards et questionnements sur notre structure. Ils la bousculent, l'obligent à se remettre en question et à rester connectée au monde qui l'entoure. Avec des étudiants venant de différents horizons le Carrefour a réussi à créer une mixité

sociale au sein du groupe de stagiaires, leur permettant de se confronter à des mondes dont ils ne font pas partie.



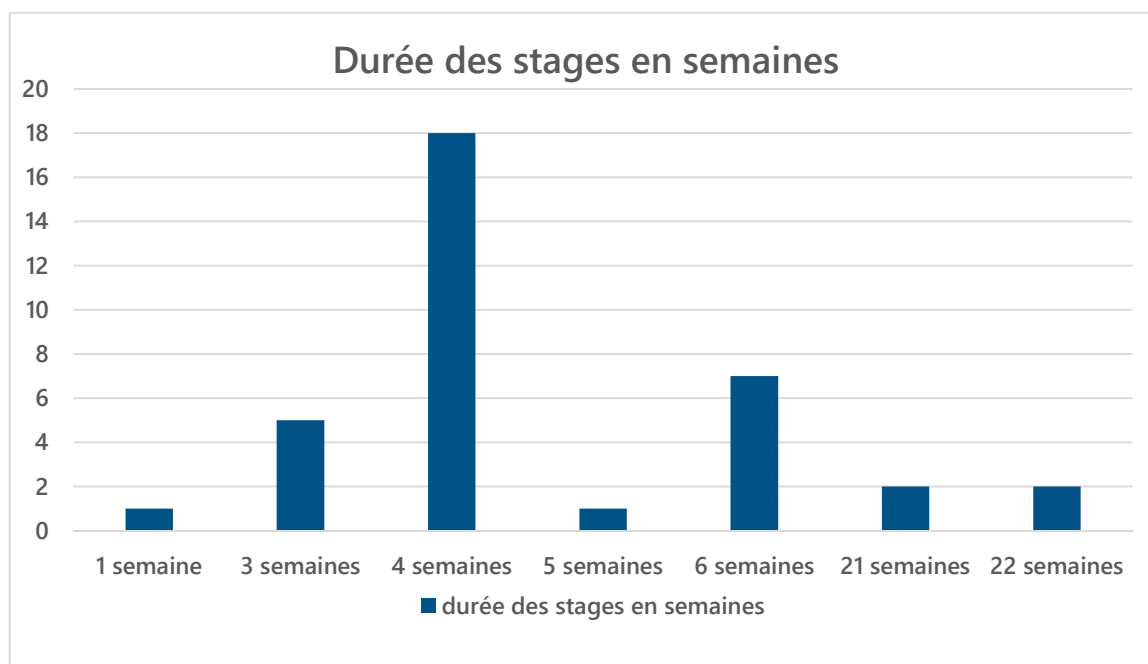
Un vrai lien de confiance s'est noué avec les lieux de formation au fil des années. Ces derniers orientent facilement leurs élèves vers le Carrefour car ils savent le lieu accueillant et bienveillant avec tous.

Cette année, le travail avec l'Université de Paris s'est renforcé avec la présence de 4 stagiaires DEASS venant de leur établissement pour des stages de 21 semaines.

Toutefois le lycée d'Alembert reste le principal établissement orienteur d'élèves. C'est aussi le plus proche géographiquement. Situé dans le 19ème il permet aux jeunes du quartier de connaître le Service.

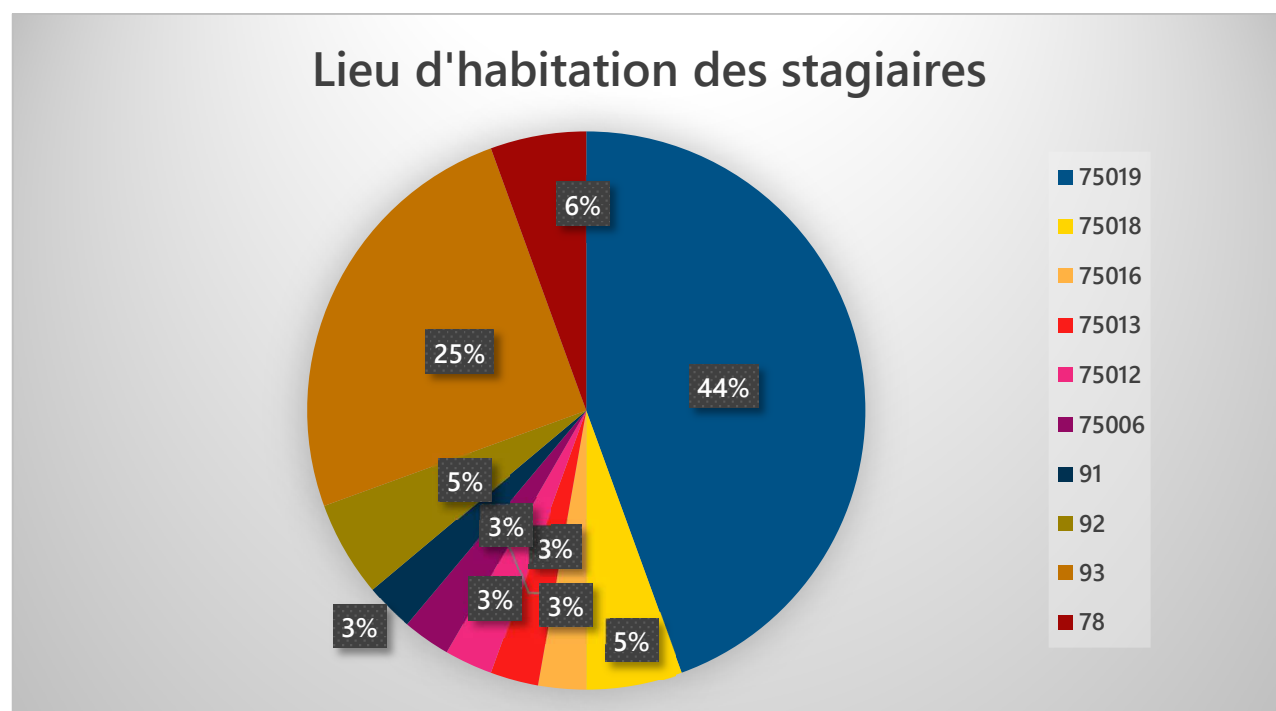
7.3 DUREE DU STAGE

Les stages au Carrefour des solidarités en 2022 ont duré en moyenne **6 semaines**.



7.4 LIEU D'HABITATION

Les stagiaires du Carrefour des Solidarités venaient de l'ensemble de l'Ile de France en 2022. Les **parisiens** tout arrondissement confondu étaient les plus nombreux, (22) **soit 61%** des stagiaires passés cette année par le Carrefour.



Certains de ces jeunes issus des quartiers prioritaires, d'autres des « beaux quartiers » (Yvelines, 16^{ème}, 6^{ème}...) se sont confrontés à un monde différent de leur quotidien. Ils ont rencontré des bénéficiaires, d'autres stagiaires et des bénévoles venant d'horizons différents engendrant des échanges culturels et sociaux riches pour chacun.

Si le Carrefour aide les bénévoles et les bénéficiaires, il est certain qu'il fait également grandir certains jeunes en les soutenant dans leur formation et dans leur vie en général.

Certains jeunes au Carrefour trouvent un cadre de travail, des responsabilités... La bienveillance de l'équipe et le travail de tutorat par le responsable en lien avec les lieux de formation, a aidé certains stagiaires à retrouver le chemin de la formation et d'un avenir professionnel en reprenant confiance en eux même et en leurs capacités.

Le stage est une rencontre avec le monde professionnel, avec les personnes âgées mais également avec le monde social. Le Carrefour marque souvent les stagiaires et devient alors un lieu de référence ; il n'est pas rare que certains d'entre eux repassent la porte régulièrement pour donner des nouvelles ou devenir bénévoles.

8 LES PARTENAIRES OPERATIONNELS

Fort de ses années d'existence et de son implication sur le territoire, le Carrefour des Solidarités a su se faire connaître et a pu développer un travail partenarial important.

Ces liens permettent un signalement mutuel des personnes âgées isolées à domicile et « à risque » de perte d'autonomie. Les professionnels peuvent, après accord de la personne qu'ils accompagnent, les mettre en lien avec le Carrefour ; à l'inverse, le Carrefour peut orienter certains de ses bénéficiaires vers des accompagnements professionnalisés quand des problématiques médicales deviennent manifestes. Quand il est pertinent, ce fonctionnement de communication « en triangle » (personne bénéficiaire – professionnel social ou de santé – Carrefour) est clé. En effet, la confiance et le lien privilégié créés lors des visites de convivialité permettent au bénéficiaire de s'exprimer davantage sur ses besoins qu'avec une infirmière ou aide à domicile. Les professionnels sont ainsi à l'écoute des salariés ou bénévoles du Carrefour, qui peuvent si besoin faire l'intermédiaire avec le médecin traitant, l'assistante sociale...

« Nos actions sont principalement dirigées vers les résidents de l'établissement. Grâce au Carrefour, nous pouvons redonner aux résidents un lien avec le quartier, à la fois comme objectif de sortie proche et dans l'idée de rencontrer des gens autres que les résidents et les professionnels de notre structure. » (EHPAD)

Les partenaires des milieux médico-sociaux du Carrefour des Solidarités ont confirmé via l'enquête en ligne l'importance de l'action du Carrefour pour leurs propres pratiques, que celles-ci concernent l'aide à domicile,

l'assistance sociale, ou l'animation dans l'EHPAD voisin, dont certains résidents sont adhérents au Carrefour et profitent de ses activités. Le partenariat se construit la plupart du temps autour des recommandations de bénéficiaires par les professionnels, qui les orientent vers le Carrefour pour des besoins auxquels ils ne peuvent répondre eux-mêmes, ce qui permet d'amorcer un suivi commun dans la durée.

Le lien entre le partenaire et le Carrefour (responsable, voire bénévole) est ainsi régulier, pour permettre à chacun de connaître l'évolution des situations des personnes bénéficiaires. Des visites communes peuvent également être organisées. A l'inverse, le Carrefour a également pu orienter certains de ses bénéficiaires vers ces partenaires du 19^e arrondissement pour répondre à des situations nécessitant une intervention ou un accompagnement par des professionnels qualifiés.

Comme ils l'expriment eux-mêmes (voir les témoignages ci-dessous), l'action du Carrefour se place à la fois en soutien et en facilitation des activités des professionnels, à la fois dans les petites tâches qui sont permises mais aussi dans le relationnel avec la personne bénéficiaire. Cette action s'inscrit également en totale complémentarité avec leurs pratiques, et vient même les renforcer en permettant de mutualiser la vigilance autour d'une personne âgée, isolée et souvent en perte d'autonomie. Ainsi, les résultats du questionnaire montrent que pour 6 sur 7 partenaires sondés (86%), le Carrefour des Solidarités est un lieu de prévention de la perte d'autonomie et de l'isolement, permet de répondre à des besoins sociaux non couverts et est un moyen de prévenir ou de retarder l'entrée en EHPAD.

« Nous travaillons avec les bailleurs sociaux et les situations signalées sont très complexes et nécessitent des intervenants tel que l'équipe du Carrefour. Nous ne sommes que deux dans le 19^e et ils nous sont d'une très grande aide, dans l'accompagnement de nos patients. » (assistance sociale)

Ce réseau et son implication forte sur le territoire permettent au Carrefour d'avoir de nombreux signalements de personnes isolées. Et inversement, le Carrefour sait s'appuyer sur le maillage partenarial pour accompagner au mieux ou réorienter ses bénéficiaires.

Voici une liste non exhaustive des partenaires du Service classés par catégorie :

REFERENTIEL DES PARTENAIRES ET PRESCRIPTEURS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

Partenaires sociaux

PARTENAIRES	MISSIONS
Mairie du 19 ^{ème}	Organisation d'évènements et soutien d'actions
CASVP 19 ^{ème} Meynadier	Signalements de personnes vulnérables et suivis de situations
Service Social Départemental Polyvalent du 19 ^{ème}	Signalements de personnes vulnérables et suivis de situations
Maison des Aînés et des Aidants	Signalements de personnes vulnérables et suivis de situations
Paris Habitat	Signalements et accompagnement social de locataires
3F	Signalements et accompagnement social de locataires
RIVP	Signalements et accompagnement social de locataires
Groupe d'Aide à la Gestion du 19 ^{ème}	Service de mesure de protection juridique
Service d'Accompagnement à la Vie Sociale	Signalements de personnes vulnérables
Casa Delta 7	Plateforme de répit aux aidants
APATD	Signalements et accompagnements de personnes vulnérables, mutualisation
L'EPOC	Soutien psychologique et ateliers à visée thérapeutique

Soins

PARTENAIRES	MISSIONS
EHPAD Alice Guy – Fondation COS	Mutualisation d'évènements et suivis de résidents bénéficiaires du Carrefour et accueil de jour
EHPAD ORPEA –Les Musiciens	Mutualisation d'évènements (bals)
Résidence Gautier Wendelen	Résidence autonomie et hébergements temporaires
CMP Crimée	Signalements de personnes vulnérables et suivis de situations
SOS Habitat et soins	Suivis de personnes accompagnées
ESA Jean Jaurès	Signalements et suivis de personnes accompagnées

Sorties culturelles et séjours vacances

PARTENAIRES	MISSIONS
Petits Frères des Pauvres	Résidences pour séjours vacances
ANCV	Séjours vacances
Philharmonie	Concerts
Mairie du 19 ^{ème}	Ciné seniors (10 places/mois)
Théâtre Paris Villette	Spectacles
Grande Halle	Spectacles
Théâtre des Métallos	Spectacles
Grand Palais	Expositions
Murée d'Orsay	Expositions
Musée du Quai Branly	Expositions
Tami NOTSANI	Expositions et projets intergénérationnels

Autres

PARTENAIRES	MISSIONS
L'œuvre de la Bouchée de Pain	Préparation de colis alimentaires pour personnes en situation de précarité économique
La Louve	Dons alimentaires pour les colis de fin d'année
Tous Bénévoles	Recherche et recrutement de bénévoles
UFOLEP	Ateliers de gymnastique adaptée
Association CESAME	Organisation de bals et goûters philosophiques
Solid'UP	Organisation d'ateliers intergénérationnels par des étudiants en médecine
Contes Rendus	Rencontres intergénérationnelles et « Collecte de mémoire » des seniors
Les Rhiz'Homes	Organisation d'ateliers intergénérationnels
ESSEC	Accueil de stagiaires
Ecole de Service Social – IUT de Paris	Accueil de stagiaires
Lycée Jean Moulin	Accueil de stagiaires
Lycée Baudelaire	Accueil de stagiaires
Lycée Polyvalent d'Alembert	Formation de stagiaires ASSP et ESF

Au-delà de son réseau de partenaires du secteur médico-social, le Carrefour est aussi une structure ancrée dans l'écosystème d'acteurs de proximité du 19^e arrondissement, et y participe activement. Il est ainsi par exemple très impliqué dans le réseau de coordination pour les personnes âgées organisé par la Mairie d'arrondissement, auquel il contribue régulièrement par la participation à des évènements communs comme la Semaine Bleue, le Forum des anciens, etc.

L'implication du Carrefour à différents temps de coordination du Territoire (Conseil Local de Santé, Coordination territoriale personnes âgées...) lui a permis d'encore mieux se faire connaître sur le 19^{ème} mais également de développer des projets partenariaux.

9 L'EQUIPE DE PROFESSIONNELS

Si le Carrefour des Solidarités s'appuie sur ses nombreux bénévoles et stagiaires au quotidien pour pouvoir réaliser ses missions auprès des personnes, il est certain que tout ceci ne pourrait avoir lieu sans l'équipe de professionnels pour organiser, répartir, accueillir, soutenir, orienter...chacun.

Les compétences des professionnels viennent rassurer les professionnels et bénéficiaires.

9.1 LES POSTES ET LEURS ROLES

L'équipe de professionnels du Carrefour des Solidarités se compose des postes suivants :

- 🏠 Une directrice / 0,10 ETP
- 🏠 Un responsable de Service / 1 ETP
- 🏠 Un employé polyvalent/ Emploi Aidé 0,74 ETP jusqu'en décembre 2021 puis 1ETP en décembre

La directrice s'implique dans le travail partenarial en recherchant de nouveaux réseaux. Elle appuie et soutient le Responsable au quotidien et prend le relais lors de ses congés. En lien avec la Direction générale, elle assure la gestion administrative et budgétaire et fait une veille d'appels à projet. Elle s'assure que le droit des usagers est bien respecté.

Le responsable de Service assure le bon déroulement des actions quotidiennes du Service et le suivi des accompagnements. Il est l'interlocuteur privilégié des bénévoles et des bénéficiaires et assure un suivi des actions. Il encadre les stagiaires. Il s'assure de mettre en place les partenariats. Il est chargé des évaluations des nouveaux bénéficiaires et des nouveaux bénévoles.

L'employé polyvalent a des missions d'accueil. Il peut accompagner les personnes au quotidien tant sur des accompagnements extérieurs qu'à domicile. Il peut proposer un atelier. Il soutient le responsable du Service. Doté d'un permis il lui est demandé de transporter les bénéficiaires à leurs rendez-vous ainsi qu'aux sorties et activités du Service.

9.2 VARIATION DES EFFECTIFS

Il y a eu peu de variations dans l'équipe en 2022 à l'exception du poste d'employé Polyvalent. En effet, le Carrefour recrute pour ce poste un employé en contrat CDD PEC. Le contrat de ce dernier s'est donc terminé au début du mois d'août 2022. S'il aurait pu être prolongé de 6mois, le salarié ne l'a pas souhaité étant donné la précarité de ce genre de contrat. Le poste est resté vacant jusqu'en début décembre. En attendant l'arrivée de ce nouveau collègue il a donc fallu s'organiser. Les accompagnements véhiculés ont été un peu réduits notamment.

Le turn over imposé par ces contrats précaires est une contrainte pour le Service. En effet il faut en permanence recruter, former, réexpliquer... Les prises de poste demandent toujours un peu de temps notamment pour des personnes qui sont restés éloignées de l'emploi depuis un moment.

9.3 FORMATIONS, COLLOQUES ET RESSOURCES EXTERIEURES

Cette année, l'équipe a participé à différents temps de formations :

PARTICIPANTS	THEMES
Directrice	Recherche de financement public et privé. Formation faite par la ville de Paris
Directrice	Gestion comptable
Directrice, Responsable de Service et 1 bénévole	Le refus de soin
Directrice et Responsable de Service	Fondamentaux en droit du Travail
Directrice et Responsable de Service	La participation des usagers
Responsable de Service	Relation avec les aidants
Responsable de Service	Prévention incendie
Employé polyvalent et Responsable de Service	PSC1
Employé polyvalent Responsable de Service et 1 bénévole	La déficience visuelle
Employé Polyvalent	Manutention et prévention des troubles musculo-squelettique
Employé Polyvalent	Sensibilisation au handicap mental
Ensemble de l'équipe	Séance d'analyse de pratique

L'équipe a profité de places sur des formations inter services au sein de la Fondation mais aussi de formations extérieures dont certaines grâce à la ville de Paris.

Il est important de noter qu'un grand nombre de **ces formations ont été proposées aux bénévoles du Carrefour**, toutefois le fait qu'elles soient organisées en journée et en semaine ont empêché certains de participer. **2 bénévoles ont toutefois participé** à « La bienveillance » pour l'une et « Le refus de soin » pour l'autre.

L'employé polyvalent étant recruté sous un contrat PEC, le Carrefour doit avoir un rôle important de formateur pour ce profil. En 2022 il y a veillé en lui proposant 5 formations en plus des 3 déjà faites en 2021. En plus des formations, le Carrefour a pu proposer à ce salarié d'effectuer un stage d'une semaine dans un ESAT partenaire pour approfondir sa recherche d'orientation.

9.4 REUNIONS

Plusieurs réunions ont lieu au Carrefour des Solidarités. Elles ont chacune des fonctions différentes :

	QUAND	SUJETS ABORDES	PERSONNES PRESENTES
REUNION DE FONCTIONNEMENT ET DE SUIVIS	Tous les lundis de 10h à 13h	• Organisation générale du service • Informations générales de la Fondation Maison des Champs • Point sur les accompagnements individuels • Point sur les nouveaux bénévoles et bénéficiaires	• La directrice • Le responsable • L'employé polyvalent
COMITE DE STRATEGIE	Une fois par trimestre	• Actualités Service • Point sur le budget • Point sur les projets à venir • Point sur les investissements • Point sur l'organisation • Point sur les ressources humaines	• La Direction générale • La directrice • Le responsable
COMITE DE GESTION	Un lundi par mois de 18h à 20h	• Point sur le quotidien du Service • Point sur les événements et le quotidien de l'association • Point sur l'actualité de la Fondation • Point sur les projets du Service • Point sur les bénévoles • Point sur les événements futurs	• Membres du Bureau de l'association des Amis du Carrefour • Le Président de la Fondation Maison des Champs • Une représentante de la Direction générale • La Directrice du service • Le Responsable de service
REUNION BENEVOLES	Un vendredi par mois de 18h à 20h30	• Point sur l'actualité du Carrefour et de la Fondation • Point sur les événements • Echanges sur les difficultés d'accompagnement • Temps de formation	• La directrice • Le responsable • Les bénévoles • Ponctuellement : intervenants extérieurs ou d'autres services

Parallèlement aux réunions internes, l'équipe du Carrefour a continué en 2022 à se rendre chez les partenaires, et en rencontrer de nouveaux, pour des réunions de synthèse.

Ces rencontres permettent d'avoir une vision globale des personnes pour mieux les accompagner dans leurs difficultés.

10 RESULTAT DE L'ETUDE D'IMPACT

Dans le cadre de son financement par la Conférence des Financeurs de Paris, la Fondation Maison des Champs a confié au SocialLab une Étude d'impact des actions du Carrefour des Solidarités à destination des personnes âgées. Il s'agit d'une évaluation dite « à 360° » qui vise à récolter des données auprès de l'ensemble des parties-prenantes – salariés, bénéficiaires, bénévoles, mais aussi professionnels partenaires du territoire – et dont les objectifs sont de :

- 📦 Démontrer la spécificité et les plus-values du Carrefour des Solidarités, pour les bénéficiaires, mais également pour les bénévoles et pour le territoire ;
- 📦 Poser un regard de bilan sur le rôle du Carrefour des Solidarités dans le bien-être des personnes âgées, leur accès aux droits, voire dans le prolongement de l'autonomie et du maintien à domicile ;
- 📦 Qualifier la place des interventions menées par le Carrefour des Solidarités au regard des structures de droit commun et médico-sociales existantes dans le quartier ;
- 📦 Initier une réflexion sur les orientations et actions à mener à l'avenir pour répondre au mieux aux besoins des populations du quartier ;
- 📦 Fournir des éléments évaluatifs attendus par la Conférence des financeurs et utiles à la recherche de nouveaux financements.

Débutée fin septembre 2021, cette étude d'impact s'est étendue jusqu'en février 2022. Elle s'est structurée en trois temps :

- 📦 Phase de cadrage (septembre – octobre 2021)
- 📦 Réalisations des enquêtes (novembre – janvier 2022)
- 📦 Analyse, rédaction du rapport & restitution (janvier – février 2022)

10.1 METHODE UTILISEE

L'analyse est issue du croisement de différents regards, de l'étude documentaire et des données internes du Carrefour.

Au total, **31 personnes** ont été sondées dans le cadre de cette étude.

Le SocialLab a utilisé divers outils pour réaliser cette étude.

Temps d'observation :

- 📦 1 atelier au sein du Carrefour des Solidarités : Atelier « Goûter Philo »,
- 📦 1 visite à domicile portant sur de l'aide administrative : participation à la visite d'un bénévole chez un bénéficiaire,
- 📦 1 visite à domicile de convivialité : participation à la visite d'un bénévole chez un bénéficiaire

Entretiens individuels :

- 📦 5 bénéficiaires : 5 personnes âgées et 1 aidant
- 📦 4 bénévoles
- 📦 2 référentes à la Mairie du 19ème
- 📦 1 partenaire (lycée pro)

Questionnaire en ligne 7 partenaires sur 10.

10.2 CINQ PRINCIPES-CLES D'ACTION VALORISES PAR LES PARTIES-PRENANTES



10.3 ANALYSE DES IMPACTS ET DES PLUS-VALUES



10.4 ENSEIGNEMENTS ET PISTES

10.4.1 Grands enseignements de l'étude d'impact

- ⊞ *Un mode d'accompagnement social qui met l'individu au centre et propose une vision capacitaire de la personne âgée, permis par l'intervention de proximité et l'implication bénévole.*
- ⊞ *Une structure et une intervention uniques, à la fois d'hyperproximité et professionnelle, unanimement valorisées par les parties-prenantes.*
- ⊞ *Des apports qui concourent indéniablement à un maintien qualitatif à domicile, et qui permettent aux bénéficiaires de continuer à être actifs dans leur quotidien.*
- ⊞ *Un « carrefour » qui permet aux partenaires d'être à la fois soutenus dans leur action quotidienne, et de trouver une action complémentaire d'accompagnement des personnes âgées en fonction de leurs besoins.*
- ⊞ *Une structure qui participe à l'engagement solidaire, le vivre-ensemble et le lien intergénérationnel dans le XIXème arrondissement de Paris.*
- ⊞ *Deux registres d'enjeux à relever dans le cadre du développement de l'action du Carrefour:*
 - *Des enjeux organisationnels & logistiques afin de pouvoir toucher davantage de bénéficiaires et d'innover dans les moyens « d'aller-vers » les personnes isolées, ce qui nécessite une visibilité et des moyens humains plus importants du Carrefour, et un local plus grand.*
 - *Des enjeux de pérennisation du modèle économique, dans le cadre d'une évolution des modes de financement vers du soutien de projet plus que de structure (DASES), qui engagent à réfléchir sur les modalités d'action et la stratégie du Carrefour.*

10.4.2 Pistes de travail pour l'avenir

1. APPROFONDIR LES CHANTIERS EN COURS

- ⊞ *Réaffirmer certains piliers d'activités qui ont été mis en veille depuis le Covid (reprise des sorties, etc.), attendus par les bénéficiaires.*
- ⊞ *Diversifier les sujets, comme proposé par les partenaires : jardinage en lien avec d'autres associations de quartier, écrivain public, accompagnement dans le secteur du numérique...*
- ⊞ *Poursuivre l'expérimentation de nouvelles formes d'aller-vers pour pouvoir toucher des personnes très isolées, cœur de public du Carrefour (porte-à-porte, flyer à distribuer aux commerçants, gardiens...)*

2. CONSOLIDER LES MODES D'ORGANISATION

- ⊞ *Mener une réflexion sur l'organisation RH dans une perspective d'augmentation du nombre de bénéficiaires (ETP de coordination, mise en responsabilité de certains bénévoles...)*
- ⊞ *Valoriser et développer le fonctionnement en mode projet, déjà ancré dans les activités du Carrefour : pour permettre d'organiser des actions d'ampleur seul ou avec associations partenaires, d'engager les personnes âgées bénéficiaires et les bénévoles, de faire connaître le Carrefour et de donner à voir son action du auprès des financeurs*
- ⊞ *Se lier encore plus à d'autres structures de quartier, comme souhaité par certains partenaires (par exemple, Espace 19, la Régie de quartier) : opportunités de mutualiser des moyens matériels, d'envisager un diagnostic territorial commun*
- ⊞ *Réfléchir aux conditions d'extension du local, piste plébiscitée par l'ensemble des parties-prenantes sondées*

3. FORMALISER LA STRATEGIE PARTENARIALE

- 🏠 *Améliorer la lisibilité & la visibilité du Carrefour vers l'extérieur : mise en valeur des plus-values (voir cartographie des impacts, p. 22) et formalisation d'un argumentaire d'impact pour aller chercher de nouveaux financeurs (CNSA, Fondations, Sociétés d'assurance ou grandes entreprises via le service RSE, Groupes de protection sociale, etc.)*
- 🏠 *Renforcer les fonctions stratégiques de développement partenarial et de recherche de fonds, clarifier les liens et fonctions entre le Carrefour et la Fondation Maison des Champs, voire affirmer une vision commune forte sur les modalités d'accompagnement des personnes âgées isolées*

10.5 CE QUI A ETE FAIT

- 🏠 Développement de la communication : réseaux sociaux, flyers, présence à de multiples événements, recrutement d'un responsable de communication
- 🏠 Recherche d'un local
- 🏠 Recrutement d'une nouvelle personne en contrat aidé pour assurer les accompagnements véhiculés
- 🏠 Recensement des souhaits d'activité des bénéficiaires et des souhaits d'engagements des bénévoles pour diversifier les propositions d'activité
- 🏠 Développement de nouveaux partenariats
- 🏠 Veille sur les appels à projets, liens avec plusieurs fondations

10.6 CE QUI RESTE A ENTREPRENDRE

- 🏠 Renforcer la veille sur les appels à projet et les liens avec les fondations/mécènes
- 🏠 Formaliser et mettre à jour les outils d'organisation et de fonctionnement du service
- 🏠 Revoir la présentation des documents financiers (intégrer les appels à projets, le bénévolat, le soutien financier de l'association des amis du Carrefour, ...)
- 🏠 Améliorer l'information régulière des partenaires et financeurs sur nos actions.

11 PERSPECTIVES 2023

L'année qui s'achève a permis de reprendre un rythme d'activités post COVID. Les gestes barrières mieux maîtrisés et la vaccination déployée ont permis au Service de rouvrir ses activités à un nombre plus important de bénéficiaires.

L'étude d'impact a mis en avant les nombreuses forces du Carrefour et a permis de lancer des pistes de travail. Le travail de terrain au plus près des besoins des personnes et du territoire a été souligné et se poursuivra en 2023.

Le travail commencé en 2022 se poursuivra en 2023 :

- 🏠 Les suivis individuels et collectifs des personnes resteront au cœur de l'accompagnement
- 🏠 Les bénévoles et l'équipe resteront mobilisés pour faciliter le quotidien des personnes et les aider à se maintenir à domicile le plus longtemps possible et dans les meilleures conditions.
- 🏠 Les ateliers continueront à être proposés comme les sorties extérieures.
- 🏠 Le travail partenarial continuera et le Service continuera d'être présent sur les moments de coordination territoriale
- 🏠 L'accueil de nouveaux stagiaires et bénévoles se poursuivra
- 🏠 La mutualisation de certaines actions du Carrefour avec les autres établissements de La Fondation Maison des Champs se poursuivra
- 🏠 De nouveaux ateliers seront proposés par des bénévoles nouvellement arrivés
- 🏠 De nouveaux thèmes de formations seront proposées aux bénévoles.
- 🏠 La réflexion sur un groupe de supervision des bénévoles se poursuivra avec l'association de psychologues du 19^{ème} L'EPOC
- 🏠 Des projets ponctuels et événements verront le jour avec notamment la création d'une chorale pour la Semaine Bleue.
- 🏠 La recherche d'un local plus grand se poursuivra.
- 🏠 L'ODAS viendra expertiser le Carrefour.
- 🏠 L'équipe continuera son travail de traçabilité qu'elle a entamé depuis plus d'un an, avec la réflexion et création d'outils de gestions du Carrefour.