



Fondation
Maison des Champs
de Saint François d'Assise

Reconnue d'utilité publique depuis 1932

Rapport d'Activité 2023

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

1	Présentation Générale	5
1.1	Présentation de la Fondation Maison des champs.....	5
1.2	Présentation du Carrefour des Solidarités.....	6
2	LES OBJECTIFS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES	8
3	L'ASSOCIATION LES AMIS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES	9
4	Les bénéficiaires	10
4.1	Répartition hommes/femmes	10
4.2	Agés des bénéficiaires.....	10
4.3	Conditions d'habitat et d'hébergement.....	11
4.4	Revenus.....	11
4.5	Mesure de protection judiciaire	11
4.6	L'ancienneté des bénéficiaires.....	12
4.7	Orientation vers le Carrefour	12
4.8	Les besoins exprimés.....	13
5	Activités proposées en 2023	14
5.1	Les actions d'accueil et d'accompagnement social menées	14
5.1.1	La convivialité, axe fort du Carrefour.....	14
5.1.2	Les visites à domicile.....	14
5.1.3	Les visites de convivialité.....	15
5.1.4	Les accompagnements extérieurs	15
5.1.5	L'aide administrative, les actions de coordination médico-sociale et de veille sociale	17
5.1.6	Le petit bricolage	18
5.1.7	Les distributions de colis alimentaires.....	18
5.1.8	Le soutien aux aidants.....	19
5.1.9	Les récits de vie.....	20
5.2	Les temps d'accueil collectifs, les ateliers, les sorties extérieures	20
5.2.1	Ateliers.....	20
5.2.2	Sorties	22
5.2.3	Les réveillons	22
5.3	Temps forts 2023	23
5.4	L'intergénérationnel, un point d'honneur au Carrefour.....	24
6	Les bénévoles du Carrefour des Solidarités	26
6.1	Répartition Hommes / Femmes	26
6.2	Répartition géographique.....	26
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	27
6.7	Les formations.....	28

7	Les stagiaires.....	29
7.1	Âge	29
7.2	Formation	29
7.3	Durée du stage	30
8	Les partenaires opérationnels.....	31
9	L'équipe de professionnels.....	35
9.1	Les postes	35
9.2	Variation des effectifs	35
9.3	Formations, colloques et ressources extérieures.....	36
9.4	Réunions	37
10	Rapport de l'observatoire national de l'action sociale (ODAS)	38
11	Perspectives 2023	40
12	Annexes.....	41
	Rapport de l'ODAS	41

NB : Ce rapport d'activité reprend certains propos nés de l'étude d'impact réalisée par le SocialLab fin 2021, début 2022, ainsi que d'une rencontre entre le Carrefour des Solidarités et l'Observation nationale de l'action sociale (ODAS) dont la fiche se trouve en annexe.

Les propos apparaitront ainsi calligraphiés pour les 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 Autonomie à Domicile – SAD :

- Le Service de Soins Infirmiers à Domicile (SSIAD)
(300 places autorisées personnes âgées, 25 places autorisées personnes handicapées)
- L'Equipe Spécialisée Alzheimer (ESA)
(20 places autorisées)
- Le Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile (SAAD)
- Garde itinérante de nuit
- Les Appartements d'Hébergement Temporaire (AHT)
(10 places dont 2 d'urgence)
- Les plateformes de nuit des Unités de Logements Spécialisés (ULS)

Le service Santé Précarité Inclusion

- L'équipe Spécialisée de Soins infirmiers Précarité (ESSIP)
(44 places autorisées)

La crèche Sainte-Lucie (66 berceaux)

Le Service d'Accompagnement à la vie sociale - SAVS

- SAVS de jour (45 places destinées au handicap psychique)
- SAVS de nuit (11 places)

Les services d'appartements de Coordination Thérapeutique - ACT

- ACT de Paris (39 places autorisées)
- ACT du Val de Marne (44 places autorisées)
- ACT « Hors les Murs » (15 places autorisées)

La coordination des équipes mobiles « mesure 27 »

Les services d'Action Sociale et Solidaire

- Le Carrefour des Solidarités
(90 bénévoles accompagnent plus de 200 personnes du 19^{ème} arrondissement de Paris)
- Solidarité Indochine Sérurier (SIS) :
(inspiré par le Carrefour, implanté au cœur de la cité Paris Habitat Indochine Sérurier)
- Habitants solidaires
(projet avec Elogie SIEMP de lutte contre l'isolement et la grande précarité des locataires)

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

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.

Le Carrefour des Solidarités du 19^{ème} a été ouvert en 2010 à l'initiative de la Fondation Maison des Champs.

Sur un territoire tel que le 19^{ème} arrondissement, un des plus pauvres et des plus peuplés de Paris, qui compte 33 000 habitants âgés de plus de 60 ans, peu visibles et souvent précarisés, les responsables de la Fondation sont convaincus que les aides institutionnelles et financières ne suffisent pas à assurer ce choix du domicile. Aussi dès les années 90, ils s'engagent dans plusieurs démarches d'action sociale, en lien avec d'autres acteurs du quartiers (gardiens d'immeubles, commerçants, association de retraités), afin d'aller vers ces habitants, de mobiliser autour d'eux un environnement soutenant et de renforcer leur pouvoir d'agir. Des besoins sont ainsi identifiés : l'isolement des personnes et de leurs aidants, la difficulté à gérer les démarches administratives ou à réaliser de petits travaux d'entretien et d'aménagement de leur logement...

En 2010, à l'occasion de l'ouverture sur l'arrondissement de l'EHPAD Hérold, géré par le CASVP, un appel à projet est lancé par la Ville de Paris qui souhaite implanter un accueil de jour et une plate-forme de services. La Fondation Maison des Champs propose un projet d'accompagnement par des bénévoles, baptisé Carrefour des Solidarités, qui est retenu et financé pour trois ans. Dans le même temps, une association, Les Amis du Carrefour des Solidarités, est mise en place pour soutenir, avec l'aide des bénévoles et des professionnels, l'action du Carrefour des Solidarités et répondre aux besoins des personnes âgées et assurent visites de convivialité, aides à la mobilité et petits travaux d'amélioration de leur logement. En 2012, le Carrefour des Solidarités emménage dans ses locaux actuels, rue de Crimée, et les bénévoles peuvent alors y accueillir les personnes accompagnées et initier des ateliers collectifs qu'ils animent. Dix ans après la création de ce lieu d'échanges et de rencontre, ils sont jusqu'à une centaine à se relayer au quotidien pour faire vivre le Carrefour des Solidarités et accompagner près de 200 personnes, dont une cinquantaine qui fréquentent régulièrement les ateliers.¹

¹ Rapport de l'ODAS, voir en annexe)

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

L'isolement social est la situation dans laquelle se trouve une personne qui, du fait de relations durablement insuffisantes dans leur nombre ou leur qualité, est en situation de souffrance et de danger.*

Dans sa lutte contre l'isolement, le Carrefour propose des temps collectifs au local ainsi que des actions au domicile des personnes accompagnées afin de renforcer ou recréer le sentiment d'appartenance à un groupe de personnes.

** Définition reprise de l'avis du Conseil économique, social et environnemental, « Combattre l'isolement social pour plus de cohésion et de fraternité », juin 2017*

3 L'ASSOCIATION LES AMIS DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

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).

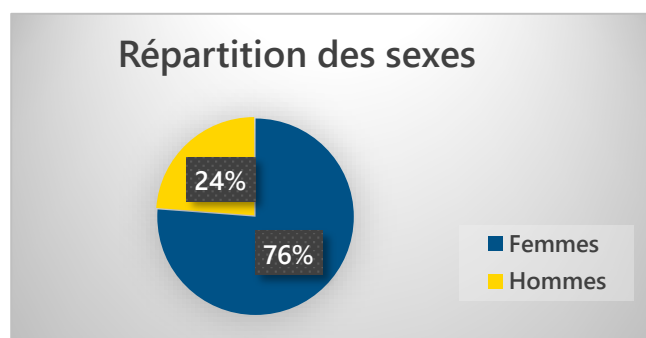
Un souci de communication anime aussi le Comité de gestion : faire connaître et reconnaître l'action du Carrefour notamment grâce à une page Facebook (<https://www.facebook.com/lesamisducarrefour.org>).

4 LES BENEFICIAIRES

En 2023 Le Carrefour des Solidarités a accompagné 210 personnes. 41 nouvelles personnes ont eu recours à ses services.

4.1 REPARTITION HOMMES/FEMMES

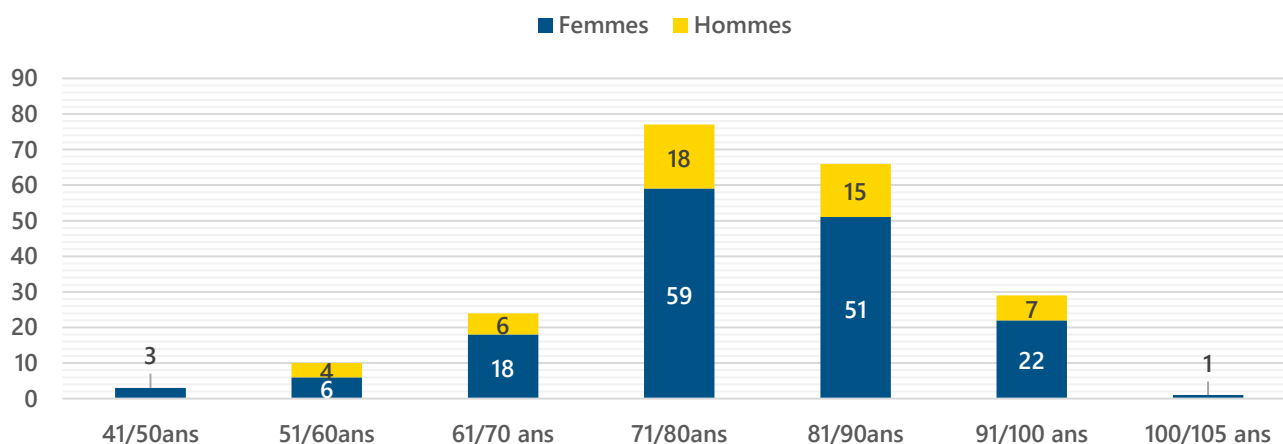
En 2023 comme les années précédentes, le Carrefour accompagne majoritairement des femmes : **160 femmes et 50 hommes**. Le Service accompagne 5 hommes en moins, pour 17 femmes en plus. Il est important de noter qu'une grande majorité des femmes signalées sont veuves. Elles viennent trouver au Carrefour 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 **41 à 104 ans** avec une **moyenne d'âge de 76 ans** soit 3 ans de moins que l'année dernière. Les bénéficiaires âgés de moins de 60 ans sont principalement des personnes en situation de handicap. Ceux-ci sont habitants du quartier et peuvent être en situation de handicap psychique, cognitif, ou moteur, facteur de vulnérabilité.

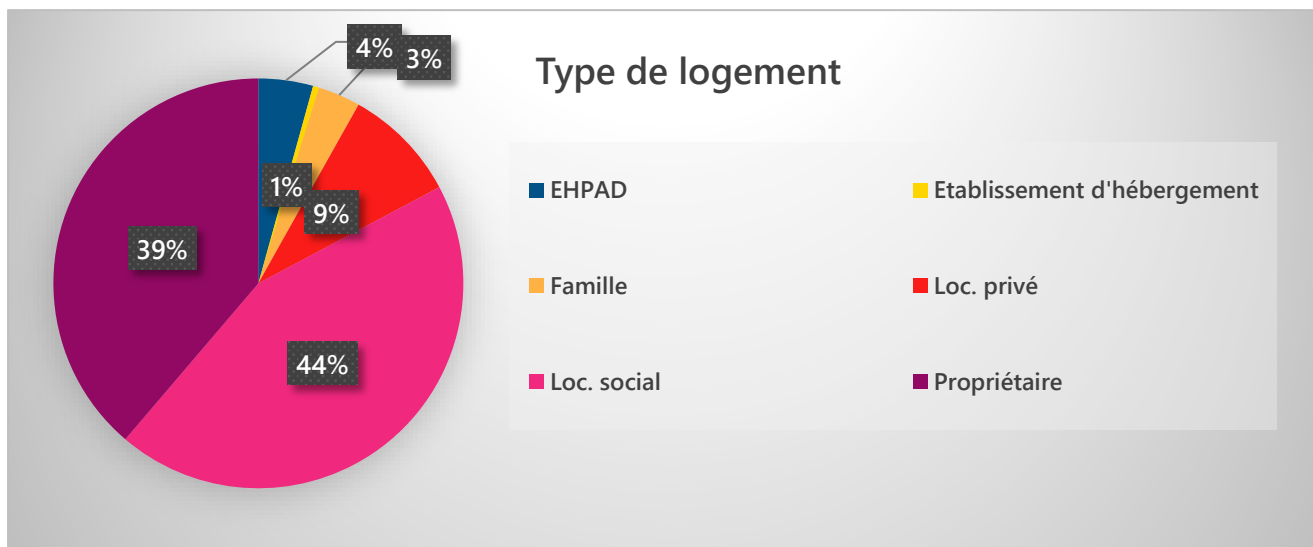
Répartition des âges et par sexe



4.3 CONDITIONS D’HABITAT ET D’HEBERGEMENT

L’aide proposée par le Carrefour étant principalement adressée aux personnes âgées en situation d’isolement et de précarité économique, cette année comme les précédentes, la majorité des personnes accompagnées par le Carrefour des Solidarités est locataire d’un logement social (44%).

A noter que 47 bénéficiaires (soit 22,8%) résident en quartiers Politique de la ville (QPV).



4.4 REVENUS

En 2023, nous notons que les bénéficiaires du Carrefour sont légèrement plus nombreux à avoir un revenu imposable. Cette évolution (47,7% de personnes imposables en 2022 contre 51,9% en 2023) démontre en effet que la situation financière des habitants du 19^{ème} arrondissement n’a aucune incidence sur le ressenti d’isolement social.

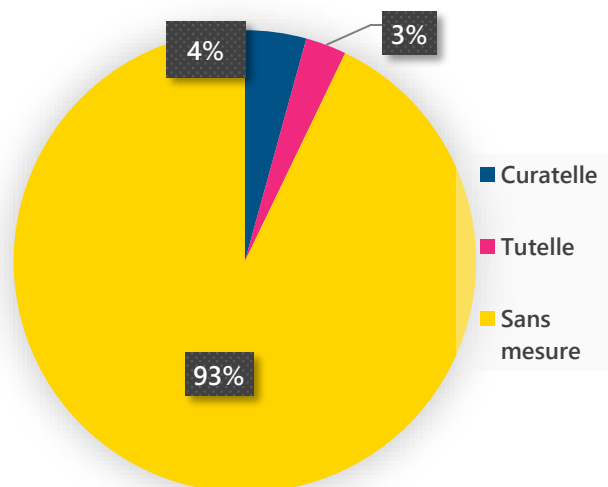
IMPOSABLES	51.9%
NON-IMPOSABLES	48.1%

4.5 MESURE DE PROTECTION

JUDICIAIRE

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'ANCIENNETE DES BENEFICIAIRES

Au 31 décembre 2023, l'ancienneté moyenne des bénéficiaires était de **1 284 jours soit 3 ans et 5 mois**.

Six personnes accompagnées en 2023 par le Carrefour sont décédées dans le courant de l'année, six sont entrées en EHPAD et une a déménagé en dehors du 19^{ème} arrondissement.

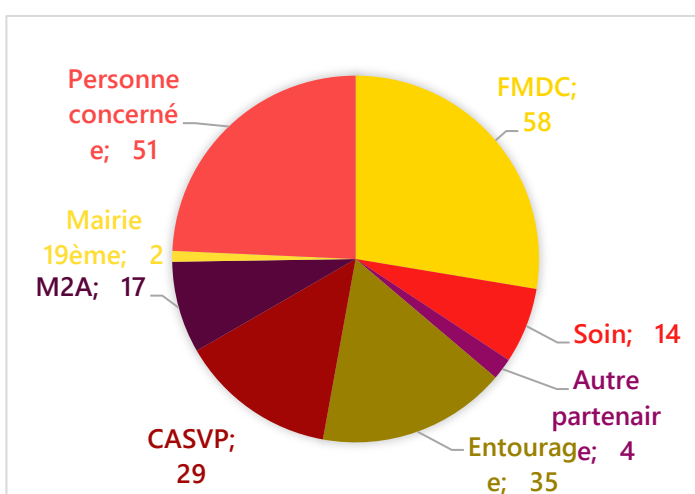
Nous notons que les personnes qui passent la porte du Carrefour entament fréquemment un suivi à long terme. Les liens qui se nouent avec les bénévoles, notamment en convivialité, expliquent également cette durée, à l'instar des rencontres faites pendant les temps collectifs (sorties culturelles, ateliers au Carrefour, restaurants).

4.7 ORIENTATION VERS LE CARREFOUR

Comment les bénéficiaires sont arrivés au Carrefour ?

Comme les années précédentes, les nouveaux arrivants au Carrefour sont majoritairement des personnes signalées par d'autres services de la Fondation Maison des Champs comme les services d'aide et de soins à domicile et l'équipe spécialisée Alzheimer (58 pers). Viennent ensuite les personnes qui ont entendu parler du Service (51 pers) et les signalements faits par l'Espace Parisien des Solidarités (29 pers.) ou encore par la famille (27 pers.).

Les autres partenaires sociaux et médicaux sociaux jouent également un rôle important dans le repérage des habitants fragilisés du 19^{ème} arrondissement.



Tableaux détaillés des origines d'orientation Institutionnelle

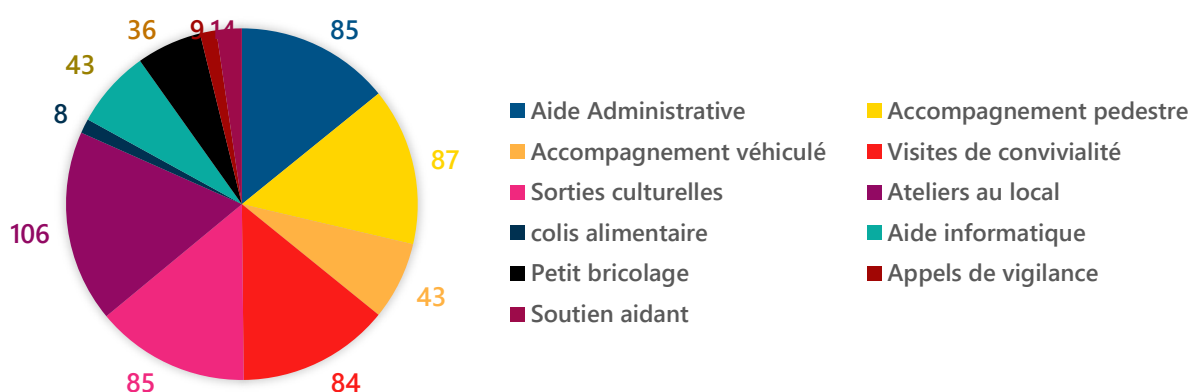
Secteur du soin	
Organisme orienteur	Nombre de personnes orientées
CMP	3
Médecin	1
IDE libéral	1
Les Psys du Cœur	1
ELIAHS	2
EMPSA	1
ESA	5
Total	14

Autres partenaires	
Organisme orienteur	Nombre de personnes orientées
Delta 7	1
EHPAD	1
APATD	2
Total	4

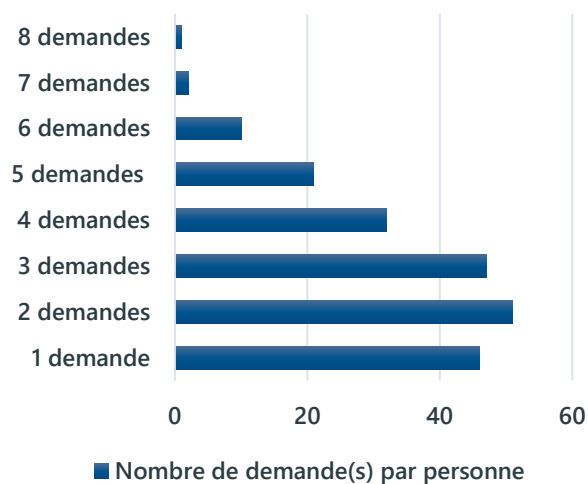
Entourage	
Organisme orienteur	Nombre de personnes orientées
Famille	27
Voisinage	3
Bénévole	1
Amis	4
Total	35

4.8 LES BESOINS EXPRIMES

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.



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.



5 ACTIVITES PROPOSEES EN 2023

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

Actions	Nombre d'actions	Équivalence en heure
Les visites à domicile	605	968
Visites de convivialité	341	682
Accompagnements pédestres	235	355
Accompagnements en fauteuil roulant	160	243
Accompagnements véhiculés	161	269
Aide administrative, soutien informatique & numérique, actions de coordinations et veille sociale	226	565
Petit bricolage	38	60
Distribution de colis alimentaires	240	N/C
Aide aux aidants	103	N/C
Total	2109 actions	3142 heures

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.

La 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.

« Je veux témoigner ici, pour certaines personnes, que je connais bien et dont je sais que leur vie solitaire a été transformée grâce à l'atmosphère conviviale, au lieu d'écoute, et à la chaleur humaine qu'ils ont retrouvées au Carrefour des solidarités. La diversité des activités, toujours intéressantes, qui sont proposées entre les ateliers, les séances de cinéma, de sophrologie, de scrabble, de restaurant et j'en passe, permet à chacun de choisir l'activité qu'il préfère avec les personnes dont il se sent proche.

Le meilleur exemple en est le réseau WhatsApp qui s'est créé entre les différents membres du groupe sophrologie et qui a généré un lien d'échanges réguliers, enrichissant et extrêmement convivial.

Toutes ces initiatives du Carrefour, ainsi que la chaleur humaine qu'on y retrouve, me semblent essentielles à soutenir et encourager pour briser la solitude qui est le quotidien de tant de personnes âgées et isolées de nos jours »

Une bénévole

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, **605 actions** ont pu être menées au domicile de personnes vulnérables, ce qui correspond à une moyenne de **968 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.

Nous comptons **341 visites de convivialité** sur l'année 2023, qui correspondent en moyenne à **682 heures** consacrées aux personnes isolées, à leur domicile. 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 évènements culturels ayant lieu dans tout Paris (expositions, concerts, théâtres, cinémas...).

En 2023, **556 accompagnements** ont été réalisés à pied, en fauteuil roulant ou en véhicule pour permettre à des bénéficiaires de se rendre au local pour participer à des ateliers, pour aller à un rendez-vous médical ou participer aux sorties culturelles proposées tout au long de l'année. Convertis en heures, ces accompagnements assurés par les bénévoles représentent environ **867 heures**.

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'angoisse dans ces moments-là.

Les trajets en voitures sont d'une manière générale 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 2023, les trois véhicules du Carrefour des Solidarités ont permis de faire **161 accompagnements**, soit une moyenne de **269 heures** de conduite. Le nombre d'accompagnements véhiculés se voit réduit par rapport à 2022 (302) en raison du départ de l'employé polyvalent qui était présent à temps plein grâce à une aide exceptionnelle de la Mairie de Paris.

[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 2023, **395 accompagnements** pédestres sont recensés, soit en moyenne **598 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 de 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.

226 actions de soutien administratif sont comptées sur l'ensemble de l'année, ce qui représente en moyenne **565 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 partenaires, voire les autorités en cas de grosses difficultés ou de danger.

5.1.6 Le petit 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 2023, **28 interventions de bricolage** ont été effectuées, ce qui représente une moyenne de **60 heures** de présence au domicile des personnes nécessitant 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 au 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 comme les Restos du Cœur.

Ce ne sont pas moins de **240 colis** qui ont pu être livrés en 2023 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).

Être aidant ne signifie pas arrêter de vivre pour soi. Ainsi, lorsqu'une personne aidante a des impératifs (RDV médicaux, administratifs) mais parfois aussi lorsqu'elle souhaite avoir un peu de répit ou simplement s'octroyer des moments de plaisir (shopping, voir des amis, aller au cinéma...), le service peut mettre en place différentes actions auprès de la personne aidée comme prévoir des visites de convivialité à son domicile, l'accompagner quotidiennement en accueil de jour, ou encore au Carrefour des Solidarités pour participer à des activités le temps que l'aidant soit de retour.

« J'ai découvert le Carrefour des Solidarités il y a 5 ans lorsque nous avons emménagé dans ce quartier de Paris Lors de notre première visite, nous avons trouvé le local bien petit pour mon époux Pierre G. Alzheimer depuis plus de 10 ans. Nous nous sommes rabattus vers l'EHPAD Alice GUY, très près de chez nous, aussi, avec une formule accueil de jour. Pendant 3 ans.

L'évolution de la maladie de Pierre se faisant, j'ai renoncé à ce type d'accueil de jour (bien qu'un personnel formidable en tous points !!) trop fatiguant pour Pierre.

C'est à ce moment-là que j'ai repensé au "Carrefour" du fait qu'il proposait des activités à la carte. Cette solution devenait idéale pour Pierre...

Nous sommes devenus des adhérents.

J'ai découvert une ambiance chaleureuse et très à l'écoute.

Chaque mois le responsable adresse le planning des activités, ce qui me permet de choisir les plus adaptées pour Pierre.

J'ai remarqué une équipe très investie, qui vit cette vocation vers l'autre, des bénévoles avec le même état d'esprit d'offrir de leur temps pour aider.

Il y a dans ce "Carrefour" un vrai bienfait.

Je remercie de vivre auprès du meilleur de la personne.

Je suis très fragilisée par la maladie de mon cher époux Pierre 90 ans, auprès duquel je m'invertis de mon mieux et totalement.

J'ai 79 ans cette année, fragile avec un soutien Pacemaker. Cette année nous fêterons 56 ans de mariage

C'est pourquoi je suis très reconnaissante envers le Carrefour des Solidarités avec tous ses bienfaits qui soulage GRANDEMENT les aidants en leurs offrant des moments de répit avec gentillesse et plein d'humanité

C'est pour moi un petit cadeau de la vie chaque fois »

Une bénéficiaire du Carrefour et proche aidante

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.

5.1.9 Les récits de vie

Dans l'optique de valoriser les seniors, la vice-présidente de la Fondation Maison des Champs et présidente des Amis du Carrefour des Solidarités a, depuis 2021, été à la rencontre de certains bénéficiaires du Carrefour pour écouter leur parcours et leurs histoires de vie. C'est ainsi au fil de longues et passionnantes discussions qu'elle a pu collecter ces mémoires et retranscrire dans des livres publiés aux Editions des Champs, collection Pages d'une Vie. En 2023 c'est déjà 4 ouvrages qui ont vu le jour !



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

5.2.1 Ateliers

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

- 🏠 Mandala
- 🏠 Scrabble
- 🏠 Belote
- 🏠 Récit de voyage autour du monde à vélo
- 🏠 Gym
- 🏠 Peinture à la cire
- 🏠 Peinture
- 🏠 Ecriture
- 🏠 Mémoire
- 🏠 Goûter philo
- 🏠 Animations de stagiaires
- 🏠 Tricot
- 🏠 Projection de film
- 🏠 Atelier collage
- 🏠 Bal (Alice Guy)
- 🏠 Dimanche contes et goûter
- 🏠 Blind test
- 🏠 Aquarelle
- 🏠 Sophrologie

L'atelier Mandala

*Quel atelier, l'atelier Mandala
Qui attire de partout les bénéficiaires,
A la recherche de bien-être :
Détente physique, détente émotionnelle !
L'atelier Mandala,
Modèles au choix présentés par l'animatrice,
Crayons de couleur ou feutres au choix
Des choix simples, parfois difficiles à choisir.
Après plusieurs mois de bien-être,
Les choix sont devenus simple,
Les modèles et les couleurs ont joué leur rôle.
Application, bonne humeur, sourires aux lèvres.
Je les appelle mes artistes du Mandala.
Vive l'atelier Mandala et ses bienfaits sur la santé !
Une bénévole animatrice*

Un nouvel atelier a vu le jour au Carrefour grâce à une nouvelle bénévole de 91 ans. Il s'agit de l'atelier aquarelle, qui permet d'apprendre les bases pour les débutants tout autant que de perfectionner leurs connaissances pour les habitués. Au Carrefour il n'y a pas d'âge pour partager sa passion et être bénévole !

L'atelier écriture, qui connaît un franc succès grâce à Olivier, a eu lieu une fois à l'Eternel Solidaire, un tiers-lieu ouvert à tous au cœur du 19^{ème} qui a entre autres un restaurant d'insertion. Les bénéficiaires du Carrefour ont pu aller profiter d'un bon repas avant d'enchaîner sur l'atelier. Toujours grâce à Olivier, un autre atelier écriture a pu avoir lieu à la bibliothèque Place des Fêtes au sein de laquelle l'accueil a été plus que chaleureux.

« Je suis le fils d'une personne très fragile ayant adhéré récemment. Je suis fils unique, j'ai 47 ans et j'ai la sclérose en plaques. Avant de faire l'heureuse expérience de vous connaître, je devais gérer à la fois seul (ou parfois accompagné de mon amie ou de personnel médical) toutes les difficultés (nombreuses) de ma mère.

Très sincèrement, Le Carrefour des Solidarités m'a permis, depuis notre premier contact pendant l'année 2023, de m'enlever de façon permanente (pour l'instant) de l'angoisse quasi quotidienne de savoir ma mère triste car complètement esseulée dans son studio (elle n'avait plus aucun lien social, à part avec son infirmière, un ami lui apportant à manger, et moi).

Son comportement et sa santé ont été complètement transformés depuis le contact presque quotidien qu'elle a avec les adhérents, les bénévoles et les responsables du Carrefour : elle prend maintenant soin d'elle (ce qui était impossible avant), elle est beaucoup plus gentille avec moi et les gens en général et surtout, elle est motivée chaque matin pour se réveiller et se lever par toutes les activités proposées pendant toute la semaine : elle se lève avec une raison, s'entretient (comme elle peut) et discute avec moi avec enthousiasme de ses activités quand je la vois : à nouveau, elle a une vie, qu'elle n'en avait plus du tout depuis sa mise en préretraite de la mairie de Paris il y a environ 20 ans !!!

Merci profondément pour tout, à tous les bénévoles, aux encadrants, et longue vie à votre association ! »

Un proche aidant d'une bénéficiaire

L'année 2023 a vu naître l'atelier aquarelle au Carrefour des Solidarités, ainsi que d'autres interventions extérieures de prévention ou d'accompagnement. Pour la deuxième année consécutive, le **Bus Social Dentaire** s'est rendu à la Fondation Maison des Champs pour analyser et recommander les soins dentaires nécessaires aux personnes participantes.



Paris Tranquillité Seniors est venu par ailleurs au Carrefour se présenter. Ce dispositif de la Ville est souvent méconnu et il semblait important pour les salariés du Carrefour de faire connaître. Il consiste à accompagner les personnes à la banque ou à un distributeur pour effectuer diverses démarches, dont le retrait d'argent souvent anxiogène pour les personnes vulnérables lorsqu'il devient difficile d'y aller seul ou encore lorsqu'on a déjà subi une agression.

5.2.2 Sorties

39 sorties collectives ont été organisées sur l'ensemble de l'année 2023. Sont inclus dans ce chiffre les restaurants, musées, théâtres et séances de cinéma.

Grâce à une petite « équipe culture » constituée de 4 bénévoles, les sorties dans les lieux culturels ont perduré. Que ce soit à la Comédie Française, l'Opéra-Comique, la Philharmonie, le Théâtre Paris Villette et bien d'autres encore, les bénéficiaires du Carrefour des Solidarités ont pu profiter des dernières expositions et concerts dans tout Paris.

Les repas mensuels ont été l'occasion de savourer la gastronomie locale. Les petites escapades ont repris, permettant aux bénéficiaires de découvrir des lieux tels que le château d'Écouen et une chèvrerie.

5.2.3 Les réveillons

Cette année ne dérogeant pas à la règle, le Carrefour et ses bénévoles se sont mobilisés pour les fêtes de fin d'année. Un repas au local a ainsi pu avoir lieu le 24 décembre pour **12 personnes** avec un rôti de chapon et un gratin dauphinois truffé préparé et cuit par un boucher traiteur du quartier tout comme l'an dernier.



Le réveillon du nouvel an s'est quant à lui déroulé à La Criée et a permis à **15 personnes** de profiter d'un bon repas et d'un accueil chaleureux par l'équipe du restaurant.

Deux personnes ont par ailleurs eu l'occasion d'accueillir des bénévoles à leur domicile pour rompre leur isolement pendant les fêtes de Noël. Le lien humain a depuis été conservé et ces deux personnes, qui bénéficient régulièrement de visites de convivialité de la part des bénévoles avec qui ils ont passé leur réveillon.

D'autre part, cette année, le Carrefour a renouvelé son appel à dons auprès du 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 en nombre des produits, sucrés comme salés, souvent bio et labellisés. Ces produits ont permis de confectionner des colis alimentaires spéciaux pour les fêtes de fin d'année, qui ont été distribués à 15 bénéficiaires du Carrefour en situation de grande précarité afin qu'ils puissent profiter, seuls ou à deux, d'un bon repas de fin d'année.

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 TEMPS FORTS 2023

Brocante : comme chaque année, le Carrefour des Solidarités a organisé une brocante avenue de Laumière. Ce moment est l'occasion de rassembler bénévoles et bénéficiaires le temps d'une journée pour non seulement vendre des articles peu onéreux, mais aussi et surtout pour ajouter à la cohésion de groupe et permettre, grâce à la recette, d'organiser des activités, sorties ou autres événements pour les personnes isolées. Le montant récolté sur le stand a été de 490€.

Coordination des Personnes âgées : l'Espace Parisien des Solidarités du 19^{ème} s'est associé avec le Carrefour, l'EHPAD Alice Guy, l'association l'Envers de l'Art et le Centre Paris Anim' Place des Fêtes pour créer un théâtre forum sur le thème du « Bien Vieillir » qui a accueillis une soixantaine de personnes et a permis de nourrir des échanges riches.

Coupe du monde de rugby : une dizaine de personnes ont pu profiter du match Australie-Géorgie au Stade de France grâce au don de billet de la Ville de Paris.

La Semaine Bleue : À cette occasion, le Carrefour des Solidarités a organisé des Olympiades, en partenariat avec l'association Les Rhiz'homes, l'EHPAD Alice Guy et le Café Zoïde, sur l'espace public en plein cœur du 19^{ème} arrondissement. Cet événement a vu le jour grâce au soutien également de la Mairie du 19^{ème} dont les élus sont venus pour participer aux célébrations. Ce fut l'occasion de retrouver bénéficiaires, bénévoles et résidents mais aussi de rencontrer des habitants du quartier. L'objectif principal était de sensibiliser les personnes sur le vieillissement et de valoriser le grand âge et cela a été un franc succès !



Au menu : chamboule-tout des préjugés sur la vieillesse, courses de fauteuil roulant, grands jeux en bois, chants, danse, concert, parcours psychomoteurs avec une combinaison de simulateur de vieillissement... Sous le soleil de nombreux passants sont venus questionner avec nous leur rapport à l'avancée en âge.

Cet événement organisé à plusieurs a permis des ponts et des échanges entre les générations, grâce notamment aux bénévoles et usagers des Rhiz'homes et du Café Zoïde mais il a aussi renforcé les liens partenariaux qui existaient déjà avec ces institutions. Il a permis une fois de plus de démontrer que le Carrefour des Solidarités est un acteur important du Territoire.

En plus de cet évènement d'ouverture de la Semaine Bleue, le Carrefour a pu aller faire de la sensibilisation auprès des salariés du bailleur social Elogie-Siemp lors de la semaine bleue. Ainsi le Carrefour des solidarités a participé à une table ronde et répondu à toutes les questions autour du vieillissement et des difficultés engendrées. Après la table ronde, les salariés d'Elogie-Siemp ont pu tester la combinaison de simulateur de vieillissement et éprouvé ainsi la réalité que vivent nos seniors.

5.4 L'INTERGENERATIONNEL, UN POINT D'HONNEUR AU CARREFOUR

Le Carrefour des Solidarités a toujours eu à cœur de développer et favoriser les échanges entre générations.

Il a ainsi noué des partenariats forts avec des associations de jeunes. Ainsi les associations Solid'UP (association d'étudiants en médecine) et les Rhiz'homes (association de jeunes qui organise des ateliers intergénérationnels entre des jeunes de 6 à 18 ans et des personnes âgées) viennent régulièrement animer des ateliers dans le local et des liens se sont noués entre les personnes âgées et les jeunes.

Toujours impliqué pour faire vivre la Semaine Bleue sur le territoire, cette année le Carrefour a pensé et animé un événement intergénérationnel en invitant l'association les Rhiz'homes et le Café Zoïde (café destiné aux enfants). Là aussi le but était de mêler les générations et inviter chacun à dépasser ses préjugés sur le vieillissement.

Les actions intergénérationnelles permettent aussi l'échange de savoir et d'expérience en confrontant des époques et des réalités différentes, ainsi le Carrefour a participé à la Coordination des Personnes Agées de la Mairie du 19^{ème} avec l'Espace Parisien des Solidarités, autour du thème des droits de femmes, qui se déroulait pour l'occasion au Rosa Bonheur des Buttes Chaumont. Ce fut l'occasion d'échanges forts entre les seniors du Carrefour et de



jeunes lycéennes sur le sujet de l'avortement et plus globalement sur la liberté. Chaque génération a ainsi témoigné de ses difficultés et les jeunes femmes ont pris conscience du chemin fait et des avancées obtenues grâce aux combats menés par les générations précédentes mais également de ceux qui restent à porter !

Toutes ces actions permettent des échanges riches qui bousculent 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.

Quelques mois après la création juridique de l'association, alors que nos ateliers démarraient à peine, nous avons frappé à la porte du Carrefour des Solidarités dans l'optique de leur proposer de collaborer ensemble. Jonathan El Kaliobi nous a, dès le départ, accueilli avec grand enthousiasme et nous avons pu rapidement organiser des ateliers ensemble.

Cela fait désormais plus d'un an que Les Rhiz'homes se rendent régulièrement au Carrefour des Solidarités pour divers ateliers (théâtre, belote, blind-test, art-thérapie, photographie...) et de solides liens se sont ainsi noués entre les jeunes participant.e.s de notre association et les membres du Carrefour des Solidarités. Les échanges sont toujours très riches et empreints d'un enthousiasme et d'une bonne humeur partagée de toutes et tous ! Jeunes, comme plus âgé.e.s tout le monde s'implique volontairement et donne de soi. L'esprit de partage, d'échange et de transmission que porte notre association se retrouve définitivement lors de chaque rencontre entre Les Rhiz'homes et le Carrefour des Solidarités.

Nous sommes extrêmement reconnaissant.e.s de la confiance et du soutien qui nous ont été accordés !

Au mois de septembre dernier, nous avons également été invité.e.s par Jonathan et Delphine à participer à leurs côtés à l'organisation d'Olympiades intergénérationnelles à l'occasion de la Semaine Bleue. Ce fut une journée magnifique, qui a beaucoup plu aux participant.e.s des Rhiz'homes et a permis de nombreuses rencontres. Nous serions ainsi ravi.e.s de collaborer de nouveau avec le Carrefour des Solidarités et la Fondation Maison des Champs sur des évènements similaires.

Témoignage de la présidente de l'association Les Rhiz'homes

6 LES BENEVOLES DU CARREFOUR DES SOLIDARITES

Le Carrefour des Solidarités compte à ce jour **90 bénévoles** qui effectuent des missions variées.

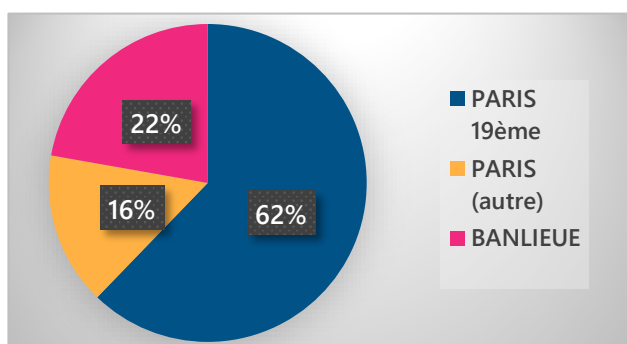
Toutefois si 5 bénévoles ont quitté la Fondation en 2023, nous en avons accueilli **15 nouveaux** pour prendre le relais.

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 **72,22 % des bénévoles sont des femmes contre 27,78 % d'hommes**.

FEMMES	HOMMES
65	25

6.2 REPARTITION GEOGRAPHIQUE



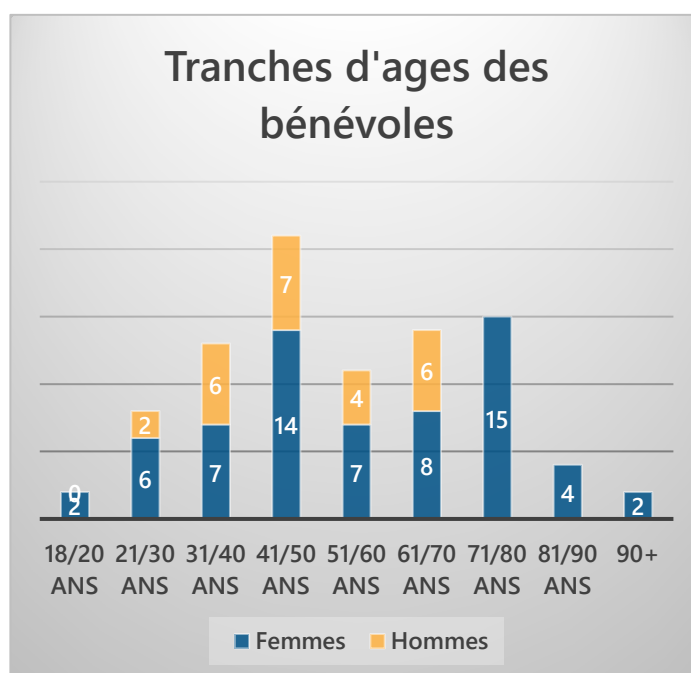
Une grande majorité des bénévoles du Carrefour des Solidarités réside dans le 19^{ème} arrondissement de Paris, mais d'autres n'hésitent pas à s'engager malgré une relative distance géographique.

6.3 REPARTITION DES AGES

Au Carrefour, il suffit d'être majeur pour devenir bénévole ! Le plus jeune est âgé de 20 ans et la doyenne de 91 ans.

L'âge moyen des bénévoles est de **53 ans**, soit deux ans de plus que l'année dernière.

Ainsi **12 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. Cette double casquette permet de valoriser les personnes. Elles restent ainsi actrices, ne se contentant pas seulement de recevoir.



6.4 DUREE D'ENGAGEMENT

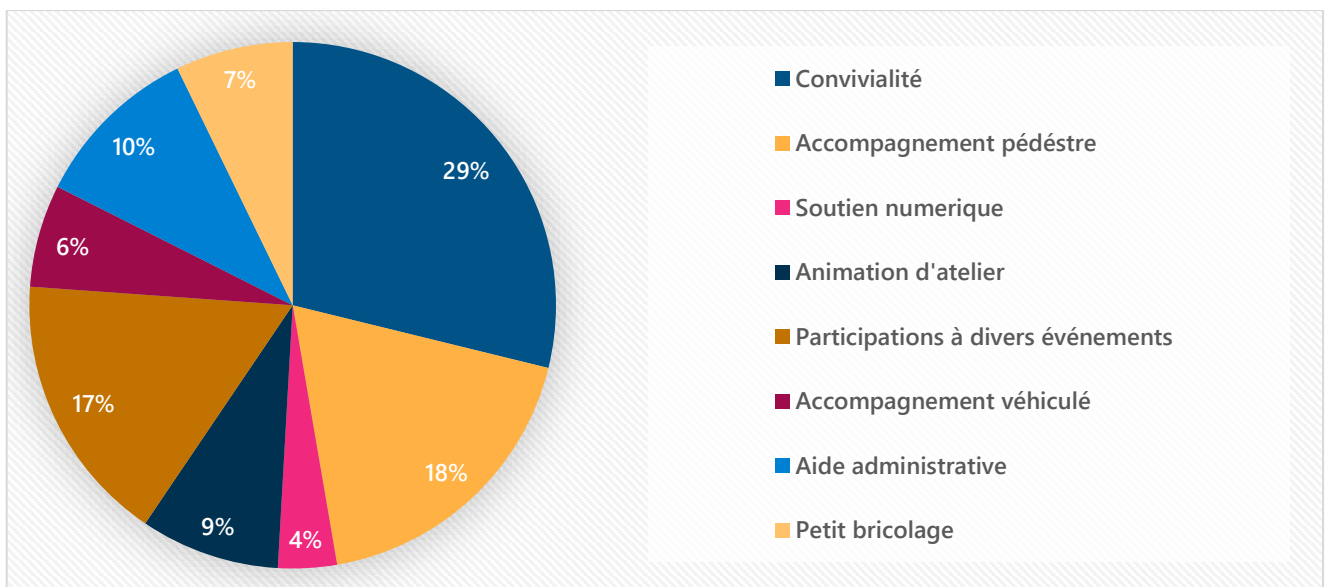
Les bénévoles actifs sont engagés au Carrefour des Solidarités en moyenne depuis **5 ans et 86 jours**. La moitié d'entre eux sont arrivés avant le COVID, et sont toujours actifs. Une dizaine sont à nos côtés depuis l'ouverture du Carrefour.

6.5 MISSIONS AU CARREFOUR

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

Tout comme en 2022, la grande majorité se propose pour faire des visites de convivialité (29%), mais ils sont aussi nombreux à vouloir faire des accompagnements pédestres (18%). Nous notons toutefois une augmentation des bénévoles souhaitant participer aux événements organisés par le Carrefour et plus généralement la Fondation (17%).

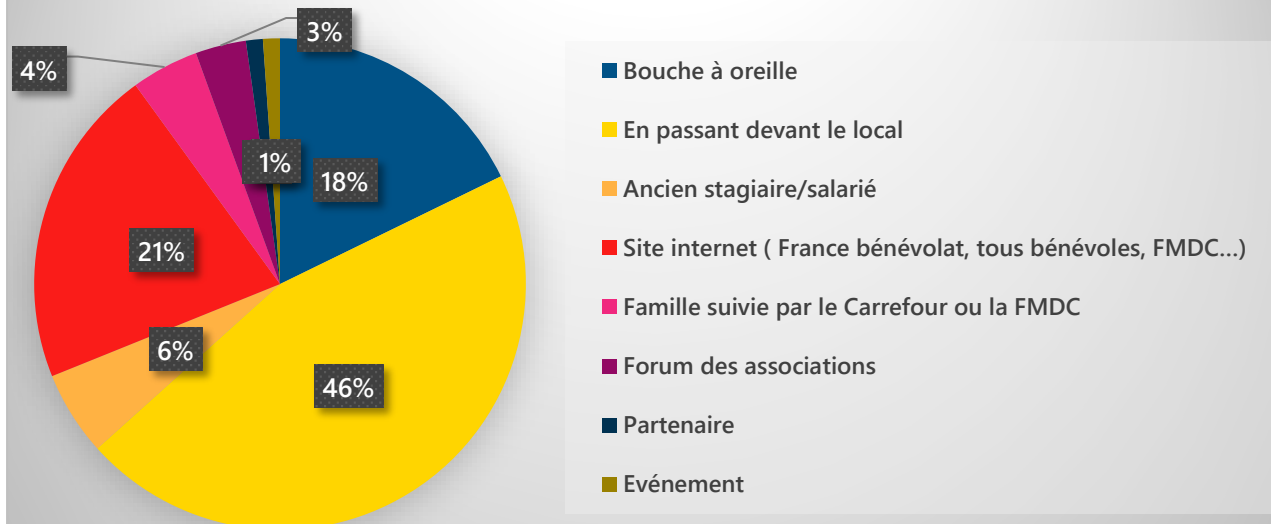
S'ils ne sont que 4% à dire vouloir faire du soutien numérique lorsqu'ils s'engagent, il est certain que les 10% des personnes effectuant de l'aide administrative sont amenées à faire du soutien numérique tant les démarches sont de plus en plus dématérialisées.



6.6 L'ARRIVEE DES BENEVOLES AU CARREFOUR DES SOLIDARITES

L'implantation du Carrefour des Solidarités dans le quartier lui permet de trouver des bénévoles. En effet ils sont majoritairement devenus bénévoles en passant devant le local et en poussant la porte (46%). Les plateformes de recrutement de bénévoles ont également contribué à agrandir et renouveler l'effectif des bénévoles (21%). La réputation du service a entre autres permis à 18% des bénévoles du Carrefour de nous connaître à travers les recommandations de leur famille, des amis, d'autres bénévoles ou de partenaires.

Comment nous ont-ils connus?



6.7 LES FORMATIONS

En 2023, le Carrefour des solidarités a encore proposé aux bénévoles de poursuivre leur formation par des temps collectifs.

Ainsi lorsque cela est possible, des places sont proposées aux bénévoles lors de formations organisées pour les équipes de la Fondation Maison des Champs sur divers thèmes autour du handicap, du vieillissement, des troubles neurocognitif.... Le retour des bénévoles qui ont suivi ces formations est positif. Malheureusement ils sont peu nombreux à s'y inscrire. Est-ce par manque de temps ? Est-ce par manque d'information ? Une réflexion est menée pour améliorer l'accompagnement des bénévoles.

Parallèlement à ceci des formations sont entièrement dédiées aux bénévoles lors de certaines réunions mensuelles. Cette année les bénévoles ont ainsi pu être sensibilisés aux troubles psychiques et les Petits Frères des Pauvres sont venus présenter leur rapport sur la vie affective, intime et sexuelle des personnes âgées.

Ces temps ont été suivis par de nombreux échanges et questions qui ont nourri les pratiques de chacun.

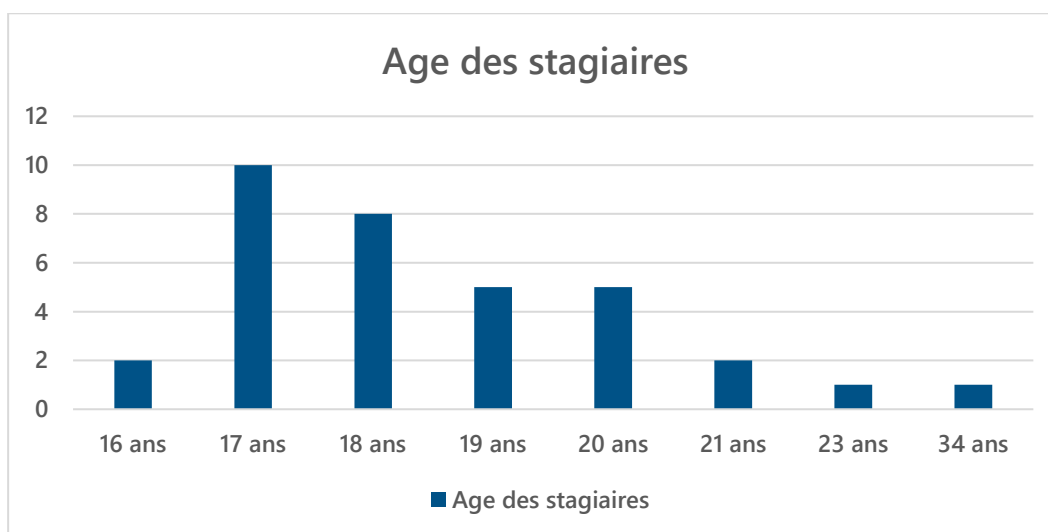
7 LES STAGIAIRES

Le Carrefour des Solidarités organise de nombreuses actions pour mêler les générations. Ainsi l'accueil de **34 stagiaires** d'âge et de formation divers a permis de mettre en contact des jeunes avec les seniors. Lors de leurs stages ces étudiants sont invités à passer des temps conviviaux, accompagner, aider les bénéficiaires.

Le Carrefour des Solidarités accueille **majoritairement des filles** en stage, elles sont en effet 32 à être passées par notre service contre seulement 2 garçons.

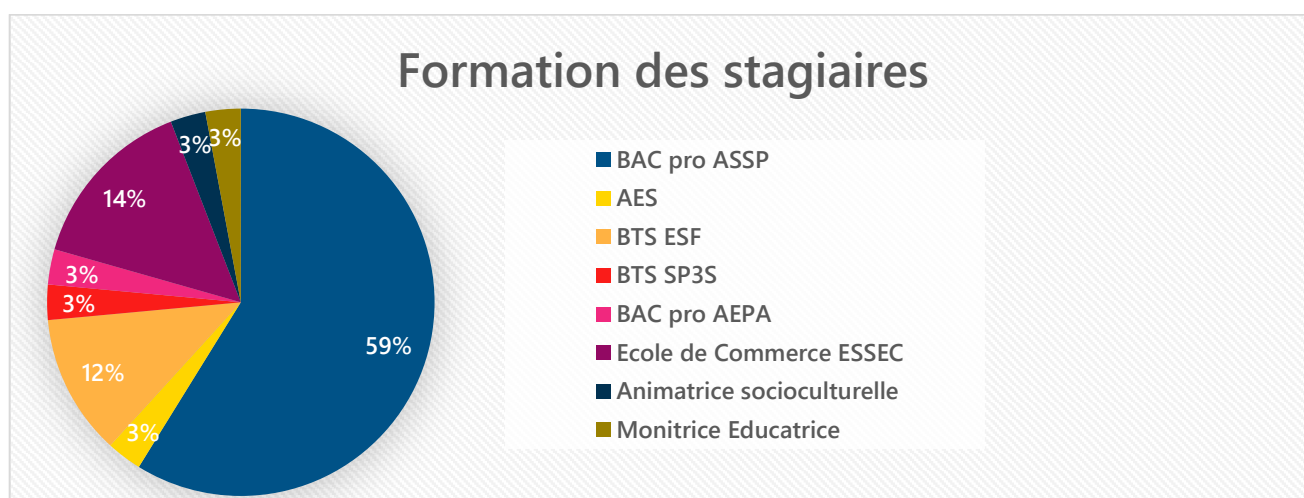
7.1 ÂGE

L'âge moyen des stagiaires présents au Carrefour des Solidarités en 2023 était **de 19 ans**.



7.2 FORMATION

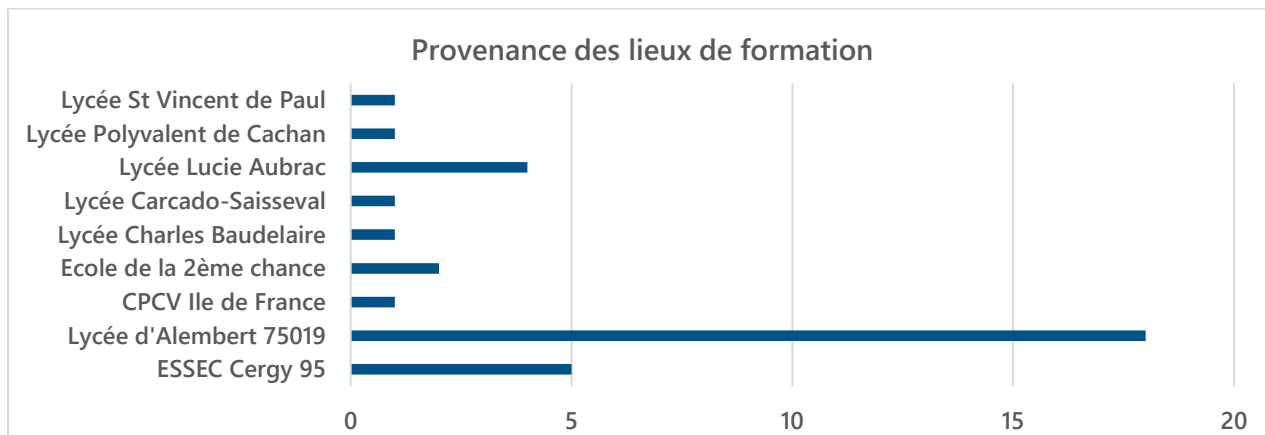
Le Carrefour a accueilli en 2023 des stagiaires de profils différents, avec comme tous les ans une très grande majorité d'étudiants en BAC Professionnel Accompagnement Soins et Services à la Personne (ASSP). Ce cursus de formation représente en effet 59% des stages effectués au sein du service.



« Passer par le Carrefour des Solidarités a été une expérience particulièrement enrichissante pour moi. Pour cause, le Carrefour incarne l'essence même de la solidarité, de la générosité, de l'ouverture et de la bienveillance.

En l'espace d'un mois j'ai pu nouer des relations sincères et profondes, aussi bien avec les bénéficiaires qu'avec l'équipe du Carrefour. Merci à tous pour ces bons moments ! »

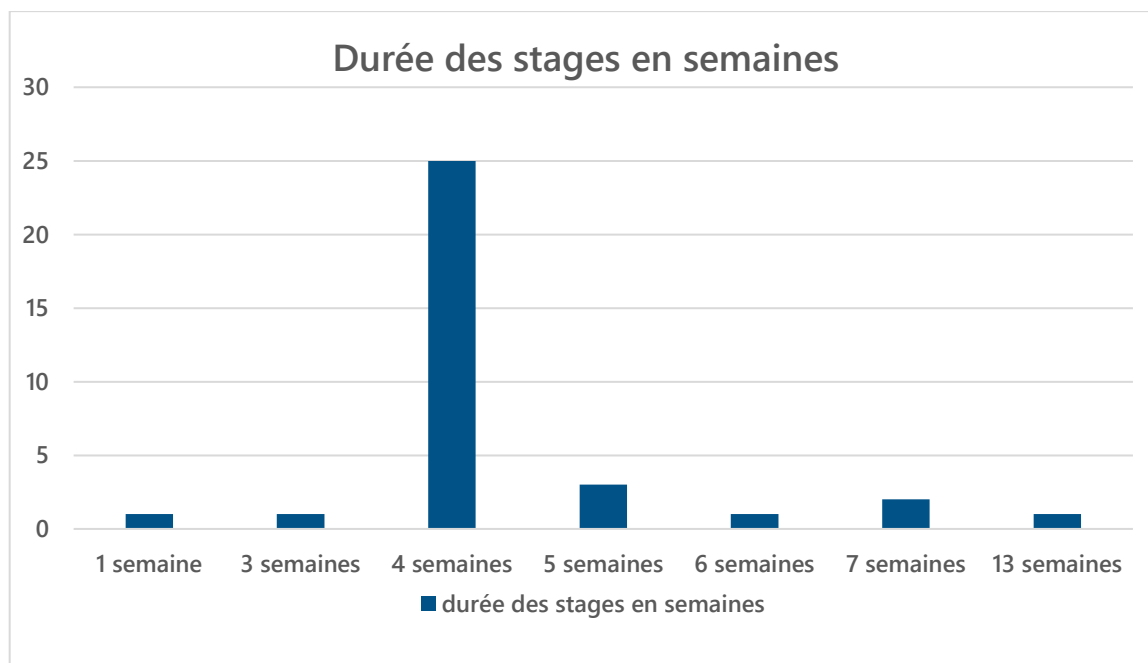
Une stagiaire



7.3 DUREE DU STAGE

Les stages au Carrefour des solidarités en 2023 ont duré en moyenne **4,5 semaines**.

Certains stagiaires peuvent cependant revenir en stage dans d'autres services de la Fondation Maison des Champs, à l'instar d'un étudiant de l'ESSEC qui, suite à son stage de 4 semaines au Carrefour des Solidarités a par la suite effectué une semaine en observation au service comptabilité.



« J'ai passé une expérience formidable au sein du Carrefour. J'y suis resté un mois en tant que stagiaire, et j'ai véritablement adoré. On s'y sent (et on y est) véritablement utile, en étant directement au contact de personnes dans le besoin. Les bénévoles et employés y ont instauré une excellente ambiance de travail, où l'on ne peut que s'épanouir. Personnellement, je suis un étudiant en commerce (rien à voir donc avec le Carrefour) et malgré cela j'y suis retourné plusieurs fois et espère refaire un stage similaire ! Merci beaucoup au Carrefour pour ce qu'ils font au quotidien, tant pour les bénéficiaires que pour ceux qui ont la chance d'y travailler. »

Un stagiaire

8 LES PARTENAIRES OPERATIONNELS

Fort de ses quinze 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 19e arrondissement pour répondre à des situations nécessitant une intervention ou un accompagnement par des professionnels qualifiés.

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 19e 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 19e 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
Elogie-Siemp	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
Opéra-Comique	Spectacles
Comédie Française	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
France Bénévolat	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
Rosa Bonheur	Organisation d'événements et 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.

D'autre part, à l'occasion de la Semaine Bleue, la directrice et le responsable ont été rencontrer le bailleur social Elogie-Siemp pour sensibiliser les professionnels au vieillissement et ainsi améliorer la qualité d'accompagnement de ce public.

L'Espace Parisien des Solidarités a par ailleurs sollicité les acteurs associatifs et sociaux du Territoire pour aller à la rencontre des habitants du 19^{ème} arrondissement sur les marchés. Le Carrefour a bien sûr répondu présent et a tenu avec différents acteurs un stand sur la place de Joinville, lieu à proximité immédiate du local, pour présenter aux passants les actions non seulement du Carrefour des Solidarités, mais également celles d'autres structures de l'arrondissement en fonction des demandes et besoins.

9 L'ÉQUIPE 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

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 : 0,74 ETP

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 B, il lui est demandé de transporter les bénéficiaires à leurs rendez-vous ainsi qu'aux sorties.

9.2 VARIATION DES EFFECTIFS

Un employé polyvalent en contrat à durée déterminé a rejoint l'équipe du Carrefour des Solidarités en décembre 2022 en 0.74 ETP et restera en poste jusqu'en avril 2024. Celui-ci ne souhaite pas renouveler son contrat en raison de la précarité de ce dernier et sera remplacé dès que possible afin de faire perdurer le bon fonctionnement du Service.

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 :

THEMES	PARTICIPANTS
Habilitation électrique	Employé polyvalent
Relation avec les aidants	Employé polyvalent
Prise en charge des personnes handicapées à domicile	Employé polyvalent
Risques psychosociaux et santé psychique au travail	Directrice et employé polyvalent
Permis de conduire	Responsable
Vie affective, intime et sexuelle des personnes âgées	Bénévoles et salariés
Les troubles psychiques et mentaux	Bénévoles et salariés
La participation des usagers	Directrice et responsable
Webinaire clinique du suicide de la personne âgée, des spécificités ?	Directrice et responsable
Gérer les bénévoles et les volontaires de son association	Responsable
Comment animer, trouver et valoriser les bénévoles et volontaires de votre association	Responsable
Mémoire - oubli	Responsable
Outils mis à disposition des professionnels pour renforcer la protection des personnes âgées vulnérables	Directrice
Séminaire sur l'inclusion des personnes en situation de rue ou hébergées vieillissantes et/ou en situation de handicap	Directrice et responsable
Journée régionale de l'AFFIL	Directrice
Comment trouver, accueillir, animer et valoriser les bénévoles	Directrice

Les formations sont généralement proposées aux bénévoles du Carrefour, toutefois le fait qu'elles soient organisées en journée et en semaine constitue un obstacle pour certains.

L'employé polyvalent étant recruté sous un contrat PEC, le Carrefour a un rôle important de formateur pour ce profil. En 2023 il y a veillé en lui proposant 4 formations.

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	<ul style="list-style-type: none"> • Organisation générale du service • Informations générales de la Fondation Maison des Champs • Point sur les accompagnements individuels • Point sur les nouveaux bénévoles et bénéficiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • La directrice • Le responsable • L'employé polyvalent
COMITE DE STRATEGIE	Une fois par trimestre	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • La Direction générale • La directrice • Le responsable
COMITE DE GESTION	Un lundi par mois de 18h à 20h	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	<ul style="list-style-type: none"> • 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	<ul style="list-style-type: none"> • Point sur l'actualité du Carrefour et de la Fondation • Point sur les événements • Echanges sur les difficultés d'accompagnement • Temps de formation 	<ul style="list-style-type: none"> • La directrice • Le responsable • Les bénévoles • Ponctuellement : intervenants extérieurs ou d'autres services

Parallèlement aux réunions internes, l'équipe du Carrefour a continué en 2023 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.

10 RAPPORT DE L'OBSERVATOIRE NATIONAL DE L'ACTION SOCIALE (ODAS)

Fin 2022, le Carrefour des Solidarités a répondu à un appel à projet lancé par l'ODAS et la CNSA concernant les 3 thématiques suivantes :

1. Le repérage précoce et l'orientation des personnes isolées ou en risque d'isolement ;
2. Les actions de lutte contre l'isolement favorisant la participation sociale et citoyenne des personnes âgées et leur pouvoir d'agir au sein de la cité ;
3. Les actions de lutte contre l'isolement favorisant la réappropriation de l'espace public et des lieux de socialisation par les personnes âgées.

A la suite de cet appel à projet, l'ODAS est venu passer quelques jours avec les salariés, bénévoles et bénéficiaires du Carrefour des Solidarités pour le découvrir et en comprendre les missions et enjeux.

Ils ont participé aux activités individuelles et collectives mais ont également échangé par téléphone avec des bénévoles et bénéficiaires.

A la suite de ceci ils ont rédigé une fiche de présentation de la structure disponible sur leur site.

Cette expertise est venue compléter celle faite l'an passé par SocialLab à travers l'étude d'impact.

Elle a mis en avant le **caractère innovant** qu'est le Carrefour grâce à la complémentarité des actions entre « aller vers » et « encouragement à sortir », entre soutien individuel et participation collective. Ainsi que sa gouvernance et son fonctionnement très souples qui favorise l'adaptabilité du dispositif aux besoins des personnes accompagnées.

Cette expertise a pu aussi mettre en avant **les Impacts** qu'il a sur les personnes accompagnées :

- La rupture de l'isolement, en favorisant les possibilités pour la personne de sortir de son domicile et de participer à des animations facteurs de lien social, et par la rencontre entre un bénévole et la personne accompagnée.
- Le répit pour les aidants ;
- La valorisation de l'utilité sociale des personnes-âgées en leur donnant la possibilité de s'investir comme bénévoles auprès de personnes plus fragiles ;
- La mise en réseau d'acteurs issus de cultures et d'expertises différentes ;
- Le repérage des publics invisibles et/ou éloignés des structures institutionnelles, favorisé par l'accessibilité du lieu, la diversité des publics accueillis et la logique « d'aller vers » ;
- Le changement de regard sur le vieillissement et/ou le handicap, dans le cadre d'activités intergénérationnelles ;
- Le report de l'entrée en EHPAD en permettant de garder plus longtemps la personne à son domicile grâce aux solidarités de proximité entretenues par les bénévoles.

Enfin se rapport met en avant les force et les faiblesses de la structure.

Points de force

- Des bénévoles nombreux recrutés en proximité, encouragés à prendre des initiatives et sécurisés par des professionnels disponibles et bienveillants ;
- L'accompagnement au plus près des besoins et des envies des bénéficiaires et des bénévoles, avec des réponses individuelles et des propositions collectives ;
- La capacité à « aller vers » des publics peu visibles ;
- La réactivité et la souplesse du carrefour qui lui a permis de gagner en légitimité et d'être identifié comme un acteur essentiel ;
- Le soutien de la Fondation Maison des Champs qui légitime et facilite son action : repérage, mise à disposition de compétences, réseau de partenaires...

Points de vigilance

- Les limites d'un bénévolat à la carte, sans obligation de régularité ;
- La sur sollicitation des salariés de l'association : le fonctionnement du Carrefour des Solidarités repose essentiellement sur la personnalité et la polyvalence de son responsable ; le second poste est occupé par un emploi aidé non pérenne ;
- Le modèle économique fragile et l'insuffisance des financements ;
- La concurrence d'autres dispositifs type Lulu dans ma rue, Paris en Cie,

Une fois encore cette étude a mis en avant les nombreux points forts et effets positifs du Carrefour sur la population tout en mettant en avant que le manque de moyens pérennes demeure le plus gros point faible du dispositif.

11 CONCLUSION ET PERSPECTIVES 2024

En 2023, le Carrefour des Solidarités a poursuivi ses actions avec pour défi de continuer à être réactif, disponible et répondre à de nombreuses demandes avec les petits moyens qui sont les siens.

Bien que soutenu par la Conférence des financeurs et l'association des Amis du Carrefour, le modèle du Carrefour repose sur des financements précaires.

Il a pu une fois de plus compter sur le dévouement et la réactivité des ses 90 bénévoles. Leur implication a permis de répondre à de nombreuses demandes (individuelles et collectives).

De nouveaux ateliers ont vu le jour dont un atelier aquarelle animé par une bénévole de 91 ans !

Très reconnu sur le territoire, le Carrefour des Solidarités a continué de développer son partenariat notamment en organisant des temps forts et événements pour faire vivre le quartier. Cette année il a par exemple organisé un temps d'échange intergénérationnel autour des droits des femmes au Rosa Bonheur avec la Mairie du 19^{ème}, l'EPS, l'association Contes Rendus, le lycée d'Alembert et le Rosa Bonheur et a organisé de grandes olympiades sur la place de Joinville, ouvertes à tous.

L'équipe a continué à accueillir de nouveaux stagiaires qui ont permis une grande réactivité tout en proposant des temps intergénérationnels.

Le travail commencé en 2023 se poursuivra en 2024 :

- Les suivis individuels et collectifs des personnes resteront au cœur de l'action du Carrefour.
- 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 tout 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.
- Des projets ponctuels et événements verront le jour.
- La recherche d'un local plus grand se poursuivra.
- De nouveaux projets et événements ouverts à tout l'arrondissement permettront de faire connaître d'avantage le Carrefour et recruter ainsi de nouveaux bénévoles.
- Les recherches de fonds et d'appels à projet pour assurer la stabilité financière du Carrefour des Solidarités vont se poursuivre.

Annexes

1 RAPPORT DE L'ODAS

Carrefour des Solidarités : à Paris, un lieu ressource pour les personnes fragilisées du 19^{ème} arrondissement

Type d'action

- ✓ Bénévolat
- ✓ Lien intergénérationnel
- ✓ Lien social
- ✓ Lutte contre l'isolement
- ✓ Partenariats / transversalité
- ✓ Personnes âgées
- ✓ Personnes handicapées

Département Paris (75)

Porteur(s) de l'action

Fondation Maison des Champs

Objectif(s) et bref descriptif

Afin de favoriser le maintien à domicile et le bien-être d'habitants du 19^{ème} arrondissement de Paris, fragilisés par la précarité, l'isolement, la maladie ou le handicap, La Fondation Maison des Champs, qui gère des services et dispositifs d'aide et de soins à domicile, a ouvert un lieu ressource : le Carrefour des Solidarités. Plus de 80 bénévoles, accompagnés par des salariés de la Fondation et des jeunes en formation, animent cette structure hybride, complémentaire des services de la Fondation. Installé au cœur de l'arrondissement, le Carrefour des Solidarités propose des visites de convivialité, du petit bricolage, une aide administrative, le plus souvent au domicile de la personne. Il permet également à celles qui le souhaitent de sortir de chez elles, en organisant des accompagnements de proximité et des déplacements véhiculés, pédestres ou en fauteuil roulant. Surtout, il contribue à maintenir du lien social en proposant dans ces locaux ou à l'extérieur des animations régulières et des événements plus ponctuels (loisirs créatifs, jeux, conférence, expositions, spectacles, brocante). Fortement identifié par les habitants, il s'appuie sur tout un réseau d'acteurs de proximité, pour multiplier son offre, mais également repérer les besoins et réorienter si nécessaire vers des structures plus institutionnelles. Au-delà des prestations d'aides et de soins à domicile et des aides financières, nécessaires, le Carrefour contribue à créer l'environnement soutenant qui permet à ce public fragilisé de continuer à vivre le mieux possible à son domicile et de rompre son isolement. « *Après mon opération de la jambe, j'étais très seul. L'Assistante sociale m'a donné les coordonnées du Carrefour des Solidarités. Les bénévoles sont d'abord venus chez moi, pour jouer au scrabble, et puis, quand j'ai eu un fauteuil roulant, ils sont venus me chercher pour aller aux ateliers. Maintenant que j'ai retrouvé de l'autonomie, je continue à venir deux fois par semaine. On se connaît tous, ça donne un but à ma journée.* » « *J'ai connu le Carrefour par un forum des associations. J'y consacre une journée à une journée et demi par semaine. J'ai commencé par faire de l'aide administrative et de l'accompagnement véhiculé et aujourd'hui je m'occupe de la trésorerie de l'association. Ici, j'ai fait des trucs que je n'aurai jamais fait comme organiser une brocante, des sorties culturelles. Je me sens accueillie, valorisée. Et surtout, Jonathan est toujours là pour nous soutenir, c'est un confort irremplaçable.* »

« Le carrefour, c'est un lieu d'ancrage, un pôle ressource en plein cœur de l'arrondissement, bien repéré par les institutions et les habitants. J'oriente assez vite vers eux surtout lorsqu'il y a besoin d'une aide sur un dossier administratif. Très peu de structures font cet accompagnement. Ils savent mobiliser des ressources pour proposer des actions qui vont parler aux séniors et donner une dimension festive. »

L'essentiel

Porteur : Fondation Maison des Champs

Date de création : 2012, dans les locaux actuels.

Population concernée : Les habitants du 19^{ème} arrondissement de Paris, et plus particulièrement ceux fragilisés par la précarité, l'isolement, la maladie ou le handicap, en particulier les personnes âgées, en situation ou non de perte d'autonomie.

Territoire concerné : 19^{ème} arrondissement de Paris.

Objectifs de l'action : Favoriser le maintien à domicile dans les meilleures conditions humaines et matérielles possibles ; Prévenir la perte d'autonomie en encourageant le lien social ; Rompre l'isolement, notamment des personnes âgées ; Favoriser l'utilité sociale des seniors autonomes.

Partenaires : La Ville de Paris, puis la Conférence des Financeurs de la Prévention de la Perte d'Autonomie de la ville de Paris. Les partenaires institutionnels : Le PRIF Ile-de-France, l'Espace parisien des Solidarités du 19^{ème} – ex CASVP, le Groupement hospitalier universitaire psychiatrie (GHU), les bailleurs sociaux (RIVP, Paris Habitat, 3F), l'ANCV ; Les acteurs du territoire : professionnels de santé, de la coordination gériatrique (Maison des Aînés et des Aidants - M2A-DAC), du répit, Etablissements médico-sociaux (EHPAD, résidences seniors), centre Paris Anim' Mathis, associations diverses, établissements d'enseignement (primaires, secondaires, supérieur) ; Les acteurs de la culture : théâtres, musées...

Caractère innovant : La complémentarité des actions entre « aller vers » et « encouragement à sortir », entre soutien individuel et participation collective ; Une gouvernance et un fonctionnement très souples qui favorise l'adaptabilité du dispositif aux besoins des personnes accompagnées ; La forte mobilisation bénévole ; Un Tiers-Lieu avant l'heure ?

Impacts :

La rupture de l'isolement, en favorisant les possibilités pour la personne de sortir de son domicile et de participer à des animations facteurs de lien social, et par la rencontre entre un bénévole et la personne accompagnée.

Le répit pour les aidants ;

La valorisation de l'utilité sociale des personnes-âgées en leur donnant la possibilité de s'investir comme bénévoles auprès de personnes plus fragiles ;

La mise en réseau d'acteurs issus de cultures et d'expertises différentes ;

Le repérage des publics invisibles et/ou éloignés des structures institutionnelles, favorisé par l'accessibilité du lieu, la diversité des publics accueillis et la logique « d'aller vers » ;

Le changement de regard sur le vieillissement et/ou le handicap, dans le cadre d'activités intergénérationnelles ;

Le report de l'entrée en EHPAD en permettant de garder plus longtemps la personne à son domicile grâce aux solidarités de proximité entretenues par les bénévoles.

Origine(s)

Le Carrefour des Solidarités du 19^{ème} a été ouvert en 2012 à l'initiative de la Fondation Maison des Champs. Implantée depuis le début des années 30 sur l'arrondissement, afin d'apporter « une aide matérielle, sociale et morale aux populations laborieuses », la Fondation a progressivement développé ses activités autour de la prise en charge des personnes en perte d'autonomie, en raison de leur âge, de la maladie ou de la précarité. En 2003, elle gère plusieurs services d'aide et de soins à domicile (SAD, SSIAD, SAVS, SPASAD, ESA), des dispositifs de répit et d'accueil temporaire, ainsi qu'une crèche (située dans le 5^{ème} arrondissement) et un centre de formation, l'Institut de Recherche et Formation en Intervention Sociale et en Santé (IRFISS). Ces services interviennent sur l'ensemble du territoire parisien et sur le Val-de-Marne pour permettre aux personnes de vivre dignement à leur domicile le plus longtemps possible.

Sur un territoire tel que le 19^{ème} arrondissement, un des plus pauvres et des plus peuplés de Paris, qui compte 33 000 habitants âgés de plus de 60 ans, peu visibles et souvent précarisés, les responsables de la Fondation sont convaincus que les aides institutionnelles et financières ne suffisent pas à assurer ce choix du domicile. Aussi dès les années 90, ils s'engagent dans plusieurs démarches d'action sociale, en lien avec d'autres acteurs du quartiers (gardiens d'immeubles, commerçants, association de retraités), afin d'aller vers ces habitants, de mobiliser autour d'eux un environnement soutenant et de renforcer leur pouvoir d'agir. Des besoins sont ainsi identifiés : l'isolement des personnes et de leurs aidants, la difficulté à gérer les démarches administratives ou à réaliser de petits travaux d'entretien et d'aménagement de leur logement...

En 2010, à l'occasion de l'ouverture sur l'arrondissement de l'EHPAD Héroid, géré par le CASVP, un appel à projet est lancé par la Ville de Paris qui souhaite implanter un accueil de jour et une plate-forme de services. La Fondation Maison des Champs propose un projet d'accompagnement par des bénévoles, baptisé Carrefour des Solidarités, qui est retenu et financé pour trois ans. Dans le même temps, une association, Les Amis du Carrefour des Solidarités, est mise en place pour soutenir l'action du Carrefour des Solidarités. Bénévoles et salariés répondent aux besoins des personnes âgées et assurent visites de convivialité, aides à la mobilité et petits travaux d'amélioration de leur logement. En 2012, le Carrefour des Solidarités emménage dans ses locaux actuels, rue de Crimée, et les bénévoles peuvent alors y accueillir les personnes accompagnées et initier des ateliers collectifs qu'ils animent. Dix ans après la création de ce lieu d'échanges et de rencontre, ils sont jusqu'à une centaine à se relayer au quotidien pour faire vivre le Carrefour des Solidarités et accompagner près de 200 personnes, dont une cinquantaine qui fréquentent régulièrement les ateliers.

Description détaillée

Un espace largement ouvert sur quartier

Le Carrefour des Solidarités est un espace atypique, situé dans une des rues les plus passantes du 19^{ème} arrondissement, fréquentée aussi bien par les anciens habitants du quartier que par les jeunes actifs qui viennent s'y installer ou qui travaillent dans les entreprises alentours. Il occupe un local commercial d'environ 70m², que la Fondation Maison des Champs loue à la Régie immobilière de la ville de Paris (RIVP) et qui lui donne « pignon sur rue » : une grande vitrine permet aux passants de prendre connaissance des activités proposées et d'aiguiser leur curiosité. A l'intérieur, les espaces réservés aux

salariés ont été réduits au minimum (deux bureaux exigus, le plus souvent ouverts) et la pièce principale privilégie la convivialité avec ses canapés et son coin cuisine où sont chaque jour préparés les gâteaux du goûter. Selon les animations proposées, son aménagement est modulé pour réunir les participants autour d'une grande table ou constituer des petits îlots plus intimes.

Le local est généralement accessible en semaine de 9h30 à 17h30, mais les missions du Carrefour s'exerçant sept jours sur sept selon les disponibilités des bénévoles, il peut arriver d'ouvrir le local un dimanche, pour un atelier ou pour rassembler les participant savant une sortie extérieure. Les usages du lieu sont théoriquement répartis selon les moments de la journée : le matin, pour les temps de coordination et les rendez-vous individuels (partenaires, futurs bénévoles...) assurés par les salariés ; l'après-midi, pour les ateliers, animés par les bénévoles ou par des partenaires, habituellement en présence d'un salarié qui assure une permanence de l'accueil. Toutefois, dans la réalité, c'est la souplesse de fonctionnement qui prime et quiconque passe la porte sera reçu et informé, qu'il s'agisse d'un habitant venu déposer des objets pour les vides greniers régulièrement organisés par l'association, d'une assistante sociale souhaitant des informations, ou d'une habituée en panne de portable... Tout au moins lui proposera-t-on de repasser à un moment plus approprié. Le Carrefour des Solidarités est ainsi clairement identifié comme un lieu ressources par les habitants et par la majorité des acteurs sociaux et médico-sociaux du territoire.

Un engagement des bénévoles soutenus par des professionnels militants

Un des atouts du Carrefour des Solidarités est de disposer de la force de frappe des bénévoles de l'association soutenus par trois salariés de la Fondation Maison des Champs, dédiés au fonctionnement du Carrefour : une directrice, un responsable, et un emploi aidé. La directrice est en charge du fonctionnement global du service lorsque le responsable n'est pas présent, mais aussi de la recherche de partenaires, de financements et de créations de projets institutionnels. Le responsable, soignant de formation, est la véritable chenille ouvrière du dispositif, assurant à la fois un rôle de coordination des différentes activités et intervenants, de recrutement et d'accompagnement des bénévoles, d'identification des besoins des bénéficiaires du Carrefour, d'animation du réseau des partenaires, de régulation. Le second s'occupe notamment de la gestion des demandes d'interventions, se chargeant de contacter les bénévoles en fonction des disponibilités qu'ils ont communiquées, de relayer certaines demandes auprès des partenaires, et d'intervenir lui-même sur des missions de bricolage ou de transport, si aucun bénévole n'est disponible. Ces professionnels sont appuyés par un membre de l'équipe de direction de la Fondation Maison des Champs et des stagiaires, élèves en baccalauréat professionnel accompagnement, soins et services à la personne (ASSP).

Les bénévoles ont quant à eux des profils très différents, bien que la majorité soit résidente du quartier. Beaucoup ont connaissance de l'existence du Carrefour en passant devant le local, par le bouche-à-oreille ou parce qu'un de leur proche a bénéficié de ses services. Mais le Carrefour communique également lors des forums d'associations ou sur les sites de bénévolat. Si le noyau dur des bénévoles est composé de retraités, la flexibilité et la souplesse de l'engagement (aucune régularité n'est exigée) attire des personnes en activités ou des personnes étrangères en situation administrative incomplète. Toutefois, le Carrefour porte une grande attention au choix et à l'accompagnement des bénévoles : le candidat est systématiquement reçu par le responsable pour faire connaissance, s'assurer de sa motivation et présenter la diversité des missions. Il doit fournir un extrait de casier judiciaire, un extrait de casier judiciaire n°3 et signer une charte d'engagement mutuel (voir document joint). Le bénévole devient alors adhérent de l'association, sans avoir à s'acquitter de la cotisation. L'association est particulièrement vigilante sur les premières missions, en s'efforçant de mettre en relation des binômes

bénévole/aidé ayant des atomes crochus et en recueillant leurs avis après les interventions. Il est important que l'un et l'autre prennent plaisir et qu'une relation de confiance s'installe, dans un cadre individuel ou collectif. Par ailleurs, le bénévole participe à la vie de l'association et peut devenir force de proposition et d'initiative. Une fois par mois, une réunion des bénévoles est organisée : l'occasion de partager leurs expériences autour d'un verre mais aussi d'aborder avec des professionnels, intervenant le plus souvent pour la Fondation des Maisons (ergothérapeute, psychologue...), des problématiques auxquelles ils peuvent être confrontés (maladie d'Alzheimer, protection des majeurs, vie intime des personnes âgées...). Par ailleurs, les bénévoles peuvent également bénéficier de formations organisées par la Fondation Maison des Champs à l'attention de ses professionnels.

Un crédo : « aller vers » pour rompre l'isolement

En 2023, un peu plus de 200 personnes sont soutenues par le Carrefour, pour une cotisation annuelle de 30 euros. La grande majorité d'entre elles sont des personnes âgées en perte d'autonomie souvent précarisées, qui vivent encore à leur domicile, parfois avec un proche aidant. Quelques adultes en situation de handicap, souffrant de troubles psychiques ou mentaux, fréquentent également les ateliers quotidiens. Environ un tiers de ces personnes sont déjà prises en charge par des services ou structures de la Fondation Maison des Champs. Beaucoup sont orientés par les différents acteurs sociaux qui interviennent sur l'arrondissement, et avec lesquels la Fondation a su établir des relations de confiance ou des partenariats de longue date : services sociaux de la ville de Paris, Centre médico psychologique, hôpital psychiatrique, médecins, gardiens d'immeuble des bailleurs sociaux... Parfois, c'est un voisin ou un proche qui signale une personne en difficultés.

Une première visite est alors effectuée au domicile de la personne par le responsable du carrefour ou des futures professionnelles accueillies en stage par la Fondation Maison des Champs. Ce premier rendez-vous, qui dure en moyenne une heure, permet bien souvent de découvrir d'autres besoins que celui qui a motivé la demande initiale : la situation d'épuisement d'un aidant, l'isolement, les difficultés administratives. L'intervention d'un bénévole est alors proposée, qui peut être ponctuelle pour un transport ou le montage d'un petit meuble, mais qui peut aussi s'inscrire dans la régularité, s'il s'agit du suivi des documents administratifs, de visites de convivialité ou d'accompagnement à des rendez-vous médicaux. Ainsi, en 2021, 840 sorties accompagnées, 290 visites de convivialités et 239 aides administratives ont été réalisées, loin devant le petit bricolage et l'usage des outils informatiques (80 et 51 interventions).

Privilégier la convivialité

Même si toutes les personnes bénéficiaires de l'intervention du Carrefour des Solidarités ne fréquentent pas le local et ses activités, le climat de confiance qui s'instaure dans la relation individuelle avec le bénévole peut progressivement les encourager à exprimer leurs envies, à souhaiter ressortir de chez elles et venir participer aux animations collectives. Les jeunes lycéennes stagiaires ont notamment pour missions d'aller chercher chaque après-midi à leurs domiciles, situés aux alentours du local, celles qui sont le moins autonomes. Des bénévoles assurent également des accompagnements plus lointains, notamment lorsque des activités sont organisées en dehors de l'arrondissement, comme des visites aux musées ou des spectacles. Les nombreuses animations proposées quotidiennement par les bénévoles et par plusieurs partenaires institutionnels ou associatifs (PRIF Ile de France, association d'étudiants...) sont d'abord des occasions de convivialités, d'ouverture, de mixité sociale et générationnelle : En 2021, 135 ateliers d'écriture, loisirs créatifs, jeux de société, bien-être, systématiquement clôturés par un goûter, ont cumulé près de 1500 participants. En levant ce qui constituait des points de blocage, physiques ou psychologiques, le Carrefour permet aux personnes accompagnées de retrouver une vie sociale, des

objectifs quotidiens et souvent une nouvelle considération. A l'exemple du partenariat mis en place entre une école primaire du quartier et les participantes de l'atelier tricot qui sont venues initier les enfants aux managements des aiguilles, pour le plus grand bonheur des unes et des autres. Ou de l'exposition photo où bénévoles et bénéficiaires se sont mis en scène pour illustrer les noms de rue de l'arrondissement, présentée dans les espaces publics du quartier.

Les limites du succès

Si le Carrefour des Solidarités répond pleinement aux missions qu'il s'est fixé et a acquis une reconnaissance tant auprès des habitants que des autres acteurs de l'arrondissement, au-delà du champ social et médico-social, il est aussi confronté à des difficultés inhérentes à son fonctionnement. Ce dernier repose essentiellement sur les bénévoles, qui en font la force mais aussi la fragilité. Comme s'efforce de le rappeler régulièrement les professionnels du carrefour à leurs bénéficiaires et à leurs partenaires, la disponibilité des bénévoles n'est pas garantie et à certaines périodes, comme l'été, il est difficile de répondre à toutes les sollicitations. De plus, bien que les bénévoles puissent compter sur un soutien permanent des professionnels du Carrefour, ils n'ont pas à assumer certaines situations trop lourdes, qui relèvent d'un accompagnement professionnel. Le Carrefour doit donc accepter de ne pas pouvoir répondre à toutes les sollicitations, y compris lorsque les services publics ou spécialisés semblent défaillants. Il se positionne d'abord comme relais entre les personnes accompagnées et les services sociaux de proximité, afin de faciliter l'accès au droit commun. La réorientation nécessaire vers d'autres acteurs compétents n'est pas toujours facile, en raison des cultures très différentes entre un Carrefour des Solidarités au fonctionnement souvent empirique et des professionnels, comme ceux de la M2A-DAC, aux pratiques et aux organisations très protocolisées. Un équilibre est encore à trouver entre la souplesse et la réactivité qui font la force du Carrefour et une meilleure structuration de son cadre d'intervention. Un enjeu important pour prévenir l'épuisement des salariés, renforcer un modèle économique qui repose essentiellement sur des subventions publiques et permettre au Carrefour des Solidarités de développer de nouveaux projets (déménagement des locaux, création d'un café social...).

Bilan

Points de force

Des bénévoles nombreux recrutés en proximité, encouragés à prendre des initiatives et sécurisés par des professionnels disponibles et bienveillants ;

L'accompagnement au plus près des besoins et des envies des bénéficiaires et des bénévoles, avec des réponses individuelles et des propositions collectives ;

La capacité à « aller vers » des publics peu visibles ;

La réactivité et la souplesse du carrefour qui lui a permis de gagner en légitimité et d'être identifié comme un acteur essentiel ;

Le soutien de la Fondation Maison des Champs qui légitime et facilite son action: repérage, mise à disposition de compétences, réseau de partenaires...

Points de vigilance

Les limites d'un bénévolat à la carte, sans obligation de régularité ;

La sur sollicitation des salariés de l'association : le fonctionnement du Carrefour des Solidarités repose essentiellement sur la personnalité et la polyvalence de son responsable ; le second poste est occupé par un emploi aidé non pérenne ;

Le modèle économique fragile et l'insuffisance des financements ;

La concurrence d'autres dispositifs type Lulus dans ma rue, Paris en Cie,

Partenaire(s)

Financiers :

La ville de Paris dans le cadre de l'appel à projet initial, puis la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA Paris)

Opérationnels :

Repérage et orientation : les services sociaux (ESP du 19ème), les acteurs de la coordination gérontologique (M2A-DAC Paris Nord-est), les acteurs de la psychiatrie (GHU, CMP Crimée) et du sanitaire, les services à domicile, les bailleurs sociaux de l'arrondissement (RIVP, Paris Habitat, 3F), Plateforme de répit Delta 7, L'EPOC ;

Animations : PRIF Ile de France, Agence Nationale des Chèques Vacances, centre Paris Anim' Mathis, EHPAD, associations diverses (association CESAME, étudiants en médecine, UFOLEP, CRIPS), établissements d'enseignement (primaires, secondaires, supérieur), acteurs de la culture : médiathèque Crimée, théâtres, musées...).

Moyens

Humains

Trois salariés (1.9ETP) : un responsable du Carrefour des Solidarités (1 ETP) et un emploi aidé sur l'accueil au local et les interventions à domicile (0,8 ETP), une directrice (0,1 ETP).

Un appui du siège de la Fondation Maison des Champs.

Une quarantaine de stagiaires par an, élèves de première ou terminale ASSP(stages de trois ou quatre semaines), première et deuxième année de BTS ESF, première et deuxième année de DEASS.

80 bénévoles.

Financiers

Conférence des Financeurs : 85 000 € ;

Association des Amis du Carrefour : 10 000 € ;

Fondation Maison des Champs : 55 000 € ;

Valorisation du bénévolat : 4500 heures pour 85 000 €.

Matériels

Un lieu d'accueil et d'animation ;

Trois véhicules mis à disposition par la Fondation Maison des Champs, pour les sorties véhiculées.