

*Mise en place d'outils d'aide à  
la gestion sociale permettant  
la réalisation du bilan  
d'activité*

Mission confiée par la délégation départementale de la  
Croix Rouge de Paris



**croix-rouge** française  
paris

**DUT GEA2 – PMO 1 – Equipe G**

Emilie BROSSEAU - Sébastien GRACIA - Catherine VAN - Katia KECHIT

# SOMMAIRE

Introduction.....	2
I - Une mission de gestion sociale confiée par la délégation départementale.....	3
1) De la Croix Rouge ... à la délégation de Paris.....	4
2) La mise en place des outils constructeurs du bilan des activités sociales de Paris.....	6
II - Les différentes activités sociales : la découverte.....	8
III - La prise de contact, une étape cruciale.....	15
1) Des systèmes d'information propres à la CRF de Paris.....	16
2) La prise de contact, une étape cruciale.....	18
IV - Les outils destinés à la collecte d'informations : la construction.....	20
1) Feuille de recueil de données au jour le jour.....	21
2) Rapport d'activité annuel par activité.....	22
V- Adaptation et finalisation des outils, derniers processus de la mission.....	23
1) Test des outils: une approche subtile sur le terrain.....	24
2) Finalisation du travail, mise en place d'une version finale des outils.....	24
3) Construction du dernier outil : la trame de bilan.....	25
4) Présentation et officialisation, des outils prêts pour la validation.....	25
Conclusion.....	26
Annexes.....	27

Aujourd'hui l'action sociale prend de plus en plus de place dans notre société. En effet, les demandeurs sont toujours de plus en plus nombreux dans les associations qui s'impliquent dans ce type d'action. Cette augmentation s'explique par plusieurs événements touchant de plein fouet notre société actuelle.

Tout d'abord, la hausse du chômage dont le taux ne cesse d'augmenter ainsi que l'instabilité économique et les crises financières qui persistent en France, sont les principales causes expliquant la situation. Face à tous ces bouleversements sociaux, les plus démunies se retrouvent alors dans la grande précarité ou perdent leur travail.

La Croix-Rouge française, un mouvement humanitaire international, est l'un des acteurs majeur de l'action sociale. Ce type d'action consiste à prévenir, repérer et protéger les personnes en difficulté, les accueillir et les orienter, les aider et les accompagner vers un objectif de réinsertion et d'autonomie.

Par ailleurs, on note que la Croix-Rouge française est constituée de plusieurs délégations départementales et que celles-ci dirigent chacune plusieurs unités locales. Ainsi, dans le cadre de notre stage nous sommes situés dans la délégation départementale de Paris qui encadre 18 unités locales.

Le réel problème est qu'il y a un manque de communication entre les unités et la délégation. En effet, le manque de temps et de motivation de la part des bénévoles à effectuer des comptes rendus dans chaque unité ne permet pas d'assurer cet échange. C'est à partir de là que nous intervenons en créant des outils nécessaires à la réalisation d'un bilan d'activité au niveau de Paris.

Dans un premier temps, nous étudierons brièvement le contexte de notre mission. Ensuite, nous détaillerons les principales activités de l'action sociale. Puis, nous aborderons nos rencontres avec les responsables des activités. Par la suite, nous présenterons les différents outils à mettre en place pour cette mission. Et enfin, nous verrons l'adaptation et la finalisation de nos outils

I- Une mission de gestion sociale  
confiée par la délégation  
départementale

## 1. De la Croix Rouge ... à la délégation de Paris

La Croix Rouge Française a été créée en 1864 par Henry Dunant et est reconnue comme une association depuis la loi de 1901. L'association n'a cessé de se développer dans le monde et est actuellement présente dans plus de 180 pays. La Croix-Rouge est avant tout un mouvement humanitaire international. La Croix-Rouge française, c'est à la fois une association de 52 000 bénévoles engagés depuis plus de 140 ans et une entreprise à but non lucratif. Celle-ci possède pas moins de 50 000 bénévoles et 17 000 salariés dans plus de 550 établissements. Ses membres et ses salariés partagent les mêmes emblèmes qui s'appuient sur sept principes fondateurs communs garantissant la cohérence de leurs actions. Ils mettent leur professionnalisme au service des actions humanitaires de l'association. L'organisme assure une présence sur l'ensemble du territoire français, y compris dans les départements et territoires d'outre-mer (DOM-TOM).

### *Bénévoles et salariés, chacun son rôle et ses responsabilités.*

Au sein de l'association les bénévoles sont en charge de la gouvernance de l'association. Ils composent les différents établissements et aident à fixer les orientations de l'association, à contrôler leur bonne mise en œuvre et à répondre à l'ensemble des parties prenantes. Les salariés, quant à eux, sont en charge du management de l'association. Dans les différentes délégations de France, ils soutiennent l'action des bénévoles qu'ils assistent. Dans les établissements de la Croix Rouge, cette distinction se traduit par l'attribution aux directeurs de l'établissement du pouvoir de direction et de gestion.

### *La Croix Rouge à l'échelle nationale*

Association de référence dans le domaine de l'action humanitaire, la Croix-Rouge française mène des actions pour venir en aide aux personnes en difficulté en France et à l'étranger. Chaque année, la Croix-Rouge française permet d'aider 1 million de personnes, d'en secourir 200 000, d'en former ou d'en initier 1 000 000 aux premiers secours et de préparer 17 000 élèves aux métiers médico-sociaux. Forte de son succès la Croix Rouge Française est constituée de 950 unités locales, 100 délégations départementales et 678 établissements agissant dans le domaine sanitaire, médico-social et de la formation. Les différents établissements de la Croix Rouge Française doivent faire preuve d'inventivité pour trouver les financements nécessaires à leurs actions. Plusieurs aides sont attribuées à la Croix Rouge chaque année et parmi ces aides ont compte : les dons non affectés, les legs et donations, les timbres de la Croix Rouge Française, les ventes de dons en nature et les subventions.

## Une organisation structurée hiérarchiquement

### *Les délégations régionales*

La direction régionale assure le soutien et le développement des structures Croix-Rouge française (délégations et établissements) présentes sur son inter-région, de s'assurer de leur bon fonctionnement en fonction des besoins locaux identifiés et d'organiser la coordination des délégations départementales. Pour gagner en efficacité, la Croix-Rouge française s'est structurée en 9 inter-régions.

### *Les délégations départementales*

La délégation départementale est le dépositaire de l'autorité du président national et du conseil d'administration. Elle veille à la mise en œuvre de leurs décisions, coordonne et anime l'action des unités locales du département. La Croix-Rouge française possède 96 délégations départementales sur l'ensemble du territoire.

### *Les unités locales*

L'unité locale est un regroupement géographique de bénévoles adhérents à l'association. Elle est chargée de l'action de proximité de la Croix-Rouge dans sa zone d'action, particulièrement dans les domaines de l'action sociale, de l'urgence et du secourisme. La Croix-Rouge Française compte environ 950 unités locales sur l'ensemble du territoire.

## 5 domaines d'action

Grâce à son succès, la Croix Rouge Française permet d'assurer au mieux ses missions fondamentales dans 5 domaines d'action : l'action sociale, l'action internationale et la formation.

- **L'urgence secourisme** : Le secourisme est un domaine très encadré et réglementé, depuis la préparation des dispositifs jusqu'à leur déploiement. Les bénévoles sont formés et équipés. À titre d'exemple, quand une catastrophe naturelle survient, la Croix-Rouge française apporte à la population sinistrée un soutien matériel mais aussi psychologique en engageant une relation personnelle avec les victimes et en mettant en place des parcours d'aide personnalisés.
- **La santé-autonomie** : Les efforts de la Croix-Rouge française portent en particulier sur l'accès aux soins pour les personnes en situation de précarité avec les soins à domicile, les soins de suite et de réadaptation... Dans un souci d'efficacité, les établissements santé d'autonomie de la Croix-Rouge française sont répartis en quatre filières.
- **L'action internationale** : Lutte contre le sida, réhabilitation des systèmes d'accès à l'eau potable, soutien à la reconstruction de logements,

rétablissements des liens familiaux... la Croix-Rouge française, est particulièrement active à l'international. De plus, celle-ci est connue de tous dans le monde.

- **La formation** : La Croix-Rouge est aujourd'hui le premier formateur en soins infirmiers. Chaque année, la Croix-Rouge française forme plus de 17 000 étudiants qui seront amenés à travailler en France dans le champ sanitaire et social. Outre l'enseignement de compétences techniques, la Croix-Rouge française accorde une place importante au développement des qualités relationnelles de ces futurs professionnels. L'association intervient également dans le secteur de la formation professionnelle aux salariés dans le domaine de la prévention des risques et des premiers secours au travail.
- **L'action sociale** : L'exclusion naît d'une situation précaire, et la précarité ne se réduit pas à la pauvreté économique. Plusieurs phénomènes comme la solitude, l'isolement, l'absence de domicile, l'illettrisme, sont des menaces potentielles pouvant entraîner la rupture du lien social. 35 000 bénévoles et des milliers de salariés s'efforcent de répondre en écoutant, aidant, hébergeant et accompagnant les plus démunis.

### *Croix rouge Française de Paris*

Il faut savoir que sur Paris se trouve 18 unités locales qui sont toutes dirigées par une seule et unique délégation départementale. Chacune des unités proposent ses propres actions et est spécialisées dans un domaine en particulier. Nous nous concentrerons dans le domaine de l'action sociale et verrons les différentes activités de celle-ci.

## 2. La mise en place des outils constructeurs du bilan des activités sociales de Paris

Le Responsable départemental de l'Action Sociale, Philippe Le Gall, et son adjoint, Xavier Guyot, nous ont confié la mission d'établir un diagnostic interne des différentes activités sociales de la Croix Rouge française de Paris intra muros. Ce diagnostic consiste à construire trois outils de gestion, qui permettront par la suite la réalisation d'un bilan d'activité global concernant les activités sociales présentes sur le secteur Parisien.

En effet, un bilan des activités sociales a déjà été réalisé à l'échelle nationale, mais aucun bilan global des activités sociales n'a déjà été réalisé pour la Croix Rouge de Paris.

Celui-ci permettra d'informer l'ensemble de la Croix Rouge, les différents partenaires, l'État, et les autres acteurs (financiers ou autres) sur le détail des actions des activités sociales parisiennes, leur organisation et leurs chiffres clés.

Afin, également, de favoriser et développer une communication peu active entre les unités locales elles mêmes, puis entre elles et la délégation départementale, ces outils permettront d'établir un contact plus permanent et régulier. Il pourra également permettre à la délégation départementale, qui dirige le secteur social, d'avoir un suivi régulier, à réfléchir à d'éventuelles améliorations dans l'organisation des unités et dans la gestion des ressources utilisées ou à utiliser.

Cependant, les responsables des unités locales dirigent leur unité chacun à leur manière, en suivant quelques règles communes, mais le fonctionnement de chaque unité est différent. C'est pourquoi, il est important de distinguer irrégularités de fonctionnement et problèmes de fonctionnement. En effet, on en vient très vite à faire une comparaison des unités lors de la collecte d'informations, et ce n'est pas l'objectif de cette mission. Cette mission doit justement servir à favoriser le lien, et non à établir une compétition entre les unités.

Les premiers outils à construire sont des documents de recueil d'informations quotidiens qui resteront internes à la délégation, ensuite ce sont des documents moins personnels qui expliquent et résument les chiffres clés, enfin un document restituant toutes les données pertinentes à la réalisation du bilan d'activité. Pour la construction de ces outils, il est indispensable de bien connaître les activités concernées, pour pouvoir déterminer les informations les plus pertinentes à collecter. Les données trouvées sur Internet ne suffisent évidemment pas, c'est pourquoi aller à l'encontre des responsables des unités afin de découvrir et participer aux différentes activités est nécessaire pour finaliser nos outils.

Notre objectif est de construire ces outils permettant la réalisation du bilan des activités sociales, mais également de faire en sorte que ces outils améliorent par la suite l'organisation et la communication internes au sein de l'Action Sociale à Paris. Ces outils doivent pouvoir être faciles et rapides d'utilisation pour toute personne étant bénévole ou salariée, et enfin pouvoir être utilisés sur le long terme.



## II- Les différentes activités sociales : la découverte

Pour mener à bien la mission, nous avons commencé par observer et comprendre exactement les objectifs qui nous ont été confiés. Pour ce fait, nous avons analysé avec attention les documents que nous a fournis notre tuteur concernant les maraudes, l'une des activités de l'action sociale de la Croix-Rouge française de Paris. En effet, cette dernière compte principalement 8 activités sur lesquelles vont porter notre mission. Ces activités sont réparties dans 18 unités locales. Au cours de notre première semaine d'immersion, qui s'est déroulé du 17 au 21 Décembre 2013, et sous l'accord de la délégation départementale, nous avons pu découvrir notamment trois activités.

Ainsi, nous avons pu observer le fonctionnement interne de l'épicerie sociale qui appartient à l'unité du 15<sup>ème</sup>, mais également celui de la baby-boutique et de la vestiboutique appartenant aux unités du 3<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup> (ces dernières sont jumelées).

### ***Epicerie sociale***

En ce qui concerne l'épicerie sociale, il en existe qu'une sur Paris qui se trouve comme on l'a dit précédemment dans le 15<sup>ème</sup> arrondissement. Tout le monde ne peut pas y accéder, seules les personnes qui sont suivies d'une assistante sociale ont le droit. Au cours de notre visite, nous avons pu voir que les prix affichés restent identiques à ceux qu'on trouve dans un hypermarché banal. La seule différence, c'est que les bénéficiaires ne payent que 10% à 30% du prix réel. L'épicerie sociale propose une gamme élargie de produits aux bénéficiaires. Ainsi, on trouve des produits frais, surgelés, secs mais aussi des produits d'hygiène... L'objectif est de permettre à ces personnes vivant dans une situation précaire, de vivre correctement et également d'avoir une alimentation équilibrée.

D'autre part, l'épicerie sociale, est un véritable lieu d'accueil, d'écoute et de partage. En effet, les bénéficiaires rencontrant des problèmes sur le plan social, moral, physique ou financier, peuvent trouver du soutien auprès des ces bénévoles qui les accueillent. De plus, afin de redonner confiance à ces personnes en difficulté, l'épicerie sociale organise également différents types d'ateliers tels que les ateliers de cuisine ou encore des ateliers leur apprenant à bien gérer leur budget.

### ***Les baby-boutiques***

Le concept de baby-boutique a vu le jour dans le 18<sup>ème</sup> arrondissement de Paris, et a pour objectif de récolter des fonds supplémentaires et ainsi pouvoir répondre aux besoins des plus démunis. Elle permet à n'importe quelle maman d'acheter des vêtements et des jouets pour leurs enfants à moindre coûts. Tout les

vêtements donnés sont propres et en bon état et sont donnés, en général, par des particuliers qui les apportent eux même à la baby-boutique. La séparation entre la baby-boutique et la vesti-boutique est due au fait que la Croix-Rouge Française reçoit quotidiennement un grand nombre de dons destinés aux enfants, nécessitant alors un grand espace de stockage.

Seule, la vesti-boutique ne suffit donc pas pour mettre en vente tous les dons à disposition. La baby-boutique de l'unité locale du 3<sup>ème</sup> et 10<sup>ème</sup> arrondissement, a été créée récemment en Mars dernier. Il s'agit d'un lieu sécurisé réservé spécialement aux enfants et leurs parents ainsi qu'aux femmes enceintes. Selon nous, c'est une bonne initiative de séparer les produits enfants des produits adultes. C'est aussi un lieu agréable, rénové et apprécié par la clientèle. De plus il y a une pièce spécialement dédiée à la formation Secours Enfants, « IPSEN ».

### ***Les vesti-boutiques***

La vesti-boutique s'inscrit dans un principe de boutique sociale permettant aux personnes d'acheter des vêtements, des jouets, des livres et d'autres accessoires avec une contribution financière modique. Elle est ouverte à l'ensemble de la population. En effet, chacun peut profiter de ce service sans avoir besoin de présenter un justificatif concernant sa situation sociale. Ceci, favorise alors une à mixité sociale dans un lieu de rencontres où il n'y a pas de barrières entre « inclus et exclus ». On note, que ce principe se développe de plus en plus remplaçant au fur et à mesure les vestiaires.

Suite à notre semaine d'immersion, nous avons pu observer que les vesti-boutiques présentent plusieurs aspects positifs.

Tout d'abord, elles disposent de grands locaux avec une surface de 300m<sup>2</sup> et deux salles de cours (de Français) à l'arrière de la boutique pouvant accueillir une dizaine de personnes par salle. Ensuite, on a trouvé que l'unité a eu la bonne idée de mettre en place un système de sécurité à l'entrée de la boutique, ce qui permet de vendre des produits de qualités à bas prix dans un lieu sécurisé. Cependant, on trouve que l'irrégularité de la présence des bénévoles dans la vesti-boutique est assez dommage. En effet, il est souvent difficile de prévoir la quantité de dons à trier par jour, ce qui entraîne une disproportion entre le travail à faire et le personnel.

### ***Vestiaires***

Contrairement aux vesti-boutiques, le nombre de vestiaires est aujourd'hui en recul. De plus, on note que sa conception ne ressemble pas totalement à celle des vesti-boutiques. En effet, on y trouve dans les deux cas un large choix de vêtements,

de chaussures et de linges de maison, qu'ils soient neufs ou d'occasion. Cependant, on note qu'il y a une différence au niveau des conditions d'accès, des moyens matériels, de l'aspect financier et surtout de l'objectif. Ainsi, les vestiaires visent plus à satisfaire un besoin élémentaire dans l'urgence alors que les vesti-boutiques permettent aux consommateurs d'acheter ces biens à des prix raisonnables. Par ailleurs, les vestiaires sont principalement ouverts aux personnes en difficulté financière et ces bénéficiaires n'ont rien à payer alors que dans les vesti-boutiques, tout le monde peut y accéder.

## ***Formations***

Outre ces activités principales de l'action sociale, notre tuteur nous a également demandé d'enquêter sur les activités transversales de la Croix-Rouge française telles que les situations d'urgences, et les formations. Concernant les formations, on note qu'il existe des formations au niveau local mais également au niveau départemental. Ainsi, pour le premier cas, il y a les formations aux premiers secours, auxquels on distingue IPS (initiation aux premiers secours), IPSEN( initiation aux premiers secours enfants et nourrissons) et PSC1 (préventions et secours civiques de niveau 1). Dans les trois cas, le programme consiste à protéger, alerter, secourir un individu en danger. Il s'agit d'une formation ouverte à tous, et qui commence toujours par une étape théorique suivie d'une étape pratique.

Le deuxième cas concerne le module SOLIDAR qui est inscrit comme un premier niveau de formation. Il s'adresse spécialement aux bénévoles souhaitant participer aux maraudes ou travailler dans le SAMU. C'est une formation qui se déroule en 2 jours et qui est encadré par des bénévoles qui l'ont déjà eu. Ce module traite de la complexité et des spécificités de la désocialisation (femmes, migrants, personnes souffrant de troubles psychiatriques, problème de santé, violence). De plus, ce programme va également leur apprendre les règles d'hygiène et de sécurité à appliquer pour aider à intervenir dans de bonnes conditions.

## ***Situation d'urgence***

À côté de ces formations, la Croix-Rouge française prend également en charge les situations d'urgence. En effet, son but est de venir en aide aux sinistrés, de soutenir les populations en détresse ainsi que les pouvoirs publics. Dans ces situations d'exception, la Croix-Rouge a un rôle important dans la mesure où elle dispose d'un réseau de bénévoles formés et entraînés présents à tout moment quel que soit le lieu de la catastrophe.

## ***Aide en milieu carcéral***

La Croix-Rouge Française consacre tout ses efforts à humaniser les prisons et à soulager les personnes incarcérées ainsi que leur famille. Leur objectif principal est de favoriser la réinsertion de ces personnes mais aussi de les rendre autonomes et responsables.

Les actions que la Croix Rouge mène auprès de ces personnes sont variées. L'association agit soit de façon interne en organisant des ateliers divers directement au sein de la détention, ou de façon externe en accueillant les personnes dans leur délégation. Cette action externe s'applique notamment aux personnes qui bénéficient d'une alternative à la détention comme les TIG (travaux d'intérêt général) ou les aménagements de peine (semi liberté,...).

Il y a six principaux champs d'actions :

Tout d'abord, le maintien des liens familiaux, en participant à l'accueil des familles en attente de parloir, en organisant des goûters festifs en détention avec les familles, ou encore en proposant un service de navette entre la gare et l'établissement pénitentiaire, etc. Une autre action est de favoriser les alternatives à l'incarcération et les aménagements de peine, en accueillant des TIG et des jeunes en mesure de réparation pénale, en proposant du bénévolat aux personnes bénéficiant d'un aménagement... L'objectif est également de développer les actions de préparations à la sortie mais aussi l'accueil des personnes sortant de leur détention, pour ce faire ils mettent en place un service d'écrivain publique, des lieux d'accueil et d'orientation pour ceux qui sortent de prison. Elle propose également des animations socioculturelles en détention, en montant divers ateliers de lecture, jeux de société, ateliers de revalorisation de soi. Une autre action consiste à proposer des formations aux gestes qui sauvent aux personnes détenues. Enfin le dernier champ d'action est la lutte contre la précarité en détention avec la fourniture de kits hygiène, de vêtements...

Le but est vraiment de ne pas tomber dans l'assistanat mais de responsabiliser et rendre autonome ces personnes. Ce qui importe est la reconnaissance de la dignité de chacun, les bénévoles de la Croix Rouge sont en effet indifférents au passé pénal des détenus.

## ***Apprentissage de la langue***

L'apprentissage de la langue française est au cœur des préoccupations de la Croix Rouge Française qui s'engage à lutter contre l'exclusion et favoriser l'autonomie des personnes les plus vulnérables. Il y a trois types d'actions d'apprentissage de la langue Française auprès des adultes. Tout d'abord les ateliers de lutte contre l'illettrisme avec le réapprentissage des savoirs de base. Ces ateliers concernent les personnes ayant été scolarisés en France mais qui ont oublié leur connaissances ou n'ont pas encore acquis les connaissances de base (lire, écrire, compter). Ensuite on a des ateliers d'alphabétisation qui sont destinés aux personnes étrangères ne sachant ni lire, ni écrire et n'ayant jamais été scolarisées. Enfin on a les ateliers de Français Langue Étrangère (FLE) qui sont des ateliers s'adressant aux personnes étrangères ou d'origine étrangères qui ont été instruites dans leur langue natale. La Croix Rouge française puise sa force dans les parcours personnalisés de ceux qui apprennent. En effet, les expériences uniques de chacun leur donne de la confiance pour acquérir les savoirs de base.

## ***Maraudes***

Une des missions fondamentales de la Croix Rouge Française est de favoriser le lien social et d'orienter les personnes sans domiciles vers des solutions d'accueil dans le respect de leur dignité.

Les maraudeurs établissent un premier contact avec les personnes les plus exclues qui vivent dans la rue. Ils créent avec ces personnes un échange, sans discrimination et sans exiger aucune démarche particulière de leur part. Leur action se fait sans brusquement et dans le respect du rythme et des attentes de chaque personnes rencontrées. Ils sont à leur écoute et ne vont pas à l'encontre de leur choix lorsque ceux-ci ne veulent pas se faire aider et orientés.

Les maraudeurs apportent à ces personnes des aides matérielles ou alimentaires de première nécessité comme des couvertures, de la nourriture ou encore des kits hygiènes. Ces aides sont très appréciées et ne sont qu'un prétexte pour établir un premier contact et instaurer un climat de confiance.

Des maraudes de soirées faites par les équipes de chaque délégation ont lieu dans chacun des arrondissements de Paris. Ces équipes sont amenées à orienter les personnes sans abris vers des structures.

## ***Aide aux personnes invalides***

Les bénévoles de la Croix Rouge apportent leur aide aux personnes résidents dans l'institut nationale des invalides. La mission de cet établissement est de prendre en charge les grands invalides de guerre (guerre d'Algérie, guerre d'Indochine, seconde guerre mondiale) et les rescapés des camps de concentrations. Ceux ci ont besoins de soins attentifs et d'une rééducation lourde. Les bénévoles apporte un soutien morale à ces personnes et poussent les fauteuils des pensionnaires lors d'activités habituelles ou événements exceptionnels. Ils accompagnent aussi, ceux qui le souhaitent, à la messe, aux cérémonies militaires et défilés. Ils sont également présent lors d'événements importants comme des enterrements ou des sorties culturelles.

## III- La prise de contact, une étape cruciale



## 1. Des systèmes d'information propres à la CRF de Paris

Pour mener à bien notre mission et pour être encore plus impliqué au sein de la Croix Rouge Française de Paris, notre tuteur nous a créé à chacun un identifiant et un mot de passe, sur deux sites officiels d'envergures départementales. Ces sites permettent aux membres de la Croix Rouge de Paris de communiquer et de s'informer de l'actualité. À nous, ils nous permettent de pouvoir disposer d'encore plus d'informations concernant l'action sociale et d'être tenu au courant des dernières évolutions au sein de l'organisme.

Cependant ces sites contiennent des informations confidentielles, qui peuvent être diffusées qu'au niveau interne. Ces systèmes sont distincts, ils ont chacun leurs propres fonctions. Ils sont d'une très grande utilité pour le bon déroulement de notre mission, car c'est grâce à eux que les différents dirigeants et bénévoles sont tenus au courant de notre projet. C'est aussi, et surtout grâce à ces « intra-sites » que nous pouvons prendre et garder contact avec les membres de l'association.



### **(Système d'Information Opérationnel du Réseau Départemental)**

Ce site permet tout d'abord de consulter les plannings des différentes activités. En effet, certaines activités n'étant pas ponctuelles, il faut que les bénévoles s'inscrivent en prévoyant d'être présents. La planning permet de voir si l'activité souhaitée par le bénévole est complète et de pouvoir s'inscrire si cela n'est pas le cas. Ce planning concerne toutes les activités de l'action sociale, et pour chaque nouvelle journées il est demandé aux bénévoles de s'inscrire. En effet, il est impossible pour eux de venir quand bon leur semble pour participer à une activité. Le site permet également aux organisateurs de pouvoir contacter différents bénévoles au cas ou il n'y aurait pas assez de personnes pour une activité. Les directeurs des différentes unités peuvent également utiliser ce site pour diffuser des informations ou pour donner des indications aux bénévoles de leur unité.

On peut également trouver un annuaire regroupant tous les bénévoles et salariés de Paris. Toutes personnes, aussi bien bénévoles que salariés peuvent contacter la

délégation départementale pour signaler tous problèmes quelconques. Ce site a fait son apparition en 2012 et est très apprécié des utilisateurs. En effet, avant ce système, toutes transmissions d'informations se faisaient par échange de mail avec des adresses personnelles. Ce qui a posé plusieurs problèmes à certaines unités car parfois il n'y avait aucune réponse de la part de la personne contactée.

## **EDAS75** Action sociale - Paris

### **(Équipe Départementale de l'Action Sociale de la Croix-Rouge de Paris)**

La principale différence, que l'on peut établir avec SIORD, est que sur EDAS il est impossible de contacter quelqu'un. Cependant, ce site permet d'avoir le descriptif des différentes activités de l'action sociale. Ces descriptifs sont présentés sous forme de fiche, où nous sont présentés les grandes évolutions et les chiffres clefs des activités. Ils sont élaborés par le directeur de l'action sociale et sont donc officiels. Tout le monde peut accéder à ces descriptifs car ils sont disponibles sur internet et dans les différentes unités locales. Le site permet également de consulter le calendrier des réunions à ne pas manquer. En effet, chaque année, plusieurs types de réunions sont établies et il est important que toutes les personnes conviées soient présentes le jour j. Le site fournit également les personnes à contacter en cas d'urgence (quand par exemple une catastrophe naturelle apparaît) et les sites officiels de la Croix Rouge dans le domaine de l'action sociale. Dernière grande fonction de ce site, qui nous a également été très utile, est la mise en place d'organigramme pour chaque unité locale. Grâce à cet organigramme nous avons pu contacter les différents directeurs des unités locales et établir une première approche avec eux. L'avantage dans les différents organigrammes est qu'on nous montre les activités qu'effectue chaque unité locale.

Autre site qui peut également nous être utile, et où aucune demande d'inscription ne nous est demandée, est le site de la délégation départementale de la Croix Rouge de Paris. Ce site est tenu par les directeurs des unités locales et par le directeur de l'action sociale. Ce site a pour fonction principale de montrer les différentes actions et évolutions effectuées au sein de Paris dans les différentes activités. Sur ce site des dossiers, des articles mais également des enquêtes ont été publiés.

## 2. La prise de contact, une étape cruciale

Dans le cadre de notre mission, il est nécessaire de prendre contact avec chaque unité locale, et de fixer des rendez-vous, afin d'avoir des informations propres aux unités, de pouvoir également visualiser ces informations et pratiquer certaines des activités. Mais cette prise de contact est également nécessaire pour établir une première confiance. En effet, notre mission consiste aussi à collecter des informations, c'est à dire à obtenir des réponses du personnel des unités. Or, rien ne les oblige à répondre ! De plus, la plupart du personnel est bénévole, et travaille parallèlement, ils n'ont pas forcément beaucoup de temps à nous consacrer. C'est pourquoi la prise de contact est très importante, c'est le fil conducteur, car si la relation n'est pas, dès le début, entretenue, le lien reste très fragile, et cela diminue les chances d'obtenir des réponses.

A l'aide de ces sites internes, nous avons donc accès à toutes les informations et actualités de la Croix Rouge de Paris. Sur EDAS75, nous avons accès aux coordonnées de tous les responsables des unités locales.

Afin de mieux s'organiser, et d'établir la prise de contact assez rapidement, nous nous y sommes pris à deux pour contacter l'ensemble des responsables, pendant que deux autres continuent le début de mise en forme des outils. L'établissement d'un « tableau de contacts » est très utile à l'organisation du temps ; ce tableau regroupe chaque unité locale avec les noms, numéros et adresses mail des responsables correspondant. (cf. Annexe ?)

La prise de contact consiste donc à informer l'interlocuteur sur notre projet, pour ensuite lui proposer une rencontre. Avant toute chose, Xavier Guyot notre tuteur a envoyé un mail à l'ensemble des membres des unités locales, pour leur annoncer notre présence au sein de la délégation et leur présenter notre mission.

Pour favoriser la relation avec l'interlocuteur dès le début, il est utile de préparer à l'écrit une formulation de ce qui va être dit. Nous nous sommes concentrés sur la subtilité de nos propos. Lorsque nous appelons chaque responsable, tout d'abord nous nous présentons. Ensuite nous présentons brièvement notre projet, en faisant part aussi de notre curiosité pour les activités que l'unité locale en question regroupe. Puis nous proposons une rencontre, entre le 2 avril et le 15 avril.

Enfin, afin d'établir un suivi détaillé de nos démarches, Xavier Guyot a construit sur *Google docs* plusieurs tableaux que nous remplissons tout au long de notre stage. Cela lui permet de voir les contacts que nous réalisons, de suivre nos rencontres et nos immersions dans les activités, pour avoir un suivi global du projet. Cet outil est nécessaire pour la bonne organisation et le bon déroulement de notre mission.

## IV- Les outils destinés à la collecte d'informations : la construction

Après avoir rencontré les différentes personnes des unités locales et avoir obtenu les informations nécessaires, nous pourrions commencer à établir les outils qui permettront de réaliser le bilan social. La construction et la finalisation des outils en une première version seront faites dans un délai de 15 jours. (du 15 au 30 avril). Cependant, les premiers outils à construire sont ceux destinés à la collecte d'information auprès des membres des unités locales.

Les deux premiers outils à construire sont les feuilles de recueil de données et les rapports d'activité :

## 1. Feuille de recueil de données au jour le jour

Ces feuilles devront permettre la collecte d'informations au jour le jour, grâce aux bénévoles qui répondront aux questions que nous aurons déterminé après nos immersions dans les activités. Ces feuilles doivent être propres à chaque activité de l'action sociale car les questions ne sont pas les mêmes d'une activité à une autre. Nous établirons une version papier et une version numérique, afin de correspondre à tous les profils. En effet, certaines unités locales ne sont pas dotées de matériel informatique nécessaire, nous devons donc adapter nos outils en fonction de cela. Ces feuilles sont des documents simples, une est à remplir chaque jour ; elles permettent le suivi quotidien de l'unité dans chaque activité.

Les données à fournir sont des données très précises et très spécifiques à l'activité en question, (exemple de l'activité des vestiboutiques cf. annexe ? ) c'est pourquoi lors de la construction, il est indispensable de faire en sorte que les personnes répondant à ces feuilles écrivent le moins possible. Les réponses attendues doivent être courtes ou chiffrées. Néanmoins, nous pensons que laisser un espace « commentaire » à la fin du formulaire est important. Cela permet de signaler d'un incident ou d'un problème rencontré, et cela pourrait faciliter la mise en place des moyens qui pourraient éventuellement résoudre ce dernier.

Ces données fournies sont plus ou moins confidentielles, elles ne seront diffusées qu'à la direction de la délégation départementale de l'Action Sociale. Actuellement, ces feuilles ne sont pas établies, c'est pourquoi nous devons être subtils, discrets, et cohérents dans notre démarche. Cet outil a pour objectif de favoriser le dialogue entre les unités locales et la délégation départementale, et d'avoir un contact régulier.

## 2. Rapport d'activité annuel par activité

C'est un document annuel, rapportant des informations chiffrées qui évaluent l'évolution des activités. Un rapport est à établir pour chaque activité, et cela peut se faire à l'aide d'exemples de rapport d'activité déjà réalisés auparavant. Les réponses collectées doivent permettre d'interpréter la situation des activités en données statistiques, mais également de pouvoir déterminer s'il y a eu une évolution ou au contraire une baisse dans une des activités. Il permet de voir, d'une façon concrète et réelle, l'évolution des activités selon les années.

Les données à fournir sont plus générales, elles concernent l'ensemble de l'activité sur l'année, et non sur les détails quotidiens. Ce sont donc des données plus ou moins estimées parfois, car, par exemple les vesti-boutiques, qui sont des boutiques du type friperie, accueillent des clients, et afin de connaître la fréquence, il est évident que les personnes interrogées répondront approximativement. Cependant, en ce qui concerne le chiffre d'affaire, toujours pour cette activité, il doit être précis et non approximatif.

Les données fournies dans le rapport ne sont pas confidentielles, elles sont diffusées au sein de la Croix Rouge et sont mises en ligne sur le site officiel.

Le troisième outil à construire est la trame de bilan d'activité, qui est une version officieuse du bilan d'activité global. Il est à réaliser en un exemplaire, il regroupe toutes les données de toutes les activités. Mais la construction de ce dernier outil se fera après la finalisation des deux premiers outils.

Lorsque la construction en première version de ces deux outils est finie, il est pertinent de tester ces outils sur le terrain, afin de les adapter au mieux.

# V- Adaptation et finalisation des outils, derniers processus de la mission



## 1. Test des outils: une approche subtile sur le terrain

Après avoir mis en place les feuilles de recueil de données, qui seront à remplir quotidiennement, et le rapport d'activité, qui lui sera établi à la fin de l'année, nous irons tester sur le terrain ces outils avec une première version. Bien évidemment, avant de nous lancer nous aurons eu confirmation de notre tuteur qui aura approuvé les différents outils pour les différentes activités. Ce premier rendu et ce premier test se déroulera à partir du 20 Avril et ce jusqu'à début mai. Ce test sur le terrain aura pour but de vérifier l'efficacité mais aussi la pertinence des informations que nous demandons.

En effet, il faut que nous arrivions à distinguer les questions qu'il faut poser quotidiennement de celle qu'il faut poser annuellement, pour que les bénévoles ne remplissent pas chaque jour la même information (ex : cocher tous les jours « oui » lorsqu'il possède quelque chose depuis le début). De plus, étant les créateurs de ces outils nous sommes responsables de ce que nous présentons et devons donc répondre aux différents problèmes que peuvent rencontrer les bénévoles. Nous aurons donc également la mission d'observer la réaction des bénévoles face à notre questionnaire pour voir s'il y a une compréhension totale des questions. Ces feuilles ne doivent pas être une corvée pour les bénévoles mais quelque chose d'automatique et de simple à remplir.

## 2. Finalisation du travail, mise en place d'une version finale des outils

Après avoir effectué ce premier test, nous devons, si besoin est, modifier les feuilles de recueil de données et rencontrer une nouvelle fois les directeurs des unités locales. Ces modifications s'effectueront si nos questionnaires ne sont pas assez complets ou si les questions que nous posons ne sont pas claires. Ce moment doit normalement être rapide, selon notre tuteur, car nous devons seulement modifier quelques points de nos feuilles de recueil de données et non pas tout refaire. Notre tuteur pense que ces actions se dérouleront de début mai jusqu'au 17 mai.

Après modification et finalisation des feuilles de recueil de données nous proposerons une version finale que nous présenterons à notre tuteur et aux directeurs des unités locales en personne.

### 3. Construction du dernier outil : la trame de bilan

Pour finir notre travail et donc notre mission, nous devons créer au final une trame de bilan. Cette trame de bilan regroupera les différentes informations des activités de l'action sociale. Celle-ci récapitulera les différentes activités de l'action sociale avec sa présentation, ses chiffres et ses évolutions. Ces trames, que nous élaborerons du 17 mai jusqu'à la fin de notre stage, seront internes à la Croix Rouge française.

C'est ensuite le directeur de l'action sociale, Philippe LE GALL, qui sélectionnera les informations qu'il pense utiles afin de pouvoir les présenter au grand public. La différence que l'on peut établir avec les rapports d'activités est que la trame ce n'est pas seulement des chiffres mais également des explications sur l'activité. La trame de bilan d'activité doit permettre au responsable de l'action sociale, dans le futur, à la création du bilan d'activité au niveau locale. Pour y parvenir, nous commencerons à établir la construction de ce bilan, en y mettant les grandes idées mais nous ne l'élaborerons pas complètement car celui-ci doit s'établir en fin d'année avec la présence des différents directeurs de l'action sociale.

### 4. Présentation et officialisation, des outils prêts pour la validation

Au final, après avoir mis en place, les feuilles de recueil de données, le rapport d'activité et la trame de bilan d'activité, nous officialiserons notre travail en le présentant à différentes personnes lors d'une réunion. Cette réunion sera composée des directeurs des unités locales, du président de l'action sociale, de notre tuteur, du président de la délégation départementale de Paris et des différentes personnes s'occupant de l'action sociale. Ce projet tient à cœur à la Croix Rouge française de Paris, il est donc important de montrer nous sommes investis dans ce que nous faisons. En effet, nous voulons aider à développer la coordination de la Croix Rouge française pour le domaine de l'action sociale pour que celle-ci puisse se dérouler dans de bonnes conditions.

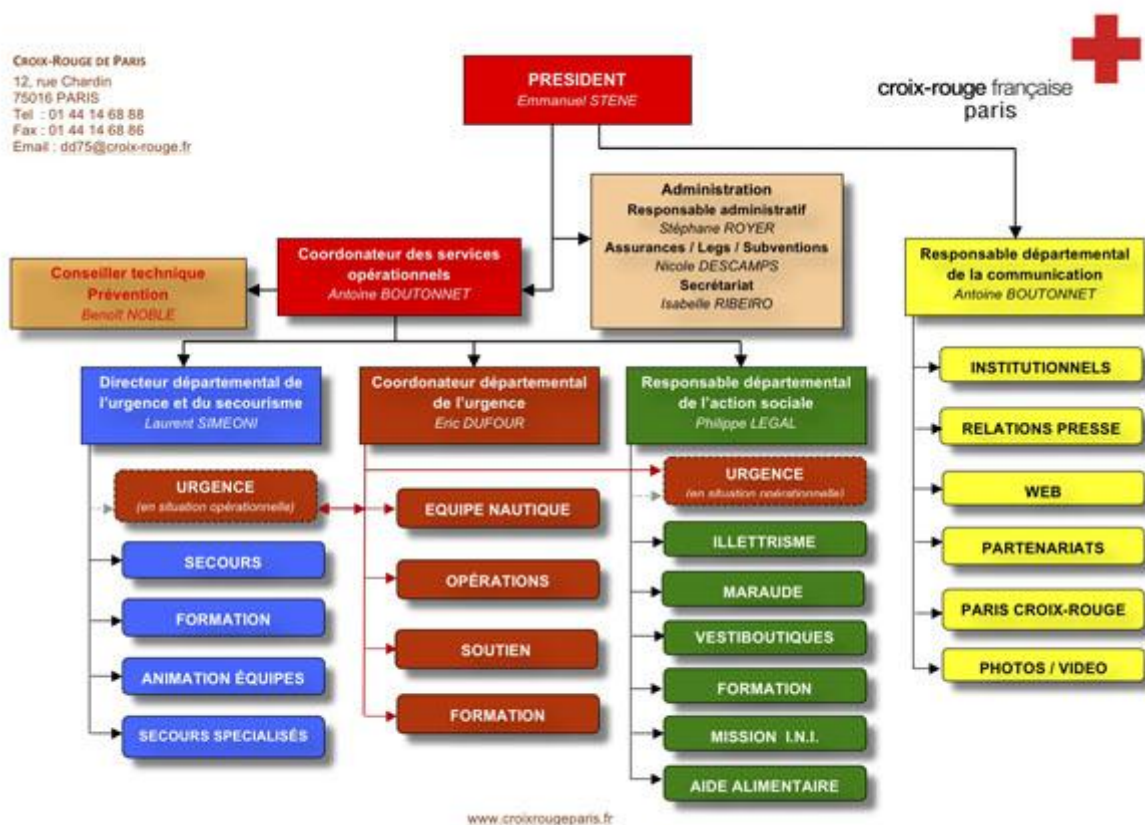
Après la réalisation des outils, en suivant les différentes étapes, la délégation départementale de l'Action Sociale de la Croix Rouge de Paris se chargera d'en juger la pertinence.

La direction de l'Action Sociale et de la Croix Rouge Française sélectionneront les informations à diffuser dans le bilan d'activité final. Ce bilan d'activité est indispensable, car il permettra de constater l'évolution des activités sociales à Paris. C'est également un moyen de pouvoir partager les résultats obtenus avec les partenaires et les acteurs financiers, dont l'Etat, du secteur social de la Croix Rouge Française.

La mission confiée sera remplie lorsque ces outils pourront être utilisés sur le long terme, afin de favoriser la communication et le développement du secteur social de l'association.

# ANNEXES

## Annexe 1 : Organigramme de la délégation départementale de Paris



## Annexe 2 : Chiffres clés à savoir de la Croix-Rouge française

### Chiffres clés : Croix-Rouge française

- 53 000 bénévoles
- 18 000 salariés
- 900 délégations locales
- 95 délégations départementales
- 58 000 postes de secours lors de manifestations diverses
- 55 millions de repas distribués
- 600 établissements sociaux, médico-sociaux et sanitaires
- 65 000 personnes aidées à domicile
- 1 500 000 personnes accueillies et accompagnées dans nos délégations et établissements
- 135 000 salariés en formation professionnelle continue
- 1 million de personnes formés ou initiés aux premiers secours
- 110 projets mis en oeuvre dans 40 pays
- 2 444 000 personnes aidées à l'international

**Annexe 3** : Le tableau de la prise de contact utile pour contacter les responsables d'unité locale.

Mission rapports et bilans d'activités ☆						
Fichier Édition Affichage Insertion Format Données Outils Aide Toutes les modifications enregistrées dans Drive						
<span>€ % 423 Arial</span> <span>14</span> <span>B I S A</span> <span>↕ ↘ ↙ ↻</span> <span>☰ ☲ ☱ ☴ ☵ ☶ ☷</span> <span>☰ ☲ ☱ ☴ ☵ ☶ ☷</span> <span>☰ ☲ ☱ ☴ ☵ ☶ ☷</span> <span>☰ ☲ ☱ ☴ ☵ ☶ ☷</span>						
fx   Contacts réalisés						
	A	B	C	D	E	F
1	<b>Contacts réalisés</b>					
2	<b>Personne à l'origine du contact</b>	<b>Unité locale</b>	<b>Personnes contactées</b>	<b>Fonction</b>	<b>Objet de l'appel</b>	<b>Synthèse de l'appel</b>
3	Sébastien	01 & 02	Amaud CHANTIN	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Retus pour cause de reconstruction de l'unité locale et activité au point mort.
4	Emilie	03 & 10	Stéphane LAFORTUNE	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressé pour nous rencontrer.
5	Emilie	4	Johann COLOMBIER	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressé pour nous rencontrer.
6	Emilie	5	Maximilien MEURS	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Message vocal. Attente de rappel.
7	Emilie	6	Anh BOUQUET	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Message vocal. Attente de rappel.
8	Sébastien	7	Christine VENTEAU	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressé pour nous rencontrer.
9	Sébastien	8	Jérémy GRISELLES	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Envoi d'un mail. Attente de réponse.
10	Emilie	9	Gérard GULLION	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	A rappeler car en vacances.
11	Sébastien	11	Aurore DELACOUR	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressée pour nous rencontrer.
12	Emilie	12	Pascal CONJEAUD	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Retus pour cause de reconstruction de l'unité locale et activité au point mort.
13	Sébastien	13	Sarah Jessica COHEN	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Envoi d'un mail. Attente de réponse.
14	Sébastien	14	Eloïdie LAMBOLEY	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressé pour nous rencontrer.
15	Emilie	15	Gilles DEPARIS	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Message vocal. Attente de rappel.
16	Emilie	16	Laurent SIMEONI	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Intéressé pour nous rencontrer.
17	Emilie	17	Bogdan BOGINO	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Envoi d'un mail. Attente de réponse.
18	Emilie	18	Philippe LE GALL	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Message vocal. Attente de rappel.
19	Emilie	19	Alicia ALTIERI	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Message vocal. Attente de rappel.
20	Sébastien	20	Anne-Marie ROULLON	DLAS	Présentation du projet et demande de rencontre	Redirection d'appel vers Eloïdie PRIMAUD
21						
22						
23						

## Annexe 4 : Présentation des systèmes indispensables pour réaliser la mission

**Système d'Information Opérationnel du Réseau Départemental**

**SIORD** Bienvenue croix-rouge française 

**Veillez vous identifier...**

Identifiant :

Mot de passe :

[Mot de passe oublié](#)

**Connexion**

**Première Connexion** 

Avertissement ! Depuis le changement de serveur, les messages envoyés depuis le siord à des adresses @croix-rouge.fr peuvent être bloqués par l'antispam. Nous vous invitons à **vérifier dans celui-ci** si de vrais messages ne s'y trouvent pas (en attente ou bannis). Pour contourner ce problème, les messages seront dorénavant envoyés depuis l'adresse "ne-pas-repondre@croix-rouge.fr". Pour la plupart d'entre eux vous pourrez quand même y répondre, l'adresse mail de l'expéditeur se substituant à l'adresse générique. Si ce n'est pas le cas, il ne vous reste plus qu'à chercher dans le siord l'adresse mail de votre correspondant. :-)

siord v3.1 - © 2013 - CRF 92

croix-rouge française  **Action sociale - Paris**

**Merci de vous identifier :**

?

?


Utiliser mes identifiants SIORD


**S'identifier**


Je suis bénévole ou salarié de la Croix-Rouge de Paris : [demander l'ouverture de mon compte](#)


Site internet national | Contact


jeudi 28 Mars 2013 | Bénévol | FADO | Site national | SIORD

croix-rouge française  paris

Accueil Actualité La Croix-Rouge de Paris Les délégations Nos Actions Nous rejoindre Nous soutenir Contact 

 **Les délégations Parisiennes**  
Toutes les délégations locales de la Croix-Rouge de Paris. Découvrez-les...

 **Devenez Fan...**  
Retrouvez toute l'actualité et les événements de la Croix-Rouge de Paris sur notre Fan Page...

 **Nos photos sur Flickr**  
Retrouvez notre base de données photographique officielle sur Flickr

**Annexe 5** : Exemple de feuilles de recueil de données actuellement en construction (ici : épicerie sociale)

**COMPTÉ RENDU QUOTIDIEN**  
**Epicerie Sociale**  
*Délégation départementale de l'Action Sociale*  
PARIS

**croix-rouge française**

**Unité Locale** : \_\_\_\_\_ **Date** (jour et j/j/mm/aa) : \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Responsable : .....

Nombre de bénévoles en activité.....

Combien de bénéficiaires accueillez-vous ?.....

Quantité de produits jetés (en kg) : .....

Combien de familles renouvellent leur inscription? .....

---

Avez-vous fait appel à vos partenaires ?

Vache noire  L'Oréal  Monoprix  Banque alimentaire

Autres, précisez : .....

Avez-vous proposé un atelier ? Si oui, lequel :

Atelier de cuisine

Budget

Elaboration de menus

Autres, précisez : .....

Votre chiffre d'affaires de ce jour : .....

**Personnes rencontrées**

Familles :	Célibataires :	Total :

*Incidents/Problèmes rencontrés*

	Quantité
Fruits/Légumes	_____
Boissons	_____
Produits d'hygiène	_____
Vianades/Poissons	_____
Conserves	_____
Produits surgelés	_____
Autres	_____