



02

# LES MISSIONS SOCIALES

# AIDE ALIMENTAIRE

L'aide alimentaire est un volet fondamental de l'aide à la personne et représente le premier pas vers la réinsertion pour les personnes accueillies.

## PLUSIEURS MODES DE DISTRIBUTION ADAPTÉS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

... Afin de répondre à ce besoin primaire, les Restos du Cœur ont mis en place plusieurs types d'aides alimentaires : la distribution de paniers-repas équilibrés, à cuisiner chez soi, une aide spécifique pour les bébés et des repas chauds distribués dans la rue ou dans les centres pour ceux qui n'ont pas de toit.



**132,5**  
millions de repas

### La distribution accompagnée

La principale activité en matière d'aide alimentaire est la distribution de paniers repas équilibrés à cuisiner chez soi. L'aide alimentaire n'est pas seulement une réponse au problème de nutrition mais **une occasion d'échanger, de créer du lien social dans un cadre convivial**. C'est aussi bien souvent **le point de départ pour d'autres propositions d'aide à l'insertion**. L'amélioration permanente des pratiques reste une préoccupation constante des Restos. Dans ce sens, les bénévoles ont la possibilité d'assister à diverses formations sur l'accueil et l'accompagnement et notamment, depuis 2013, sur la distribution accompagnée.

### Les Restos Bébés du Cœur

L'association a créé dans les années 90 une structure spécifiquement adaptée aux jeunes enfants et à leurs parents : **Les Restos Bébés du Cœur. Les 77 Restos Bébés répondent aux difficultés des jeunes parents et futurs parents**. Ce sont des lieux d'accueil, de partage et d'échanges où les parents trouvent une aide matérielle (nourriture adaptée, vêtements, couches, matériel de puériculture, produits d'hygiène et jeux pour enfants en bas-âge...) et des activités leur permettant d'échanger et de partager en fonction de leurs centres d'intérêts. Selon les possibilités, des professionnels bénévoles apportent également leurs compétences et leurs expériences dans leurs domaines : puéricultrices, sages-femmes, infirmières, pédiatres, assistantes sociales, etc. **Cette année, les Restos ont aidé 38 500 bébés de la naissance à 12 mois.**

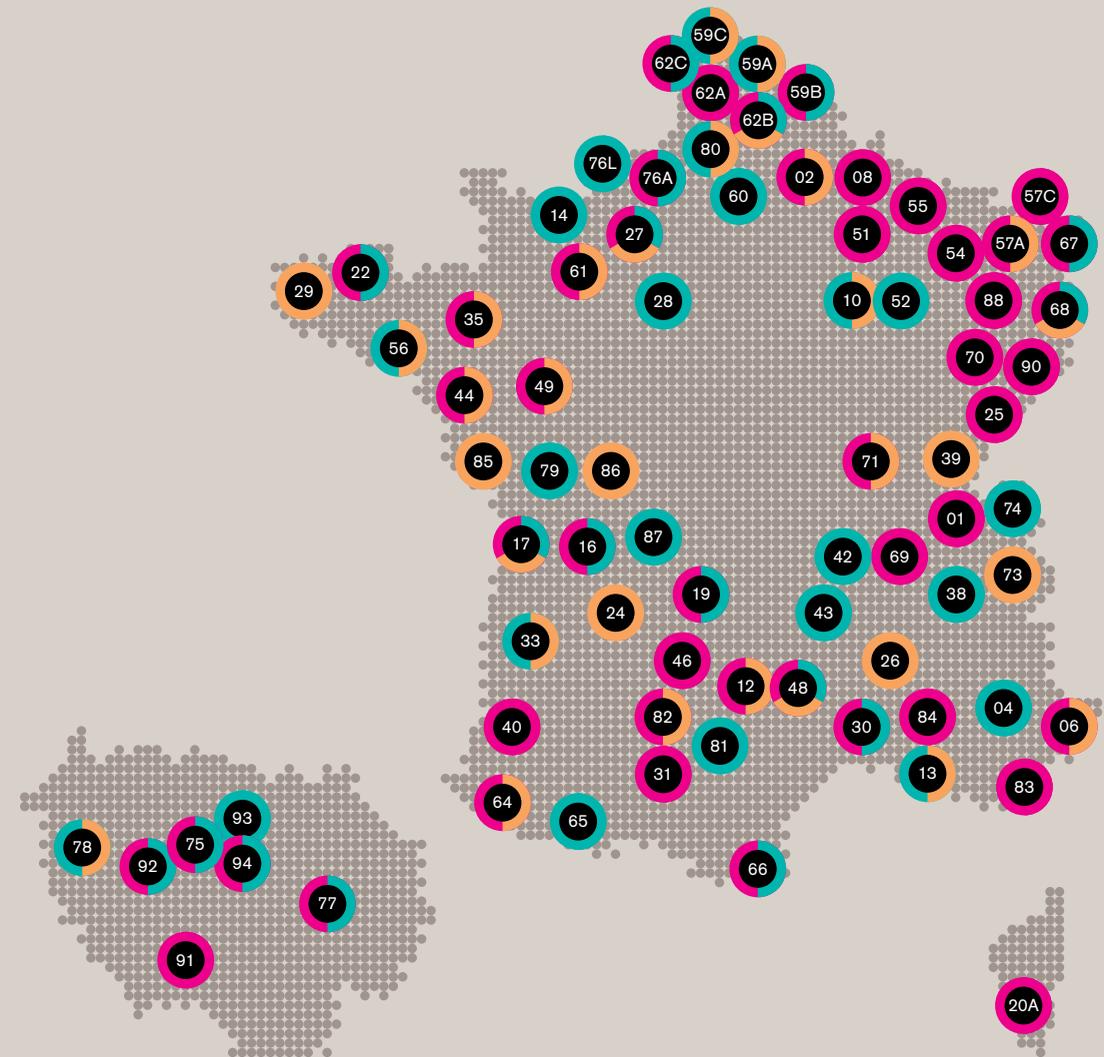
### La distribution de repas chauds

Toute l'année, des repas chauds sont préparés et servis sur des activités de rue. Ces actions visent à maintenir le lien social mais elles répondent également à des besoins de première nécessité. **Les repas chauds peuvent être servis à tout moment de la journée :**

- dans des points chauds et des hébergements d'urgence,
- dans la rue à l'aide de dispositifs mobiles : les Camions et Bus du Cœur (cf. page 55).

**L'accueil y est totalement inconditionnel et aucun justificatif n'est demandé**, ni carte, ni inscription. Depuis quelques années, les Restos du Cœur travaillent à l'amélioration des réponses à apporter aux besoins des personnes qui ne sont pas en mesure de confectionner leur repas, faute de logement, ou d'aménagements nécessaires dans leur lieu de vie. ▶

**193** Ateliers de cuisine dans **47** AD  
**77** Restos Bébés du Cœur dans **41** AD  
**100** Jardins de proximité dans **31** AD



- Ain (01) | Aisne (02) | Alpes-de-Haute-Provence (04) | Alpes-Maritimes (06) | Ardennes (08) | Aube (10) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Corse-du-Sud (20A) | Côtes-d'Armor (22) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Finistère (29) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Ile-et-Vilaine (35) | Isère (38) | Jura (39) | Landes (40) | Loire (42) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Lot (46) | Lozère (48) | Maine-et-Loire (49) | Marne (51) | Haute-Marne (52) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Lens (62A) | Pas-de-Calais/Arras (62B) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Haute-Saône (70) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Somme (80) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Vosges (88) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94)

ZOOM SUR... « L'ATELIER DE CUISINE DANS LE VAUCLUSE »

## P.08

EN REVUE

DES PRINCIPES FONDATEURS ET AFFIRMÉS  
POUR FAVORISER L'INSERTION DES PERSONNES  
ACCUEILLIES

► •••• Ce sont toutes ces différentes aides de qualité apportées en matière d'alimentation qui participent activement à l'insertion des publics accueillis en favorisant les échanges pour lutter contre l'isolement, en faisant émerger les besoins de toute nature, en réorientant vers d'autres activités d'aide à la personne tout en développant une attitude positive en matière d'alimentation.

## Un accueil inconditionnel, toute l'année

L'aide alimentaire ne connaît pas d'interruption mais la priorité est donnée aux plus démunis pendant la période de l'année la plus critique : de début décembre à fin mars. Pour suivre les familles dans leurs démarches de réinsertion et assurer une continuité de cette aide, un très grand nombre de centres d'activités reste ouvert toute l'année : c'est la campagne d'été. **En 2016**, la campagne d'été a concerné **1 546 centres d'activités** dans toute la France (soit près de 73 % des centres ouverts durant la campagne d'hiver).

## L'équilibre nutritionnel

Il est essentiel que l'aide alimentaire apportée **participe à l'amélioration de la qualité nutritionnelle des repas et à la santé**. C'est pourquoi les Restos s'assurent à la fois de la qualité des produits distribués et de la capacité des familles accueillis à en tirer le meilleur parti. Pour cela

les Restos procèdent de manière permanente à l'analyse de la gamme des produits en relation avec les besoins des personnes accueillis. À titre d'exemple, la proportion potentielle de fruits et légumes dans les repas distribués est de 50 %.

Ateliers cuisine et jardins collectifs de proximité  
permettent de créer des liens

**Le développement d'ateliers cuisine concourt également à l'objectif d'équilibre nutritionnel, tout en favorisant la réinsertion des personnes accueillis.** Cette année encore, on dénombre plus d'une centaine d'ateliers cuisine répartis sur toute la France, qu'ils soient :

- ponctuels ou réguliers,
- animés par des bénévoles ou par des professionnels,
- dans les locaux du centre ou dans une cuisine équipée.

Au-delà des notions d'équilibre alimentaire qui y sont dispensées, ils permettent aux personnes accueillis d'être actives dans leur alimentation, de sortir de leur isolement et de reprendre confiance en elles dans un cadre convivial. À cette occasion, les Restos mettent à leur disposition **un livre de recettes simples, conçues par le chef Thierry Marx, avec les produits distribués aux Restos**. Ce livre leur permet de mettre en pratique ce qu'elles ont expérimenté dans les ateliers cuisine et de retrouver le plaisir de préparer des repas. Les jardins collectifs de proximité **permettent également de déclencher un premier pas vers l'insertion en retissant des liens sociaux et en favorisant les rencontres entre bénévoles et personnes accueillis**. Rattachés à un centre d'activité, ces jardins se trouvent sur des terrains mis à disposition près des centres. L'équipe, constituée de bénévoles et de personnes accueillis, ►



► travaille dans le jardin en toute convivialité. Le jardin n'est pas géré par des salariés comme cela peut être le cas des Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI). Le dialogue et l'accompagnement y sont facilités. La production des jardins doit permettre d'approvisionner le centre rattaché en produits frais et contribue à la diversification nutritionnelle des paniers distribués.

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

••• Conscients de la nécessité d'apporter un haut niveau de sécurité alimentaire aux personnes qu'ils accueillent, les Restos du Cœur consacrent des moyens importants à cet aspect de l'aide alimentaire. Conformément au Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) qui s'applique au secteur d'activité, l'objectif est de s'assurer que tous les entrepôts et centres Restos appliquent le système d'analyse et de maîtrise des dangers relatifs à l'hygiène des denrées alimentaires et, s'il y a lieu, de mettre en place les actions correctives nécessaires. Pour ce faire, plusieurs actions sont menées :

### Communication et information

Une campagne générale d'information est relayée par les Associations Départementales auprès de tous les centres et entrepôts. Elle est appuyée par des supports diffusés à l'ensemble des établissements :

- **Le B.A.BA de l'hygiène alimentaire**, document à destination de l'ensemble des bénévoles reprenant les règles applicables aux Restos sous une forme directement exploitable.
- **11 affichettes** éditées par le ministère chargé de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Pêche, affichées dans les points clés des établissements.

### Appui direct aux centres et entrepôts

Depuis 6 ans, les Restos du Cœur font intervenir un **prestataire extérieur** indépendant, le laboratoire Agro-Analyses, dont les spécialistes réalisent des **missions d'appui hygiène et sécurité alimentaire** dans les centres d'activités et les entrepôts des Restos. Chaque mission fait l'objet d'un rapport d'évaluation fondé sur une grille de notation préétablie, d'un débriefing, et si nécessaire, de préconisations d'amélioration des pratiques existantes. Le laboratoire met également à disposition des

bénévoles une hotline "hygiène et sécurité des aliments". Depuis 2009, cette campagne d'évaluation/conseil a permis de visiter 90 % des centres et 80 % des entrepôts. **En 2015-2016, 388 centres de distribution et 40 entrepôts ont été visités et 6 thématiques ont été contrôlées** (structure et matériel, chaîne du froid, bonnes pratiques hygiéniques, hygiène des locaux, gestion des retraits-rappel, traçabilité).

### Formation des responsables de centre et responsables appros / entrepôts

L'objectif est de faire progresser les pratiques de l'ensemble des bénévoles impliqués – de l'ordre de 60 000 – dans les pratiques d'hygiène et de sécurité des aliments en distribution de produits alimentaires. Les formations se concentrent sur les responsables des équipes afin qu'ils soient en mesure de mobiliser les bénévoles des centres et des entrepôts. Elles sont animées par des intervenants Restos ayant eux-mêmes suivi une formation spécifique réalisée en collaboration avec des formateurs du laboratoire Agro-Analyses. Depuis 2010, 4 000 stagiaires ont suivi la formation aux bonnes pratiques d'hygiène en centre. 1 032 responsables de centres ont été formés au cours de la campagne 2015-2016.

### Renforcement de la fourniture d'articles professionnels

La fourniture systématique d'articles professionnels (savons bactéricides, tabliers, gants, charlottes, etc.) permet aux bénévoles de réaliser leur action tout en améliorant leurs pratiques des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire.

## PROVENANCE DES DENRÉES

••• Les denrées proviennent de plusieurs sources :

### Achats en gros auprès de fournisseurs

La grande majorité des denrées est fournie et livrée aux Associations Départementales (AD) par le service approvisionnement national. Elles sont ensuite acheminées vers les différents centres d'activités de chaque AD. Ces achats s'effectuent chaque année en tenant compte des prix proposés, de la qualité des produits et de la fiabilité des fournisseurs. De nombreux appels d'offres sont ainsi effectués.

**En 2015-2016, cela a représenté environ 67 % du budget alimentaire de l'association (31 % du tonnage).** Les Restos se sont fixés quatre objectifs majeurs en la matière :

- **négoçier au mieux les prix** grâce à un référencement des fournisseurs,
- **gérer les achats** en prenant en compte les cours des matières premières,
- **effectuer des tests gustatifs systématiques** sur tous les nouveaux produits,
- **répondre aux attentes des personnes accueillies** tout en privilégiant l'équilibre nutritionnel des repas.

### Subventions en nature de l'Union Européenne et de la France

Suite à l'intervention de Coluche devant le Parlement européen en Février 1986, le Conseil Européen a ouvert en 1987 les frigos de surplus de la Communauté européenne : le Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) est institué. Celui-ci a été remplacé, en 2014, par un nouveau programme FEAD (Fond Européen d'Aide aux plus Démunis) en vigueur jusqu'en 2020. Il est cofinancé par le PNAA (Plan National d'Aide Alimentaire). En France, quatre grandes associations bénéficient de ce programme : la Croix-Rouge, le Secours Populaire, la Banque Alimentaire et les Restos du Cœur. **En 2015-2016, cela a représenté 28 % du budget alimentaire de l'association (27 % du tonnage).**

### Dons en nature des entreprises, producteurs, consommateurs : tous concernés

Depuis leur création, les bénévoles des Restos du Cœur récupèrent des produits alimentaires pour venir en aide

aux personnes démunies. Les Associations Départementales ont ainsi tissé des liens avec les entreprises et magasins locaux pour les aider dans leur mission d'aide alimentaire. Devant la nécessité de **développer ces nouvelles sources d'approvisionnements** afin de continuer à répondre aux besoins toujours plus importants des plus démunis, plusieurs axes ont été retenus :

- les dons sont récupérés auprès des industriels agro-alimentaires ou des producteurs agricoles,
- les ramasses sont organisées quotidiennement, afin de collecter auprès des grandes surfaces des produits souvent non commercialisables en raison de la proximité des dates limites de consommation (DLC ou DLUO),
- les collectes permettent aux clients des magasins alimentaires de donner les produits de leur choix aux Restos du Cœur.

Désormais, une équipe de bénévoles dédiée répond aux propositions des entreprises, mène la prospection et organise les collectes alimentaires. **En 2015-2016, environ 42 000 tonnes de denrées ont été collectées, ce qui représente près de 41 % du tonnage. Pour plus d'information, rendez-vous page 42.**



# 103 000

tonnes de denrées distribuées

# DONS, RAMASSE, COLLECTES

Face à l'augmentation du nombre de personnes accueillies et à la diversification des besoins à couvrir, les Restos mettent en place une stratégie de développement des dons en nature.

••• Les équipes se mobilisent pour démarcher les différents acteurs des filières agroalimentaires qui peuvent faire des dons, dans un esprit de lutte contre le gaspillage alimentaire et d'adhésion à la mission de l'association : venir en aide aux plus démunis. Ainsi, en 2015-2016, les Associations Départementales ont collectées 33 500 tonnes de denrées et environ 9 000 tonnes de denrées ont été collectées au niveau de l'Association Nationale.

## TOUTE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE CONCERNÉE PAR LE DON EN NATURE

### La générosité des producteurs agricoles prend de l'ampleur

Les Restos poursuivent la mobilisation pour le développement des dispositifs fiscaux qui valorisent le don de produits agricoles. C'est ainsi qu'en 2013, un nouveau dispositif fiscal a été obtenu permettant aux producteurs de lait de faire don d'une part de leur production à une association de leur choix, par l'intermédiaire des entreprises laitières\*. La campagne de don de lait 2016 a permis aux Restos du Cœur de collecter 7,3 millions de litres de lait, grâce à la générosité de près

de 2 000 éleveurs. Ce volume sera distribué au cours de l'hiver 2016-2017. Sur le même principe, les éleveurs avicoles peuvent depuis 2014, et grâce à la mobilisation de la filière, faire don d'une partie de leur production d'œufs au bénéfice des Restos via leur centre d'emballage, et bénéficier d'un avantage fiscal. Première entreprise à se mobiliser auprès des Restos via ce dispositif, Loué a permis à 137 de ses producteurs de donner 52 500 œufs. Les Restos ont à nouveau pu bénéficier de dons de fruits et légumes via le dispositif de retrait du marché administré par FranceAgriMer. L'expérimentation menée en 2014-2015 par les Restos pour valider un processus de transformation des dons agricoles en produits finis (purée et compote) a été une réussite. L'opération a été reconduite en 2015-2016, permettant ainsi de conser-



# 7.3

millions de litre de lait collectés en 2016

ver plus longtemps des produits frais périssables et de fournir à l'association 1 300 tonnes de compote. Une nouvelle expérimentation a été menée sur l'exercice 2015-2016 avec la transformation de blé en farine ; à découvrir page 09 de la revue.

\* Agrial, Coopérative de la Région Lochoise, Coopérative Fromagère de Bouclans, Danone, Ingrédia Lactalis, Laiterie Saint Denis de l'Hôtel, Lincet, Maîtres Laitiers du Cotentin, Savencia, Sodiaal Triballat Rians.

### Les entreprises agro-alimentaires mobilisées

De nombreuses entreprises contactent spontanément les Restos. Le professionnalisme et le maillage de la chaîne logistique permettent de récupérer des volumes importants et de les distribuer, lorsque les dates de consommation le permettent. Les équipes bénévoles entretiennent souvent des liens sur la durée avec les entreprises locales et avec les exploitants agricoles qui contribuent, grâce à leurs dons, au fonctionnement des Restos. Face à la nécessité de développer ces ressources, les équipes s'organisent de plus en plus pour aller à la rencontre des donateurs potentiels. A titre d'exemple, le développement des entrepôts d'opportunité, spécialisés dans la gestion des dons volumineux, a permis de collecter 5 000 tonnes.

### La récupération des invendus encouragée et encadrée

Les bénévoles des Restos du Cœur récupèrent chaque jour des produits auprès des magasins de proximité et des grandes surfaces. La ramasse évite le gaspillage de produits alimentaires encore consommables mais non commercialisables qui sont souvent destinés à la destruction en raison de la proximité des dates limites de consommation (DLC ou DDM). L'expérience acquise par les équipes des Restos au fil des années permet de s'adapter à la demande des enseignes dans le cadre d'une activité de plus en plus structurée. À commencer par le respect des règles d'hygiène et de sécurité qui permet de garantir la qualité des produits récupérés lors de la ramasse et le bon déroulement du transport et du tri. Cette activité traditionnelle des Restos se voit confortée par la concrétisation de la loi Garot et la clarification du cadre réglementaire et fiscal.



### LES COLLECTES ALIMENTAIRES : UNE MOBILISATION AU RENDEZ-VOUS

••• Les collectes alimentaires permettent aux Restos du Cœur de distribuer des produits variés et de diversifier les dotations. Leur organisation demande un investissement important des équipes.

### La Collecte Nationale, un rendez-vous incontournable

Chaque année en mars, la Collecte Nationale des Restos du Cœur mobilise les équipes bénévoles qui vont à la rencontre des donateurs particuliers dans les magasins de proximité et les grandes surfaces. Cet évènement est devenu incontournable et permet d'assurer l'approvisionnement des distributions alimentaires durant la campagne d'été. C'est un moment convivial et de solidarité, durant ▶

EN REVUE

# P.09

ZOOM SUR... LE PARTENARIAT AVEC LE GROUPE VIVESCIA

+

ZOOM SUR... L'ACI RAMASSE DE MONTAUBAN



**7 300**  
tonnes collectées lors  
de la Collecte Nationale



► le quel de nombreux bénévoles d'un jour, recrutés via un site internet dédié ([collecte.restosducoeur.org](http://collecte.restosducoeur.org)) viennent prêter main forte pour aller à la rencontre des donateurs. Grâce à cette mobilisation et celle des donateurs, les 11 et 12 mars 2016, ce sont 7 300 tonnes de produits alimentaires et d'hygiène qui ont été collectées dans plus de 6 600 magasins participant à l'opération. Le développement des volumes issus de la Collecte Nationale est un enjeu majeur pour les Restos du Cœur, et les efforts doivent être poursuivis pour couvrir davantage de magasins. **Plus de 23 entreprises partenaires\*** se sont mobilisées cette année pour faciliter la collecte en magasins, mettre à disposition des moyens de transport et prêter main forte grâce aux équipes de bénévoles d'un jour.

\* Amazon.fr, Carrefour, Chronodrive, Danone, DELL, Deezer, Faurecia, Fenwick-Linde, Fidélia, Foodora, ISS Solidaire, Jacobs Douwe Egberts, Jungheinrich, KFC, Les Furets.com, LIDL, MACIF, MAE, Monoprix, STEF, Renault Rent, Véhiposte, Vivescia

#### Des collectes locales complètent la Collecte Nationale

Les Associations Départementales organisent une ou plusieurs collectes alimentaires dans l'année. En entrée de magasins et en sorties de caisses, les équipes Restos font part de leurs besoins spécifiques et sollicitent les clients qui peuvent ainsi faire un don en même temps que leurs courses.

#### DÉFISCALISATION

••• La défiscalisation permet d'inciter aux dons **les entreprises et les producteurs agricoles de certaines filières**. Ces donateurs peuvent bénéficier d'une déduction fiscale tout en participant à une mission d'intérêt général.

« Je n'ai pas beaucoup de temps disponible mais je voulais participer à une action de solidarité en alliant l'utile et l'agréable : collecter des produits pour les plus démunis et passer un bon moment avec mes amis... Avec l'aide de l'Association Départementale, j'ai pu facilement organiser une collecte dans un supermarché près de chez moi et mobiliser mes amis pour ces 2 jours ! »

*Grégory, jeune cadre, bénévole d'un jour à la collecte Nationale*



Les dons en nature représentent  
**41%**  
des sources d'approvisionnements

# EMPLOI ET INSERTION

Pour les personnes qui subissent de longues périodes d'inactivité et de rupture sociale, se reconstruire et s'inscrire dans une dynamique professionnelle nécessite de passer par plusieurs étapes et parfois, d'y être accompagné.

•••• A travers les dispositifs d'insertion professionnelle (chantiers d'insertion et associations intermédiaires) et grâce au Soutien à la Recherche d'Emploi (SRE) développés dans les centres d'activités par des équipes bénévoles, les Restos du Cœur contribuent chaque année à accompagner les publics accueillis dans les parcours vers l'emploi.

## L'INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

•••• Les Restos proposent un accompagnement ayant pour objectif d'agir sur différents facteurs intimement liés dans le succès d'une démarche d'insertion des personnes. Ces actions, à travers une intégration à des équipes et à un quotidien de travail, offrent aux salariés en insertion la possibilité de se (re)familiariser avec le monde du travail, de bénéficier d'une formation adaptée et d'un véritable suivi socio-professionnel.

Les salariés de ces structures sont encadrés par une équipe de professionnels et de bénévoles. L'apprentissage d'un savoir-faire et les habitudes du travail dans un environnement moins contraignant que celui de l'entreprise sécurisent et valorisent les participants en leur donnant un fort sentiment d'utilité sociale.

Cette année, les Chantiers d'Insertion ont accompagné 2 006 personnes en situation d'exclusion du marché de l'emploi. Ils proposent un accompagnement individualisé réalisé par des salariés permanents (accompagnatrices socioprofessionnelles et encadrants techniques) et des bénévoles (responsable Insertion, bénévole atelier français...). Cet accompagnement est spécifique car il est renforcé et s'appuie sur une double dimension :

- Un accompagnement socioprofessionnel qui permet de lever les freins (logement, santé, droits sociaux, qualification, linguistique...)

- Une mise en activité qui permet de retrouver une place dans une équipe, se (re)familiariser avec le monde du travail, de bénéficier d'une formation adaptée, de percevoir un salaire et de stabiliser ses droits sociaux.

L'investissement de l'ensemble des acteurs sur les chantiers conduit cette année encore à des résultats remarquables. En effet, **52 % des personnes** qui quittent les chantiers d'insertion ont intégré un emploi ou une formation qualifiante (sorties dynamiques). De plus, le nombre d'actions d'aide à la personne a été multiplié par deux, portant à 3422 les démarches sociales menées sur l'ACI (conseil budgétaire, frein linguistique...). >



P.11

ZOOM SUR... « L'OUVERTURE DU 102<sup>ÈME</sup> CHANTIER D'INSERTION »

ZOOM SUR... « LES RESTORDIS : CHANTIERS D'INSERTION DE RÉNOVATION D'ORDINATEURS »

\*CDDI : Contrat à durée déterminée d'insertion.

102

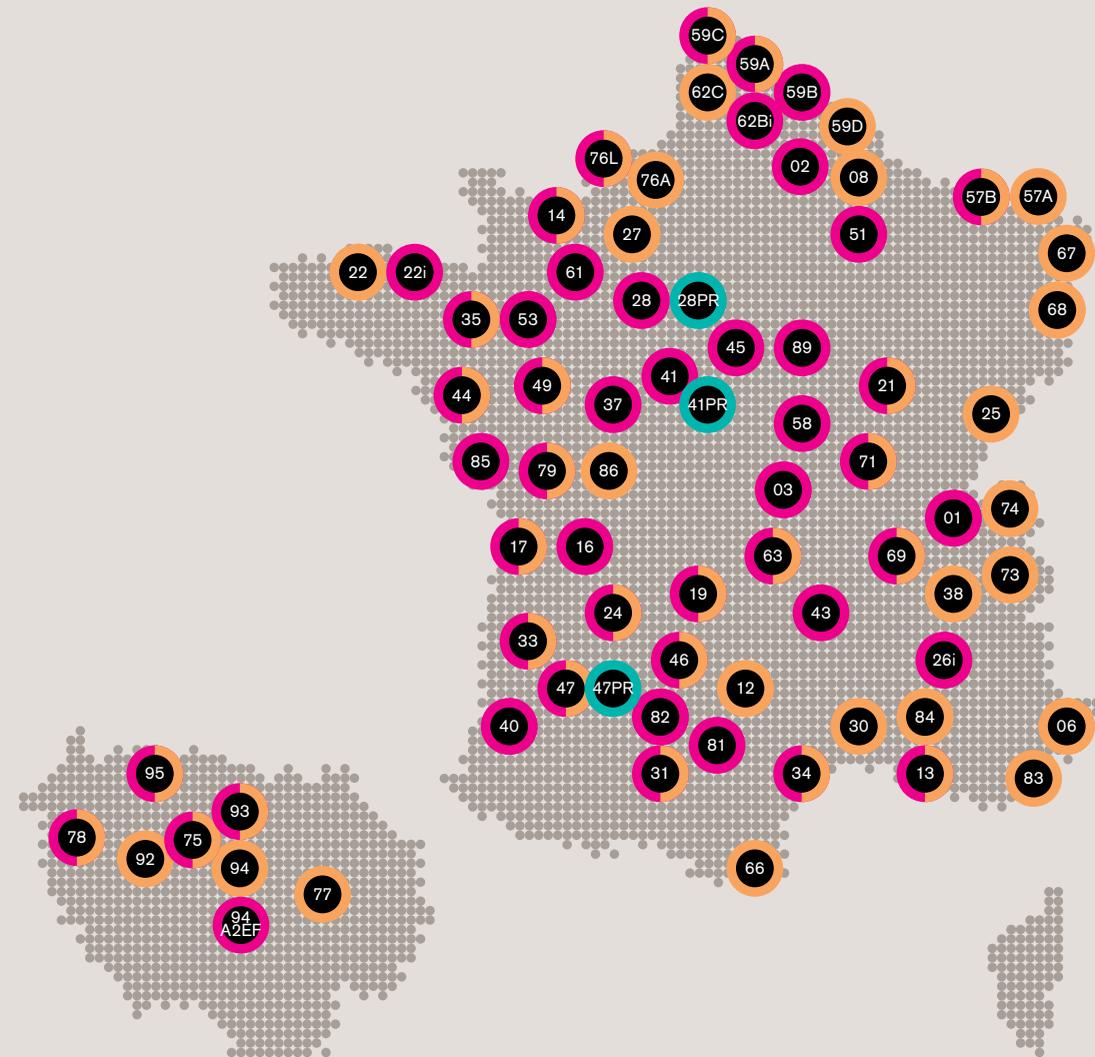
Ateliers et Chantiers d'Insertion dans 49 Associations Départementales

3

Associations Intermédiaires « Petites Ruches »

312

centres ont mis en place des ateliers de Soutien à la Recherche d'Emploi dans 49 Associations Départementales



- Ain (01) | Aisne (02) | Allier (03) | Alpes-Maritimes (06) | Ardennes (08) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor (22) | Côtes-d'Armor Insertion (22i) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme Insertion (26i) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Eure-et-Loir (28PR) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ile-et-Vilaine (35) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loir-et-Cher (41PR) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Lot-et-Garonne (47PR) | Maine-et-Loire (49) | Marne (51) | Mayenne (53) | Moselle (57A) | Moselle (57B schor) | Nièvre (58) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Nord (59D) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Arras (62Bi) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Rouen (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Vienne (86) | Yonne (89) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-de-Marne (94AE2F) | Val-d'Oise (95)

19

entrepôts logistiques

organisant la livraison des centres de distribution de leur département, 3 de ces entrepôts ont réalisé des formations qualifiantes sur le chantier en préparation de commandes avec des résultats exceptionnels.

41

jardins d'insertion

pour les personnes qui connaissent de très lourdes problématiques sociales. Cette réalité est rendue possible grâce au support en tant que tel - le travail de terre reste mobilisateur et universel, l'adaptation de l'activité au rythme de chacun - et par la dimension globale de l'accompagnement qui y est mené permettant ainsi un taux de sortie vers la formation et l'emploi tout à fait notable. **Cette année, 325 tonnes de légumes et fruits ont été produites, ce qui représente 560 644 euros d'économies en achat.**

3

ateliers d'entretien d'espaces verts

de meubles, d'électroménager, d'ordinateurs et autres, essentiellement au service des personnes accueillies et des Restos du Cœur.

17

ateliers de réhabilitation

1

atelier couture et 1 atelier coiffure

11

ateliers de rénovation de logements

chargés de remettre en état les centres de distribution, les centres d'hébergement et les résidences sociales des Restos.

9

cuisines d'insertion

cuisines professionnelles confectionnant chaque jour des repas à destination des gens de la rue ainsi que des restaurants d'application au sein de l'Association Départementale dont 1 conserverie.

TÉMOIGNAGE DE JEAN-CLAUDE, RÉFÉRENT SRE DU GARD

ZOOM SUR... « LE PARTENARIAT AVEC POLE EMPLOI DANS LE VAUCLUSE (84) »

P.10

2 006

salariés en contrat d'insertion

52%

de sorties vers l'emploi ou la formation

EN REVUE

## LE SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI (SRE)

## Un accompagnement personnalisé

La majorité des personnes accueillies dans les centres d'activités est sans emploi. Pour celles qui le souhaitent, les bénévoles peuvent donc les accompagner dans leur recherche d'emploi pour les aider à :

- Lever les freins à l'emploi : santé, droits, mobilité...
- Clarifier leur projet professionnel
- Accéder à des offres d'emploi, de formation ou d'immersion grâce aux partenaires locaux et nationaux des Restos
- Construire leurs outils de recherche d'emploi.

L'accompagnement proposé est complémentaire de celui de Pôle Emploi de par la disponibilité des bénévoles et leur capacité à mobiliser en interne et externe d'autres acteurs essentiels pour réaliser un accompagnement global.

## Les Associations Intermédiaires (AI)

► Une réponse spécifique est apportée par "Les Petites Ruches du Cœur" à Agen, Blois et à Dreux. Ces trois Associations Intermédiaires (AI), également conventionnées par l'Etat, répondent à un autre modèle que celui des ACI. Elles proposent des services auprès de particuliers et d'entreprises sur des missions rémunérées (jardinage, ménage, tapisserie, peinture, etc.) qui sont assurées par des personnes en difficulté. **Sur l'exercice 2015-2016, les Petites Ruches ont accompagné 219 personnes** dont elles ont assuré l'accueil, le suivi et l'accompagnement afin de favoriser les conditions de leur insertion professionnelle. Cette année a été marquée par la volonté de mieux connecter les Petites Ruches et les Chantiers d'Insertion dans leurs démarches d'accompagnement.

## Un réseau dynamique

Le champ de l'insertion professionnelle est en perpétuel changement. Ce contexte nécessite un effort de formation constant des équipes qui accompagnent les publics. Ainsi, cette année, ce sont 3 formations réalisées, 5 regroupements par support d'activité, 9 comités techniques Insertion en Antenne. Cette professionnalisation est aussi à mener au profit des salariés en insertion. Les Chantiers d'Insertion contribuent très largement à la qualification des salariés durant leurs parcours : Formations linguistiques (savoir de base et FLE), formations qualifiantes, certifications (CACES, gestes et posture...).

## Les formations pour les bénévoles

Pour aider les bénévoles à réaliser ces différentes missions, deux formations successives leur sont proposées et organisées directement dans les départements :

- "Accueillir et informer pour la recherche d'emploi" : module d'initiation d'une journée
- "Conseiller et accompagner pour la recherche d'emploi" : module de perfectionnement de 2 jours animé par une formatrice extérieure

Aujourd'hui, ce sont près de **3 200 personnes qui sont accompagnées par 428 bénévoles dans 312 centres répartis sur 49 départements.**

# LOGEMENT

Disposer d'un toit est une étape élémentaire de l'insertion sociale, qui prend des formes diverses : de l'hébergement d'urgence à l'accompagnement vers une location stable. L'objectif étant d'avoir à terme un logement pérenne dans lequel la personne retrouvera une totale autonomie.

## LES CENTRES D'HÉBERGEMENT D'URGENCE, DE STABILISATION ET DE RÉINSERTION SOCIALE

### Les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU)

Ils accueillent pour quelques nuits les personnes en grande détresse et leur proposent des services tels qu'un lit, un coin d'intimité, de quoi se laver, une laverie, des repas, une écoute, le maintien du lien social...

### Les centres de stabilisation, ouverts 24h/24h

Ils permettent aux personnes de se poser pour une période plus longue. Ces lieux d'accueil temporaires donnent l'opportunité d'un accompagnement et d'un suivi renforcés et personnalisés (emploi, santé...).

### «Les Centres d'Hébergement d'Urgence & de Réinsertion Sociale (CHRS)»

Ils accueillent les personnes à la rue pour une durée allant d'un à plusieurs mois et leur dispensent un accompagnement social plus large et éventuellement une aide médicale et psychologique. Les Restos du Cœur développent un hébergement pour tous, gratuit et de manière inconditionnelle, avec des locaux adaptés à la mixité des publics : personnes âgées, adultes, jeunes adultes, travailleurs réguliers ou précaires, étudiants, etc. ▶

### ZOOM SUR...

## La Péniche du Cœur à Paris

À Paris, la péniche accueille chaque soir 70 hommes, hébergés pour des séjours allant de quelques jours à plusieurs mois. Une équipe accompagne tous ceux qui veulent s'engager dans un parcours de sortie de leur situation d'exclusion. 180 bénévoles se relaient 7 jours sur 7 pour passer la soirée avec les hébergés en leur offrant le climat de convivialité et d'humanité dont ils ont tant besoin.

EN REVUE

P.14

ZOOM SUR... «LE GROUPEMENT DES ACTIVITÉS DE L'ASSOCIATION

D'INSERTION DE LA DRÔME : UN PROJET FÉDÉRATEUR !»

7

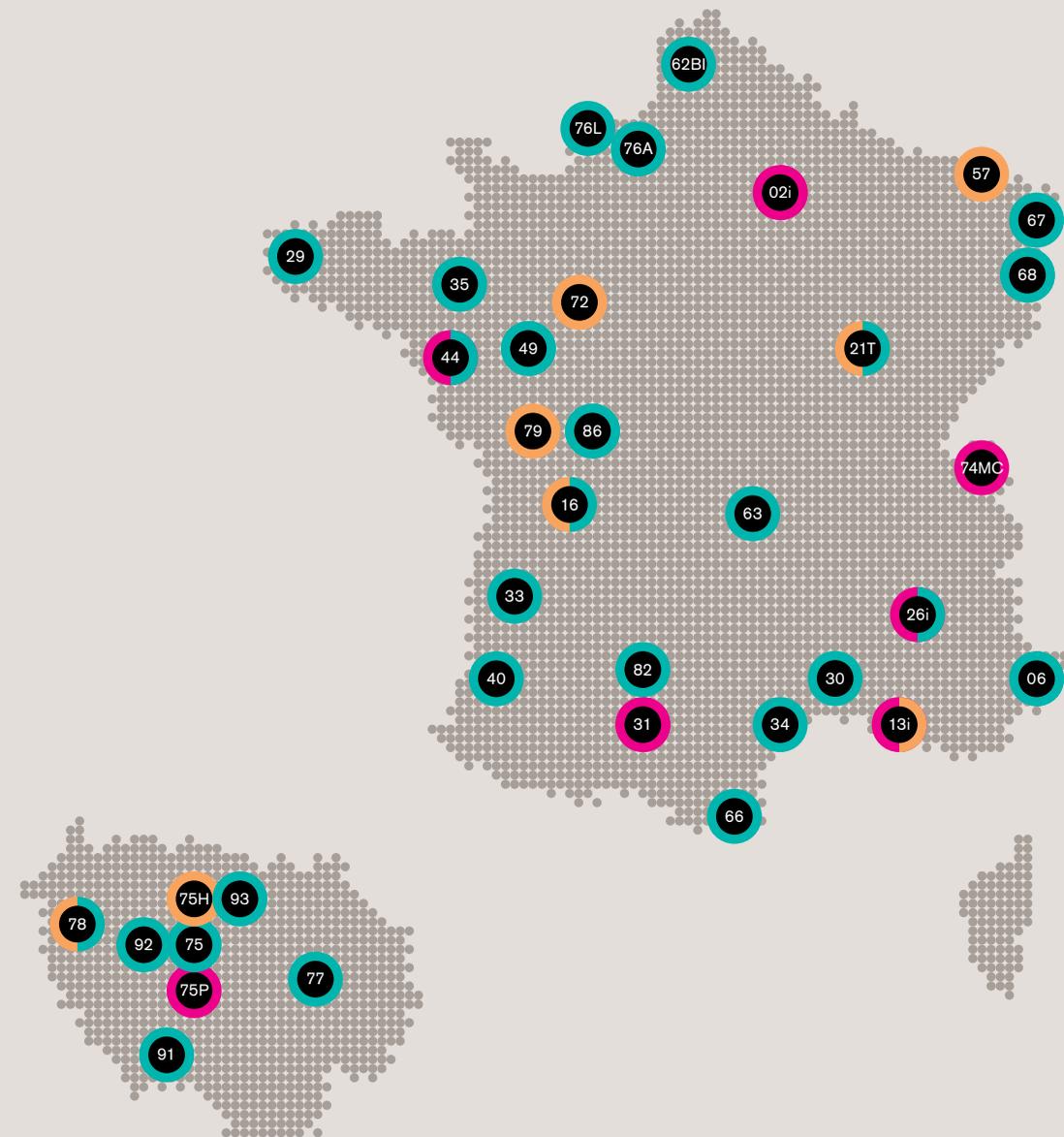
Centres d'Hébergement d'Urgence dont **5** centres de stabilisation, **1** CHRS et **1** « lieu à vivre » (Vogue la Galère)

539

appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de **6 à 36** mois, dans **26** Associations Départementales

94

logements et chambres en logement temporaire d'insertion dont **5** résidences sociales et **2** hôtels sociaux dans **8** Associations Départementales



Aisne Insertion (02i) | Alpes-Maritimes (06) | Bouches-du-Rhône Insertion (13i) | Charente (16) | Côte-d'or (21T) | Drôme Insertion (26i) | Finistère (29) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ile-et-Vilaine (35) | Landes (40) | Loire-Atlantique (44) | Maine-et-Loire (49) | Moselle (57) | Pas-de-Calais/Arras (62Bi) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Sarthe (72) | Haute-Savoie (74MC) | Paris (75) | Paris Hermel (75H) | Paris (75P) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Rouen (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Tarn-et-Garonne (82) | Vienne (86) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93)

**1**"lieu à vivre" de **23** places**1**CHRS de **13** lits**5**Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) de **5 à 70** places qui sont également des centres de stabilisation

Au total, l'association dispose de

**216**

lits d'accueil d'urgence et de stabilisation.

**Un lieu à vivre**

► Le but est d'accueillir des personnes exclues des dispositifs classiques d'insertion, sans contrainte de temps autour d'un projet de vie différent : la vie en communauté, l'activité économique non lucrative et la citoyenneté.

**LES RÉSIDENCES SOCIALES ET HÔTELS SOCIAUX**

•••• 5 résidences et 2 hôtels sociaux accueillent de quelques mois à deux ou trois ans des personnes en situation difficile et les accompagnent vers un logement autonome. Ce sont des petits immeubles constitués de chambres pour les hôtels sociaux, ou de logements meublés pour les résidences qui disposent d'équipements collectifs. Il s'agit de permettre aux occupants de prendre leur autonomie et de bénéficier d'un logement de transition. Une équipe de bénévoles et de professionnels les accompagne (éducateurs, assistantes sociales, psychologues, etc.) vers un logement pérenne.

**L'INTERMÉDIATION LOCATIVE, VERS L'ACCÈS À UNE LOCATION STABLE**

•••• Les Associations Départementales proposent diverses formules en fonction des conditions locales. Les plus fréquentes sont :

• **Les logements diffus conventionnés en Allocation de Logement Temporaire (ALT)** qui répondent à l'urgence des situations tout en permettant un accompagnement sur 6 mois minimum. Ils sont mis à disposition et gérés par l'association qui peut ainsi accueillir des personnes ayant perdu ou sur le point de perdre leur logement. On compte aujourd'hui 126 logements en Allocation Logement Temporaire (ALT) soit 146 ménages accompagnés.

• **La sous-location de logements privés ou sociaux dont l'association est locataire** en titre et qu'elle est autorisée à sous louer à des personnes suivies et accompagnées socialement par des bénévoles et des travailleurs sociaux. L'association gère 152 logements dans ce cadre.

• **Les baux glissants**, c'est-à-dire la mise à disposition des personnes accueillies, d'appartements loués à des bailleurs privés ou sociaux, par les Restos. Une fois que celles-ci sont en mesure d'assurer leur responsabilité de locataire, le bail glisse à leur nom. L'association gère 262 logements dans ce cadre.

On compte 539 appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de 6 à 36 mois.



« Cet accompagnement social sert à ce que les familles deviennent indépendantes, qu'elles puissent être capables après de s'assumer quand elles seront locataires en direct »

*Mireille, bénévole aux Toits du Cœur de Nantes (44).*

**Sur l'année 2015-2016**

• **1 501** personnes ont été accueillies en centre d'hébergement d'urgence/stabilisation ou CHRS pour 71 988 nuitées.

• **154** hébergés sortis de ces structures ont pu intégrer un dispositif plus autonome (résidence sociale, maison relais, logement autonome...).

• **299** personnes ont été logées en résidence sociale ou hôtels sociaux

• **70%** des familles accompagnées en résidence ou hôtel sociaux sorties cette année, ont accédé à un logement individuel autonome. Nous y observons une part importante de familles monoparentales (35 %) avec 43 % du public constitué d'enfants qui pour la majorité ont moins de 5 ans.

• **1 326** personnes ont été logées en intermédiation locative. Le dispositif ALT accueille nettement plus de personnes isolées avec des revenus plus faibles. 79 % des personnes sorties des dispositifs de bail glissant et bail associatif ont eu accès à un logement individuel autonome.

# AIDE AUX GENS DE LA RUE

Dès leur création, les Restos du Cœur ont apporté une aide inconditionnelle et gratuite aux personnes contraintes de vivre dans la rue.

Cette année, **1,6 millions d'accueils** ont été effectués à travers des activités qui fonctionnent en moyenne 10 mois par an et qui sont animées par **4 891 bénévoles** :

- **25** maraudes,
- **31** camions,
- **34** points chauds,
- **16** accueils de jour

Une aide plus ponctuelle est par ailleurs mise en place les mois d'hiver et les mois d'été afin de répondre aux urgences climatiques.

**LES MARAUDES**

•••• 25 maraudes effectuent plus d'une centaine de sorties chaque semaine pour aller à la rencontre de ceux qui n'ont plus la force ni l'envie de venir chercher de l'aide. En créant du lien et en le maintenant à travers l'échange et l'écoute, les maraudeurs ont un rôle social fondamental pour les personnes dont la solitude et l'isolement sont le lot quotidien. Elles repèrent les personnes les plus en rupture pour partager un moment de convivialité. Elles leur proposent également une écoute, un soutien, un accompagnement. La mission de veille est l'une des fonctions principales de cette activité. Pour plus d'efficacité au service des personnes à la rue, les équipes coordonnent leur action avec les autres ►

•••• **Tout au long de l'année**, les Restos du Cœur proposent un accueil et un accompagnement aux personnes privées de chez-soi autour de quatre types d'actions : **maraudes, accueils de jour, Camions et Bus du Cœur, Points Chauds / Points Accueils**. Les bénévoles des Restos animent des activités et des lieux d'accueil, gèrent et organisent les prestations pour offrir aux plus démunis de quoi se nourrir, se laver ou encore de quoi résister au froid de l'hiver ou à la chaleur de l'été. Ces activités sont **l'indispensable premier maillon des dispositifs d'insertion**. Elles ont, en ce sens, un rôle d'accroche unique et essentiel pour des personnes trop souvent en rupture avec les dispositifs existants.

**ÊTRE AUPRÈS DES PLUS DÉMUNIS**

•••• Les équipes pour les gens de la rue se donnent pour principale mission d'être présentes auprès des personnes et de créer du lien.

- 1 L'activité la plus ancienne, "Les Camions", propose principalement des distributions de repas chauds et équilibrés dans des lieux fixes dans la rue. Elle est avant tout un moyen d'aller au-devant des personnes pour un moment de convivialité.
- 2 Les accueils de jour ont ensuite été créés dans les années 90.
- 3 Les maraudes se sont développées surtout depuis 2002 et viennent compléter ces actions.
- 4 Et enfin les Points Chauds / Points Accueil qui permettent aux personnes de se poser autour d'un repas dans un lieu abrité.

**5 659**maraudes pour **4 891** bénévoles

31

camions des Restos dans  
23 Associations Départementales

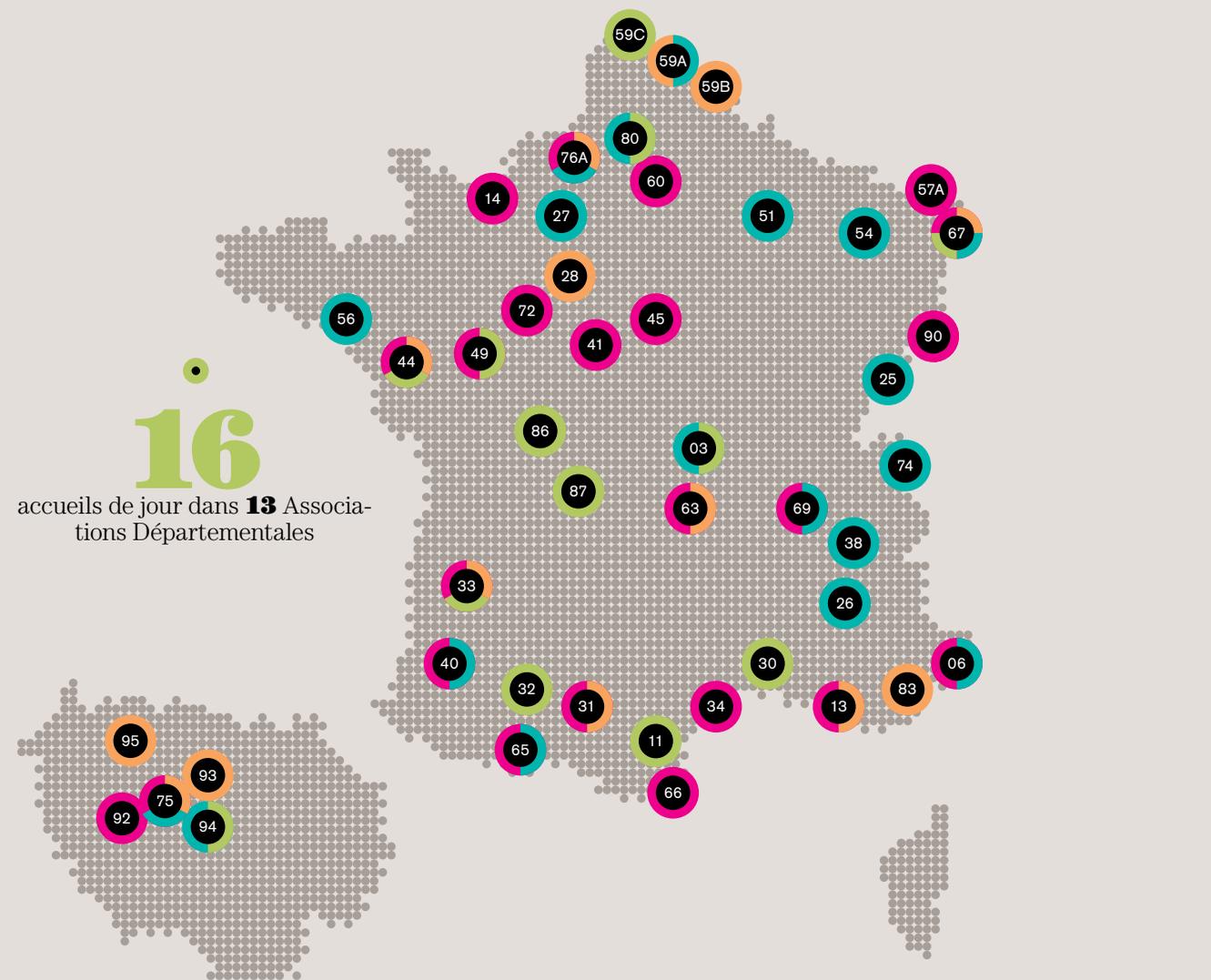
25

maraudes dans 14 Associations  
Départementales

34

points chauds dans 19 Associations  
Départementales

16

accueils de jour dans 13 Associations  
Départementales

Allier (03) | Alpes-Maritimes (06) | Aude (11) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gers (32) | Gironde (33) | Hérault (34) | Isère (38) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Maine-et-Loire (49) | Marne (51) | Meurthe-et-Moselle (54) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Puy-de-Dôme (63) | Haute-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Rhône (69) | Sarthe (72) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime (76A) | Somme (80) | Var (83) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Territoire-de-Belfort (90) | Haut-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)

## ZOOM SUR... LE GROUPE DE TRAVAIL DE CO-DÉVELOPPEMENT « ACCUEIL DE JOUR »

P.15

EN REVUE

► acteurs de l'urgence sociale, notamment les Samu Sociaux, les services du 115 et les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO). Les équipes mobiles font preuve d'une rigueur dans l'action et d'un engagement indéfectible, garantissant une continuité d'accompagnement pour les personnes rencontrées. Les équipes, toutes bénévoles, maraudent en moyenne **11 mois dans l'année**.

## LES CAMIONS ET BUS DU CŒUR

•••• Les Camions et Bus du Cœur proposent dans la rue, des rendez-vous sur des points fixes qui permettent des moments de rencontre et des temps de convivialité. Autour d'un repas à consommer sur place, ils sont l'occasion d'apporter des réponses à des besoins primaires en proposant par exemple des produits permettant de lutter contre les rigueurs climatiques tout au long de l'année (produits textiles, eau etc.). Les équipes de rue organisent également des activités de vestiaires, de bibliothèque ou encore des sorties culturelles et de loisirs. **Les 31 Camions des Restos sont présents plus de 189 fois par semaine sur plus de 48 points de rendez-vous différents.** La capacité des 2 972 bénévoles Camions et Bus du Cœur à accueillir un tel flux dans des conditions aussi difficiles relève du défi quotidien. Grâce à leur expertise, les équipes gèrent près de 728 000 contacts annuels, tout en garantissant accueil et convivialité 10 mois par an en moyenne.



« Pour moi la chose la plus importante dans le bus c'est les bénévoles. Le repas n'est pas une priorité pour moi, je l'avoue. Le contact, l'évolution des gens, le mélange au niveau des bénéficiaires comme des bénévoles de tous les âges, les vécus, l'écoute, les encouragements... Je me sens tellement bien au bus et vous êtes ma famille. La preuve, j'ai fêté mon dernier anniversaire avec vous. Le bus, c'est le souvenir de Coluche, et partager un repas comme ça, c'est un plaisir immense. »

*Alain, 48 ans, personne accueillie.*

## LES ACCUEILS DE JOUR

•••• Un accueil de jour est un local sécurisant et convivial permettant de se poser en toute quiétude loin du stress de la vie dans la rue. On y propose des services permettant de couvrir des besoins primaires tels que l'accès à l'hygiène (sanitaires, douches, buanderie...) mais également des activités d'aide à la personne centrées sur l'écoute, l'orientation et l'accompagnement : aide juridique, ateliers de français, accès aux services du quotidien (téléphonie, internet, électricité...), des ateliers

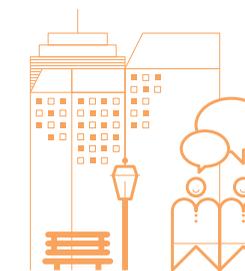
ludiques, des activités culturelles et sportives, des sorties ou encore des permanences des partenaires médicaux. **Cette année, les 388 bénévoles ont effectué 179 221 accueils dans les 16 accueils de jour des Restos du Cœur.**

## LES POINTS CHAUDS—POINTS ACCUEILS

•••• Les "points chauds" sont des sites fermés qui accueillent un public principalement composé de personnes sans abri et isolées autour d'une table afin de partager un repas gratuit et à consommation immédiate : petits déjeuners, déjeuners ou dîners. D'autres services peuvent être également proposés. **Sur les 34 points chauds, ce sont quasiment 426 000 prestations alimentaires qui ont été servies cette année.**

## ACTION GRAND FROID / CANICULE

•••• Le plan contre les rigueurs climatiques des Restos du Cœur permet de venir en aide et dans l'urgence à des personnes victimes du froid, notamment en fournissant pour des familles ou des personnes isolées des moyens immédiats de se chauffer (fluides ou matériel) ou de s'hydrater. Cette année, il aura permis de fournir aux personnes à la rue, des produits de lutte contre le froid : 9 000 bonnets ; 11 328 duvets ; 17 250 paires de chaussettes ; 11 202 parkas ; 11 660 vestes polaires et 5 400 sacs à dos.



1.6

millions de contacts annuels, 31 camions  
et bus du cœur dans toute la France



pour le prix  
vous rendez pour la nuit !!!

BAGUETTE

0,70€

SERVICE  
CONTINU  
CHAUD  
À TOUTE HEURE!

**25**  
maraudes effectuent plus  
d'une centaine de sorties chaque semaine  
pour aller à la rencontre de ceux  
qui n'ont plus la force ni l'envie de venir  
chercher de l'aide

# ATELIERS DE FRANÇAIS, ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET ACCÈS À INTERNET ACCOMPAGNÉ

Dans le but de lutter contre toute forme d'exclusion et de favoriser l'égalité des chances, les Restos du Cœur s'efforcent de soutenir les personnes accueillies dans l'accès à la langue française, orale et écrite.

•••• En effet, lire, écrire, communiquer et s'exprimer sont des atouts indispensables à une insertion socio-professionnelle réussie. C'est pourquoi les Restos proposent trois types d'ateliers : l'accompagnement scolaire, les ateliers de français et l'accès à Internet accompagné.



## 5 857

apprenants pour les ateliers de français et d'accompagnement scolaire

## 420

ateliers

## 1 443

bénévoles

### L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

•••• Afin que les enfants ne connaissent jamais les situations de précarité que peuvent vivre leurs parents, des ateliers d'accompagnement scolaire sont ouverts à tous les enfants du CP à la terminale, que leurs parents soient ou non-inscrits à l'aide alimentaire des Restos Du Cœur. Ces ateliers offrent, aux côtés de l'école, l'appui et les ressources nécessaires (méthodologie, animations, jeux, convivialité, apprentissage de la civilité et du respect, échanges ...) dont les enfants ont besoin pour réussir à l'école et avoir confiance en eux. **93 ateliers sur 44 départements ont accueilli environ 684 enfants grâce à 296 bénévoles.**

### LES ATELIERS DE FRANÇAIS

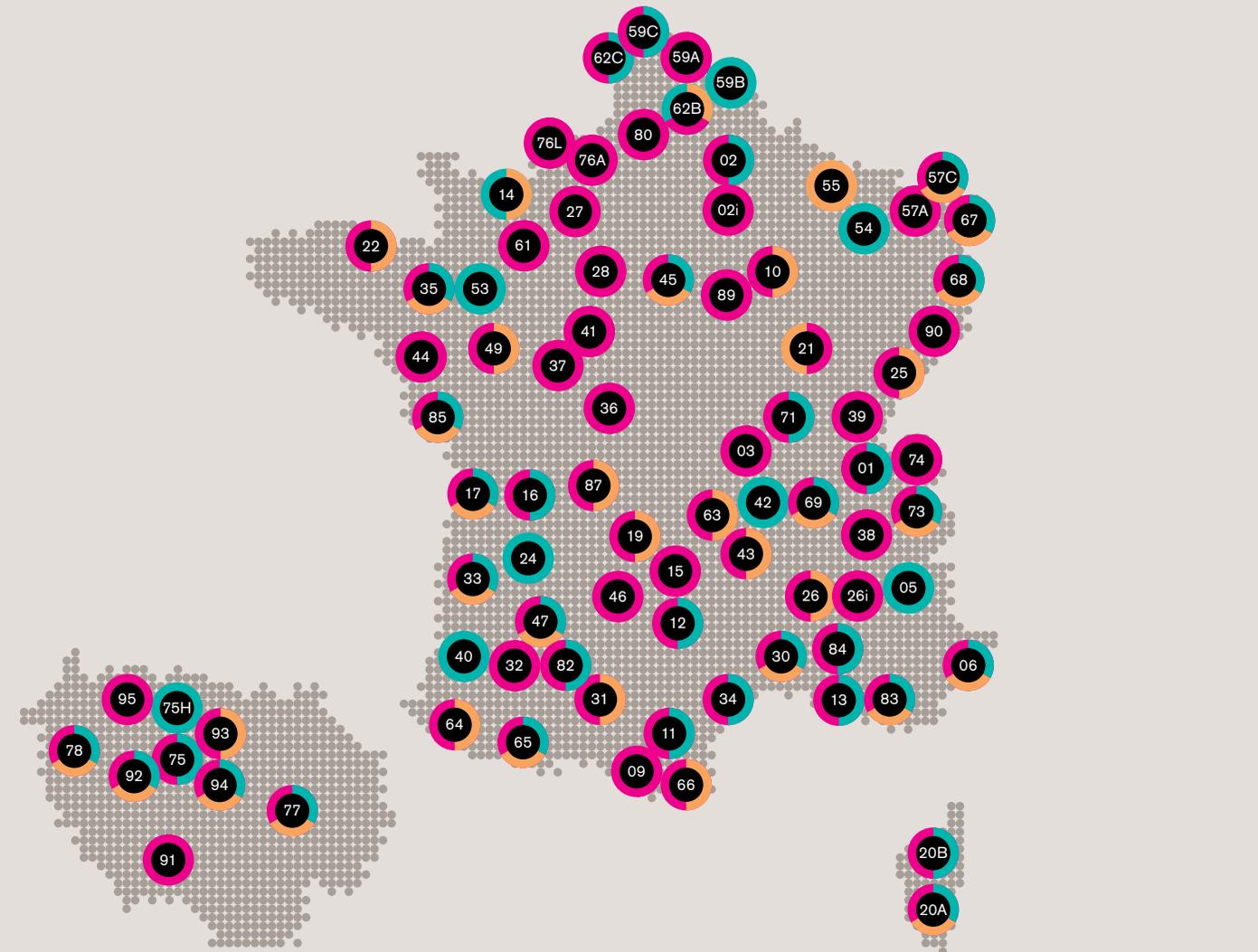
•••• Les difficultés pour lire, écrire ou compter, ainsi que la non maîtrise du français constituent un frein supplémentaire dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle et sociale des personnes accueillies. Pour les aider, les bénévoles des Restos du Cœur proposent des ateliers selon le niveau de chacun des apprenants :

- Une remise à niveau pour les illétrés
  - L'apprentissage du Français Langue Etrangère (FLE) pour ceux qui savent lire et écrire dans leur propre langue
  - Ou l'alphabétisation (ALPHA) pour ceux qui n'ont jamais appris à lire et à écrire.
- Véritables outils d'insertion sociale, les ateliers offrent une meilleure connaissance de la langue, une meilleure autonomie, une confiance en soi mais aussi des relations interculturelles qui leur permettent de réaliser de façon autonome une multitude d'activités de la vie courante : rédiger un courrier, un CV, lire les notices de médicaments, remplir les demandes administratives, ▶

**227**  
ateliers d'accompagnement  
à Internet dans **37** Associations  
Départementales

**327**  
ateliers de français  
dans **75** Associations  
Départementales

**93**  
ateliers d'accompagnement  
scolaire sur **44** Associations  
Départementales



- Ain (01) | Aisne (02) | Aisnes (02i) | Allier (03) | Hautes-Alpes (05) | Alpes-Maritimes (06) | Ariège (09) | Aube (10) | Aude (11) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Cantal (15) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Corse-du-Sud (20A) | Haute Corse (20B) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor (22) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26 + 26i) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gers (32) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ille-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Jura (39) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire (42) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Maine-et-Loire (49) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Arras (62B) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Somme (80) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Haute-Vienne (87) | Yonne (89) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-D'Oise (95)

TÉMOIGNAGES D'APPRENANTS DE LILLE (59)

ZOOM SUR... « LA JOURNÉE NATIONALE « LIRE, ECRIRE...MIEUX VIVRE AU QUOTIDIEN » DU 17 MARS 2016 »

P.16

EN REVUE

## L'ACCÈS À INTERNET ACCOMPAGNÉ

•••• Toutes les personnes accueillies n'ont pas accès à un ordinateur et à Internet et manquent de connaissances sur leur utilisation (Word, Excel, Internet, Email, Skype...). C'est pourquoi les Restos du Cœur ont mis en place des ateliers d'accès à Internet Accompagné qui permettent d'offrir une première approche de ces technologies, encadrée et accompagnée par des bénévoles compétents. Ces outils sont indispensables pour une réinsertion sociale réussie (envoyer des emails, rédiger des courriers, rechercher un emploi, faire son CV, consulter le site de la CAF, de Pôle Emploi,...), pour créer du lien mais aussi pour garder contact avec sa famille qui est pour la plupart du temps très éloignée (communication via Skype, envoi des photos...).

**227 ateliers sur 37 départements, et 142 bénévoles accompagnent 1170 apprenants.**

► obtenir le permis de conduire, passer le DILF (Diplôme d'Initiation à la Langue Française, suivre la scolarité des enfants, se sentir comme tout le monde... Des formations spécifiques de l'apprentissage du français pour des personnes en difficulté sont proposées aux bénévoles qui souhaitent s'impliquer dans cette activité.  
**1 147 bénévoles dans 327 ateliers sur 75 départements auprès de 5 173 apprenants.**

MISSIONS SOCIALES  
CULTURE, LOISIRS,  
SPORT & DÉPARTS EN VACANCES

Les activités culturelles, de loisirs, physiques et sportives et les départs en vacances proposés dans les centres des Restos du Cœur permettent d'échapper à la fatalité de l'isolement et du repli en recréant du lien, des échanges et de la convivialité.

•••• Les personnes accueillies rencontrent ainsi les bénévoles autrement que dans l'urgence et nouent un lien de confiance, loin des soucis et de l'isolement. Ces activités régulières constituent des supports pertinents d'accompagnement vers l'inclusion sociale et complémentaires des autres actions d'aide à la personne.

## LES ESPACES LIVRES

•••• Parmi les outils d'aide à la personne qui permettent d'accompagner les personnes, le livre est l'un des meilleurs vecteurs d'ouverture à la culture car il permet à la fois de renouer avec le langage, de développer les échanges mais aussi de s'évader d'un quotidien difficile.

“ Les livres et la lecture permettent de lutter contre l'illettrisme, l'isolement et l'exclusion

Les Restos ont mis en place 1 340 espaces livres dans 99 Associations Départementales dont 67 espaces animés autour du livre. Véritables lieux d'accueil, d'écoute, de rencontre et d'échanges avec les bénévoles, passerelles vers les bibliothèques publiques, des endroits où l'on se nourrit aussi de mots. Dans ces lieux privilégiés, des béné-

voles dédiés encouragent les personnes à renouer avec la lecture grâce à des prêts ou des dons de livres et de magazines : librairies, dons privés (bénévoles, associations, particuliers...), bibliothèques municipales, médiathèques, professionnels du monde de l'édition, etc. Les bénévoles font aussi appel aux dons pour trouver le mobilier adéquat auprès d'entreprises locales (Leroy-Merlin, Ikea, Conforama...) et des partenaires nationaux (ASLER Diffusion). Ces emplacements sont aménagés dans les centres tout au long de l'année, pour que les personnes puissent s'y arrêter et se poser tranquillement. Ils permettent un accueil convivial et favorisent ainsi le contact, la prise de parole, le dialogue et redonnent goût à la lecture.

Des animations régulières autour de la lecture sont organisées, tant auprès des adultes que des enfants : lectures de contes ou de nouvelles (en s'appuyant sur des outils comme le kamishibai\*), ateliers d'écriture, de dessin ou de peinture, débat autour d'un livre ou d'un film... avec parfois l'aide d'intervenants extérieurs (conteurs professionnels, bibliothécaires, écrivains publics, marionnettistes, enseignants...). Par ailleurs, certains centres géographiquement proches ont mis en place un système de rotation des fonds afin de présenter une plus grande variété de titres. ►

\* Le Kamishibai, aussi appelé « théâtre d'images », est un genre narratif qui allie la magie de l'histoire racontée à celle du théâtre et s'adresse à un large auditoire. Dans une structure en bois on insère une série de planches illustrées que le conteur fait défiler dans le cadre au fur et à mesure que se déroule l'histoire : la face illustrée dirigée vers le public, le côté avec le texte imprimé positionné vers le conteur placé à l'arrière. Ce genre narratif est à la fois ludique et interactif puisqu'il répond à des objectifs multidisciplinaires, le conteur pouvant demander ensuite aux enfants de décrire les illustrations afin de développer leur sens de l'observation, d'écrire leurs propres histoires et de les mettre en images...

EN REVUE

P.18

ZOOM SUR... DES INITIATIVES NOVATRICES AUTOUR DU LIVRE ET DE LA LECTURE

ZOOM SUR ... LA MISE EN PLACE D'UN PARTENARIAT AVEC L'ACADÉMIE FRATELLINI





► de confiance qui peu à peu accentue le repli sur soi. Or, le sport a des vertus éducatives, pédagogiques et agit sur le bien-être, la santé, la mixité sociale des personnes accueillies, notamment pour le public de la rue.

Les Restos ont ainsi développé l'accès aux pratiques physiques et sportives sur le temps des loisirs et des vacances : accès aux bases de loisirs et de plein air, villages sportifs, stages sportifs et tout au long de l'année pratique de certaines activités extérieures : randonnée, football, gymnastique, vélo, natation... De nombreux partenaires nationaux et locaux existent dans ce domaine et constituent ainsi un support indispensable pour la pérennisation et le développement des activités :

- UCPA (Union nationale des Centres Sportifs de Plein Air),
- Fondation PSG (Paris Saint-Germain),
- Fédérations et clubs multisports,
- Equipements municipaux (piscines) etc.

### LES DÉPARTS EN VACANCES

••• Le départ en vacances n'est plus une priorité pour nombre de personnes, quand il n'est pas tout simplement devenu inaccessible. Selon le CREDOC, près d'un Français sur deux, dont trois millions d'enfants, ne partent pas en vacances chaque année ; Ces non-partants contraints évoquent pour 66% des raisons financières mais il y a aussi de puissants freins psychologiques, culturels, familiaux. C'est pourquoi les Restos accompagnent les personnes démunies dans leurs projets vacances afin qu'elles deviennent actrices de leur départ et pour que ces vacances soient facteur d'épanouissement et d'inclusion sociale. Cette année, Les Restos du Cœur ont permis à 5 506 personnes de partir en vacances "comme tout le monde" une semaine ou plus, à la campagne, à la

montagne ou à la mer. Les séjours sont de plus en plus nombreux et diversifiés : courts séjours, séjours été ou en dehors de la période estivale, séjours de rupture\*, séjours sport et bien-être...

Les Restos s'appuient sur leur Maison Familiale de vacances, Le Val d'Akor, situé à Saint-Sébastien (Isère) mais aussi sur de nombreux partenaires du tourisme associatif : villages de vacances, campings, gîtes, centres de vacances et de loisirs... Pour la majorité des personnes, il s'agit de premiers départs, parfois accompagnés par des bénévoles ou des salariés des Restos mais aussi autonomes pour ceux qui sont prêts à partir seuls. Ces départs touchent tous les publics : familles, enfants et adolescents, personnes âgées... L'objectif des séjours est de rompre la routine grâce à un changement de cadre de vie temporaire, permettant de vivre des moments de détente loin des tracasseries de la vie quotidienne, de sortir de l'isolement et, souvent, de retisser des liens entre parents et enfants. De nouveaux projets voient le jour, touchant des publics totalement exclus :

- jeunes accueillis en résidence sociale,
- personnes hébergées en CHU,
- salariés en insertion socio-professionnelle (ACI), personnes âgées isolées...

Les retours des séjours se révèlent très souvent positifs et servent d'impulsion à la naissance de nouveaux projets personnels ou professionnels. Ces moments forts favorisent aussi un travail d'insertion plus individualisé et plus pertinent (relogement, conseil budgétaire, aides administratives, orientation médicale, accompagnement scolaire...). Elles permettent d'orienter les personnes vers d'autres activités culturelles, physiques et sportives dont elles sont souvent très éloignées. Ce dispositif touchant tous les publics s'appuie sur les partenaires du monde du tourisme associatif et est financé à 50 % par l'Association Nationale via une subvention de l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV), mais aussi par des financements locaux (CAF, MSA, Conseils Départementaux, Conseils Régionaux, communes (CCAS), caisses de retraite, banques, fondations, clubs de services locaux...). La participation financière des personnes varie en fonction du projet et des ressources (entre 6 et 10 % du coût).

\* Les «séjours de rupture» sont des vacances destinées aux personnes en grande précarité. Il s'agit d'une semaine où des actions solidaires (réhabilitation de sentiers de randonnée, activités de maraîchage...) s'entremêlent à du repos et à des activités culturelles et ludiques. Le séjour de rupture, de par sa nature, offre un temps de « pause » dans le parcours des participants. Un moment de la vie où s'éloigner de son environnement habituel permet de « régénérer » tant le corps que l'esprit.

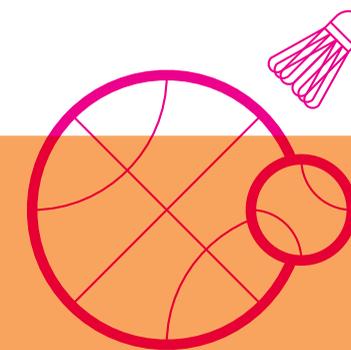
EN REVUE

P.19

ZOOM SUR ... LA VAL D'AKOR : MAISON FAMILIALE DE VACANCES DES RESTOS DU CŒUR

**5 506**

personnes originaires de 60 Associations Départementales, sont parties en vacances avec les Restos (1 256 familles, 616 enfants en Centres de Vacances et de Loisirs et 410 personnes seules).



**+ DE 7 000**

places de manifestations sportives (matches de foot, de rugby...) offertes aux personnes accueillies.

**1 108**

centres de 88 AD ont organisé des sorties culturelles et de loisirs (dont les Rencontres au Cinéma).



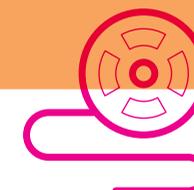
En 2015-2016  
**+11,48 %**

d'Espaces Livres.



**320**

salles de cinéma se sont engagées auprès des Restos pour organiser les Rencontres au cinéma dans 303 villes en France. Au total, **94 000** personnes accueillies ont pu participer à ces projections cette année, dans 75 Associations Départementales.



**54**

centres dans 20 Associations Départementales sont engagés dans les activités physiques et sportives pour environ 1 322 personnes accueillies.

# CONSEIL BUDGÉTAIRE ET MICROCRÉDIT PERSONNEL

Les personnes accueillies aux Restos du Cœur sont pour la plupart dans une grande fragilité économique, ce qui les empêche souvent d'avoir une vision claire de leur situation financière et administrative. Les Restos leur proposent alors un parcours d'accompagnement pour les aider à être plus autonomes dans la gestion de leur budget et si possible à améliorer leur situation financière. Aussi pour celles qui ont un projet à financer et lorsque leur budget le permet, les Restos les aident à obtenir un microcrédit personnel.

## LE CONSEIL BUDGÉTAIRE

••• Le conseil budgétaire peut être proposé à toute personne volontaire rencontrant des difficultés financières. A partir d'un diagnostic partagé de la situation budgétaire du demandeur, l'objectif est de lui faire prendre conscience de ses possibilités financières, de définir un plan d'action pour à terme lui permettre d'être autonome pour gérer son budget. Ces conseils sont donnés

en complémentarité de l'accompagnement réalisé par le travailleur social, le cas échéant. Voici quelques exemples d'actions pouvant être proposées dans le cadre du conseil budgétaire :

- **Banque** : lecture et explication des relevés bancaires et des frais, conseils pour réduire des frais bancaires, pour adapter les modes de paiement...
- **Budget** : construction du budget familial, explication du reste pour vivre, prise de conscience des différents postes de dépenses...
- **Orientations** vers les structures compétentes pour une ouverture de droits, un dossier de surendettement... >

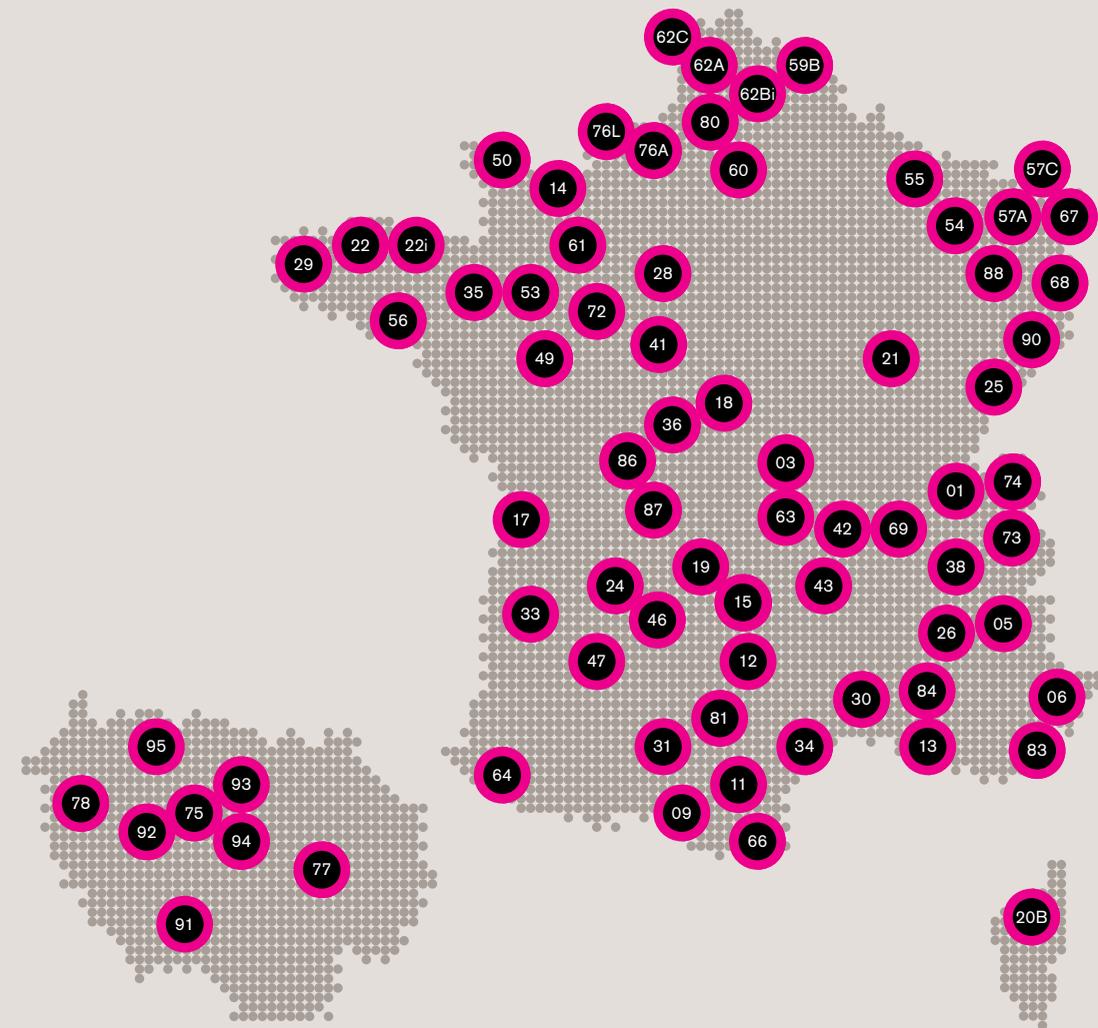
EN REVUE

P.20

ZOOM SUR... « LE CONSEIL BUDGÉTAIRE SE DÉVELOPPE AU-DELÀ DES CENTRES D'ACTIVITÉS »

831

centres d'activités proposent le microcrédit personnel et le conseil budgétaire dans 74 Associations Départementales.



Ain (01) ● | Allier (03) ● | Hautes-Alpes (05) ● | Alpes Maritimes (06) ● | Ariège (09) ● | Aude (11) ● | Aveyron (12) ● | Bouches-du-Rhône (13) ● | Calvados (14) ● | Cantal (15) ● | Charente-Maritime (17) ● | Cher (18) ● | Corrèze (19) ● | Haute Corse (20B) ● | Côte-d'Or (21) ● | Côtes-d'Armor (22) ● | Côtes-d'Armor (22i) ● | Dordogne (24) ● | Doubs (25) ● | Drôme (26) ● | Eure-et-Loir (28) ● | Finistère (29) ● | Gard (30) ● | Haute-Garonne (31) ● | Gironde (33) ● | Hérault (34) ● | Ille-et-Vilaine (35) ● | Indre (36) ● | Isère (38) ● | Loir et Cher (41) ● | Loire (42) ● | Haute-Loire (43) ● | Lot (46) ● | Lot-et-Garonne (47) ● | Maine-et-Loire (49) ● | Manche (50) ● | Mayenne (53) ● | Meurthe-et-Moselle (54) ● | Meuse (55) ● | Morbihan (56) ● | Moselle (57A) ● | Moselle (57C) ● | Nord/Valenciennes (59B) ● | Oise (60) ● | Orne (61) ● | Pas-de-Calais/Lens (62A) ● | Pas-de-Calais/Arras (62Bi) ● | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) ● | Puy deôme (63) ● | Pyrénées-Atlantiques (64) ● | Pyrénées-Orientales (66) ● | Bas-Rhin (67) ● | Haut-Rhin (68) ● | Rhône (69) ● | Sarthe (72) ● | Savoie (73) ● | Haute-Savoie (74) ● | Paris (75) ● | Seine-Maritime/Rouen (76A) ● | Seine-Maritime/Littoral (76L) ● | Seine-et-Marne (77) ● | Yvelines (78) ● | Somme (80) ● | Tarn (81) ● | Var (83) ● | Vaucluse (84) ● | Vienne (86) ● | Haute-Vienne (87) ● | Vosges (88) ● | Territoire de Belfort (90) ● | Essonne (91) ● | Hauts-de-Seine (92) ● | Seine-Saint-Denis (93) ● | Val-de-Marne (94) ● | Val d'oise (95) ●



« Il y a un an je suis arrivée à l'atelier, j'étais à la « ramasse » et puis j'ai appris à mensualiser mes dettes vis-à-vis de mon salaire que je gagne ici. Je sais que je me lève le matin pour aller payer ce que je dois et je n'attends pas après les autres. Je regarde où en sont mes mensualisations, ce que j'ai à payer, ce que je prévois de payer si j'ai un achat à faire, si j'ai un besoin. Ça m'a appris à mettre de côté. J'ai un but pour le mois de janvier : c'est de payer mon permis moi-même. C'est une fierté ça ! »

*Patricia, salariée à l'atelier couture de St Brieuc.*



# 2 600

personnes reçues pour le conseil budgétaire

## LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

► . . . . Le microcrédit personnel est un crédit à faible taux d'intérêt et sans garantie pour l'emprunteur. Il est destiné aux personnes exclues du crédit bancaire classique. Il permet de financer des biens ou services de première nécessité, utiles pour la réalisation d'un projet : aide à la mobilité, la formation, accès au logement, etc. Les prêts vont de 300 à 3 000 € et le remboursement, mensuel, est étalé sur une période de 12 à 36 mois. Ils sont donc accessibles pour des personnes disposant d'une capacité de remboursement, même modeste.

### Comment fonctionne-t-il ?

Toute personne faisant une demande de microcrédit est reçue par un bénévole dédié qui réalise le diagnostic de sa situation budgétaire. Si le budget permet de dégager une capacité de remboursement suffisante au regard du montant de la mensualité envisagée, le bénévole instruit la demande de prêt et la transmet au partenaire bancaire local. Celui-ci décide ensuite de l'attribution du prêt et le finance. Les microcrédits octroyés sont garantis par l'Etat, via le Fonds de Cohésion Sociale, à hauteur de 50%. L'accompagnement des emprunteurs post-crédit est réalisé par le bénévole des Restos.

# 644

microcrédits personnels accordés

# ACCÈS AUX DROITS ET À LA JUSTICE

Connaître ses droits et pouvoir les faire valoir sont deux éléments fondamentaux pour l'exercice de la citoyenneté, garants d'un égal accès à la protection et d'égalité devant la loi. Cela s'inscrit dans le cadre de la mission historique des Restos : lutter contre la pauvreté et l'exclusion sous toutes ses formes.

## ACCÈS AUX DROITS

. . . . Fusion de la prime pour l'emploi et du RSA activité remplacés par la prime d'activité, réforme de l'assurance maladie et mise en place de la Protection Universelle Maladie ou encore suppression de l'allocation temporaire d'attente pour les demandeurs d'asile au profit d'une allocation dédiée ; il n'est pas toujours facile d'identifier les droits mobilisables, les démarches afférentes ou encore les organismes chargés de leur mise en œuvre. Ceci est d'autant plus complexe au regard des situations de grande précarité et des barrières telles que celles de la langue ou de l'isolement, génératrices d'exclusion. Risque encore accru par la vague de dématérialisation des démarches administratives qui fait fi de la fracture numérique, vécue par de nombreux concitoyens. C'est pourquoi les équipes bénévoles travaillent en synergie avec les acteurs institutionnels et associatifs locaux pour :

- Informer sur les droits,
- Identifier les situations de non-recours,
- Accompagner dans l'ouverture et le maintien de ceux-ci

L'action des équipes bénévoles, fondée sur le triptyque : **accueil inconditionnel, confiance et accompagnement de proximité**, s'articule avec le rôle des professionnels de l'action sociale en charge de la mise en œuvre de la politique sociale. Formations à destination des béné-

voles, informations des publics accueillis, interlocuteurs dédiés, accompagnement pour faciliter l'accomplissement des démarches en ligne, les axes de coopération se multiplient avec un objectif commun : **poursuivre la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.**

## ACCÈS À LA JUSTICE

. . . . Le constat à l'origine de l'engagement de l'association en faveur de l'accès à l'information juridique et aux services de la justice demeure plus vrai que jamais. Méconnaissance des dispositifs, appréhension vis-à-vis de l'institution judiciaire, difficultés dans les démarches ou encore problème de mobilité ; les nombreux freins rencontrés par les personnes en situation de précarité pour connaître et faire valoir leurs droits, font de l'accès aux droits pluriels comme singulier, un véritable parcours du combattant. Partagé par le plus grand nombre, ce constat donne lieu à un développement croissant des relations avec les conseils départementaux d'accès au droit, barreaux et associations de juristes. ►



« Quand quelqu'un vient au centre, on s'assure bien qu'il ait tous ses droits ouverts, nous sollicitons les partenaires extérieurs pour accompagner les familles accueillies et en faire la demande ou à les renouveler si cela s'avère nécessaire. Cette activité m'apporte beaucoup sur le plan humain, il est très enrichissant de recevoir une personne, de l'écouter, partager ces difficultés, l'aider dans la résolution des problèmes rencontrés mais surtout la voir sourire et reprendre courage à l'issue de la discussion. Ce travail me demande beaucoup d'énergie mais m'apporte beaucoup de bonheur. »

*Yvette, bénévole référente de l'aide à la personne dans le centre de Saumur (49).*

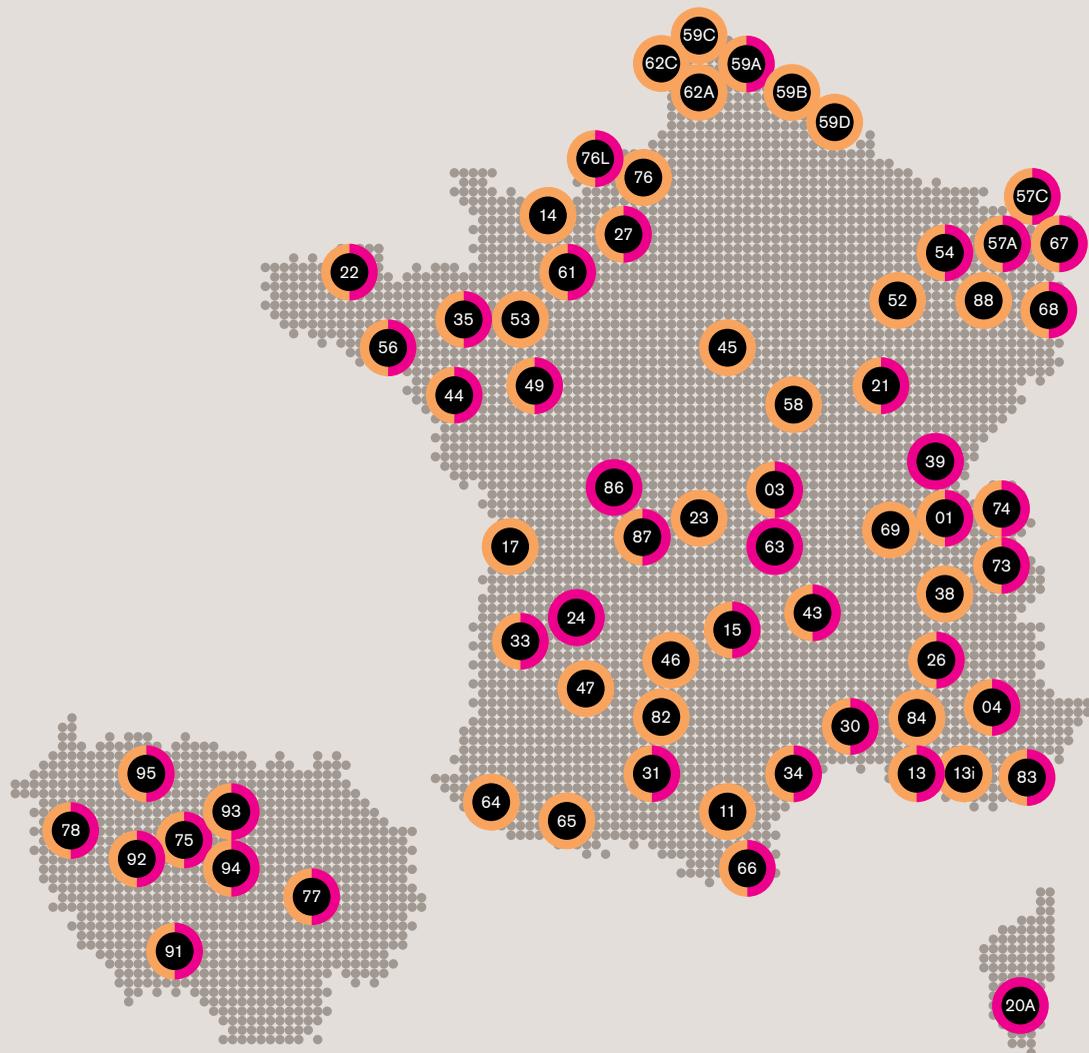


# 10 500

personnes ont été accompagnées  
à se saisir de leurs droits pluriels dans  
**63** Associations Départementales

# 3 263

personnes ont bénéficié  
d'informations juridiques dans  
**44** Associations Départementales



Ain (01) ● | Allier (03) ● | Alpes-de-Haute-Provence (04) ● | Aude (11) ● | Bouches-du-Rhône (13) ● | Bouches-du-Rhône (13i) ● | Calvados (14) ● | Cantal (15) ● ●  
Charente-Maritime (17) ● | Corse-du-Sud (20A) ● | Côte-d'Or (21) ● | Côtes-d'Armor (22) ● | Creuse (23) ● | Dordogne (24) ● | Drôme (26) ● ● | Eure (27) ● ●  
Gard (30) ● ● | Haute-Garonne (31) ● | Gironde (33) ● ● | Hérault (34) ● ● | Ille-et-Vilaine (35) ● ● | Isère (38) ● ● | Jura (39) ● ● | Haute-Loire (43) ● ●  
Loire-Atlantique (44) ● ● | Loiret (45) ● ● | Lot (46) ● ● | Lot-et-Garonne (47) ● ● | Maine-et-Loire (49) ● ● | Haute Marne (52) ● ● | Mayenne (53) ● ● | Meurthe-et-Moselle (54) ● ●  
Morbihan (56) ● ● | Moselle (57A) ● ● | Moselle (57C) ● ● | Nièvre (58) ● ● | Nord/Lille (59A) ● ● | Nord/Valenciennes (59B) ● ● | Nord/Dunkerque (59C) ● ● | Nord (59D) ● ●  
Orne (61) ● ● | Pas-de-Calais/Lens (62A) ● ● | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) ● ● | Puy de Dôme (63) ● ● | Pyrénées-Atlantiques (64) ● ● | Hautes-Pyrénées (65) ● ●  
Pyrénées-Orientales (66) ● ● | Bas-Rhin (67) ● ● | Haut-Rhin (68) ● ● | Rhône (69) ● ● | Savoie (73) ● ● | Haute-Savoie (74) ● ● | Paris (75) ● ● | Seine-Maritime (76A) ● ●  
Seine-Maritime (76L) ● ● | Seine-et-Marne (77) ● ● | Yvelines (78) ● ● | Tarn-et-Garonne (82) ● ● | Var (83) ● ● | Vaucluse (84) ● ● | Vienne (86) ● ● | Haute-Vienne (87) ● ●  
Vosges (88) ● ● | Essonne (91) ● ● | Hauts-de-Seine (92) ● ● | Seine-Saint-Denis (93) ● ● | Val-de-Marne (94) ● ● | Val d'Oise (95) ● ●



« Nos consultations ont permis à beaucoup de personnes accueillies d'être orientées de manière efficace en vue de résoudre leurs problèmes juridiques. Cette expérience m'a beaucoup apporté humainement et m'a fait comprendre que notre société crée des inégalités criantes. Il faut continuer à faire ces consultations au sein des permanences des Restos du Cœur car souvent les personnes accueillies n'osent pas demander de l'aide. Nous sommes fiers, les confrères bénévoles, d'avoir offert de notre temps, de nous être rendus disponibles à l'écoute et d'avoir pu donner les premiers conseils d'urgence. »

*Barreau de Versailles.*

► Engagés aux côtés de l'association dans 43 départements, ces partenaires permettent l'organisation de permanences juridiques dans les centres d'activités et l'orientation des personnes accueillies vers les lieux d'accès au droit de proximité. L'action de ces professionnels, conjuguée avec celle des équipes bénévoles, favorise la détection des problématiques juridiques rencontrées par un public souvent invisible auprès des institutions et l'aboutissement des démarches.

Les trois domaines du droit les plus sollicités restent le droit des étrangers, de la famille et du logement : régularisation ou renouvellement du droit au séjour, informations sur les procédures de divorce et conséquences d'une séparation, prévention des expulsions... Les problématiques liées au droit de la consommation et aux questions de surendettement ainsi que les questions relatives aux mesures de protection sont de plus en plus représentées. Licenciements, irrégularités dans les contrats de travail, non délivrance de l'attestation de fin de contrat ou non-paiement des salaires ; les motifs évoqués en droit de travail, mettent en lumière les conditions de travail particulièrement précaires auxquelles sont confrontés les publics accueillis.

EN REVUE



# 308

bénévoles engagés au sein de  
**43 départements, ont accompagné,  
en lien avec les partenaires locaux,  
3 263 personnes** dans leurs  
problématiques d'accès à l'information  
juridique et aux services de la justice.  
Au total, ce sont **835 permanences  
juridiques** qui ont été animées par  
des professionnels du droit au sein  
de centres Restos.



# 800

bénévoles impliqués au sein  
de **63 Associations Départementales**  
ont accompagné les personnes accueillies  
dans l'ouverture ou le maintien de leurs droits.  
Ce soutien proposé en étroite collaboration  
avec les acteurs institutionnels  
et associatifs locaux, **a bénéficié  
à 10 500 personnes.**

# P.21

ZOOM SUR ... LE PARTENARIAT ENTRE L'ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE DES HAUTS DE SEINE ET LA CAF

# ACCÈS PRÉVENTION ET SANTÉ

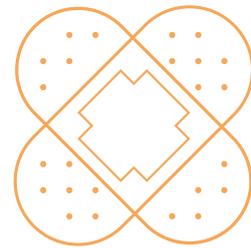
Le droit à la santé, à la santé pour tous, reste trop souvent inaccessible pour les personnes en situation de précarité, pourtant particulièrement fragilisées à ce niveau par des parcours et des conditions de vie difficiles.

## ACCÈS A LA PRÉVENTION ET AUX SOINS

... Par absence de couverture maladie, renoncement aux soins pour des raisons financières ou en raison de pratiques discriminatoires, relégation des problèmes de santé face aux urgences du quotidien ou absence de structure de soins à proximité ; les facteurs à l'origine d'une absence de prise en charge précoce et adaptée des problématiques de santé sont nombreux.

Permanences d'accès aux droits, sessions d'information, actions de dépistage, programmes de vaccinations ou encore accompagnement vers des structures de santé ; de nombreuses actions sont développées sur l'ensemble du territoire, en étroite collaboration avec les partenaires locaux, pour favoriser l'accès à la prévention et aux soins des personnes accueillies.

**Accueil inconditionnel, confiance et accompagnement de proximité** permettent là encore d'engager le dialogue sur les difficultés rencontrées en matière d'accès aux soins et à la santé et de travailler à leur résolution, en synergie avec les organismes de sécurité sociale, de santé et l'ensemble des acteurs du champ médico-social. Traduisant une volonté de prise en compte globale des difficultés vécues, ces actions s'articulent avec l'ensemble de celles menées en faveur de l'inclusion sociale, l'insertion dans le système de droit commun en constituant un volet essentiel.



**832**

personnes accompagnées vers l'accès aux soins

**500**

bénévoles référents

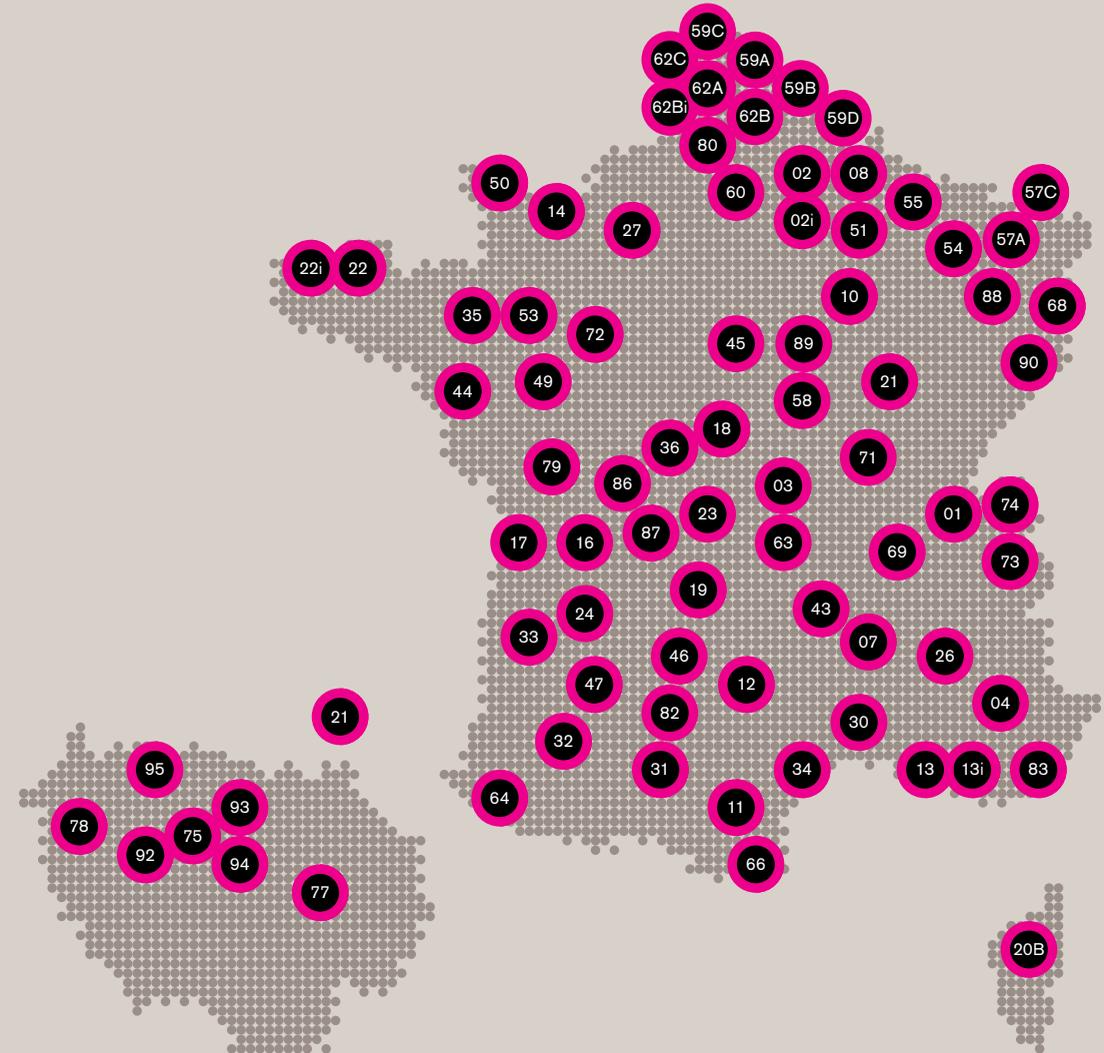


**P.22**

**TÉMOIGNAGES DE MICHELLE, ANNETTE ET JEAN-MICHEL, BÉNÉVOLES À PERPIGNAN ET ANNECAY SUR DES ACTIVITÉS D'ACCÈS À LA SANTÉ.**

**8 360**

personnes ont participé à des actions de prévention dans **81** départements



- Ain (01) ● | Aisnes (02) ● | Aisnes (02i) ● | Allier (03) ● | Alpes-de-Haute-Provence (04) ● | Ardèche (07) ● | Ardennes (08) ● | Aube (10) ● | Aude (11) ● | Aveyron (12) ● | Bouches-du-Rhône (13) ● | Bouches-du-Rhône (13i) ● | Calvados (14) ● | Charente (16) ● | Charente-Maritime (17) ● | Cher (18) ● | Corrèze (19) ● | Haute Corse (20B) ● | Côte-d'Or (21) ● | Côtes-d'Armor (22) ● | Côtes-d'Armor (22i) ● | Creuse (23) ● | Dordogne (24) ● | Drôme (26) ● | Eure (27) ● | Gard (30) ● | Haute-Garonne (31) ● | Gers (32) ● | Gironde (33) ● | Hérault (34) ● | Ille-et-Vilaine (35) ● | Indre (36) ● | Haute-Loire (43) ● | Loire-Atlantique (44) ● | Loiret (45) ● | Lot (46) ● | Lot-et-Garonne (47) ● | Maine-et-Loire (49) ● | Manche (50) ● | Marne (51) ● | Mayenne (53) ● | Meurthe-et-Moselle (54) ● | Meuse (55) ● | Moselle (57A) ● | Moselle (57C) ● | Nièvre (58) ● | Nord/Lille (59A) ● | Nord/Valenciennes (59B) ● | Nord/Dunkerque (59C) ● | Nord (59D) ● | Oise (60) ● | Pas-de-Calais/Lens (62A) ● | Pas-de-Calais/Arras (62B) ● | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) ● | Pas-de-Calais (62Bi) ● | Puy de Dôme (63) ● | Pyrénées-Atlantiques (64) ● | Pyrénées-Orientales (66) ● | Haut-Rhin (68) ● | Rhône (69) ● | Saône-et-Loire (71) ● | Sarthe (72) ● | Savoie (73) ● | Haute-Savoie (74) ● | Paris (75) ● | Seine-et-Marne (77) ● | Yvelines (78) ● | Deux-Sèvres (79) ● | Somme (80) ● | Tarn-et-Garonne (82) ● | Var (83) ● | Vienne (86) ● | Haute-Vienne (87) ● | Vosges (88) ● | Yonne (89) ● | Territoire de Belfort (90) ● | Hauts-de-Seine (92) ● | Seine-Saint-Denis (93) ● | Val-de-Marne (94) ● | Val d'oise (95) ●

# ESTIME DE SOI

Parce que l'estime de soi joue également un rôle important dans l'insertion sociale et professionnelle, les bénévoles des Restos du Cœur ont développé, au fil des années, des activités pour aider les personnes accueillies à reprendre confiance en elles.

## LES VESTIAIRES

•••• Les vestiaires sont présents dans la majorité des centres Restos du Cœur. Des milliers de vêtements sont collectés chaque année et mis à disposition des personnes accueillies. L'espace vestiaire est le plus souvent agencé comme un magasin de vêtements avec mannequins, portants et cabines d'essayage.

EN REVUE



« On souhaite faire plaisir, c'est différent que de distribuer de la nourriture, et des vêtements chauds c'est quand même ce qu'il manque aux personnes accueillies. »

**Michelle**, bénévole à Torcy (77).

P.23

TÉMOIGNAGES DE PERSONNES ACCUEILLIES ET DE BÉNÉVOLES



## LES ATELIERS COIFFURE

•••• Entièrement gratuite, cette activité permet d'apporter du bien-être, de la confiance et de l'estime de soi aux personnes accueillies. C'est aussi l'occasion de se confier et d'être écouté. Les centres qui proposent cette activité dédient un espace dans lequel un véritable salon de coiffure est aménagé, grâce à des dons de matériels et de produits.



« C'est un petit moment de partage qu'on a avec les gens, moi personnellement je voulais leur donner de mon temps et surtout un certain respect d'eux-mêmes. Et je pense que pour eux c'est important d'être écoutés. »

**Christina**, bénévole coiffeuse, Saint-Langis-Les-Mortagne (61).



« Les personnes se retrouvent reboostées de se voir coiffées, transformées aussi parce que des fois elles arrivent avec des cheveux très longs, elles repartent avec une coupe différente. Ce côté contact, le côté rendez-vous comme si c'était dans un salon, plaît beaucoup. »

**Geneviève**, bénévole Saint-Langis-Les-Mortagne (61).

