

ACCÈS AUX DROITS, À LA JUSTICE ET À LA SANTÉ

CONNAÎTRE SES DROITS ET POUVOIR LES FAIRE
VALOIR SONT DEUX ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX
GARANTS D'UN ÉGAL ACCÈS À LA PROTECTION SOCIALE
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

Complexité des procédures, méconnaissance des prestations, peur du regard ou encore sentiment de stigmatisation sont autant de freins à un accès effectif aux droits pluriels pour les personnes accueillies. S'il est aujourd'hui encore complexe de mesurer l'ampleur du non-recours, il est établi que le phénomène est « loin d'être marginal pour de nombreuses prestations et notamment pour divers minima sociaux » (DREES – Le non recours aux prestations sociales). Le Baromètre d'opinion de la DREES (2018) révèle que plus de 70% des français considèrent « que beaucoup de personnes ne bénéficient pas des droits ou allocations auxquelles elles peuvent prétendre ».

Cet enjeu du nonaccès et du renoncement a été particulièrement renforcé dans le contexte de la crise sanitaire qui a impacté l'ensemble des citoyens et citoyennes, et plus encore les personnes accueillies aux Restos. En matière de santé par exemple, une étude réalisée par l'Assurance maladie et l'Observatoire des non-recours aux droits et services (Odenore) a montré que la crise a amené une large partie de la population à renoncer aux soins ou à rompre leur continuité de soins. Selon cette même étude, « les personnes présentant différents indicateurs de défavorisation sociale (situation de monoparentalité, inactivité hors retraités, précarité multidimensionnelle) ont [...] été davantage concernées ».

Dans ce contexte, l'action des équipes bénévoles en lien avec les partenaires a été d'autant plus essentielle : garder le lien, repérer, informer, orienter et accompagner les personnes accueillies dans leur accès aux droits.



LE GUIDE D'INFORMATION SUR LES AIDES EST RÉGULIÈREMENT MIS À JOUR

Cette veille active permet à toutes et tous d'avoir accès aux informations clés sur les sujets de la vie quotidienne : numéros utiles, aides aux démarches, etc. Cette communication a permis de diffuser des informations claires et actualisées sur la situation sanitaire, les règles en vigueur et les comportements à adopter.

FOCUS SUR...

DES PARTENARIATS INSTITUTIONNELS QUI SE CONCRÉTISENT ET SE DÉVELOPPENT

Poursuite du partenariat avec la CNAM après la signature de la convention nationale en février 2020 :

- déclinaison progressive au sein des AD sur la base de la convention cadre ;
- organisation d'ateliers inter-associatifs pour identifier les publics susceptibles de tomber dans la précarité, de prévenir les risques de rupture de droits et /ou de renoncement aux soins.

CONCRÉTISATION DU PARTENARIAT AVEC LA CNAV QUI A POUR OBJECTIF :

- d'assurer la plénitude des droits retraite aux bénéficiaires potentiels ;
- de promouvoir collectivement un vieillissement actif et en santé ;
- de promouvoir l'accès aux vacances, aux loisirs et à la culture.

PARTENARIAT AVEC LA CNAV :

- participation des Restaurants du Cœur à la réalisation de kits outils sur les thèmes de la branche famille : parcours naissance, déménagement, séparation, etc. ;
- mise à disposition du magazine « Vie de famille » au sein des AD auprès des personnes accueillies et des bénévoles afin de favoriser la connaissance des droits et des aides mobilisables.

Justice

31 mars 2021 : les Restos du Cœur ont renouvelé leur engagement auprès du Ministère de la Justice à « poursuivre le développement de l'accès au droit et à la justice pour les personnes en situation de précarité accueillies aux Restaurants du Cœur ». Ce partenariat vient renforcer le lien croissant des Restos du Cœur avec les acteurs institutionnels et associatifs de l'accès au Droit.

Plusieurs sessions de formation ont été organisées avec l'association Droit d'Urgence, sur la thématique « droit des étrangers », « droit d'asile », « droit du logement » et « droit des familles ». 7 sessions ont été organisées à distance pendant la campagne, en utilisant les outils de la visioconférence. Une session a été réservée aux salariés des Ateliers Chantiers d'Insertion, d'autres ont accueilli des travailleurs sociaux des structures d'hébergement. Ces formations, dispensées par une Avocate-formatrice, permettent ainsi aux participants d'acquérir les bases théoriques et pratiques permettant de mieux comprendre les situations vécues par les personnes accueillies, d'identifier leurs besoins et ainsi de les orienter vers les bons interlocuteurs.

Santé

Les enjeux de santé ont été renforcés en lien direct avec la crise du Covid. La nécessité était de prévenir et de mettre en place toutes les actions nécessaires pour appliquer les gestes barrières et inciter les personnes accueillies à se protéger et adapter les bons usages. Ensuite nous avons mis en œuvre des actions de sensibilisation et d'orientation vers la vaccination.

Plusieurs actions ont été déployées pour lutter contre les inégalités en matière de santé et d'accès aux soins qui ont perduré, et se sont potentiellement renforcées pendant la crise sanitaire :

AD 75 – VISION ET AUDITION

A Paris, le Bus de la Vue a permis à 250 personnes de bénéficier d'un examen ophtalmologique. 232 d'entre elles ont eu l'opportunité de choisir des lunettes adaptées, qui leur ont été remises quinze jours après leur visite. Le partenariat avec Vision Solidarité a également été renouvelé le 15 mars 2021, concrétisé à travers l'organisation d'une journée d'action le 20 avril 2021. Au cours de cette journée, plus de 30 personnes

425

CENTRES ONT ACCOMPAGNÉ
DES PERSONNES DANS
L'ACCÈS À LA SANTÉ
dans 37 Associations
Départementales

ont bénéficié d'une prise en charge de leurs problèmes visuels et de leurs besoins en équipement. Côté audition, Audition Solidarité a permis aux personnes accueillies intéressées de bénéficier d'une consultation avec médecin ORL, d'un test d'audition, et de la mise à disposition d'appareils auditifs gratuits si besoin. Toutes ces actions seront renouvelées lors de la prochaine campagne!

ACTIONS DE PRÉVENTION DU DIABÈTE

Un travail a été amorcé avec la Fédération Française des Diabétiques, permettant à de nombreuses AD (01, 08, 18, 22, 34, 59C, 62C, 72, 77, 86, 88, 95) de proposer aux personnes accueillies des actions ayant pour objectif de « Prévenir le diabète de type 2 et réduire les risques de complications » et « Favoriser la mise en place d'un protocole de soins adapté en cas de repérage positif ».

FOCUS SUR...

LA VACCINATION

- en mobilisant des partenaires : ARS, DDTES, CPAM, Associations - Croix Rouge, Médecins Sans Frontières, etc. ;
- en orientant les personnes accueillies vers les centres de vaccination de proximité ;
- en aidant, avec l'aide des partenaires, aux prises de rendez-vous ;
- en mettant à la disposition des partenaires de santé des espaces dédiés à la vaccination (pièce séparée, confidentielle, dédiée à cette activité).

EXEMPLE : Accès à la vaccination des personnes accueillies aux Restos du Cœur : la CPAM venue à leur rencontre à Amiens

La convention cadre nationale entre la CNAM et les Restos souligne la volonté commune « d'initier et de promouvoir de nouvelles coopérations ». En l'occurrence, en ce temps particulier, « favoriser l'accès à la vaccination pour les plus démunis », un enjeu pour lequel « les Restos peuvent être des facilitateurs », comme le déclarait Patrice Douret sur l'antenne de France Inter le 1^{er} juin.

Dans ce cadre, le jeudi 3 juin, Thomas Fatome, Directeur Général de la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (ci-contre) est venu à la rencontre des équipes de la CPAM dans un centre d'activités des Restos à Amiens pour une opération inédite : les agents de la caisse profitent de la distribution alimentaire pour aller à la rencontre des personnes accueillies et les informer sur la vaccination contre le Covid et ils sont en mesure de fixer des rendez-vous à celles et ceux qui le souhaitent.

Gilles Sellier, RD de l'AD80, Nicole Guérin, référente accès à la santé et Jean-Charles Gillet, Directeur de la CPAM de la Somme, attestent de la qualité du partenariat qui existe entre leurs équipes et qui permet la mise en place de ce type d'initiative pour favoriser l'accès aux droits et les actions de prévention santé pour les personnes qui en ont besoin.



424

CENTRES PARTICIPANTS AU SEIN DE 87 ASSOCIATIONS DÉPARTEMENTALES, ONT ACCOMPAGNÉ, 2614 PERSONNES ACCUEILLIES EN MATIÈRE D'ACCÈS AUX DROITS SOCIAUX

1600

PERSONNES ONT ÉTÉ ACCOMPAGNÉES FACE À LEUR BESOIN D'INFORMATION OU PROBLÉMATIQUES JURIDIQUES DANS 74 ASSOCIATIONS DÉPARTEMENTALES

425

CENTRES ONT MENÉ DES ACTIONS DE PRÉVENTION ET D'ACCÈS AUX SOINS DANS 64 ASSOCIATIONS DÉPARTEMENTALES

- Ain (01) ● | Allier (03) ● | Alpes-Maritimes (06) ● | Ardennes (08) ● | Aube (10) ● | Aude (11) ● | Aveyron (12) ● | Bouches-du-Rhône (13) ● | Calvados (14) ● | Charente-Maritime (17) ● | Côte-d'Or (21) ● | Côtes-d'Armor (22) ● | Dordogne (24) ● | Drôme (26) ● | Finistère (29) ● | Haute-Garonne (31) ● | Gers (32) ● | Gironde (33) ● | Hérault (34) ● | Ile-et-Vilaine (35) ● | Indre-et-Loire (37) ● | Loir-et-Cher (41) ● | Loire (42) ● | Loire-Atlantique (44) ● | Lot-et-Garonne (47) ● | Maine-et-Loire (49) ● | Meurthe-et-Moselle (54) ● | Meuse (55) ● | Morbihan (56) ● | Moselle Ouest (57A) ● | Moselle Est (57C) ● | Nord/Lille (59A) ● | Nord/Valenciennes (59B) ● | Nord/Dunkerque (59C) ● | Nord Maubeuge (59D) ● | Oise (60) ● | Orne (61) ● | Pas-de-Calais/Arras (62B) ● | Pas-de-Calais/Insertion (62Bi) ● | Puy-de-Dôme (63) ● | Pyrénées-Orientales (66) ● | Bas-Rhin (67) ● | Haut-Rhin (68) ● | Rhône (69) ● | Sarthe (72) ● | Maison Coluche (74MC) ● | Paris Péniche du Cœur (75P) ● | Seine-Maritime/Littoral (76L) ● | Seine-et-Marne (77) ● | Somme (80) ● | Haute-Vienne (87) ● | Yonne (89) ● | Hauts-de-Seine (92) ● | Val-de-Marne (94) ● | Val-d'Oise (95) ●

ACCOMPAGNEMENT AU BUDGET ET MICROCRÉDIT

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 voire à identifier des pistes pour améliorer leur situation financière, notamment par le repérage des non-recours aux droits.

Par ailleurs, pour celles qui ont un projet à financer et lorsque leur budget le permet, Les Restos du Cœur les aident à obtenir un microcrédit personnel.

L'ACCOMPAGNEMENT AU BUDGET

L'accompagnement au budget peut être proposé à toute personne qui le souhaite et qui rencontre des difficultés financières. À 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. Dans nombre de situations cet examen attentif permet de déceler des droits qui pourraient être activés et qui ne le sont pas.

Voici quelques exemples d'actions pouvant être proposées dans le cadre de l'accompagnement au budget :

- banque : lecture et explication des relevés bancaires et des frais, conseils pour réduire des frais bancaires, pour adapter les modes de paiement, accéder à l'offre spécifique client fragile...
- budget : construction du budget familial, calcul du reste pour vivre et prise de conscience des différents postes de dépenses...
- orientations vers les structures compétentes pour une ouverture de droits, un dossier de surendettement...

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

Le microcrédit personnel est un prêt bancaire accordé aux personnes qui ne peuvent prétendre au crédit bancaire classique. Il finance un projet d'insertion qui permet d'accéder à l'emploi ou d'améliorer la situation (aide à la mobilité, formation...), de favoriser la réinsertion sociale notamment via l'accès au logement ou de faire face à un événement de la vie. Les prêts vont de 300 à 3000 euros 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.

922

CENTRES D'ACTIVITÉS PROPOSENT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ET LE CONSEIL BUDGÉTAIRE DANS 81 ASSOCIATIONS DÉPARTEMENTALES

- Ain (01) ● | Aisne (02) ● | Allier (03) ● | Hautes-Alpes (05) ● | Alpes-Maritimes (06) ● | Ardennes (08) ● | Aude (11) ● | Aveyron (12) ● | Bouches-du-Rhône (13) ● | Calvados (14) ● | Cantal (15) ● | Charente (16) ● | Charente-Maritime (17) ● | Cher (18) ● | Corrèze (19) ● | Corse Ajaccio (20A) ● | Côte-d'Or (21) ● | Côtes-d'Armor (22) ● | Creuse (23) ● | Dordogne (24) ● | Doubs (25) ● | Drôme (26) ● | Eure-et-Loir (28) ● | Finistère (29) ● | Gard (30) ● | Haute-Garonne (31) ● | Gironde (33) ● | Hérault (34) ● | Ile-et-Vilaine (35) ● | Indre (36) ● | Indre-et-Loire (37) ● | Isère (38) ● | Loire (42) ● | Loiret (45) ● | Lot-et-Garonne (47) ● | Maine-et-Loire (49) ● | Manche (50) ● | Mayenne (53) ● | Meurthe-et-Moselle (54) ● | Meuse (55) ● | Morbihan (56) ● | Moselle Ouest (57A) ● | Moselle Est (57C) ● | Nièvre (58) ● | 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/Insertion (62Bi) ● | Pas-de-Calais/Littoral (62C) ● | Puy-de-Dôme (63) ● | Pyrénées Orientales (66) ● | Bas-Rhin (67) ● | Haut-Rhin (68) ● | Rhône (69) ● | Saône-et-Loire (71) ● | 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) ● | Yonnes (89) ● | Territoire de Belfort (90) ● | Essonne (91) ● | Hauts-de-Seine (92) ● | Seine-Saint-Denis (93) ● | Val-de-Marne (94) ● | Val-d'Oise (95) ●

532
DEMANDES
DE MICROCRÉDITS
PERSONNELS
ACCORDÉES

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 ou à l'un des partenaires bancaires locaux de l'AD. Le partenaire décide ensuite de l'attribution du prêt et le finance. L'accompagnement des Restos du Cœur est donc essentiel, tout au long de la démarche, dès le diagnostic et pendant toute la durée de vie du prêt.

Toutefois, si le microcrédit n'est pas possible, il est proposé d'accompagner le demandeur de façon à ce qu'il puisse représenter la demande après une amélioration du budget ou trouver une solution sans le besoin d'un prêt bancaire. Ce travail en commun entre la personne accompagnée et le bénévole permet d'identifier de nombreux non recours aux droits. Cette démarche permet également d'orienter vers les personnes vers les services publics dont elles se sont parfois éloignées par incompréhension et méconnaissance des aides ou des droits existants.

1970
PERSONNES ACCUEILLIES
SUR L'ACCOMPAGNEMENT
BUDGÉTAIRE

L'IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE...

Au 31 décembre de l'année 2020, ce sont 75 associations départementales qui demeurent actives pour la mise en œuvre de l'activité, là où elles étaient 81 un an plus tôt.

En conséquence directe du confinement de nombreuses AD ont constaté une interruption des activités de conseil budgétaire et microcrédit pendant des périodes allant jusqu'à 6 mois.

Cela a également donné lieu à de nombreuses adaptations, « nous avons installé un bureau dans la cour avec les règles sanitaires, pendant le deuxième confinement et nous avons eu des demandes », même si les demandes concernent « des motifs autres que des projets structurants (achat véhicule, financement permis...), mais plutôt pour parer aux situations financières difficiles (remboursement de dettes...) ». Or « les demandes sont souvent urgentes pour des petites sommes allant de 300 à 1 000 euros environ, qui doivent servir à couvrir des retards de loyers, des réparations de voitures, des factures d'énergie impayées, des frais médicaux, l'achat de petit électroménager etc... » or ces demandes ne peuvent pas s'inscrire dans le cadre du microcrédit personnel et nécessitent des orientations vers des partenaires qui touchent de plus en plus l'accès aux droits pluriels.

Ceci a donc pour effet de « faire porter les efforts sur le conseil budgétaire, dans un premier temps, sur la partie gestion bancaire en travaillant la baisse des frais payés, qui sont parfois énormes (15 à 20% des revenus). » Ainsi dans une AD « en fin d'année, nous avons organisé une réunion formation avec un référent par centre et nos correspondants du partenaire bancaire. Les retours des bénévoles sur cette action sont très positifs et devraient nous permettre de développer cette activité. » Car « le premier rendez-vous est toujours un temps important pour aider les personnes, le cas échéant, à analyser leur budget et mettre en perspective différents aspects susceptibles d'amélioration (pour décaler une date de prélèvement – renégocier certains contrats comme le forfait téléphonique par exemple – anticiper, si possible, une facture prévisible – se faire accompagner dans la gestion du budget familial – voire envisager de déposer un dossier de surendettement auprès de la Banque de France) ».

JUSQU'À AVRIL 2021,

10 fiches techniques thématiques ont été réalisées par l'équipe de l'Association Nationale afin de favoriser la culture commune des bénévoles qui accompagnent les personnes accueillies sur les questions de budget et de relations avec les organismes bancaires et de crédit (fichages, droit au compte, différents types de crédit...) venant ainsi compléter les outils déjà élaborés précédemment, les lettres types ou la fiche « Budget familial » pour calculer le reste pour vivre, notamment.

ESTIME DE SOI

PRENDRE SOIN DE SOI : UNE ACTION ESSENTIELLE POUR LE RETOUR À LA CONFIANCE

HABILLEMENT, COIFFURE, SÉANCES DE MAQUILLAGE, DES MOMENTS QUI PERMETTENT DE REPRENDRE CONFIANCE EN SOI, DE RÉINTÉGRER SON IDENTITÉ ET DE CRÉER DU LIEN SOCIAL. LOIN D'ÊTRE SUPERFLUS, ILS OUVRONT À L'INTÉGRATION ET CONSTITUENT UN APPUI FORT SUR LE CHEMIN DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE.

LES VESTIAIRES

Près de 700 centres des Restos disposent d'une partie vestiaire, dans leurs locaux ou dans un espace à part. Certains vestiaires, à destination des gens de la rue, proposent des kits hygiène, des vêtements chauds et des biens adaptés à des conditions de vie précaires. D'autres vestiaires accueillent des familles. On y trouve des vêtements pour tous les âges, du linge de lit, parfois même de la vaisselle et du petit mobilier.

Les vestiaires, ce sont d'abord, bien sûr, des lieux qui répondent un besoin de première nécessité : se vêtir. Ce sont aussi des lieux qui permettent de se sentir mieux, en offrant la possibilité de porter des vêtements qui plaisent, dans lesquels on se sent bien. Ils peuvent s'insérer dans un projet de recherche d'emploi,

en permettant de trouver une tenue adaptée aux entretiens d'embauche. Enfin, ce sont des lieux de rencontres, d'échange, de dialogue et de convivialité entre personnes accueillies et bénévoles.

Avec la crise sanitaire, beaucoup de centres ont été contraints de suspendre leurs activités Vestiaire, un temps au moins. La grande majorité a repris depuis. Bien sûr, il a fallu s'adapter : installation de portants à l'extérieur des locaux, instauration d'une jauge, durée de présence à l'intérieur limitée... Mais le plaisir des personnes accueillies de choisir un vêtement resté intact.

ATELIER COIFFURE ET ATELIER ESTHÉTIQUE

Les ateliers coiffure et esthétique s'appuient sur des coiffeurs ou esthéticiennes bénévoles. Le matériel est fourni par le bénévole, parfois complété par des dons.

Pour la personne accueillie, il suffit de prendre rendez-vous dans un centre et de se présenter avec les cheveux préalablement lavés pour une coupe et un brushing.

Pour l'esthétique, la personne accueillie se voit proposer soin du visage, manucure, ou séance de maquillage, parfois même du conseil en image.

Les bénévoles des Centres Restos, toujours plus disponibles, autour d'activités qui favorisent l'Estime de soi des personnes accueillies.

LES ATELIERS COUTURE ET TRICOT

Installés dans de nombreux centres, les « Ateliers couture » sont des activités, parfois en lien avec les « Activité Vestiaires », au cours desquelles laine, épingles, boutons, rubans viennent, avec l'aide des personnes accueillies, redonner une seconde vie aux vêtements ou servent à créer de nouvelles pièces.