« Parce qu'un repas ne suffit pas à s'en sortir durablement, les Restos du Cœur accompagnent chaque personne dans son parcours d'insertion (emploi, logement, hébergement d'urgence et aide aux gens de la rue, accompagnement scolaire et lutte contre l'illettrisme, culture et loisirs, microcrédit personnel, conseil budgétaire, accès au droit, etc.). »

# 2 LES MISSIONS SOCIALES

# L'AIDE ALIMENTAIRE 2.1

Aux Restos, l'objectif est que l'aide apportée en matière d'alimentation soit de qualité et participe activement à l'insertion des publics accueillis :

**1** —en favorisant les échanges pour lutter contre l'isolement ;
**2** —en faisant émerger les besoins de toute nature ;
**3** —en suscitant une attitude active : plaisir de manger, envie de cuisiner, recherche d'un équilibre alimentaire favorable à la santé.

L'aide alimentaire est un volet fondamental de l'aide à la personne. En la matière, priorité est donnée aux plus démunis pendant la période de l'année la plus critique : de début décembre à fin mars. Mais, 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 2012-2013, la campagne d'été a concerné 1 518 centres d'activités dans toute la France (soit 75 % des centres ouverts durant la campagne d'hiver).**

Aux Restos, plusieurs types d'aide alimentaire coexistent :

**1** —**La distribution de paniers-repas équilibrés,** à cuisiner chez soi.
**2** —**Une aide spécifique pour les bébés.**
**3** —**Les repas chauds,** distribués dans la rue ou dans les Centres, pour ceux qui n'ont pas de toit.

## L'ÉQUILIBRE NUTRITIONNEL

Il est essentiel de s'assurer que l'aide alimentaire apportée participe à l'amélioration de la qualité nutritionnelle et à la santé. Il nous appartient donc de nous assurer à la fois de la qualité des produits distribués et de la capacité des familles accueillies d'en tirer le meilleur parti.

Plusieurs actions sont conduites en ce sens :

**1** —**Suivi des produits de la gamme Restos.** Les Restos procèdent de manière permanente à l'analyse de la gamme des produits en relation avec les besoins des personnes accueillies. A titre d'exemple, **la proportion potentielle** de fruits et légumes dans les repas distribués a été portée à 50 %.
**2** —**Le développement d'ateliers cuisine** qui peuvent devenir des outils de réinsertion. En effet, au-delà des notions d'équilibre alimentaire qui y sont dispensées, ils permettent aux personnes accueillies d'être actives dans leur alimentation, de sortir de leur isolement, 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 cuisiner.



RESTOS BÉBÉS

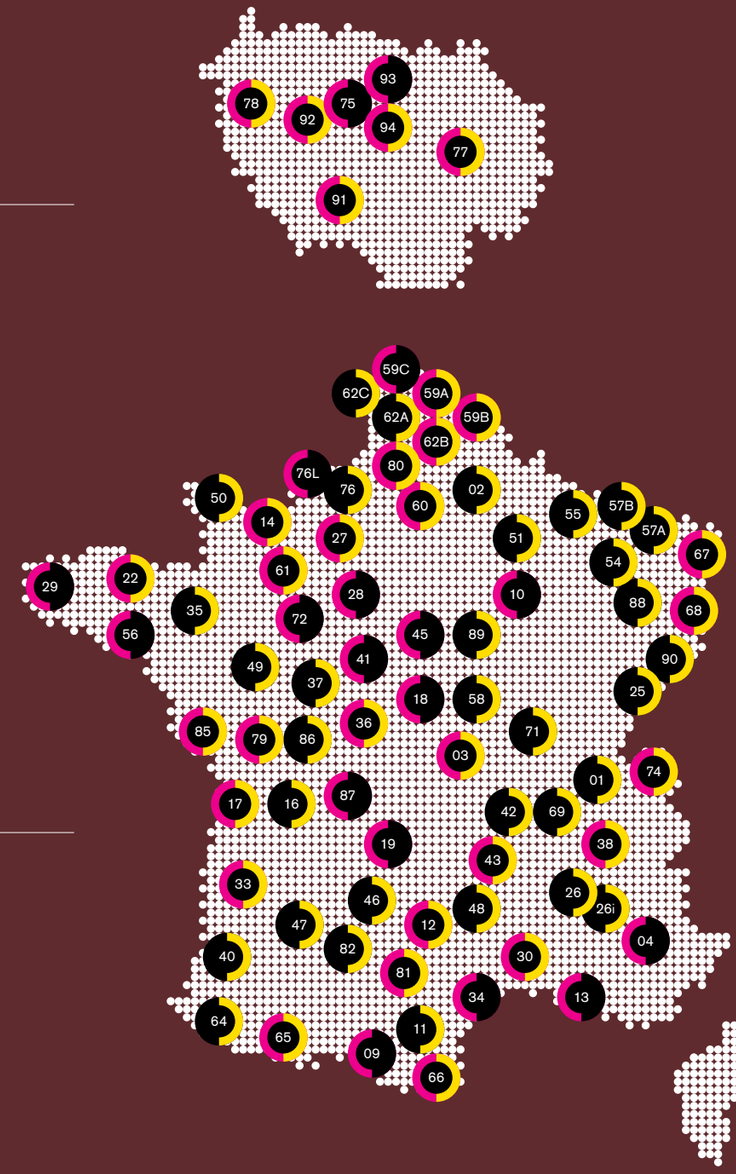
**85**

Restos Bébés dans **45** associations départementales.

ATELIERS CUISINE

**179**

Ateliers cuisine dans **56** associations départementales.




**01** —Ain : **02** —Aisne : **03** —Allier : **04** —Alpes-de-Haute-Provence : **09** —Ariège : **10** —Aube : **11** —Aude : **12** —Aveyron : **13** —Bouches-du-Rhône : **14** —Calvados : **16** —Charente : **17** —Charente-Maritime : **18** —Cher : **19** —Corrèze : **22** —Côtes-d'Armor : **25** —Doubs : **26** —Drôme : **26i** —Drôme Insertion : **27** —Eure : **28** —Eure-et-Loir : **29** —Finistère : **30** —Gard : **33** —Gironde : **34** —Hérault : **35** —Ille-et-Vilaine : **36** —Indre : **37** —Indre-et-Loire : **38** —Isère : **40** —Landes : **41** —Loir-et-Cher : **42** —Loire : **43** —Haute-Loire : **45** —Loiret : **46** —Lot : **47** —Lot-et-Garonne : **48** —Lozère : **49** —Maine-et-Loire : **50** —Manche : **51** —Marne : **54** —Meurthe-et-Moselle : **55** —Meuse : **56** —Morbihan : **57A+57B** —Moselle : **58** —Nièvre : **59A** —Nord/Lille : **59B** —Nord/Valenciennes : **59C** —Nord/Dunkerque : **60** —Oise : **61** —Orne : **62A** —Pas-de-Calais/Lens : **62B** —Pas-de-Calais/Arras : **62C** —Pas-de-Calais : **64** —Pyrénées-Atlantiques : **65** —Hautes-Pyrénées : **66** —Pyrénées-Orientales : **67** —Bas-Rhin : **68** —Haut-Rhin : **69** —Rhône : **71** —Saône-et-Loire : **72** —Sarthe : **74** —Haute-Savoie : **75** —Paris : **76** —Seine-Maritime/Rouen : **76L** —Seine-Maritime : **77** —Seine-et-Marne : **78** —Yvelines : **79** —Deux-Sèvres : **80** —Somme : **81** —Tarn : **82** —Tarn-et-Garonne : **85** —Vendée : **86** —Vienne : **87** —Haute-Vienne : **88** —Vosges : **89** —Yonne : **90** —Territoire de Belfort : **91** —Essonne : **92** —Hauts-de-Seine : **93** —Seine-Saint-Denis : **94** —Val-de-Marne :

## 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 une simple réponse au problème de la faim mais une occasion d'échange, de lien social, de convivialité. 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.** En 2013, une séquence de formation à la distribution (accompagnée, au choix et à points) à destination des très nombreux bénévoles des centres d'activité a été élaborée, testée et évaluée. Elle a vocation à être généralisée à partir de 2014.

## LES RESTOS BÉBÉS DU CŒUR

Parce que les jeunes enfants ont des besoins bien spécifiques, l'association a créé dans les années 90 une structure spécifiquement adaptée : ce sont les Restos Bébés du Cœur, lorsqu'ils disposent de locaux dédiés, et les points BB lorsqu'ils sont implantés dans des centres généralistes. **Les 85 Restos Bébés** et les centres d'activité sur toute la France répondent **aux difficultés des jeunes parents et futurs parents.** Ce sont des lieux d'accueil, de partage et d'échanges où les parents et futurs 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 partager en fonction de leurs centres d'intérêts. Selon les possibilités, des professionnels bénévoles apportent également leur compétence et leur expérience dans leur domaine : puéricultrices, sages-femmes, infirmières, pédiatres, assistantes sociales, etc. **Cette année, les Restos ont aidé près de 40 000 tout-petits de 7 jours à 18 mois.**

En matière de formation des bénévoles, 2013 a vu évoluer l'ancien module "nutrition infantile" réalisé en collaboration avec une entreprise partenaire vers une formation qui met en avant la notion d'accompagnement des familles, tout en maintenant, mais en les intégrant, l'acquisition de connaissances sur la nutrition. La première session faisant appel à cette nouvelle formule a donné des résultats particulièrement positifs.

## DISTRIBUTION DE REPAS CHAUDS

Toute l'année, des repas chauds sont préparés et servis sur des activités de rue. Ces actions visent à maintenir du lien social, mais elles répondent également à des besoins de première nécessité. **Des repas chauds y sont servis dans les accueils de jour, les points chauds et les hébergements d'urgence notamment.** Un concept de restauration mobile dans des véhicules aménagés à cet effet est également en développement depuis plusieurs années : les Camions et Bus du Coeur proposent parmi d'autres services des repas chauds le midi ou le soir aux gens de la rue. **L'accueil y est totalement inconditionnel, et aucun justificatif n'est demandé, ni carte ni inscription.**

Depuis quelques années, les Restaurants du Coeur 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. Le budget approvisionnement dédié aux activités gens de la rue est passé de 750 000 € (exercice 2010-11) à près de 1,5 M€ (exercice 2012-13). Pour plus d'informations, rendez-vous pages 56 à 61.

## PROVENANCE DES DENRÉES

Toutes ces denrées proviennent de plusieurs sources :

### ACHATS EN GROS AUPRÈS DE FOURNISSEURS

La grande majorité des denrées est fournie et livrée aux départements par le service approvisionnement national. Elles sont ensuite acheminées vers les différents centres d'activités de chaque association départementale. **Ces achats s'effectuent chaque année après appel d'offres, en tenant compte des prix proposés, de la qualité des produits et de la fiabilité des fournisseurs. En 2012-2013, cela représente 75 % du budget alimentaire de l'association (44,5% du tonnage).**

Les Restos se sont fixés **quatre objectifs majeurs en la matière :** négocier 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, et répondre aux attentes des personnes accueillies tout en privilégiant l'équilibre nutritionnel des repas. Parallèlement, les Restos expérimentent, pour les fruits et légumes frais, un mode d'approvisionnement local (en circuit court) dans l'Hérault.

### SUBVENTIONS EN NATURE DE L'UNION EUROPÉENNE

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. En France, quatre grandes associations bénéficient de ce programme : la Croix-Rouge, le Secours Populaire, la Banque Alimentaire et les Restos du Coeur.
**En 2012-2013, cela a représenté 21 % du budget alimentaire de l'association (30,7 % du tonnage).** Grâce à une forte mobilisation associative, le PEAD a été maintenu, sous sa forme actuelle jusqu'à fin 2013. **Il est actuellement en cours de réforme pour la période 2014-2020.** (cf. page 5).

### SUBVENTIONS EN NATURE DE LA FRANCE

Produits issus du Plan National d'Aide Alimentaire (PNAA) mis en place depuis 2005, qui permet aux associations de bénéficier d'une aide en produits protidiques et fruits et légumes (produits absents du PEAD). **En 2012-2013, cela représente 4 % du budget alimentaire de l'association (0,7 % du tonnage).**

### DONS EN NATURE, RAMASSES OU COLLECTES

Afin de diversifier les sources d'approvisionnement, de développer la solidarité locale et d'assurer l'approvisionnement des distributions alimentaires durant la campagne d'été, les Restos organisent depuis 2005, au mois de mars, une grande collecte nationale dans les hyper et supermarchés.
**Les 8 et 9 mars 2013 ce sont plus de 58 000 bénévoles qui se sont réunis pour assurer cette collecte nationale des Restos dans plus de 5 300 magasins.**
Une mobilisation exceptionnelle (suivie également par des milliers de salariés volontaires des entreprises partenaires des Restos) qui **a permis d'augmenter de 11 % les tonnages collectés (6 675 tonnes)** par rapport à l'an dernier. Au total, c'est l'équivalent de **6 millions de repas supplémentaires** que l'association a pu servir durant la campagne d'été. Depuis 2005, le nombre de magasins participants, de bénévoles mobilisés et de tonnages collectés ont tous été multipliés par trois.

Des collectes locales complètent la collecte nationale. Mais aussi **des dons de lait de producteurs, des dons agricoles** (blé, fruits et légumes de retrait, etc.) et **des dons industriels** (produits secs ou frais, conserves avec défaut d'étiquetage, etc.) sont organisées localement.
Enfin, **des ramasses** sont aussi organisées quotidiennement par les bénévoles partout en France, afin de collecter, auprès des grandes surfaces par exemple, des produits souvent destinés à la destruction en raison de la proximité des dates limites de consommation (DLC ou DLUO).
**Dons en nature, ramasses et collectes, totalisant 24 000 tonnes cette année, permettent donc de lutter efficacement contre le gaspillage alimentaire et de compléter les distributions.**

**Au total, les Restos ont géré en 2012-2013, près de 99 000 tonnes de denrées, soit 10 % de plus que l'an passé.**



**25**
entrepôts nationaux.

## DIVERSIFICATION DES SOURCES D'APPROVISIONNEMENTS

Depuis début 2013, les Restos se sont organisés afin de **développer d'autres sources d'approvisionnements :**
**1** —dons des entreprises agro-alimentaires et des distributeurs,
**2** —récupération des denrées à DLC courtes auprès des distributeurs,
**3** —opérations de collectes locales et collecte nationale.

Les Restos travaillent également, avec les associations partenaires et la FNSEA (Fédération Nationale des Syndicats d'Exploitations Agricoles), à la mise en place d'un **mécanisme incitatif aux dons en nature de matières premières agricoles** par les agriculteurs et les producteurs (lait, céréales, fruits et légumes, viandes).

**120**
fournisseurs.

**135 000**
palettes livrées aux départements.

**300**
références de produits.

« Depuis 2013, les Restos du Cœur travaillent à diversifier les sources d'approvisionnement, notamment en multipliant les dons agricoles et dons en nature. »

## HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Conscients de la nécessité d'apporter un haut niveau de sécurité alimentaire aux personnes qu'ils accueillent, les Restos du Coeur 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 types d'actions sont menés :

### CAMPAGNE DE COMMUNICATION

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 :

**1** —**Le B.A.BA de l'hygiène alimentaire,** document à destination de l'ensemble des bénévoles reprenant l'ensemble des règles applicables aux Restos sous une forme directement exploitable.

**2** —**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 trois campagnes, les Restos du Coeur 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 basé 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 alimentaire".

Depuis 2009, cette campagne d'évaluation/conseil a permis de visiter plus de 70 % des centres et 60 % des entrepôts. **En 2012-2013, 215 centres de distribution et 82 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 étant de faire progresser les pratiques de l'ensemble des bénévoles impliqués dans la pratique de l'hygiène alimentaire en distribution de produits alimentaires – de l'ordre de 50 000 bénévoles – le choix qui a été fait pour les formations est de s'appuyer sur les responsables des équipes pour qu'ils soient en mesure de mobiliser les bénévoles des centres et des entrepôts.

Depuis 2010 pour les responsables des centres et/ou les responsables hygiène de ces centres et depuis 2013 pour les responsables Appros/Entrepôt, des formations sont en place. Elles sont animées par des intervenants Restos ayant eux-mêmes suivi une formation spécifique réalisée en collaboration avec des formateurs du laboratoire AgroAnalyses. **À ce jour, environ 80 formateurs et 1 500 responsables de centre (dont près de 700 en 2013) ont été formés.**

### 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.

# L'INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE 2.2



Rester longtemps sans activité rend souvent difficile de redémarrer une activité professionnelle : croire en soi, s'intégrer dans une équipe, réapprendre un rythme de travail, acquérir des nouvelles compétences…

## LES ATELIERS ET CHANTIERS D'INSERTION (ACI)

Les Restos ont depuis longtemps développé des **chantiers d'insertion pour favoriser l'insertion socioprofessionnelle** des personnes accueillies par l'association : jardins, entrepôts départementaux, rénovation d'appartements, de meubles, d'ordinateurs, d'électroménager, etc.
Employées et accompagnées en contrats aidés (contrats d'insertion financés en majorité par l'État et les Départements), ces personnes sont encadrées par une équipe de professionnels et de bénévoles. Ces **Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI)** permettent d'épauler pendant plusieurs mois les personnes qui cherchent à s'en sortir.

**L'objectif premier de ces structures est avant tout l'insertion, et non la production.** Le travail est ici un outil d'accompagnement, un support, pas une finalité. Il s'agit de recréer des liens sociaux, de rompre la solitude, de réapprendre des horaires et des engagements, d'élaborer un projet professionnel, de se préparer à l'entrée en formation qualifiante ou au retour à l'emploi. Les bénévoles, les encadrants et les salariés en contrats aidés définissent ensemble un projet professionnel.
**La valeur ajoutée des Restos est sa diversité d'action et d'acteurs qui en fait un véritable opérateur de l'Économie Sociale et Solidaire.**
Ce point est également relevé par la Cour des Comptes (octobre 2003) : "La conception originale de l'insertion développée par les Restos du Coeur permet d'occuper un "créneau" spécifique et de **prendre en charge une population très fragilisée qui échappe aux structures publiques ou privées".**

Une réponse spécifique est également apportée par **"Les Petites Ruches du Coeur"** à Agen, Blois et à Dreux. Ces structures proposent des services auprès de particuliers et d'entreprises sur des missions rémunérées (jardinage, ménage, tapisserie, peinture, etc.) et assurées par des personnes en difficultés. **Sur l'exercice 2012-2013 les Petites Ruches ont accompagné 207 personnes.** ↓





SOUTIEN RECHERCHE EMPLOI

**245**

centres ont mis en place des ateliers de Soutien à la recherche d'emploi (SRE) dans **47** associations départementales.

ATELIERS ET CHANTIERS D'INSERTION

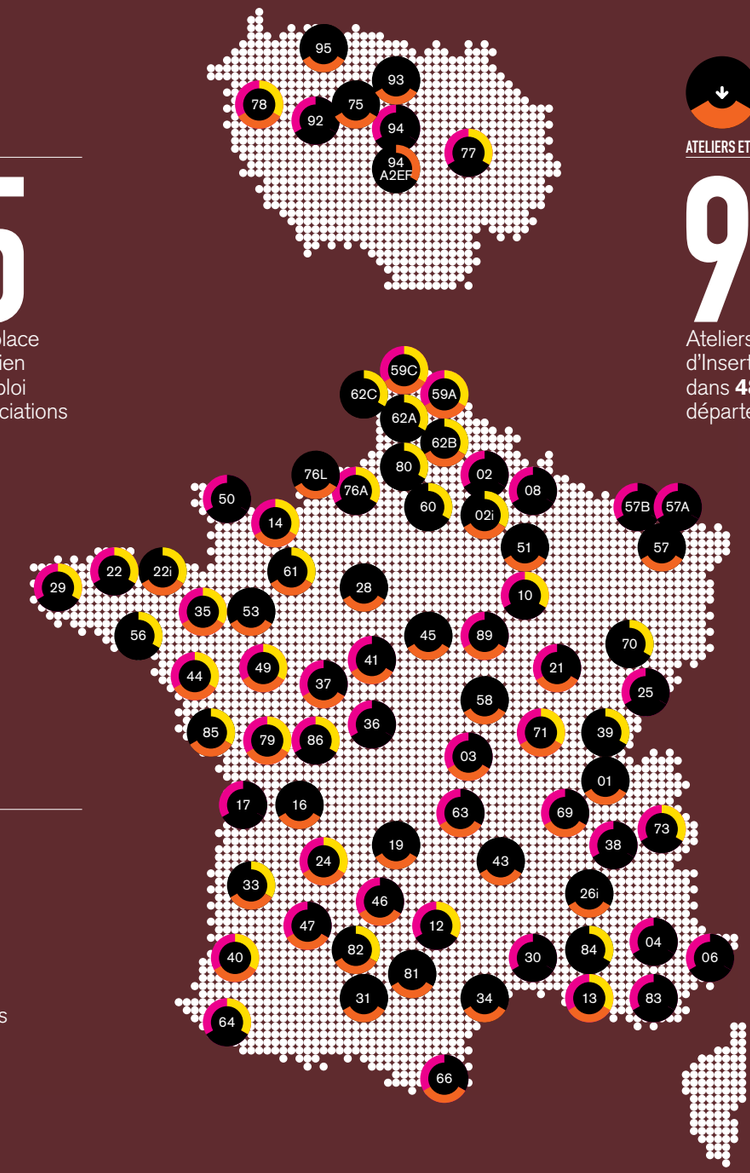
**99**

Ateliers et Chantiers d'Insertion (dont **46** jardins) dans **48** associations départementales.

JARDINS DE PROXIMITÉ

**80**

Jardins de proximité dans **37** associations départementales.




**01** —Ain : **02i** —Aisne : **03** —Allier : **04** —Alpes-de-Haute-Provence : **06** —Alpes-Maritimes : **08** —Ardennes : **10** —Aube : **12** —Aveyron : **13** —Bouches-du-Rhône : **14** —Calvados : **16** —Charente : **17** —Charente-Maritime : **19** —Corrèze : **21** —Côte-d'Or : **22** —Côtes-d'Armor : **22i** —Côtes-d'Armor : **24** —Dordogne : **25** —Doubs : **26i** —Drôme : **28** —Eure-et-Loir : **29** —Finistère : **30** —Gard : **31** —Haute-Garonne : **33** —Gironde : **34** —Hérault : **35** —Ille-et-Vilaine : **36** —Indre : **37** —Indre-et-Loire : **38** —Isère : **39** —Jura : **40** —Landes : **41** —Loir-et-Cher : **43** —Haute-Loire : **44** —Loire-Atlantique : **45** —Loiret : **46** —Lot : **47** —Lot-et-Garonne : **49** —Maine-et-Loire : **50** —Manche : **51** —Marne : **53** —Mayenne : **56** —Morbihan : **57A+57B** —Moselle : **57** —Moselle : **58** —Nièvre : **59A** —Nord/Lille : **59C** —Nord/Dunkerque : **60** —Oise : **61** —Orne : **62A** —Pas-de-Calais/Lens : **62B** —Pas-de-Calais/Arras : **62C** —Pas-de-Calais : **63** —Puy-de-Dôme : **64** —Pyrénées-Atlantiques : **66** —Pyrénées-Orientales : **69** —Rhône : **70** —Haute-Saône : **71** —Saône-et-Loire : **73** —Savoie : **75** —Paris : **76A** —Seine-Maritime/Rouen : **76L** —Seine-Maritime : **77** —Seine-et-Marne : **78** —Yvelines : **79** —Deux-Sèvres : **80** —Somme : **81** —Tarn : **82** —Tarn-et-Garonne : **83** —Var : **84** —Vaucluse : **85** —Vendée : **86** —Vienne : **89** —Yonne : **92** —Hauts-de-Seine : **93** —Seine-Saint-Denis : **94** —Val-de-Marne : **94A2EF** —Val-de-Marne : **95** —Val-d'Oise :

→ En moyenne, **un tiers des salariés en insertion trouve un CDD ou un CDI à la sortie de l'ACI,** un tiers poursuit une formation complémentaire ou signe un contrat aidé dans une autre structure, un tiers n'a pas de débouché concret en emploi mais bénéficie de leviers sociaux lui permettant de réaliser un projet personnel. **Le taux de sorties dynamiques est de 30 %**[1].

## UNE SPECIFICITÉ : LES JARDINS DES RESTOS DU CŒUR

Les premiers Jardins des Restos ont été créés dans la région nantaise en 1991. Actuellement, **plus de 126 jardins sont en activité sur toute la France.** 46 d'entre eux bénéficient du statut officiel d'Ateliers et Chantiers d'Insertion, et 80 sont des jardins collectifs de proximité, mis à disposition ou loués par des collectivités ou des particuliers, dans lesquels les bénévoles ont accueilli 650 personnes. **Les fruits et légumes cultivés dans ces jardins approvisionnent les centres de distribution des Restos.** Cette année, 427 tonnes de fruits et légumes frais ont été produites, soit une économie de presque 824 400 euros d'achats.

## QUOI DE NEUF EN 2012-2013 ?

**Les 99 ACI des Restos** (dont 46 Jardins-espace vert et naturel) ont embauché **1 576 salariés en contrats aidés.** Un nouvel ACI a vu le jour : l'entrepôt d'Indre-et-Loire. Des nouveaux chantiers sont en projet pour la prochaine campagne dont le **100e ACI entrepôt à Valenciennes** qui démarrera pour la campagne d'hiver. Les autres projets sont en Charente-Maritime (entrepôt logistique), en Loire-Atlantique (appertisation[2]), dans le Bas-Rhin (entrepôt logistique) et dans la Vienne (restaurant associatif).

## L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (IAE)

**Les ACI Restos jouent un rôle de passerelle entre les personnes exclues du marché du travail "ordinaire" et les acteurs économiques.**
Aujourd'hui, ils ont **vocation à s'inscrire dans le développement durable** par des pratiques de production de cultures le plus souvent biologiques et par des actions de rénovation donnant une deuxième vie aux produits : ordinateurs, meubles, électroménager…

**En 2014, un projet de réforme sur le financement des ACI va voir le jour.** Cette réforme devrait simplifier les multiples financements inégaux sur les territoires : fonds de la Direccte[3] sur l'accompagnement socioprofessionnel ; de l'ASP[4] (Fonds du Conseil Général et de l'Etat) sur les salaires ; et Conseil Général sur l'encadrement technique en deux types de financements :
**1** —aide socle de 19 200 euros par an et par équivalent temps plein
**2** —aide modulable au poste (de 5 à 10 % de l'aide socle par ETP) par la Direccte en fonction de trois critères :
—le profil des bénéficiaires ;
—les efforts d'insertion de la structure ;
—les résultats en termes d'insertion et surtout périphériques à l'emploi (accompagnement social).

**Les Restos du Cœur resteront en veille sur ce point et accompagneront les structures en fonction du projet de réforme validé.**

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

**Aujourd'hui, 245 centres réalisent cette activité et 306 bénévoles ont accompagné 2 675 personnes** dans leurs démarches vers l'emploi. Le réseau emploi a mis à disposition des bénévoles trois modules de formation afin d'accueillir, d'écouter et d'accompagner les personnes dans les meilleures conditions. Ils bénéficient aussi de tous les partenariats des Restos avec de grandes entreprises pour l'accès à l'emploi.

—1. **Sorties dynamiques :** emploi durable + emploi de transition + sorties positives. —2. **Appertisation :** l'appertisation, communément appelée conserve, est un traitement thermique qui consiste à stériliser par la chaleur des denrées périssables dans des contenants hermétiques aux liquides, aux gaz et aux micro-organismes (boîtes métalliques, bocaux) —3. **Direccte :** Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi. —4. **ASP :** Agence de services et de paiement.

## GRANDES ENTREPRISES : UNE MEILLEURE GARANTIE DU PARCOURS D'INSERTION

**Les Restos cherchent chaque année à amplifier la synergie entre les entreprises partenaires et les actions d'insertion des Restos,** notamment au travers des Chantiers et des actions de Soutien à la Recherche d'Emploi (SRE) en centres d'activités. Cette collaboration a permis de mieux répondre aux obligations de sorties dynamiques en fin de chantier.

Ces partenariats sont aussi l'occasion de bénéficier de mécénat de compétences et de **créer des débouchés pour les salariés en contrats aidés et les personnes accompagnées en centres d'activités.**

EXEMPLES —

—Depuis 3 ans, Jardiland a mis à disposition des bons d'achat pour une valeur totale de **75 000 euros** pour l'achat de matériel et graines pour les jardins en ACI, et des périodes d'immersion de salariés ont été mises en place dans les enseignes du groupe.

—Général Mills a dédié un fonds de **34 400 euros** pour les Jardins d'insertion ainsi que du mécénat de compétences en expérimentation sur le Jardin de Montreuil et sur les ateliers de la Maison Coluche de Beaurain (62).

—Les fonds Boeing dédiés à la formation des salariés des chantiers ont permis, depuis 2010, de financer **52 formations** allant du permis de conduire à des formations de permis poids lourd FIMO[5] et FCO[6].

—**900 offres d'emploi** Carrefour ont été traitées et transmises aux associations départementales en fonction des lieux de recrutement. Carrefour recrute le plus souvent en alternance. Sur **40 candidatures** Restos en Ile-de-France, **20 personnes** ont reçu un avis favorable.

—L'entreprise Stef intervient quant à elle en **mécénat de compétences :** grâce à leur appui, les entrepôts logistiques des Restos bénéficient de conseils en hygiène, sécurité, matériels, etc. Et l'entreprise propose des périodes d'immersion pour découvrir les métiers de la logistique.

—Microsoft permet à l'association de bénéficier de **licences pour un coût très faible,** permettant ainsi de fournir aux associations départementales du matériel informatique via les cinq ACI de rénovation d'ordinateurs, mais aussi d'accompagner les personnes dans leur recherche d'emploi.

—**5. FIMO :** la Formation Initiale Minimale Obligatoire est l'un des prérequis pour obtenir la qualification professionnelle de conducteur routier. —**6. FCO :** Formation Continue Obligatoire, formation continue validant la FIMO

ZOOM SUR UNE ASSOCIATION D'INSERTION

# —L'Aéronautique du Cœur

Depuis 7 ans, le partenariat entre Boeing et les Restos du Cœur s'est renforcé et a donné naissance, en 2011, à une initiative innovante dans le domaine de l'insertion socio-professionnelle : **une action d'insertion dans le secteur de l'aéronautique.** Ce programme se donne pour mission de permettre à des personnes en situation de grande précarité de **reprendre pied dans la vie active.** Le constat de départ est simple : les Restos du Cœur travaillent dans les chantiers avec des personnes souvent très éloignées du monde professionnel. De l'autre, Boeing et ses partenaires industriels français font partie d'un secteur qui connait une dynamique d'emploi.

### PARTENAIRES DU PROJET

Grâce à ce partenariat, Boeing France a ouvert à l'association les portes de ses partenaires, de ses 15 principaux fournisseurs, et des entreprises d' "Aérocentre" (regroupement des entreprises industrielles aéronautiques de la région Centre). Ces entreprises interviennent à tous les niveaux de cette action en accueillant les participants dans le cadre de visites de sites et d'immersions en entreprise, mais également en les intégrant dans leur démarche de recrutement.

### COMMENT ÇA MARCHE ?

Issus des chantiers des Restos du Cœur, les participants reçoivent durant ce programme une **formation en deux temps :**

**1** —**LA PÉRIODE DE MOBILISATION (10 JOURS WEEK-END INCLUS)**

**L'Aéroport** de Châteauroux-Centre accueille durant 10 jours une promotion de 15 participants et ce trois à quatre fois par an. **L'objectif premier de cette période est de leur montrer que le monde de l'aéronautique ne correspond pas forcément à l'image élitiste qu'ils peuvent s'en faire,** mais que des possibilités de métiers existent pour tous. Cette période est aussi l'occasion de faire une coupure avec leur quotidien et de se concentrer sur leur formation et leur avenir.
Pour cela, nous faisons appel à l'Association CEIVE (spécialisée dans toutes les situations d'exclusion sociale et professionnelle), partenaire de ce projet depuis le départ pour former nos ↓

TÉMOIGNAGE —**Yves Galland,**
Président de Boeing France.

« Chez Boeing, nous croyons à des actions durables dans les secteurs les plus sensibles de la société. C'est pourquoi nous avons une relation pérenne et fructueuse depuis 7 ans avec les Restos du Cœur où après avoir participé au financement de l'activité traditionnelle fondée par Coluche, nous avons créé L'Aéronautique Solidaire. Dans un secteur aéronautique extrêmement porteur en termes d'emplois, nous travaillons main dans la main avec nos partenaires industriels français pour remettre en selle des personnes très éloignées du monde du travail. Nous sommes très fiers des résultats de ce programme dont le modèle pourrait être adapté à d'autres secteurs d'activités. »

→ participants au Brevet Sauveteur Secouriste du Travail, les préparer à l'immersion en entreprise par le biais d'ateliers sur les savoir-être, des mises en situation, etc. **D'autre part, des intervenants de Boeing France, ainsi que d'autres industriels, présentent aux participants les différentes facettes de leur entreprise et les différents métiers de l'industrie aéronautique.** Ces interventions sont étayées de visites d'entreprises de la région : Le Groupe SAFRAN, Zodiac Aerospace, Radiall, LIEBHERR Aérospace, Latécoère et les entreprises d' "Aérocentre".

**2 —LA PÉRIODE D'IMMERSION (3 SEMAINES EN ENTREPRISE)**

**L'immersion permet aux participants de découvrir les réalités du monde professionnel.** Les entreprises partenaires accueillent durant trois semaines les participants de l'action d'insertion Aéronautique du Cœur sur **des postes qui correspondent à leurs projets professionnels.** Un tuteur choisi au sein de l'entreprise d'accueil pour ses qualités pédagogiques et de transmission accompagne le participant pendant toute la durée de l'immersion. C'est lui qui évaluera le participant à la fin de cette période lors d'un rendez-vous de bilan avec le participant et le conseiller en insertion socio-professionnelle du chantier dont le participant dépend. Lors du bilan, l'entreprise fait ses préconisations sur la suite à donner au parcours du participant notamment quand il s'agit de formation par exemple.
**Dans la majeure partie des cas, le participant se voit remettre une lettre de recommandation.**

**ET APRÈS L'IMMERSION ?**

La particularité de cette action est la **continuité du suivi des participants** au-delà des derniers jours de l'immersion. Au retour, dans le chantier d'insertion, le participant continue de bénéficier de l'accompagnement de son encadrant socio-professionnel. L'association "Aéronautique du Cœur" continue son action et les suit dans la mise en œuvre de leur projet professionnel.

**95 %**
des participants suivent le programme dans son intégralité.

**85 %**
des participants sortiront du programme avec une lettre de recommandation de l'entreprise partenaire qui les a accueilli durant la période d'immersion.

**85 %**
des participants seront redynamisés et remobilisés dans leur recherche d'emploi au sortir de l'action.

**60 %**
des participants seront en sortie dynamique dans les 6 mois de la sortie du programme (CDD ≥ 6 mois, contrat de professionnalisation, CTT…).

**60 %**
des participants ayant eu une préconisation de formation au bilan de l'immersion, intègreront l'entreprise partenaire d'accueil en contrat de professionnalisation.

**TÉMOIGNAGE —Michel Garnier,**
Conseiller en Insertion Professionnelle du Jardin d'insertion de Montluçon.

« Chaque salarié du Jardin du Cœur laisse sa marque au chantier par sa personnalité et son travail. Parmi eux, les cinq participants à l'Aéronautique du Cœur ont laissé un souvenir très fort. À chaque fois toute l'équipe est attentive au déroulement de l'aventure. Partir pour cinq semaines de formation et d'immersion souvent loin de chez soi demande un esprit de pionnier qui ose la rencontre. Ce voyage à la rencontre des autres et de soi-même dynamise le participant mais aussi l'ensemble du chantier par l'exemple donné et les résultats obtenus. Tous reviennent avec une confiance en eux renouvelée, des projets relancés, un carnet d'adresse rempli, et parfois des opportunités d'emploi. Ils sont transformés. »

**TÉMOIGNAGE —Luce-Hélène,**
participante d'un stage en immersion .

« J'ai suivi une immersion de trois semaines auprès du groupe Safran à Mérignac (33). Par chance, un poste se libère auprès d'un sous-traitant qui gère la logistique du site. Ils m'ont proposé la place. Après plusieurs CDD, j'ai depuis peu un CDI comme magasinier-cariste sur le site. À 46 ans, je vais pouvoir respirer et ne plus avoir peur pour mon fils et moi-même. »

**TÉMOIGNAGE —Catherine Buche-Andrieux,**
Responsable département diversité & RSE – Groupe SAFRAN

« Safran est fier de participer à ce projet d'insertion sociale avec Boeing et les Restos du Cœur. Nous souhaitons poursuivre cette action qui repose sur des valeurs et une éthique partagées par l'ensemble des salariés du Groupe. Cette action s'inscrit dans notre engagement d'entreprise responsable. Depuis le début de ce partenariat, nous avons accueilli 17 personnes en stage au sein des filiales du Groupe. »

**TÉMOIGNAGE —Nathalie Rameau,**
Conseillère en Insertion Professionnelle du chantier d'insertion de Bruges.

« Depuis la mise en place de l'Aéronautique du Cœur, six salariés en contrats aidés des Restos du Cœur de Gironde (ACI entrepôts et ACI Jardin du Cœur) ont pu en bénéficier. Cette prestation a enrichi l'accompagnement apporté au sein de l'ACI, mais elle a surtout permis de valoriser personnellement et professionnellement les salariés en insertion. En leur proposant un accueil personnalisé, un suivi personnel (Savoir-Etre en Entreprise), une formation qualifiante (SST), la découverte du secteur marchand (métier de l'aéronautique). L'immersion a été pour chaque participant un élément moteur dans leur démarche d'emploi. Suite à cette période de professionnalisation, deux de nos salariés ont retrouvé un emploi au sein des partenaires : 1 CDI et 1 contrat d'intérim. »

# LE LOGEMENT ET L'HÉBERGEMENT D'URGENCE 2.3

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.

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

Les Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) accueillent pour quelques nuits les personnes en grande détresse. Un lit, un coin d'intimité, de quoi se laver, une écoute, le maintien du lien social… Les centres de stabilisation accueillent 24h/24h et associent le service rendu par un CHU et un accueil de jour. **Ces lieux d'accueil temporaire doivent donner l'opportunité d'un accompagnement personnalisé.** Les Centres d'Hébergement d'Urgence et de Réinsertion Sociale (CHRS) 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 non sélectif,** avec des locaux adaptés à la mixité des publics : personnes âgées, adultes, jeunes adultes, travailleurs réguliers ou précaires, étudiants, etc.
À Paris, par exemple, la **Péniche du Coeur** 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. **170 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.



HÉBERGEMENT D'URGENCE
(CHU, CHRS, CENTRES DE STABILISATION, LIEU A VIVRE, LIT D'URGENCE)

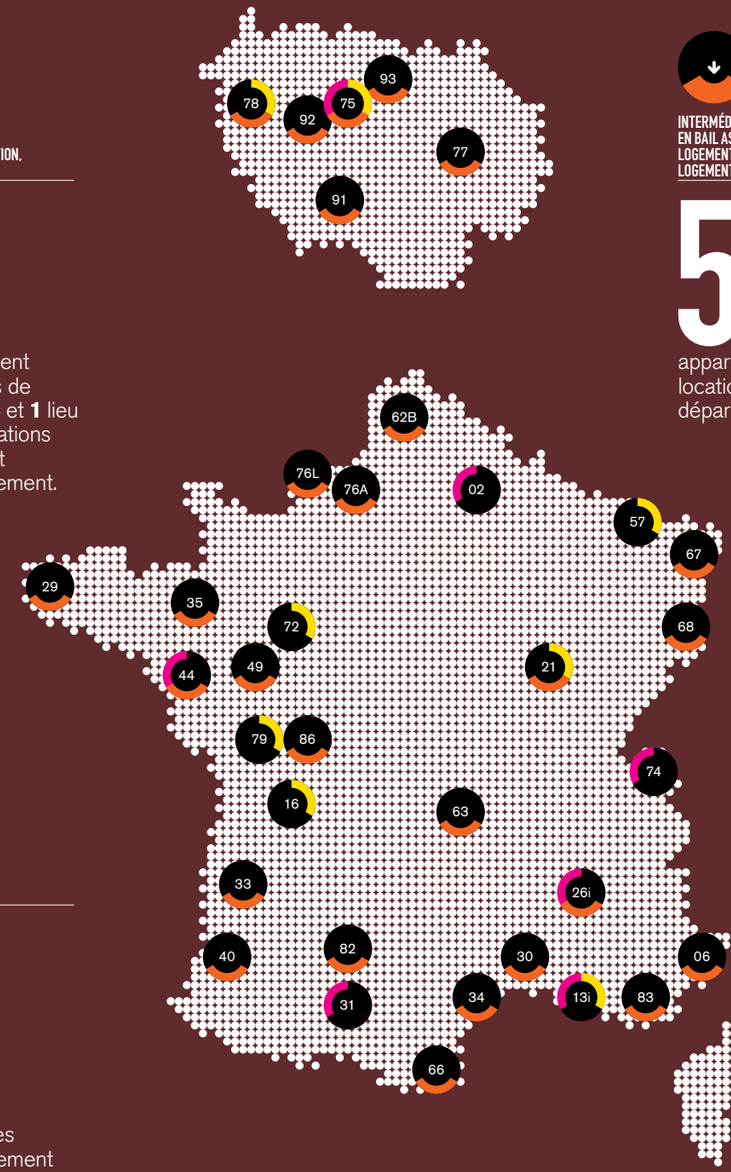
**5**

Centres d'Hébergement d'Urgence, **2** Centres de stabilisation, **1** CHRS et **1** lieu à vivre dans **7** associations départementales, soit **225** places d'hébergement.

RÉSIDENCES ET HÔTELS SOCIAUX

**8**

dont **5** résidences sociales et **3** hôtels sociaux, **102** chambres ou logements en logement temporaire d'insertion dans **8** associations départementales.




INTERMÉDIATION LOCATIVE (SOUS-LOCATIONS EN BAIL ASSOCIATIF, BAUX GLISSANTS ET LOGEMENTS DANS LE DIFFUS EN ALLOCATION LOGEMENT TEMPORAIRE)

**524**

appartements en sous-location dans **27** associations départementales.

**02** — Aisne : **06** — Alpes-Maritimes : **13** — Bouches-du-Rhône : **16** — Charente : **21** — Côte-d'Or : **26i** — Drôme : **29** — Finistère : **30** — Gard : **31** — Haute-Garonne : **33** — Gironde : **34** — Hérault : **35** — Ille-et-Vilaine : **40** — Landes : **44** — Loire-Atlantique : **49** — Maine-et-Loire : **57** — Moselle : **62B** — Pas-de-Calais : **63** — Puy-de-Dôme : **66** — Pyrénées-Orientales : **67** — Bas-Rhin : **68** — Haut-Rhin : **72** — Sarthe : **74** — Haute-Savoie : **75** — Paris : **76A** — Seine-Maritime/Rouen : **76L** — Seine-Maritime : **77** — Seine-et-Marne : **78** — Yvelines : **79** — Deux-Sèvres : **82** — Tarn-et-Garonne : **83** — Var : **86** — Vienne : **91** — Essonne : **92** — Hauts-de-Seine : **93** — Seine-Saint-Denis :

→ On compte aujourd'hui 5 Centres d'Hébergement d'Urgence (CHU) de 5 à 70 places, 2 centres de stabilisation de 15 places chacun, 1 CHRS de 13 lits et 1 "lieu à vivre" de 23 places. Au total, l'association dispose de 225 lits d'accueil d'urgence.

## LES RÉSIDENCES SOCIALES

Les résidences et 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.

**Les Restos gèrent 5 résidences sociales de 9 à 31 logements et 3 hôtels sociaux de 8 à 11 chambres. Dans ce cadre, l'association gère 102 logements et chambres en logement temporaire d'insertion.**

## 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 :

**1** —**L'aide à l'attribution de logements** gérée en partenariat avec des associations ou organismes spécialisés.

**2** —**Les logements diffus conventionnés en Allocation de Logement Temporaire (ALT)** répondent à l'urgence des situations tout en permettant un accompagnement sur 6 mois au moins. 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 **118 logements en Allocation Logement Temporaire (ALT).**

**3** —**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 106 logements dans ce cadre.

**4** —**Les baux glissants,** c'est-à-dire la mise à disposition à 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. **Cela représente aujourd'hui 297 familles suivies et accompagnées.**

**On compte 524 appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de 24 à 36 mois.**



# FAITS MARQUANTS

**Poursuite du projet** de la réhabilitation du lieu à vivre "Vogue la Galère" à Aubagne : mise aux normes d'habitabilité et de sécurité et optimisation de l'espace.

**Travail préalable** sur la mise en place de "Points-accueil-orientation-Logement", dans les centres de distribution, permettant d'orienter et de conseiller les personnes accueillies qui connaîtraient un problème lié à leur habitat ou seraient à la recherche d'un logement.

**Meilleure coordination** avec les acteurs du secteur suite à l'ancrage des activités d'hébergement et de logement temporaire dans les Services Intégrés d'Accueil et d'Orientation (SIAO) tout en maintenant l'autonomie de l'association.

## SUR L'ANNÉE 2012-2013 :

**1 809 personnes** ont été hébergées en centre d'hébergement pour **68 074 nuitées** et **1 757 personnes** logées en résidence sociale ou intermédiation locative. **Soit 5 %** de personnes en plus par rapport à l'an dernier.

**8 %**
des sortants d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou de réinsertion sociale ont pu intégrer un dispositif plus autonome (résidence sociale, maison relais, logement autonome…) dont deux tiers ont pu accéder à un logement individuel pérenne.

**64 %**
des familles accompagnées en résidence ou hôtel sociaux, et sorties cette année, ont accédé à un logement individuel autonome.

Nous y observons une grande majorité de familles monoparentales et

**41 %**
du public sont des enfants qui pour la majorité ont moins de 5 ans.

Les relogements des ménages accompagnés en intermédiation locative ont augmenté de

**33 %**

**539**
bénévoles s'investissent tout au long de l'année pour le logement et l'hébergement des personnes accueillies aux Restos.

# L'AIDE AUX GENS DE LA RUE 2.4



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

**Depuis 27 ans, le nombre de personnes privées de chez-soi a dramatiquement augmenté.** Le visage de la grande exclusion a changé : de plus en plus de jeunes, de personnes âgées et de familles sont accueillis sur nos activités. Les Restos du Coeur continuent à développer et adapter leurs actions pour couvrir le plus efficacement possible l'évolution des besoins. Ces activités, dites d'urgence sociale, sont l'indispensable, et parfois vital, premier maillon des dispositifs d'insertion. Elles ont en ce sens un rôle d'accroche unique et essentiel.

## ALLER VERS LES PLUS DÉMUNIS

Les activités pour les gens de la rue se donnent pour principale mission **d'aller au-devant des personnes et de créer du lien.** L'activité la plus ancienne, "Les Camions", propose principalement des distributions alimentaires dans la rue, mais elle est avant tout un moyen d'aller au-devant des personnes pour un moment de convivialité. Les accueils de jour et les Centres d'Hébergement d'Urgence pour sans-abri ont ensuite été créés dans les années 90. Enfin, les maraudes se développent surtout depuis 2002, et viennent compléter ces actions.

**23 maraudes, 28 Camions, 37 points chauds, 21 accueils de jour, et 1 lieu à Vivre.** Animées par **4 400 bénévoles,** les activités fonctionnent en moyenne dix mois par an, et près de **1,5 million d'accueils ont été effectués cette année.** Une aide plus ponctuelle est par ailleurs mise en place les mois d'hiver afin de répondre aux urgences climatiques.

## LES MARAUDES

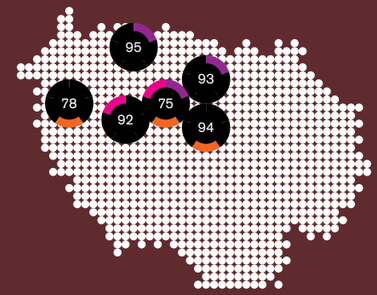
Vingt-trois maraudes effectuent plus de **110 sorties chaque semaine** pour aller à la **rencontre de ceux qui n'ont plus la force ni l'envie de venir chercher de l'aide.** En créant du lien et en le maintenant à travers l'échange et l'écoute, les équipes de maraudeurs ont un rôle social fondamental auprès de personnes dont la solitude et l'isolement sont souvent le plus grand des maux. Dans certaines villes, plusieurs équipes sillonnent des territoires différents, c'est le cas de la Seine-Saint-Denis qui déploie **six équipes mobiles chaque soir** de l'année.



CAMIONS/BUS DU CŒUR

**28**

camions des Restos dans **22** associations départementales.




POINTS CHAUDS

**37**

points chauds dans **24** associations départementales.

MARAUDES

**23**

maraudes dans **13** associations départementales.

ACCUEILS DE JOUR

**21**

accueils de jour dans **14** associations départementales.

LIEUX À VIVRE

**1**

lieu à vivre.

**03** — Allier : **06** — Alpes-Maritimes : **11** — Aude : **13** — Bouches-du-Rhône : **13i** — Bouches-du-Rhône : **14** — Calvados : **24** — Dordogne : **25** — Doubs : **26D** — Drôme : **27** — Eure : **28** — Eure-et-Loir : **30** — Gard : **31** — Haute-Garonne : **32** — Gers : **33** — Gironde : **34** — Hérault : **38** — Isère : **40** — Landes : **41** — Loir-et-Cher : **44** — Loire-Atlantique : **45** — Loiret : **49** — Maine-et-Loire : **51** — Marne : **52** — Haute-Marne : **54** — Meurthe-et-Moselle : **56** — Morbihan : **57** — Moselle : **59A** — Nord/Lille : **59B** — Nord/Valenciennes : **59C** — Nord/Dunkerque : **60** — Oise : **63** — Puy-de-Dôme : **65** — Hautes-Pyrénées : **67** — Bas-Rhin : **69** — Rhône : **72** — Sarthe : **74** — Haute-Savoie : **75** — Paris : **76** — Seine-Maritime/Rouen : **76L** — Seine-Maritime : **78** — Yvelines : **80** — Somme : **83** — Var : **85** — Vendée : **86** — Vienne : **87** — Haute-Vienne : **90** — Territoire de Belfort : **92** — Hauts-de-Seine : **93** — Seine-Saint-Denis : **94** — Val-de-Marne : **95** — Val-d'Oise :

ZOOM

## Une nouvelle maraude

Cette année, les équipes de rue des Restos du Cœur des Bouches-du-Rhône, déjà très impliquées à Marseille et Aubagne, ont mis en place une maraude supplémentaire à Aix-en-Provence. Après avoir discuté avec les partenaires et réunis les moyens humains et matériels, il manquait un local pour pouvoir commencer l'action. C'est chose faite, et depuis février 2013, les 60 bénévoles d'Aix-en-Provence effectuent trois maraudes par semaine et vont à la rencontre des personnes sans domicile dans la ville d'Aix, mais aussi en extérieur.

→ 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 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 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 1 050 maraudeurs des Restos du Cœur** font preuve d'une rigueur dans l'action et d'un engagement indéfectible. **Tout au long de l'année, et parfois sept jours sur sept,** ils garantissent la continuité de l'accompagnement et mettent fin à une prise en charge saisonnière.

### LES CAMIONS ET BUS DU CŒUR

Les Camions ou Bus du Coeur sont des véhicules légers ou des autobus aménagés qui se positionnent sur des points de rendez-vous dans l'espace public. **L'accueil est absolument inconditionnel et aucun justificatif n'est demandé, ni carte ni inscription.** Si l'aide alimentaire à consommation immédiate (et gratuite) reste la prestation la plus répandue cette dernière est devenue un outil de lien, une façon d'aller à la rencontre des personnes dans la rue. Les activités d'aide à la personne se diversifient : bibliothèques, vestiaires, orientation, etc.

**Les 28 Camions des Restos font plus de 150 distributions par semaine** sur une quarantaine de points de rendez-vous dans la rue. **2 500 bénévoles dédiés à cette activité ont géré près de 600 000 contacts dans la rue.** La capacité des équipes des Camions et Bus du Coeur à accueillir un tel flux dans des conditions aussi difficiles relève du défi quotidien. Pourtant, tout au long de l'année, sur 40 semaines en moyenne, les sorties des Camions et des Bus se succèdent et permettent aux plus démunis de trouver un peu de réconfort tout en satisfaisant des besoins élémentaires.

### LES ACCUEILS DE JOUR

Les accueils de jour sont des **espaces destinés à l'accueil des personnes particulièrement isolées,** et sont généralement situés à des emplacements stratégiques en termes d'accès (centre-ville, proximité des gares, etc.). **Y sont proposés un ensemble de services garantissant aux personnes privées de chez-soi un accès à l'hygiène :** douches, buanderies, vestiaires, accès aux droits ou aux soins, etc. C'est aussi un lieu où se poser loin du stress de la rue et où trouver écoute et convivialité autour d'un café. Ce sont aussi des lieux d'orientation, voire d'accompagnement social. **Cette année, les 300 bénévoles ont effectué 136 000 accueils dans les 21 sites, et ce, tout au long de l'année.**



ZOOM

## Au delà des besoins élémentaires : des initiatives qui se multiplient tant pour souffler que se divertir

Chaque année, les équipes de rue redoublent de créativité et de dynamisme pour organiser des moments de convivialité et de divertissement avec les personnes accueillies. À Lyon, avant la coupure estivale, c'est une randonnée et un pique-nique qui sont l'occasion de s'évader de la ville et de la vie de la rue. A Toulouse, c'est une équipe de foot qui a vu le jour. À Strasbourg, tous les ans, les équipes organisent une partie de pêche à la ligne dans un étang ; la pêche du jour est cuisinée au point chaud et dégustée par les participants. Ou encore à Rouen où plusieurs sorties sont organisées chaque année : sur une base nautique pour les familles, au musée, pour visiter Paris, etc. Ces temps de partage sont des moments forts pour les équipes et les personnes accueillies ; en plus de passer un moment agréable, cela permet de resserrer les liens, de se créer des souvenirs communs et de s'évader d'un quotidien difficile. Un bol d'oxygène pour repartir !

4

ZOOM

## Faire participer les personnes accueilles aux activités et les impliquer dans les choix qui les concernent

Qui mieux que les personnes accueillies connaissent ce dont elles ont besoin ? Elles participent donc chaque année au choix des produits textiles de lutte contre le froid qui leur sont destinés. Un test des échantillons est proposé et chaque article est noté par une dizaine de volontaires. Comme nous l'a fait remarquer Danielle, qui vit dans une cabane et qui a participé pour la deuxième fois au test, « nous, dans la rue, nous avons des préoccupations bien différentes de celles des personnes logées ». « Les mitaines c'est peut-être pratique pour les fumeurs, mais moi avec mes gants j'ai besoin d'avoir chaud bien sûr, mais j'ai aussi besoin de pouvoir les enlever facilement, de maintenir mes mains propres ; les mitaines ou les gants de ski, je n'en veux pas ».
À Vogue la Galère, le lieu à Vivre d'Aubagne, les personnes accueillies participent au Conseil d'Administration et sont partie prenante des décisions. Grâce au conseil des résidents et à une commission tripartite qui réunit des représentants des résidents, des bénévoles et des permanents, les préoccupations et les contraintes de chacun peuvent être entendues et débattues.

### LES POINTS CHAUDS

Les "points chauds" sont des sites fermés qui accueillent principalement pour des petits déjeuners, des déjeuners ou des diners les personnes pour un **repas à consommation immédiate et gratuit.** Les repas sont pris à table et d'autres services peuvent être proposés, a minima les sanitaires. Le public accueilli est principalement un public de personnes sans abri et isolées. **Sur 37 points chauds, 462 000 repas ont été servis cette année.** Là encore, les 500 bénévoles montrent leur engagement et parviennent à maintenir une ouverture de la majeure partie des sites au moins dix mois sur douze.

### ACTION GRAND FROID

Comme tous les ans, le plan Grand Froid aura permis de fournir des **produits de lutte contre le froid :** 5 000 duvets, et autant de parkas, près de 10 000 sweatshirts polaires et 15 000 paires de chaussettes distribués aux personnes à la rue. Les équipes des Restos du Coeur ne prennent pas part aux dispositifs saisonniers des préfectures. Ils se mobilisent tout au long de l'année et montrent leur engagement auprès des plus démunis en répondant aux besoins spontanément et sans relâche, y compris durant les périodes de rigueur climatique.

Le plan Grand Froid des Restos du Cœur permet de venir en aide 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).

# FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE

**Ouverture d'une sixième maraude** en Seine-Saint-Denis (93) et d'une à Aix-en-Provence (13).

**Ouverture d'un accueil** de jour à Vichy (03).

**Organisation d'une journée d'échanges nationale** où 120 bénévoles ont participé aux tables rondes autour de la question des familles et des mineurs à la rue.

**Développement des formations** pour les responsables de sorties.

# L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET LA LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME 2.5

Lire, écrire et s'exprimer sont des atouts indispensables à l'insertion socioprofessionnelle. Les Restos proposent deux types d'ateliers : des ateliers de français pour les adultes, et des ateliers d'accompagnement scolaire pour les enfants et adolescents.

## ATELIERS DE FRANÇAIS

Les difficultés à lire, écrire ou compter, la non maîtrise du français constituent un handicap supplémentaire dans la vie professionnelle comme dans la vie personnelle et sociale des personnes accueillies par l'association. Aux Restos, **des bénévoles formés par l'association animent des "ateliers de français"** axés sur l'apprentissage du Français Langue Etrangère (FLE), l'alphabétisation, la remise à niveau et l'initiation à l'informatique. Une meilleure confiance en soi, une meilleure autonomie, des échanges d'informations sur le monde du travail… Les personnes accueillies à ces ateliers trouvent de véritables outils d'insertion sociale. 249 ateliers de français sur toute la France, encadrés quotidiennement par 603 bénévoles. Ce succès est dû notamment au fait que ces ateliers sont souples par rapport aux dispositifs existants dans d'autres structures.

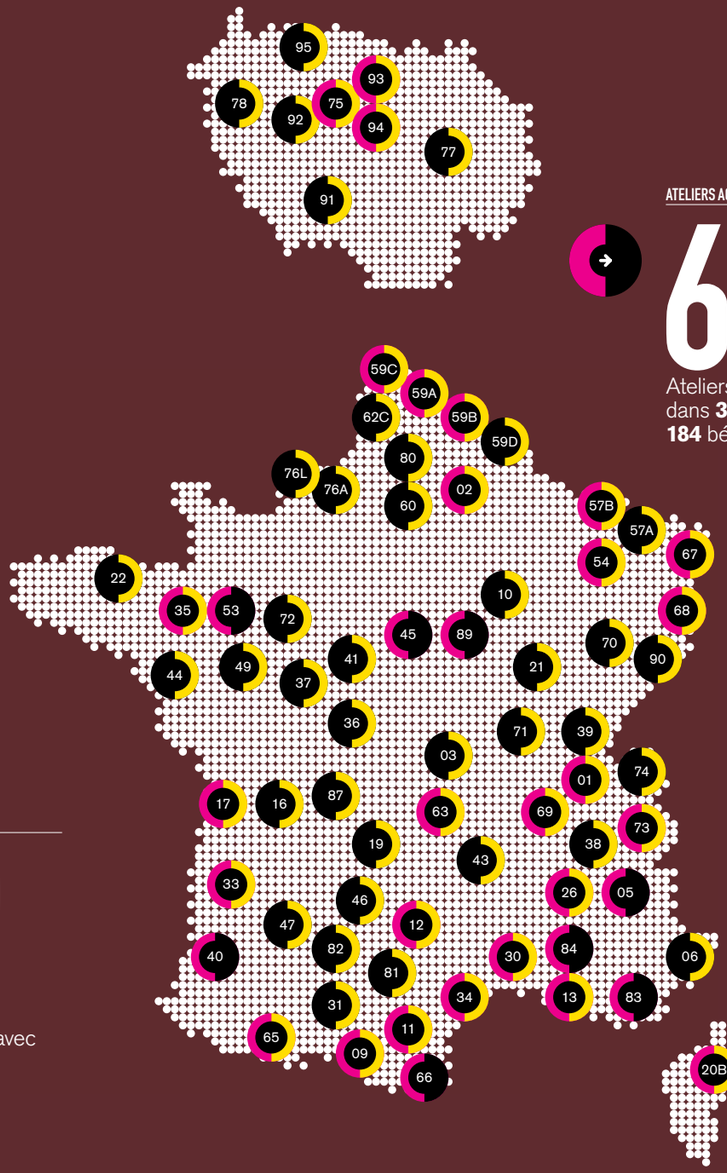
## ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

Pour donner aux enfants des familles accueillies aux Restos les atouts nécessaires afin qu'ils ne connaissent pas les situations de précarité que vivent leurs parents, l'association a développé des ateliers d'accompagnement scolaire. Avec l'aide, entre autres, d'étudiants et de retraités de l'Enseignement, les Restos apportent aux enfants en difficulté un accompagnement individualisé.

L'objectif est de **donner ou redonner aux enfants des méthodes, "apprendre à apprendre", et de consolider leurs acquis. C'est aussi un espace d'apprentissage de la civilité et du respect.**

Les parents sont associés le plus possible au suivi scolaire de leurs enfants. 63 ateliers d'accompagnement scolaire existent aujourd'hui en France, encadrés par 184 bénévoles.






ATELIERS ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

**63**

Ateliers de soutien scolaire dans **36** associations avec **184** bénévoles

ATELIERS DE FRANÇAIS

**249**

Ateliers de français dans **66** associations avec **603** bénévoles.

**01** — Ain : **02** — Aisne : **03** — Allier : **05** — Hautes-Alpes : **06** — Alpes-Maritimes : **09** — Ariège : **10** — Aube : **11** — Aude : **12** — Aveyron : **13** — Bouches-du-Rhône : **16** — Charente : **17** — Charente-Maritime : **19** — Corrèze : **20B** — Haute-Corse : **21** — Côte-d'Or : **22** — Côtes-d'Armor : **26** — Drôme : **30** — Gard : **31** — Haute-Garonne : **33** — Gironde : **34** — Hérault : **35** — Ille-et-Vilaine : **36** — Indre : **37** — Indre-et-Loire : **38** — Isère : **39** — Jura : **40** — Landes : **41** — Loir-et-Cher : **43** — Haute-Loire : **44** — Loire-Atlantique : **45** — Loiret : **46** — Lot : **47** — Lot-et-Garonne : **49** — Maine-et-Loire : **53** — Mayenne : **54** — Meurthe-et-Moselle : **57A** — Moselle : **57B** — Moselle : **59A** — Nord/Lille : **59B** — Nord/Valenciennes : **59C** — Nord/Dunkerque : **59D** — Nord : **60** — Oise : **62C** — Pas-de-Calais : **63** — Puy-de-Dôme : **65** — Hautes-Pyrénées : **66** — Pyrénées-Orientales : **67** — Bas-Rhin : **68** — Haut-Rhin : **69** — Rhône : **70** — Haute-Saône : **71** — Saône-et-Loire : **72** — Sarthe : **73** — Savoie : **74** — Haute-Savoie : **75** — Paris : **76A** — Seine-Maritime/Rouen : **76L** — Seine-Maritime : **77** — Seine-et-Marne : **78** — Yvelines : **80** — Somme : **81** — Tarn : **82** — Tarn-et-Garonne : **83** — Var : **84** — Vaucluse : **87** — Haute-Vienne : **89** — Yonne : **90** — Territoire de Belfort : **91** — Essonne : **92** — Hauts-de-Seine : **93** — Seine-Saint-Denis : **94** — Val-de-Marne : **95** — Val-d'Oise :

« Donner ou redonner aux enfants des méthodes, “apprendre à apprendre”, et consolider leurs acquis. »

# LA CULTURE ET LES LOISIRS 2.6

Les activités culturelles et de loisirs sont des moments ludiques ou festifs qui permettent aux bénévoles et aux personnes accueillies de se rencontrer autrement que dans l'urgence, de nouer un lien social et surtout de sortir d'un univers triste et de l'isolement. Ces activités régulières constituent des supports d'insertion pertinents et complémentaires. Véritables outils d'accompagnement dans le temps, ils ouvrent souvent la porte au dialogue et permettent contacts, échanges et convivialité.



RENDEZ-VOUS AU CINÉMA : PRÈS DE…

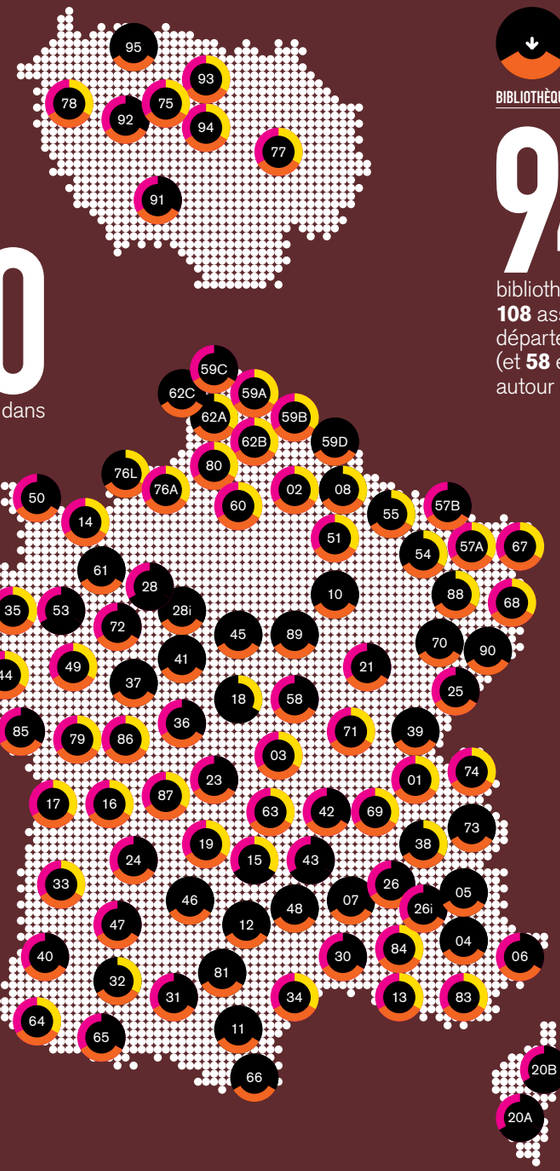
**100 000**

spectateurs des Rendez-vous au cinéma dans **68** associations départementales.

BIBLIOTHÈQUES

**948**

bibliothèques dans **108** associations départementales (et **58** espaces animés autour du livre).




DÉPARTS EN VACANCES

**4 653**

départs en vacances dans **56** associations départementales.

**01** — Ain : **02** — Aisne : **03** — Allier : **04** — Alpes-de-Haute-Provence : **05** — Hautes-Alpes : **06** — Alpes-Maritimes : **07** — Ardèche :
**08** — Ardennes : **10** — Aube : **11** — Aude : **12** — Aveyron : **13** — Bouches-du-Rhône : **14** — Calvados : **15** — Cantal : **16** — Charente :
**17** — Charente-Maritime : **18** — Cher : **19** — Corrèze : **20A** — Corse-du-Sud : **20B** — Haute-Corse : **21** — Côte-d'Or : **22+22i** — Côtes-d'Armor :
**23** — Creuse : **24** — Dordogne : **25** — Doubs : **26+26i** — Drôme : **28** — Eure-et-Loir : **28i** — Eure-et-Loir : **29** — Finistère : **30** — Gard :
**31** — Haute-Garonne : **32** — Gers : **33** — Gironde : **34** — Hérault : **35** — Ille-et-Vilaine : **36** — Indre : **37** — Indre-et-Loire : **38** — Isère :
**39** — Jura : **40** — Landes : **41** — Loir-et-Cher : **42** — Loire : **43** — Haute-Loire : **44** — Loire-Atlantique : **45** — Loiret : **46** — Lot : **47** — Lot-et-Garonne :
**48** — Lozère : **49** — Maine-et-Loire : **50** — Manche : **51** — Marne : **53** — Mayenne : **54** — Meurthe-et-Moselle : **55** — Meuse : **56** — Morbihan :
**57A** — Moselle : **57B** — Moselle : **58** — Nièvre : **59A** — Nord/Lille : **59B** — Nord/Valenciennes : **59C** — Nord/Dunkerque : **59D** — Nord :
**60** — Oise : **61** — Orne : **62A** — Pas-de-Calais/Lens : **62B** — Pas-de-Calais/Arras : **62C** — Pas-de-Calais : **63** — Puy-de-Dôme :
**64** — Pyrénées-Atlantiques : **65** — Hautes-Pyrénées : **66** — Pyrénées-Orientales : **67** — Bas-Rhin : **68** — Haut-Rhin : **69** — Rhône :
**70** — Haute-Saône : **71** — Saône-et-Loire : **72** — Sarthe : **73** — Savoie : **74+74 MC** — Haute-Savoie : **75+75 Péniche** — Paris :
**76A** — Seine-Maritime/Rouen : **76L** — Seine-Maritime : **77** — Seine-et-Marne : **78** — Yvelines : **79** — Deux-Sèvres : **80** — Somme :
**81** — Tarn : **83** — Var : **84** — Vaucluse : **85** — Vendée : **86** — Vienne : **87** — Haute-Vienne : **88** — Vosges : **89** — Yonne :
**90** — Territoire de Belfort : **91** — Essonne : **92** — Hauts-de-Seine : **93** — Seine-Saint-Denis : **94** — Val-de-Marne : **95** — Val-d'Oise :

## LES RENDEZ-VOUS AU CINÉMA

Les Rendez-vous au cinéma existent depuis 1997. Exclusivement parisienne les deux premières années, l'activité s'est progressivement étendue sur toute la France. **Aujourd'hui, 296 villes en France (253 en 2012) et 303 salles de cinéma (265 en 2012) se sont engagées auprès des Restos pour organiser les Rendez-vous au cinéma. Au total, près de 100 000 personnes accueillies (96 856 en 2012) ont pu participer à ces rendez-vous cette année, dans 70 départements différents.**

Proposer aux personnes accueillies par les Restos d'y participer, c'est leur **éviter une exclusion supplémentaire** et leur permettre de participer à un élément important de la vie culturelle. **Particulièrement pour les enfants, qui peuvent ainsi avoir accès à la majorité des films récemment sortis,** qui leur sont destinés chaque année. Outre l'ouverture des séances privées suivies d'échanges autour du film projeté, les Restos ont aussi développé l'accès à des séances publiques pour aller vers l'autonomie des personnes. Les échanges se poursuivent très souvent dans les centres d'activité des Restos : au coin café, à la bibliothèque, dans les ateliers (dessin, cuisine, écriture…) ou dans le hall du cinéma.
On note également un fort développement de cette activité en milieu rural avec des cinémas d'Art et Essai associatifs ou municipaux, cinémas itinérants, etc.

**Ces sorties culturelles sont financées à 55 % par des subventions extérieures :** collectivités territoriales et locales (Conseil Généraux, Conseils Régionaux, mairies…) et des partenaires extérieurs para-publics ou privés (CAF, banques, fondations, entreprises…).
Un certain nombre de places sont également offertes par les cinémas, mairies (CCAS) ou d'autres associations.
Les Restos vont néanmoins devoir faire face cette année à une élévation du coût de cette activité (élévation du prix des places de cinéma) et à une nette réduction de ces subventions.

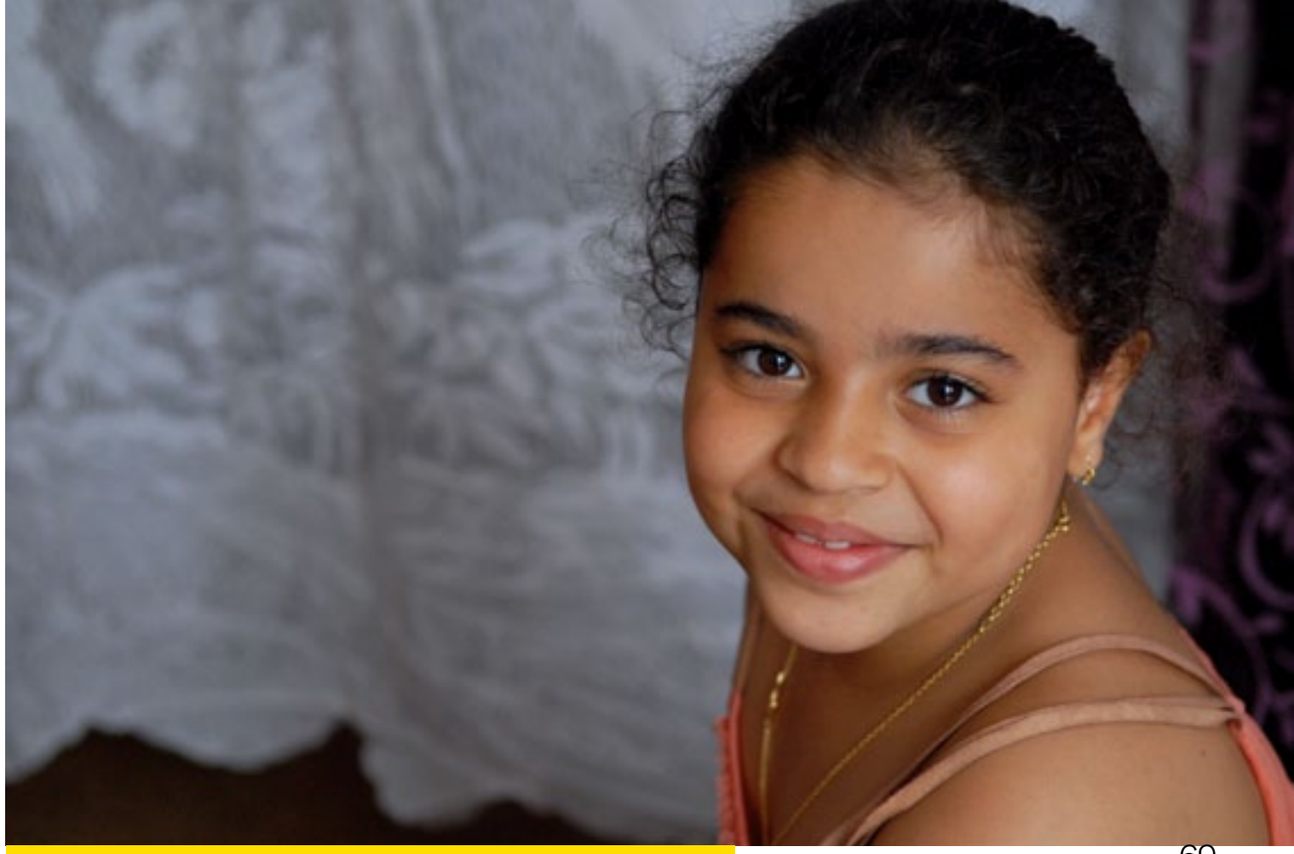
**TÉMOIGNAGE —Martin,**
animateur de séances Rendez-vous au cinéma à Paris.

« Après la séance, c'est pour certains la peur qui les paralyse. Ils ont tous à cœur de donner le meilleur d'eux-mêmes, de faire entendre leurs avis, leurs ressentis. Il faut aller vers eux "leur faire violence" en les poussant à parler, à se dépasser. Il faut donner de l'importance à leurs paroles. La majeure partie d'entre eux viennent se divertir. Ils souhaitent être dans un lieu où tout le monde va sans rejets. Ils s'oublient, ils rêvent les yeux ouverts, sans soucis. »



**TÉMOIGNAGE —Sylvie,**
bénévole en charge de l'activité cinéma dans la Vienne.

« Nous constatons un réel essor de cette activité en zone rurale, souvent des cinémas associatifs, des programmations intéressantes. Les personnes accueillies apprécient les séances en 3D, pour certaines c'est la première fois.
Les séances à Poitiers sont presque mythiques, toujours bien vivantes (applaudissements). Tous tiennent à ces sorties de la réalité pour mieux la vivre et la comprendre peut-être. Ces moments entre bénévoles et personnes accueillies resserrent les liens et donnent une autre impulsion à la relation et c'est, je crois, important pour les bénévoles d'être sur ce registre loisirs et culture. C'est une connivence plus "légère" que l'alimentaire. »



**TÉMOIGNAGE —Evelyne,**
bénévole en charge de l'activité cinéma à Clermont-Ferrand.

« Le fait d'assister à une séance nécessite de sortir de chez-soi, se lever plus tôt, se préparer ainsi que les enfants. Tous se retrouvent en famille, des liens se créent entre bénévoles et personnes accueillies. On échange des idées. Cela favorise la communication. C'est la rupture avec l'isolement, la fin de la marginalisation. Une personne accueillie refusait d'assister à une séance prétextant qu'elle était souffrante, fatiguée. Je lui ai rétorqué qu'aller au cinéma lui changerait les idées, que cela serait bénéfique pour son moral, et que de plus, cela ne nécessitait aucun effort insurmontable. Elle a finalement accepté et en est revenue enchantée. Parfois, il suffit de peu de choses pour convaincre, un sourire, une parole aimable, un encouragement et l'isolement est rompu. »

## LES DÉPARTS EN VACANCES

Les Restos proposent de partir en vacances, "comme tout le monde", une semaine ou plus à la mer, à la campagne ou à la montagne. **Des premiers départs pour ceux qui ne sont jamais partis, des départs accompagnés par des bénévoles ou travailleurs sociaux des Restos, des départs autonomes pour ceux qui sont prêts à partir seuls.** Ces séjours permettent des moments de détente loin des tracas de la vie quotidienne, de sortir de l'isolement, de retisser des liens entre parents et enfants grâce à un cadre différent. Ces moments forts favorisent un travail d'insertion plus individualisé et plus pertinent (relogement, aides administratives, orientation médicale, accompagnement scolaire…). Les vacances permettent également d'orienter les personnes accueillies vers d'autres activités : sorties culturelles (théâtre, musée, bibliothèque, etc.) et permettent ainsi la fréquentation d'établissements culturels dont les personnes sont très souvent éloignées.
**Les retours des séjours se révèlent très positifs** et servent souvent d'impulsion à la naissance de nouveaux projets personnels ou professionnels.

**En 2012-2013, 4 653 personnes (dont 1 063 familles, 427 personnes isolées, 333 jeunes et 100 enfants) originaires de 56 départements sont parties en vacances avec les Restos, soit une forte augmentation du nombre de départs par rapport à l'année précédente (+31 %).**

On note cette année un plus grand nombre de projets et de plus en plus diversifiés : courts séjours, séjours été ou hors de la saison estivale, séjours de rupture et de réinsertion, choix large de destinations de vacances.

**TÉMOIGNAGE —Josette,**
bénévole des Restos du Cœur du Var.

« Ce type de séjour dans un village de vacances en pension complète où la vie quotidienne (repas) était organisée par le centre ainsi que la participation libre aux activités de loisirs des enfants et des parents, ont permis à ces derniers de se dégager des contraintes matérielles de la vie quotidienne et de pouvoir se détendre. Après quelques heures de familiarisation avec ce nouvel environnement, devant la diversité des activités proposées par le village de vacances (clubs enfants, club ados, soirées dansantes, randonnées…), tous se sont beaucoup amusés.

Parents et enfants ont pu se décontracter et s'épanouir, insérés dans un environnement banalisé avec d'autres familles qui ne relèvent pas des Restaurants du Cœur. Ils ont rencontré et côtoyé des personnes nouvelles avec qui ils ont échangé et parfois sympathisé. Des liens se sont créés, surtout entre les enfants. Nul doute que des échanges continueront entre eux. Ils étaient venus seuls, ils repartent avec un carnet d'adresses et de merveilleux souvenirs.

Les objectifs des Restos du Cœur ont été atteints : l'espoir, l'éveil culturel, l'autonomie pour certains, la vie sociale oubliée pour d'autres, la solidarité. Nous devons avant tout être des fabricants de sourires et de bonheur. »

De nouveaux projets voient le jour, touchant des publics totalement exclus du "droit aux vacances" : personnes accueillies dans les accueils de jour, personnes hébergées en résidence sociale, en Centre d'Hébergement d'Urgence, personnes en insertion socio-professionnelle (ACI), seniors, etc.

**Cette activité est financée 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, Conseils Généraux, Conseils Régionaux, communes, DDASS, DDISS, politique de la ville (CUCS), banques, fondations…). La participation financière des personnes varie en fonction du projet et des ressources (en moyenne pour un séjour d'une semaine coûtant 400 euros, la participation est de 15-20 euros par adulte et 10-15 euros par enfant pour l'intégralité du séjour).

Les Restos vont néanmoins devoir faire face cette année à une réduction des subventions des collectivités territoriales et locales et au changement de politique d'accès aux vacances des CAF.

**TÉMOIGNAGE —Kouider,**
directeur de la Péniche du Cœur.

« Douze personnes hébergées accompagnées par quatre bénévoles et travailleurs sociaux ont séjourné 15 jours dans l'ancien Carmel de Condom dans le Gers, lieu d'accueil solidaire où cohabitent des personnes de tous horizons : retraités, adultes en réinsertion, vacanciers, pèlerins de Compostelle, artistes, membres d'associations.

La Péniche du Cœur a signé en juin 2012 une convention avec l'ancien Carmel de Condom pour l'organisation d'un séjour de rupture et une action solidaire. Le projet d'un séjour sur un lieu tel que la Carmel permettrait aux hébergés de travailler mais aussi se reposer et rompre avec leur quotidien de la Péniche et de la ville de Paris.

L'équipe sociale de la Péniche a ensuite relayé l'information sur ce séjour auprès des hébergés, qui ont montré leur intérêt par une lettre de motivation à l'intention du directeur. Des réunions préalables ont eu lieu avec les personnes du groupe afin de présenter l'équipe encadrante et le projet, et d'établir des règles de fonctionnement pour le bon déroulement du séjour en se basant sur le règlement intérieur du Carmel (respect de l'autre, investissement dans la vie collective, etc.)

En échange d'une pension complète pendant 2 semaines dans un cadre atypique et agréable, les participants au séjour offrent leur aide pour des travaux de revalorisation du lieu d'accueil (maraîchage, bricolage, jardinage, peinture et rénovation des locaux…). Les personnes devaient

se présenter sur le chantier à 8h45. Les deux compagnons organisaient les tâches de chacun sur la matinée. Les encadrants réalisaient un briefing quotidien ayant pour but de répartir l'équipe en différents groupes de travail de la journée.

L'organisation du chantier s'est faite sur un cadre horaire très adapté aux personnes éloignées du travail, afin de permettre à chacun de trouver sa place. Le chantier se terminait chaque jour à 12h30 laissant place ainsi à des après-midi libres et ludiques. Les usagers ont voulu principalement profiter de la base de loisirs qui offre un cadre de qualité. Des visites du patrimoine ont été organisées ainsi que des activités sportives kayak, équitation. Les hébergés avaient le choix d'adhérer aux activités ou de profiter du quartier libre indépendamment des encadrants.

Pour toutes les parties prenantes du projet, le bilan est très positif. Pour certains, il s'agissait de leurs premières vacances et ils ont avoué n'avoir jamais connu des instants d'une telle intensité. Ils ont aussi démontré un réel intérêt pour les aspects techniques du jardin et de la cuisine et se sont investis pour fournir un travail avec une volonté quotidienne.

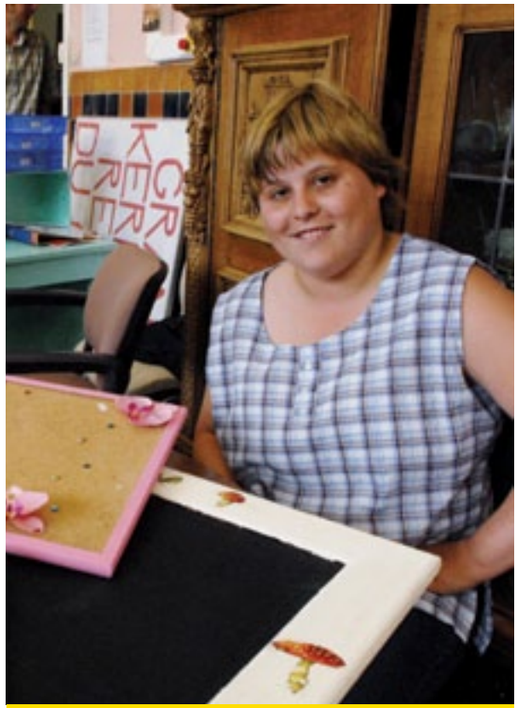
Les pèlerins et bénévoles, ainsi que les salariés du Carmel ont exprimé devant le groupe leur satisfaction vis-à-vis du travail fourni et de la bonne entente qui régnait sur le chantier et au sein des lieux même. »

## LES ESPACES LIVRES

**Les livres et la lecture permettent de lutter contre l'illettrisme et contre l'exclusion.** Comme toutes les actions des Restos, le livre est perçu comme un outil d'accompagnement de la personne. C'est un formidable support de communication pour multiplier les échanges et permettre aux bénévoles de développer des temps de rencontre avec les personnes accueillies.
Autour des livres, un emplacement permanent et agréable est aménagé pour que les personnes puissent s'y arrêter, se poser, favorisant ainsi le contact et la prise de parole pour les adultes comme pour les enfants. **Des animations autour de la lecture** y sont organisées, le plus souvent pour les enfants : lecture d'albums à voix haute, conteurs ou ateliers théâtre, ateliers d'écriture, de dessin, de travail manuel ou peinture, débat autour d'un thème, d'un livre emprunté, d'un film, expositions sur des auteurs ou d'œuvres de personnes accueillies, ateliers de marionnettes, prestidigitateurs, goûters, jeux pour enfants (puzzles, coloriages…), animations thématiques régulières…
Certains centres géographiquement proches les uns des autres, ont mis en place un système de **rotation des fonds, afin de permettre de présenter une plus grande variété de titres ou font circuler les livres grâce à un "bibliobus" qui dessert d'autres communes.**

**Aujourd'hui, 948 bibliothèques et 58 espaces animés autour du livre sont ouverts dans les centres d'activités des Restos.** Cette activité s'appuie sur les dons de livres extérieurs toujours en augmentation, avec des dons de qualité : librairies par le biais des hommages d'éditeurs, dons privés (bénévoles, particuliers, associations…), bibliothèques municipales, comités d'entreprise, etc. L'animation de ces lieux est assurée par les bénévoles ou par des professionnels issus des médiathèques et bibliothèques municipales ou du monde du spectacle (marionnettistes, prestidigitateurs…).
A terme, il est important d'amener les personnes vers les bibliothèques et médiathèques locales en leur proposant des visites afin de les familiariser avec les lieux, leur expliquer le fonctionnement et leur proposer de les y inscrire.

Pour pallier le manque de formation des bénévoles à la gestion et l'organisation d'une bibliothèque, à la lecture publique dans ces espaces, **des sessions de formation ont été mises en place avec des intervenants extérieurs :** sur des thématiques d'organisation et de bibliothéconomie destinées aux bénévoles souhaitant organiser de façon méthodique la gestion de leurs fonds, avec la BNF (Bibliothèque Nationale François Mitterrand) ; sur les animations et la lecture partagée, avec notamment une association spécialisée (Livre-Passerelle) et le concours des Bibliothèques de la ville de Paris qui ont prêté 150 albums pour la jeunesse.
Le rythme de ces sessions de formation sera intensifié. En fonction des besoins, elles pourront être décentralisées en région ou dans les départements où les activités liées à la lecture sont fortement implantées.



Les centres qui possèdent des fonds de livres importants et renouvelés régulièrement mettent les ouvrages à disposition, préférant que les livres soient pris et lus, que rendus non ouverts.

À Chalon-sur-Saône (71), les livres prêtés sont emportés dans des sacs en tissus (faits maison !). Des poèmes ont été imprimés, chaque feuille roulée et liée par un ruban est offerte. Chaque poème est lu, et la personne qui le reçoit peut l'emporter. À Montreuil, grâce au concours d'un écrivain public, Claudine, bénévole, a organisé une après-midi d'expression autour de la cuisine : décrire sa recette préférée et parler des souvenirs liés à cette recette, à sa région, son pays. Un petit livret comportant les recettes a ensuite été imprimé et donné aux personnes ayant participé à l'atelier. A la suite de cette expérience, les personnes ont demandé à emprunter des livres de cuisine.

**Parallèlement à toutes ces activités, les personnes accueillies participent à de nombreuses activités culturelles, de loisirs, physiques ou sportives organisées par les associations départementales. Sorties au théâtre, concerts, musées, parcs de loisirs, évènements sportifs. Ainsi, les partenariats avec d'autres établissements culturels seront développés ou renforcés dans les prochains mois : Théâtre des Champs-Elysées, Musées du Louvre à Paris et Lens, CMN (Centre des Monuments Nationaux)… de même avec des parcs de loisirs.**

EXEMPLE —**La Bibliothèque du Bourg-en-Bresse (01)**.

On remarque une augmentation relativement constante du nombre de prêts entre septembre et février. Cela s'explique par le fait qu'auparavant, un seul bénévole s'occupait de la bibliothèque. Par la suite, un deuxième bénévole est venu travailler en binôme et a essentiellement pris en charge le secteur enfant. L'augmentation des prêts a été significative à partir de cette date, avec une hausse de 50 % des prêts enfants. L'équipe de la bibliothèque de Bourg se compose de six bénévoles ainsi que d'un intervenant extérieur ponctuel. À ce jour, 590 prêts ou dons ont été effectués depuis la relance de la bibliothèque qui compte environ 2 000 documents. Ce nombre de documents demeure globalement constant grâce à des dons de bibliothèques extérieures. Deux nouveaux bénévoles sont depuis venus renforcer l'équipe et permettront le démarrage de nouveaux projets.

TÉMOIGNAGE —**Nicole et Annie,**
intervenantes de l'association Livrealire au centre de Châlon-sur-Saône.

« Nous sommes reconnues, identifiées et associées aux livres autant par les adultes que les petits. Les enfants attendent l'ouverture de l'armoire et sont déçus si nous ne sommes pas là. C'est devenu un rendez-vous. Les mamans n'ont plus peur des livres. Quand on a du mal à gérer un pic de fréquentation, on propose un livre à une maman qui accepte de l'ouvrir et le partage avec son enfant. Ils nous manque néanmoins des livres pour les plus petits. »

# LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ET LE CONSEIL BUDGÉTAIRE 2.7

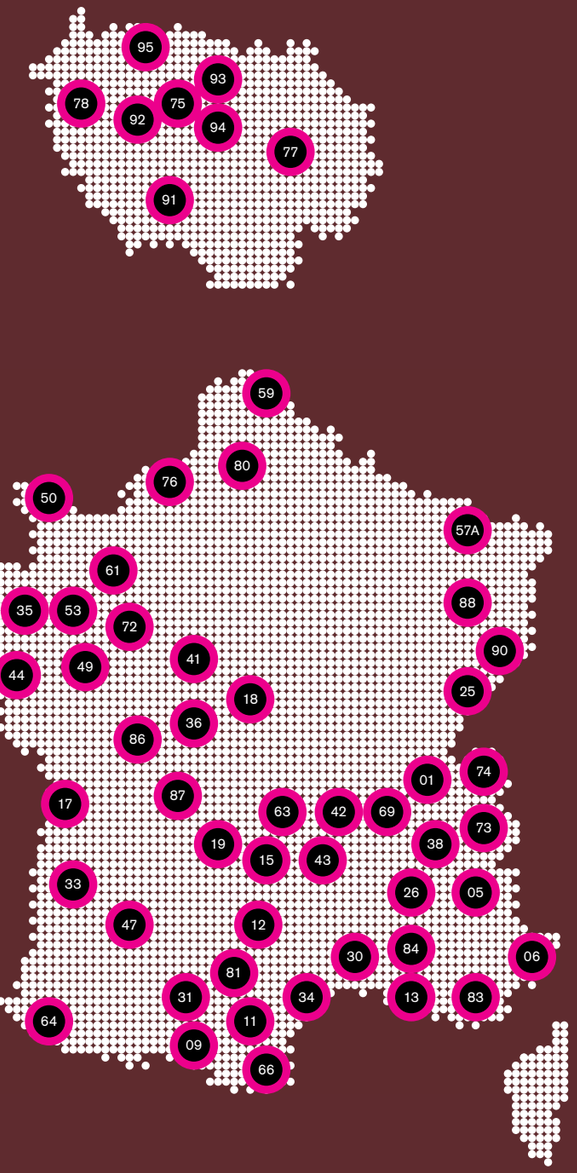
Parce qu'il manque parfois simplement un coup de pouce financier pour concrétiser un projet, les Restos proposent aux personnes accueillies de bénéficier, dans leur centre de distribution, de conseils budgétaires pour les aider à rééquilibrer leur budget et obtenir un microcrédit personnel.

## LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

Créé en 2005 dans le cadre de la loi Borloo, le Microcrédit Personnel (MCP) est **un crédit à faible taux d'intérêt et sans garantie pour l'emprunteur.** Il est destiné aux personnes exclues du crédit classique afin de les réintégrer dans le système bancaire. Son objectif est donc autant économique que social.
Il permet de financer des biens durables et essentiels, utiles pour la réalisation d'un projet contribuant à l'insertion du demandeur : **l'aide à la mobilité, à la formation, l'accès au logement, etc.**
Les prêts vont généralement de 300 à 3 000 euros et le remboursement, mensuel, est étalé sur une période de 12 à 36 mois. Ils sont accessibles à tous ceux qui disposent d'une capacité de remboursement, même modeste.

## QUEL EST LE RÔLE DES RESTOS ?

Les Restaurants du Coeur **accompagnent** le demandeur avant l'octroi du crédit pour faire le point sur sa **situation budgétaire et sociale, proposent aux banques partenaires les dossiers** sélectionnés et suivent l'emprunteur, une fois le crédit accordé, pendant toute la durée du remboursement.




DÉPARTEMENTS PROPOSANT LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

**472**

prêts accordés dans **58** associations départementales.

**01** — Ain : **05** — Hautes-Alpes : **06** — Alpes-Maritimes : **09** — Ariège : **11** — Aude : **12** — Aveyron : **13** — Bouches-du-Rhône : **15** — Cantal : **17** — Charente-Maritime : **18** — Cher : **19** — Corrèze : **22** — Côtes-d'Armor : **25** — Doubs : **26** — Drôme : **29** — Finistère : **30** — Gard : **31** — Haute-Garonne : **33** — Gironde : **34** — Hérault : **35** — Ille-et-Vilaine : **36** — Indre : **38** — Isère : **41** — Loir-et-Cher : **42** — Loire : **43** — Haute-Loire : **44** — Loire-Atlantique : **47** — Lot-et-Garonne : **49** — Maine-et-Loire : **50** — Manche : **53** — Mayenne : **56** — Morbihan : **57A** — Moselle : **59** — Nord : **61** — Orne : **63** — Puy-de-Dôme : **64** — Pyrénées-Atlantiques : **66** — Pyrénées-Orientales : **69** — Rhône : **72** — Sarthe : **73** — Savoie : **74** — Haute-Savoie : **75** — Paris : **76** — Seine-Maritime/Rouen : **77** — Seine-et-Marne : **78** — Yvelines : **80** — Somme : **81** — Tarn : **83** — Var : **84** — Vaucluse : **86** — Vienne : **87** — Haute-Vienne : **88** — Vosges : **90** — Territoire de Belfort : **91** — Essonne : **92** — Hauts-de-Seine : **93** — Seine-Saint-Denis : **94** — Val-de-Marne : **95** — Val-d'Oise :

→ Les banques partenaires décident de l'attribution du prêt, le financent et s'occupent de la gestion administrative. **L'État garantit les prêts à hauteur de 50 % via le Fonds de Cohésion Sociale. Le financement des prêts n'est donc pas assuré par les Restos,** mais par des partenaires bancaires. Grâce au soutien financier de la Caisse des Dépôts renouvelé depuis 2007, cette activité a désormais toute sa place aux Restos dans le cadre de l'aide à la personne, car elle contribue à la réinsertion économique, sociale et bancaire. De plus, le microcrédit personnel encourage le passage du don au prêt ce qui **valorise et responsabilise les emprunteurs.**

**Depuis le démarrage de l'activité, grâce à l'implication toujours plus importante des bénévoles dans 58 Associations Départementales, plus de 7 400 personnes ont été reçues pour un entretien qui ont abouti à l'octroi de 1 400 microcrédits personnels dont 472 en 2012-2013.**

## QUOI DE NEUF EN 2012-2013 ? LE CONSEIL BUDGÉTAIRE

**Le conseil budgétaire.** Cette année a été l'occasion d'expérimenter le conseil budgétaire dans 7 départements pour aider les personnes accueillies à **rééquilibrer leur budget** et éventuellement bénéficier d'un microcrédit. Cette phase pilote a été un succès et l'activité de conseil budgétaire sera donc déployée dans toute la France l'année prochaine.



### PORTRAIT — Mme B.

Mme B. est venue voir les Restos pour un microcrédit. En discutant avec elle de sa situation bancaire et financière, elle nous apprend qu'elle est interdit bancaire pour des chèques impayés, situation qu'il est nécessaire de régulariser avant d'envisager un microcrédit. Elle accepte de venir trois fois pendant 4 mois. Elle suit nos conseils, rééquilibre son budget et dégage la trésorerie nécessaire au règlement des chèques impayés. Mal à l'aise avec sa banque, elle nous a demandé de l'accompagner lors d'un entretien avec son conseiller et nous avons pu régler l'incident…

**LE CONSEIL BUDGÉTAIRE ET LE MICROCRÉDIT PERSONNEL SONT INDISSOCIABLES. EN EFFET ILS METTENT LES DEMANDEURS DANS UNE DYNAMIQUE DE PROJET QUI LES MOTIVE À MAITRISER LEUR SITUATION BANCAIRE ET À RÉÉQUILIBRER LEUR BUDGET. C'EST DONC…**

# UN OUTIL EFFICACE VERS UNE PLUS GRANDE AUTONOMIE.

# L'ACCÈS AU DROIT
## 2.8

L'accès au droit, c'est-à-dire **l'accès à l'information juridique et aux services de la Justice,** est ouvert à toute personne qui souhaite connaître ou faire connaître ses droits face à une situation conflictuelle. Parmi les personnes accueillies aux Restos du Coeur, beaucoup ne connaissent pas toujours leurs droits ou n'osent pas les faire valoir. Même si des consultations d'avocats gratuites existent déjà dans certaines villes, une partie de ces familles n'en bénéficie pas ou rencontre des difficultés pour mettre en œuvre les conseils dispensés, faute de suivi. **C'est pourquoi les Restos du Coeur proposent aux personnes accueillies d'accéder aux conseils d'un professionnel du droit lors de permanences** organisées dans le centre de distribution, là où elles viennent régulièrement et se sentent en confiance. Les thématiques abordées sont le plus souvent les suivantes : **droit des familles, droit au logement, droit du travail et droit des étrangers.**

Cette activité constitue un volet essentiel de l'aide à la personne car **la résolution d'un problème juridique peut constituer une première étape vers la réinsertion d'une famille.**

### QUEL EST LE RÔLE DES RESTOS ?

La mission des Restos est d'abord **d'organiser les permanences** et surtout d'offrir, à la suite de la consultation de l'avocat, **un accompagnement de la personne accueillie pour le suivi de son dossier.**
Pour cela, un bénévole-référent est désigné pour prendre en charge, en concertation avec l'avocat, chaque cas nécessitant un suivi : établissement d'un dossier de demande d'aide juridictionnelle, d'un dossier de recours loi DALO, contact à prendre avec une autre association ou un service public, démarche à effectuer, dépôt d'un dossier, etc.
Cet accompagnement personnalisé constitue le "plus" que les Restos apportent par rapport à une consultation d'avocat dans une permanence en ville.

Cette activité est le plus souvent mise en place dans le cadre **d'un partenariat avec le Conseil Départemental d'Accès au Droit (CDAD),** qui finance les prestations des avocats, désignés par le barreau local. Néanmoins dans certains départements, les partenaires locaux semblent encore réticents à démarrer ces partenariats, ce qui a incité certains départements à développer l'activité différemment.

**En 2012-2013, plus de 1 300 personnes ont bénéficié des conseils juridiques d'un professionnel du droit dans 27 associations départementales. Une subvention du Ministère de la Justice a permis de financer des affiches pour informer les personnes accueillies dans les centres et les inciter à prendre rendez-vous.**

**PORTRAIT** —

M. et M^me^ T. originaires d'Asie Méridionale, mariés et parents de cinq enfants sont accueillis au centre des Restaurants du Cœur de Boulogne-Billancourt depuis plusieurs mois.
M. T., personnel d'Ambassade, gravement malade, a été licencié. Les enfants sont scolarisés, l'un d'entre eux, autiste, bénéficie de soins appropriés.
Une demande d'asile a été déposée et refusée.
Sur conseil et avec l'aide d'une avocate financée par le Conseil Départemental de l'Accès au droit (CDAD) des Hauts-de-Seine et le Barreau, un dossier avec lettre de motivation pour rester en France, certificats des médecins traitants pour M. et son fils autiste, bulletins scolaires (excellents) des enfants, a été déposé à la Préfecture.
En juillet dernier, les titres de séjour tant attendus leur ont été délivrés.
Le prochain objectif est de les aider à sortir de l'habitat d'urgence.

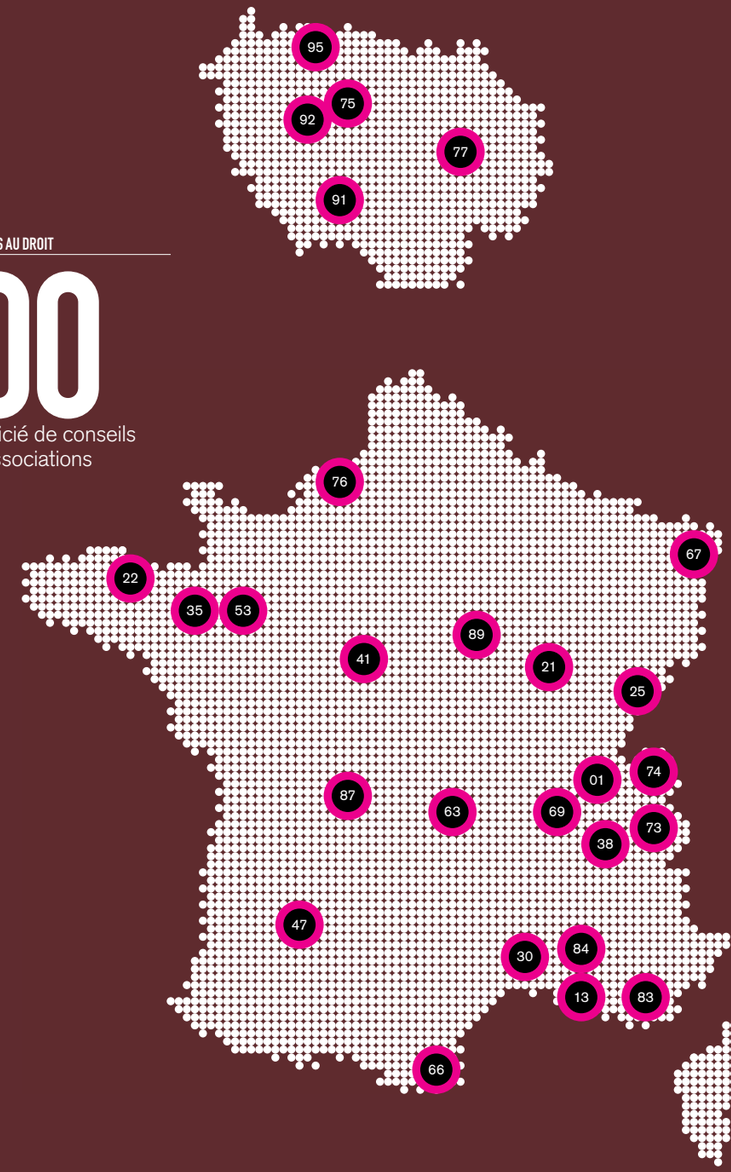




DÉPARTEMENTS PROPOSANT L'ACCÈS AU DROIT

**1 300**

personnes ont bénéficié de conseils juridiques dans **27** associations départementales.




**PORTRAIT** —

M. C déjà en situation de grande précarité depuis plusieurs mois et accueilli à ce titre dans le centre de Boulogne-Billancourt a fait une chute dans la supérette de son quartier. Evacué par les pompiers, l'hôpital a diagnostiqué une fracture de l'épaule. Une plainte a été déposée, mais sa demande d'aide juridictionnelle refusée. Notre avocate (Partenariat CDAD et Barreau 92) après avoir réuni témoignages et pièces du dossier, a obtenu que la supérette verse à M. C. un dédommagement de 1 000 €.

**01** —Ain : **13** —Bouches-du-Rhône : **21** —Côte-d'Or : **22** —Côtes-d'Armor : **25** —Doubs : **30** —Gard : **35** —Ille-et-Vilaine : **38** —Isère : **41** —Loir-et-Cher : **47** —Lot-et-Garonne : **53** —Mayenne : **63** —Puy-de-Dôme : **66** —Pyrénées-Orientales : **67** —Bas-Rhin : **69** —Rhône : **73** —Savoie : **74** —Haute-Savoie : **75** —Paris : **76** —Seine-Maritime : **77** —Seine-et-Marne : **83** —Var : **84** —Vaucluse : **87** —Haute-Vienne : **89** —Yonne : **91** —Essonne : **92** —Hauts-de-Seine : **95** —Val-d'Oise :

# LA FORMATION 2.9

Bien qu'agissant indirectement au profit des personnes accueillies, la formation est pourtant l'un des outils indispensables, par l'aide apportée aux bénévoles, pour atteindre les objectifs fixés par le Conseil d'Administration national. **En effet, elle contribue à l'amélioration des actions d'aide aux personnes accueillies en préparant les bénévoles engagés dans l'association à leurs missions et à leurs responsabilités.**

Plus de cinquante modules de formation, conçues par l'Association Nationale, accompagnent les bénévoles dans leurs missions aux Restos, dans trois domaines :

## LES FORMATIONS « SOCLE »

Il s'agit de permettre aux bénévoles de mieux connaître l'association, dés leur entrée aux Restos, de pouvoir s'engager en connaissance de cause et de se mobiliser sur les points forts : l'accueil pour tous et l'accompagnement, étapes indispensables à l'aide à la personne (Mieux connaître les Restos , Accueillir aux Restos, etc.).

## LES FORMATIONS « BASE DE MÉTIERS »

Afin d'aider les bénévoles à assumer leurs **responsabilités ou des fonctions particulières,** ces formations leur apportent des compléments techniques (parcours de formation des responsables d'un centre Restos, comptable, trésorier, responsable des approvisionnements départementaux, responsable de sortie pour les gens de la rue, responsable d'activité logement, etc.).
Par ailleurs, pour soutenir le développement des missions sociales des Restos, des thèmes tel que l'aide à la personne sont développés pour les équipes engagées dans des **actions spécifiques** (conseiller et accompagner dans la recherche d'emploi, les ateliers de l'équilibre alimentaire, alimentation infantile aux Restos Bébés, animer un espace livres, ateliers de français, mise en œuvre d'un projet vacances, etc.).

## LES FORMATIONS DES INTERVENANTS DE LA FORMATION :

Pour assurer la finalisation de ces progressions multiples et complexes, il est indispensable de s'appuyer sur des bénévoles formateurs de plus en plus conscients de leur mission et pour ce faire de plus en plus compétents. **Il est donc mis en place des formations spécifiques dont l'objectif est d'approfondir et d'enrichir les capacités des formateurs** Restos à animer des séquences de formation en choisissant des techniques adaptées aux bénévoles avec des outils pédagogiques qui leur sont appropriés. Ces formations sont réalisées en liaison avec les Centres d'Entrainement aux Méthodes d'Éducation Active (CEMÉA), organisme extérieur spécialisé dans ce type de pédagogie.

La formation est structurée en trois niveaux :

**1** —**Au siège :** Le service formation prépare les bénévoles à répondre aux attentes et aux besoins des personnes accueillies dans le respect des valeurs Restos, dans le cadre d'une politique de formation interne.
Les formations qui se déroulent à ce niveau sont principalement les formations des réseaux et services pour la prise de responsabilité et le développement des compétences ainsi que la formation des formateurs.

**2** —**Dans les antennes :** Les Correspondants Formation sont chargés par l'antenne et le service formation de la mise en place des parcours de formation dans les associations départementales. Ils sont, entre autres, chargés d'organiser et de réaliser, avec l'aide des départements, les formations implantées au niveau de l'antenne : formation continue des chargés de formation et animateurs départementaux, parcours des responsables de centre, "Accompagner aux Restos", etc.

**3** —**Dans les associations départementales :** le chargé de formation est l'animateur et le coordinateur de l'équipe formation de son Association Départementale. Il est responsable dans son département de la réalisation des formations initiales, qu'elles fassent partie du domaine "Socle" (Mieux connaître les Restos, Accueillir aux Restos, etc.) ou "Base de métiers" (Initiation à l'inscription, Accueillir et décider en équipe, etc.). Avec son équipe de formateurs, il en assure, l'organisation et l'animation en respectant les objectifs et les contenus qui lui sont transmis par son correspondant.

**L'objectif de ces différentes formations est d'informer, de sensibiliser et de soutenir l'ensemble des personnes engagées aux Restos. Elles évoluent, en permanence, pour s'adapter toujours plus aux besoins des personnes accueillies, aux attentes des bénévoles et aux directives du Conseil d'Administration.**

**En 2012-2013, grâce à la mobilisation de 500 bénévoles formateurs sur le terrain, près de 1 800 actions de formation ont été dispensées à environ 23 400 personnes, soit plus d'un tiers des bénévoles de l'association.**