



— 2

LES MISSIONS SOCIALES

RESTOS BÉBÉS

Plus de 2 000 centres de distribution alimentaire sont répartis dans tous les départements de France. Une aide spécifique est également apportée par les Restos Bébés et les Ateliers Cuisine.

85

Restos Bébés dans 45 associations départementales

ATELIERS CUISINE

179

Ateliers Cuisine dans 56 associations départementales

2.1

L'AIDE ALIMENTAIRE

En matière d'aide alimentaire, priorité est donnée aux plus démunis pendant la période de l'année la plus critique : de début décembre à fin mars.

Mais un très grand nombre de centres d'activités restent ouverts toute l'année pour assurer une continuité de l'aide alimentaire et surtout, pour suivre les familles dans leurs démarches de réinsertion : c'est la campagne d'été.

En 2011/2012, la campagne d'été a concerné 1 354 centres de distribution dans toute la France (soit 69 % des centres ouverts durant la campagne d'hiver).

DISTRIBUTION DE PANIERS-REPAS ÉQUILIBRÉS

Aux Restos, plusieurs types d'aide alimentaire coexistent :

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

PROVENANCE DES DENRÉES

Toutes ces denrées proviennent de trois sources :

■ Achats en gros auprès de fournisseurs.

La grande majorité des denrées est fournie et livrée aux départements par le service national des Approvisionnements. Là, elles sont ache-

minées 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 2011-2012, cela représente 71 % du budget alimentaire de l'association.

Les Restos se sont fixés quatre objectifs majeurs en la matière :

1. négocier au mieux les prix grâce à un référencement des fournisseurs,
2. gérer les achats en prenant en compte les cours des matières premières,
3. effectuer des tests gustatifs systématiques sur tous les nouveaux produits,
4. 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.



■ **Dons 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 Cœur.

■ **En 2011-2012, cela représente 23 % du budget alimentaire de l'association.** Le PEAD est régulièrement menacé de disparaître. Grâce à une forte mobilisation associative, les ministres européens de l'Agriculture ont trouvé cette année un accord pour maintenir le PEAD en 2012 et 2013, une première étape vers sa survie après 2014 (cf. page 6).

■ **Dons 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 2011-2012, cela représente 6 % du budget alimentaire de l'association.**

La collecte nationale et les opérations de récupération de denrées auprès d'entreprises agro-alimentaires ou de grandes surfaces permettent également de récolter des stocks complémentaires.

LA COLLECTE NATIONALE

Afin 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 supermarchés.

Les 9 et 10 mars 2012, ce sont plus de 54 000 bénévoles qui se sont réunis pour assurer cette 6^e collecte nationale des Restos dans plus de 5 100 magasins.

Une mobilisation exceptionnelle (suivie également par des milliers de salariés volontaires des entreprises partenaires des Restos) qui a permis **d'augmenter de 13 % les tonnages collectés (6 039 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 l'intercampagne. Depuis 2005, le nombre de magasins participants, de bénévoles mobilisés et de tonnages collectés ont tous été **multipliés par trois**.

« **DEPUIS 2005, LE NOMBRE DE MAGASINS PARTICIPANTS, DE BÉNÉVOLES MOBILISÉS ET DE TOURNAGES COLLECTÉS DURANT LA COLLECTE NATIONALE ONT TOUS ÉTÉ MULTIPLIÉS PAR 3.** »

L'ÉQUILIBRE NUTRITIONNEL

Dans les centres d'activités, les Restos du Cœur offrent depuis toujours le libre choix des denrées que les personnes accueillies peuvent emporter. Mais il est essentiel d'apprendre ou de réapprendre à ces personnes, qui ont souvent une alimentation déséquilibrée, à mieux se nourrir. Dans ce cadre, les bénévoles effectuent un gros travail de sensibilisation à l'équilibre alimentaire à travers différentes actions :

1. **La proportion potentielle de fruits et légumes** dans les repas distribués a été portée à 50 %.
2. **La formation des bénévoles**, en partenariat avec une grande entreprise, est développée à travers deux modules :
 - "Les clés de l'équilibre" apportent aux bénévoles des notions de nutrition et d'équilibre alimentaire, notions qu'ils transmettent ensuite aux personnes accueillies.

— "Les ateliers de l'équilibre" forment les bénévoles à la création et l'animation d'ateliers cuisine.

3. **Le développement d'ateliers cuisine** qui sont un véritable outil 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.
4. **Mise à disposition**, auprès des personnes accueillies, d'un livre de recettes simples, conçues par le chef Thierry Marx avec les produits distribués aux Restos. Ce livre permet aux personnes accueillies de mettre en pratique ce qu'elles ont appris dans les ateliers cuisine et surtout leur permet de retrouver le plaisir de cuisiner.





LES APPROVISIONNEMENTS EN CHIFFRES

25

entrepôts nationaux

118 000

palettes livrées aux départements

100

fournisseurs

170

références de produits



Outre ces Restos Bébés, des centaines de Points Bébés situés directement dans les centres d'activités, offrent de la nourriture pour 1^{er} et 2^e âge (lait, petits pots, etc.), des couches et des vêtements adaptés.

Cette année, les Restos ont aidé près de 40 000 tout petits de 7 jours à 18 mois.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Conscients de la nécessité d'apporter un haut niveau de sécurité alimentaire aux personnes qu'ils accueillent, les Restos du Cœur consacrent des moyens importants à cet aspect de l'aide alimentaire, notamment au travers de divers outils ou actions :

► **Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH)** pour la distribution de produits alimentaires par les organismes caritatifs. Ce guide a été élaboré, sous l'égide de la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL), par un groupe de travail représentatif du secteur de l'aide alimentaire et composé de représentants de la Croix Rouge, de la Fédération Française des Banques Alimentaires, des Restaurants du Cœur et du Secours Populaire Français. Ce guide s'appuie sur des pratiques d'hygiène alimentaire mises en place depuis de nombreuses années, et formalise un savoir-faire reconnu. Ce guide a été

validé par l'Agence Française de Sécurité Sanitaire des Aliments (AFSSA récemment intégrée dans l'ANSES). Il est en cours de déploiement dans les centres d'activités des Restos via des formations des animateurs de ces centres, qui formeront à leur tour les bénévoles concernés. L'objectif est que dans les années à venir, tous les bénévoles intervenant dans l'aide alimentaire aient suivi une formation hygiène et sécurité alimentaire, et soient en mesure de mettre en œuvre les bonnes pratiques d'hygiène. Des affichettes reprenant les grands thèmes du GBPH ont été réalisées par le groupe de travail et apposées dans tous les centres.

► **Missions d'appui hygiène et sécurité alimentaire** : depuis deux campagnes, les Restos du Cœur font intervenir un prestataire extérieur indépendant, le laboratoire Agro-Analyses, dont les spécialistes réalisent des missions d'appui hygiène et sécurité alimentaire dans les centres d'activités des Restos. Chaque mission fait l'objet d'un rapport d'évaluation basé sur une grille de notation préétablie, d'un débriefing, et de préconisations d'amélioration des pratiques existantes si nécessaire. Le laboratoire Agro-Analyses visite environ 400 centres par campagne, l'objectif étant à terme de visiter tous les centres. Le laboratoire met également à disposition des bénévoles une hotline "hygiène et sécurité alimentaire". **En 2011-2012, 561 centres de distribution ont été visités (soit environ 25% des centres) et 6 thématiques ont été contrôlées (structure et matériel, chaîne du froid, bonnes pratiques hygiéniques, hygiène des locaux, gestion des retraits-rappel, traçabilité). Tous les centres visités ont obtenu une note supérieure à la moyenne, 9 centres ont eu la note maximum de 100.**

► **Fourniture d'articles professionnels** permettant aux bénévoles de réaliser leur action, tout en respectant les règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (savons bactéricides, tabliers, gants, charlottes, ...).

DISTRIBUTION DE REPAS CHAUDS

Toute l'année, les repas chauds sont préparés et servis par les Restos dans la plupart des grandes villes. Aucun justificatif n'est demandé, ni carte ni inscription. Chaque association départementale gère de façon autonome, selon ses moyens et son histoire, cette forme d'aide. Généralement les repas sont servis à table, le midi, dans des centres Restos.

Un concept de restauration mobile dans des véhicules aménagés à cet effet est également en développement depuis plusieurs années : les Camions et Bus du Cœur distribuent chaque soir des repas aux gens de la rue.

Depuis quelques années, les Restaurants du Cœur travaillent à l'amélioration des réponses à apporter aux besoins des gens vivant dans la rue. **Le budget approvisionnement dédié**

aux activités gens de la rue est passé de 750 000 € (exercice 2010/11) à près de 1 100 000 € (exercice 2011/12).

Pour plus d'informations, rendez-vous pages 56 à 61, Réseau Gens de la Rue

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 : les Restos Bébés du Cœur. Les 85 Restos Bébés en 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...), des conseils en pédiatrie, nutrition infantile et des activités leur permettant d'échanger et partager en fonction de leurs centres d'intérêts. Des professionnels bénévoles apportent également leur compétence et leur expérience dans leur domaine : puéricultrices, sages-femmes, infirmières, pédiatres, assistantes sociales, etc. Les formations Nutrition Infantile, assurées par une entreprise partenaire, ont été poursuivies durant la campagne 2011-2012 auprès des animateurs des Restos Bébés du Cœur et bénévoles des points Bébés.

ZOOM SUR...**L'ASSOCIATION
DE L'ENTREPÔT
DE L'EST
FRANCIEN**

Afin d'optimiser la logistique de distribution alimentaire en Ile-de-France, tout en améliorant les conditions d'hygiène et de sécurité alimentaire d'une part, et la traçabilité des produits d'autre part, une association spécifique dédiée à la logistique alimentaire a été créée en mai 2011 : "A2EF" (Association de l'Entrepôt de l'Est Francilien). **Cette structure**

approvisionne 77 centres situés dans les départements 75, 77, 91 et 94. Le volume livré par A2EF a permis de distribuer en 2011/12 près de **6.5 millions de repas.** Pour assurer ce volume, A2EF dispose d'un entrepôt de 4 400 m², dont une chambre froide de 1 000 m³, au sein de la Sogaris (zone d'activité logistique) à Rungis.

Par ailleurs, l'entrepôt est également un chantier d'insertion permettant de former chaque année entre **25 et 30 personnes aux métiers**



ATELIERS ET CHANTIERS
D'INSERTION

99

ateliers et Chantiers
d'Insertion-supports (dont
46 Jardins) dans 48 associations
départementalesJARDINS
DE PROXIMITÉ

81

Jardins de proximité dans
34 associations départementales

2.2

L'INSERTION
SOCIOPROFESSIONNELLE

Quand on a été longtemps sans activité professionnelle, il est souvent difficile de redémarrer: croire en soi, s'intégrer dans une équipe, réapprendre un rythme de travail...

LES ATELIERS ET
CHANTIERS D'INSERTION
(ACI)

Les Restos ont depuis longtemps développé des chantiers d'insertion pour favoriser la **réinsertion socioprofessionnelle des personnes accueillies** par l'association : entrepôts départementaux, Jardins des Restos, Ateliers de rénovation d'appartement, 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 Cœur 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 Cœur" 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 2011-2012 les Petites Ruches ont accompagné 198 personnes.**

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.

UNE SPÉCIFICITÉ : LES JARDINS DES RESTOS DU CŒUR

Les premiers Jardins des Restos ont été créés dans la région nantaise en 1991. **Actuellement, plus de 127 jardins sont en activité sur toute la France. 46 d'entre eux bénéficient du statut officiel d'Ateliers et Chantiers d'Insertion,**

81 sont des jardins collectifs de proximité, mis à disposition ou loués par des collectivités ou des particuliers. Les fruits et légumes cultivés dans ces jardins approvisionnent les centres de distribution des Restos. Cette année, **443 tonnes de fruits et légumes frais ont été produites, soit une économie de presque 830 000 euros d'achats.**

QUOI DE NEUF EN 2011/2012 ?

Les 99 ACI des Restos (dont 46 Jardins) ont embauché 1 498 salariés en contrats aidés. Cinq nouveaux chantiers d'insertion ont vu le jour : espaces verts et espaces naturels (Maine-et-Loire), ramasse (Tarn et Garonne), horticulture (Ain), rénovation d'ordinateurs (Yvelines). Des nouveaux chantiers sont en projet pour la prochaine campagne: entrepôts logistiques dans le Bas-Rhin et l'Indre-et-Loire. Depuis janvier 2009, une convention cadre de trois ans signée avec le ministère de l'Emploi

« **EN 2011-2012, LES 99 ATELIERS ET CHANTIERS D'INSERTION (DONT 46 JARDINS) ONT PERMIS D'EMBAUCHER 1 498 SALARIÉS EN CONTRATS AIDÉS.** »

permet de maintenir et de développer l'emploi de 1 500 contrats aidés dans les Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI).

L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE (IAE)

Depuis décembre 2008, de nouveaux objectifs ont été fixés par l'État. Notamment la mise en place d'objectifs de résultats demandant aux différentes structures d'atteindre 60 % de sorties positives des chantiers d'insertion dont 25 % en emploi durable.

La difficulté majeure de cette réforme est que l'offre d'insertion est très disparate selon les territoires et selon les spécificités des ateliers : le secteur d'activité, le bassin d'emploi et la localisation géographique, les relations avec les institutions, la taille, l'ancienneté du chantier, etc. Tous les ACI Restos ne sont pas soumis aux mêmes contraintes et obligations. **L'Association Nationale a donc mis en place un soutien accru auprès des Associations Départementales pour les aider à atteindre ces objectifs en 3 ans.** Avec, notamment, l'accompagnement des structures dans le cadre du dialogue de gestion auprès des fi-

nanceurs (DIRECCTE, Pole Emploi et Conseil Général) et le développement de différents partenariats avec des grandes entreprises pour permettre aux salariés l'acquisition d'expériences professionnelles dans des structures classiques. Au 1^{er} janvier 2010, un nouveau Contrat d'Accompagnement dans l'Emploi (CAE) a été mis en place pour le secteur non-marchand des Ateliers et Chantiers d'Insertion. Ce nouveau contrat aidé s'inscrit dans l'harmonisation du régime juridique des contrats de l'Insertion par l'Activité Économique (IAE). La difficulté de sa mise en place se situe au niveau régional, car

■ les Préfets ont dû fixer les taux de prise en charge, la durée hebdomadaire et le volume de contrats. Selon les régions, les ACI ont donc été soumis à des contraintes différentes. En octobre 2010, le nombre de contrats aidés a été gelé sur le second semestre impliquant plus de 100 personnes en insertion dans 15 départements. Les Restos sont intervenus auprès du ministère.

Les ACI Restos jouent ce 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...

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 activités 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 centre d'activités.

EXEMPLES

1

Avec l'appui de différentes entreprises partenaires, certains salariés ont bénéficié de formations qualifiantes et de proposition d'embauche en CDD et CDI.

2

En 2011-2012, Carrefour a recruté 10 salariés, le plus souvent en contrat de professionnalisation. L'entreprise STEF a pris en stage 5 salariés permettant de valoriser leurs compétences acquises dans les entrepôts Restos.

3

Depuis 4 ans, Danone a embauché 6 salariés en CDI en Ile-de-France. Depuis 2010, les fonds Boeing à la formation qualifiante ont permis à 25 salariés de bénéficier d'une aide à l'accès à l'emploi par des formations telles que le permis C, la FIMO*, des Caces** et des permis B, levant les freins à la mobilité.

4

De nouveaux partenariats sont en cours comme Gamm vert pour des dons, Burton et KFC pour des propositions d'emploi en CDD et CDI.

*La Formation Initiale Minimale Obligatoire (FIMO) est, en France, une attestation obligatoire pour les personnes débutant dans le transport de marchandises ou de voyageurs avec des véhicules des permis de conduire du groupe lourd. Elle est obligatoire dans tous les pays de l'union européenne. ** Certificat d'Aptitude à la Conduite En Sécurité (CACES) : la conduite d'engins mobiles automoteurs de chantiers et d'équipements de levage nécessite une formation initiale. Le conducteur doit être en possession d'une autorisation de conduite délivrée par l'employeur. Le CACES permet de contrôler ses connaissances et son savoir-faire pour la conduite en sécurité de ce type d'équipements.





HÉBERGEMENT D'URGENCE
(CHU, CHRS, centres de stabilisation, lieu à 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)

534

appartements en sous-location dans 31 associations départementales.

2.3

LOGEMENT ET HÉBERGEMENT D'URGENCE

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 Cœur 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. **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.**



QUELQUES CHIFFRES

Sur l'année 2011-2012,

2 284

personnes ont été hébergées en centre d'hébergement pour **80 428** nuitées et **1 581** personnes logées en résidence sociale ou intermédiation locative. Soit **14 %** de personnes supplémentaires et **19 %** de nuitées de plus que l'an dernier.

21 %

des sortants d'hébergement d'urgence, de stabilisation ou de réinsertion sociale ont pu intégrer un dispositif plus autonome (résidence sociale, maison relais etc.) et **7 %** ont pu accéder à un logement individuel pérenne.

65 %

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 **70 %** des enfants qui y vivent ont moins de 5 ans.

Les relogements et glissements de bail des ménages accompagnés en intermédiation locative ont augmentés de plus de

17 %

514

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

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.

On compte aujourd'hui 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.

Des maisons-relais sont en cours de création : une forme d'habitat durable, à caractère collectif mais avec parties privatives, pour des personnes souffrant d'isolement social et affectif mais disposant d'une réelle autonomie.

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** gérés 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 116 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 ses bénévoles et ses 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 312 familles suivies et accompagnées.

On compte aujourd'hui 534 appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de 24 à 36 mois.



FAITS MARQUANTS 2011-2012

- 1. Fin des travaux de réhabilitation de la Péniche du Cœur**, doublement de la coque pour répondre à la réglementation en vigueur, et réouverture du CHU début septembre 2011.

- 2. Poursuite du projet de la réhabilitation du lieu à vivre "Vogue la Galère" à Aubagne**, en appui au réseau Gens de la Rue : mise aux normes d'habitabilité et de sécurité et optimisation de l'espace.

- 3. 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.

- 4. 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.

- 5. Amélioration et diversification des outils mis à disposition des équipes**, notamment ceux relatifs à la création d'un projet social ou aux différentes missions accomplies par les bénévoles et salariés.

MARAUDES

22

maraudes dans 14 associations départementales.

CAMIONS OU BUS DU CŒUR

28

camions des Restos dans 22 associations départementales.

POINTS CHAUDS

33

points chauds dans 23 associations départementales.

ACCUEILS DE JOUR

23

accueils de jour dans 16 associations départementales.

LIEU À VIVRE

1

lieu à vivre.

2.4

L'AIDE AUX GENS DE LA RUE

Dès leur création, les Restos du Cœur ont apporté une aide inconditionnelle et gratuite aux personnes contraintes de vivre à la rue. Depuis 26 ans, le nombre de personnes privées de chez-soi a dramatiquement augmenté. Une part grandissante de jeunes, de personnes âgées, de femmes et d'enfants sont accueillis sur nos activités.

Les Restos du Cœur continuent à développer et adapter leurs réponses 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.

HISTORIQUE

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. Des accueils de jour et des Centres d'Hébergement d'Urgence pour sans-abri ont ensuite été créés dans les années 90. Enfin, des maraudes se développent surtout depuis 2002, et viennent compléter ces actions.

À l'automne 2012, on compte 22 maraudes, 28 Camions, 33 points chauds, 23 accueils de jour, et 1 lieu à vivre. Animées par 4 000 bénévoles, les activités fonctionnent en moyenne dix mois par an, et plus de 1,2 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. En complément des activités de terrain, les Restos luttent auprès des pouvoirs publics pour que des solutions de logement durables et dignes soient ouvertes à tous, et que personne ne soit contraint de vivre à la rue.

LES MARAUDES

Vingt-deux maraudes sillonnent tout au long de l'année les rues des centres urbains. Les équipes de maraudeurs vont 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, elles ont un rôle social essentiel 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 en Seine-Saint-Denis qui déploie cinq équipes mobiles chaque soir de l'année. **Elles repèrent les personnes les plus en rupture pour partager un moment de convivialité.** Elles leur proposent également une écoute, un soutien, un accompagnement. Cette mission de veille est une des fonctions principales de cette activité. Les équipes travaillent étroitement avec d'autres acteurs de l'urgence sociale, notamment les Samu Sociaux, et les services du 115 et les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO).

Les 820 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 Cœur 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,

EXEMPLE

Les personnes à la rue ont désormais dans le Valenciennois de nouveaux interlocuteurs : **les maraudeurs des Restos du Cœur.** Ils sillonnent un territoire très étendu depuis novembre 2011, trois soirs par semaine, et ont ainsi déjà créé des liens avec toute une population en grande difficulté.

« EN COMPLÉMENT DES ACTIVITÉS DE TERRAIN, LES RESTOS LUTTENT AUPRÈS DES POUVOIRS PUBLICS POUR QUE DES SOLUTIONS DE LOGEMENT DURABLES ET DIGNES SOIENT OUVERTES À TOUS. »

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.

À Carcassonne, un nouveau Camion du Cœur a vu le jour pour compléter les services offerts à l'accueil de jour des Restos et ainsi mieux couvrir les besoins des personnes sans abri.

Les 28 Camions des Restos distribuent sur une quarantaine de sites différents et font

près de 170 distributions par semaine. Les 2 300 bénévoles dédiés à cette activité ont géré près de 560 000 contacts dans la rue.

La capacité des équipes des Camions et Bus du Cœur à gérer 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 terme d'accès (centres-villes, proximité des gares, etc.). On y propose un **ensemble de services garantissant aux personnes privées de chez-soi un accès à l'hygiène** : douches, buanderies, vestiaire, 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, 240 bénévoles ont géré 2 000 passages par semaine dans 23 accueils de jour tout au long de l'année.**

LES POINTS CHAUDS

Les "points chauds" sont des **sites fermés qui accueillent principalement le midi** 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 33 points chauds, 400 000 repas ont été servis cette année.** Là encore, les 700 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 Cœur 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).

« DES AIDES ET SERVICES DE PLUS EN PLUS QUALITATIFS ET RÉPONDANT LE MIEUX POSSIBLE AUX BESOINS DE LA RUE. »

VEILLE LÉGISLATIVE

La volonté des pouvoirs publics de déléguer leurs compétences sur le champ Accueil Hébergement Insertion (A.H.I.) modifie les rapports entre pouvoir décentralisé et associations. **Les Restos du Cœur tiennent à maîtriser leur mode opératoire et restent vigilants dans la mise en œuvre de leurs actions.** Tout en continuant à collaborer avec l'ensemble des acteurs de l'urgence sociale sur le terrain, les Restos gardent leur identité et leurs valeurs propres dans l'action, refusant notamment de communiquer des données confidentielles, ou encore de se mobiliser uniquement en cas de plan grand froid.

LES RÉSULTATS VISIBLES DES ACTIONS 2011-2012

Les "points chauds" ont fait l'objet d'une **photographie détaillée** et sont désormais rattachés au réseau Gens de la Rue, portant le nombre d'activités à 107 et formalisant la grande diver-

sité de l'aide proposée par les Restos du Cœur aux personnes privées de toit. **Des aides et services de plus en plus qualitatifs et répondant le mieux possible aux besoins de la rue :** partager un moment de convivialité, créer du lien, couvrir des besoins primaires et avoir un rôle de courroie de transmission vers les services ad hoc pour les personnes qui donnent leur confiance aux Restos en poussant leurs portes, même celles virtuelles de la rue.

1. Réalisation d'un **état des lieux** des activités "points chauds".
2. **Finalisation d'outils de suivi et d'accompagnement,** notamment une boîte à outils pour la gestion des ressources humaines sur les activités de rue.
3. **Des actions qui continuent à se pérenniser** et offrent une continuité de service tout au long de l'année.
4. **Des services variés,** avec cette année plus de propositions d'activités de **loisirs :** randonnées, pique-niques, concerts, sorties au cinéma de plus en plus fréquentes et développées.
5. Une participation à la **Coupe du Monde de Football** des sans-abri.

ZOOM

VERS LE DROIT COMMUN POUR LES LIEUX À VIVRE ?

"Vogue La Galère" est un lieu à Vivre situé à Aubagne. Vingt personnes y résident en permanence. Cette action emblématique des Restos propose à des personnes très éloignées des structures plus classiques : un hébergement sans contrainte de temps, une vie en communauté, des activités économiques à but non lucratives comme le petit élevage

et le maraichage, et un lieu où exercer pleinement sa citoyenneté. Depuis 26 ans, Vogue la Galère a développé un modèle de prise en charge unique autour du projet des résidents. Les pouvoirs publics, s'ils en reconnaissent pleinement l'existence, tardent encore à intégrer le dispositif dans le droit commun. Cette année, Vogue la Galère a validé une

expérimentation en cours depuis 5 ans, et poursuit un ambitieux projet de réhabilitation du bâtiment afin de permettre aux accueillis de vivre dans un lieu pérenne, sécurisé, et dans des conditions dignes.

ATELIERS DE FRANÇAIS

228

Ateliers de français dans 64 associations.

ATELIERS ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

66

Ateliers de soutien scolaire dans 34 associations.

2.5

ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET LUTTE CONTRE L'ILLETTRISME

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.

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.

66 ateliers d'accompagnement scolaire existent aujourd'hui en France, encadrés par 189 bénévoles.

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.

228 ateliers de français sur toute la France, encadrés quotidiennement par 549 bénévoles. Ce succès est dû notamment au fait que ces ateliers sont souples par rapport aux dispositifs existants dans d'autres structures.





*« DONNER AUX ENFANTS
LES ATOUTS NÉCESSAIRES
POUR S'EN SORTIR. »*

DÉPARTS EN
VACANCES

3 544

départs en vacances dans
54 associations départementales.RENDEZ-VOUS
AU CINÉMA

96 856

rendez-vous au cinéma dans
65 associations départementales.

BIBLIOTHÈQUES

860

bibliothèques dans 110 associations
départementales (et 53 espaces
animés autour du livre).

2.6

CULTURE ET LOISIRS

À l'initiative des bénévoles eux-mêmes, les Restos essaient de multiplier les activités culturelles et de loisirs. Ces activités sont de véritables outils d'accompagnement dans le temps qui, souvent, ouvrent la porte au dialogue et permettent contacts, échanges et convivialité.

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, 253 villes en France** (207 en 2011) et **265 salles de cinéma** (216 en 2011) se sont engagées auprès des Restos pour organiser

les Rendez-vous au cinéma. **Au total, 96 856 personnes accueillies (82 191 en 2011) ont pu participer à ces rendez-vous cette année, dans 65 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 51 % 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.





EXEMPLE RDV AU CINÉMA À AGEN

À Agen, 3 projections, suivies d'un échange, ont eu lieu en février et mars 2012 réunissant 400 spectateurs.

TÉMOIGNAGE

Nicole, bénévole en charge de l'activité cinéma

“Certains bénéficiaires n'arrivent toujours pas à franchir le pas pour sortir de chez eux, malgré les invitations et la force de persuasion des équipes de bénévoles. Par exemple, sur 100 personnes inscrites : 60 à 70 personnes y participent réellement. Les personnes qui viennent au cinéma se sentent beaucoup mieux et reprennent confiance en elles. Elles

dialoguent plus facilement et lorsqu'elles se rendent à la distribution alimentaire, elles viennent discuter avec les bénévoles de leurs problèmes ou de tout autre sujet. Nous souhaiterions aménager, malgré l'exiguïté des locaux dans le centre, un espace un peu plus grand, afin d'essayer de faire participer le plus grand nombre aux discussions. Les bénéficiaires qui ont participé à l'activité cinéma, se sentant davantage en confiance, vont plus facilement exprimer leurs besoins et les bénévoles ont ainsi la possibilité

de les diriger vers les organismes qui pourront répondre à leurs attentes. Nous désirons reconduire l'activité cinéma pour la prochaine saison, si le budget nous le permet et, suivant les programmations, proposer aussi des sorties au théâtre et au musée.

Projections : Trois mamies qui ont assisté au *Chat Potté*, l'une d'entre elle traduisant le film aux français, nous ont dit qu'elles avaient passé un bon moment. Nous les avons crues sur parole, tant on les entendait rire. Des

personnes retraitées, seules, nous ont beaucoup remerciées, elles nous ont dit que c'était la première fois qu'elles allaient au cinéma. De jeunes couples avec enfants nous ont dit leur joie d'aller au cinéma voir le *Chat Potté*, pour eux aussi c'était la première fois qu'ils allaient au cinéma avec leurs enfants. Le film *Intouchables* a aussi suscité énormément de réactions, les bénéficiaires ont eu beaucoup de mal à quitter la salle tellement ils avaient envie d'exprimer leurs impressions après le film.”



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 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.** Les retours des séjours se révèlent très positifs et servent souvent d'impulsion à la naissance de nouveaux projets personnels ou professionnels.

En 2011/2012, 3 544 personnes (dont 855 familles, 198 personnes isolées, 251 jeunes et 105 enfants) **originaires de 54 départements sont parties en vacances avec les Restos, soit une forte augmentation du nombre de départs par rapport à l'année précédente.**

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, choix large de destinations de vacances. 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.

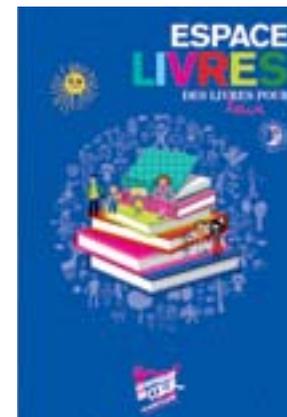
LES BIBLIOTHÈQUES ET ESPACES ANIMÉS AUTOUR DU LIVRE

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, 860 bibliothèques et 53 espaces animés autour du livre sont désormais ouverts dans les centres d'activités des Restos. Cette activité s'appuie sur les dons de livres extérieurs : librairies par le biais des homologues d'éditeurs, dons privés (bénévoles, particuliers...), bibliothèques municipales, comités d'entreprise... L'animation de ces lieux est assu-



« CETTE ANNÉE, UNE AFFICHE DESTINÉE À TOUS LES CENTRES D'ACTIVITÉS RESTOS A ÉTÉ CRÉÉE POUR DONNER OU REDONNER À TOUS L'ENVIE DE LIRE. »

rée 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 lecture publique, des sessions de formation pourraient avoir lieu dès l'automne prochain avec des intervenants extérieurs :

1. sur des thématiques d'organisation et de bibliothéconomie destinées aux bénévoles souhaitant organiser de façon méthodique la gestion de leurs fonds ;
2. sur les animations et la lecture partagée, avec notamment des associations spécialisées.

TÉMOIGNAGE

Nicole, bénévole des Restaurants du Cœur de Charente-Maritime

"Cette année 18 familles et une personne seule sont parties en vacances. Cela représente 58 personnes dont 24 adultes et 34 enfants. Début septembre, nous avons organisé sur chaque centre concerné par ce projet une rencontre/goûter réunissant, si possible, toutes les familles parties en vacances ainsi que les accompagnateurs. Quelques familles n'ont pas pu venir pour cause de déménagement ou emploi trouvé à leur retour, mais les bénévoles ont eu des nouvelles de toutes les familles (sauf une

restée injoignable). Certaines familles, qui ne pouvaient pas venir à la réunion, ont même fait parvenir des photos de leur séjour !!! Toutes les familles étaient très heureuses de leurs vacances qui leur ont apportées :

Un enrichissement personnel :

Elles ont fait des choses dont elles ne se seraient pas crues capables comme les longs voyages en voiture, train ou autobus, faire des économies, vivre comme tout le monde...

Une amélioration de leur santé :

Toutes les familles reviennent détendues, souriantes, surtout une famille qui a une petite fille de 4 ans, avec un gros problème de poumons, qui fait très souvent des séjours à l'hôpital et qui ne peut aller à l'école, dont les vacances dans les Pyrénées ont été très bénéfiques.

Un autre regard sur elles-mêmes :

Elles se sentent beaucoup plus sûres d'elles. Une maman seule, qui

n'osait pas voyager en train avec ses deux jeunes enfants de 2 et 5 ans a décidé de se rendre à Béziers pour passer un entretien d'embauche. Une jeune femme, partie en voyage organisé, est revenue transformée, joyeuse, resplendissante, s'est fait des amis et compte reprendre ses études. Elle nous a fait une peinture relatant tous ses ressentis, avant et après son projet. Elle nous l'a expliquée lors de la rencontre de suivi des vacances et tout le monde, aussi bien les personnes

accueillies que les bénévoles, avait les larmes aux yeux.

Un regard plus éclairé sur leur environnement :

Elles sont pareilles aux autres familles dans les villages de vacances, rien ne les différencie.

Des rapports différents au sein de la famille :

Les enfants, pour la plupart présents à nos réunions, ont les yeux qui brillent quand ils nous racontent leurs premières vacances, les piscines immenses,

les repas abondants et très différents de chez eux, les animations, le logement superbe et propre, les découvertes faites ainsi que les temps de détente passés avec leurs parents à jouer ou à se promener à pied ou à vélo !

Des rapports entre familles accueillies approfondis :

Les familles ont appris à se connaître et entretiennent des relations amicales depuis les réunions pour les vacances.

L'apprentissage aux économies malgré leurs revenus très faibles :

Certaines familles nous font part de leur projet pour l'année prochaine, de partir par leurs propres moyens ; grands et petits commencent déjà à faire des économies en prévision ! Elles envisagent désormais des projets dont elles ne se seraient pas crues capables auparavant.

EXEMPLE**LA BIBLIOTHÈQUE DE STRASBOURG (67)**

Les Restos du Cœur de la Meinau proposent des repas mais aussi une bibliothèque avec près de 800 livres. La bénévole de la bibliothèque, Priscilla, a fait appel à un groupe d'étudiantes de DUT Information-Communication de l'IUT d'Illkirch-Graffenstaden, pour faire de la bibliothèque un lieu de convivialité et de partage. Avec l'aide des bénévoles, ces étudiantes ont rénové la bibliothèque et ont mis en place une nouvelle organisation. Une inauguration a eu lieu pour faire découvrir la nouvelle bibliothèque aux lecteurs et à toutes autres personnes intéressées. Le savoir et la culture sont deux éléments contribuant au bon développement et à l'épanouissement des personnes. Les Restos du Cœur veulent donner la chance à tous de se divertir, de s'évader à travers la lecture.

TÉMOIGNAGES

Véronique, directrice association Livralire et bénévole au centre de Châlons-sur-Saône

« Je repère un Monsieur seul depuis plus de 20 minutes. Je m'approche avec « Comme une soudaine envie de voler. » De suite, il me dit : « Moi, non, pas Français. » Je reste. Je feuillette. On s'arrête sur les images. Plus j'avance, plus son visage s'éclaire. »

Solange, bénévole des Restos du Cœur de Châlons-sur-Saône

“Enfin, j'ai senti un sentiment de bien-être lors de cette séance de lecture de vendredi. Des petits riens, mais que de belles choses. Un papy austère, à moustache, hilare lorsque j'ai raconté “Le sens de l'amour”. Ce petit livre a été pour beaucoup dans la réussite de cette séance.”

Catherine, bénévole des Restos du Cœur de Châlons-sur-Saône

« Je m'approche d'un couple et propose de lire Jazyaa. L'homme désire le lire lui-même, mais me demande de l'écouter pour que je le « corrige » s'il se trompe. Il lit correctement et je le lui dis. Il me répond qu'il a été refusé pour une formation parce qu'il ne savait pas lire ! Et me raconte sa détresse à la suite de l'annonce brutale de l'organisme formateur. »



**DÉPARTEMENTS PROPOSANT
LE MICROCRÉDIT PERSONNEL**

330

prêts accordés dans 54 associations départementales.

**DÉPARTEMENTS PROPOSANT
L'ACCÈS AU DROIT**

1 000

personnes reçues dans 18 associations départementales.

2.7

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL ET L'ACCÈS AU DROIT

Parce qu'il manque parfois simplement un coup de pouce financier pour concrétiser un projet ou un conseil juridique pour faire valoir ses droits, les Restos proposent aux personnes accueillies de bénéficier, dans leur centre de distribution, de conseils budgétaires pour obtenir un microcrédit ou de consultations d'avocats.

LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

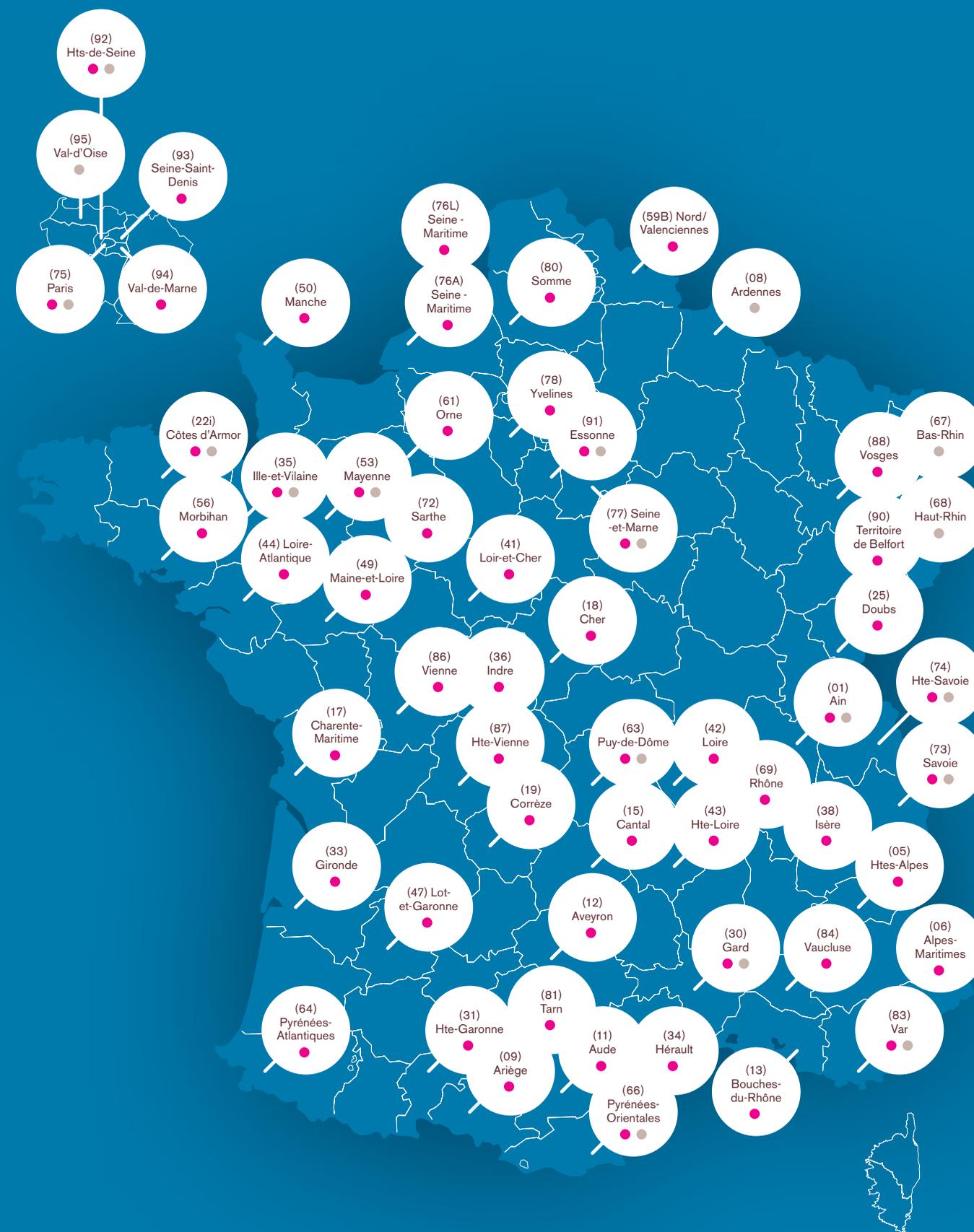
Créé en 2005 dans le cadre de la loi Borloo, le Microcrédit Personnel (MCP) est un crédit à faible taux d'intérêt et sans garantie pour l'emprunteur. **Il est destiné aux personnes exclues du crédit classique afin de les réintégrer dans le système bancaire.** Son objectif est donc autant économique que 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 Cœur **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.

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.





PORTRAIT

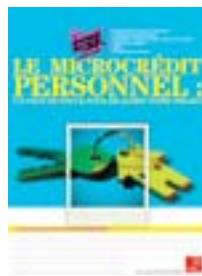
Julie, mère célibataire de deux enfants, au chômage depuis plusieurs mois, avait besoin d'un véhicule pour aller travailler en tant qu'aide soignante. Accompagnée par les Restos du Cœur elle a obtenu un microcrédit de 2 500 € remboursable sur 3 ans auprès du Crédit Municipal de Paris. Ainsi elle a retrouvé un emploi et son indépendance.

« **LE MICROCRÉDIT ENCOURAGE LE PASSAGE DU DON AU PRÊT, CE QUI VALORISE ET RESPONSABILISE LES EMPRUNTEURS.** »

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.

QUOI DE NEUF EN 2011-2012 ?

Grâce à une mobilisation croissante des bénévoles, convaincus par l'impact positif de cette activité sur la situation des personnes accueillies, **le nombre de départements proposant du microcrédit a augmenté de près de 50 %, passant de 37 à 54.**



De nouveaux supports de communication dédiés (affiche et plaquette) ont été réalisés pour informer les personnes accueillies dans les centres et promouvoir l'activité auprès des bénévoles.

Ainsi en 2011/2012, plus de 2 000 demandeurs ont été reçus dans 54 départements, 880 dossiers de prêt ont été présentés aux banques et 330 accordés.

Comme l'année dernière, ces microcrédits ont majoritairement financé des projets liés à la mobilité (véhicule, permis de conduire, etc.) et à l'équipement de logements. Les emprunteurs sont essentiellement des personnes bénéficiant des minima sociaux (40 %) et/ou à la recherche d'un emploi (25 %).



+ de 2 000

demandeurs ont été reçus dans 54 départements, 880 dossiers de prêt ont été présentés aux banques et 330 accordés.

L'ACCÈS AU DROIT

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 Cœur, 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 Cœur proposent aux personnes accueillies **d'accéder aux conseils d'un avocat 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 barreaux locaux semblent encore réticents à démarrer ces partenariats, ce qui a incité certains départements à développer l'activité différemment.

En 2011-2012, plus de 1 000 personnes ont été reçues dans 18 associations départementales.

2.8

LA FORMATION

Outil d'accompagnement des objectifs fixés par le Conseil d'Administration, la formation contribue à l'amélioration des pratiques des personnes engagées dans l'association.

Les formations conçues et organisées par l'Association Nationale **accompagnent les bénévoles dans leurs missions aux Restos**, avec trois priorités :

1. **accompagner l'engagement** aux Restos de l'ensemble des bénévoles ;
2. **préparer la prise de responsabilités** ;
3. développer des **compétences spécialisées**.

Les sessions de formation permettent aux bénévoles de mieux connaître l'association, de s'engager en connaissance de cause et de se mobiliser sur l'accueil, première étape indispensable de l'aide à la personne.

Par ailleurs, pour aider au développement des missions sociales des Restos, la formation apporte des compléments techniques à des fonctions spécifiques (comptable, responsable d'un centre Restos, etc.) ou encore approfondit des thèmes d'aide à la personne pour les équipes engagées dans des actions (retour à l'emploi, au logement, à la culture, etc.)

Au travers de ces différents stages, l'objectif est d'informer, de sensibiliser et de soutenir l'ensemble des personnes engagées aux Restos pour qu'elles répondent au mieux aux attentes des personnes accueillies.

En 2011-2012, ce sont plus de 2 000 sessions qui ont été dispensées à plus de 26 000 personnes, soit plus d'1/3 des bénévoles de l'association. Et tout cela grâce à la mobilisation de plus de 500 bénévoles formateurs sur le terrain.