



**PARCE QU'UN REPAS NE SUFFIT PAS.**

# NOS ACTIONS

# PARCE QU'UN REPAS NE SUFFIT PAS

LES RESTOS DU CŒUR PROPOSENT DE NOMBREUSES SOLUTIONS POUR AIDER LES PERSONNES ACCUEILLIES À SORTIR DE LA PRÉCARITÉ



## Les Restos Bébés du Cœur

Lieu d'accueil des bébés jusqu'à 12 mois où les parents trouvent : une aide alimentaire adaptée, une aide matérielle, une écoute, des conseils en pédiatrie et diététique, un espace de partages et d'échanges et un espace de prévention et d'orientation.



## Logement et hébergement d'urgence

Centres d'Hébergement d'Urgence (accueil pour quelques nuits de personnes en grande détresse), lieux de vie (pour une reconstruction longue), résidences sociales (accueil de quelques mois à 2 ans), accès à une location stable (baux glissants...) et Points d'Information Logement (PIL).



## Aide alimentaire

Distribution de paniers-repas équilibrés à cuisiner chez soi, repas chauds pour ceux qui n'ont pas de toit.



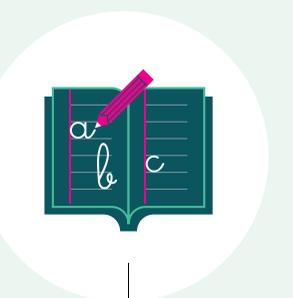
## Aide aux gens de la rue

Maraudes qui sillonnent les rues, camions, points chauds et accueils dans lesquels sont proposés un ensemble de services garantissant un accès à l'hygiène, des repas chauds, etc.



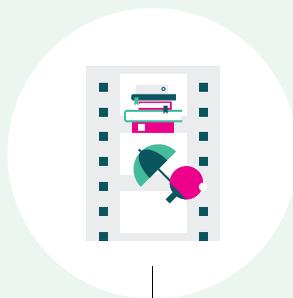
## Accès aux droits et à la justice

La résolution d'un problème juridique touchant notamment au droit des familles, au droit au logement, au droit du travail ou au droit des étrangers, peut constituer une première étape vers la réinsertion.



## Ateliers de français et accompagnement scolaire

Lire, écrire, communiquer, s'exprimer, réussir son parcours scolaire sont des atouts indispensables à une insertion socioprofessionnelle réussie.



## Culture, loisirs, sport et départs en vacances

De nombreux projets autour d'activités culturelles, sportives et de loisirs. Des moments ludiques ou festifs qui permettent de sortir d'un univers triste et de l'isolement.



## Ateliers de cuisine

Partager un moment convivial autour d'une recette concoctée à base d'ingrédients simples, s'appropriier les notions d'équilibre alimentaire...



## Accès à Internet accompagné

Accompagnement encadré par des bénévoles compétents pour former les personnes accueillies aux outils informatiques (word, excel, Internet (email, skype...) etc.), indispensables pour une réinsertion professionnelle réussie.



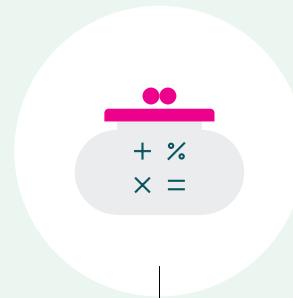
## Vestiaire et coiffure

Trouver de nouveaux vêtements, bénéficier d'une coupe de cheveux par un professionnel bénévole suffisent parfois à reprendre confiance en soi.



## Soutien à la recherche d'emploi

Définition d'un projet professionnel, mise en œuvre d'un plan d'action de recherche d'emploi, CV, lettres de motivations, etc.



## Accompagnement au budget et microcrédit

Faire face aux difficultés financières, mieux comprendre sa situation bancaire, maîtriser son budget, financer un projet de réinsertion personnelle.



## Insertion par l'emploi

Les Ateliers et Chantiers d'Insertion (jardins, entrepôts logistique, rénovation d'ordinateurs) accueillent des personnes en voie de réinsertion pour reprendre confiance en soi, s'intégrer dans une équipe, réapprendre un rythme de travail...

# AIDE ALIMENTAIRE

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

## PLUSIEURS MODES DE DISTRIBUTION ADAPTÉS AUX PERSONNES ACCUEILLIES

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

### La distribution accompagnée

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

### Les Restos Bébés du Cœur

L'association a créé dans les années 90 une structure spécifiquement adaptée aux jeunes enfants et à leurs parents : Les Restos Bébés du Cœur. Les 70 Restos Bébés répondent aux difficultés des jeunes parents et futurs parents. Ce sont des lieux d'accueil, de partage et d'échanges où les parents trouvent une aide matérielle (nourriture adaptée, vêtements, couches, matériel de puériculture, produits d'hygiène et jeux pour enfants en bas âge...) et des activités leur permettant d'échanger et de partager en fonction de leurs centres d'intérêts. Selon les possibilités, des professionnels bénévoles apportent également leurs compétences et leurs expériences dans leurs domaines : puéricultrices, sages-femmes, infirmières, pédiatres, assistantes sociales, etc. Cette année, **Les Restos ont aidé plus de 30 000 bébés de la naissance à 12 mois.**



# 130

millions de repas distribués

### La distribution de repas chauds

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

- dans des points chauds et des hébergements d'urgence,
- dans la rue à l'aide de dispositifs mobiles : les Camions et Bus du Cœur (cf. page 58).

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

# 158

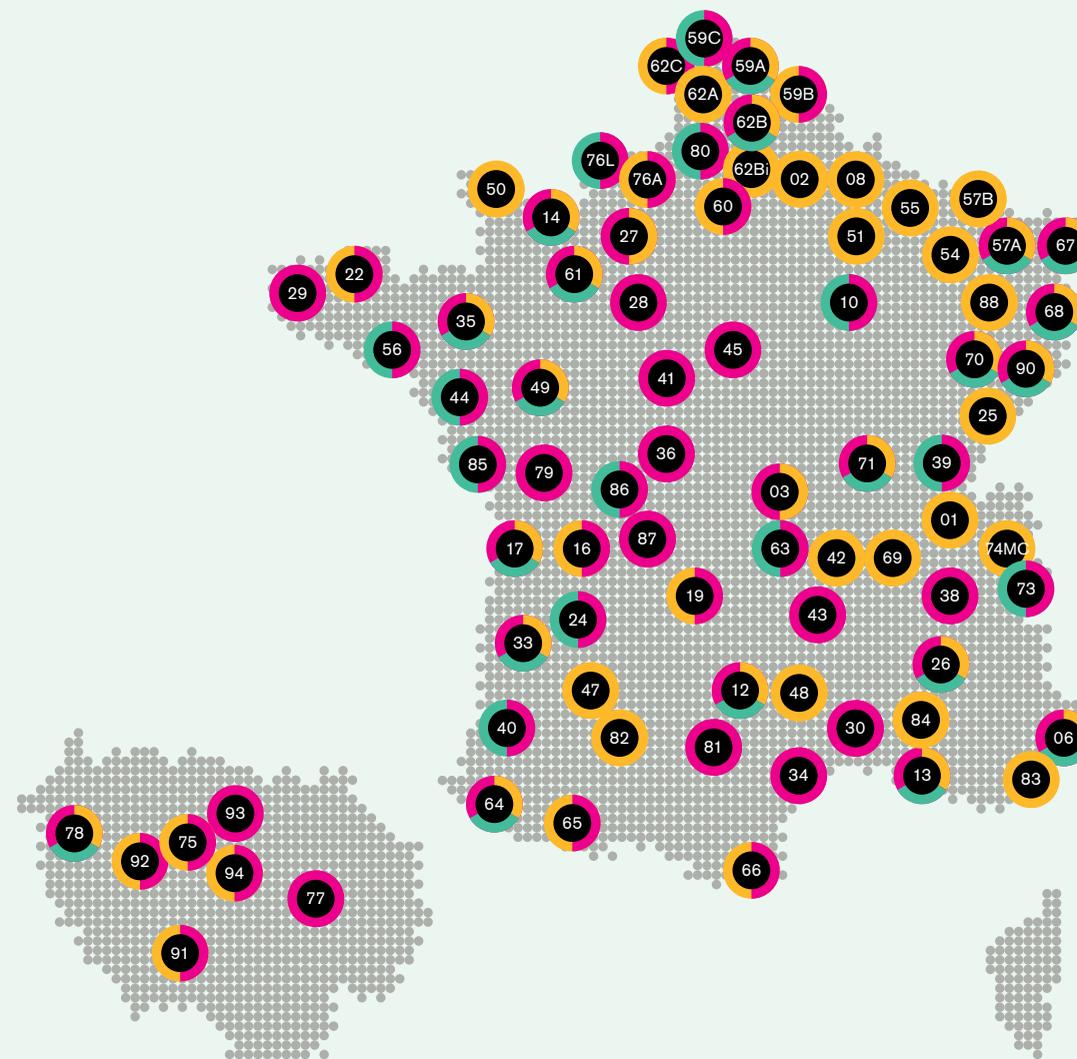
activités autour de la cuisine dans **55** Associations Départementales

# 84

Jardins de proximité dans **33** Associations Départementales

# 70

Restos Bébés du Cœur dans **45** Associations Départementales



- Ain (01) | Aisne (02) | Allier (03) | Alpes-Maritimes (06) | Ardennes (08) | Aube (10) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Côtes-d'Armor (22) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Finistère (29) | Gard (30) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ille-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Isère (38) | Jura (39) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire (42) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot-et-Garonne (47) | Lozère (48) | Maine-et-Loire (49) | Manche (50) | Marne (51) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Moselle (57B) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Lens (62A) | Pas-de-Calais/Arras (62B) | Pas-de-Calais/Arras Insertion (62Bi) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Haute-Saône (70) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74MC) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Somme (80) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Vosges (88) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94)

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

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

### Un accueil inconditionnel, toute l'année

L'aide alimentaire ne connaît pas d'interruption mais la priorité est donnée aux plus démunis pendant la période de l'année la plus critique : de début décembre à fin mars. Pour suivre les familles dans leurs démarches de réinsertion et assurer une continuité de cette aide, un très grand nombre de centres d'activités reste ouvert toute l'année.

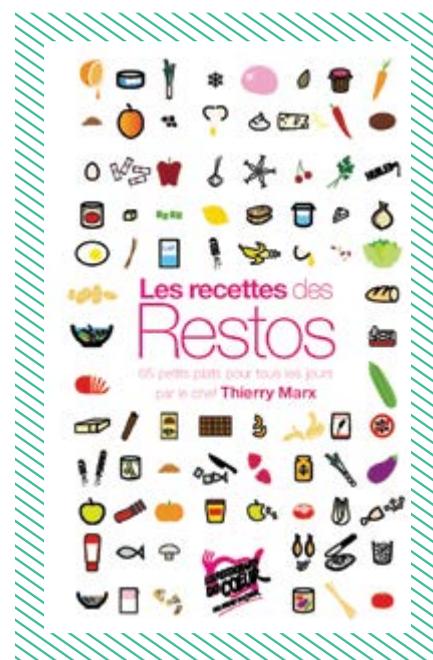
### L'équilibre nutritionnel

Il est essentiel que l'aide alimentaire apportée participe à l'amélioration de la qualité nutritionnelle des repas et à la santé. C'est pourquoi Les Restos s'assurent à la fois de la qualité des produits distribués et de la capacité des familles accueilles à en tirer le meilleur parti. Pour cela Les Restos procèdent de manière permanente à l'analyse de la gamme des produits en relation avec les besoins des personnes accueilles. À titre d'exemple, la proportion potentielle de fruits et légumes dans les repas distribués est de 50%.

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

Le développement d'activités autour de la cuisine concourt aussi à sensibiliser les personnes accueilles aux questions relatives à l'alimentation santé. Cette année encore, on dénombre plus d'une centaine d'activités autour de la cuisine réparties sur toute la France, qu'ils soient :

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



Au-delà des notions d'équilibre alimentaire qui y sont dispensées, ils permettent aux personnes accueilles d'être actives dans leur alimentation, de sortir de leur isolement et de reprendre confiance en elles dans un cadre convivial. À cette occasion, Les Restos mettent à leur disposition :

• **Un livre de recettes simples, conçues par le chef Thierry Marx, avec les produits distribués aux Restos.**

Ce livre leur permet de mettre en pratique ce qu'elles ont expérimenté dans les ateliers cuisine et de retrouver le plaisir de préparer des repas.

• **Les jardins collectifs de proximité, ils permettent également de déclencher un premier pas vers l'insertion en retissant des liens sociaux et en favorisant les rencontres entre bénévoles et personnes accueilles.**

Rattachés à un centre d'activité, ces 84 jardins se trouvent sur des terrains mis à disposition près des centres. L'équipe, constituée de bénévoles et de personnes accueilles, travaille dans le jardin en toute convivialité. Le jardin n'est pas géré par des salariés comme cela peut être le cas des d'Ateliers et Chantiers d'Insertion (ACI) (cf. pages 32). Le dialogue et l'accompagnement y sont facilités. La production des jardins doit permettre d'approvisionner le centre rattaché en produits frais et contribue à la diversification nutritionnelle des paniers distribués.

### HYGIÈNE ET SÉCURITÉ SANITAIRE DES ALIMENTS

. . . . Conscients de la nécessité d'apporter un haut niveau de sécurité alimentaire aux personnes qu'ils accueillent, Les Restos du Cœur consacrent des moyens importants à cet aspect de l'aide alimentaire. Conformément

au Guide des Bonnes Pratiques d'Hygiène (GBPH) qui s'applique au secteur d'activité, l'objectif est de s'assurer que tous les entrepôts et centres Restos appliquent le système d'analyse et de maîtrise des dangers relatifs à l'hygiène des denrées alimentaires et, s'il y a lieu, de mettre en place les actions correctives nécessaires. Pour ce faire, plusieurs actions sont menées :

### Communication et information

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

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

• **11 affichettes** éditées par le ministère chargé de l'Agriculture, de l'Alimentation et de la Pêche, affichées dans les points clés des établissements.

### Appui direct aux centres et entrepôts

Depuis 9 ans, Les Restos du Cœur font intervenir un **prestataire extérieur indépendant**, le laboratoire Agro Analyses, dont les spécialistes réalisent **des missions d'appui hygiène et sécurité alimentaire** dans les centres d'activités et les entrepôts des Restos. Chaque mission fait l'objet d'un rapport d'évaluation fondé sur une grille de notation préétablie, d'un débriefing, et si nécessaire, de préconisations d'amélioration des pratiques existantes. Le laboratoire met également à disposition des bénévoles une hotline "hygiène et sécurité des aliments". Depuis 2009, cette campagne d'évaluation/conseil a permis de visiter 90% des centres et 80% des entrepôts. **En 2018, 370 centres 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).

EN REVUE

P.11

ZOOM SUR... LES TESTS GUSTATIFS DES PRODUITS ISSUS DU FEAD





**115 000**

tonnes de denrées distribuées

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

L'objectif est de faire progresser les pratiques de l'ensemble des bénévoles impliqués dans les pratiques d'hygiène et de sécurité des aliments en distribution de produits alimentaires. Les formations se concentrent sur les responsables des équipes afin qu'ils soient en mesure de mobiliser les bénévoles des centres et des entrepôts. Elles sont animées par des intervenants Restos ayant eux-mêmes suivi une formation spécifique réalisée en collaboration avec des formateurs du laboratoire Agro Analyses.

### Utilisation renforcée d'articles professionnels

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

### PROVENANCE DES DENRÉES

••• Les denrées proviennent de plusieurs sources :

### Achats en gros auprès de fournisseurs

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

En 2017-2018, cela a représenté environ 60% du budget alimentaire de l'association (30% 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,
- répondre aux attentes des personnes accueillies tout en privilégiant l'équilibre nutritionnel des repas.

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

Suite à l'intervention de Coluche devant le Parlement européen en Février 1986, le Conseil Européen a ouvert en 1987 les frigos de surplus de la Communauté Européenne : le Programme Européen d'Aide aux plus Démunis (PEAD) est institué. Celui-ci a été remplacé, en 2014, par un nouveau programme FEAD (Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis) en vigueur jusqu'en 2020. Il est cofinancé par le PNAA (Plan National d'Aide Alimentaire). En France, quatre grandes associations bénéficiaires de ce programme : la Croix-Rouge, le Secours Populaire, la Banque Alimentaire et Les Restos du Cœur. En 2017-2018, cela a représenté 32% du budget alimentaire de l'association (29% du tonnage).

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

Depuis leur création, les bénévoles des Restos du Cœur récupèrent des produits alimentaires pour venir en aide aux personnes démunies. Les Associations Départementales ont ainsi tissé des liens avec les entreprises et magasins locaux pour les aider dans leur mission d'aide alimentaire. Devant la nécessité de développer ces nouvelles sources d'approvisionnement afin de continuer à répondre aux besoins toujours plus importants des plus démunis, plusieurs axes ont été retenus :

- les dons sont récupérés auprès des industriels agro-alimentaires ou des producteurs agricoles,
- les ramasses sont organisées quotidiennement, afin de collecter auprès des grandes surfaces des produits souvent non commercialisables en raison de la proximité des dates limites de consommations : DLC (Date Limite de Consommation) ou DDM (Date de Durabilité Minimale) / DLUO (Date Limite d'Utilisation Optimale),
- les collectes permettent aux clients des magasins alimentaires de donner les produits de leur choix aux Restos du Cœur.

Désormais, une équipe de bénévoles dédiée répond aux propositions des entreprises, mène la prospection et organise les collectes alimentaires. **En 2017-2018, environ 49 500 tonnes de denrées ont été collectées** (cf. page 29).

# DON ALIMENTAIRE

Afin de couvrir la diversification des besoins et de diminuer les achats, Les Restos du Cœur poursuivent, depuis 2013, une stratégie de développement des dons alimentaires.

Les Restos ont à nouveau pu bénéficier de dons de fruits et légumes via le dispositif de retrait du marché administré par FranceAgriMer ou par SOLAAL, et faire transformer une partie de ceux-ci en produits finis distribuables plus longtemps.

•••• Les équipes sollicitent les différents acteurs du secteur alimentaire susceptibles de faire des dons, dans un esprit de lutte contre le gaspillage alimentaire et d'adhésion à la mission de l'association : venir en aide aux plus démunis. **Ainsi, en 2017-2018, les Associations Départementales ont collecté 39 800 tonnes de denrées et l'Association Nationale, 9 700 tonnes.**

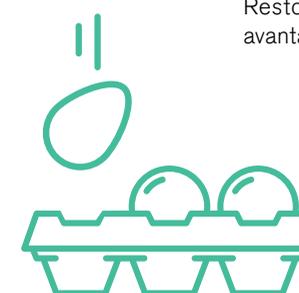
### DES DÉMARCHES AUPRÈS DE TOUTE LA CHAÎNE ALIMENTAIRE

### Des nouveaux modes de don pour les agriculteurs

Les Restos poursuivent la mobilisation pour développer les dispositifs fiscaux en faveur du don de produits agricoles. C'est ainsi qu'en 2013, un nouveau dispositif fiscal a été obtenu permettant aux producteurs de lait de faire don d'une part de leur production à une association de leur choix, par l'intermédiaire de leurs entreprises laitières. La campagne de don de lait 2018 a permis aux Restos du Cœur de collecter près de 3,4 millions de litres de lait, grâce à la générosité de plusieurs centaines d'agriculteurs et par l'intermédiaire de 13 entreprises laitières\*.

\* Agrial, Bel, Coopérative de la Région Lochoise, Coopérative Isigny Sainte-Mère, Danone, Ingrédia, Lactalis, Laita, Laiterie St Père, Maitres Laitiers du Cotentin, Sill, Sodiaal, Triballat Rians.

Sur le même principe, depuis 2014, les éleveurs avicoles peuvent grâce à la mobilisation de la filière, faire don d'une partie de leur production d'œufs au bénéfice des Restos via leur centre d'emballage, et bénéficier d'un avantage fiscal.



**3,4**

millions de litres de lait collectés

### Les entreprises agro-alimentaires sollicitées

De nombreuses entreprises contactent spontanément Les Restos. Le professionnalisme et le maillage de la chaîne logistique permettent de récupérer des volumes importants et de les distribuer, lorsque les dates de consommation le permettent. Les équipes bénévoles entretiennent souvent des liens sur la durée avec les entreprises locales et avec les exploitants agricoles. Face à la nécessité de développer ces ressources, les équipes s'organisent de plus en plus pour aller à la rencontre des donateurs potentiels.

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

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

### DÉFISCALISATION

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

### Une récupération des invendus qui se professionnalise

Les bénévoles des Restos du Cœur récupèrent chaque jour des produits auprès des magasins de proximité et des grandes surfaces. **La ramasse évite le gaspillage de produits alimentaires** encore consommables mais souvent destinés à la destruction car retirés de la vente en raison de la proximité des dates limites de consommation (DLC ou DDM). L'expérience acquise par les équipes des Restos au fil des années **a permis d'améliorer les pratiques de collecte** afin de garantir la qualité des produits récupérés lors de la ramasse et le bon déroulement du transport et du tri. Cette activité traditionnelle des Restos se voit confortée par la concrétisation en 2016 de la loi Garot anti-gaspillage et la clarification du cadre réglementaire et fiscal. La mise en place d'une convention type, négociée au niveau national par les associations et les grandes surfaces, et validée par le Ministère de l'Agriculture, permet de sécuriser encore la récupération d'invendus.

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

Chaque année au mois de mars, la Collecte Nationale des Restos du Cœur mobilise les équipes bénévoles qui vont à la rencontre des donateurs particuliers dans les magasins de proximité et les grandes surfaces. **Devenu incontournable, cet événement permet d'assurer en partie l'approvisionnement des distributions alimentaires durant l'été.** C'est un moment convivial et de solidarité, durant lequel de nombreux bénévoles d'un jour, recrutés via un site internet dédié (collecte.restosducœur.org) viennent prêter main forte. Grâce à cette mobilisation et à celle des donateurs, **les 9 et 10 mars 2018**, ce sont **7 877 tonnes** de produits alimentaires et d'hygiène qui ont été collectées par plus de **77 000 bénévoles** dans près de **6 900 magasins** participant à l'opération. Le développement des volumes issus de la Collecte Nationale est un enjeu majeur pour Les Restos du Cœur, et les efforts doivent être poursuivis pour collecter davantage. **35 entreprises partenaires\*** se sont également mobilisées cette année pour faciliter la collecte en magasins, mettre à disposition des moyens de transport et prêter main forte aux équipes de bénévoles d'un jour.

\* Amazon, Axa, Barilla, Blablacar, Blédina, BSH, Carrefour, CBS, Cora, Danone, ESSEC, FAGE, Fenwick, Fidélia Assistance, Groupon, Ingenico, Jacobs Douwe Egberts, Jungheinrich, Kellogg's, La Poste, L.E.K, Lidl, Macif, MAE, Monoprix, Renault, SAGE, SAP, SEB, Sodexo, Somapro, STEF, UPS, Vehiposte, Vivescia.

EN REVUE

P.10

ZOOM SUR... LA MUTUALISATION DE LA RAMASSE DANS LE DÉPARTEMENT DU NORD



7 877

tonnes collectées lors de la Collecte Nationale 2018 soit l'équivalent de près de 8 millions de repas distribués



« Ma mission le jour J était de me poster avec un caddie à l'entrée du supermarché et de distribuer des flyers détaillant les produits dont nous avons le plus besoin. Je répondais également aux questions que les clients avaient sur les actions et l'histoire de l'association et sur les différentes manières de s'engager à nos côtés. »

**Morgane, étudiante bénévole**  
lors de la Collecte Nationale

### Des collectes locales complètent la Collecte Nationale

Les Associations Départementales organisent également une ou plusieurs collectes alimentaires locales dans l'année. Comme pour la Collecte Nationale, les équipes Restos se placent en entrée de magasin et en sortie de caisse et font part de leurs besoins spécifiques aux clients qui peuvent ainsi profiter de leurs courses pour faire un don à l'association.



# EMPLOI ET INSERTION

Les personnes subissant de longues périodes de rupture et d'inactivité ont besoin de passer par plusieurs étapes et parfois d'être accompagné afin de se reconstruire et de s'inscrire dans une dynamique sociale et professionnelle.

•••• Les chantiers d'insertion et petites ruches permettent aux salariés en insertion de reprendre confiance en eux et de se projeter dans un projet de vie. Ceci est permis grâce à l'intégration dans un collectif, à la mise en place d'un quotidien de travail et à un accompagnement renforcé par des bénévoles et des permanents. Ces dispositifs d'insertion des Restos du Cœur proposent des parcours individualisés répondant aux besoins de chaque personne à travers des contrats d'insertion (contrat à durée déterminée d'insertion ou contrat d'usage) qui ouvrent des droits et rémunérations.



## 2 287

salariés en contrat d'insertion dans les ACI et les Petites Ruches

### L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ

•••• Grâce à l'intégration des équipes composées de 197 professionnels et de 338 bénévoles, à la mise en place d'un quotidien de travail, au bénéfice d'un accompagnement socioprofessionnel et d'un encadrement de tous les jours, Les Restos du Cœur permettent aux sala-

riés en insertion de se reconstruire et de se projeter dans un emploi ou une formation. Les chantiers d'insertion et petites ruches proposent par le biais de contrats d'insertion (Contrat à durée déterminée d'insertion ou contrat d'usage) des parcours correspondant aux besoins de chacun en termes de durée et de temps de travail.

EN REVUE

### Les chantiers d'insertion

Créés à partir de 1989, les chantiers d'insertion des Restos du Cœur poursuivent tous le même but : **redonner les possibilités d'une insertion durable aux personnes accompagnées.** Sur l'exercice, **les chantiers d'insertion ont accompagné 2 108 personnes en situation d'exclusion du marché de l'emploi.** Les salariés de ces dispositifs sont encadrés par les équipes insertion. L'apprentissage d'un savoir-faire et des habitudes de travail dans un environnement moins contraignant que celui de l'entreprise sécurisent et valorisent les personnes en leur donnant un fort sentiment d'utilité sociale. L'engagement de l'ensemble des acteurs (bénévoles, per-

### Les Associations Intermédiaires (AI)

Une réponse spécifique est apportée par les « Petites Ruches du Cœur » présentes sur Agen, Blois et à Dreux. Ces trois associations intermédiaires (AI), également conventionnées par l'État, s'appuient sur un autre modèle que celui des chantiers d'insertion. Elles proposent des services auprès de particuliers et d'entreprises à travers des missions rémunérées (jardinage, ménage, tapisserie, peinture, etc.) qui sont assurées par des personnes en difficulté salariées de la petite ruche.

**Sur l'exercice 2017-2018, les petites ruches ont accompagné 179 personnes dont elles ont assuré l'accueil, le suivi et l'accompagnement** afin de favoriser les conditions de leur insertion professionnelle. Cette année a été marquée par la poursuite du rapprochement des petites ruches avec l'ensemble des activités des Restos : lien avec les chantiers d'insertion, accès aux actions des centres...

## 102

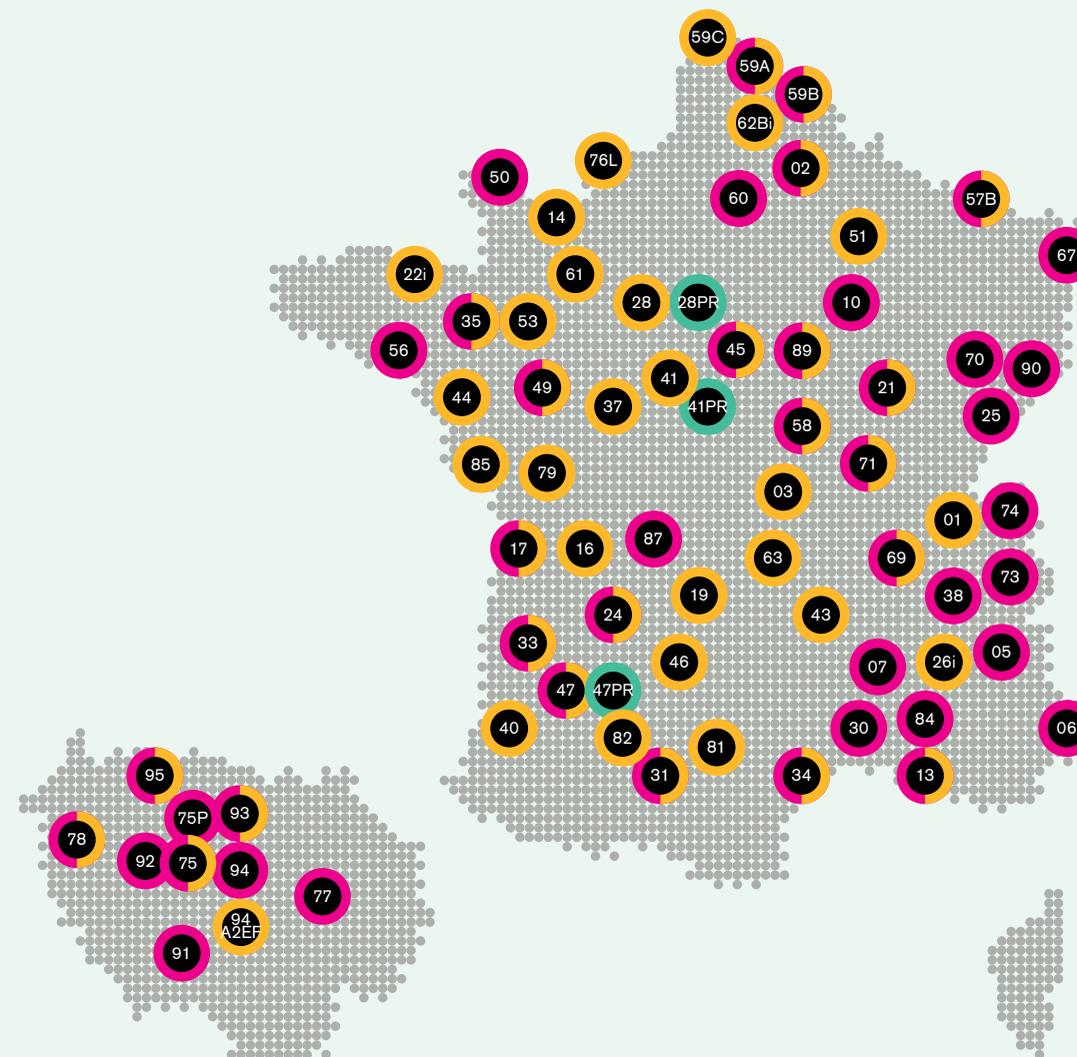
Ateliers et Chantiers d'Insertion dans **49** Associations Départementales

## 3

Associations Intermédiaires «Petites Ruches»

## 363

Ateliers de Soutien à la Recherche d'Emploi ont été mis en place dans **51** Associations Départementales



- Ain (01) | Aisne (02) | Allier (03) | Hautes-Alpes (05) | Alpes-Maritimes (06) | Ardèche (07) | Aube (10) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor Insertion (22i) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme Insertion (26i) | Eure-et-Loir (28) | Eure-et-Loir (28PR) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ile-et-Vilaine (35) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loir-et-Cher (41PR) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Lot-et-Garonne (47PR) | Maine-et-Loire (49) | Manche (50) | Marne (51) | Mayenne (53) | Morbihan (56) | Moselle (57B schor) | Nièvre (58) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Arras Insertion (62Bi) | Puy-de-Dôme (63) | Bas-Rhin (67) | Rhône (69) | Haute-Saône (70) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Paris Péniche (75P) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Haute-Vienne (87) | Yonne (89) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-de-Marne (94A2EF) | Val-d'Oise (95)

# P.12

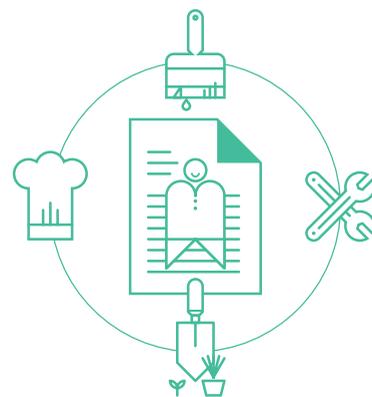
ZOOM SUR... LES ATELIERS DE FRANÇAIS POUR LES SALARIÉS DES CHANTIERS D'INSERTION EN VENDÉE

### Des résultats remarquables

Au sein des chantiers d'insertion et petites ruches, le nombre d'actions d'aide à la personne a été multiplié par trois, portant à plus de 17 000 les démarches d'actions sociales et professionnelles réalisées pour accompagner la levée des freins liés à la linguistique, la santé, le logement, les questions budgétaires...

Plus de 130 ateliers d'aide à la personne menés par des bénévoles sont en place et animés chaque semaine : ateliers français, ateliers code de la route, accompagnement budgétaire...

**Avec un taux de sortie dynamique à 54%, les chantiers d'insertion et les petites ruches ont permis à 625 personnes d'intégrer un emploi ou une formation qualifiante par le biais de parcours de 13 mois en moyenne.**



# 54%

de sorties vers l'emploi ou la formation

### Accompagner les équipes dans leurs missions

Le positionnement politique des Restos du Cœur concernant l'accompagnement des personnes les plus en difficulté au sein des dispositifs d'insertion nécessitent une montée en compétences des équipes permanentes et bénévoles afin d'adapter les pratiques et développer les solutions adéquates. **Durant l'exercice, les équipes ont ainsi pu participer à 3 formations et 21 rencontres thématiques.** L'axe formation sera renforcé sur les exercices à venir.

### FOCUS SUR... LE MODÈLE D'INSERTION DES RESTOS DU CŒUR

... Les Restos du Cœur portent un modèle original d'insertion par rapport aux autres acteurs de ce champ d'action. Cette spécificité repose sur 4 piliers :

- ➔ L'ambition d'accompagner les personnes en grande difficulté
- ➔ Un modèle économique intégré, il y a peu de vente externe car la production répondant avant tout aux besoins des Restos et des personnes accueillies et ce afin de ne pas faire peser de contrainte économique sur les Chantiers d'Insertion.
- ➔ Des équipes renforcées et mixtes bénévoles et permanentes afin de mettre en œuvre l'ambition des Restos
- ➔ En tant qu'acteurs du développement durable, les dispositifs d'insertion travaillent en circuits courts, contribuent à la lutte contre le gaspillage, limitent leurs intrants et réduisent leurs déchets.

-  **42 jardins d'insertion**
-  **4 ateliers d'entretien d'espaces verts**
-  **18 chantiers d'insertion « logistique »**
-  **3 chantiers d'insertion Ramasse**
-  **9 cuisines d'insertion**
-  **2 ateliers de réhabilitation de meubles, d'électroménager, d'ordinateurs...**
-  **2 ateliers de rénovation de logements**
-  **1 atelier buanderie et 1 atelier coiffure « estime de soi »**
-  **3 Petites Ruches**

EN REVUE

# P.13

ZOOM SUR... LES JOURNÉES PORTES OUVERTES 2018 DES JARDINS D'INSERTION

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

... Le soutien à la recherche d'emploi consiste à accompagner dans leurs recherches d'emploi les personnes accueillies dans les centres d'activités. Cet accompagnement est réalisé de manière individualisée pour correspondre au plus près des attentes et des besoins de chaque personne en recherche d'emploi.

Il vise tout d'abord la remobilisation des personnes et il s'appuie sur la première qualité essentielle de l'écoute. Il s'articule autour de trois axes principaux :

- la remobilisation et la levée des freins à l'accès ou au retour à l'emploi ;
- l'aide à la définition du projet professionnel et à l'appropriation des techniques de recherche d'emploi ;
- la préparation des rencontres avec Pôle emploi, la Mission Locale, les organismes de formation, les employeurs.

### Les Restos du Cœur développent une action de proximité.

Cette proximité permet aux équipes du Soutien à la Recherche d'Emploi de nouer des relations de confiance avec les personnes accueillies et de les mettre en lien avec les acteurs du service public de l'emploi comme avec les travailleurs sociaux, les organismes de formation et les employeurs.

La disponibilité des bénévoles est un élément essentiel qui leur permet d'écouter et de comprendre les personnes. Cela permet de mettre en place un accompagnement complémentaire de celui des acteurs du service public, Pôle emploi et Mission Locale, et d'aider bien souvent à décrypter les mesures proposées, les aides mobilisables, les ressources à solliciter. Éloignées du service public, les personnes le sont bien souvent parce qu'elles n'ont pas compris ce qui leur était proposé ou ce qui ne leur était pas accessible. Les bénévoles des Restos du Cœur prennent le temps nécessaire pour aider les personnes à devenir actrices de leurs démarches vers l'emploi ou la formation. Les activités du Soutien à la Recherche d'Emploi se sont donc déployées en s'appuyant sur trois grands axes de développement :

- **la promotion du SRE** auprès de l'ensemble des Associations Départementales au niveau national, faire connaître et rendre accessible ;
- **l'animation du réseau** avec pour point d'orgue l'organisation d'une journée nationale début 2018 qui a réuni plus de 40 référents départementaux et a favorisé



# 4 049

personnes accompagnées dans leur recherche d'emploi par **542** bénévoles dans **363** ateliers SRE

la connaissance mutuelle, les échanges et l'harmonisation des pratiques, ainsi que deux comités techniques au sein de deux antennes régionales ;

• **la professionnalisation du réseau avec deux sessions de formation** organisées au sein des associations de Charente Maritime (17) et de l'Hérault (34) qui ont touché près de 40 nouveaux bénévoles en les familiarisant notamment aux techniques de recherche d'emploi et en leur donnant des outils et des repères locaux. Le travail en partenariat avec le Réseau Emploi et les Tremplins du Cœur (cf. page 36) permet notamment d'envisager la signature d'un accord cadre avec Pôle emploi dans le courant du dernier trimestre 2018. La multiplication d'interventions communes lors des comités techniques et de la journée nationale démontre la capacité des Restos du Cœur à proposer une offre de services vaste aux personnes en recherche d'emploi pour s'adapter à chacune de leur situation. Qu'il s'agisse de retrouver confiance en soi, de se familiariser avec les techniques de recherche d'emploi, d'être mis en relation avec des acteurs économiques et sociaux, ou de prendre ses marques ou retrouver le monde du travail dans le cadre de l'insertion par l'activité économique, ou encore d'être formé à des métiers en tension, c'est un large éventail de possibilités qui s'offrent aux personnes accueillies.

Le nombre d'Associations Départementales est en légère augmentation au regard de la campagne précédente, l'activité se développe tant pour le nombre de centres actifs sur ce sujet que pour le nombre de bénévoles impliqués, ceci au bénéfice de plus de 4 000 personnes accueillies, là où l'année dernière elles étaient un peu plus de 3 500.

## RÉSEAU EMPLOI, TREMPLINS DU CŒUR ET SOUTIEN À LA RECHERCHE D'EMPLOI : UN TRIO POUR DE NOUVELLES VOIES VERS L'EMPLOI !

•••• Le Réseau Emploi, les Tremplins du Cœur et les bénévoles du SRE ont marqué la campagne par plusieurs actions communes en faveur des personnes accueillies. Outre la poursuite des actions de mobilisation et de préparation à l'emploi par des parcours de formation adaptés développés par les Tremplins du Cœur (voir « Zoom sur les Tremplins ») et destinés aux personnes accompagnées dans le cadre du SRE ou salariés des Ateliers Chantiers d'Insertion, les relations développées avec les partenaires économiques des Restos du Cœur a notamment permis l'organisation d'une session de coaching à l'emploi animée par des chargées de recrutement de la Passerelle des Talents de Monoprix. Pour les personnes présentes cela a été l'occasion de bénéficier outre d'une présentation de

Monoprix et de son groupe, de conseils sur le CV et de la bonne attitude à adopter lors des entretiens d'embauche. Le groupe d'une dizaine de participants a été l'occasion d'associer des salariés des Jardins du Cœur de Montreuil avec des personnes accompagnées par les bénévoles SRE du Centre de Montreuil qui se sont joints à la présentation. C'est une occasion unique de bénéficier de conseils de professionnels issus du monde économique dans le cadre d'une rencontre conviviale organisée spécifiquement pour Les Restos du Cœur. Des simulations d'entretien ont clôturé la rencontre pour mettre les participants en situation concrète de rencontre avec un recruteur.

**Ces rencontres ont vocation à se multiplier pour favoriser une meilleure connaissance des secteurs d'activité et ainsi d'élargir pour chacun la connaissance des métiers, de leurs contraintes et les opportunités d'emploi qui existent parfois près de chez nous !**

### ZOOM SUR...

•••• **L'Association les Tremplins des Restaurants du Cœur** propose des passerelles au retour à l'emploi dédiées aux personnes accueillies dans les centres d'activités/centres d'hébergements et dans les Ateliers et Chantiers d'Insertion des Restos du Cœur.

La Taxe d'Apprentissage (TA) est une ressource indispensable pour accompagner et soutenir les publics des Tremplins dans leur parcours. **En 2018, plus de 42 entreprises ont versé près de 70 000€.** En 2017-2018, les Tremplins ont déployé leurs actions de formation sur les métiers de boucher et de commis de cuisine, en vue de l'obtention par les publics inscrits d'un Certificat de Formation Professionnelle (CQP) pouvant déboucher sur un emploi :

#### ➔ CQP de boucher :

- **En 2017 en Ile-de-France, 7 personnes** (sur 8 formées) ont été embauchées en CDI chez Carrefour Market.

- **Dans les Hauts de France et en Ile-de-France en 2018, 13 personnes** (sur 18 participants) ont signé un contrat de professionnalisation d'une durée d'un an en Grande Distribution, soit **73% de retour à l'emploi.**

#### ➔ CQP de commis de cuisine :

- **En 2018 en Ile-de-France, 12 femmes** ont intégré un parcours de formation pour obtenir le Certificat de Qualification Professionnelle, passeport pour une embauche durable chez Sodexo.

- **Le professionnalisme des Tremplins du Cœur** a été reconnu par l'obtention du référencement Datadock en octobre 2017, conforme au décret Qualité de 2015.

# LOGEMENT

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

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

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

Ils accueillent les personnes en grande détresse, sans-abri ou brutalement confrontées à une absence de logement sur de courtes durées pour répondre à des demandes urgentes en offrant des prestations de première nécessité (abri de nuit, couvert, hygiène...). Il s'agit d'un accueil « inconditionnel » c'est-à-dire sans sélection des publics accueillis, et sans condition de régularité de séjour. Au-delà de la mise à l'abri, les CHU peuvent aussi proposer une évaluation de la situation des personnes et une orientation vers des structures d'insertion adaptées.

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

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

### Un lieu à vivre

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

## RÉSIDENCES ET HÔTELS SOCIAUX

•••• Cinq résidences et deux hôtels sociaux accueillent de quelques mois à deux ou trois ans des personnes en situation difficile et les accompagnent vers un logement autonome. Ces 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 gagner en 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.

EN REVUE

P.16

ZOOM SUR... L'ACTIVITÉ DU PÔLE LOGEMENT DE L'ASSOCIATION DÉPARTEMENTALE DE PARIS (75)

**3 843**

personnes ont été accueillies en Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) ou en Centre d'Hébergement d'Urgence de Réinsertion Sociale (CHRS) pour 80 293 nuitées

**172**

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

**269**

personnes ont été logées en résidence sociale ou hôtels sociaux

**84%**

des familles accompagnées en résidence ou hôtels sociaux sorties cette année, ont accédé à un logement individuel autonome. Nous y observons une part importante de familles monoparentales (37%)

**1 590**

personnes ont été logées dans du logement diffus. Le dispositif ALT accueille nettement plus de personnes isolées avec des revenus plus faibles avec un taux de sorties positives de 82%. 91% des personnes sorties des dispositifs de bail glissant et bail associatif ont eu accès à un logement individuel autonome



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

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

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

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

- **les logements diffus conventionnés en Allocation de Logement Temporaire (ALT)** qui répondent à l'urgence des situations tout en permettant un accompagnement sur 6 mois minimum. Ils sont mis à disposition et gérés par l'association qui peut ainsi accueillir des personnes ayant perdu ou sur le point de perdre leur logement. On compte aujourd'hui **137 logements en Allocation Logement Temporaire (ALT) soit 223 ménages accompagnés.**

- **la sous-location de logements privés ou sociaux** dont l'association est locataire en titre et qu'elle est autorisée à sous louer à des personnes suivies et accompagnées socialement par des bénévoles et des travailleurs sociaux. **L'association gère 135 logements dans ce cadre.**

- **les baux glissants**, c'est-à-dire la mise à disposition des personnes accueillies, d'appartements loués à des bailleurs privés ou sociaux, par Les Restos. Une fois que celles-ci sont en mesure d'assurer leur responsabilité de locataire, le bail glisse à leur nom. **L'association gère 250 logements dans ce cadre. On compte 522 appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de 6 à 36 mois.**

**1**

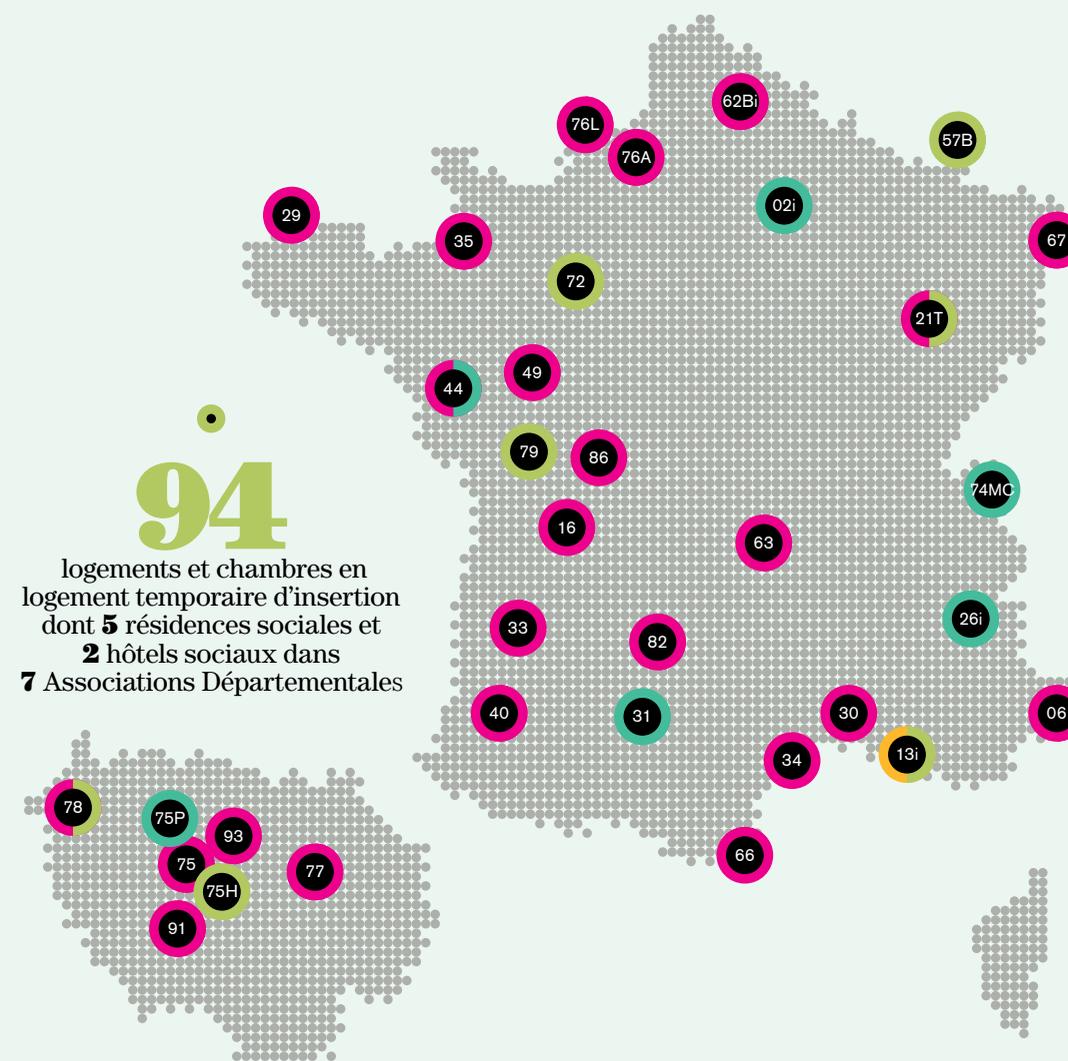
lieu à vivre de **23** places

**7**

Centres d'Hébergement d'Urgence dont **2** Centre d'Hébergement d'Urgence et de Réinsertion Sociale

**522**

appartements en intermédiation locative avec une durée moyenne de séjour de 6 à 36 mois dans **24** Associations Départementales



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

## ZOOM SUR...

## À flot avec vous : la levée de fonds pour la Péniche du Cœur

Au printemps 2018, Les Restos du Cœur ont lancé une opération de levée de fonds afin de préserver leur centre d'hébergement d'urgence (CHU) parisien, la Péniche du Cœur, dont l'état actuel contraint les activités.

### LA PÉNICHE DU CŒUR : UN CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE ATYPIQUE

•••• Amarrée au pied de la gare d'Austerlitz, la Péniche du Cœur est un Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) qui accueille de manière inconditionnelle jusqu'à 70 hommes majeurs et isolés en rupture d'hébergement. Ouvert 365 jours par an, le centre propose deux types d'hébergement : « sous contrat » à durée indéterminée ou « à la nuitée » (via le 115 notamment). Les hébergés bénéficient d'un **accompagnement social renforcé** effectué par des professionnels, ainsi qu'un accès à de multiples activités portées par les bénévoles des Restos. Le travail de l'ensemble de l'équipe permet de stabiliser les hébergés et contribue au regain de confiance et d'estime de soi pour un retour vers l'autonomie. **Et les résultats sont probants puisque sur 60 hommes ayant quitté la Péniche en 2017, 67% sont sortis vers une solution d'hébergement ou de logement positive.** Néanmoins, aujourd'hui, la vétusté du bateau et sa configuration sont sources de coûts de maintenance lourds et limitent surtout les conditions d'accueil et d'accompagnement des hébergés.

### D'UN LIEU DE SOMMEIL À UN VÉRITABLE LIEU D'ACCUEIL ET D'ACCOMPAGNEMENT : LE PROJET D'UNE NOUVELLE PÉNICHE

•••• Face à ce constat, Les Restos du Cœur ont acquis une nouvelle péniche et s'apprêtent à la réhabiliter afin d'améliorer les conditions d'accueil des hébergés ainsi que l'accompagnement socio-professionnel en place.

Le nouveau bateau présente plusieurs avantages en comparaison de la péniche actuelle :

- **un gabarit idéal et supérieur** : 10 mètres de long et 1 mètre de large de plus que le bateau actuel, ce qui représente 250 m<sup>2</sup>, supplémentaires et le maximum autorisé pour notre amarrage au quai.

- **un aménagement au plus proche des besoins** : il est déjà doté d'une cuisine professionnelle, d'une salle de restauration, de cabines fonctionnelles avec salle d'eau individuelle.

Des travaux d'aménagement intérieur vont être réalisés afin de transformer ce bateau de croisière en véritable CHU. De nouveaux espaces collectifs sont créés : salle d'activités, de repos, espaces extérieurs, etc. Les services existants seront améliorés (espace informatique, vestiaire de dépannage) mais d'autres seront aussi ajoutés : une laverie et une salle de soin.

Tout en conservant le statut de CHU, la nouvelle péniche permettra de meilleures conditions d'accueil et donc un meilleur accompagnement des personnes accueillies.

Le nouveau bateau proposera notamment aux hébergés :

- 3 repas par jour,
- des cabines doubles disposant d'une salle d'eau attenante (WC, douche et lavabo), ainsi que d'une couchette, d'un placard sécurisé et d'une prise électrique par personne,
- des horaires d'accès plus étendus : accès libre mais contrôlé de 7 heures à 23 heures avec autorisation la nuit.

### À FLOT AVEC VOUS !

•••• Pour mener à bien ce projet, Les Restos ont fait appel au soutien de tous : donateurs particuliers, partenaires privés et institutionnels, chacun à sa façon pouvant apporter sa contribution. C'est pourquoi l'association a officiellement lancé, le 31 mai 2018, une campagne de levée de fonds « À flot avec vous ! » avec le soutien de Lidl, premier partenaire entreprise mobilisé sur ce projet. En présence d'invités institutionnels, de quelques entreprises partenaires et donateurs privés, Les Restos ont donc présenté ce projet ainsi que les différents moyens d'y participer : **via des dons financiers, en nature ou encore du mécénat de compétences.** Sur place, Patrice Blanc, président de l'association, a également annoncé que le bateau serait renommé Véronique, en hommage à Véronique Colucci.



#aflotavecvous

•••• Pour permettre au plus grand nombre de se mobiliser et de soutenir le projet, une page de collecte dédiée a été créée. La cagnotte est accessible sur le site sécurisé des Restos, à l'adresse <https://cagnotte-solidaire.restosducœur.org/projects/a-flot-avec-vous>

# AIDE AUX GENS DE LA RUE

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

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

## ÊTRE AUPRÈS DES PLUS DÉMUNIS

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

- 1 **Les activités les plus anciennes, les Camions et Bus du Cœur**, proposent principalement des distributions de repas chauds et équilibrés lors de rendez-vous ponctuels dans des endroits fixes. Aller ainsi au-devant des personnes est un repère et une garantie de passer un moment de convivialité.
- 2 **Les accueils de jour** ont ensuite été créés dans les années 90 pour permettre aux personnes de se poser dans un lieu chaleureux et de trouver une écoute et une réponse à leurs besoins de première nécessité.
- 3 **Les maraudes** se sont développées surtout depuis 2002 pour aller à la rencontre des plus isolés et d'entretenir une relation.
- 4 **Et enfin les Points Chauds / Points Accueil** permettent aux personnes de prendre un repas dans un espace abrité et convivial.

Cette année, **1,7 million de contacts** ont été effectués lors des activités qui fonctionnent en moyenne **11 mois par an et qui sont animées par 5 800 bénévoles** :

**30 maraudes, 34 camions, 27 points chauds, 15 accueils de jour.** L'aide matérielle est par ailleurs renforcée les mois d'hiver et les mois d'été afin de répondre aux urgences climatiques.

## LES MARAUDES

•••• **30 maraudes** effectuent plus d'une centaine de sorties chaque semaine pour aller à la rencontre de ceux qui n'ont plus la force ni l'envie de venir chercher de l'aide. En créant du lien et en le maintenant à travers l'échange et l'écoute, les maraudeurs ont un rôle social fondamental pour les personnes dont la solitude et l'isolement sont le lot quotidien. Ils repèrent les personnes les plus en rupture pour leur offrir un espace de rencontre, une écoute, un soutien, un accompagnement. La mission de veille est l'une des fonctions principales de cette activité. Pour plus d'efficacité au service des personnes à la rue, les équipes coordonnent leur action avec les autres acteurs de l'urgence sociale, notamment les Samu Sociaux, les services du 115 et les Services Intégrés de l'Accueil et de l'Orientation (SIAO). Les équipes mobiles font preuve d'une rigueur dans l'action et d'un engagement indéfectible, garantissant une continuité dans la relation avec les personnes rencontrées. Les équipes, toutes bénévoles, maraudent en moyenne 11 mois dans l'année.



# 1,7

million de contacts annuel

# 30

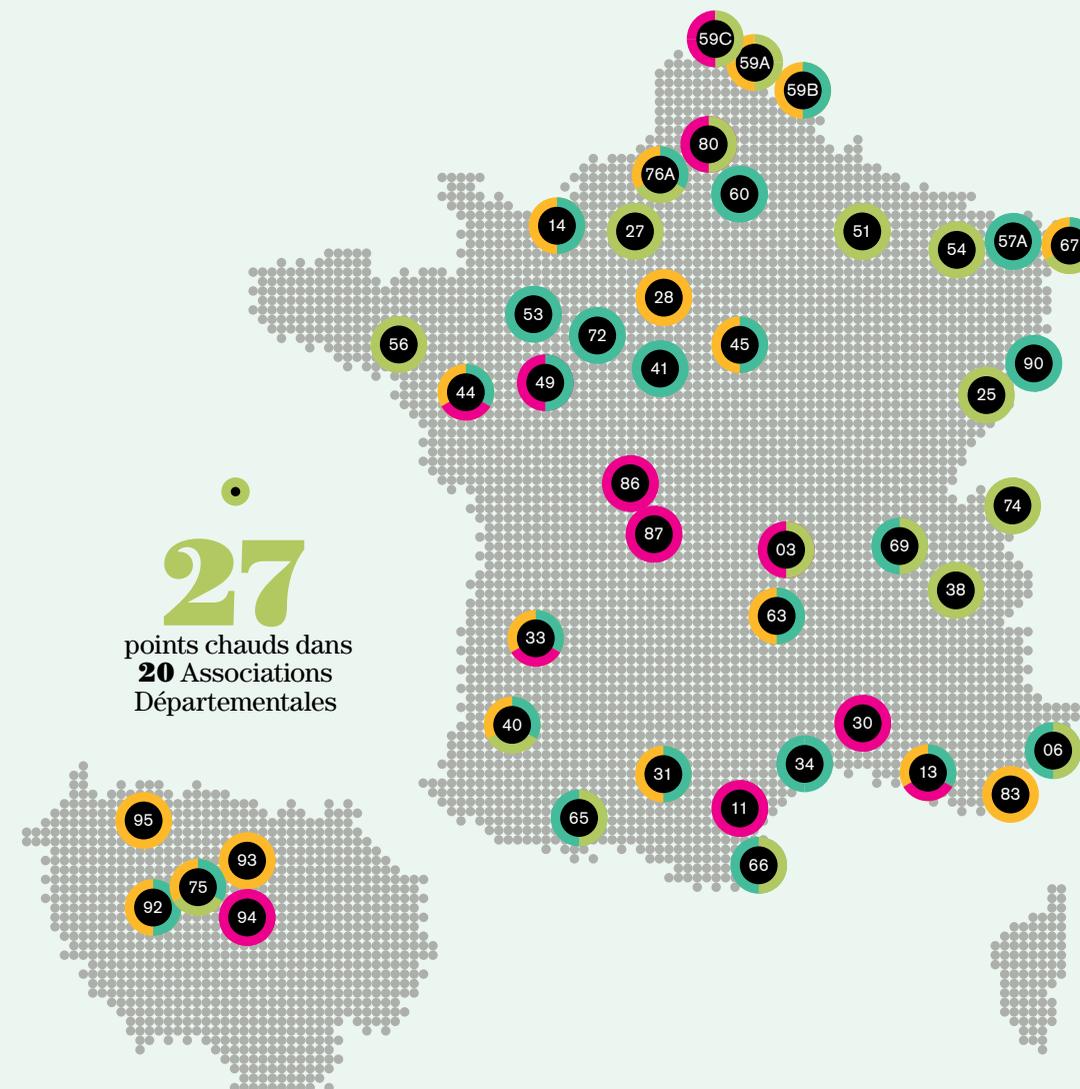
maraudes dans **18** associations départementales

# 34

Camions et Bus du Cœur dans **25** Associations Départementales

# 15

accueils de jour dans **12** Associations Départementales



# 27

points chauds dans **20** Associations Départementales

EN REVUE

# P.17

ZOOM SUR... LA JOURNÉE DÉDIÉE À LA QUALITÉ ET AU PLAISIR ALIMENTAIRE DU 3 OCTOBRE 2018

Allier (03) | Bouches-du-Rhône (06) | Aude(11) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Doubs (25) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Hérault (34) | Isère (38) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Maine-et-Loire (49) | Marne (51) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Puy-de-Dôme (63) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Rhône (69) | Sarthe (72) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Somme (80) | Var (83) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Territoire de Belfort (90) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)



## LES CAMIONS ET BUS DU CŒUR

•••• Les Camions et Bus du Cœur proposent dans la rue, des rendez-vous sur des points fixes permettant des moments de rencontre et des temps de convivialité. Autour d'un repas à consommer sur place, ils sont l'occasion d'apporter des réponses à des besoins primaires en proposant par exemple des produits permettant de lutter contre les rigueurs climatiques tout au long de l'année (produits textiles, eau, etc.). Les équipes de rue proposent également des vêtements, des livres ou encore des sorties culturelles et de loisirs. **Grâce à leur expertise les 3 038 bénévoles des 34 Camions/ bus des Restos assurent près de 800 000 contacts annuels**, tout en garantissant accueil et convivialité 11 mois par an en moyenne. La capacité des **équipes bénévoles des Camions et Bus du Cœur** à accueillir un tel flux dans des conditions parfois difficiles relève du défi quotidien.

Chaque jour **3 600 personnes** sont accueillies à l'un des **166 rendez-vous des camions/ bus du cœur** pour prendre un repas dans un cadre convivial.

## LES ACCUEILS DE JOUR

•••• Un accueil de jour est un local sécurisant et convivial permettant de se poser en toute quiétude loin du stress de la vie dans la rue. On y propose des services permettant de couvrir des besoins primaires tels que l'accès à l'hygiène (sanitaires, douches, buanderie...) mais également des activités d'aide à la personne centrées sur l'écoute, l'orientation et l'accompagnement : aide juridique, ateliers de français, accès aux services du quotidien (téléphonie, internet, électricité...), des ateliers ludiques, des activités culturelles et sportives, des sorties ou encore des permanences des partenaires médicaux. **Cette année, les 587 bénévoles ont effectué 188 925 accueils dans les 15 accueils de jour des Restos du Cœur.**

## LES POINTS CHAUDS – POINTS ACCUEILS

•••• Les "Points Chauds" sont des lieux abrités qui accueillent principalement des personnes sans logement personnel et isolées, venues pour partager un repas gratuit autour d'une table : petits déjeuners, déjeuners ou dîners. D'autres services d'aide peuvent y être également proposés. **Près de 499 000 repas ont ainsi été servis cette année dans les 27 points chauds présents sur le territoire national.**

## ACTION GRAND FROID / CANICULE

•••• Le plan contre les rigueurs climatiques des Restos du Cœur permet de venir en aide et dans l'urgence à des personnes victimes du froid, notamment en fournissant pour des familles ou des personnes isolées des moyens immédiats de se chauffer (fluides ou matériel) ou de s'hydrater. **Cette année, il aura permis de fournir aux personnes à la rue, environ 150 000 produits de lutte contre le froid : duvets, paires de chaussettes, parkas, vestes polaires, bonnets, gants et sacs à dos.**



« Je suis Soudanais et je suis en France depuis un an et demi. J'ai trouvé un travail et un petit appartement, je viens au camion surtout pour discuter avec les bénévoles et travailler le français. J'ai amené des lettres que j'ai reçues et les bénévoles m'ont aidé. J'ai fait des progrès de vocabulaire et d'écriture du français avec les gens du camion. »  
**Personne accueillie au camion de Villeurbanne (69).**

P.17

ZOOM SUR... L'INAUGURATION D'UNE ACTIVITÉ CAMION À LAVAL (53)

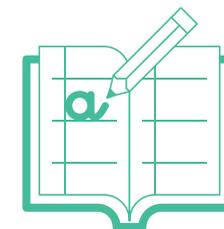
# ATELIERS DE FRANÇAIS, ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE ET ACCÈS À INTERNET ACCOMPAGNÉ

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

## L'ACCOMPAGNEMENT SCOLAIRE

•••• Afin que les enfants ne connaissent jamais les situations de précarité que peuvent vivre leurs parents, les ateliers d'accompagnement scolaire sont ouverts à tous les enfants du CP à la terminale, que leurs parents soient, ou non, inscrits à l'aide alimentaire des Restos du Cœur. Dans ces ateliers, les enfants bénéficient d'un accompagnement individualisé. L'objectif est non seulement de conforter les apprentissages mais aussi de redonner confiance en soi et de retisser les liens avec l'école. Ces ateliers se déroulent dans un contexte convivial, favorisant les échanges et l'apprentissage de la civilité. **70 centres sur 37 départements ont accueilli 938 enfants grâce à 345 bénévoles.**

•••• Lire, écrire, calculer, communiquer et s'exprimer sont des atouts indispensables à une insertion socioprofessionnelle réussie. C'est pourquoi Les Restos proposent deux types d'ateliers : l'accompagnement scolaire à destination des enfants et des adolescents, ainsi que des ateliers de français à destination des adultes.



7 638

apprenants pour les ateliers de français et d'accompagnement scolaire

336

centres

1 754

bénévoles

## LES ATELIERS DE FRANÇAIS

•••• L'absence de maîtrise du français et les difficultés à lire, écrire ou compter constituent pour les personnes accueillies aux Restos un obstacle majeur à leur insertion sociale voire professionnelle, un frein à leur épanouissement personnel. Pour les aider, les bénévoles des Restos du Cœur proposent des ateliers adaptés au niveau des apprenants :

- une remise à niveau pour les illettrés,
  - l'apprentissage du Français Langue Etrangère (FLE) pour ceux qui savent lire et écrire dans leur propre langue,
  - l'alphabétisation (ALPHA) pour ceux qui n'ont jamais appris à lire ni à écrire.
- Au-delà d'une meilleure maîtrise de la langue, les ateliers visent une plus grande confiance en soi, une meilleure autonomie des participants. Des mises en situation variées concourent à la découverte des pratiques culturelles de notre pays.

EN REVUE

P.18

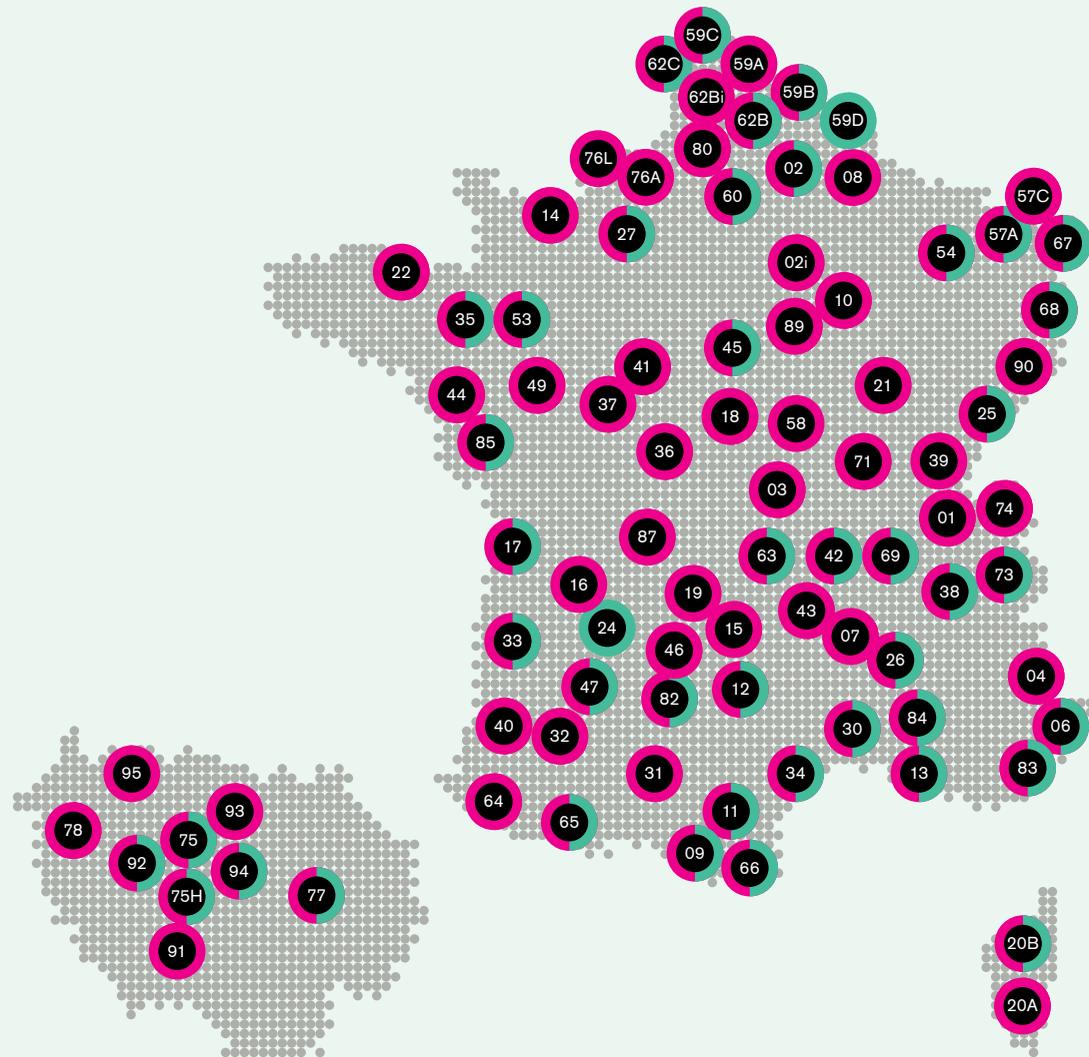
ZOOM SUR... LES ATELIERS DE FRANÇAIS D'ILLE-SUR-TÊT (66)

70

ateliers d'accompagnement scolaire sur 37 Associations Départementales

266

ateliers de français dans 83 Associations Départementales



- Ain (01) | Aisne (02) | Aisne Insertion (02i) | Allier (03) | Alpes-de-Haute-Provence (04) | Alpes-Maritimes (06) | Ardèche (07) | Ardennes (08) | Ariège (09) | Aube (10) | Aude (11) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Cantal (15) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Cher (18) | Corrèze (19) | Corse-du-Sud (20A) | Haute-Corse (20B) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor (22) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure (27) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gers (32) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ille-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Jura (39) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire (42) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Maine-et-Loire (49) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nièvre (58) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Nord (59D) | Oise (60) | Pas-de-Calais/Arras (62B) | Pas-de-Calais/Arras Insertion (62Bi) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Paris Hermel (75H) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Somme (80) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Haute-Vienne (87) | Yonne (89) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)

Les apprenants d'origine étrangère sont aussi soutenus dans des démarches spécifiques : rechercher une activité professionnelle, rédiger un courrier, remplir les demandes administratives, obtenir le permis de conduire, passer le DILF (Diplôme d'Initiation à la Langue Française) et dans le suivi de la scolarité de leurs enfants. L'encadrement de ces ateliers est amené par des bénévoles Restos auxquels est proposée une formation interne spécifique. **1 409 bénévoles dans 266 centres sur 83 départements auprès de 6 700 apprenants.**

L'ACCÈS À INTERNET ACCOMPAGNÉ

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



« Bénévole depuis cette année aux Cartables du Cœur, j'ai eu le plaisir de pouvoir accompagner un enfant en classe de CMI. Notre rencontre a donné lieu à de multiples échanges autour de sa scolarité mais aussi concernant la vie quotidienne. Les cartables du Cœur offrent un espace de partage et d'apprentissage enrichissant au sein duquel j'ai pu tout particulièrement apprécier de suivre pas à pas les progrès de l'enfant. Le temps jeu organisé pendant l'accompagnement est également un formidable outil pour instaurer une complicité entre les enfants et les bénévoles. »

Florence, bénévole au Centre de Villeurbanne (69)



« J'aime trop Les Restos du Cœur parce que les bénévoles sont toujours gentilles. Grâce aux bénévoles, j'ai augmenté ma moyenne générale et j'ai commencé à parler le français. Je remercie Anne, Michèle, Laurence et Claudine parce que tout ça c'est grâce à elles. »

Diana, 12 ans



# CULTURE, LOISIRS, SPORT & DÉPARTS EN VACANCES

Depuis plus de vingt ans, Les Restos du Cœur accompagnent les publics précaires, fragilisés ou isolés et leur permettent de participer à des activités culturelles et de loisirs, d'accéder à la lecture, de pratiquer des activités physiques et sportives ou de construire un projet de départ en vacances.

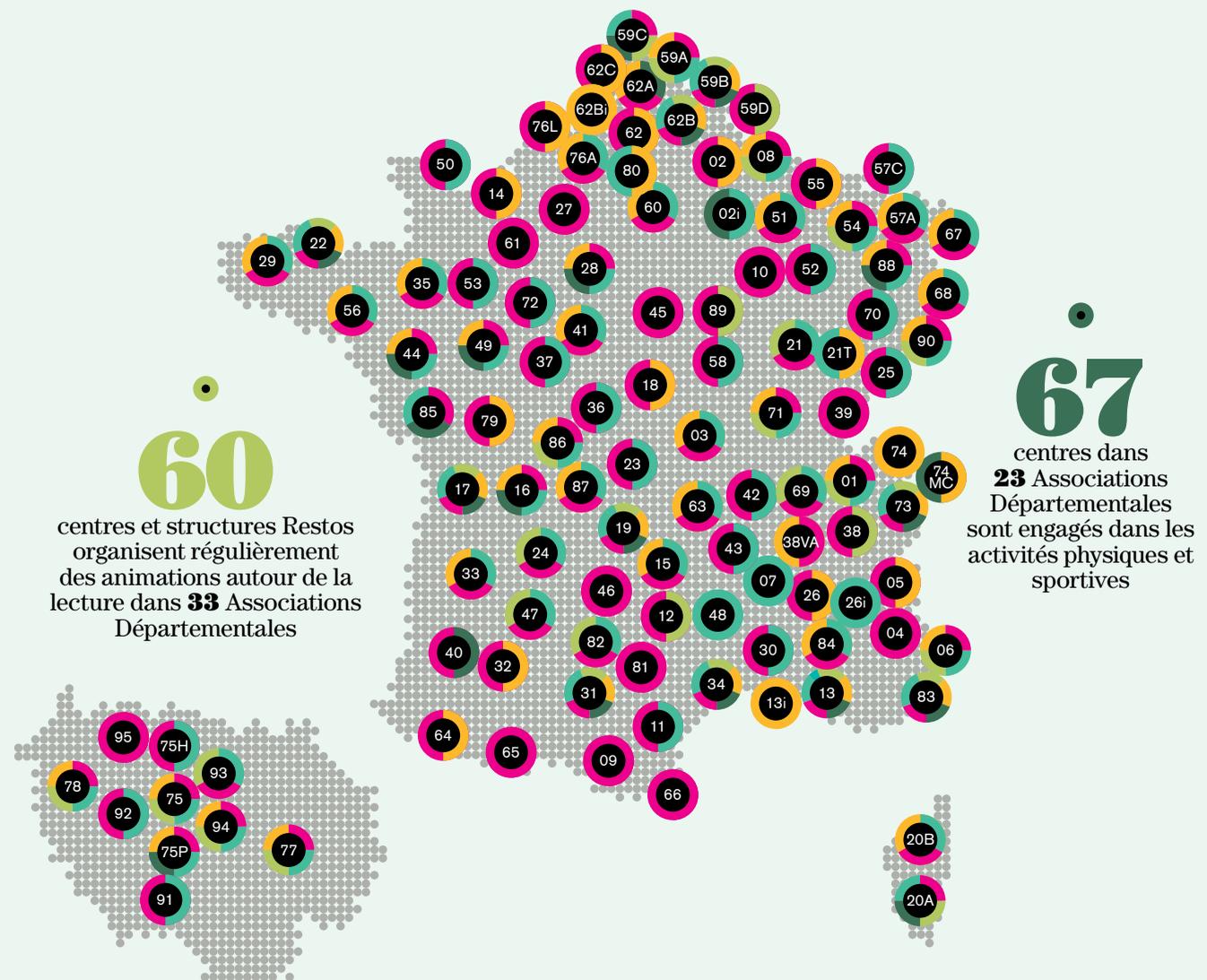
Les personnes accueillies rencontrent ainsi les bénévoles autrement que dans l'urgence et nouent un lien de confiance, loin des soucis du quotidien. Les activités proposées permettent aux personnes accueillies de sortir de l'isolement en retissant du lien social. Elles leur permettent également de regagner en confiance, en estime de soi, de pratiquer des activités « comme tout le monde », de se sentir à leur place dans la société.

## LES ESPACES LIVRES

Parmi les outils qui permettent d'accompagner les personnes, le livre est l'un des meilleurs vecteurs d'ouverture à la culture car il permet à la fois de renouer avec le langage, de développer les échanges mais aussi de s'évader d'un quotidien difficile. Les Restos ont mis en place 1 074 espaces livres dans 112 Associations Départementales avec 558 bénévoles impliqués. Nos espaces livres sont équipés grâce aux dons tant privés que publics, de particuliers et de professionnels du monde de l'édition et des bibliothèques. Ces dons concernent aussi bien le mobilier que les supports de lecture (livres, magazines, ...). Ces emplacements sont aménagés pour qu'un accueil convivial et privilégié permette aux personnes accueillies de se poser, de rencontrer les bénévoles, favorisant ainsi le dialogue et l'échange. Les bénévoles encouragent les personnes à renouer avec la lecture en leur proposant un

large choix de livres et magazines, pour les adultes comme pour les enfants, qui sont soit prêtés soit donnés. Des animations régulières autour de la lecture sont organisées, tant auprès des adultes que des enfants : lectures à voix haute de contes ou de textes (en s'appuyant sur des outils comme le kamishibai\* ou « théâtre d'images », un genre narratif qui allie la magie de l'histoire contée à celle du théâtre), ateliers d'écriture et de poésie, de dessin ou de peinture, lectures parents-enfants, débat autour d'un livre ou d'un film, activités manuelles...avec parfois l'aide d'intervenants extérieurs (conteurs professionnels, bibliothécaires, écrivains publics, marionnettistes, enseignants...). Par ailleurs, certains centres géographiquement proches ont mis en place un système de rotation des fonds afin de présenter une plus grande variété de titres. Grâce au mécénat du Fonds Transatlantique et au partenariat des Editions Callicéphale, 33 Associations Départementales ont pu être équipées de kamishibai\* et une centaine de bénévoles ont été formés à la pratique de ce théâtre d'images ; cet outil est également utilisé lors de ateliers de français et de l'accompagnement scolaire (cf. p 47). Par ailleurs, le Fonds Decitre nous a offert cinq boîtes à lire équipées chacune d'une centaine de livres ; l'une est déjà installée dans le chantier d'insertion de l'Aisne à Aulnoy-sous-Laon (02) ; deux autres sont en cours d'installation dans des centres éloignés des bibliothèques municipales (Ariège (09), Vendée (85)).

\* Le Kamishibai est un outil très apprécié des personnes accueillies et des bénévoles, aussi bien ceux qui font de l'animation lecture que ceux des ateliers de français ou d'accompagnement scolaire car il constitue également un outil d'apprentissage pour les personnes se perfectionnant ou apprenant la langue française. D'ailleurs, bon nombre de bénévoles impliqués dans ces Ateliers s'inscrivent aux formations Initiation à la découverte du Kamishibai. Depuis 2015, 100 bénévoles issus de 33 Associations Départementales ont été formés à la pratique du Kamishibai avec l'appui d'une conteuse professionnelle.



- Ain (01) | Aisne (02) | Aisne Insertion (02i) | Allier (03) | Alpes-de-Haute-Provence (04) | Hautes-Alpes (05) | Alpes-Maritimes (06) | Ardèche (07) | Ardennes (08) | Ariège (09) | Aube (10) | Aude (11) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Bouches-du-Rhône Insertion (13i) | Calvados (14) | Cantal (15) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Cher (18) | Corrèze (19) | Corse-du-Sud (20A) | Corse-du-Sud (20B) | Côte-d'Or (21) | Côte-d'Or (21T) | Côtes-d'Armor (22) | Creuse (23) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Drôme Insertion (26i) | Eure (27) | Eure-et-Loir (28) | Finistère (29) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gers (32) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ille-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Isère (38VAL) | Jura (39) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Loire (42) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Lozère (48) | Maine-et-Loire (49) | Manche (50) | Marne (51) | Haute-Marne (52) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nièvre (58) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Nord (59D) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais (62) | Pas-de-Calais/Lens (62A) | Pas-de-Calais/Arras (62B) | Pas-de-Calais/Arras Insertion (62Bi) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Haute-Saône (70) | Saône-et-Loire (71) | Sarthe (72) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Haute-Savoie (74MC) | Paris (75) | Paris Herminet (75H) | Paris Péniche (75P) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Deux-Sèvres (79) | Somme (80) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Vosges (88) | Yonne (89) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)

P.21

En s'appuyant sur de nombreux partenaires nationaux (Mission Vivre Ensemble (Ministère de la Culture et de la Communication), Disney) et locaux notamment en Ile-de-France (Théâtre des Champs Elysées, BNP Paribas, Académie Fratellini), Les Restos du Cœur organisent régulièrement :

- **des sorties dans des lieux de patrimoine** (musées, châteaux, etc.) et dans les salles de spectacle (théâtre, concerts, etc.). Ces sorties se font sous forme de visites libres individuelles ou de visites en groupe guidées par des bénévoles ou des conférenciers avec une médiation adaptée aux personnes accueillies,
- **des ateliers de pratique artistique et culturelle** (dessin, peinture, écriture, théâtre, expression, danse...) animés par des bénévoles comme des professionnels.

EN REVUE

### LES RENCONTRES AU CINÉMA

Le cinéma est omniprésent dans notre environnement. Ne pas pouvoir y participer constitue une exclusion supplémentaire. Il est donc important de le rendre accessible à tous pour des raisons de solidarité, d'égalité, c'est un outil de droit commun ! Dans un pays où la culture tient une place majeure, les Restos agissent pour cette exception culturelle française à travers cet outil riche d'émotions, de réflexions et qui procure de la magie.

Particulièrement pour les enfants qui peuvent ainsi avoir accès à la majorité des films jeune public récemment sortis et pour sortir de l'isolement certains publics (seniors, gens de la rue...).

Depuis 20 ans, différentes séances sont organisées s'appuyant sur une programmation diversifiée et qui répond à tous les publics :

- **des séances privées** suivies d'échanges autour du film projeté entre personnes accueillies et bénévoles sur place et/ou dans les centres d'activités des Restos (au coin café, dans l'Espace Livre, dans les ateliers...).

Ces séances sont essentielles pour créer du lien, de la confiance, du partage, des échanges et pour sortir de l'isolement certains publics (seniors, gens de la rue...),

- **des séances publiques** auxquelles les personnes peuvent se rendre en toute autonomie.

L'activité cinéma s'est étendue très largement sur le territoire, notamment en milieu rural. Elle prend aujourd'hui diverses formes en s'adaptant aux différents publics accueillis par Les Restos (notamment le public de la rue) ainsi qu'aux possibilités offertes par les salles de cinéma partenaires : réseaux (UGC, Gaumont-Pathé, CGR Cineville, etc.), cinémas indépendants ou encore réseaux de cinémas itinérants (CinéFOL, MJC...).

**Elles sont financées en partie par des subventions extérieures** : collectivités territoriales et locales (Conseils Départementaux, Conseils Régionaux, mairies...) et des partenaires extérieurs parapublics ou privés (CAF, banques, fondations, entreprises...).

Un certain nombre de places sont également offertes



« J'ai emprunté des kamishibai à la bibliothèque municipale et nous avons fait plusieurs séances avec les enfants et leurs parents. Tout le monde était ravi. Nous tâchons de proposer les séances les mercredis et incitons les parents à se joindre à nous. Les enfants ont beaucoup aimé ces séances, y ont activement participé et les plus grands ont voulu lire les contes eux-mêmes ! La souris verte a eu beaucoup de succès auprès des petits car ils connaissent tous la chanson. »

Catherine et Michèle, bénévoles (24).

« Les personnes accueillies ont apprécié le film "coco" certains enfants en sont ressortis avec des rêves et une autre vision de ce que peut être le décès grâce à la magie de ce film d'animation. Les friandises distribuées à la fin de la projection ont su réjouir petits et grands. »

Équipe de bénévoles, (AD 93)

P.20

EN REVUE

par les cinémas, mairies (CCAS) ou d'autres associations. Les Restos doivent de plus en plus faire face à une élévation du coût de cette activité (augmentation du prix des places de cinéma) et à une nette réduction des subventions alors qu'il y a une volonté d'accroître la régularité des séances et de généraliser l'activité à tous les centres Restos.

Le dispositif cinéma est devenu un outil indispensable d'aide à l'insertion. L'enjeu majeur aujourd'hui est de continuer à mobiliser des ressources humaines et financières pour pérenniser le dispositif et le développer.

### LES ACTIVITÉS PHYSIQUES ET SPORTIVES

••• Les Restos du Cœur s'investissent dans le domaine du sport afin de permettre aux personnes accueillies :

- de découvrir et pratiquer des activités physiques et sportives.
- de participer à de grands événements sportifs (Coupe de la Ligue de Football Professionnel...), moyen incomparable de sensibilisation et de promotion des pratiques sportives.

Le public accueilli aux Restos n'a généralement pas l'opportunité de pratiquer régulièrement une activité physique. Outre le frein financier que les personnes peuvent rencontrer, les freins à la pratique physique et sportive sont aussi culturels. La précarité engendre elle-même une perte de confiance qui peu à peu accentue le repli sur soi. Or le sport a des vertus éducatives, pédagogiques et agit sur le bien-être, la santé, la mixité sociale des personnes accueillies. C'est pourquoi les Restos du Cœur proposent différentes activités à pratiquer en groupe ou en solo :

- Des activités de plein air : marche et randonnée, footing...
- Des activités pouvant nécessiter des équipements spécifiques : sports collectifs et individuels (football, basket, tennis...), natation, cyclisme, voile...
- Des activités nécessitant la présence d'un professionnel : yoga, fitness, gymnastique, danse.

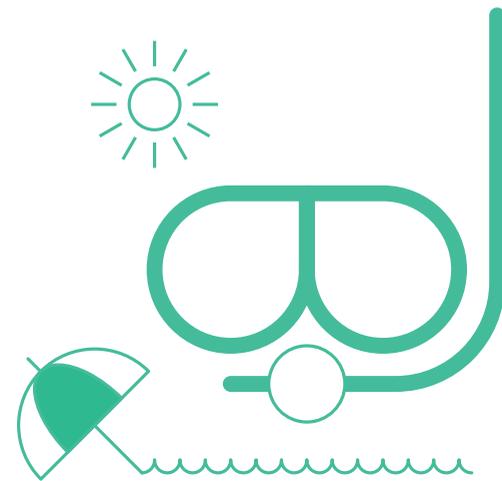


De nombreux partenaires nationaux et locaux existent dans ce domaine et constituent ainsi un support indispensable pour la pérennisation et le développement des activités :

- Partenaires publics afin d'accéder aux équipements : piscine municipale, gymnase, patinoire, terrains de sport, fédérations et clubs multisports...
- Partenaires nationaux : UCPA (Union Nationale des Centres Sportifs de Plein Air), Ligue de Football Professionnel (LFP), Fondation PSG (Paris Saint-Germain), Association Un Ballon pour l'Insertion, FFF (Fédération Française de Football).

EN REVUE

P.20



## LES DÉPARTS EN VACANCES

••• Le départ en vacances n'est plus une priorité pour nombre de personnes, quand il n'est pas tout simplement devenu inaccessible. La fracture touristique touche chaque année près d'un français (CREDOC\*) sur deux et 3 millions d'enfants (OVLEJ\*). Ainsi, près de 56% des français ne partent jamais en vacances. Ces non-partants contraints évoquent pour 66% des raisons financières mais il y a aussi de puissants freins psychologiques, culturels, familiaux. Le non accès aux vacances est une exclusion à part entière.

C'est pourquoi Les Restos du Cœur proposent un accompagnement permettant outre de partir en vacances, de se mobiliser autour de son projet et d'en être l'acteur et ainsi de bénéficier des nombreux impacts immédiats et différés liés aux vacances : rompre avec le quotidien, s'octroyer des moments de loisirs et de détente, sortir de l'isolement, retisser des liens familiaux mais aussi pouvoir servir d'impulsion à la naissance de nouveaux projets personnels ou professionnels.

**Cette année, les Restos du Cœur ont ainsi permis à 5 122 personnes de partir en vacances "comme tout le monde"** une semaine ou plus, à la campagne, à la montagne ou à la mer. Les séjours sont de plus en plus nombreux et diversifiés : séjours intergénérationnels, courts séjours, séjours de rupture\*, séjours sport et bien-être... avec un choix large de destinations de vacances.

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

L'association s'appuie sur leur Maison Familiale de vacances, le Val d'Akor, situé à Châtel-en-Trièves (Isère) mais aussi sur de nombreux partenaires du tourisme associatif : villages de vacances (VVF villages, AEC...), campings, gîtes, organisateurs de centres de vacances et de loisirs (JPA, PEP...) mais aussi transporteurs (Ouibus...).

Pour la majorité des personnes, il s'agit de premiers départs, parfois accompagnés par des bénévoles ou des salariés des Restos mais aussi autonomes pour ceux qui sont prêts à partir seuls. Ces départs touchent tous les publics :

- Familles
- Personnes isolées : seniors, gens de la rue, personnes hébergées/logées en CHU, CHRS..., salariés en insertion socio-professionnelle...
- Jeunes
- Enfants en Centres de vacances et de Loisirs...

Ce dispositif est financé à 50% par l'Association Nationale via un solide partenariat avec les financeurs, dont l'ANCV (Agence Nationale pour les chèques vacances). Par ailleurs les cofinancements mobilisés par les équipes nationales et locales (CAF, MSA, Conseils Départementaux, Conseils Régionaux, communes (CCAS), caisses de retraite, banques, fondations, clubs de services locaux...) permettent de réduire la participation des accueillis qui varie en fonction du projet et des ressources de 6 à 10% du coût du cout global des séjours.

\* Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de vie.  
\* Observatoire des Vacances et des Loisirs des Enfants et des Jeunes.

## Les départs en vacances

# 5 122

personnes originaires de 65 Associations Départementales sont parties en vacances avec Les Restos dont 1 139 familles, 634 enfants en Centres de Vacances et de Loisirs, 482 personnes seules et 127 accompagnateurs. 580 centres et 804 bénévoles impliqués.

## Les sorties culturelles et ateliers de pratique artistique

# 340

centres de 67 Associations Départementales ont organisé des sorties culturelles et de loisirs et animé des ateliers de pratique artistique et culturelle pour 19 360 personnes accueillies. 911 bénévoles impliqués.

## Les espaces livres

# 1 074

espaces livres constitués dans les centres d'activités de 112 Associations Départementales pour 558 bénévoles impliqués

# 429

centres et structures ont des Espaces Livres constitués

# 60

centres et structures Restos organisent régulièrement des animations autour de la lecture dans 34 Associations Départementales.

## Les activités physiques & sportives

# 12 260

places de manifestations sportives (coupe de la Ligue de Football Professionnel, FFF, Fondation PSG, etc.) offertes aux personnes accueillies.

# 67

centres dans 23 Associations Départementales et 82 bénévoles sont engagés dans les activités physiques et sportives pour environ 1 120 personnes accueillies.

## Les rencontres au cinéma

plus de  

# 85 000

spectateurs ont pu assister à une séance de cinéma dans 78 Associations Départementales et 648 centres et 1 518 bénévoles impliqués.

# 645

centres mettent des livres à disposition des personnes accueillies.

# ACCOMPAGNEMENT AU BUDGET ET MICROCRÉDIT

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

- **budget** : construction du budget familial, explication du reste pour vivre, prise de conscience des différents postes de dépenses...
- **orientations** vers les structures compétentes pour une ouverture de droits, un dossier de surendettement...

## LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

... Le microcrédit personnel est un prêt bancaire accordé aux personnes exclues du crédit bancaire classique. Il finance un projet d'insertion qui permet d'accéder à l'emploi ou d'améliorer la situation (aide à la mobilité, formation...), de favoriser la réinsertion sociale notamment via l'accès au logement ou de faire face à un événement de la vie. Les prêts vont de 300 à 3 000 euros et le remboursement, mensuel, est étalé sur une période de 12 à 36 mois. Ils sont donc accessibles pour des personnes disposant d'une capacité de remboursement, même modeste.

## L'ACCOMPAGNEMENT AU BUDGET

... L'accompagnement au budget peut être proposé à toute personne qui le souhaite et qui rencontre des difficultés financières. À partir d'un diagnostic partagé de la situation budgétaire du demandeur, l'objectif est de lui faire prendre conscience de ses possibilités financières, de définir un plan d'action pour, à terme, lui permettre d'être autonome pour gérer son budget. Ces conseils sont donnés en complémentarité de l'accompagnement réalisé par le travailleur social, le cas échéant. Voici quelques exemples d'actions pouvant être proposées dans le cadre de l'accompagnement au budget :

- **banque** : lecture et explication des relevés bancaires et des frais, conseils pour réduire des frais bancaires, pour adapter les modes de paiement...



**3 181**

personnes reçues pour un diagnostic budgétaire

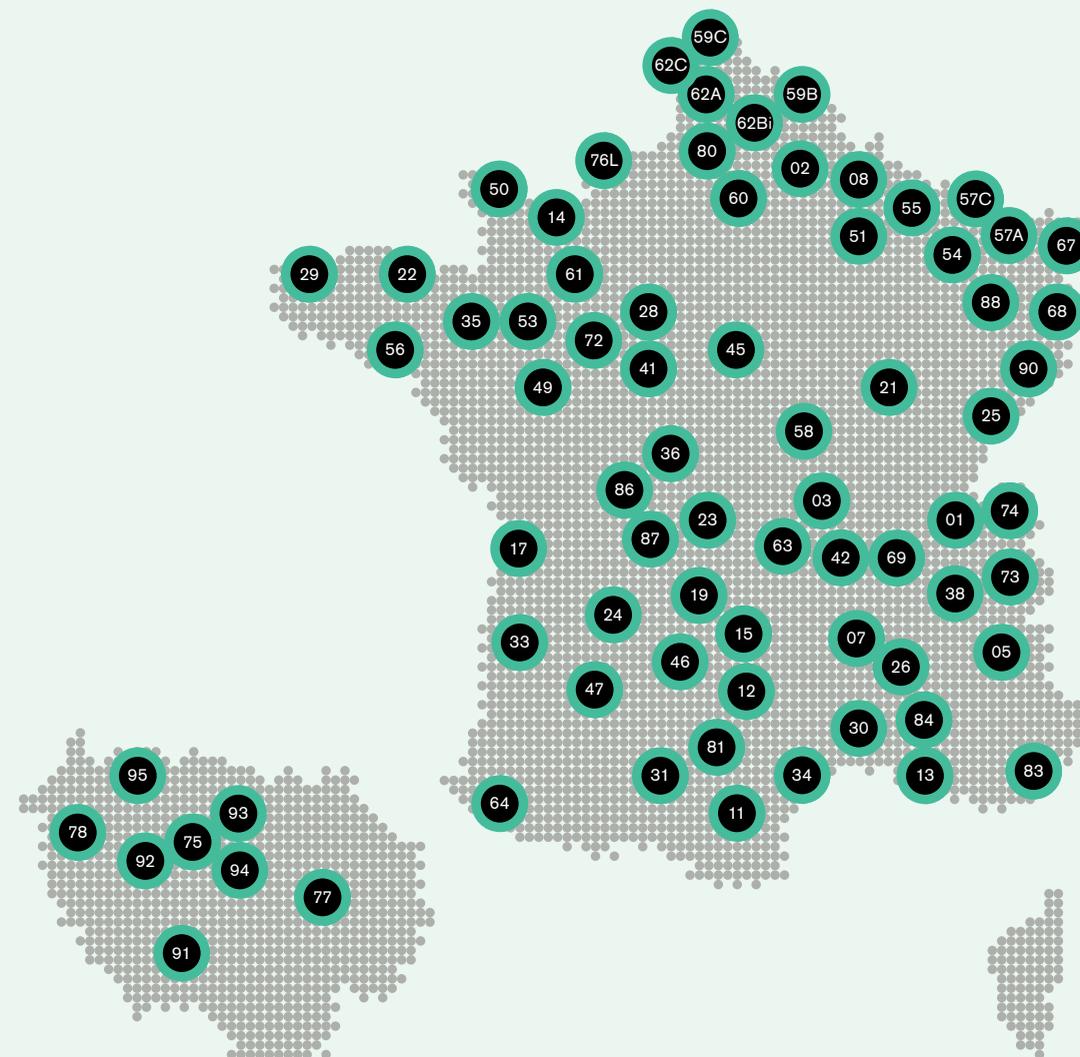
EN REVUE

P.22

ZOOM SUR... EN SAVOIR PLUS SUR L'ACTIVITÉ MICROCRÉDIT ET SON IMPACT

791

centres d'activités proposent le microcrédit personnel et le conseil budgétaire dans 75 Associations Départementales.



Ain (01) | Aisne (02) | Allier (03) | Hautes-Alpes (05) | Ardèche (07) | Ardennes (08) | Aude (11) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Cantal (15) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor (22) | Creuse (23) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure-et-Loir (28) | Finistère (29) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ile-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Isère (38) | Loir-et-Cher (41) | Loire (42) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Maine-et-Loire (49) | Manche (50) | Marne (51) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nièvre (58) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Lens (62A) | Pas-de-Calais/Arras Insertion (62Bi) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées Atlantique (64) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Sarthe (72) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Somme (80) | Tarn (81) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vienne (86) | Haute-Vienne (87) | Vosges (88) | Territoire de Belfort (90) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | SVal-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)

# 816

demandes de microcrédits personnels accordées

# 5 036

demandes d'informations

### Comment fonctionne-t-il ?

Toute personne faisant une demande de microcrédit est reçue par un bénévole dédié qui réalise le diagnostic de sa situation budgétaire. Si le budget permet de dégager une capacité de remboursement suffisante au regard du montant de la mensualité envisagée, le bénévole instruit la demande de prêt et la transmet au partenaire bancaire local. Celui-ci décide ensuite de l'attribution du prêt et le finance. L'accompagnement des Restos du Cœur est donc essentiel, tout au long de la démarche, dès le diagnostic et pendant toute la durée du prêt. Et d'autant plus si le microcrédit n'est pas possible, pour représenter la demande après une amélioration du budget ou trouver une solution sans le besoin d'un prêt bancaire.



« Harinala était à la recherche d'un emploi depuis plus d'un an dans les Yvelines, lorsqu'elle a retrouvé un emploi dans des écoles en milieu rural, dans des communes dépourvues de transports en commun. Elle avait donc une absolue nécessité de posséder un véhicule afin de pouvoir se rendre sur son lieu de travail. Grâce à l'intervention de Francis, bénévole aux Restos du Cœur et référent départemental des activités de l'accompagnement budgétaire et du microcrédit personnel, elle a pu obtenir un prêt de 3 000 euros qui lui a permis d'acheter un véhicule d'occasion. »

« Élisabeth, sans emploi, se rapproche des Restos du Cœur pour faire une demande de microcrédit personnel. En effet, elle arrive en fin de droits au chômage et s'inquiète de ses dettes de loyers. L'examen attentif de sa situation permet de rassurer le propriétaire en lui versant directement l'APL et d'entamer un échelonnement des retards. L'ensemble des démarches lui permet de retrouver confiance, et de ce fait, un nouveau contrat de travail quelques semaines plus tard. »

« L'approche des personnes accueillies sur le champ du conseil budgétaire permet de mettre en œuvre un accompagnement en amont des demandes de microcrédit ou également de déterminer d'autres types de proposition ou de solutions comme le montage de dossiers de surendettement, ou d'améliorer le reste à vivre pour dégager des capacités de remboursement de crédits. »

# ACCÈS AUX DROITS ET À LA JUSTICE

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

### ACCÈS AUX DROITS

Face à un changement de situation, quelles sont les aides mobilisables ? Quelles sont les démarches à effectuer pour obtenir la prime d'activité ? Vers quel organisme se tourner pour être accompagné face à des difficultés financières ? Il n'est pas toujours facile d'identifier les droits mobilisables, les démarches afférentes ou encore les organismes chargés de leur mise en œuvre, ou de l'accompagnement dans les démarches. Ceci est d'autant plus complexe au regard des situations de grande précarité et des barrières telles que celles de la langue ou de l'isolement, générateur d'exclusion. Exclusion, dont le risque est accru par la vague de dématérialisation des démarches administratives amplifiant la fracture numérique vécue par de nombreux concitoyens. C'est pourquoi les équipes bénévoles travaillent en synergie avec les acteurs institutionnels, Caisses d'allocations familiales, Caisses primaires d'assurance maladie ou encore Mutualité Sociale Agricole et associatifs locaux pour :

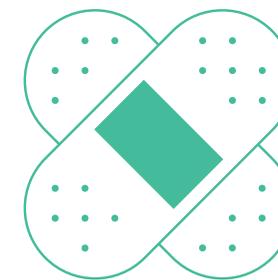
- informer sur les droits,
- identifier les situations de non-recours,
- accompagner dans l'ouverture et le maintien de ceux-ci.

L'action des équipes bénévoles, fondée sur le triptyque **accueil inconditionnel, confiance et accompagnement de proximité**, s'articule avec celle des professionnels de l'action sociale. Formations à destination des bénévoles, informations des publics accueillis, interlocuteurs dédiés, accompagnement pour faciliter l'accomplissement des démarches en ligne, les axes de coopération se multiplient avec un objectif commun : poursuivre la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

### SANTÉ

Face à la persistance de fortes inégalités en matière de santé et d'accès aux soins, les actions en faveur de l'accès à la prévention et aux soins se poursuivent.

Le droit à la santé, à la santé pour tous, reste trop souvent inaccessible pour les personnes accueillies, pourtant souvent fragilisées à ce niveau par des parcours et des conditions de vie difficiles. Absence de couverture maladie, renoncement aux soins pour raisons financières ou en raison de pratiques discriminatoires, relégation des problèmes de santé face aux urgences du quotidien ou absence de structure de soins à proximité : les facteurs responsables d'une absence de prise en charge précoce et adaptée des problématiques de santé sont nombreux. L'action des bénévoles permet là encore d'engager le dialogue sur les difficultés rencontrées en matière de santé et d'accès aux soins et de travailler à leur résolution, en synergie avec les organismes de sécurité sociale, de santé et l'ensemble des acteurs du champ médicosocial.



# 695

bénévoles actifs au sein de 67 Associations Départementales, ont orienté vers des actions de prévention et accompagné 11 704 personnes vers l'accès aux soins





506

bénévoles engagés au sein de 58 départements, ont accompagné, en lien avec les partenaires locaux, 4 424 personnes dans leurs problématiques d'accès à l'information juridique et aux services de la justice

1 076

bénévoles impliqués au sein de 76 Associations Départementales ont accompagné les personnes accueillies dans l'ouverture ou le maintien de leurs droits. Ce soutien proposé en étroite collaboration avec les acteurs institutionnels et associatifs locaux, a bénéficié à 11 733 personnes

ACCÈS À LA JUSTICE

..... Le constat à l'origine de l'engagement de l'association en faveur de l'accès à l'information juridique et aux services de la justice demeure plus vrai que jamais. Méconnaissance des dispositifs, appréhension vis-à-vis de l'institution judiciaire, difficultés dans les démarches ou encore problème de mobilité ; les nombreux freins rencontrés par les personnes en situation de précarité pour connaître et faire valoir leurs droits, font de l'accès aux droits pluriels comme singulier, un véritable parcours du combattant.



« La charte nationale de l'accès au droit, signée le 21 février 2017 entre le ministère de la justice et le secteur associatif, dont les Restos du Cœur, est un vecteur de développement d'un réseau actif de partenaires, tant au niveau national que local, afin de garantir un accès au droit et aux droits pour tous. Après un an et demi de mise en œuvre, le SADJAV, en lien avec les représentants des associations signataires, a pu constater que des liens se sont formés ou resserrés sur le terrain entre le secteur associatif et les Conseils Départementaux de l'Accès au Droit, référents locaux de la politique publique en ce domaine. Continuons dans cette voie, l'accès au droit des plus démunis nécessitant une coopération constante de tous les acteurs concernés ! »

**Mélanie Belot**, Magistrat, Chef du bureau de l'accès au droit et de la médiation, SADJAV, Secrétariat général du ministère de la justice.

Partagé par le plus grand nombre, ce constat donne lieu à un développement croissant des relations entre les acteurs institutionnels et associatifs de l'accès au droit. La signature de la Charte Nationale de l'Accès au Droit, initiée par le Service d'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes du Ministère de la Justice, le 21 février 2017, vient appuyer cette dynamique, en reconnaissant le rôle de passerelle joué par les associations caritatives et la pertinence d'une action concertée au niveau local.

Cet environnement favorable au développement des initiatives locales a permis à 6 nouvelles Associations Départementales de s'engager en matière d'accès au droit : informations sur les droits et les devoirs, explication d'une décision de justice, orientations vers les acteurs compétents, accompagnement et suivi dans la mise en œuvre des démarches préconisées ; l'accès aux droits et à la justice aux Restos, permet à chacun d'agir en connaissance de cause, tout en restant guidé dans ses démarches.

EN REVUE

P.23

ZOOM SUR... L'INAUGURATION DU PREMIER BUS DU DROIT DES RESTOS DU CŒUR À LYON (69)

4 424

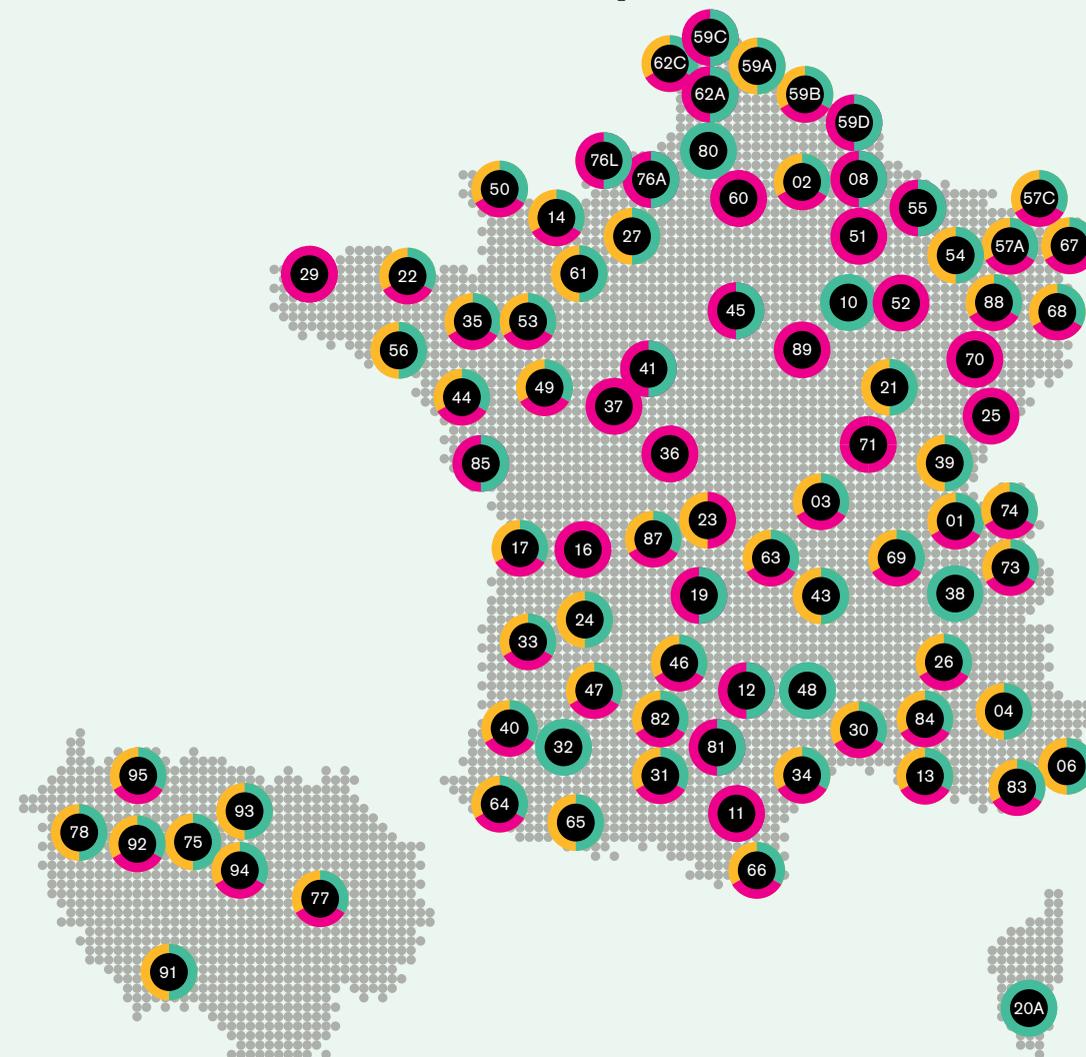
personnes ont bénéficié d'informations juridiques dans 58 Associations Départementales

11 733

personnes ont été accompagnées à se saisir de leurs droits pluriels dans 76 Associations Départementales

11 704

personnes ont participé à des actions de prévention dans 67 départements



- Ain (01) | Aisne (02) | Allier (03) | Alpes-de-Haute-Provence (04) | Alpes-Maritimes (06) | Ardennes (08) | Aube (10) | Aude (11) | Aveyron (12) | Bouches-du-Rhône (13) | Calvados (14) | Charente (16) | Charente-Maritime (17) | Corrèze (19) | Corse-du-Sud (20A) | Côte-d'Or (21) | Côtes-d'Armor (22) | Creuse (23) | Dordogne (24) | Doubs (25) | Drôme (26) | Eure (27) | Finistère (29) | Gard (30) | Haute-Garonne (31) | Gers (32) | Gironde (33) | Hérault (34) | Ille-et-Vilaine (35) | Indre (36) | Indre-et-Loire (37) | Isère (38) | Jura (39) | Landes (40) | Loir-et-Cher (41) | Haute-Loire (43) | Loire-Atlantique (44) | Loiret (45) | Lot (46) | Lot-et-Garonne (47) | Lozère (48) | Maine-et-Loire (49) | Manche (50) | Marne (51) | Haute-Marne (52) | Mayenne (53) | Meurthe-et-Moselle (54) | Meuse (55) | Morbihan (56) | Moselle (57A) | Moselle (57C) | Nord/Lille (59A) | Nord/Valenciennes (59B) | Nord/Dunkerque (59C) | Nord (59D) | Oise (60) | Orne (61) | Pas-de-Calais/Lens (62A) | Pas-de-Calais/Etaples/Berck (62C) | Puy-de-Dôme (63) | Pyrénées-Atlantiques (64) | Hautes-Pyrénées (65) | Pyrénées-Orientales (66) | Bas-Rhin (67) | Haut-Rhin (68) | Rhône (69) | Haute-Saône (70) | Saône-et-Loire (71) | Savoie (73) | Haute-Savoie (74) | Paris (75) | Seine-Maritime/Rouen (76A) | Seine-Maritime/Littoral (76L) | Seine-et-Marne (77) | Yvelines (78) | Somme (80) | Tarn (81) | Tarn-et-Garonne (82) | Var (83) | Vaucluse (84) | Vendée (85) | Haute-Vienne (87) | Vosges (88) | Yonne (89) | Essonne (91) | Hauts-de-Seine (92) | Seine-Saint-Denis (93) | Val-de-Marne (94) | Val-d'Oise (95)

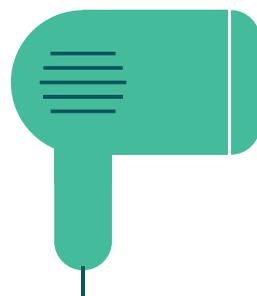
# ESTIME DE SOI

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



## LES VESTIAIRES

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



## LES ATELIERS COIFFURE

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



« Des fauteuils, des miroirs, un bac à shampoing, un vrai espace coiffure pour accueillir des personnes accueillies et leur faire oublier un instant leur situation difficile. Quand une personne arrive, ça fait déjà quelques temps qu'elle n'a pas pris soin d'elle, elle ressort avec une meilleure image dans la glace et ça c'est important parce que ça peut relancer la confiance en soi pour aller de l'avant. Leur sourire à chaque coupe est ma récompense, c'est pour ça que je fais ça. »

**Pierrette**, bénévole coiffeuse, Le Mans (72).

