



RAPPORT D'ENQUÊTE

Écoute des besoins et des attentes des personnes accueillies dans les lieux Restos





1. CONTEXTE

Depuis plus de 30 ans, les Restos du cœur apportent aux personnes démunies un soutien matériel par une aide alimentaire. Ils accompagnent également les personnes accueillies grâce à un large panel d'activités d'aide à la personne mises en place selon les capacités et les moyens de chaque centre, dans une perspective de remobilisation et d'insertion durable, telles que l'accompagnement administratif pour bénéficier des droits, l'apprentissage du français, les départs en vacances, le soutien à la recherche d'un emploi ou encore l'accès au micro-crédit.

Face à un après crise sanitaire qui se dessine, et constatant la dégradation des conditions de vie des plus vulnérables en raison de l'instauration des confinements et de leurs conséquences, les Restos ont souhaité remobiliser les activités d'aide à la personne et lancer une consultation des personnes accueillies afin de recueillir leurs attentes vis-à-vis de l'association. Cette démarche d'écoute par enquête et de prospection correspond aux orientations du Projet Associatif National (PAN), « mieux recueillir la parole des personnes accueillies », et s'inscrit dans le mandat de l'Observatoire des Restos « mieux comprendre pour mieux agir ».

Cette volonté de recueillir la parole des personnes accueillies découle de différentes études menées précédemment par les Restos. Le rapport d'analyse de l'outil Ulysse sur la campagne hiver 2019-2020 a permis de dresser le profil générique des personnes accueillies dans les centres des Restos et d'entamer l'adaptation des activités proposées à leurs besoins. L'étude PHARE « Etude flash sur les effets de la crise sanitaire (COVID-19) sur les publics reçus par les Restos du cœur » menée entre juin et décembre 2020, a montré que s'il y avait des personnes qui étaient tombées en précarité à cause du COVID, les effets des mesures prises pour ont été des accélérateurs de trajectoire de précarisation pour certaines et ont accentuées les difficultés pour une partie de celles qui étaient déjà en situation de pauvreté.

2. LES OBJECTIFS

Objectif global : Contribuer à améliorer la qualité de l'aide apportée par les Restos aux personnes précaires en France.

- Les besoins des personnes accueillies en termes **d'accueil** sur les dispositifs, leur expérience lors de leur 1er accueil et leurs attentes vis-à-vis des Restos sur l'accueil
- Les besoins des personnes accueillies en termes **d'accompagnement**, leur satisfaction des services proposés et leurs attentes
- Les besoins des personnes accueillies en termes **d'aide alimentaire**, leur satisfaction de l'aide fournie et leurs attentes et préférences.

3. METHODOLOGIE D'ENQUETE

Les questionnaires quantitatifs individuels

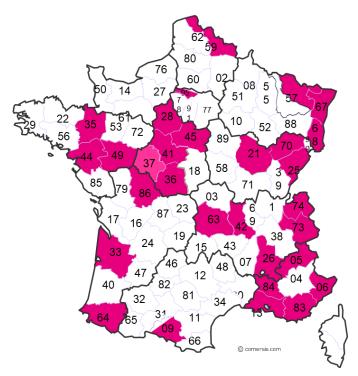
La participation des AD à l'enquête reposant sur le volontariat, il a été décidé d'appliquer une **méthode non probabiliste non aléatoire à participation volontaire**. Les AD ont pu choisir ou non de participer à l'enquête.

Cette méthodologie, adaptée aux réalités terrain, confère tout de même à l'enquête une **représentativité acceptable**, du fait du nombre important de questionnaire – donc de la variété des profils des personnes accueillies interrogées –





et de la diversité des centres enquêtés – urbains, ruraux, petits, moyens, grands etc. Les données de l'échantillon global correspondant aux données nationales des Restos sur les personnes accueillies dans les lieux Restos, l'enquête, dont les résultats sont analysés au sein de ce rapport, peut donc être jugée **représentative**.



La collecte de données quantitatives a eu lieu sur différents lieux Restos, identifiés par les AD volontaires pour participer à l'enquête, entre début septembre et fin décembre 2021.

29 AD ont participé à cette enquête, et 121 lieux Restos, dont :

- 4 ACI
- 4 activités gens de la rue
- 113 centres d'activité

La forte mobilisation des centres d'activité a permis de réaliser **1114 questionnaires quantitatifs**. (97% dans les centres d'activités).

Les questionnaires ont été administrés par différents vecteurs :

- En face à face avec les bénévoles des lieux Restos :70% des questionnaires réalisés
- En face à face avec des bénévoles extérieurs mobilisés pour l'enquête : 27% des questionnaires réalisés
- En auto-passation les personnes accueillies remplissant elles-mêmes le questionnaire sur un support papier : 3% des questionnaires réalisés.

Les entretiens en focus group avec les personnes accueillies

Au total, 7 centres d'activité ont accueilli des focus group.

Les données ont été collectées par prise de notes pendant les entretiens, puis retranscrites et analysées pour être utilisées dans le cadre de ce rapport.

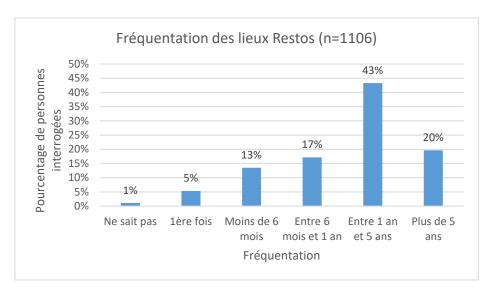




ANALYSE DES DONNEES

1. LE PREMIER ACCUEIL DANS UN LIEU RESTO

A. LIEN AVEC LES LIEUX RESTOS



On considère tout au long de ce rapport les personnes fréquentant les Restos depuis moins d'1 an comme des nouveaux des Restos, et les personnes qui viennent aux Restos depuis plus d'1 an comme des habitués des Restos.

Plus d'un tiers des personnes interrogées affirment venir aux Restos depuis moins d'1 an (35%). Ce résultat, légèrement supérieur au taux de renouvellement annuel des Restos – un tiers de personnes accueillies à chaque campagne – peut mettre en évidence l'apparition de nouveaux bénéficiaires et donc de nouvelles personnes se retrouvant dans des situations de précarité nécessitant un recours à l'aide alimentaire depuis moins d'1 an. Ce phénomène témoignerait de la recomposition de la typologie des publics accueillis sur les dispositifs d'aide alimentaires en France depuis le début de la crise sanitaire – salariés licenciés, travailleurs pauvres, personnes en rupture de droits, retraités à faibles pensions, personnes sans ressources etc. – qui s'interprèterait par la dégradation des situations économiques des ménages depuis mars 2020.

A l'inverse, 43% des personnes interrogées affirment se rendre sur le lieu Restos depuis plus d'1 an, et 20% depuis plus de 5 ans. On comprend que l'aide alimentaire apportée par les Restos à ces personnes accueillies majoritaires dans l'échantillon est devenue structurelle dans leur budget pour s'alimenter.

« Ça fait 5 ans et demi que je viens ici. Après ma séparation, j'ai connu une vraie dégringolade, j'ai dû verser une pension alimentaire... j'ai vraiment touché le fond. Aujourd'hui, même avec un SMIC on s'appauvrit, la nourriture est trop chère, donc j'ai besoin de venir aux Restos, je ne m'en sors pas sinon » – Pierrick¹, un homme bénéficiaire, seul avec deux enfants à charge. »

A la marge, 5% des personnes interrogées venaient pour la première fois dans un lieu Restos au moment de l'enquête. Cette faible part de personnes interrogées au sein de l'échantillon ne reflète pas la réalité du terrain : le questionnaire ayant été construit pour comprendre les besoins des personnes accueillies et évaluer leur satisfaction sur l'accueil, l'accompagnement et l'aide alimentaire reçue, il s'adressait plus facilement à des personnes déjà familières avec le fonctionnement des dispositifs enquêtés. Face à des personnes indiquant venir pour la première fois sur le lieu, les

4

¹ Les prénoms des personnes citées ont été modifiés tout au long de ce rapport.

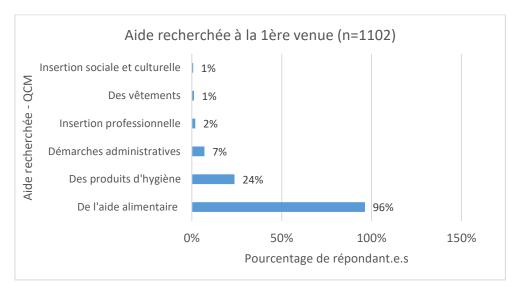




enquêteurs ont pu avoir tendance à ne pas poursuivre l'enquête, ce qui explique donc cette faible part de personnes interrogées sur l'échantillon global.

Enfin, interrogés sur la façon dont ils ont connu les Restos (n=1104), les personnes interrogées mentionnent à 43% le bouche-à-oreilles, à 31% l'orientation par un service public puis à 11% par la renommée des Enfoirés.

B. AVANT LA PREMIERE VENUE

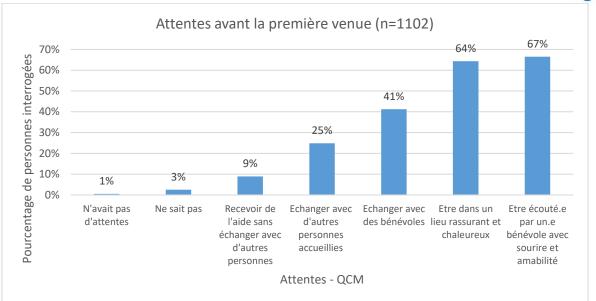


Les personnes interrogées ont, pour la quasi-totalité, mentionné **l'aide alimentaire comme aide recherchée lors de leur première venue dans un lieu Resto**. 24% des personnes interrogées ont également mentionné la recherche de produits d'hygiène comme justification de leur première venue dans un lieu Resto.

A la marge, les personnes interrogées n'ont que très peu voire quasiment pas mentionné l'aide dans les démarches administratives, l'aide pour l'insertion professionnelle, l'aide pour l'insertion sociale et culturelle ou encore l'aide pour les vêtements. Ce constat pose d'emblée la question de la connaissance des personnes qui franchissent pour la première fois la porte des Restos des activités d'accompagnement hors aide alimentaire proposées dans les lieux, ainsi que la présence systématique de celles-ci dans les lieux.







Avant leur première venue, les personnes interrogées s'attendaient majoritairement à être écoutées par une bénévole avec sourire et amabilité, et à se retrouver dans un lieu rassurant et chaleureux, réponses mentionnés respectivement par 67% et 64% des personnes interrogées. Vient ensuite le fait d'échanger avec des bénévoles, réponse moins partagée mais tout même mentionnées par 41% des personnes interrogées, puis le fait d'échanger avec d'autres personnes accueillies, attente semblable pour 25% des personnes interrogées. Plus à la marge, 9% des personnes interrogées souhaitaient recevoir de l'aide sans échanger avec d'autres personnes.

Ces attentes – notamment le fait d'être bien accueillis et d'échanger avec les bénévoles – peuvent se lire en **comprenant** l'état mental des personnes se préparant à franchir pour la première fois la porte d'une association, et la honte associée au fait de se retrouver dans une situation de précarité nécessitant un recours à l'aide alimentaire.

« La première fois, c'était très dur pour moi, j'avais l'impression de mendier. J'ai attendu 15 jours avant d'oser rentrer dans le centre tellement j'avais honte ». – Hortense, une femme bénéficiaire, retraitée, seule.

« Je suis tombée tellement bas, moi qui pensait que ça ne m'arriverait jamais... Vous ne vous rendez pas compte du sentiment de honte que l'on ressent quand on se dit « ça y est, j'ai plus le choix, je vais aller aux Restos du Cœur » » – Yasmine, une femme bénéficiaire, en situation d'invalidité, seule.

« Les premiers mois, je disais à mes filles que j'allais au marché, j'avais tellement honte de venir ici » – Pierrick.

Ce sentiment de honte décrit par nombre de personnes interrogées peut également permettre d'expliquer les 9% de personnes qui ne souhaitaient pas discuter avec d'autres en arrivant sur le lieu Restos pour la première fois, de peur d'être reconnus ou simplement stigmatisés comme personne précaire.

« Je suis allée quelques fois dans un autre centre au début mais maintenant je préfère venir ici : c'est plus loin de chez moi mais comme ça je ne croise personne que je connais » – Josiane, une femme bénéficiaire, retraitée, seule.

La honte associée au fait de recourir à l'aide alimentaire a alors un impact réel sur les attentes des personnes la première fois qu'elles se rendent dans un lieu Resto. Outre avoir accès à de l'aide alimentaire, elles souhaitent être accueillies dignement, chaleureusement et avec respect et bienveillance, pour ne pas être stigmatisées comme personnes précaires et / ou vulnérables et surmonter la première venue traumatique dans un guichet de l'aide alimentaire.

« La première fois que je suis venue, j'ai pleuré. C'est encore un peu dur de venir ici, mais les bénévoles sont très rassurants, ils me disent de ne pas culpabiliser. Ça fait plusieurs années maintenant que je viens aux Restos, on discute bien, c'est convivial et je me sens mieux » — Josiane

C. SATISFACTION DES ATTENTES



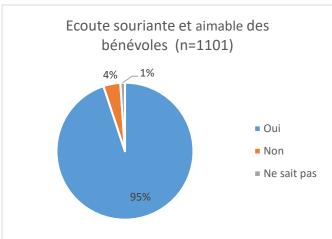


Après avoir été exprimées sur leurs attentes avant de venir pour la première fois dans un lieu Resto, les personnes interrogées ont été questionnées sur leur ressenti vis-à-vis de celles-ci.



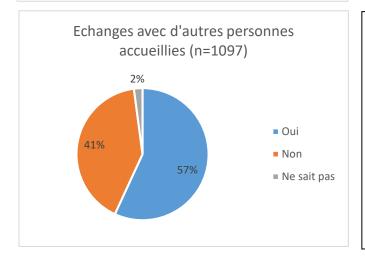
Interrogées sur la façon dont elles ont été accueillies lors de leur première venue, la quasi-totalité des personnes interrogées affirment avoir été reçues dans un lieu rassurant et chaleureux. Ce chiffre corrobore ceux analysés ci-dessus : si une partie des personnes interrogées admettent avoir ressenti de la honte, elles reconnaissent avoir été épaulées par les bénévoles présents pour surpasser ce moment douloureux pour elles.

« On nous a bien accueilli, mais je n'ai pas supporté et je me suis mise à pleurer. Heureusement que les bénévoles étaient là pour me calmer » — Karima, une femme bénéficiaire, mariée avec 3 enfants.



Concernant l'écoute des bénévoles pendant le premier accueil, les personnes interrogées s'accordent également à 95% sur le fait qu'elles ont été écoutées de façon souriante et aimable par les équipes des dispositifs.

« La première fois ça s'est très bien passé, les bénévoles étaient là pour me demander ce que je voulais et ils étaient très gentils et à l'écoute avec moi » — Nour, une femme bénéficiaire, retraitée, seule.

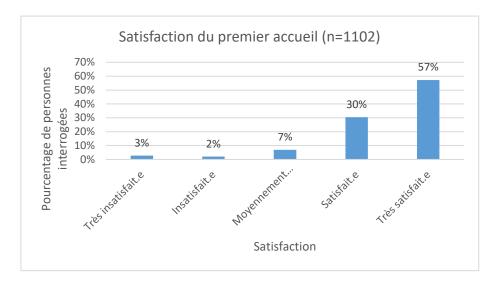


Interrogées sur leurs échanges avec d'autres personnes lors de leur première venue, on remarque que seulement 57% des personnes interrogées ont pu effectivement avoir le temps de discuter avec d'autres bénéficiaires des dispositifs où ils se rendaient. Ce constat peut être compris par un manque de temps dédié à l'arrivée sur le lieu la première fois, hors inscription et / ou explications du fonctionnement du site.

D. SATISFACTION GENERALE DE L'ACCUEIL



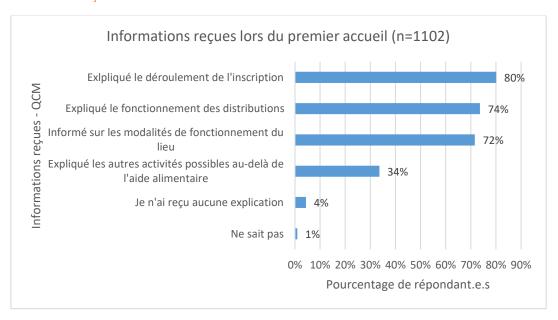




De manière générale, on comprend que les personnes accueillies sont satisfaites de leur premier accueil sur un lieu Resto. Cette satisfaction déclarée, tout de même variable selon les sites enquêtés, peut cependant être remise en perspective par quelques témoignages et échanges informels recueillis auprès des personnes accueillies, qui nuancent leur degré de satisfaction du premier accueil qu'elles ont reçu dans un lieu Restos. Ceux-ci peuvent être lus de concert avec les raisons invoquées par les 12% de personnes interrogées ne s'affirmant que moyennement ou pas du tout satisfaits de leur premier accueil. Parmi celles-ci, on retrouve d'abord le fait de se sentir mal à l'aise (54%) puis le temps d'attente avant d'être pris en charge (28%) et enfin le fait de ne pas avoir suffisamment de temps pour expliquer sa situation (26%).

Les différents types de passation des questionnaires mettent également en évidence des nuances dans la satisfaction des personnes accueillies sur leur premier accueil dans un lieu Resto, que l'on retrouve de façon générale sur toutes les questions relatives à la satisfaction. Ce constat de taux de satisfaction tendant à diminuer lorsque les personnes ne sont pas interrogées par des bénévoles des centres où ont lieu les enquêtes est un élément qui semble intéressant à la fois en termes de mise en perspective des résultats mais aussi en termes méthodologiques.

E. INFORMATIONS REÇUES



Interrogés sur les informations qu'elles ont reçues lors de leur première venue, les personnes interrogées se rappellent avoir pour la majorité avoir été renseignées sur le déroulement de l'inscription, sur le fonctionnement des distributions et sur les modalités de fonctionnement du lieu.



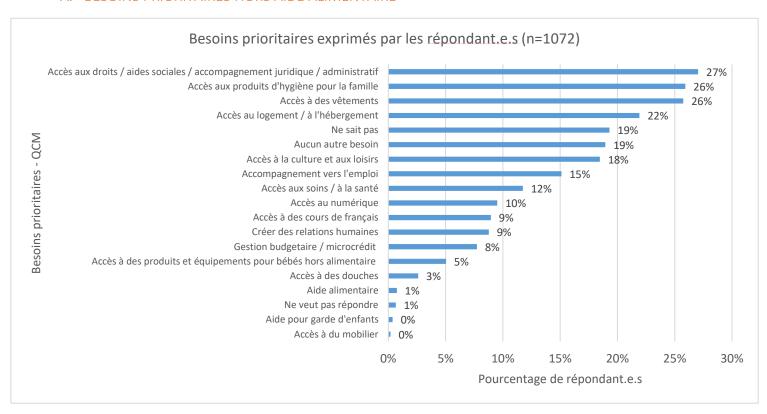


Plus à la marge, seulement 34% des personnes interrogées mentionnent avoir été informés de l'existence d'activités au-delà de l'aide alimentaire sur les lieux Restos, il y a donc une méconnaissance des personnes accueillies des activités hors aide alimentaire proposées dans les lieux Restos.

« Je ne savais pas qu'ils proposaient des activités. Un bénévole m'en a parlé à l'occasion une fois, mais on n'est pas informés de tout ici » – Hortense

2. L'ACCOMPAGNEMENT PROPOSE PAR LES RESTOS

A. BESOINS PRIORITAIRES HORS AIDE ALIMENTAIRE

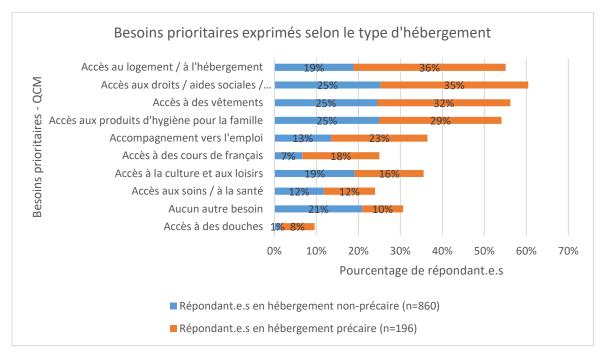


- L'accès aux produits d'hygiène pour la famille, mentionné par 26% des personnes interrogées
- L'accès à des vêtements, mentionné par 26% des personnes interrogées
- L'accès au logement et à l'hébergement, mentionné par 22% des personnes interrogées





a. Besoins prioritaires exprimés selon le type d'hébergement des personnes interrogées



Les possibilités de réponse aux pourcentage de personnes interrogées les plus faibles ont été supprimées de l'illustration pour faciliter la lecture du graphique.

Le type d'hébergement des personnes interrogées a un impact réel sur les réponses mentionnées. Sans surprise, les personnes vivant en habitat précaire déclarent plus majoritairement l'accès au logement et à l'hébergement comme un besoin prioritaire que les personnes vivant en habitat non-précaire, à hauteur de 36% contre 19%. De la même manière, 8% des personnes interrogées vivant en habitat précaire déclarent l'accès à des douches comme étant un besoin prioritaire, contre seulement 1% des personnes interrogées vivant en habitat non-précaire. Les personnes en habitat précaire peuvent rencontrer des difficultés particulières pour accéder à des lieux pour se laver et à des vêtements pour se changer, d'où l'expression de ces besoins comme besoins essentiels.

On comprend par cette répartition des réponses que les **personnes interrogées vivant en habitat précaire rencontrent davantage d'obstacles à leur insertion sociale** difficultés pour accéder à des cours d'apprentissage du français, difficultés pour trouver un emploi, éloignement du droit commun et des aides sociales **que les personnes vivant en habitat non-précaire.**

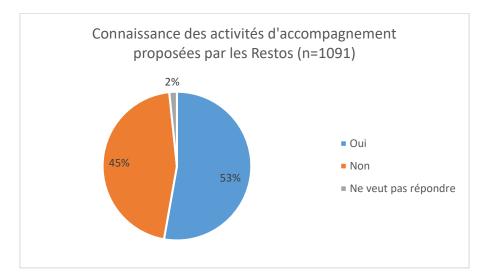
b. Besoins prioritaires exprimés selon la composition familiale des personnes interrogées

Les familles monoparentales et les familles diverses expriment de façon plus marquée le besoin en produits d'hygiène que les personnes seules, à hauteur respectivement de 33%, 29% et 19% des réponses. De la même manière, 24% des familles monoparentales et 23% des familles diverses mentionnent l'accès à la culture et aux loisirs comme un besoin prioritaire, contre seulement 13% des personnes seules. La présence d'enfants dans le foyer influe alors véritablement sur les besoins exprimés des personnes interrogées, et confère aux familles des vulnérabilités plus spécifiques dans leurs capacités d'approvisionnement notamment en produits d'hygiène et en vêtements

B. ACTIVITES PROPOSEES PAR LES RESTOS







La moitié des personnes interrogées affirme avoir connaissance des activités d'accompagnement proposées par les lieux Restos. La plupart (63%) en a entendu parler par des bénévoles. La majorité (73%) reconnait pouvoir s'inscrire librement aux activité qui l'intéresse.

Les discussions informelles avec les responsables de centres ont fait émerger des constats sur les limites de ceux-ci à proposer l'entièreté du panel d'activités des Restos, notamment liées à des contraintes logistiques et humaines – manque d'espace disponible et de ressources humaines formées pour proposer les activités principalement.

La mobilité des personnes accueillies :



Enfin, si les personnes interrogées s'estiment satisfaites des activités Restos auxquelles ils ont participé sur le lieu qu'elles fréquentent, moins de la moitié de l'échantillon global envisagerait de se rendre dans un autre lieu si celui-ci proposait une activité plus adaptée à ses besoins. Cette répartition des réponses peut se comprendre de plusieurs manières, et tout d'abord par les habitudes des personnes accueillies dans les lieux qu'elles fréquentent.

« J'habite sur une autre commune, et je suis entre deux sites des Restos, mais je préfère venir ici c'est beaucoup plus convivial. C'est la famille ici, la responsable c'est un peu notre grande sœur à toutes. » – Michel.

Observée principalement dans des centres considérés ruraux, de taille petite à moyenne, cette convivialité a un impact réel sur l'appréciation de l'offre des Restos par les personnes accueillies. Le fait de se sentir à l'aise et soutenues par les responsables des lieux confère aux personnes interrogées une appréciation réelle de la dimension conviviale des dispositifs.



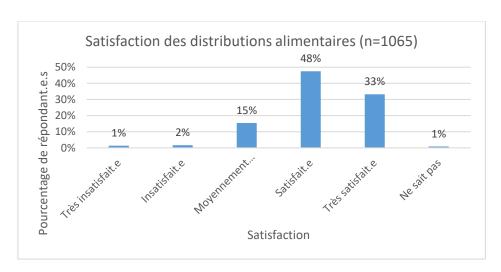


On peut également comprendre cette répartition des réponses en résonnance avec les attentes des personnes accueillies avant d'avoir recours pour la première fois à une aide dans un lieu Restos. Comme l'expliquait Josiane², son choix pour se rendre dans un lieu Restos a été orienté par la localisation de celui-ci — hors de sa commune, éloigné de son lieu de résidence, avec donc moins de risques de rencontrer quelqu'un qu'elle pourrait connaître et d'être stigmatisée comme bénéficiaire d'une aide alimentaire associative.

Une autre piste de compréhension de cette répartition des réponses peut-être le **temps de trajet pour se rendre sur un autre lieu**. Certains lieux se situant dans des communes ou localités peu desservies par les transports en commun, les personnes accueillies s'y rendent soit à pieds, soit en co-voiturage, soit avec leur véhicule. Se rendre dans un autre lieu Restos, plus éloigné, engagerait des coûts supplémentaires pour des foyers déjà vulnérables financièrement.

3. LES DISTRIBUTIONS DANS LES LIEUX RESTOS

A. APPRECIATION DE L'AIDE ALIMENTAIRE APPORTEE



De manière générale, les personnes interrogées s'estiment satisfaites voir très satisfaites des distributions alimentaires proposées dans les centres d'activité et les activités gens de la rue de Restos. On peut lire ces résultats par la reconnaissance que les personnes accueillies éprouvent envers les Restos :

« C'est déjà énorme ce qu'on reçoit ici! Ils essayent de faire les colis selon nos goûts, ça nous permet de tenir la semaine c'est super » – Françoise, une femme bénéficiaire, seule.

A noter toutefois 18% de personnes interrogées moyennement ou pas du tout satisfaits des distributions alimentaires. Parmi les explications invoquées pour comprendre cette insatisfaction, on retrouve différentes problématiques identifiées par les personnes interrogées, notamment le **manque de diversité dans les produits proposés** – pas suffisamment de produits frais, de produits laitiers, de matières grasses, trop de boîtes de conserve etc.

« Il y a quand mêmes des problèmes de restriction sur le lait et les matières grasses, ça manque dans les distributions » – Christine, une femme bénéficiaire, en situation d'invalidité, seule.

² Citation p. 18 : « Je suis allée quelques fois dans un autre centre au début mais maintenant je préfère venir ici : c'est plus loin de chez moi mais comme ça je ne croise personne que je connais » – Josiane, une femme bénéficiaire, retraitée, seule.

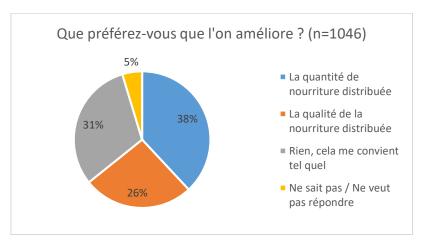




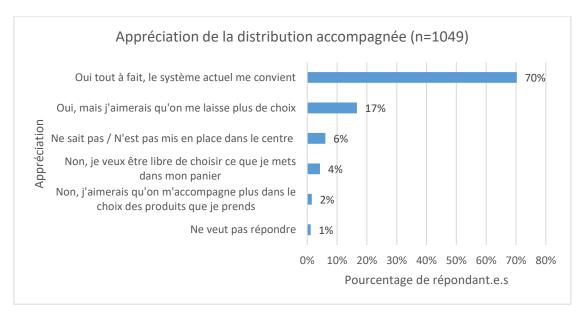
La quantité et la qualité des produits distribués sont également des raisons invoquées par les personnes interrogées pour expliquer leur insatisfaction :

« C'est satisfaisant, ça dépanne bien, mais tout de même certains produits sont périmés quand on les reçoit » — Adèle, une femme bénéficiaire, seule, en situation d'invalidité.

Ces témoignages font émerger des difficultés de communication sur la compréhension des dates limites d'utilisation optimales (DLUO) proches ou dépassées par les personnes accueillies mais aussi les bénévoles.



La répartition des réponses montre une tendance générale des personnes interrogées à favoriser la quantité contre la qualité des produits, mais les 31% de réponses neutres et les témoignages qualitatifs recueillis plaident pour une augmentation des quantités sans altérer la qualité des denrées distribuées.

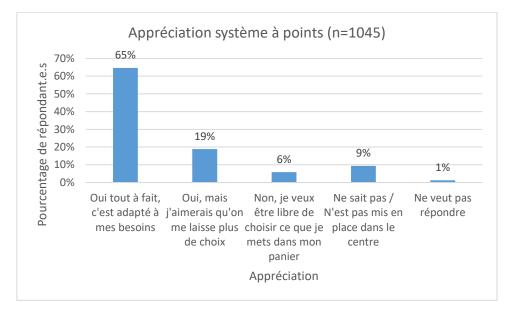


Concernant la distribution accompagnée dans les centres d'activités, les réponses globales mettent en évidence une satisfaction de la majorité des personnes interrogées.

« J'ai l'impression d'être dans une supérette quand je viens, c'est très agréable. Bien sûr, il ne faut pas être difficile, on peut choisir avec les bénévoles ce qu'on met dans nos paniers » – Julie.







« Je ne comprends toujours pas le système à point » – Hortense.

De manière générale, on comprend que si les personnes interrogées affirment être plus ou moins satisfaites du fonctionnement des distributions – accompagnés par une bénévole et via un système à points –, ils préfèreraient tout de même avoir plus de choix dans la composition de leurs paniers.

B. AMELIORER LES PRODUITS DISTRIBUES

Interrogés sur les catégories de produits supplémentaires qu'elles souhaiteraient avoir lors des distributions, les personnes interrogées ont mentionné pour la majorité des produits hors alimentaires, à savoir :

- Des produits d'hygiène générale à hauteur de 65% des réponses
- Des produits d'hygiène féminine à hauteur de 28% des réponses
- Des produits d'hygiène Covid à hauteur de 19% des réponses
- Des produits d'hygiène pour bébés à hauteur de 10% des réponses.

Cette répartition correspond aux besoins exprimés par les personnes interrogées dans la partie précédente du questionnaire.

4. SECURITE ALIMENTAIRE DES PERSONNES INTERROGÉES

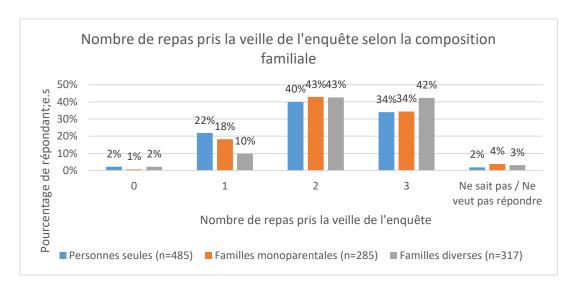
A. NOMBRE DE REPAS PRIS LA VEILLE DE L'ENQUÊTE







La répartition des réponses est relativement équilibrée entre les personnes ayant affirmé avoir pris 2 ou 3 repas la vielle. A noter toutefois que **17% des personnes interrogées** n'ont pris qu'1 repas la veille de l'enquête, mettant en exergue la **vulnérabilité alimentaire réelle** d'une frange de l'échantillon.

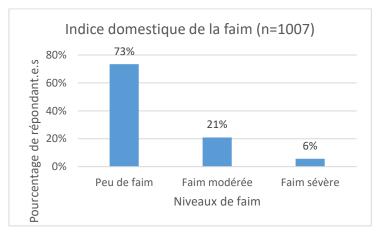


Si l'on compare le nombre de repas pris la veille par les personnes interrogées avec leur composition familiale, on constate des écarts de valeurs assez intéressants pour les **personnes seules**. Celles-ci sont plus nombreuses à affirmer n'avoir mangé qu'un repas la veille, à hauteur de 22%, contre 18% des familles monoparentales et seulement 10% des familles diverses. Cette répartition des réponses peut illustrer de **difficultés plus importantes pour les personnes seules** à se restaurer plusieurs fois par jour qui peut être liée à leur vulnérabilités économiques.

B. INDICE DOMESTIQUE DE LA FAIM

Comme indicateur basé sur l'échelle de la faim, ACF utilise l'indice domestique de la faim (HHS³) qui permet de mesurer le niveau d'insécurité alimentaire des personnes interrogées. Cet indicateur se fonde sur 3 questions qui documentent la disponibilité et l'accès à la nourriture des personnes sur le mois dernier.

Les résultats obtenus sont les suivants :



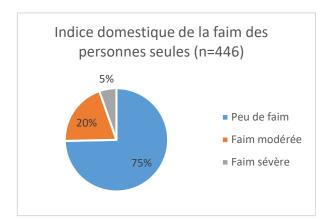
73% des personnes interrogées ressentent peu de faim, 21% éprouvent une faim modérée et 6% affirment souffrir de faim sévère.

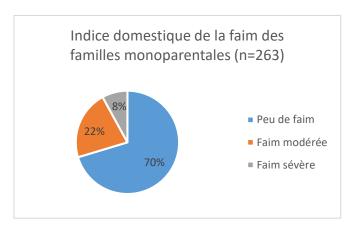
³ Ballard, Terri; Coates, Jennifer; Swindale, Anne; et Deitchler, Megan (2011), Indice domestique de la faim: Définition de l'indicateur et guide de mesure. Washington, DC: Food and Nutrition Technical Assistance III Project, FHI 360. 26 pages.

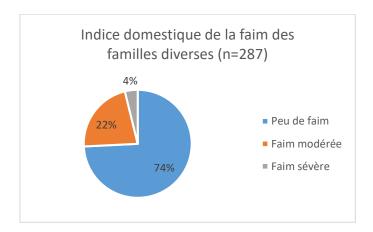




a. Sécurité alimentaire et composition familiale des personnes interrogées

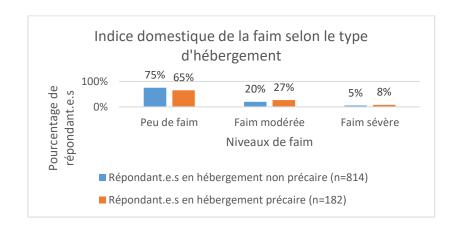






Les personnes interrogées issus de familles monoparentales sont plus exposées à la faim. Celles-ci affirment souffrir de faim sévère à 8%, contre 5% pour les personnes seules et 4% pour les personnes issues de familles diverses. A l'inverse, 75% des personnes seules et 74% des personnes issues de familles diverses ressentent peu de faim, contre 70% des personnes issues de familles monoparentales. Si ces variations peuvent paraître légères, elles sont tout de même significatives d'une vulnérabilité alimentaire plus forte des personnes issues de familles monoparentales en comparaison avec les autres personnes interrogées. Les personnes interrogées issues de familles monoparentales étant également plus souvent des femmes.

b. Sécurité alimentaire et type d'hébergement des personnes interrogées







Autre croisement intéressant à analyser pour mieux comprendre les niveaux de faim exprimés par les personnes interrogées dans l'échantillon global, c'est celui de l'indice avec le type d'hébergement des personnes interrogées. Les personnes interrogées vivant en habitat précaire sont plus exposées à la faim. Le lieu de vie a une incidence réelle sur la sécurité alimentaire des personnes interrogées.

Sécurité alimentaire et situation socio-professionnelle des personnes interrogées

Dernier croisement potentiellement révélateur de situations de faim alarmantes, c'est la sécurité alimentaire avec la catégorie socio-professionnelle des personnes interrogées. Parmi les différentes possibilités de réponse, deux catégories se démarquent par des niveaux de faim assez alarmants : les étudiants et les personnes en invalidité.

Les étudiants affirment pour 8% souffrir de faim sévère, contre 2% des personnes au foyer et 4% des personnes en activité. Cette répartition des réponses correspond à la situation économique contemporaine des étudiants en France, qui connaissent depuis quelques années une dégradation de leurs conditions de vie accentuées avec la crise sanitaire covid.

Enfin, les personnes en situation d'**invalidité** évoquent les situations de faim les plus alarmantes rapportées à l'échantillon global. 11% des personnes interrogées en invalidité souffrent de faim sévère, 27% éprouvent une faim modérée et seulement 62% ressentent peu de faim.

CONCLUSION

L'objet de cette enquête était de recueillir la parole des personnes accueillies pour comprendre leurs attentes et leurs besoins sur différentes thématiques de travail propres aux Restos : le premier accueil, l'accompagnement au-delà de l'aide alimentaire et l'aide alimentaire apportée.

Une satisfaction globale se dessine de la part des personnes accueillies quant à leur premier accueil. Si celui-ci est variable selon les sites enquêtés et peut-être nuancé par certains témoignages et résultats analysés au prisme de différentes focales, les données collectées s'accordent à reconnaître qu'il repose sur des relations respectueuses entre les parties prenantes, et met en lumière une reconnaissance réelle de la part des personnes accueillies envers les bénévoles. Cette reconnaissance est également abordée par les personnes accueillies concernant les activités d'accompagnement proposées dans les lieux au-delà de l'aide alimentaire. Bien que celles-ci ne soient pas nécessairement connues et reconnues comme telles par toutes les personnes accueillies dans les lieux Restos enquêtés, celles qui y ont participé en sont satisfaites et reconnaissent l'impact que ces activités ont eu sur leur vie sociale et culturelle.

A l'instar du premier accueil et des activités d'accompagnement, les personnes accueillies s'accordent pour dire qu'elles sont satisfaites de l'aide alimentaire apportée, même si des nuances apparaissent sur les quantités, la qualité et la diversité de certains produits proposés.

En définitive, les Restos sont une source d'aide incontournable, en termes alimentaires et sociaux. Certains admettant que « sans les Restos, je ne serai surement plus là aujourd'hui »⁴ on comprend que l'association représente pour des personnes fragiles économiquement une source d'aide, à la fois alimentaire qui leur permet malgré tout de subvenir à une partie de leurs besoins ; et sociale au-delà de l'aide alimentaire, qui leur permet de maintenir des liens et des relations avec les bénévoles et d'autres personnes accueillies.

⁴ Yasmine.





II. RECOMMANDATIONS

A. POUR UN ACCUEIL CENTRE AUTOUR DE LA PERSONNE ACCUEILLIE

a. L'arrivée dans le lieu

- Mobiliser des bénévoles dédiés à l'accueil des nouveaux arrivants au sein des lieux Restos
- Reprendre et développer au sein des lieux Restos des espaces dédiés à l'accueil des personnes accueillies
- Systématiser la prise de rendez-vous afin de fluidifier l'arrivée des personnes accueillies sur le lieu et faciliter l'organisation du planning des bénévoles pour accompagner les personnes sur la distribution, les activités d'accompagnement etc

Avec la fin des restrictions sanitaires, l'association nationale encourage les centres de d'activités à réinstaller des points café et les temps d'échanges conviviaux.

Un groupe de travail « orientation » a été lancé afin de proposer un meilleur accompagnement de la personne. Les actions qui ont été retenues et qui vont faire l'objet de plan d'action :

- Mettre en place un primo accueil,
- Systématiser un « 2em rendez-vous orientation » pour écouter, informer et orienter,
- Faire évoluer la culture Restos à travers la communication et la formation autour d'aide globale à la personne,
- Créer la mission orientation portée par différents bénévoles dans les centres et les activités gens de la rue.

b. La relation avec les bénévoles

- Accentuer dans la formation des bénévoles des modules sur l'accueil et l'écoute bienveillante des personnes accueillies, la communication informelle, les basiques de l'interculturalité

L'association nationale travaille sur un module de formation à l'interculturalité à destination des bénévoles.

L'association est en train de reprendre l'ensemble des formations socles et « aide à la personne » afin de les simplifier et de les centrer sur les questions de postures.

c. Le moment de l'inscription

- Former les bénévoles des lieux Restos sur l'offre existante aux Restos en termes d'aide alimentaire et d'accompagnement hors aide alimentaire.

L'association fait évoluer sa philosophie d'inscription septembre 2022 : D'une inscription à l'aide alimentaire à une inscription au lieu d'accueil avec accès à tous les aides,

En intégrant des aides à la détection des situations de « non recours » à des droits sociaux pour que les bénévoles soient mieux outillés,

Des outils de communication présentant la totalité des activités d'aide à la personne au sein des centres (affiche et dépliant).





B. POUR PLACER LES ACTIVITES D'ACCOMPAGNEMENT AU CŒUR DE L'OFFRE DES RESTOS

a. Harmoniser l'offre d'activités d'accompagnement sur les lieux Restos

- Proposer une base d'activités socle dans chaque lieu Resto pour harmoniser à l'échelle nationale les propositions des lieux et généraliser l'accès à ces activités pour toutes les personnes accueillies des besoins
- Généraliser l'installation de vestiaires au sein des lieux Restos pour proposer de manière plus systématique et régulière un accès à des vêtements pour les personnes accueillies.

Les Restos ont affirmé dans leur plan d'action national 2022-2026 la place des activités d'aide à la personne.

Les Restos ont entamé une étude sur les ateliers Estime de soi- vestiaire pour mieux connaître l'activité. L'étude a été suspendue et devra être relancée.

A travers le plan d'action orientation et les évolutions dans Ulysse, la détection de non recours à des droits sociaux et l'orientation vers des partenaires se généralisera à terme.

Les Restos ont entamé une étude sur les ateliers Estime de soi- vestiaire pour mieux connaître l'activité. L'étude a été suspendue et devra être relancée.

A travers le plan d'action orientation et les évolutions dans Ulysse, la détection de non recours à des droits sociaux et l'orientation vers des partenaires se généralisera à terme.

b. Mobiliser des ressources humaines dédiées à la tenue des activités d'accompagnement

- Former les bénévoles des lieux Restos sur l'offre existante hors Restos en termes d'aide alimentaire et d'accompagnement hors aide alimentaire sur le territoire du lieu.
- Mettre en place et systématiser la tenue de permanence auprès des personnes accueillies pour identifier leurs besoins en termes d'accompagnement
- Identifier et mobiliser au sein des lieux Restos des ressources humaines formées pour faire de l'accompagnement / suivi, orientation et référencement des bénéficiaires.
- Développer et généraliser la venue au sein des lieux Restos des travailleurs sociaux en mission « hors les murs ».

Faire venir d'autres associations pour présenter leurs actions et/ou pour proposer sur place des accompagnements en « aller vers », évitant ainsi aux personnes de devoir se déplacer dans d'autres lieux d'aide.

Actions 22/24 portées par le Pole Insertion et accompagnement :

Mise en œuvre du plan d'action orientation

Déploiement des accord cadre nationaux « accès aux droits » jusque dans les centres.

c. Encourager les personnes accueillies à participer aux activités

- Proposer systématiquement aux personnes accueillies de participer aux activités existantes dans le lieu Resto où elles procèdent à leur inscription.





- Proposer systématiquement aux personnes accueillies de participer à des activités d'accompagnement proposées dans un autre lieu à proximité du lieu où se rend la personne. Si la personne refuse ou est en incapacité de se déplacer sur un autre site, faire venir un bénévole référent de l'activité sur le lieu où se rend la personne pour l'accompagner au mieux dans ses démarches.
- Promouvoir au sein des lieux Restos le bénévolat des personnes accueillies, après un certain temps de réception de l'aide, afin de dépasser la dualité aidant / aidé généralisée sur les dispositifs d'aide alimentaires.
- Une étude sur le bénévolat des personnes accueillies est en cours.
- L'association nationale a réaffirmé et remobilise ses équipes de bénévoles sur la reprise et l'accroissement des aides à la personne depuis la suspension des règles sanitaires COVID .
- Mise en œuvre des journées portes ouvertes des Restos du cœur, évènement inclusif donnant la part belle aux personnes accueillies pour témoigner, faire visiter les lieux d'accueil, accueillir les visiteurs....

C. POUR UNE AIDE ALIMENTAIRE PLUS ADAPTEE AUX BESOINS ET ATTENTES DES PERSONNES ACCUEILLIES

a. La diversité des produits alimentaires distribués

- Diversifier les sources d'approvisionnement des lieux Restos pour proposer des denrées plus diversifiées et favoriser la distribution de fruits et légumes frais, viandes et poissons frais.
- Diversifier les sources d'approvisionnement des lieux Restos pour proposer des denrées exprimées comme manquantes par les personnes accueillies.
- Continuer et renforcer, en lien avec tous les acteurs concernés, le plaidoyer pour que les financements dédiés à l'aide alimentaire.
- Réfléchir à répondre aux besoins non couverts par l'offre des Restos en proposant aux personnes accueillies un soutien financier via des transferts monétaires coupons, cartes prépayées utilisables chez des partenaires identifiés et / ou des producteurs locaux en complément des distributions.

La qualité des denrées distribuées aux personnes accueillies est extrêmement importante pour leur parcours au sein de notre association.

Les Restos se mobilisent depuis plusieurs années pour faire évoluer la fiscalité du don agricole, et ainsi faciliter un approvisionnement en produits agricoles directement auprès des producteurs.

Le pôle Alimentaire de l'Association nationale qui centralise les achats au niveau national, a procédé à une redéfinition de l'appel d'offre aux fournisseurs afin d'aller vers un approvisionnement de plus en plus local et de saison. Aujourd'hui, 37% des fruits et légumes de l'approvisionnement des Restos sont produits et livrés dans la région où ils sont distribués ou issus de circuits courts.

Ambitions futures:

Une démarche d'achat de viandes issues de production française : 100% du bœuf, 100% du porc, - Un développement de l'achat de poisson issu de la pêche durable, en s'appuyant sur le label MSC, une démarche d'amélioration des produits transformés en s'appuyant sur le Nutriscore.

b. La quantité des produits alimentaires distribués





- Prendre en compte la composition du foyer dans la création du colis, en retravaillant la dotation notamment pour les enfants de moins de 3 ans, afin de proposer des produits en quantités suffisantes correspondants aux besoins alimentaires des personnes inscrites sur la carte des Restos – par exemple pour des enfants et nourrissons, des produits laitiers pour le dessert et du lait infantile jusqu'à 3 ans.

Au sein de l'association nationale un groupe de travail mène une réflexion sur les conditions et modalités d'attribution de l'aide alimentaire.

L'ambition des Restos est plus que jamais d'améliorer l'accompagnement des enfants de 0-3 ans, de leurs parents et des femmes enceintes en dotant les AD de nouveaux outils et en développant un réseau de partenaires.

c. L'utilisation des produits par les personnes accueillies

- Faire remonter auprès des institutions, en lien avec les autres acteurs concernés dans une démarche de plaidoyer commun pour une amélioration de la qualité de l'aide alimentaire apportée aux personnes précaires en France, les effets négatifs de la lutte contre le gaspillage alimentaire sur la qualité et la perception des personnes sur l'aide qui leur est apportée.
- Organiser des temps de sensibilisation des bénévoles sur les règles gouvernementales en termes de date de péremption des produits pour qu'ils puissent échanger avec les personnes accueillies sur ces thématiques.
- Proposer aux personnes accueillies des temps d'échange autour de produits non ou mal connus, distribués sur les lieux Restos pour favoriser leur distribution et limiter le gâchis alimentaire
- Un travail avec le service communication est engagé pour une meilleure communication et compréhension, des différentes dates de consommation par les bénévoles et les personnes accueillies.

d. La couverture des besoins non-alimentaires

- Proposer de manière plus systématique des distributions de produits d'hygiène adaptées à la composition du foyer bénéficiaire – selon les stocks disponibles –, notamment des produits d'entretiens comme le détergent ou la lessive, et des produits d'hygiène petite enfance – couches, lingettes, savons pour bébés etc.

Une réaffirmation des modalités de distribution des produits d'hygiène.