

Etude de l'Observatoire

LES PERSONNES ACCUEILLIES & LES BÉNÉVOLES



L'**OBSERVATOIRE**
DES RESTOS

&



PÔLE
RESSOURCES
BÉNÉVOLES

OBJECTIFS & METHODOLOGIE

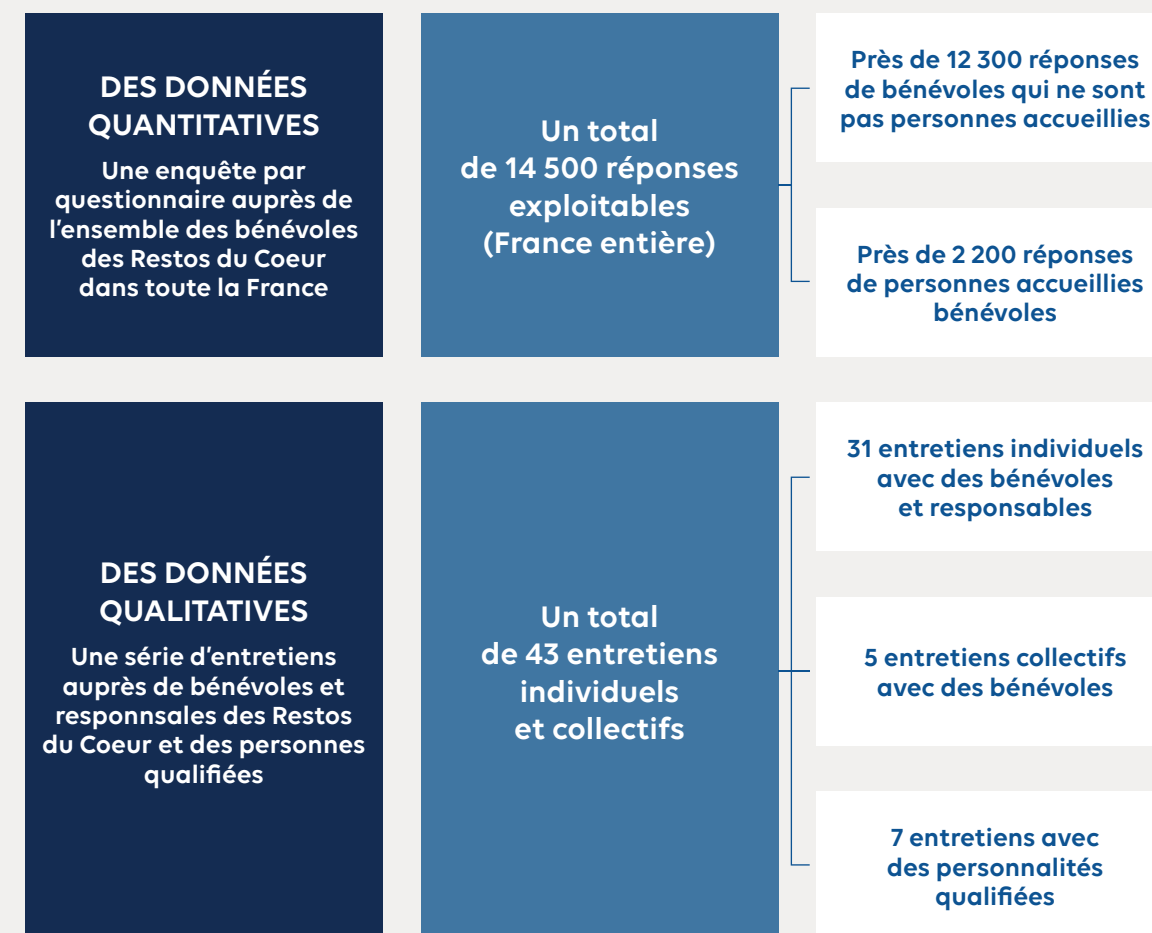
NOTRE AMBITION

L'Observatoire et le Pôle bénévolat des Restos du Cœur souhaitent, à travers l'étude sur le bénévolat des personnes accueillies, répondre aux deux questions suivantes.



LA MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE

L'étude sur le bénévolat des personnes accueillies a été réalisée au premier semestre 2022 suivant une méthodologie mixte, recueillant des données à la fois quantitatives et qualitatives. Les différents travaux ont permis de mobiliser l'ensemble des données présentées ci-dessous :



Au total, près de 14 500 réponses exploitables de bénévoles des Restos du Cœur ont été recueillies dans le cadre de l'enquête par questionnaire*.

* le seuil de représentativité de 13 445 réponses est dépassé

LES RÉSULTATS

DESCRIPTION DU PHÉNOMÈNE DU BÉNÉVOLAT DES PERSONNES ACCUEILLIES



“

Après, moi, j'ai commencé ici, j'étais personne accueillie, j'ai aidé à décharger les camions, etc. Ensuite, j'ai commencé à faire les inventaires. Ensuite, il y a l'ancien Président qui était à l'AD qui m'a dit : " B., j'ai besoin d'un responsable." [...] Donc on m'a mis coresponsable, et de fil en aiguille, je suis devenu responsable.

Bénévole.

- L'étude et les données Restos du cœur indiquent entre **10 et 15%** des personnes actuellement bénévoles aux Restos du Cœur sont des personnes accueillies.
- A l'échelle nationale, les PA bénévoles représenteraient entre **7 000 et 10 500 bénévoles réguliers et/ou ponctuels sur 70 000**.
- L'étude confirme que le bénévolat des personnes accueillies existe dans l'ensemble des départements avec une proportion de PAB allant de **4% à 21% par département**.
- Elle montre que, dans la grande majorité des cas, les PAB deviennent bénévoles en **proposant spontanément leur aide**, et exercent ce bénévolat dans le **même centre** que celui dans lequel ils sont accueillis.
- Les données montrent que les profils des PAB se rapprochent très fortement de celui des autres bénévoles, en termes d'âge et de situation d'emploi, à l'échelle de la France.
- Au national, **77% des PAB sont retraités**, 9% sont en emploi salarié et 6% sont sans emploi.
- Les lieux où ces personnes aident et sont aidées se confondent : **plus de 80% des PA exercent leur bénévolat dans le même centre que celui dans lequel elles sont accueillies**.

L'étude documente enfin une grande diversité de tâches confiées aux PAB - les plus fréquemment citées étant les tâches informatiques (incluant des tâches de saisie de données) et des tâches logistiques. On observe de plus que les PAB se voient également confier la distribution alimentaire (pour près de 25%) ou des responsabilités – sur une tâche en particulier ou plus largement sur la gestion de l'activité du centre.

LES EFFETS DE L'ENGAGEMENT DES PERSONNES ACCUEILLIES

La rupture de l'isolement :

Interrogées sur les effets de leur engagement, les PAB indiquent d'abord des retombées positives **en termes de lien social** – le bénévolat permettant selon les cas de sortir de l'isolement, de rencontrer de nouvelles personnes, de trouver un nouveau groupe d'appartenance.

Les PAB déclarent se sentir majoritairement intégrées grâce au bénévolat réalisé aux Restos du Cœur :

91% se sentent accepté(e) par les autres bénévoles	87% ont des interactions positives avec eux
---	--

L'épanouissement personnel et estime de soi :

Les PAB interrogées indiquent également des effets positifs de leur engagement en termes de **bien-être et d'épanouissement personnel**.

80% des répondants affirment que le bénévolat a amélioré leur humeur générale	74% estiment que cela a amélioré leurs relations avec les autres
---	---

En lien avec les travaux déjà existants sur le bénévolat, l'étude confirme également que l'engagement des personnes accueillies permet de **renforcer leur estime de soi et le sentiment de reconnaissance** perçue.

88% des répondants qui affirment avoir une bonne estime d'eux- mêmes	84% déclarent avoir l'impression d'être une personne au moins égale à n'importe qui d'autre	94% estiment se sentir bien dans leur peau
---	---	--



© Eric Patin

"Ça m'a rapporté la compagnie des gens, les anciens, les plus jeunes, la convivialité. Ça m'a apporté la convivialité, je n'en avais plus." PAB

"Ça me sort surtout de mon isolement, ça me permet de voir des gens, d'avoir des contacts humains, physiques. Voilà, d'échanger un petit peu." PAB

"Ça m'aide à surmonter tout mon parcours très, très difficile." PAB

"Là, je sais que je dois venir ici chaque mercredi. Je rends les gens heureux, voir leur sourire. Franchement pour moi, je ne sais pas expliquer, mais c'est beaucoup pour moi. C'est beaucoup de voir les gens heureux. Je sais, je n'ai pas les mots, mais ça m'aide beaucoup." PAB

"Ça m'a permis de me rehausser quelque part parce que quelque part je me suis aperçu que quelque part j'étais de nouveau utile et je ne pensais pas qu'à moi. Penser aussi aux autres." PAB

"J'ai repris vraiment le goût de la vie. Parce que pourquoi ? Parce que je partage quand même, ça vous reconforte dans votre cœur : "Ah j'ai fait du bien." PAB

Deux motivations principales conduisant les PA à s'engager en tant que bénévoles ressortent de l'étude :



LES BESOINS DES PERSONNES ACCUEILLIES BÉNÉVOLES

“

C'est parce que les Restos du cœur les fois où j'étais à la rue, c'est eux seuls qui m'ont tendu la main. Et maintenant, c'est pour ça que je n'ai jamais compté mes heures pour eux.

PAB

“

Puis ça m'est venu d'un coup je me suis dit, mais voilà, je peux être utile là, plutôt que de rester à la maison, de venir chercher juste mon cabas et de venir.

PAB

“

J'ai toujours fait du bénévolat et je voulais remercier les restos de l'aide physique et moral qu'ils m'ont apportée, j'avais besoin de rendre aux Restos.

PAB

“

Quand j'ai eu besoin je vous ai trouvé donc je renvoie l'ascenseur

PAB

Le renforcement de compétences et aptitudes :

Le bénévolat permet d'acquérir principalement une compétence, qui concerne les deux tiers des répondants :

66%
la prise de responsabilités

5 compétences sont développées par un tiers à la moitié des répondants : le dynamisme (47%), la communication orale (39%), l'innovation (38%), l'action en équipe (35%) et la prise d'initiatives (32%).

"Voilà, je fais tout, moi-même. Mes tableaux, je les trace moi-même, je les imagine toute seule. [...] Et puis là, j'ai même été félicitée parce que depuis, il n'y a plus de refus. [...]. C'est mon exploit." PAB



© Eric Patin

EFFETS PERÇUS PAR LES AUTRES BÉNÉVOLES ET LES CENTRES

"Ca peut permettre à une personne de se sentir utile, digne de confiance et capable d'agir, des atouts pour rebondir dans la vie...ça permet une reconnaissance réciproque..."

Responsable de centre.

Au global, l'étude montre que les perceptions vis-à-vis du bénévolat des personnes accueillies sont majoritairement favorables dans l'ensemble des centres.

84% des bénévoles de centres avec PAB pensent que le bénévolat des personnes accueillies est une bonne chose

VS

65% dans les centres sans PAB.

"Cela apporte aussi une meilleure connaissance quand ces personnes sont dans les équipes de bénévoles, cela apporte une meilleure connaissance de ce que peuvent vivre certaines familles."

Responsable de centre.

L'étude montre ensuite que le bénévolat des personnes accueillies semble avoir des retombées positives sur la qualité de l'accueil et de l'accompagnement proposé par les centres et indirectement sur son impact. Cet effet est notamment associé à une amélioration de la compréhension des besoins des PA et une amélioration de l'accueil proposé aux PA par des personnes « pairs » ayant expérimenté leur situation de précarité.

73% des bénévoles de centres avec PAB pensent que les PAB aident à mieux comprendre les besoins des personnes accueillies

VS

59% dans les centres sans PAB.

"Et eux, ils peuvent nous amener certaines réflexions qu'ils ont ou des choses qu'ils vont voir qui nous permettront d'améliorer l'accueil, la distribution, enfin, notre job."

Bénévole Restos.

45% des bénévoles pensent que la présence de personnes accueillies au sein d'une équipe bénévole favorise une meilleure prise en compte du point de vue des personnes accueillies.

CE QUE NOUS MONTRE L'ÉTUDE



© Sylvie Grosbois

DIFFICULTÉS ET DÉFIS

Parallèlement à l'étude des retombées positives de l'engagement des PA, l'étude fait également apparaître un ensemble de défis associés au phénomène.

Sont notamment mis en avant :

- 1 Un décalage possible entre les motivations des personnes accueillies volontaires et les valeurs des Restos qui interdisent le profit direct,
- 2 Une absence de consensus sur les tâches et responsabilités qu'une personne accueillie peut assumer dans le cadre de son bénévolat en particulier celles d'animation de centre et de distribution alimentaire,
- 3 Des difficultés perçues par les PAB et les autres bénévoles,
- 4 Des risques perçus par les autres bénévoles (jalousie des autres personnes accueillies, risque de favoritisme, confusion des rôles et mauvaise intégration dans l'équipe bénévole),
- 5 Une complexité liée au double statut des PAB et à la perception de leur colis alimentaire.

"Pour recruter les bénévoles-personne accueillies, c'est difficile, on le fait. Mais il y a certaines personnes accueillies qui pensent qu'en étant bénévoles, elles ont plus d'avantages que les autres."

Responsable de centre

FACTEURS DU SUCCÈS

En réponse à ces difficultés, l'étude permet également d'identifier certaines bonnes pratiques favorisant la bonne mise en œuvre du bénévolat des PA – tant du point de vue des PAB que des autres bénévoles et des centres, dont :

- 1 La motivation des personnes accueillies qui s'engagent pour de bonnes raisons et en accord avec les principes des Restos,
- 2 Le soutien des autres bénévoles,
- 3 La clarté des règles et leur partage,
- 4 Le rôle du responsable de centre,
- 5 Des équipes de bénévoles soudées qui s'entendent bien,
- 6 L'esprit Coluche et les grandes valeurs des Restos,
- 7 Une différence de statut mais une égalité de traitement,
- 8 L'organisation du bénévolat des personnes accueillies

"Ils font un travail formidable. Ils n'attendent rien en retour. Et ça, c'est un exemple. Et ça, c'est du bénévolat positif. Ce sont ces personnes-là qu'on doit mettre en avant parce que justement, et n'importe quel bénévole, qu'il soit personne accueillie ou pas, ce qu'on doit mettre en avant, c'est la pureté, c'est pourquoi, si on est là."

Responsable de centre.



EN SAVOIR PLUS

Retrouvez l'entièreté de l'analyse via l'étude complète sur l'Intranet.
Le témoignage d'une bénévole personne accueillie.

Un rappel des documents existants :



LA CHARTE
DU BÉNÉVOLAT



VADÉMÉCUM



VOS CONTACTS
PRIVILÉGIÉS
EN AD : LES RRB



Création : *Nous Voilà!*



l'OBSERVATOIRE
DES RESTOS

observatoire@restosducoeur.org



PÔLE
RESSOURCES
BÉNÉVOLES

ressources.benevoles@restosducoeur.org