

# BILAN D'ACTIVITÉ

## ACTION SOCIALE

Mars 2015 ■ Émetteur : DAS ■ <https://intranet.croix-rouge.fr/crf/la-direction-de-l-action-sociale>



# 2014

150 ANS  
À VOS CÔTÉS

croix-rouge française



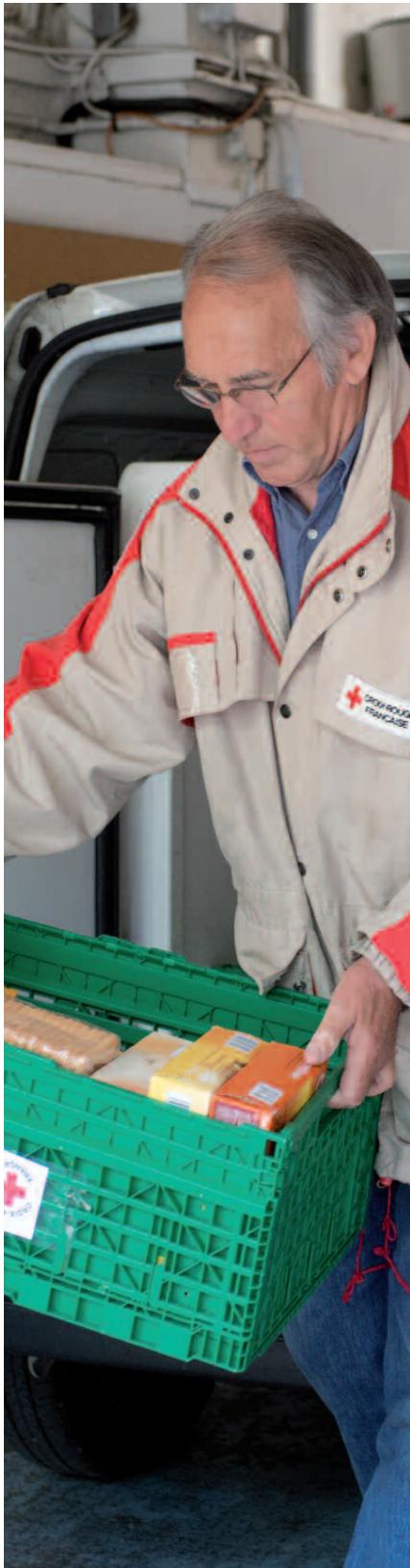


# SOMMAIRE



<b>Édito</b>	2
<b>Actualités 2014 de l'action sociale</b>	3
<b>Les chiffres de la précarité en France</b>	5
<b>Les acteurs engagés au sein de l'action sociale</b>	7
Les bénévoles	8
Les salariés	10
Les volontaires en service civique	11
Les mécènes de compétence	13
La formation, prérequis indispensables à l'action	14
Coup de projecteur la journée rencontre DDAS et RDSP 15-16 mars 2014	16
<b>Des actions adaptées au parcours de vie des personnes</b>	19
Accompagner les parents, favoriser le bien-être de l'enfant	20
Maintenir le lien social avec les personnes en situation de grande exclusion	26
Préserver l'intégration sociale des personnes en situation de précarité : Aides alimentaires, matérielles et accès à la culture et aux loisirs	35
Ecoute et accès aux droits	45
Préserver la qualité de vie des personnes âgées	51
Favoriser la réinsertion des personnes sous main de justice	54
Agir au service des familles dispersées : le Rétablissement des liens familiaux	57
Répondre aux besoins des personnes en situation d'urgence	61
<b>L'infographie des chiffres clés</b>	62
<b>Glossaire</b>	64
<b>Nos partenaires</b>	65
<b>Les contacts à la direction de l'action sociale</b>	68

# ÉDITO



2014 a été l'année du bénévolat ! Déclaré grande cause nationale, l'engagement associatif est plus que jamais la raison d'exister de la Croix-Rouge française. Plus de 37 500 engagements bénévoles inscrits dans les activités de l'action sociale, soit 7 % de plus que l'an passé. Les raisons de s'indigner sont nombreuses et nombreux sont ceux qui rejettent l'indifférence et choisissent de s'engager dans l'accompagnement des personnes victimes de situations d'urgence, dans la lutte contre l'exclusion des sans-domicile, la mise en valeur de la mixité sociale dans nos crèches et au sein de nos vestiboutiques, l'amélioration de l'accès à la culture et aux loisirs, la lutte contre l'isolement des personnes âgées, le soutien aux aidants des malades d'Alzheimer, la garantie d'une aide alimentaire, matérielle et financière pour permettre aux personnes de continuer à payer leur loyer et factures d'énergie, le soutien à la réinsertion des personnes sous main de justice et l'accompagnement des personnes migrantes dans l'accès à leurs droits fondamentaux... Voilà entre autres les combats qui animent quotidiennement nos bénévoles, salariés, volontaires en service civique et mécènes de compétence.

Bien que le taux de pauvreté monétaire ait tendance à stagner (14,3 % en 2011 vs 13,9 % en 2012), force est de constater que l'intensité de la pauvreté augmente. En effet, moins nombreuses, les personnes en situation de pauvreté sont de plus en plus pauvres ! Une attention toute particulière doit être portée aux enfants et aux jeunes. Les enfants en situation de pauvreté sont directement affectés par le stress et la souffrance de leurs parents lorsque ceux-ci sont confrontés au chômage ou à une baisse significative de leurs revenus. Alimentation, lieu de vie, santé, loisirs, temps passé avec les parents : la précarité investit tous les champs de l'existence et, de fait, influe fortement et durablement sur le bien-être des enfants. La pauvreté touche aussi largement les jeunes, les adultes de demain, et notamment ceux issus des milieux populaires. Nous devons faire en sorte que la pauvreté cesse d'être héréditaire !

Ce bilan d'activité démontre que notre association continue d'une part à renforcer ses activités dites « traditionnelles » (aides alimentaire et textile) en améliorant leur qualité et, d'autre part, qu'elle déploie des dispositifs innovants pour adapter l'action aux situations de vulnérabilité des personnes rencontrées : Haltes Répit-Détente Alzheimer, dispositifs itinérants Croix-Rouge sur roues, accueils bébé-parents, actions auprès des familles hébergées à l'hôtel, auto-école solidaire... L'accueil, l'écoute et l'orientation demeurent au cœur de toute action de proximité et témoignent de notre « plus-value » Croix-Rouge.

Au-delà du cadre strict de ce bilan annuel qui retrace les temps forts de nos actions, le rapport présente en filigrane les enjeux auxquels l'action sociale doit faire face pour lutter de manière efficace et efficiente contre la pauvreté : aller au-devant des publics « invisibles », ceux qui n'osent pas pousser les portes des unités locales, ceux des « classes moyennes inférieures » qui se précarisent souvent à la suite de ruptures familiales, professionnelles ou de problèmes de santé. S'engager dans la prévention de la pauvreté, notamment sur les thématiques de budget, de santé, de logement et bien sûr d'emploi, c'est aider ces personnes, ces ménages à sortir rapidement de cette précarité, et leur éviter de sombrer dans la spirale de l'exclusion.

Il convient donc de réformer nos pratiques en aménageant un espace d'accueil chaleureux et d'écoute au sein de toutes les structures locales, de dispenser les formations transversales indispensables à l'ensemble des bénévoles et, surtout, coordonner notre action avec les autres acteurs présents sur le territoire pour sortir peu à peu d'une logique purement distributive et entrer dans le cercle vertueux de l'accompagnement social global de la personne. La mesure d'impact social de ces nouvelles pratiques prouvera leur efficience.

***La Direction de l'action sociale***

# ACTUALITÉS 2014 DE L'ACTION SOCIALE

## JANVIER

- Lancement national de la MObilisation NAtionale contre L'ISolement des Agés (MONALISA) en présence de Michèle DELAUNAY, Ministre déléguée aux Personnes âgées et à l'Autonomie et de Dominique GROS, Maire de Metz ;
- Première tournée du dispositif Croix-Rouge sur roues sur le territoire de l'UI d'Etampes (91) et l'UI de Vendôme (41) ;

## FÉVRIER

- Ouverture de la 21<sup>e</sup> HRDA à Angers avec une équipe de 22 bénévoles qui accueille depuis 10 bénéficiaires 3 après-midi par semaine ;
- Opération « Videz vos placards » : les magasins du réseau de la Confédération des Arts de la Table récoltent de la vaisselle de seconde main (assiettes, verres, couverts) apportée par leurs clients, puis remettent la collecte à la Croix-Rouge française ;
- Participation de la Croix-Rouge française à une table-ronde des experts à l'Assemblée Nationale à propos de la loi sur la mise en œuvre effective du droit à l'eau et à l'assainissement en France ;
- Journée nationale sur l'aide au départ en vacances ;

## MARS

- Publication du nouvel agrément et cahier des charges relatif à l'agrément de l'éco-organisme Eco TLC ayant pour objet de contribuer au traitement des déchets issus des produits textiles d'habillement, du linge de maison et des chaussures ;
- Renouvellement du partenariat national avec l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV) ;
- Journée de rencontre des Antennes de Premier Accueil Social Médicalisé (APASM) de la Croix-Rouge française ;
- Lancement du Groupe de travail des bénévoles accompagnants du dispositif des co-détenus de soutien, en présence de la Direction de l'Administration Pénitentiaire
- La 4<sup>e</sup> édition de la VIDE DRESSING WEEK : les boutiques de mode indépendantes participantes collectent, en magasin, les sacs des TLC (textiles, linge de maison et chaussures) puis remettent la collecte à la Croix-Rouge française ;
- Rencontre nationale des DDAS-DTAS et des RDSP-RTSP ;
- Journée nationale Samu social sur l'accès au soin des plus vulnérables ;
- Parution du règlement relatif au FEAD au Journal Officiel de l'UE instaurant entre autres le principe de gratuité des denrées issues de l'UE ;

## AVRIL

- Appels à projets pour les séjours vacances ;
- Diffusion du documentaire « RLF » de Jean-Marc Surcin sur TV5 Monde, expliquant comment œuvre l'équipe RLF de la Croix-Rouge française auprès des familles dispersées ;
- Première journée nationale des porteurs de projet et responsables d'activité Croix-Rouge sur roues ;
- Journée régionale PACA Equipe mobile/Samu social ;

## MAI

- Signature de la tribune du chercheur Pierre-Victor Tournier appelant à un « large consensus républicain » en faveur de la réforme pénale ;
- Un premier cadre de l'action de l'activité Textile du réseau est voté au Conseil d'Administration ;
- Publication du diagnostic des actions d'accès à la culture et aux loisirs au sein de la Croix-Rouge française ;
- Lancement de l'appel à projet « journées loisirs » en partenariat avec Mondelez France ;
- Diffusion de la procédure d'éligibilité des publics à l'aide alimentaire au sein du réseau ;



## JUIN

- Assemblée générale de l'association ;
- La politique de la ville dévoile les 1 300 quartiers prioritaires de la France métropolitaine venant remplacer les 2 600 dispositifs qui s'étaient empilés depuis plus de vingt ans : (ZUS, CUCS, ZRU, ZFU). Cette cartographie renouvelée va permettre de concentrer les efforts sur les quartiers les plus pauvres ;
- Premières livraisons des denrées du FEAD 2014 ;

## JUILLET

- Validation d'une nouvelle annexe à la convention départementale entre les banques alimentaires et les délégations départementales relative aux règles de gestion des denrées du FEAD 2014 ;

## AOUT

- Promulgation de la loi relative à l'individualisation des peines, dite « Réforme Pénale » ;

## SEPTEMBRE

- 2<sup>e</sup> Assises de la Jeunesse ;
- Congrès de la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR) sur le thème : difficultés d'accès aux soins et précarité ;

■ Création de l'Observatoire de l'inclusion bancaire, dont la Croix-Rouge française est membre ;

- Première tournée Croix-Rouge sur roues sur le territoire du bassin burgien (01) ;
- Audition de la Croix-Rouge française à l'Assemblée Nationale dans le cadre des discussions sur la loi sur la transition énergétique : la Croix-Rouge française fait état des difficultés grandissantes d'accès à l'énergie en France ;
- Journée nationale des SIAO – DIHAL ;
- Inauguration des nouveaux locaux du CHRS de Valenciennes ;

## OCTOBRE

- Journée Nationale des Aidants ;
- Le Conseil d'Administration rend obligatoire la formation des bénévoles de l'Action Sociale ;
- Elargissement des appels à projets « Action Nutrition » proposés dans le cadre du partenariat signé avec la Fondation Mondelez International ;
- Journée Nationale du Refus de la Misère ;
- Lancement de la Mesure d'Impact Social (MIS) sur l'expérimentation des 4 sites du réseau de Rétablissement des Liens Familiaux (RLF) ;
- Publication du rapport sur la Mesure d'Impact social des Haltes Répit-Détente Alzheimer ;

## NOVEMBRE

- Colloque national sur la citoyenneté des malades d'Alzheimer : « Malades d'Alzheimer, familles, aidants : tous citoyens » ;
- Participation de la Croix-Rouge française au groupe de travail du Conseil National de Lutte contre l'Exclusion (CNLE) sur la simplification administrative des personnes en situation d'exclusion ;
- Sortie du 1<sup>er</sup> « Guide pratique de l'activité Textile » à destination du réseau ;
- Participation de la Croix-Rouge aux ateliers de réflexion sur les publics invisibles organisés par l'Observatoire National de la Pauvreté et de l'Exclusion Sociale (ONPES) ;
- Participation de la Croix-Rouge française à une table ronde sur l'accès aux soins des plus précaires au CESE ;
- Ouverture de la 22<sup>e</sup> HRDA à Meaux avec une équipe de 13 bénévoles et 3 personnes accueillies ;
- Signature d'un partenariat entre la DT de la Réunion et EDF pour lutter contre la précarité énergétique ;
- Première tournée Croix-Rouge sur roues sur le territoire de l'UL de Montbrison (42) ;
- Journées Nationales Prison-Justice sur le thème « Des murs et des hommes ». Une vingtaine de délégations de la Croix-Rouge française ont participé ;
- Premières livraisons des denrées du Crédit National pour les Epiceries Sociales ;

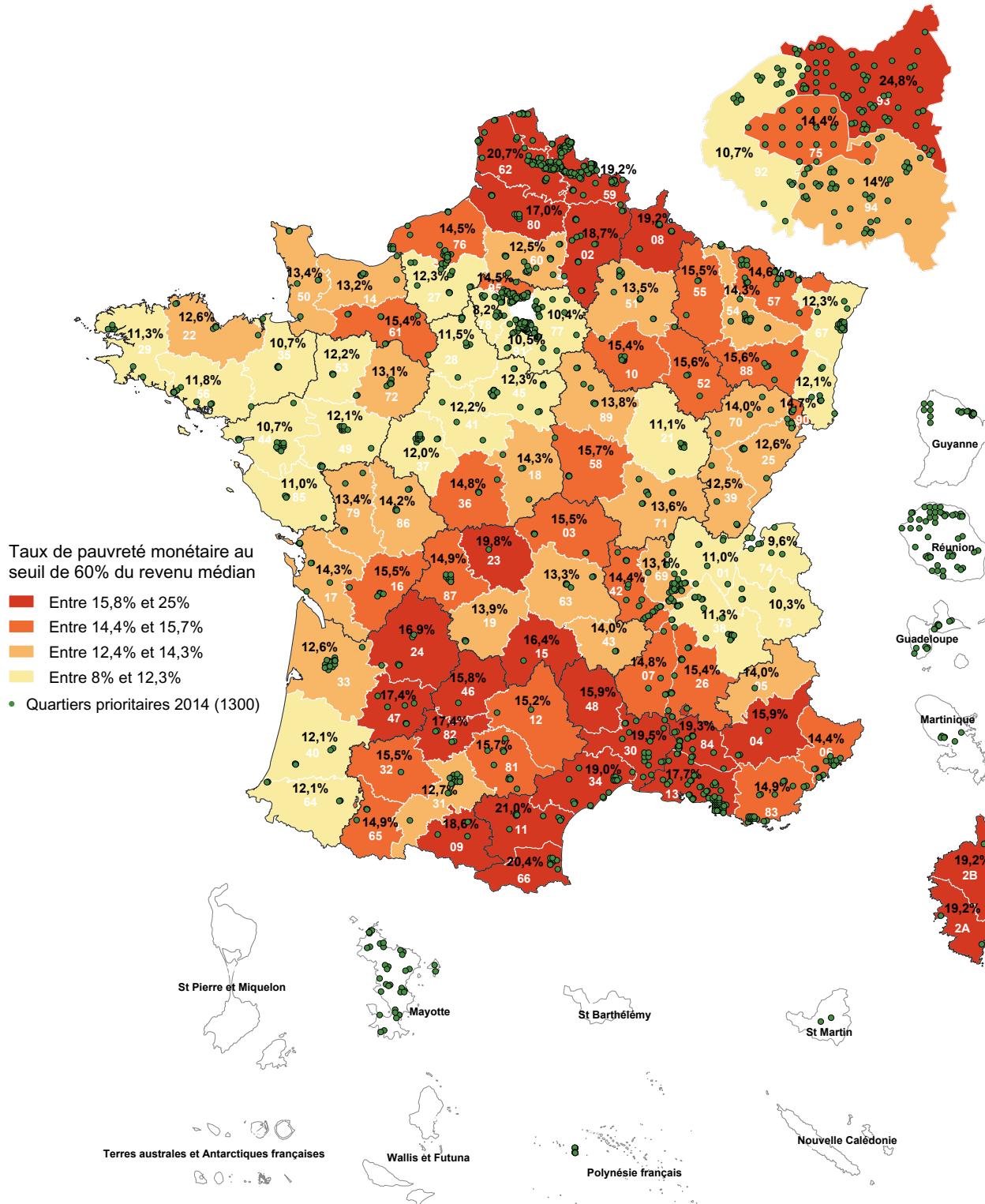
## DÉCEMBRE

- Journée Mondiale du Bénévolat ;
- Lancement officiel de l'opération Tous en fête ! avec l'évènement national au Château de Versailles ;
- Groupe de travail des bénévoles accompagnants du dispositif des Codétenus de Soutien ;
- Sortie du « Guide d'attribution des aides alimentaires, matérielles et financières » ;
- Première tournée Croix-Rouge sur roues sur le territoire de l'UL de Valserine (01) ;
- Présentation au conseil d'administration de la Croix-Rouge française du guide sur les aménagements de peine pour raisons médicales, réalisé en partenariat avec la Direction de l'Administration Pénitentiaire.



# LES CHIFFRES DE LA PRÉCARITÉ EN FRANCE

## Pauvreté monétaire et répartition des quartiers prioritaires



\*Le taux de pauvreté correspond à la proportion d'individus dont le niveau de vie est inférieur à 60 % du revenu médian (993 €/mois pour une personne seule). Le taux de pauvreté moyen en France (DOM compris mais or TOM) est de 14,3 %. Champ : ménages fiscaux (hors ménages en communauté et sans-abri) dont le revenu déclaré est positif ou nul.

Données INSEE, Revenus disponibles localisés (RDL).



- Aujourd'hui, la pauvreté concerne plus de **8,5 millions de personnes en France**, soit 14,3 % de la population (Insee, Les revenus et le patrimoine des ménages 2014) ;
- En 2013, **1,1 million** (40 %) des personnes au chômage cherchent un emploi depuis au moins un an et forment ce qu'on appelle les chômeurs de longue durée (Insee, France Portrait social, 2014) ;
- **141 500** de personnes sans domicile (Insee 2012, Enquête Sans domicile)
- **10 millions** de personnes sont aujourd'hui touchées, de près ou de loin, par la crise du logement.
- **2,23 millions** de foyers sont bénéficiaires du RSA (CAF, septembre 2013) ;
- **11 %** des ménages les plus modestes (moins de 926 euros par mois par personne) ne sont pas couverts par une complémentaire santé (Observatoire des inégalités, 2014) ;
- En 2014 le non-recours à la CMU se situe, en fonction des départements, entre **21 et 34 %** s'agissant de la CMU C et entre **57 % et 70 %** pour l'Aide complémentaire santé (ACS). (Observatoire des non-recours aux droits et services, 2014) ;
- En 2014, **22 %** des demandeurs d'emploi depuis plus d'un an, sont en situation d'isolement (Fondation de France 2014) ;

■ Près d'**un enfant sur cinq** (17 %) est en situation « jugée préoccupante » d'exclusion sociale. (Rapport Unicef 2013 sur l'enfance et la précarité) ;

## 1 300 NOUVEAUX QUARTIERS PRIORITAIRES

En juin 2014, la nouvelle géographie d'intervention de la politique de la ville a identifié 1 300 quartiers, dit prioritaires. L'identification de ces nouveaux quartiers se fonde sur le critère unique de la pauvreté, c'est-à-dire la concentration des populations ayant des ressources inférieures à 60 % du revenu médian. Les quartiers prioritaires sont considérés comme des « poches de pauvreté ». Les territoires concernés par la nouvelle géographie des quartiers prioritaires correspondent à des agglomérations de plus de 200 000 habitants dont 32 % vivent dans l'agglomération parisienne. Paris concentre 10 % de cette population dont la moitié habite au sein d'une ville-centre d'agglomération et dont la part de jeunes est surreprésentée (la part de personnes de moins de 14 ans est supérieure de 7 points à celle des autres quartiers des agglomérations contenant des quartiers prioritaires).

Les nouveaux quartiers prioritaires recouvrent les territoires où la pauvreté monétaire est la plus importante. La plupart de ces ménages habitent dans le parc social (64 % des HLM comme

résidence principale) et concernent des familles monoparentales (29 % du total des ménages des quartiers prioritaires) et des familles nombreuses (les ménages de plus de six personnes sont ainsi deux fois plus présents : 7 % des ménages de ces quartiers sont composés d'au moins six personnes contre 3 % pour les autres quartiers des agglomérations contenant des quartiers prioritaires).

Les périmètres des nouveaux quartiers prioritaires de la politique de la ville viennent se substituer aux zones urbaines sensibles (Zus) et aux quartiers en contrat urbain de cohésion sociale (Cucs). Au sein des quartiers prioritaires seront signés des CONTRATS DE VILLE reposant sur 3 piliers principaux :

- un pilier "cohésion sociale"
- un pilier "cadre de vie et renouvellement urbain "
- un pilier "développement de l'activité économique et de l'emploi"

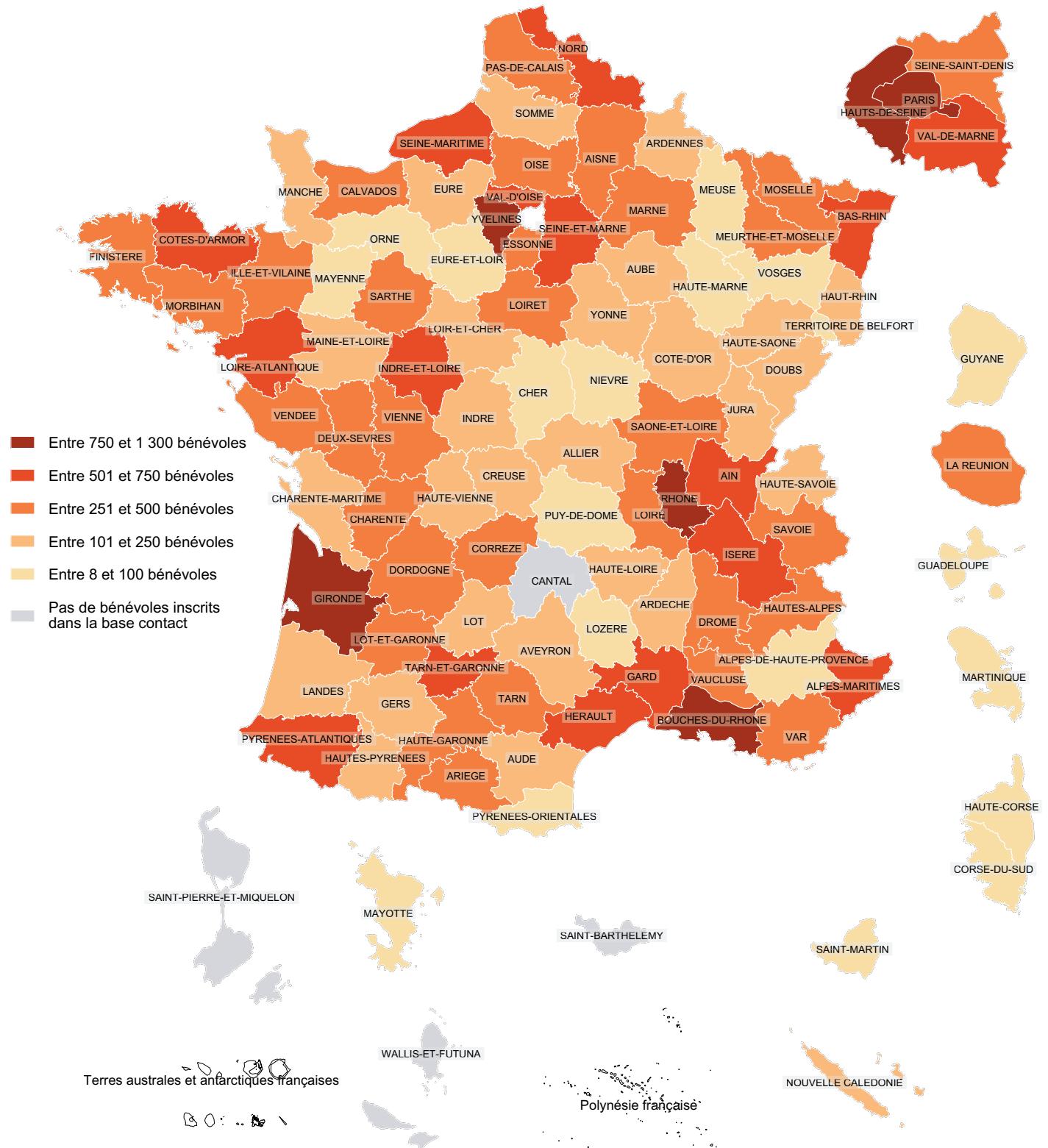
Les quartiers prioritaires pourront bénéficier de subventions de l'État visant à soutenir les associations et les acteurs du lien social. Pour consulter la liste des 1 300 quartiers prioritaires, n'hésitez pas à consulter la liste via le lien suivant :

[http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/politique\\_de\\_la\\_ville\\_-\\_territoires\\_cibles.pdf](http://www.ville.gouv.fr/IMG/pdf/politique_de_la_ville_-_territoires_cibles.pdf)

Pour aller plus loin :  
<http://www.gouvernement.fr/action/la-nouvelle-geographie-prioritaire>

# LES ACTEURS ENGAGÉS AU SEIN DE L'ACTION SOCIALE

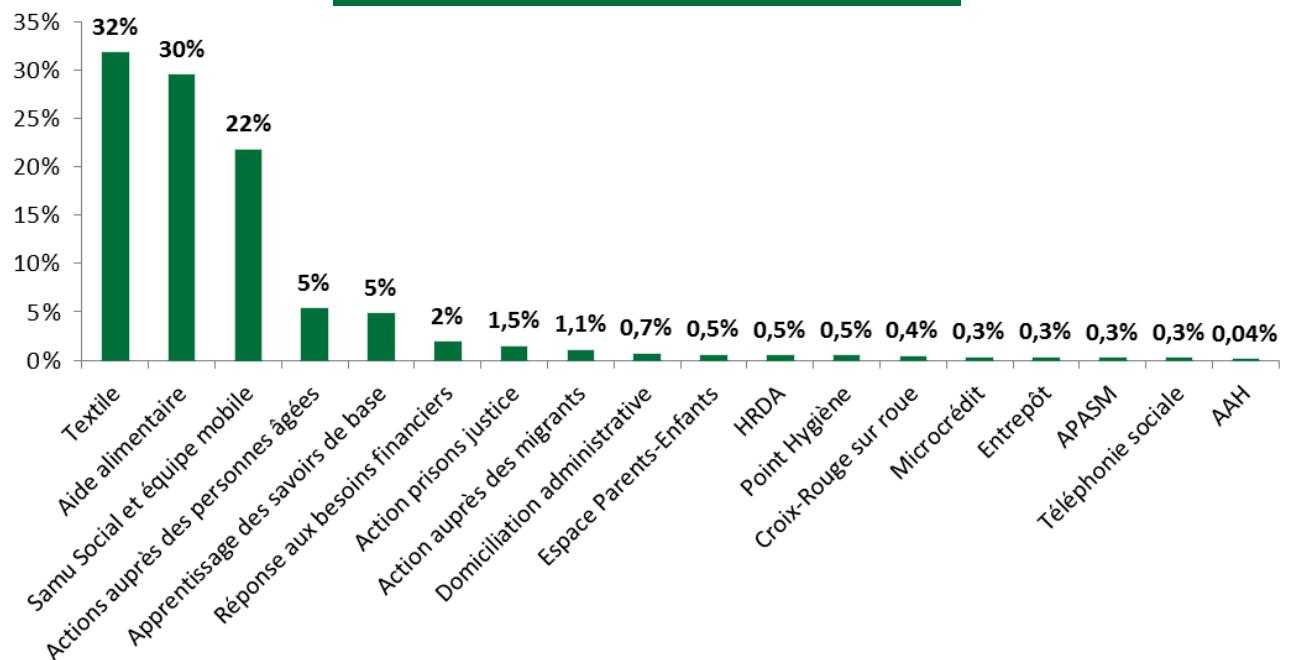
## Répartition des 33 000 engagements bénévoles de l'action sociale sur le territoire (représentant 37 500 engagements bénévoles)



# LES BÉNÉVOLES



Répartition des engagements bénévoles par activité

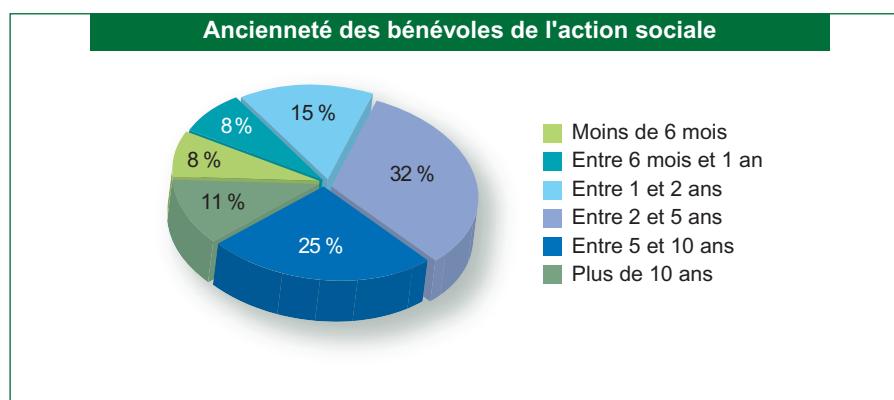


## 33 000 BÉNÉVOLES ET 37 500 ENGAGEMENTS BÉNÉVOLES

Le sentiment d'être utile à la société, le partage des valeurs communes, le plaisir d'appartenir à une équipe, l'acquisition de nouvelles compétences, voici la liste non exhaustive des apports de l'engagement bénévole au sein de l'action sociale. Le bénévole est celui qui s'engage librement pour accomplir une tâche non rémunérée et qui donne de son temps libre, il est le benevolus, le « bienveillant » ou « celui qui veut du bien ».

En décrivant les profils de bénévoles par type d'action et en mettant en lumière les raisons de leur engagement, cette première partie rend hommage aux femmes et aux hommes de l'action sociale qui s'engagent, agissent et se forment aux côtés de la Croix-Rouge française.

Au sein de l'action sociale, l'engagement dans plusieurs activités prime : ils sont 33 000 bénévoles totalisant 37 500 engagements bénévoles, soit 2 500 de plus qu'en 2013. Les bénévoles donnent de leur temps ; en moyenne 4 heures par semaine pour accueillir, écouter, accompagner les personnes qui poussent les portes des délégations. La grande majorité des bénévoles de l'action sociale sont investis dans les actions liées au textile, à savoir les vestiboutiques, vestiaires et



bébé-boutiques (32 %), dans les actions relatives à l'aide alimentaire (30 %) et au sein des Samu sociaux et équipes mobiles (22 %). 14 % des bénévoles de l'action sociale ont une pluriactivité ; c'est-à-dire qu'ils sont investis dans au moins deux activités.

### LES FEMMES PLUS NOMBREUSES AU SEIN DE L'ACTION SOCIALE

L'équipe est majoritairement féminine ; les femmes sont plus nombreuses au sein de l'action sociale par rapport à l'ensemble des bénévoles de l'association (70 % contre 60 %). L'écart entre le nombre d'hommes et de femmes engagés tend à se resserrer : 27 % d'hommes en 2013 contre 30 % en 2014. Mais la tendance

varie selon le type d'activité : 56 % de femmes engagées dans le « microcrédit personnel » contre 98 % engagées auprès des Espaces Bébé-Maman.

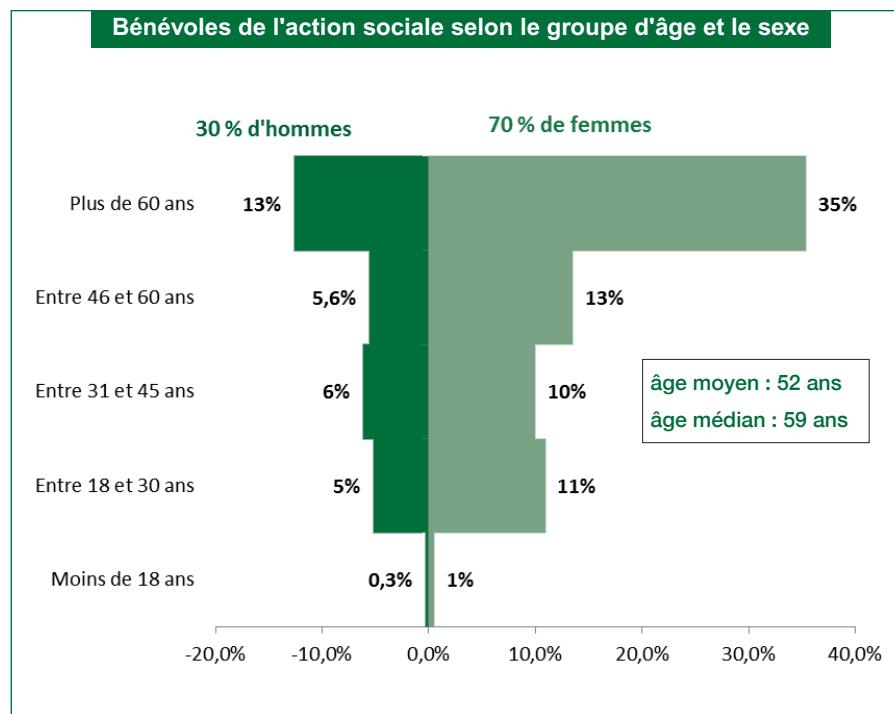
### PRÈS D'UN BÉNÉVOLE DE L'ACTION SOCIALE SUR 5 À MOINS DE 30 ANS

En ce qui concerne l'âge, les moins de 30 ans sont de plus en plus nombreux dans l'action sociale. C'est effectivement ce que montre la pyramide des âges ; même si la moitié des bénévoles a plus de 60 ans, tous les âges sont représentés et la part des moins de 30 ans reste stable depuis 2011 (16 %).

### 5 ANS D'ANCIENNETÉ EN MOYENNE

Fidèles à leurs engagements, les bénévoles de l'action sociale, ont une ancénneté moyenne de 5 ans, soit une année de plus que ceux de l'association. 16 % d'entre eux se sont nouvellement engagés en 2014 et un quart des bénévoles est présent depuis plus de 7 ans (dont 11 % depuis plus de 10 ans).

### Bénévoles de l'action sociale selon le groupe d'âge et le sexe



<sup>1</sup> Un engagement correspond à une inscription dans une activité. Source : extraction base Contacts au 31/12/2014

## Chiffres Clés

**33 000** bénévoles de l'action sociale

**37 500** engagements bénévoles (+2 500 par rapport à 2013)

**14 %** des bénévoles ont au moins deux engagements

**17,3 %** ont moins de 30 ans

**70 %** sont des femmes

# LES SALARIÉS

## Les 10 métiers les plus représentés au sein de chaque filière

métiers	Filière ENFANCE-FAMILLE	métiers	Filière EXCLUSION		
Auxiliaire puériculture	296	16 %	Technicien d'Intervention d'Urgence Sociale	121	14 %
Employée de crèche	264	14 %	Éducateur spécialisé	74	9 %
Assistant familial	160	9 %	Agent d'accueil de nuit	74	9 %
Éducateur spécialisé	113	6 %	Agent d'accueil	73	8 %
Éducateur de Jeunes Enfants	95	5 %	Conseiller en économie sociale et familiale	72	8 %
Agent service spécialisé	63	3 %	Moniteur éducateur	51	6 %
Agent d'accueil de nuit	56	3 %	Assistant service social	47	5 %
Agent de service	51	3 %	Employée vie associative	38	4 %
Psychologue	48	3 %	Responsable équipe éducatif	31	4 %
Directeur d'établissement	47	3 %	Médiateur interprète	30	3 %

Source : Pléadies

## UNE MAJORITÉ DE FEMMES AU SEIN DES DEUX FILIÈRES

Les filières Enfance-Famille et Exclusion embauchent 77 % de femmes ; elles sont plus de 88 % dans la première filière et 56 % au sein de la seconde.

## UNE ANCIENNETÉ MOYENNE DE 6,6 ANS

Les salariés de l'action sociale restent en moyenne 6,6 ans dans leur filière de prédilection. Avec une ancienneté moyenne

de 8 ans pour les salariés de l'Enfance-Famille et de 4 ans pour la filière exclusion.

## DES MÉTIERS TRÈS DIVERS ET COMPLÉMENTAIRES

Auxiliaire de puériculture, employé de crèche, éducateur spécialisé, psychologue, éducateur de jeunes enfants, mé-

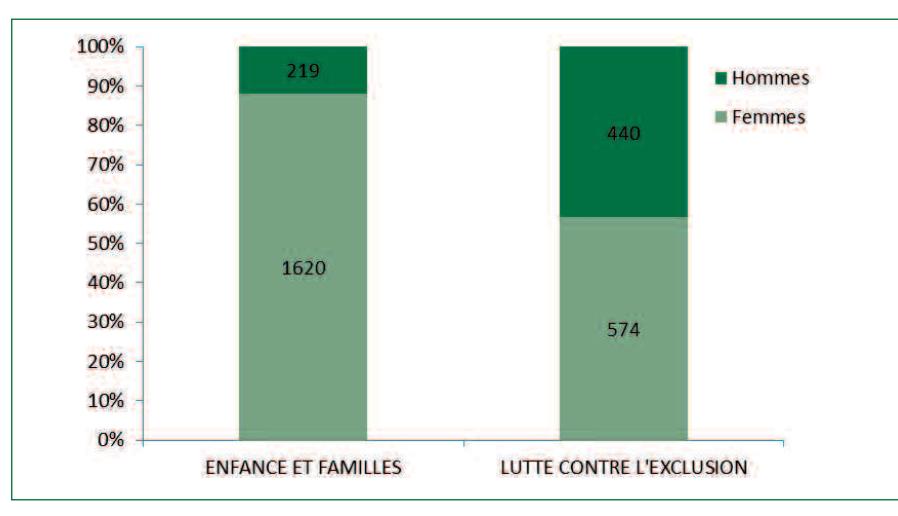
diateur interprète,... pas moins de 74 métiers sont représentés au sein des deux filières ; ce qui témoigne d'une grande complémentarité dans les missions réalisées au quotidien. La très grande majorité des salariés sont embauchées à temps plein (76 %). les contrats d'accompagnement dans l'emploi, ayant pour objet de faciliter l'insertion professionnelle des personnes sans emploi, représentent 5 % des effectifs au sein des deux filières.

## Chiffres Clés

**2 853** salariés au total sur les deux filières soit **2 585,7 ETP**

**1 839** salariés au sein de la filière Enfance-Famille soit 1 664,3 ETP

**1 014** salariés au sein de la filière Exclusion soit 921,4 ETP



# LES VOLONTAIRES EN SERVICE CIVIQUE

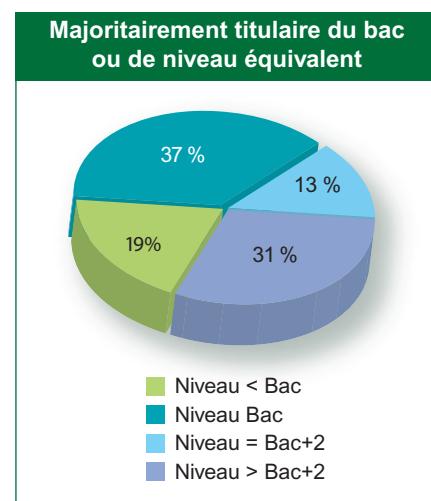
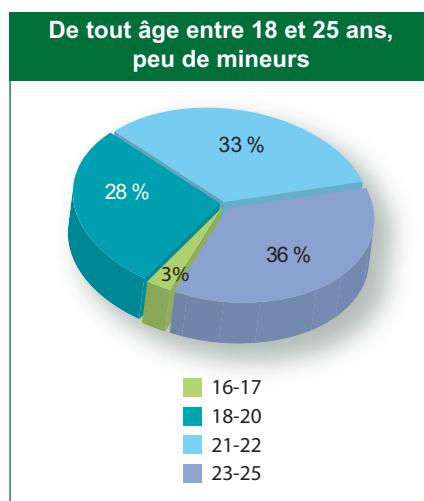


La Croix-Rouge française a accueilli 429 volontaires en 2014 dont plus de la moitié s'est engagée au moins en partie dans le champ de l'action sociale.

La majorité de ces derniers (67 %) agissent uniquement dans le champ de l'action sociale. Les autres interviennent également dans la diffusion des modules de l'offre éducative et la promotion de l'engagement (15 %), mènent des formations aux gestes qui sauvent (12 %) ou s'investissent auprès de personnes âgées, handicapées ou malades (6 %).

16 % des volontaires agissant dans le champ de l'action sociale ont été accueillis en établissements (CHRS, maison relais, PAUH, PSD, équipe mobile d'intervention sociale), 36 % au sein de délégations départementales ou territoriales et 48 % au sein d'unités locales.

## QUI SONT LES VOLONTAIRES ENGAGÉS DANS L'ACTION SOCIALE ?



## Chiffres Clés

**228** volontaires en service civique engagés dans les activités de l'action sociale en 2014 ;

**68 %** de jeunes femmes ;

Principalement engagés dans les activités d'aide alimentaire (**27 %**), de Samu social (**20 %**) et au sein des vestiboutiques (**18 %**)

En 2015, ils seront **325**.

## DANS QUELLES ACTIVITÉS DE L'ACTION SOCIALE LES SERVICES CIVIQUES AGISSENT-ILS ?

Les volontaires agissent majoritairement dans les activités d'aide alimentaire (27 %), de Samu social (20 %) et de vestiboutique (18 %). De nombreux volontaires (13 %) mènent également des actions auprès d'un public migrant (domiciliation, orientation, ateliers collectifs, sorties ...)

2014 a été marquée par la participation croissante de volontaires dans la mise en place du dispositif Croix-Rouge sur Roue ainsi que par le développement expérimental de l'activité Rétablissement des Liens Familiaux en région.

## ET CONCRÈTEMENT, QUE FONT-ILS ?

### EXEMPLE DE MISSION MENÉE DANS L'ACTIVITÉ PRISON/JUSTICE

Entre décembre 2013 et juin 2014, Cynthia a assuré des entretiens individuels avec les détenus et tenté d'apporter une

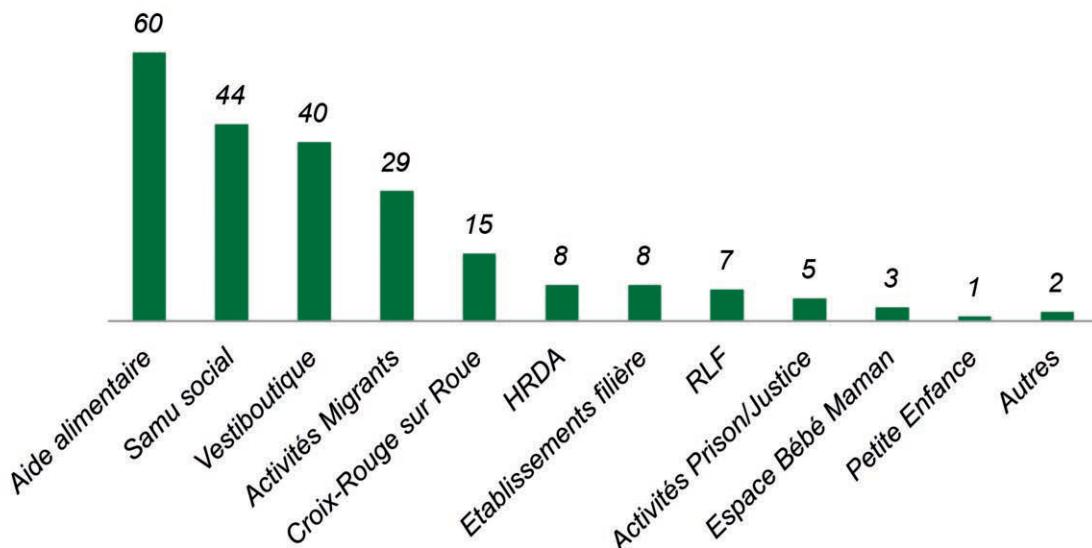


réponse à leurs besoins au sein d'une maison d'arrêt dans l'Aube, en partenariat avec le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation). Elle a organisé et mis en œuvre des ateliers lecture écriture à destination des détenus. Cynthia a également participé à l'aide apportée aux familles en dehors de la prison, notamment dans le cadre de la distribution des colis d'urgence. L'action se poursuit depuis septembre 2014 avec l'arrivée de Marylin au sein de la Délégation Départementale de l'Aube.

### EXEMPLE DE MISSION MENÉE DANS L'ACTIVITÉ AIDE ALIMENTAIRE

L'unité locale du Pays du Couserans accueille Tiffany depuis juin 2014 dans le cadre d'un projet de découverte alimentaire à destination de personnes seules, de couples ou de foyers avec enfants. L'objectif est de les accompagner vers une alimentation savoureuse, bio et locale sans augmenter leur budget alimentaire, par exemple en leur apprenant à lire les étiquettes sur les produits (DLUO, composition...), à reconnaître les herbes sauvages et en partageant des recettes de cuisine.

Nombre de volontaire par type d'activités



# LES MÉCÈNES DE COMPÉTENCE

En 2014, 135 volontaires d'entreprises ont réalisé une mission en mécénat de compétences pour la Croix-Rouge française. 61 % d'entre eux, soit 83 salariés ce sont impliqués dans l'action sociale. Issus du Groupe Orange, pour 99 % d'entre eux et d'IBM, ces salariés ont permis de renforcer les activités de l'action sociale sur l'ensemble du territoire, en s'impliquant dans diverses missions comme l'aide alimentaire, le Textile, l'apprentissage des savoirs, les RLF, HRDA...

Le mécénat de compétences constitue l'une des formes du don en nature et se traduit par la mise à disposition de compétences sans contreparties, prenant la forme :

- soit de la réalisation d'une prestation de service à titre non onéreux au profit d'une association.
- soit de la mise à disposition de personnel salarié sur leurs temps de travail à titre non onéreux au sein d'une association.

Il est éligible à la réduction d'impôt prévue à l'article 238 bis du CGI ; le don est évalué au prix de revient de la prestation, c'est-à-dire en prenant uniquement en compte la rémunération du personnel concerné et les charges sociales y afférentes.

Cette forme d'engagement, en plein essor, permet de croiser les intérêts des différents acteurs participant à la démarche. Pour l'association, c'est un moyen de bénéficier d'une aide réinventée et d'une expertise, afin de renforcer des activités dans une situation financière tendue. Pour le salarié c'est la possibilité de s'impliquer, sur son temps de travail, dans une démarche solidaire. Pour l'entreprise, c'est un véritable outil de ressources humaines face aux attentes des salariés (cohésion interne, motivation, gestion de la fin de carrière).

## Chiffres Clés

**83** mécènes de compétence engagés dans les activités de l'action sociale

Répartis sur **16** missions différentes



Activités	Nombre de volontaires
Aide alimentaire	34 %
Textile	16 %
Accueil écoute orientation	15 %
Fonctions supports (informatique, communication, comptabilité...)	8 %
Apprentissage des savoirs	6 %
Recrutement/accueil/suivi des bénévoles	3 %
Actions personnes âgées	2 %
Espace parents Enfants	2 %
RLF	2 %
HRDA	2 %
Croix-Rouge sur roues	2 %
Micro-crédit	1 %
DDAS	1 %
DLAS	1 %
Responsable antenne locale	1 %
Stratégie déploiement AIDA	1 %

# LA FORMATION, PRÉREQUIS INDISPENSABLES A L'ACTION

## EN 2014 L'EFFORT SUR LA FORMATION DES BÉNÉVOLES DE L'ACTION SOCIALE SE POURSUIT

Un réseau de bénévoles animateurs s'est constitué et permet de déployer les formations auprès des bénévoles investis dans le secteur de l'Action Sociale. Afin de répondre aux sollicitations du réseau, c'est en moyenne 4 formations d'animateurs par an que la Direction de l'Action Sociale organise sur les thématiques transversales. L'Action Sociale a pu ainsi former près de 150 nouveaux animateurs et dispose de presque 500 animateurs.

### Le Module Accueil Écoute (une journée)

Il permet d'envisager l'ensemble des actions menées par la Croix-Rouge dans un objectif commun et global de lutte contre l'exclusion et met en perspective les différentes activités proposées par le dépar-



### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION D'OCTOBRE REND OBLIGATOIRE LES FORMATIONS TRANSVERSALES POUR LES BÉNÉVOLES DE L'ACTION SOCIALE

L'évolution des mentalités du réseau concernant l'accompagnement des bénévoles par la formation a permis, le 8 octobre 2014, au Conseil d'Administration, de rendre obligatoire la formation des bénévoles de l'Action Sociale.

Le Conseil d'Administration a retenu le modèle déployé en 2014, à partir des formatons créées avec les bénévoles du terrain les années précédentes :

- Le module Accueil Ecoute et le module Connaitre les dispositifs sociaux pour les bénévoles de l'Action Sociale (alimentaire, textile, HRDA, prison, savoirs de base, EBM...)
- Le module SOLIDAR + Le module Connaitre les dispositifs sociaux pour les bénévoles du Samu Social/ Equipe mobile.

tement. A partir d'une réflexion autour des besoins spécifiques des personnes en situation de précarité il redéfinit les bonnes pratiques en termes d'accueil. Il introduit les notions de travail d'équipe, de bonne distance et de confidentialité. Il encourage les bénévoles à une approche globale de la personne. Il a été remanié pour mieux diffuser les messages de la nouvelle stratégie de l'Action sociale pour une logique d'accompagnement des personnes accueillies à la Croix-Rouge. En 2014, c'est plus de 1 000 bénévoles qui ont suivi ce module, animé par un bénévole. Les 126 animateurs du module Accueil Ecoute sont répartis dans 63 départements du réseau, et n'hésitent pas à intervenir dans les départements limitrophes.

### Le Module SOLIDAR Niveau 1 et Niveau 2 (une journée par niveau)

Les deux modules s'adressent spécifiquement aux bénévoles des équipes mobiles. Le module SOLIDAR Niveau 1 est suivi dès les premiers temps de bénévolat pour préparer les maraudeurs à aller à la rencontre des personnes à la rue. Il permet au responsable d'activité de transmettre les modalités de l'action. 600 maraudeurs ont suivi ce module grâce aux 143 animateurs bénévoles du réseau. Présents dans 60 départements, les animateurs couvrent ainsi 90 % du réseau développant l'activité de maraudes répartie sur 75 départements. Le module SOLIDAR

Niveau 2 est un approfondissement. Il est recommandé de le suivre après un temps d'expérience sur le terrain. 300 maraudeurs ont suivi les 2 modules en 2014.

### Le Module connaitre les dispositifs sociaux (une journée)

Il délimite le périmètre des grands acteurs et les dispositifs sociaux. Il présente la notion de reste à vivre et les modalités d'octroi des aides à la Croix-Rouge. Il sensibilise les bénévoles à la notion de droits communs et positionne la Croix-Rouge comme acteur de lutte contre le non-recours aux droits. Avec 31 animateurs supplémentaires formés en 2014, la Croix-Rouge dispose d'un réseau de 50 animateurs présents dans 32 départements. C'est plus de 200 bénévoles qui ont suivi le module Connaitre les dispositifs sociaux cette année.

### La nécessité de constituer une équipe départementale

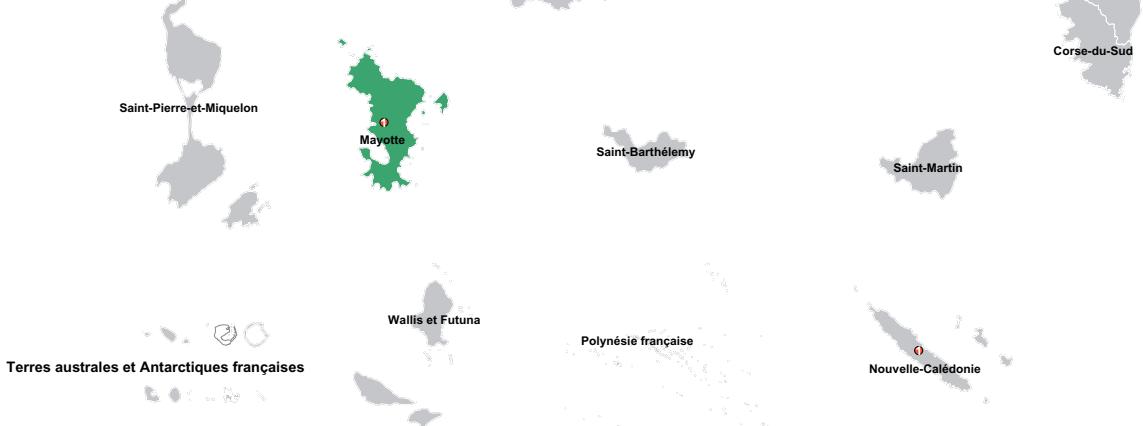
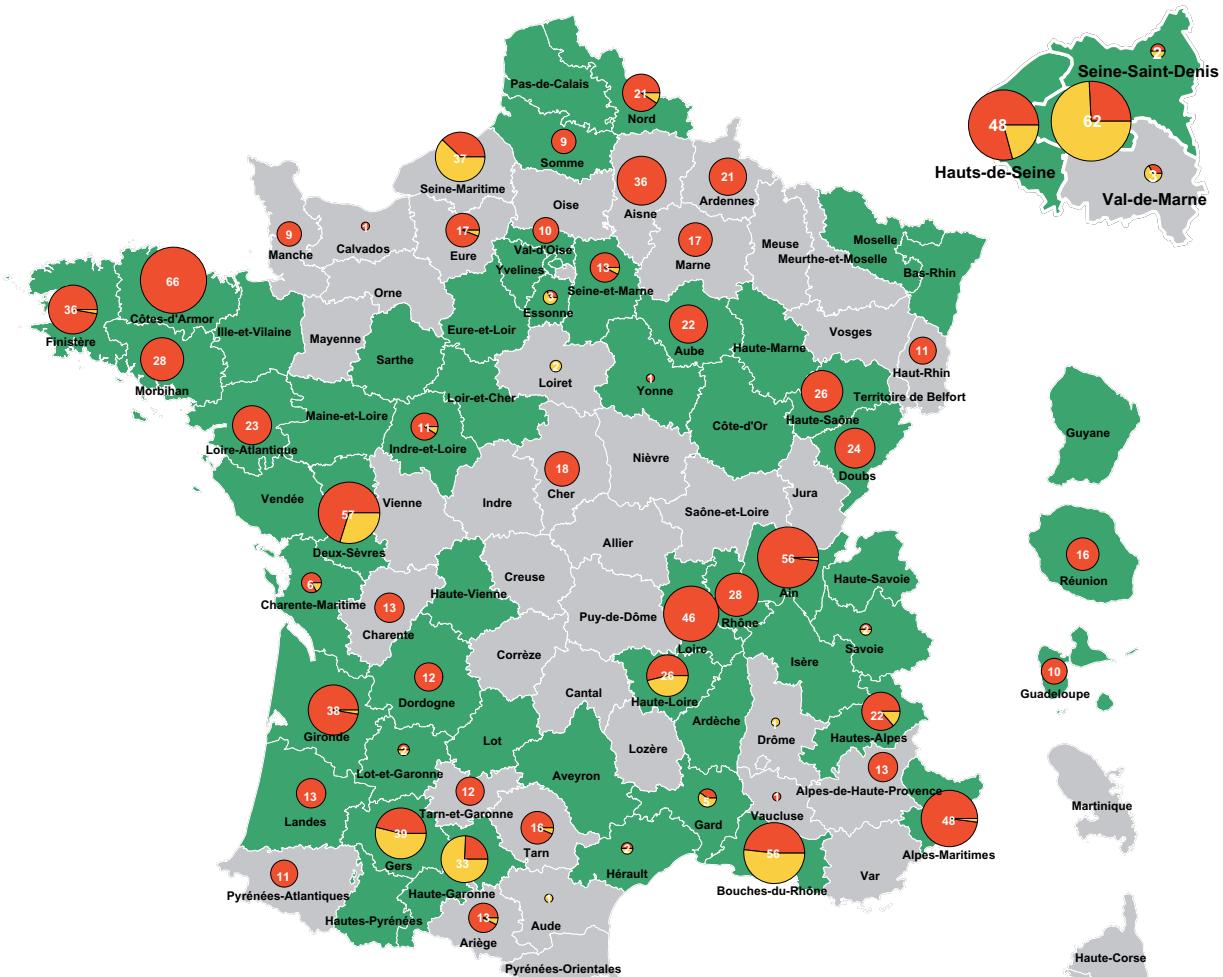
La formation des bénévoles de l'action sociale évolue avec la structuration d'équipe départementale : on peut observer sur la cartographie que la mise en place des formations est corrélée avec la présence d'un responsable départemental Soutien psychologique et/ou directeur de l'action sociale. On ne peut qu'encourager les présidents à s'entourer d'une équipe pour mieux accompagner les bénévoles dans leurs actions.

## Chiffres Clés

### Près de 4 500 personnes formées

- Module Accueil Ecoute : plus de **1 000** bénévoles formés dans l'année et **42** nouveaux animateurs soit au total **126** animateurs dans 63 départements ;
- Module Connaitre les dispositifs sociaux : plus de **200** bénévoles formés dans l'année, **24** nouveaux animateurs, au total **50** animateurs dans **36** départements ;
- Module SOLIDAR : plus de **800** bénévoles maraudeurs formés au niveau 1 dont **300** ont suivi le module SOLIDAR 2, **31** nouveaux animateurs, au total **143** animateurs dans **60** départements
- Module de Sensibilisation au Soutien Psychologique : **2 000** bénévoles formés, **48** nouveaux formateurs, **173** formateurs au total dans **71** départements

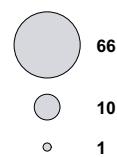
### Présence d'une équipe Action Sociale et formation transversales obligatoire sur le territoire



### Formations réalisées en 2014 :

- MODULE ACCUEIL ET ECOUTE (964 au total)
- MODULE CONNAITRE LES DISPOSITIFS SOCIAUX (213 au total)

### Nombre de sessions de formation



Animation du réseau et base contacts, 31/12/2014

# COUP DE PROJECTEUR LA JOURNÉE RENCONTRE DDAS ET RDSP 15-16 MARS 2014

## **RENCONTRE NATIONALE DES DDAS/DTAS/CORAS : SORTIR D'UNE LOGIQUE DISTRIBUTIVE POUR UNE LOGIQUE D'ACCOMPAGNEMENT GLOBAL DES BÉNÉFICIAIRES**

Les 15 & 16 mars 2014 s'est tenue la rencontre nationale des directeurs départementaux de l'action sociale (DDAS/DTAS/CORAS) au siège de la Croix-Rouge française.

Entre sessions en plénière et nombreux ateliers thématiques, les participants ont profité de ces journées pour échanger sur leurs pratiques et partager leurs expériences de terrain. L'objectif ? S'approprier la stratégie de l'Action sociale à la Croix-Rouge française et dessiner ensemble les priorités d'actions pour les années à venir. Retour sur les temps forts de ces deux journées riches en enseignements.

### **ECHANGES AUTOUR DES PRATIQUES DE TERRAIN**



Dès le samedi, à travers l'animation du « Café Croix-Rouge » les bénévoles ont pu échanger sur leurs pratiques de terrain. Le principe : neuf tables thématiques animées par un(e) chargé(e) de mission de la Direction de l'Action sociale. Sur chaque table, une question, sur laquelle les DDAS étaient invités à débattre en un temps limité avant de devoir changer de table, afin de contribuer à toutes les thématiques. Les questions posées concernaient en tout 9 sujets : l'accueil des migrants, l'accompagnement à la parentalité, l'accès à la culture et aux loisirs, les actions à destination des personnes âgées, l'aide textile, les aides financières,

l'aide alimentaire, la grande exclusion et les actions prison/justice.

Les échanges furent très instructifs et les débats animés ! Ces éléments sont d'ailleurs ressortis lors des restitutions, formant un diagnostic sans concession avant de pouvoir imaginer les actions concrètes à mettre en place pour améliorer les choses dans la durée.



### **QUELQUES ÉLÉMENTS DES RESTITUTIONS DES ATELIERS**

Sur la question de l'accès à la culture, plusieurs idées ont été évoquées afin de rendre le bénéficiaire davantage acteur, comme le fait de l'inviter à participer en amont de l'activité, mais également pendant – en lui donnant un rôle par exemple – et après, en l'invitant à faire un bilan.

La question des aides financières a longuement fait débat car les pratiques sont très différentes d'une antenne locale à une autre. Il serait donc nécessaire d'établir un cadre clair pour chaque département, de se rapprocher des travailleurs sociaux ou encore de se poser systématiquement les bonnes questions sur la nature et la pertinence de cet outil.





## LE PARCOURS DU BÉNÉVOLE

La présentation des données recueillies dans le cadre du baromètre d'opinion des bénévoles a permis d'illustrer chacun des temps forts du parcours du bénévole ainsi que les ressorts de l'engagement et leurs insatisfactions. Ces temps forts avaient été identifiés par les RDSP/RTSP lors des ateliers du Grand Rassemblement de Reims 2013, notamment l'accueil dans l'activité et la confrontation au réel, l'action

du bénévole au quotidien et en situation d'exception, la crise dans l'activité et la fin de l'aventure Croix-Rouge française.

## RETOURS D'EXPÉRIENCE

Les RDSP/RTSP ont cette fois-ci repéré pour chacun des temps forts, les situations dans lesquelles ils sont intervenus, les facteurs affectant le bien-être des bénévoles (sentiment d'impuissance ou d'échec, épuisement, perte de confiance en soi, désillusion face à une réalité...), ainsi que le rôle du RDSP dans chacune des situations (soutien psychologique ponctuel, conseils techniques...) et les ressources dont il peut disposer afin d'aider le bénévole à remédier aux difficultés rencontrées (réflexion pluridisciplinaire avec le réseau RDSP/RTSP et ReSPON, le pôle santé, l'astreinte...). Ils ont également recensé leurs besoins concernant l'animation du réseau, les repères opérationnels, les thèmes de formation continue et les outils nécessaires pour leur pratique.

## AMÉLIORER L'ACCOMPAGNEMENT DU BÉNÉVOLE ET FAVORISER SON BIEN-ÊTRE

Les RDSP/RTSP ont ensuite identifié les séquences qui requièrent le plus souvent leur appui pour les modules de formation. Ils peuvent apporter un soutien technique aux formateurs et orienter les bénévoles

vers la formation répondant le mieux à leurs besoins (MSSP, Module Accueil Ecoute...).

Une RDSP et deux ReSPON ont présenté un retour d'expérience sur l'opération d'urgence dans le Var. Les RDSP/RTSP ont fait émerger des points d'amélioration à apporter lors des futures opérations pour favoriser le bien-être des bénévoles, la bonne coordination sur le terrain et le retour à leurs activités quotidiennes. Pour ce faire, il est important que les RDSP/RTSP soient informés et impliqués au sein du dispositif le plus en amont possible. De plus, la préparation des bénévoles en amont et leur accompagnement durant l'opération peuvent s'avérer nécessaires pour les aider à repérer les indications d'orientation des impliqués. Enfin, l'établissement de modes de collaboration avec les CUMP en amont de toute intervention est indispensable. Un RDSP a présenté un exercice CUMP/CRF effectué dans son département et l'élaboration d'un projet de convention. Le rôle de conseiller technique du RDSP/RTSP est particulièrement souligné.

Ce week-end a permis aux RDSP/RTSP d'affiner leurs actions auprès des bénévoles afin d'améliorer leur accompagnement et de favoriser leur bien-être. En amont, pendant et après les situations difficiles, les RDSP/RTSP peuvent apporter un soutien psychologique ponctuel et des conseils techniques au quotidien comme en situation d'exception, tout au long du parcours du bénévole.



# DES ACTIONS ADAPTÉES AUX PARCOURS DE VIE DES PERSONNES



# ACCOMPAGNER LES PARENTS, FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DE L'ENFANT



## Chiffres Clés

**60** crèches (EAJE)

**26** structures de protection de l'enfance :

■ **6** maisons d'enfants à caractère social (MECS)

■ **6** établissements et services dédiés à l'accueil des mineurs isolés étrangers

■ **4** centres maternels

■ **4** placements familiaux

■ **4** relais parentaux

■ **1** pouponnière

■ **1** centre parental

**3 129** places au total

**10** établissements de Protection Maternelle Infantile (PMI)

## LA PETITE ENFANCE A LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Fidèle à sa vocation sociale, la Croix-Rouge française accueille prioritairement des publics vulnérables, et adapte le fonctionnement de ses structures d'accueil de la petite enfance aux besoins des publics en difficulté.

## DES PROJETS INNOVANTS AU SERVICE DE L'ACCUEIL DU JEUNE ENFANT VULNERABLE

En 2014, des Etablissements d'accueil du jeune enfant de la Croix-Rouge française ont développé des projets sociaux particuliers à destination des familles

vulnérables ainsi que des projets atypiques et innovants via des partenariats.

## DES PROJET SOCIAUX EN FAVEUR DE L'ACCUEIL D'ENFANTS PORTEURS DE HANDICAP

En 2014 le multi-accueil « La verrière enchantée » a ouvert ses portes à Dijon, et a centré son projet de structure sur l'accueil d'enfants en situation de handicap via un partenariat avec le Centre d'Action Médico-Sociale Précoce de Dijon. Deux bureaux dédiés aux professionnels du centre sont installés au sein de la structure, permettant d'accueillir des enfants handicapés dans les meilleures conditions tout en favorisant la



mixité avec d'autres enfants. En 2014, la crèche a notamment accueilli des enfants présentant des troubles psychomoteurs et des troubles autistiques.

En 2014, le multi-accueil « Ilot Trésors » de Forbach a signé une convention avec le Centre Médico-Psychologique (CMP) Enfants et Adolescents afin de permettre à un pédopsychiatre du CMP de venir régulièrement au sein de la crèche. L'objectif est qu'il puisse ainsi apporter une aide aux professionnels de la crèche dans leur mission au quotidien et détecter précocement d'éventuels troubles de comportement.

### **DES PROJETS INNOVANTS PERMETTANT DES ECHANGES INTERGENERATIONNELS**

A Lyon, la crèche « Les coccinelles » a entrepris en 2014 un projet de jardin sensoriel partagé avec l'Unité de Soins Longue Durée (USLD) « Les hibiscus » attenante, afin de favoriser les échanges intergénérationnels. Le jardin sensoriel sera abouti en 2015 : le sol mou de l'aire de jeux sera remplacé par de la végétation - arbustes fruitiers, bambous, fleurs et herbes aromatiques - de façon à ce que les enfants puissent éveiller leur cinq sens. Ce projet s'inscrit dans une démarche de

développement durable commune à tous les établissements de la région Rhône-Alpes.

### **DES PROJETS SOCIAUX AXES SUR LA CULTURE ET LA MIXITE SOCIALE**

A Morhange, le multi-accueil « Le petit navire », situé au cœur d'un quartier défavorisé, a noué en 2014 un partenariat avec le conservatoire de musique de la ville afin de favoriser l'éveil culturel des enfants de la crèche. Les enfants du conservatoire sont venus régulièrement jouer de la musique au sein de la crèche, permettant aux enfants la découverte de divers instruments de musique.

### **UNE DEMARCHE D'AUTOEVALUATION DES CRECHES INNOVANTE**

Les EAJE de la Croix-Rouge française se sont lancés en 2014 dans une démarche d'autoévaluation. L'autoévaluation des crèches n'est pas une obligation légale contrairement à l'évaluation interne des établissements sociaux et médico-sociaux soumis à la loi 2002-2. Cependant, tout comme ces établissements, les professionnels des crèches travaillent avec un public vulnérable. Il est donc pertinent qu'ils prennent des temps réguliers de réflexion et d'évaluation de leurs pratiques.

Un groupe de travail rassemblant une trentaine de professionnelles (directrices, puéricultrices, infirmières etc.) s'est réuni à plusieurs reprises pour élaborer un référentiel d'autoévaluation. Ce référentiel s'appuie sur les procédures, bonnes pratiques professionnelles et projets spécifiques sociaux et médicaux sociaux Croix-Rouge française. Ce référentiel a été achevé à la fin de l'année 2014 et permettra le démarrage de l'autoévaluation pour l'ensemble des crèches en 2015.



### **LES ESPACES BEBE MAMAN ET LES ESPACES PARENTS ENFANT**

Depuis 2007, 13 Espaces Bébé Maman et 2 Espaces Parents Enfant ont vu le jour (dont deux en 2014, un Espace Bébé Maman à Nîmes et un Espace Parents Enfant à Châtellerault). Ces espaces ont pour objectif d'accueillir, d'écouter et d'orienter les familles précaires et de répondre aux difficultés diverses de la relation parent-enfant. En 2014, les Espaces Bébé Maman ont pu apporter leur soutien à plus de 1 200 familles et autant d'enfants.

Au-delà d'une aide matérielle (produits alimentaires, d'hygiène, etc.), ces espaces proposent un accompagnement à la parentalité à travers des ateliers et des entretiens individualisés qui permettent la création d'un lien social avec les bénévoles et les autres bénéficiaires.

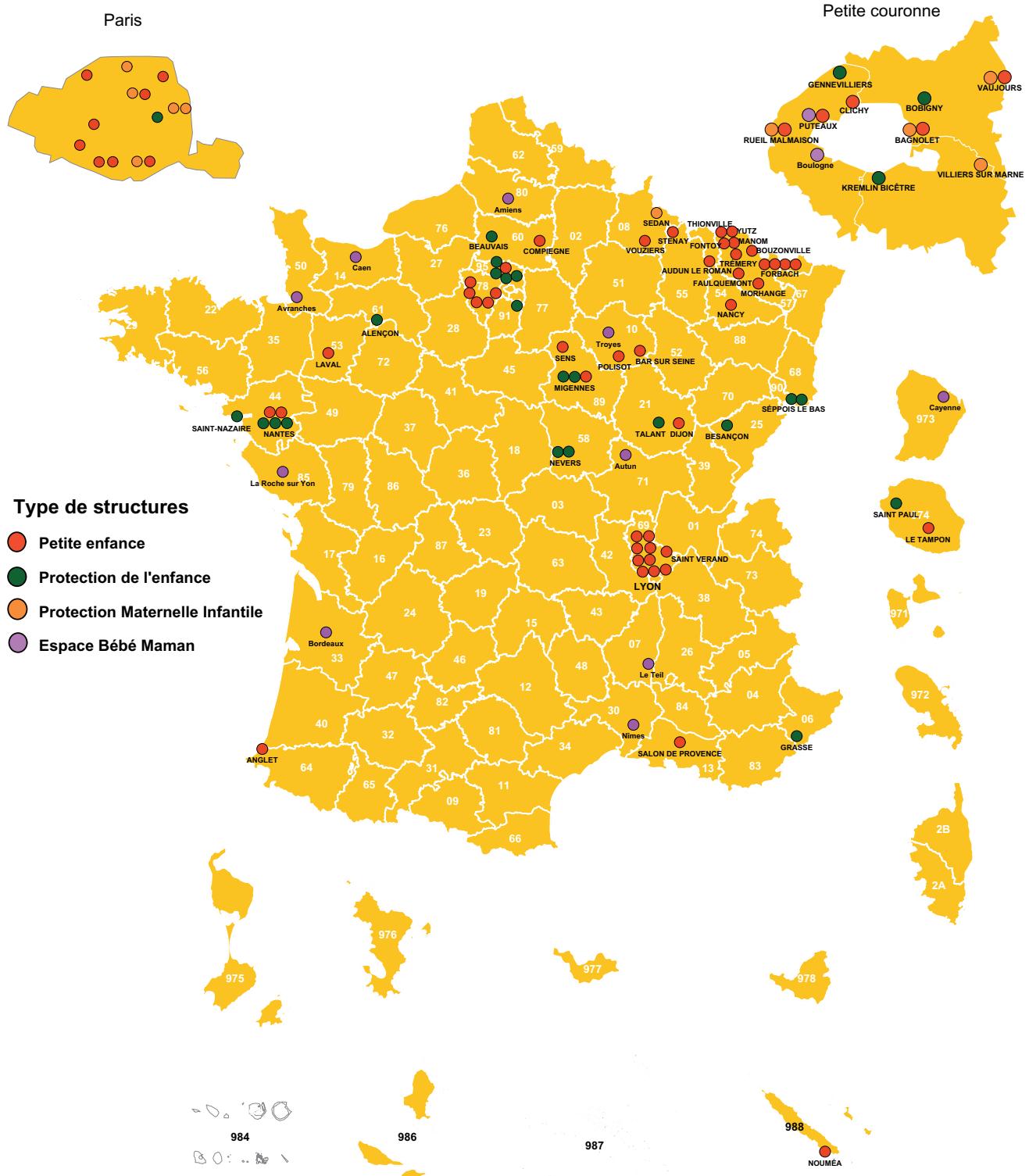
### **Chiffres Clés**

**15** Espaces Bébé Maman et Espaces Parents-Enfants dont 2 nouveaux en 2014

**210** bénévoles

**1 200** bébés et familles accompagnés

### Répartition des établissements du pôle Enfance-Famille





## LA PROTECTION DE L'ENFANCE

La Croix-Rouge Française gère également plus de 970 places réparties dans 26 établissements et services de protection de l'enfance.

### UNE AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITÉ A TRAVERS L'EVALUATION EXTERNE

Après la mise en œuvre des évaluations internes pour les établissements soumis à la loi du 2 janvier 2002, 10 établissements ont réalisé leur évaluation externe en 2014. Ces évaluations externes permettront notamment de définir les grands chantiers des établissements de protection de l'enfance pour les cinq prochaines années.

En parallèle, un travail a été entamé sur une harmonisation des outils obligatoires

tels que les trames de projet d'établissement, de règlement de fonctionnement et de contrat de séjour.

### UNE CONCERTATION NATIONALE SUR LA PROTECTION DE L'ENFANCE

Le 5 décembre 2014, la Croix-Rouge française a participé à la concertation sur la protection de l'enfance initiée par Laurence Rossignol, Secrétaire d'Etat chargée de la Famille, des Personnes Agées et de l'Autonomie. Cette concertation a rassemblé l'ensemble des acteurs de la protection de l'enfance qui ont pu pointer les difficultés rencontrées par les professionnels dans l'accompagnement des enfants, notamment : l'absence de coordination et d'harmonisation des pratiques sur le territoire, la difficulté à mettre en œuvre les droits de l'enfant, la place des associations au sein du territoire.



### INAUGURATION D'UN PÔLE ENFANCE PARENTALITÉ A ARGENTEUIL

Pour clôturer l'année 2014, le Pôle Enfance Parentalité d'Argenteuil a été inauguré le 3 décembre. Initialement constitué d'une maison d'enfant à caractère social (MECS) et d'un Lieu d'accueil et d'orientation (LAO) dédié à l'accueil de mineurs isolés étrangers, ce Pôle Enfance Parentalité (PEPA) s'est développé avec l'ouverture du centre maternel Les Gigognes en 2013, puis du multi-accueil Marguerite Joly et d'un relais parental. Aujourd'hui, près de 200 enfants et familles sont accueillis et accompagnés au PEPA.

## LES ACTIONS EN FAVEUR DES MINEURS ISOLÉS ÉTRANGERS

La Croix-Rouge mène depuis plusieurs années des activités en faveur des mineurs isolés étrangers. Elles reposent sur un engagement bénévole, à travers par exemple la fonction d'administrateur ad hoc, ainsi que sur un engagement professionnel et salarié à travers l'accompagnement et l'accueil des mineurs par des établissements dédiés (6 établissements en région parisienne) et autres établissements de protection de l'enfance.

### LA MISSION BÉNÉVOLE : LES ADMINISTRATEURS AD HOC

En 2014, la Croix-Rouge française est intervenue auprès de 102 mineurs placés en zone d'attente<sup>2</sup> à l'aéroport de Roissy-Charles de Gaulle. Une équipe de 15 bénévoles ont assuré l'assistance et la représentation légale des mineurs isolées étrangers. L'administrateur ad hoc est l'interlocuteur privilégié entre le jeune et les autorités, il aide à comprendre les enjeux et les procédures administratives et juridictionnelles en cours, il assure le lien avec les proches et la famille et il veille à

ce que l'intérêt supérieur de l'enfant soit respecté.

En dépit des besoins, la mission d'administrateur ad hoc auprès de mineurs isolés demandeurs d'asile sur le territoire francilien n'a pas connu le développement souhaité en 2014. Des efforts de sensibilisation des acteurs de Justice concernés demeurent à poursuivre.

### **LA MISSION SALARIÉE : LES ÉTABLISSEMENTS DÉDIÉS À L'ACCUEIL DE MINEURS ISOLÉS ÉTRANGERS**

La Croix-Rouge administre actuellement 114 places dédiées d'accueil pour mineurs isolés étrangers localisées en région parisienne. Les actions éducatives auprès de ces jeunes sont confrontées à l'incertitude de leur devenir au-delà de 18 ans au regard de leur situation administrative. Or, il est essentiel de favoriser l'insertion, la stabilisation et la sécurisation des jeunes qui seront amenés à demeurer de façon durable en France. Aussi, en 2014, les établissements ont accentué l'accompagnement éducatif vers l'insertion socio-professionnelle. L'insertion par le travail est devenue un atout dans la prise en charge des MIE, car elle leur donne accès à une formation qualifiante et facilite les démarches de régularisation sur le territoire. Tout au long de l'année, des partenariats avec les centres de formations professionnels et d'apprentissage ont été développés. Un objectif précis était fixé : celui d'accompagner les jeunes dans la découverte des métiers pour ainsi les aider à construire leurs projets personnels et préparer leur autonomie.

### **PROFIL DES MINEURS ACCUEILLIS**

En 2014, les pays d'origine des mineurs maintenus en zone d'attente, les plus représentés étaient le Cameroun, le Congo, la Guinée et la Syrie. Dans les établissements de la Croix-Rouge comme à l'échelle nationale, les jeunes ont été originaires principalement des pays de l'Afrique subsaharienne, (Guinée, Congo, Mali ...) suivis par les pays d'Asie du sud : le Bangladesh, le Pakistan et l'Afghanistan.

L'âge moyen est de 16 ans et 2 mois. Les MIE sont majoritairement des garçons (87 %)<sup>3</sup>. D'après la direction de la protection judiciaire de la jeunesse (DPJJ) environ 4 020 jeunes par an sont reconnus comme étant mineurs isolés étrangers.

### **LA CROIX-ROUGE S'INSCRIT DANS LE DISPOSITIF NATIONAL DE MISE À L'ABRI, D'ÉVALUATION ET D'ORIENTATION DES MINEURS ISOLÉS ÉTRANGERS**

Ce dispositif est organisé par une circulaire de la Ministre de la Justice du 31 mai 2013. Ce texte propose une nouvelle gestion des mineurs isolés étrangers par l'ensemble des Conseils généraux en métropole. Ainsi, les personnes qui se déclarent mineurs isolés dans un département font l'objet, préalablement à toute admission à l'Aide Sociale à l'Enfance, d'une procédure de mise à l'abri / évaluation / orientation. Cette démarche est confiée à des associations dans certains départements ; ainsi la Croix-Rouge française met en œuvre cette évaluation dans le 93 et le 95. Ce dispositif a par ailleurs induit un réaménagement de l'organisation et fonctionnement des établissements dédiés dans leur ensemble.



### **RÉFLEXION INTERNE SUR SES PRATIQUES**

En 2014, un groupe de travail sur l'évaluation de la minorité et de l'isolement des mineurs isolés étrangers, préalable à toute mesure de protection, était mis en œuvre par la direction de l'action sociale avec la participation des équipes salariées concernées de la Croix-Rouge française. Un référentiel interne en matière d'évaluation de mineurs isolés étrangers sera déployé pour l'ensemble du réseau en 2015.

### **TÉMOIGNAGE ATELIER ÉCRITURE DANS LE CENTRE PARISIEN D'ACCUEIL DE MIE SAJMIE**

**Question :** Qu'aviez-vous emporté avec vous au moment du départ de votre pays ? Qu'aimeriez-vous emporter de France si vous deviez retourner dans votre pays ?

Quand je vais retourner au Bangladesh, je mettrai dans mon sac un pantalon blanc, deux T-shirts et un livre sur l'histoire de France que je montrerai à mes amis là-bas. J'emporterai aussi une petite tour Eiffel et du chocolat. Et aussi un plan de métro.

Un jour, j'aimerais bien parler le français, avoir un bon travail et vivre tranquillement en France.

Le jour où j'ai quitté mon pays, c'était un vendredi, entre la saison sèche et la saison des pluies.

Anwar

## **Chiffres Clés**

**6** structures d'accueil pour mineurs isolés étrangers ont accueilli 1 697 personnes en 2014.

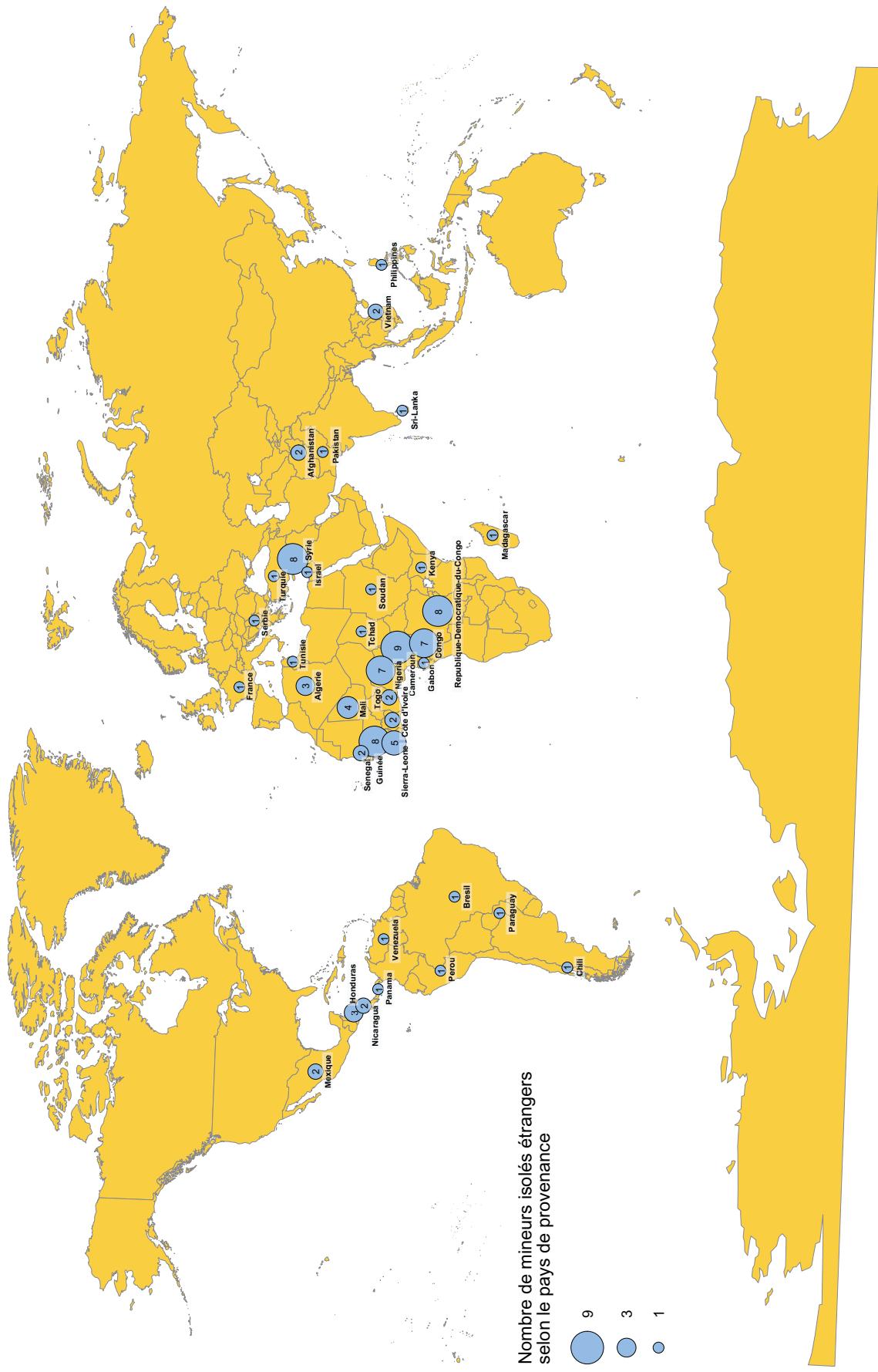
**102** mineurs isolés étrangers ont été suivis en zone d'attente par une équipe de 15 administrateurs ad hoc en 2014.

**114** places d'accueil

<sup>2</sup> Zone d'attente : Espace délimité par le préfet du département au sein duquel un étranger, dépourvu des documents nécessaires à l'entrée dans l'espace Schengen, peut être maintenu. En 2013, la zone d'attente de Roissy représente environ 72 % des non admissions par voie aérienne prononcées en métropole. (Source : Présentation par la Police aux Frontières des éléments statistiques de l'année 2013 concernant les non-admissions et les placements en zone d'attente).

<sup>3</sup> Chiffres extraits du rapport d'activité du dispositif national de mise à l'abri, d'évaluation et d'orientation des mineurs isolés étrangers du 1<sup>er</sup> juin 2013 au 31 mai 2014 (Source : DPJJ).

## Pays de provenance et effectifs des mineurs isolés étrangers\* en zone d'attente accompagnés par la Croix-Rouge française



\*99 nationalités connues sur 102 mineurs rencontrés

## MAINTENIR LE LIEN SOCIAL AVEC LES PERSONNES EN SITUATION DE GRANDE EXCLUSION



## L'URGENCE SOCIALE : SAMU SOCIAUX / ÉQUIPES MOBILES, 115 ET SIAO

### AMÉLIORER LA CONNAISSANCE DU PUBLIC

Mieux connaître le public à la rue est primordial afin de pouvoir lui apporter les réponses les plus adaptées possibles. Ainsi le 26 mars 2014, près de 100 bénévoles se sont réunis au siège de l'Association pour la 6<sup>e</sup> journée nationale des équipes mobiles et Samu sociaux, pour échanger sur le thème de l'accès à l'hygiène des plus démunis. En complément de ces temps d'échanges nationaux, une rencontre régionale a eu lieu en région PACA en présence d'une vingtaine de bénévoles élus et cadres départementaux. Les rencontres régionales sont une vraie plus-value et sont l'occasion d'aborder des problématiques plus spécifiques du public à la rue en fonction des territoires. Ainsi, l'accès à l'hygiène, la place des mineurs à la rue ou encore la question des demandeurs d'asile ont été traités lors de la rencontre régionale.

### OUTILLER LE RÉSEAU, POUR MIEUX ACCOMPAGNER LE PUBLIC RENCONTRÉ

L'année 2014 a été l'occasion de travailler sur la structuration et la formation des équipes. Ainsi, le Conseil d'Administration a rendu obligatoire la formation SOLIDAR pour les maraudeurs.

Cette obligation montre le niveau d'exigence que la Croix-Rouge française souhaite avoir sur la formation des bénévoles qui sont au contact des plus



### ILS S'ENGAGENT, ILS EN PARLENT...

« J'ai débuté mon bénévolat grâce à ma fille qui était dans le mouvement jeunesse et qui m'a fait découvrir la Croix-Rouge française. J'ai eu envie de découvrir le public des personnes à la rue qui au départ me faisait peur. J'avais besoin de changer mon regard sur ces personnes qui gagnent fortement à être connues. Et cela fait maintenant 13 ans que cela dure. »

*Bénévole maraudeur*

exclus de nos concitoyens. Enfin, le groupe de travail Equipe mobile/ Samu social est en cours de réflexion sur une formation pour les responsables d'activités et un module de validation des chefs d'équipe. L'année 2015 sera consacrée à la mise en œuvre d'outils « qualité » au sein du réseau.

## Chiffres Clés

**204** équipes mobiles dans  
**75** départements dont  
**10** équipes salariées

**10 028<sup>4</sup>** maraudeurs

**186 711** rencontres

**67 %** des équipes tournent à l'année, **27 %** tournent en période hivernale, et **6 %** uniquement en grand froid.

Formation SOLIDAR :  
**31** animateurs formés, plus de  
**800** bénévoles maraudeurs formés au niveau 1 et  
**300** ont suivi le niveau 2

**15** SIAO dont 9 en gestion propre

Gestion du 115 dans  
**8** départements



### ORIENTATION DES PERSONNES EN SITUATION DE RUE VERS LES STRUCTURES FIXES

« L'arrêt de la distribution de compléments alimentaires en maraude à Reims en novembre 2014 ne fut pas très bien apprécié par les gens en situation de rue ; cependant au bout de quelques semaines les SDF ont su rejoindre les structures appropriées et les gens en situation de précarité ont été dirigés vers la distribution alimentaire.

Au final, nos bénévoles ont plus de temps libre pour marauder et les personnes en situation de rue, orientées par les bénévoles, retournent peu à peu vers les structures de droit commun. »

<sup>4</sup> Taux de réponse : 61,3 % sur les 194 équipes mobiles interrogées

## HÉBERGEMENT ET LOGEMENT ADAPTÉ

### L'HÉBERGEMENT : FOCUS SUR LE PÔLE RÉGIONAL D'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES HÉBERGÉES À L'HÔTEL (EN ILE-DE-FRANCE)

En octobre 2013, la Direction Régionale et Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement (DRIHL) a choisi la Croix-Rouge française, après un appel à projets, pour créer un pôle régional d'accompagnement des familles à l'hôtel, afin que les ménages hébergés par les 115 de Paris et de petite couronne en extra départemental, soient eux aussi suivis. En 2014, le pôle régional s'est structuré ; le service emploie une soixantaine de travailleurs sociaux sur les départements franciliens. Pour favoriser l'accompagnement social de ces familles, ils assurent des visites sur place, à l'hôtel,



#### UNE EXIGENCE QUALITÉ TOUJOURS AUSSI IMPORTANTE

Après la mise en œuvre des évaluations internes pour les établissements soumis à la loi du 2 janvier 2002 en 2013, 2014 a été l'année des processus qualité et de l'évaluation externe.

Ainsi, 14 structures ont accueilli pendant 2 à 3 jours des évaluateurs externes afin de pouvoir compléter le processus démarré en 2013. En parallèle, un travail a été entamé sur une harmonisation des outils de la loi du 2 janvier 2002 et sur des procédures qualité. Ainsi, des trames de règlement de fonctionnement, de contrat de séjour et de livret d'accueil ont été proposées aux directeurs d'établissements. Concernant les procédures, une procédure d'admission a été validée et diffusée au réseau et des procédures complémentaires seront proposées en 2015 (exemple : rupture de l'accompagnement, port d'arme, accompagnement à la sortie etc.).

pour une première prise de contact, puis ils y retournent régulièrement dans le cadre de l'accompagnement mis en place. « Souvent les hôtels sont loin de tout y compris des transports », raconte Fabien Descoubes, le directeur. La liste des familles sans suivi social de droit commun est transmise par le 115 au pôle régional ; après avoir établi un premier contact les travailleurs sociaux se rendent sur place pour un premier diagnostic de la situation : « on regarde si les premiers éléments du dossier sont justes. Parfois, les personnes ont changé d'hôtel... », explique le directeur du pôle. Puis, au cours des rendez-vous, sera défini « l'ancre territorial » de la famille pour entamer un parcours vers l'insertion.

## Chiffres Clés

**125** établissements et services de la filière EXCLUSION dont :

**47** dispositifs d'hébergement soit **2 870** places annuelles

■ **793** places dans **19** centres d'hébergement d'urgence

■ **1 200** places de nuitées hôtelières annuelles soit **3 000** familles accompagnées à l'hôtel en Ile-de-France

■ **367** places dans **6** centres de stabilisation

■ **484** places dans **13** centres d'hébergement et de réinsertion sociale

■ **21** places d'ALT

■ **23** places de Lits Halte soin santé

**21** dispositifs de logement accompagné :

**682** places annuelles

■ **192** places dans **12** pensions de familles

■ **67** places en résidence sociale

■ **327** places en Service d'Insertion par le Logement

■ **80** places en solibail

■ **16** appartements en ASLL

gérées par la Croix-Rouge française disposent en majorité de logements de type 1 et 1 bis (d'une surface de 14 m<sup>2</sup> à 30 m<sup>2</sup>), bien que deux d'entre elles disposent également de T2 destinés aux orientations de couples. En moyenne, une pension de famille de la Croix-Rouge française a une capacité pouvant varier de 10 à 30 logements. Ce type de logement accueille des personnes à faible niveau de ressources, dans une situation d'isolement ou de grande exclusion, et dont la situation sociale et psychologique, voire psychiatrique, rend impossible à échéance prévisible leur accès à un logement ordinaire. Les pensions de famille s'inscrivent dans une logique d'habitat durable sans limitation de durée, elles font donc office de logement et non d'hébergement.

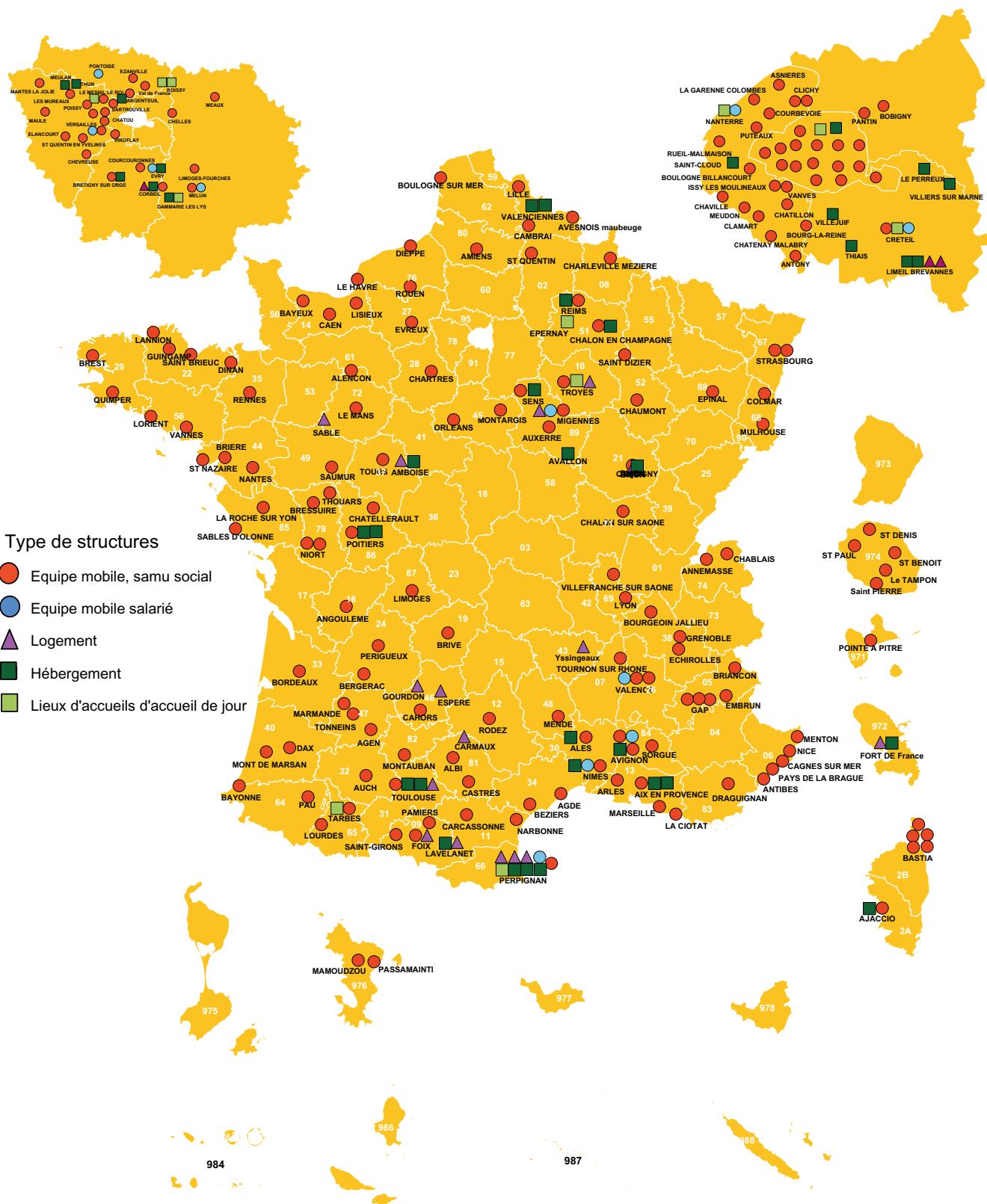
#### LE LOGEMENT ADAPTÉ : LES PENSIONS DE FAMILLE

La circulaire ministérielle du 10 Décembre 2002 relative aux maisons relais définit cette nouvelle forme de logement accompagné comme « une offre alternative de logement pour des personnes en situation de grande exclusion. Elle doit leur permettre une réadaptation à la vie sociale dans un environnement chaleureux et convivial, dans la perspective de leur faire retrouver tous les aspects de la citoyenneté ». Une pension de famille est une structure de taille réduite associant logements privatifs et espaces collectifs qui favorisent les relations de la vie quotidienne entre les résidents et les hôtes, chargés de l'animation et de l'accompagnement à la vie quotidienne. Les pensions de famille

#### PROFIL DES PERSONNES ACCUEILLIES EN PENSION DE FAMILLE<sup>5</sup>

La plupart des résidents en pension de famille perçoivent les minima sociaux. Sur la totalité des résidents logés par les structures qui ont renvoyé le questionnaire, environ 22 % sont suivis par des mesures d'accompagnement social ou de protection judiciaire (curatelle, tutelle ou MASP), 3 % perçoivent les allocations chômage, 11 % perçoivent une retraite ou une retraite pour invalidité, 44 % touchent une allocation adulte handicapé ou une pension invalidité, 21 % perçoivent le RSA et seulement 15 % des résidents touchent un salaire.

## **Implantation des structures d'accueil aux victimes de grandes exclusions**



## ACCUEIL ET ORIENTATION DES PERSONNES MIGRANTES

Symbol de protection, la Croix-Rouge intervient sans a priori idéologique et sans jugement auprès des migrants. Elle accueille toute personne en situation de précarité sans condition préalable ni distinction de sexe, de race, de religion, de nationalité, de condition sociale, d'appartenance politique ou idéologique. Accueillir les migrants à la frontière et sur le territoire, veiller à leur accès à une aide humanitaire et juridique, les accompagner et les soutenir en facilitant leur accès aux droits et aux besoins fondamentaux : telle est l'ambition de la Croix-Rouge française à l'égard des migrants, en situation régulière ou irrégulière.

### ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER TOUTE PERSONNE EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

La Croix-Rouge française est un acteur reconnu dans le domaine d'accueil et de l'accompagnement des personnes en situation de précarité, elle est présente sur le terrain de l'action en faveur des migrants et des demandeurs d'asile, et offre des réponses aux multiples besoins de cette population. Appuyées par le siège, les activités en faveur des demandeurs d'asile et des migrants sont conduites par le réseau bénévole ainsi que par les établissements dans les domaines suivants :

- accueil, accompagnement, orientation ;
- aides matérielles (alimentaire, vestiaire, financière...) ;
- cours de français langue étrangère ;
- domiciliation ;
- hébergement ;
- dispositif d'accompagnement spécifique des mineurs isolés étrangers ;
- permanence d'accueil d'urgence humanitaire (PAUH), avec une présence de 24h/24h au niveau de la zone d'attente de l'aéroport de Roissy Charles de



Gaulle, l'une des plus grandes portes d'entrée de migrants de l'Europe ;

- service « réfugiés » à l'aéroport de Roissy pour accueillir et orienter les personnes libérées de la zone d'attente qui a accueilli plus de 4886 personnes en 2014 ;
- gestion des plates-formes d'accueil des demandeurs d'asile assurant tout ou partie des missions définies par le référentiel national PADA. Ces plates-formes assurent le premier accueil et l'accompagnement des demandeurs

d'asile hébergés hors CADA tout au long de la procédure d'asile.

### LA FORMATION DU RÉSEAU

Afin de sensibiliser le réseau bénévole de la Croix-Rouge française à la thématique migrant et l'asile, la DAS organise des sessions de formation dans les régions. En 2014, 9 sessions de formation ont été organisées et 108 bénévoles formés.



### LA RÉFORME DE L'ASILE

Le projet de loi portant réforme de l'asile a été validé par le Parlement et sera présenté au Sénat au printemps 2015. Ce projet répond à la nécessité de refonder le système de l'asile en France qui est à bout de souffle. L'idée générale est, notamment, d'accélérer et simplifier les procédures d'examen des demandes d'asile.

La Croix-Rouge française a été auditionnée par le rapporteur du projet de loi ainsi que par les parlementaires. Aussi, le Ministère de l'Intérieur a mis en place un comité de consultation sur la réforme, ouvert aux associations de défense du droit d'asile, ainsi qu'aux gestionnaires de CADA. La Croix-Rouge française participe aux réunions de ce comité ainsi que ses groupes de travail qui se portent sur :

- Le nouveau dispositif d'hébergement des demandeurs d'asile ;
- L'accompagnement des demandeurs d'asile tout au long de la procédure ;
- Après l'asile, l'intégration des réfugiés et la gestion des déboutés.

## Chiffres Clés

**9** sessions de formation sur les personnes migrantes ont été organisées

**108** bénévoles formés.

## HÉBERGEMENT DES DEMANDEURS D'ASILE

La Croix-Rouge française gère sur tout le territoire 1 004 places dédiées aux demandeurs d'asile et aux réfugiés statutaires dans les structures suivantes : centre d'accueil pour les demandeurs d'asile, hébergement d'urgence des demandeurs d'asile et centre provisoire d'hébergement.

### LES CADA (CENTRE D'ACCUEIL POUR LES DEMANDEURS D'ASILE)

Les CADA sont définis par la circulaire du 24 juillet 2006 comme une catégorie spécifique d'établissements sociaux et médico-sociaux qui ont pour mission d'assurer l'accueil, l'hébergement ainsi que l'accompagnement social et administratif des demandeurs d'asile pendant toute la durée d'instruction de leur demande.

### LES HUDA (HÉBERGEMENT D'URGENCE DES DEMANDEURS D'ASILE)

Lorsqu'ils ne sont pas accueillis en CADA, les demandeurs peuvent être pris en charge en HUDA. Il s'agit d'un dispositif d'accueil d'urgence spécifique destiné à accueillir, à titre transitoire, des deman-



deurs d'asile préalablement à leur éventuelle admission en CADA.

### CPH (CENTRE PROVISOIRE D'HÉBERGEMENT)

Les centres provisoires d'hébergement (CPH) constituent au sein de l'ensemble des centres d'hébergement et de réadaptation sociale un dispositif particulier destiné à héberger et à préparer l'insertion des réfugiés.

### LE GROUPE DE TRAVAIL CADA/HUDA

Le groupe de travail CADA/HUDA s'est réuni à plusieurs reprises pour aborder l'actualité

concernant l'hébergement des demandeurs d'asile et son évolution notamment dans le cadre de la réforme de l'asile lancé par le ministère de l'Intérieur depuis juillet 2013. Des journées inter CADA/HUDA ont eu lieu à Nîmes au mois de juin et ont réuni les équipes de tous les CADA et HUDA CRF.

### DÉMARCHE QUALITÉ : ÉVALUATION EXTERNE

Concernant la démarche de qualité initiée dans nos établissements, les CADA et les CPH étant soumis à la loi du 2 janvier 2002, ont lancé leur évaluation externe en 2014 après avoir fini leur évaluation interne en 2013.

## Chiffres Clés

**1** permanence d'accueil d'urgence humanitaire (PAUH) à l'aéroport de Roissy

**6** centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), avec une capacité de 498 places

**10** centres d'hébergement d'urgence pour demandeurs d'asile (HUDA) avec une capacité de 519 places

**3** plateformes d'accueil des demandeurs d'asile (PADA)

**1** centre provisoire d'urgence (CPH) pour les réfugiés statutaires avec une capacité de **35** places

**1** lieu d'accueil et d'orientation (LAO) pour les mineurs isolés étrangers

**21 750** domiciliations assurées auprès de demandeurs d'asile



### POSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU SUJET DE LA GESTION DES SORTIES DES DÉBOUTÉS DU DROIT D'ASILE

Pour aider les CADA dans la gestion des sorties des déboutés, le Conseil d'Administration dans sa réunion du 17 décembre 2014 a réaffirmé :

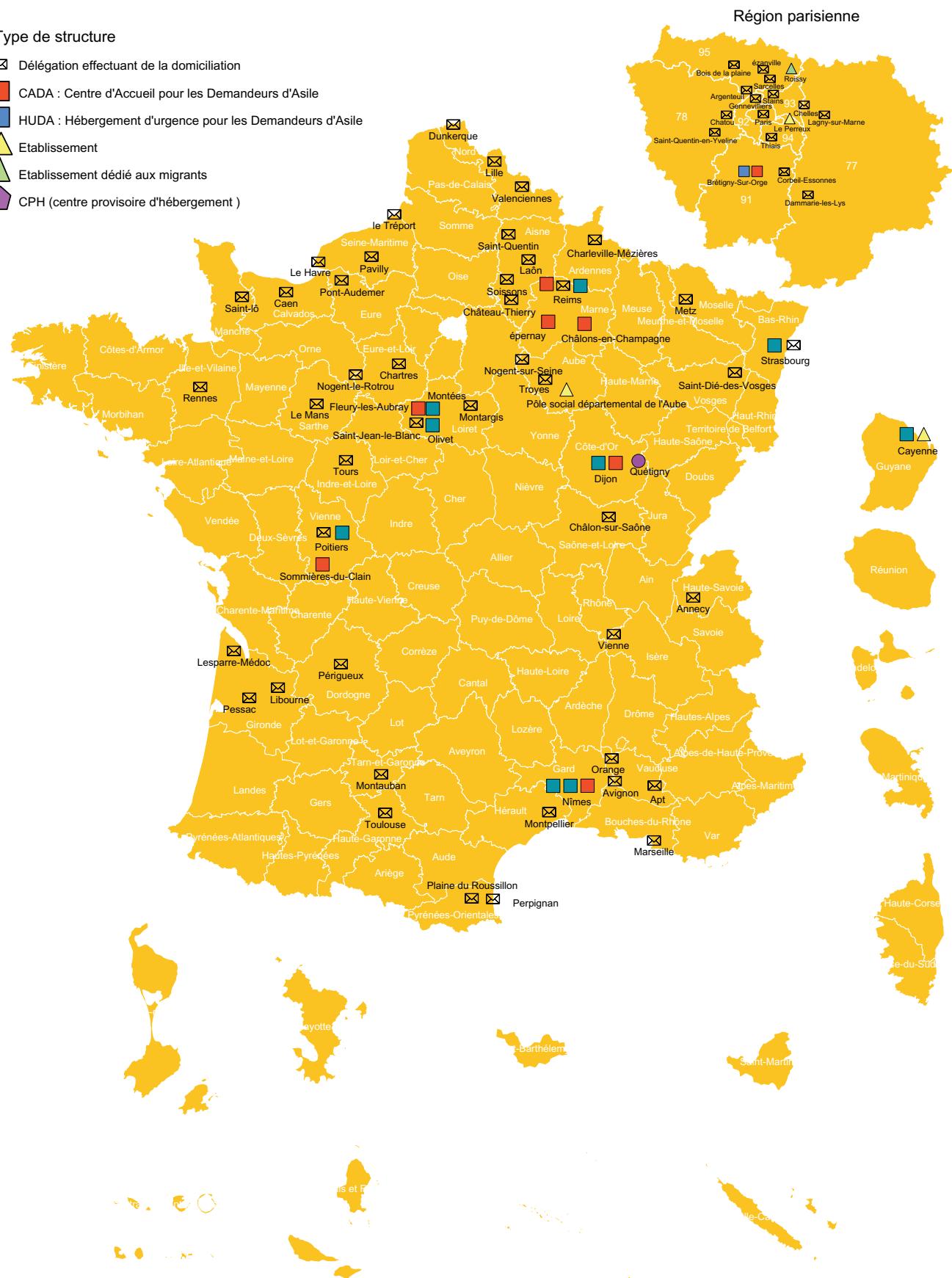
- Sa position de juin 2011 décidant la poursuite des activités dans les CADA dans le respect et dans les limites des modalités de gestion imposée par les conventions que la Croix-Rouge française signe ;
- La capacité des établissements à engager des procédures judiciaires en lien avec la Préfecture, dans le respect de la procédure légale et avec l'accord préalable du Directeur général, à l'encontre des personnes occupant indûment des places et refusant de quitter le centre ;

Le conseil d'administration décide que, dans le respect de la procédure contentieuse et en cas de décision judiciaire d'expulsion, les directeurs d'établissements peuvent, sur proposition ou à la demande du l'autorité administrative compétente, autoriser l'intervention de la force publique afin de procéder à la sortie des déboutés au sein des établissements, après accord du Directeur général au cas par cas. Dans tous les cas, la Croix-Rouge française proposera, conformément au principe d'accès inconditionnel à l'hébergement prévu au CASF, des solutions d'hébergement d'urgence dans la limite des possibilités d'hébergement du dispositif de droit commun (nuitées d'hôtel, CHU, 115 ...).

## Accompagnement des personnes migrantes : implantation des CADA, HUDA et activités de domiciliation

### Type de structure

- Délégation effectuant de la domiciliation
- CADA : Centre d'Accueil pour les Demandeurs d'Asile
- HUDA : Hébergement d'urgence pour les Demandeurs d'Asile
- ▲ Etablissement
- ▲ Etablissement dédié aux migrants
- ◆ CPH (centre provisoire d'hébergement)



## ACCÈS AUX SOINS ET À L'HYGIÈNE

Les personnes en situation de détresse sociale sont les premières exposées aux difficultés d'accès à la santé. Prendre soin de soi lorsqu'on ne dispose pas de logement, de papiers, de couverture sociale ou de moyens pour faire de vrais repas n'a rien d'une évidence. Bien souvent, les préoccupations liées à la santé sont reléguées au second plan.

### ACCÈS À L'HYGIÈNE

Pour les personnes en grande exclusion, la Croix-Rouge française a fait de l'accès à l'hygiène un préalable essentiel dans l'accompagnement des personnes vulnérables vers la santé et l'intégration sociale. Cet engagement se concrétise par deux opérations

- la distribution de « kits hygiène et bien-être » aux personnes rencontrées lors des maraudes effectuée essentiellement par les 210 Samu sociaux ou équipes mobiles de la Croix-Rouge française, grâce à un partenariat avec le Groupe SCA
- la mise à disposition de lieux d'accueil de jour/points hygiène offrant un ensemble de prestations sanitaires et sociales telles que : accueil, écoute, orientation, consigne, aide alimentaire et vestimentaire, loisirs, etc. ainsi qu'un Point hygiène (douches, lavabos, laverie).

Une mesure d'impact social a été réalisée en 2014 auprès des bénéficiaires des kits et des bénévoles qui les distribuent. Les résultats seront diffusés en 2015.

### ACCÈS AUX SOINS

Depuis plus de 30 ans, les **Antennes de premier accueil social médicalisé (APASM)**, accueillent des personnes sans droits à une couverture sociale ou en rupture de droits. Elles fonctionnent grâce à des médecins, infirmiers, travailleurs sociaux ou accueillants bénévoles.

Elles offrent :

- des **prestations médicales** (généralistes et spécialisées) ou **paramédicales** (soins infirmiers, vaccinations, délivrance de médicaments...),
- des **actions de prévention et d'éducation pour la santé** (hygiène, addictions, prévention du VIH, maladies infectieuses),



- un accompagnement social des personnes accueillies (orientation pour la constitution de dossiers de CMU et d'AME, orientation vers les services sociaux), visant leur réinsertion dans le dispositif de droit commun.

### DEUX NOUVELLES APASM EN 2014

Deux nouvelles APASM ont vu le jour en 2014. La première a ouvert ses portes dans le Nord à Roubaix et Tourcoing. Dans ces deux communes, on estime à 5 000 le nombre de personnes qui seraient privées de toute couverture médicale. Trois jours par semaine un médecin bénévole reçoit ses patients au sein de la nouvelle APASM, l'une des permanences médicales se tenant au sein du CCAS de Tourcoing, facilitant ainsi le lien avec les travailleurs sociaux. La seconde APASM a ouvert en fin d'année

dans les quartiers Nord de Marseille, dans le quartier du Panier.

Une mesure d'impact social des APASM sera réalisée en 2015 grâce au concours de la Fondation Sanofi Espoir qui soutient la Croix-Rouge française depuis 2 ans dans ses activités d'accès aux soins.

### AU COEUR DU DISPOSITIF, ILS TÉMOIGNENT

« Si je tombe malade, je fais comment, je ne peux pas ! Si il y a des médecins chez qui il faut avancer de l'argent, s'il y a des médicaments qui ne sont pas remboursés et bien je ne me soigne pas »

Nadège, bénéficiaire de l'APASM de Dieppe



### Chiffres Clés

**13** APASM dont 2 ouvertures en 2014

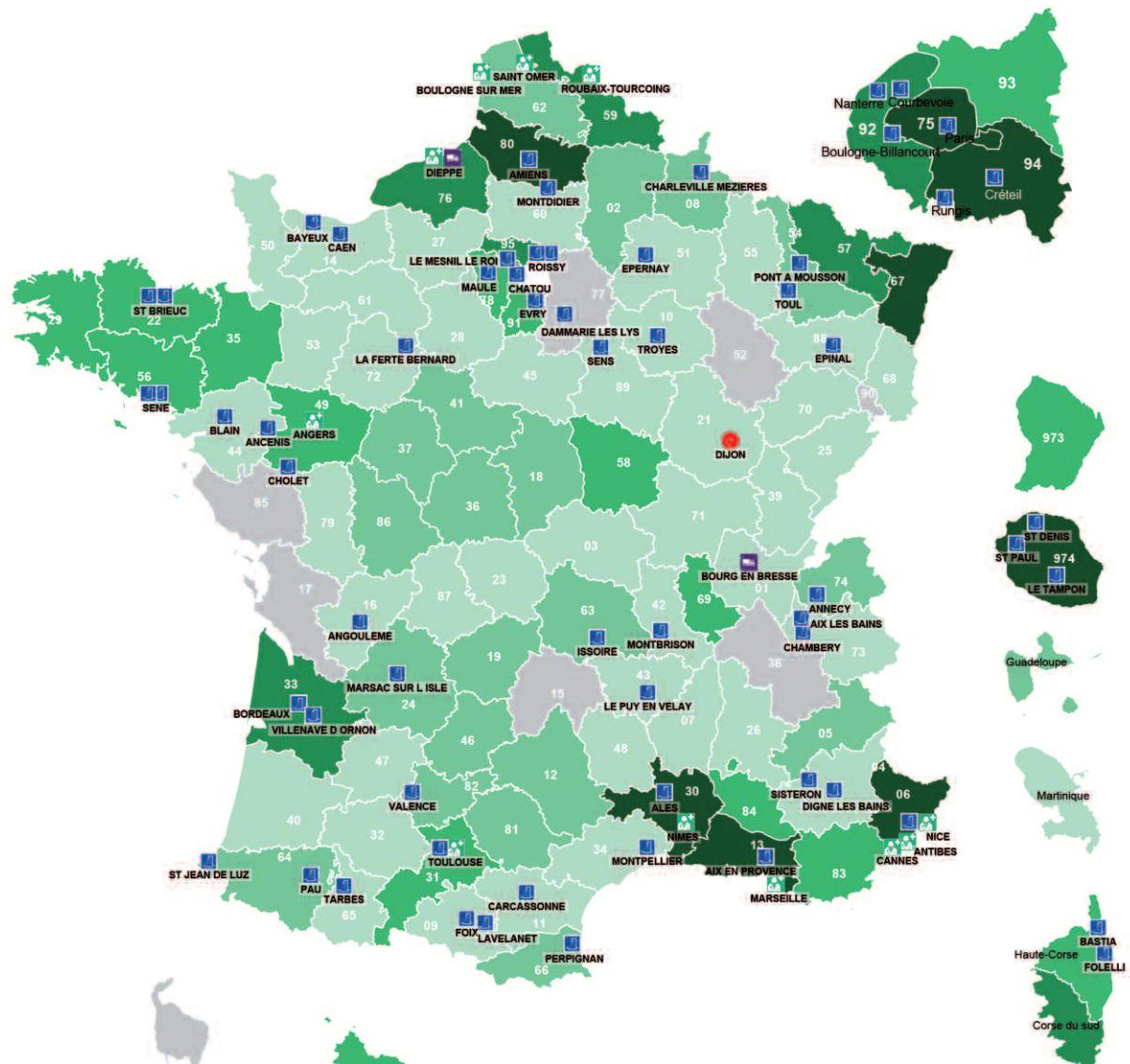
**170** bénévoles

**9 000** personnes suivies dans l'année

**60** points hygiène et accueil de jour

**120 000** kits Hygiène et Bien-être distribués

### Implantation des APASM et points hygiène, et dotation des départements en kits hygiène et bien-être



#### Kits hygiène et bien-être :

- Entre 3 001 et 6 382 kits hygiène et bien être
- Entre 2 001 et 3 000 kits hygiène et bien être
- Entre 1 001 et 2 000 kits hygiène et bien être
- Entre 501 et 1 000 kits hygiène et bien être
- Entre 57 et 500 kits hygiène et bien être
- Pas de dotation en kit hygiène et bien-être

#### Structures :

- APASM en activité
- APASM mobile
- Ouverture prévue pour 2015
- Point hygiène/ accueil de jour

# PRÉSERVER L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ : AIDES ALIMENTAIRES ET MATÉRIELLES, ACCÈS A LA CULTURE ET AUX LOISIRS

## AIDE ALIMENTAIRE

### PACTE NATIONAL DE LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE

Chaque Français jette de 20 à 30 kg de nourriture par an, 200.000 tonnes de denrées encore consommables sont retirées des rayons des GMS. Signé en juin 2013 par le Ministère de l'Agriculture, par le Ministre de l'Ecologie, du Développement durable et de l'Energie, par la ville de Paris, par les GMS (Grandes et Moyennes Surfaces), par les industries et par les associations, le Pacte National de Lutte contre le gaspillage alimentaire répond à l'objectif ambitieux que s'est fixé le gouvernement français : diminuer par deux le gaspillage alimentaire dans notre pays d'ici à 2025.

Fin 2014, la Croix-Rouge française a participé à l'audition des associations d'aide alimentaire. Parallèlement, la Croix-Rouge française est associée aux comités de suivi du Pacte National de lutte contre le gaspillage alimentaire. Concrètement, la grande distribution s'est engagée à faciliter le don d'invendus vers les associations d'aide alimentaire, notamment au travers d'opérations de « ramasse ». Le don des producteurs agricoles (fruits, légumes, œufs, lait, ...) est désormais facilité, notamment vers les filières de transformation. En 2014, la Croix-Rouge française a collecté et distribué 165 tonnes de fruits et légumes provenant d'agriculteurs et de coopératives implantés sur tout le territoire français.

### EVOLUTION DU CADRE RÉGLEMENTAIRE DE L'AIDE ALIMENTAIRE

Par les différents arrêtés du 25 février et du 5 juillet 2013, la Croix-Rouge française a obtenu respectivement l'habilitation nationale à recevoir des contributions publiques destinées à la mise en œuvre de l'aide alimentaire puis à bénéficier des



denrées financées par l'Union Européenne.

Le règlement du Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis (FEAD) est paru au Journal Officiel de l'UE le 12 mars 2014, ce règlement est assorti de nouvelles règles de gestion aux unités d'aide alimentaire.

Les sept obligations du cadre réglementaire de l'aide alimentaire...

#### ■ ...liées à l'habilitation nationale :

- La traçabilité physique et comptable des denrées
- La remontée d'indicateurs relatifs aux denrées distribuées et aux bénéficiaires vers les autorités nationales et européennes
- Le respect des bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité

#### ■ ... liées au règlement du FEAD :

- Le principe de la gratuité des denrées européennes issues du FEAD

- L'obligation d'affichage (affiche + article site web Croix-Rouge française)
- Le respect de la procédure d'éligibilité des publics
- L'archivage pendant 5 ans des données sur l'accompagnement des bénéficiaires

## Chiffres Clés

**11 100** bénévoles

**598** centres de distribution

**91** épiceries sociales

**157 000** foyers inscrits

**344 000** personnes servies

**2 250 000** paniers

**18 270** tonnes ont permis de distribuer **36 540 000** repas<sup>6</sup>

<sup>6</sup> un repas = 0,5 kg



## ...AÏDA

En 2014, le Conseil d'Administration de la Croix-Rouge française déclare le déploiement du logiciel Aïda comme une priorité. 2014 a de fait été marqué par une nette accélération du déploiement de l'outil dans les U2A avec un taux de déploiement de 83 % et un taux d'utilisation de 61 %.

Les outils mis à disposition des U2A pour se conformer aux 7 obligations sont les suivants :

- **L'outil de gestion Aïda**, qui permet de répondre à la traçabilité physique et comptable des denrées, à la remontée d'indicateurs ainsi qu'à l'archivage de données
- **Le Guide de Bonnes Pratiques d'Hygiène** spécifique à l'aide alimentaire
- **L'affiche obligatoire** stipulant que des denrées sont financées par l'UE, à apposer dans chaque U2A dans un lieu bien visible des personnes accueillies
- **La procédure d'éligibilité** des publics à l'aide alimentaire

## LES JARDINIERS SOLIDAIRES

Cette initiative part du postulat que tout jardinier qui se respecte a l'habitude de produire plus qu'il ne consomme, et a donc régulièrement des surplus qui se perdent. Plutôt que de jeter ces produits, l'Unité Locale de Moulins a choisi de sensibiliser les jardiniers à les offrir à la Croix Rouge afin d'améliorer la diversité des

denrées proposées lors des aides alimentaires en renforçant la part de légumes et fruits frais. Et pourquoi ne pas inciter également les cultivateurs à mettre quelques plants destinés à notre association ? Cette initiative, relayée par TF1 et FR3 en 2013, a permis d'accroître considérablement les apports de l'aide alimentaire en récupérant 1,5 T de légumes et fruits en 2013, chiffre largement dépassé en 2014.

## COLLECTIF DÉPARTEMENTAL DE L'AIDE ALIMENTAIRE, L'EXEMPLE DES BOUCHES-DU-RHÔNE (13)

En 2010, les principaux acteurs de l'aide alimentaire du département des Bouches-du-Rhône - la Banque Alimentaire du 13, la Croix-Rouge française, les Restaurants du Cœur, le Secours Populaire Français et l'Association Nationale des Epicerie

Solidaires – prennent l'initiative de se réunir au sein du Collectif Permanent pour l'Alimentation Solidaire (CPAS), un groupe associatif de réflexion sur l'aide alimentaire.

En mai 2014, cette instance a été à l'origine d'un guide pratique comprenant des informations sur :

- la définition des données clés de la précarité ;
- l'identification des minimas sociaux ;
- le diagnostic des besoins du territoire ;
- les dispositifs d'aide alimentaire par cantons et communes.

Les valeurs ajoutées de cette coopération sont la connaissance des acteurs et dispositifs d'aide alimentaire, la coordination des actions, l'homogénéisation des critères de diagnostic des besoins des territoires, meilleure orientation des bénéficiaires et visibilité auprès des acteurs publics.



## DES MOYENS INNOVANTS D'ACCOMPAGNER LES PERSONNES

Les dispositifs d'accompagnement ont vocation à rassembler les bénéficiaires, bénévoles et élus. Ces moments de partage rencontrent un franc succès, chacun se voit différemment avec la richesse de son vécu et de ses expériences.

En 2014, 60 personnes ont bénéficié d'outils d'accompagnement proposés à l'UL de Saint Omer :

- Les ateliers « cuisine » sont animés par une bénévole 3 fois par semaine, par session de 2 h 30 et ouverts à un groupe de 6 à 8 personnes. Les objectifs de ces ateliers cuisine sont de cuisiner tous ensemble des repas équilibrés, peu coûteux, avec des produits de saison et/ou avec des restes de précédents repas, d'échanger sur l'équilibre alimentaire avec une diététicienne, notamment sur l'importance du petit déjeuner, la moitié des bénéficiaires de cette U2A ne prenant pas ce repas !
- la visite d'une ferme pédagogique où était proposé un atelier sur la fabrication du pain (labour de la terre, récolte du blé, fabrication de la farine), suivie par le partage d'un repas et une marche de 5 à 6 kilomètres sur la plage et les falaises alentours.

## PROJETS ET PERSPECTIVES POUR 2015

### Lutter contre le gaspillage alimentaire

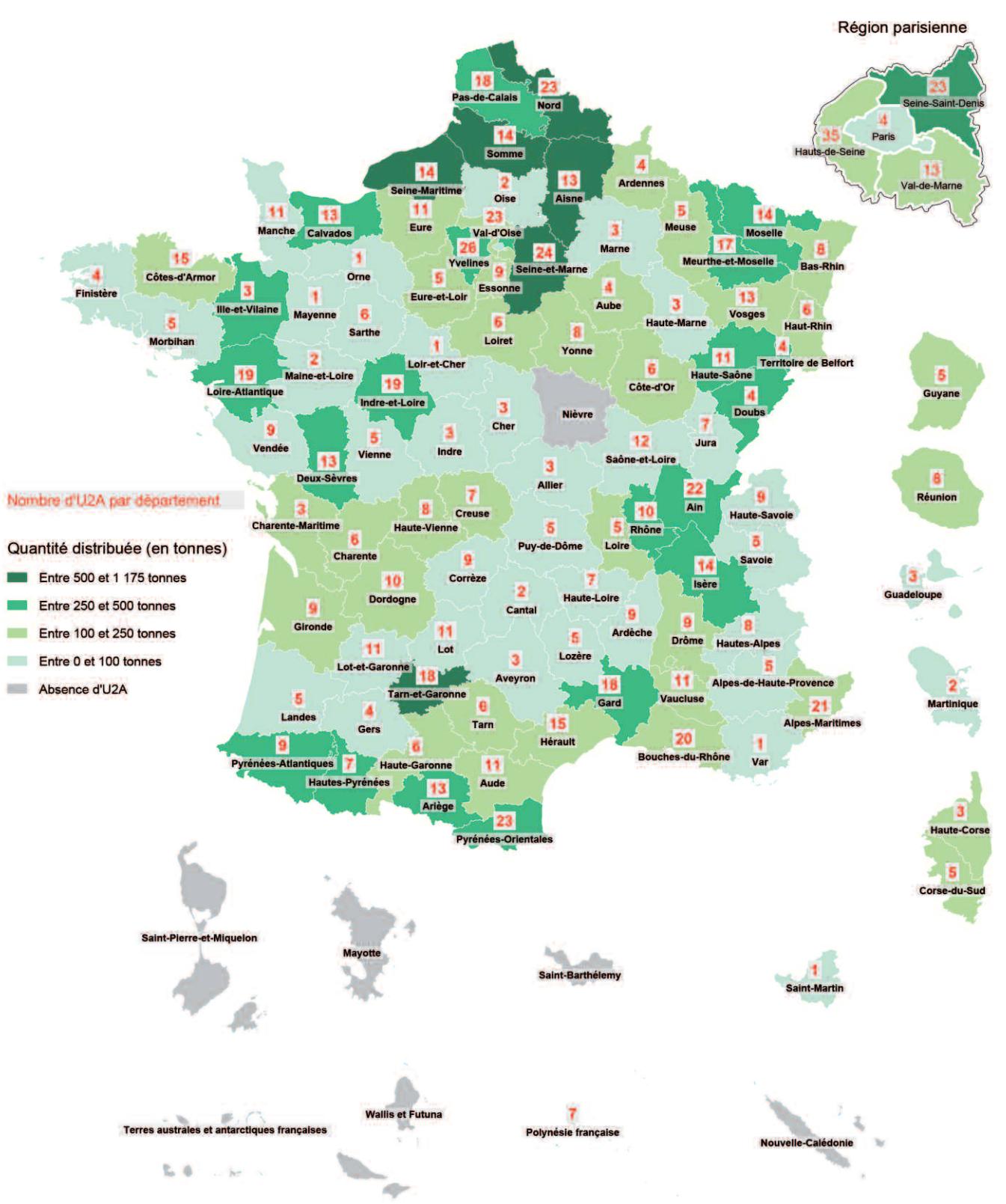
La Croix-Rouge française continue sa participation active aux comités de suivi du Pacte National de lutte contre le gaspillage alimentaire et encourage les U2A à développer les opérations de ramasse auprès des GMS locales dans un objectif de diversification de leurs sources d'approvisionnement.

### Se recentrer sur la qualité de l'accueil/écoute des personnes accueillies

Dans le cadre de la stratégie globale de la Croix-Rouge française, l'année 2015 sera marquée par une coordination des actions afin d'effectuer un accompagnement global des bénéficiaires. Cet axe de progrès repose sur la qualité de l'accueil et de l'écoute des personnes accueillies ainsi que sur la recherche de transversalité entre les aides sociales matérielles (alimentaire, vestimentaire, etc.) et non matérielles (psychologique, aide à l'emploi, etc.) afin d'accompagner au mieux les bénéficiaires vers l'autonomie.

Parallèlement au respect du cadre réglementaire propre à l'action d'aide alimentaire, les bénévoles engagés dans l'aide alimentaire doivent se recentrer sur la construction de relations de confiance avec les personnes accueillies et leur accompagnement vers l'autonomie.

## Répartition des 942 Unités d'Aide Alimentaire (U2A)\*



<sup>1</sup> Une unité d'aide alimentaire Croix-rouge Française est une structure habilité à fournir des denrées alimentaires aux personnes les plus démunies, sous la forme d'un centre de distribution, d'une épicerie sociale, d'un espace parents-enfants, d'un Samu social, d'une distribution de repas ou d'un entrepôt.

## AIDE VESTIMENTAIRE

### COLLECTE DU TEXTILE

Début 2014, l'éco-organisme Eco TLC, qui a pour objet de contribuer au traitement des déchets issus des produits textiles d'habillement, du linge de maison et des chaussures (TLC), a obtenu un nouvel agrément et publié un nouveau cahier des charges pour la période 2014-2019.

Quatre années se sont écoulées depuis la création et le premier agrément de l'éco-organisme par les pouvoirs publics en mars 2009. La récupération et le traitement des TLC usagés deviennent chaque jour un peu plus une réalité. Les résultats des six années de contributions et de soutien le prouvent puisque le tonnage valorisé a doublé. Aujourd'hui, l'objectif général de la filière est d'atteindre 50 % des tonnages mis en marché qui doivent être détournés des ordures ménagères résiduelles (OMR) à l'horizon 2019. Cet objectif équivaut à 300 000 tonnes détournées en 2019, soit 4,6 kg par habitant (150 000 tonnes à ce jour soit 2,4 kg par habitant). L'atteinte de cet objectif implique **un doublement des tonnages collectés, triés et valorisés** par rapport à la fin de l'agrément précédent (fin 2013). L'atteinte de l'objectif national de 4,6 kg annuels et par habitant de TLC usagés détournés des OMR, implique également d'atteindre un objectif de maillage territorial de 1 point de collecte (aussi nommé point d'apport volontaire) pour 1 500 habitants, en moyenne nationale, d'ici 2019, et de réduire le nombre de zones insuffisamment dotées. La déclinaison territoriale de cet objectif national de maillage tiendra compte des disparités entre territoires liées à des contraintes propres à chacun d'entre eux, notamment entre zones rurales et zones urbaines.

### TOUJOURS PLUS DE VESTIBOUTIQUES

Ces dernières années, on constate également **un fort dynamisme de l'activité textile au sein de la Croix-Rouge française**, notamment au travers d'indicateurs tels que la création de nombreuses vestiboutiques et la transformation de vestiaire en vestiboutique (521 vestiboutiques à ce jour, +48 % entre 2008 et 2014 et 385 vestiaires, -24 % entre 2008 et 2014), la reprise/développement de la collecte de textile en conteneurs (1 220 répertoriés à ce jour en parallèle de la collecte « traditionnelle » sous forme de dons en direct des particuliers dans nos locaux) et la montée en puissance du recyclage des textiles à travers la contractualisation avec des prestataires privés notamment, mais aussi le don de nos surplus textile à l'entreprise Le Relais (estimation 16 000 tonnes recyclées en 2013 sur 24 000 tonnes collectées).

### UNE FILIERE EN PLEINE MUTATION

Depuis 2008, **le contexte et le cadre réglementaire de la filière ont fortement évolué avec notamment la création de l'éco-organisme Eco TLC** qui gère les contributions versées par les metteurs en marché au titre du recyclage. On assiste à une multiplication des acteurs (privés notamment). La concurrence sur le secteur de la collecte auprès des particuliers (multiplication des points de collecte) et sur le secteur du tri industriel (développement des centres de tri) est devenue très forte, en partie du fait d'un prix de vente du déchet textile à la tonne élevé ces dernières années (même si soumis aux cours du marché). Il était donc essentiel que la Croix-Rouge française réfléchisse aux éventuelles évolutions à envisager et se repose sur ce contexte de mutation.

Deux enjeux principaux ont été affirmés ou réaffirmés par le Conseil d'Administration :

**Le caractère social de l'activité textile à la Croix-Rouge française, tout en prenant en compte son caractère économique essentiel :**

■ « ...préconise le déploiement des modèles de développement de l'activité textile générant à la fois de la valeur sociale et de la valeur économique au

détriment de celui à but uniquement lucratif »

■ « ...réaffirme le caractère social de l'activité textile... »

■ « ...spécifie que la vestiboutique doit aussi être un lieu d'accueil et d'écoute pour les personnes en difficulté... »

Le cadrage de l'activité textile dans le réseau de la Croix-Rouge française sur les trois axes de la filière : la collecte, le vestiaire/la vestiboutique et le recyclage et cela compte-tenu :

■ Des évolutions et des objectifs de la filière nationale ayant pour conséquence un accroissement des sollicitations et de la concurrence

■ Des pratiques à faire évoluer au sein de notre réseau (accueil/écoute, conventionnement, tarification, etc.)

■ Du cadre réglementaire et fiscal de l'activité

### UN NOUVEAU GUIDE PRATIQUE DE L'ACTIVITÉ TEXTILE

Dans la continuité des décisions prises, un **Guide pratique de l'activité textile** a vu le jour fin 2014 (disponible sur Intranet). Il rappelle le cadre de l'activité en tenant compte des dernières décisions et recommandations du Conseil d'Administration, et il fournit aussi de précieux conseils quant à la bonne mise en œuvre opérationnelle de cette activité. Sont présentés notamment les trois grands axes de l'activité textile : la collecte, le vestiaire/la vestiboutique et le recyclage afin que puisse être optimisée la mise en œuvre de l'action. Par exemple, quelles peuvent être nos différentes sources d'approvisionnement, nos différents moyens de collecte, pourquoi faut-il recycler, comment peut-on recycler, etc. Chaque partie du Guide est accompagnée de ses fiches outils. Ces fiches fournissent des informations détaillées et/ou des modèles type de documents à adapter. Parmi celles-ci, vous trouverez notamment : la grille tarifaire indicative, la convention nationale type et sa notice et la grille d'analyse de votre activité textile.

## Chiffres Clés

11 400 bénévoles

840 unités locales ont une activité textile soit 83 %

521 vestiboutiques

386 vestiaires

1 207 conteneurs identifiés

## UNE CONVENTION NÉCESSAIRE AVEC ECO-TLC POUR LES PRESTATAIRES

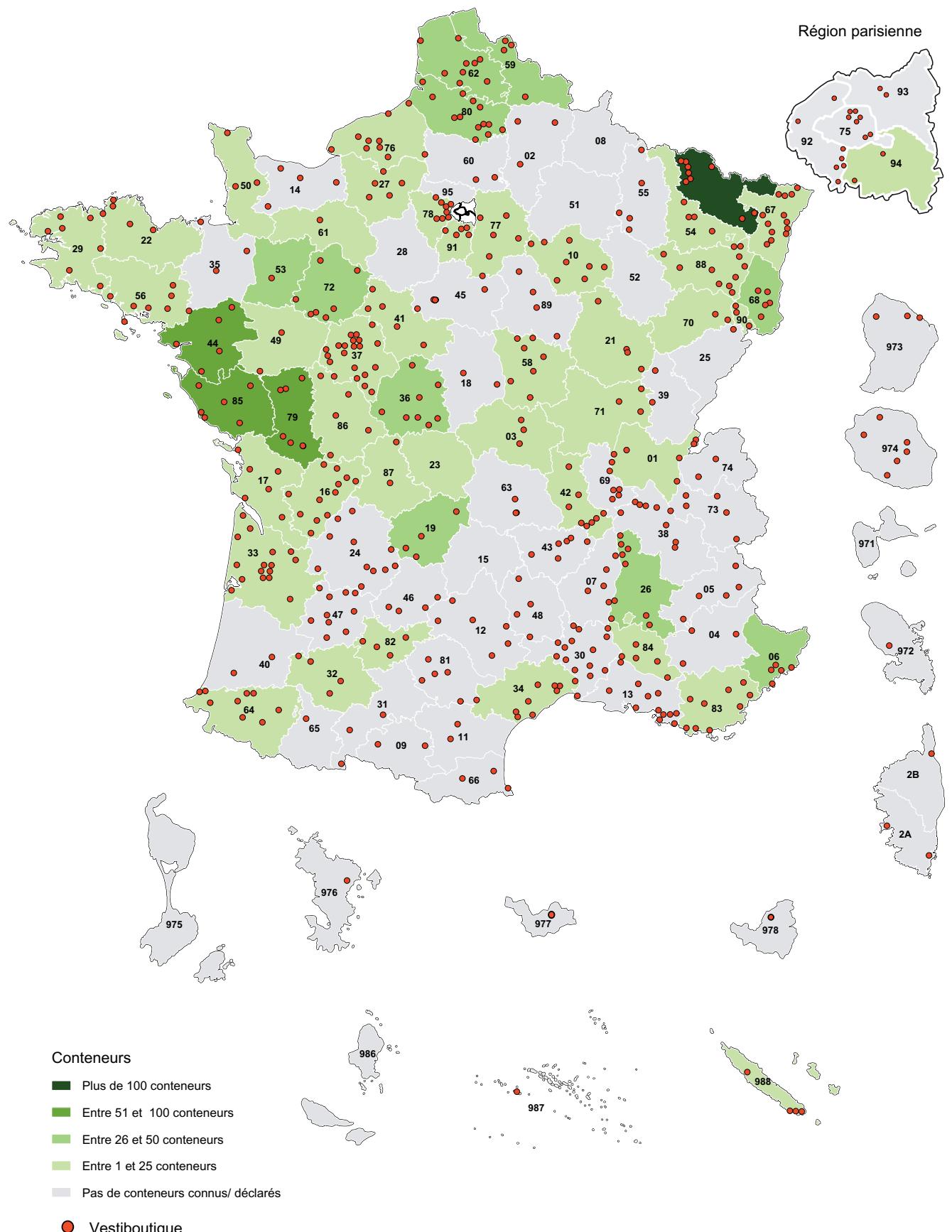
Un important travail de recueil d'informations est en cours en 2014 afin d'aboutir en 2015 à l'établissement d'une « ...liste de prestataires professionnels en fonction de critères objectifs définis

(conventionnement à l'éco-organisme, couverture territoriale, capacité logistique, tarification, etc.) auxquels pourront s'adresser l'ensemble des unités et délégations concernées » (extrait décision CA mai 2014). Il s'agit notamment de faciliter le choix et de sécuriser la relation de la Croix-Rouge avec des prestataires repreneurs de surplus textiles et/ou des

partenaires nous mettant à disposition des conteneurs. Un des principaux critères retenu est celui du conventionnement de ce prestataire avec l'éco-organisme. En effet, il est important, qu'au même titre que la Croix-Rouge française, notre partenaire soit conventionné avec Eco TLC afin de nous garantir la traçabilité des flux récupérés et de leur devenir.



### Implantation des Vestiboutiques ainsi que la répartition des conteneurs par département



## CROIX-ROUGE SUR ROUES

Les dispositifs itinérants de l'action sociale, appelés Croix-Rouge sur roues, ont pour objectif d'aller à la rencontre des personnes vivant dans les zones isolées du territoire (rural, péri-urbain) pour rompre l'isolement et créer du lien social. Grâce aux camions aménagés et au soutien de la Fondation PSA Peugeot Citroën, les équipes sillonnent le territoire pour créer des lieux de rencontres conviviaux et être à l'écoute des personnes en difficultés. Elles les orientent vers des structures complémentaires et leur proposent une aide matérielle diversifiée adaptée. Chacune des équipes, à travers un diagnostic du territoire, vise à créer un maillage territorial dense pour qu'avec les partenaires, elles puissent proposer un accompagnement global aux personnes accueillies.

### 10 NOUVEAUX DISPOSITIFS EN 2014

2014 est pour Croix-Rouge sur roues, l'année d'intensification du déploiement. Pour permettre cette intensification, plusieurs leviers ont été actionnés : recrutement d'un stagiaire dédié, lancement d'une campagne de communication, présentation de l'action à l'Assemblée générale, appel au bénévolat dans des usines Peugeot. Ces actions ont porté leurs fruits puisque 10 dispositifs ont vu le jour cette année.

### PREMIÈRE JOURNÉE NATIONALE CROIX-ROUGE SUR ROUES

2014 a aussi réuni les porteurs de projet lors de la première journée nationale



**Croix-Rouge sur roues.** Cette rencontre a permis aux porteurs de projets et responsables d'activité de faire connaissance et d'échanger sur les pratiques. Suite à cette journée, les équipes ont été dotées d'un guide pour réaliser un diagnostic de territoire, d'une fiche financement pour mieux identifier les financeurs potentiels et d'un kit de communication, issu d'un univers visuel spécifique, afin d'atteindre plus facilement les personnes bénéficiaires et les partenaires potentiels.



### LA MESURE D'IMPACT SOCIAL DU DISPOSITIF

La fin de l'année 2014 annonce le sujet phare pour 2015 : la structuration. Le 18 décembre 2014, le Comité National de l'Action Sociale a validé le lancement d'une démarche qualité. Le 5 février 2015, un comité de pilotage dédié au sujet a validé le lancement d'une mesure d'impact social. Les résultats de cette étude sont attendus pour juin 2015.

### ILS S'ENGAGENT, ILS EN PARLENT...

« Les bénévoles du camion sont à l'écoute. On peut leur parler et se confier à eux. Ils m'ont orienté vers l'unité locale pour demander une aide financière. [...] Le dispositif me permet d'économiser pour payer le bail de mon appartement. Le colis me permet de mieux organiser mon économie familiale et d'être en même temps correctement nourrie avec ma fille et mon père. [...] L'aide du dispositif est abondante et diversifiée. [...] Les bénévoles ils m'aident beaucoup, à reprendre confiance surtout. Quand on arrive là-bas, on a un peu honte, on est timide et petit à petit ils font qu'on se sent en confiance. On les voit arriver avec un grand sourire, on les voit rigoler avec nous, ça nous remonte le moral. »

Une personne accueillie au camion

### Chiffres Clés

**30** dispositifs actifs

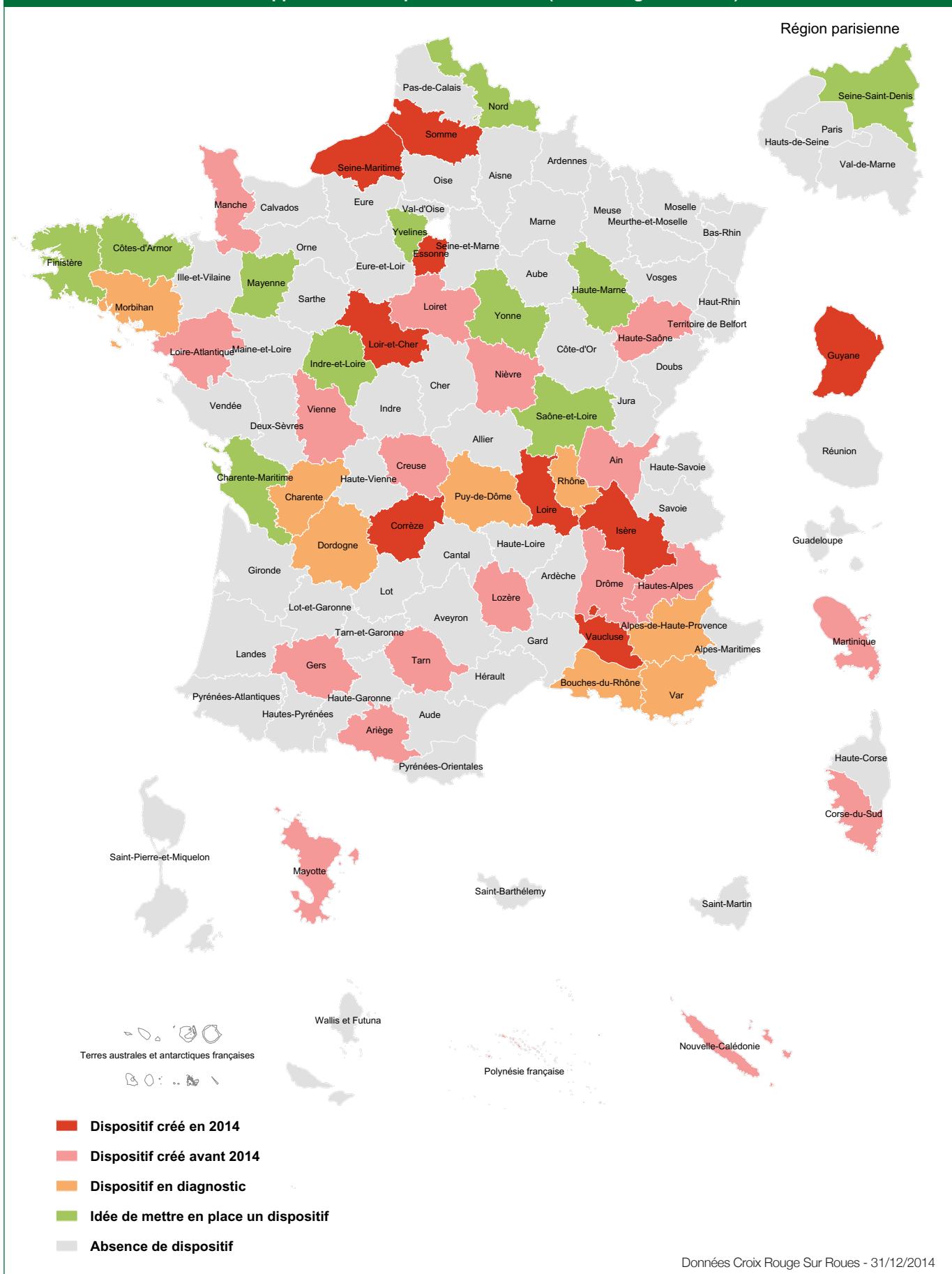
**2 400** foyers accompagnés

**410** communes pourvues

**160** bénévoles engagés

Plus de **95 000** km parcourus dans l'année (soit 2 ½ le tour de la Terre)

### Développement des dispositifs itinérants (Croix-Rouge sur roues)





## ACCÈS À LA CULTURE ET AUX LOISIRS

L'accès à la culture et aux loisirs est partie intégrante de la mission sociale de la Croix-Rouge française. Dans une logique d'accompagnement global, il s'intègre aux dispositifs de lutte contre les exclusions et la précarité. En effet, l'éloignement des pratiques culturelles et de loisirs est un frein à la construction sociale de la personne et est une forme d'exclusion supplémentaire qui vient s'ajouter aux difficultés rencontrées au quotidien. Ainsi, les actions conduites ont en commun l'objectif de chercher à réduire les inégalités socio-culturelles et à éviter leur reproduction entre générations, en ciblant à la fois les enfants et leur environnement familial. Ces actions contribuent à améliorer le capital culturel des familles et leur maîtrise des codes de la société. En plus d'être un levier d'insertion sociale, le caractère préventif de la pratique culturelle et des loisirs permet de maintenir le lien social et d'être intégré à la société dans son ensemble pour les personnes accompagnées par la Croix-Rouge française, et offre un temps de répit dans un contexte de vie difficile. L'accès à la culture et aux loisirs promeut l'égalité des chances et est réaffirmé par la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions comme objectif prioritaire.

## L'AIDE AU DÉPART EN VACANCES

La construction du projet de départ en vacances permet à la personne bénéficiaire d'être acteur de son projet : elle peut ainsi s'exprimer et se mobiliser à travers un projet personnel. Ces projets contribuent à lui rendre confiance et participent à son bien-être et à son épanouissement personnel et familial.

C'est également pour les équipes bénévoles et salariées qui l'accompagnent un

### AU CŒUR DU DISPOSITIF, ILS TÉMOIGNENT...

« C'est la première fois que j'organise un voyage ainsi, et que nous avons la chance de faire autant de loisirs. [...] Ce séjour m'a permis de comprendre beaucoup de choses, notamment sur les activités réalisables et qui conviennent à mes enfants. [...] J'ai pu faire un travail sur moi-même. [...] Un grand merci pour tout, nous sommes rentrés des souvenirs plein la tête et avons eu le dépaysement recherché qui change du quotidien. »

*Une maman bénéficiaire de l'aide au départ en vacances*

temps d'échange indispensable qui s'intègre dans un suivi plus global.

## Chiffres Clés

### Aide au départ en vacances

- **177** séjours organisés, soit plus de 10 000 jours de vacances (+26 % par rapport à 2013)
- **1 371** bénéficiaires (+32 %) dont 163 accompagnateurs bénévoles et salariés
- **278** bénévoles et salariés d'établissements impliqués sur le dispositif (+11 %)
- **72** unités et établissements impliqués (+20 %)

### Journées loisirs

- **44** sorties organisées en 2014 (+29 % par rapport à 2013)
- **1 868** bénéficiaires (+19 %) dont **1 085** enfants

### Tous en fête !

- **284** actions locales, dont **24** événements départementaux ou régionaux
- **54 257** bénéficiaires
- **4 308** bénévoles et salariés engagés sur l'opération à travers 207 structures Croix-Rouge



## TOUS EN FÊTE !

Les fêtes de fin d'année sont l'occasion pour chacun d'entre nous de partager des moments privilégiés en famille. Cependant, pour certaines personnes, cette période leur rappelle leur solitude au sein de notre société. Depuis 2007, la Fondation FDJ nous accompagne pour permettre à ces personnes de sortir de leur isolement grâce à des actions menées par le réseau de la Croix-Rouge française : arbres de noël, sorties culturelles ou de loisirs, échanges intergénérationnels, repas festifs... autant d'actions qui permettent de renforcer la solidarité et le lien social que nos missions quotidiennes s'efforcent de tisser tout au long de l'année.

## ILS S'ENGAGENT, ILS PARLENT...

« Les familles viennent toutes pour la première fois. Pour moi, le plus beau cadeau, c'est de les voir repartir des étoiles plein les yeux. »

*Opération Tous en fête ! –  
Évènement à Versailles –  
Délégation départementale de  
l'Essonne (91)*

## LE « DIAGNOSTIC CULTURE-LOISIRS »

En 2014, une enquête nationale a été réalisée dans l'ensemble des unités locales et des établissements sociaux du territoire. L'objectif de ce travail était de décrire l'action de la Croix-Rouge française dans le champ de l'accès à la culture et aux loisirs et d'identifier les difficultés ren-

contrées dans le montage de projet. Ce rapport a permis de révéler l'investissement des équipes de nos structures et de mettre en lumière la diversité des activités existantes au sein du réseau de la Croix-Rouge française.



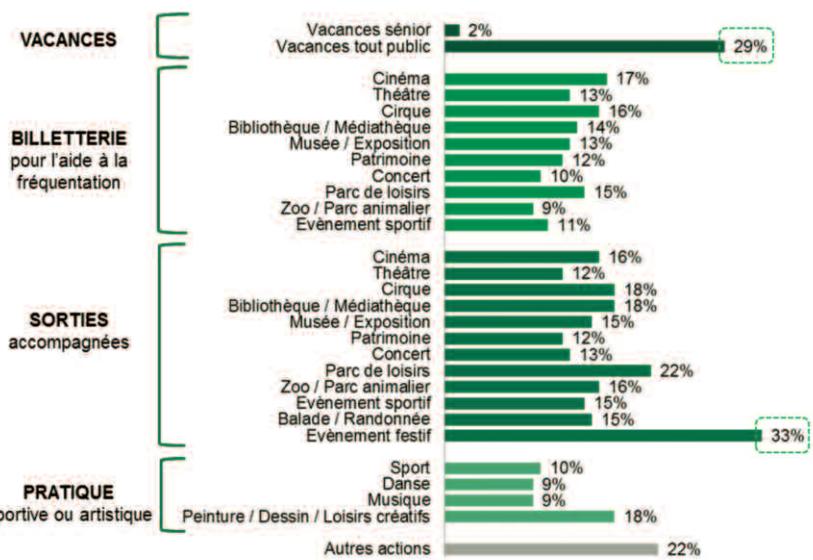
## LES SORTIES CULTURELLES

Depuis 2004, une vingtaine d'établissements culturels parisiens coopèrent au sein de la mission Vivre Ensemble pour permettre aux publics peu familiers de ces institutions d'y accéder et ainsi lutter contre les inégalités face à l'accès à la culture.

La Croix-Rouge française participe à ce dispositif qui offre :

- des séances gratuites de découverte, de sensibilisation, de formation pour que bénévoles et salariés puissent guider leurs groupes au sein des expositions,
- des médiations adaptées,
- des documents de préparation et d'aide à la visite,
- des adaptations tarifaires et des visites gratuites.

### Les actions d'accès à la culture et aux loisirs menées par le réseau



(Source : Diagnostic Culture-Loisirs 2014)

# ÉCOUTE ET ACCÈS AUX DROITS



## DOMICILIATION

La domiciliation ou élection de domicile permet aux personnes sans domicile stable, en habitat mobile ou précaire, d'avoir une adresse administrative pour faire valoir leurs droits civils, civiques et sociaux. Elle permet aux personnes qui n'ont pas de domicile stable de disposer d'une adresse pour recevoir du courrier mais surtout d'accéder à certains droits (délivrance d'un titre national d'identité, inscription sur les listes électorales, droits civils) et à des prestations sociales légales. La domiciliation est donc une étape importante vers un processus d'insertion ou de réinsertion.

La domiciliation des personnes sans domicile stable est une activité ancienne de la Croix-Rouge française. Comme pour l'ensemble de ses actions en direction des personnes en situation de précarité, la Croix-Rouge française s'inscrit dans une démarche d'accompagnement vers

l'autonomie des personnes sans domicile stable. La domiciliation offre également un moyen pour les bénévoles et salariés intervenant dans le cadre de cette activité



### LA LOI ALUR

La loi du 24 mars 2014 pour l'accès au logement et un urbanisme rénové (ALUR) a réformé le dispositif de domiciliation en simplifiant les procédures de domiciliation et en remobilisant les préfets chargés de coordonner l'action des structures chargées de la domiciliation.

En effet, les préfets de départements, sous la coordination du préfet de région, et en lien avec les collectivités territoriales et les acteurs associatifs concernés, établiront un schéma de la domiciliation.

de créer ou de maintenir un lien avec des personnes domiciliées.

En 2014, plus de 29 000 personnes ont bénéficié de la domiciliation à la Croix-Rouge française dans 57 structures (DD, unités locales, établissements), dont 75 % d'entre elles sont des demandeurs d'asile primo arrivant et/ou en cours de procédure hébergés hors centre d'accueil pour les demandeurs d'asile (CADA). 400 bénévoles et salariés assurent l'activité de domiciliation au sein de la Croix-Rouge française et accueillent, écoutent et accompagnent ces personnes au quotidien dans le cadre de cette activité.

## Chiffres Clés

**400** bénévoles et salariés engagés sur l'activité de domiciliation

**29 000** personnes domiciliées

**57** structures locales



## ACQUISITION DES SAVOIRS DE BASE

Dans l'esprit des 7 principes de la Croix-Rouge française et de son projet associatif, l'objectif de ces actions est de redonner accès à l'autonomie ; favoriser l'intégration sociale, professionnelle et familiale ; renforcer la confiance en soi en prenant conscience qu'apprendre est possible à tout âge ; aider les personnes à mieux parler, écrire, compter ; accéder aux droits et devoirs ; valoriser les compétences et qualités de chacun et prévenir les ruptures scolaires.

### UNE DIVERSITÉ D'ACTIONS

Les actions d'apprentissage des savoirs de base regroupent désormais le faisceau d'activités suivant :

- Les activités de remédiation de l'écrit (lutte contre l'illettrisme)
- Les activités d'alphabétisation
- Les activités de français langue étrangère

- Les activités d'accompagnement scolaire
- Les écrivains publics

D'autres initiatives terrain ont vu la création d'ateliers alternatifs tels les ateliers de découverte de l'informatique ou tout atelier à visée pédagogique de l'action sociale.

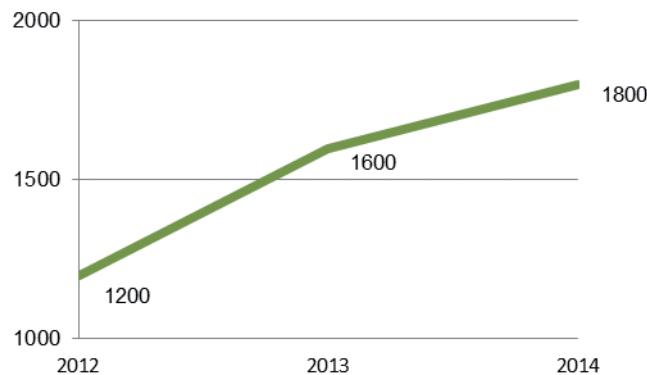
Désormais présentes dans 201 structures, ces activités, couvrent 68 % du territoire, DOM TOM compris, soit une présence dans 73 départements. L'augmentation des bénévoles engagés sur cette thématique illustre bien la progression de cette activité. De 2012 à 2014 l'évolution moyenne des bénévoles impliqués dans ces activités avoisine les 23 % d'augmentation annuelle.

Ces activités répondent de plus en plus à des besoins qui se diversifient et auxquels les bénévoles, dans une perspective de réponse globale et de suivi du bénéficiaire, répondent avec de plus en plus de créativité. La concomitance de ces actions impose une transversalité entre les différents acteurs que cela soit à l'intérieur de ce champ d'activité comme dans ses rapports avec les autres composantes de l'action sociale à la Croix-Rouge française ou des partenaires locaux associatifs comme publics.

## PERSPECTIVES D'ACTION : MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DE FORMATION

- Amélioration en termes de quantité : proposer plus de formations sur le territoire national pour répondre à l'augmentation constante du nombre de bénévoles impliqués sur la thématique.
- Amélioration en termes de qualité : diminuer le nombre de stagiaires formés par session. A l'heure actuelle la formation est limitée à 18 bénévoles par session. Dans le souci d'apporter des réponses plus individualisées au cours de la formation, le nombre maximal de stagiaires passera à 14.
- Répondre localement : afin de mieux répondre aux régions peu maillées, des formateurs de formateurs nationaux seront recrutés et formés afin de pouvoir proposer des formations au plus près des stagiaires. Cette équipe nationale de formateurs sera en charge de dispenser la formation initiale tout comme elle fera remonter les besoins en formation continue.

**Nombre de bénévoles engagés dans les actions d'apprentissage des savoirs de base**



## Chiffres Clés

1 800 bénévoles engagés

201 structures dans 73 départements

3 500 apprenants



## TÉLÉPHONIE SOCIALE

### CONTEXTE ACTUEL

L'étude réalisée par la Fondation de France en 2013 constatait une progression continue de l'isolement relationnel et du sentiment de solitude : 5 millions de personnes vivaient seules en 2013, soit une augmentation de 25 % en 3 ans). Elle montrait aussi qu'une majorité des personnes en situation d'isolement relationnel (8 personnes sur 10) n'utilisent pas les outils de communication récemment apparus (acculturation aux sociabilités numériques).

Pour ces personnes, le téléphone reste accessible et l'appel à Croix-Rouge Ecoute permet de rompre cet isolement (la solitude reste le principal motif d'appel).

Par ailleurs, les travaux réalisés par la mission sur la santé mentale, rapportés par la Commission des affaires sociales, constataient l'augmentation de 62 % des personnes suivies en psychiatrie, entre 1991 et 2003. Ils relevaient également que 20 % des personnes détenues étaient atteintes de troubles psychotiques.

L'appel sur la ligne généraliste ou sur la ligne dédiée aux personnes détenues, par l'écoute et le soutien psychologique ponctuel qu'il apporte, permet d'apaiser des accès de détresse ou d'angoisse, sans se substituer aux soins médico-psychologiques (les troubles psychiques représentent le deuxième motif des appels).

### OBJECTIFS ET PUBLICS CIBLES DE CROIX-ROUGE ECOUTE

Croix-Rouge Ecoute est un service d'aide et de soutien psychologique par téléphone de la Croix-Rouge française. Il est national, généraliste et propose un travail d'accompagnement de toutes formes de détresse : conflits familiaux, états de dépendance, solitude, violences... Il s'inscrit dans un travail de prévention et de promotion de la santé dans sa globalité, en cohérence avec les orientations stratégiques et les actions menées par la Croix-Rouge française dans le domaine de la lutte contre toutes les exclusions sociales. Il s'inscrit dans le plan d'action de l'association, pour une action humanitaire durable.

### Chiffres Clés

**60** bénévoles engagés

**3** plateformes d'écoute

#### ■ Répartition des appels reçus

Nombre total d'appels reçus :

**155 501**

**57 %** Croix-Rouge Ecoute et  
**43 %** Croix-Rouge Ecoute... les détenus

Taux de réponse global : **26 %**

#### ■ Nombre d'appels répondus

Croix-Rouge Ecoute : **14 465**  
(+24 %)

Croix-Rouge Ecoute... les détenus :  
**11 026** (-1 %)

Total : **25 491** (+11,5 %)

#### ■ Principaux thèmes abordés

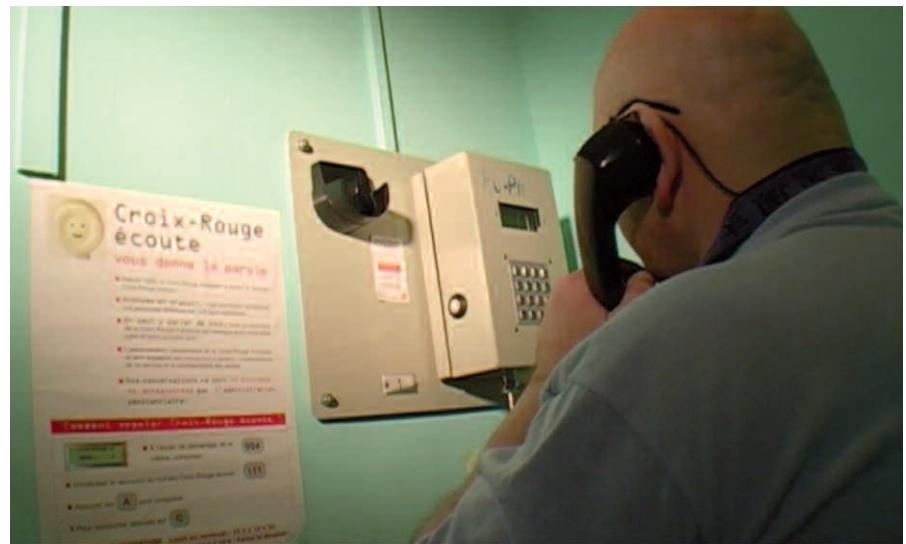
Croix-Rouge Ecoute :  
Solitude, troubles psychiques, état dépressif, problèmes relationnels  
Croix-Rouge Ecoute... les Détenus :  
Relations familiales, sortie, activités en prison, enfermement

Depuis plus de 25 ans, ce numéro vert, anonyme et gratuit, permet à toute personne en difficultés de joindre un écoutant, d'être écouté et, grâce au lien créé, d'échanger sur ses préoccupations, voire d'élaborer des réponses. Il s'adresse à tous, plus particulièrement aux personnes isolées, en difficultés sociales, psychiques, relationnelles, matérielles et exclues des relations sociales et des soins médico-psychologiques.

Ouvert de 10h à 22h en semaine et de 12h à 18h le week-end, le service est assuré par une soixantaine de bénévoles formés, remplissant des plages horaires de 4h, une à deux fois par semaine, et encadrés par des formateurs encadrants bénévoles ou salariés.

## UNE FORMATION CONTINUE POUR LES BÉNÉVOLES DU SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Le soutien psychologique n'est pas une attitude spontanée et nécessite une formation permanente ; il y a certes un aspect technique mais aussi et surtout, une façon d'être et de faire pour être soutenant. Il peut être apporté par toute personne formée, il n'est pas nécessaire d'être un professionnel de la santé mentale car ce n'est pas un soin médico-psychologique ou thérapeutique. Il vient souvent en amont de celui-ci et ne peut en aucun cas s'y substituer. Ecouter, c'est encore proposer un moment de pause, un instant d'écoute, un espace de parole qui, lorsqu'il est bien cadre, neutre, bienveillant, autrement dit "contenant", peut



permettre d'apaiser des tensions, des craintes, des angoisses, des moments d'agressivité ou de mettre un peu d'ordre dans ses pensées. Il peut aussi permettre de désamorcer des accès de détresse, aider les personnes en difficulté psychique à créer leur propre réconfort ou à trouver leurs solutions. Pour cela, les bénévoles écoutent sans juger, sans même donner de conseils.

## CROIX-ROUGE ECOUTE... LES DÉTENUS

Créé en 2000 au sein du service CRE, par la signature d'une charte avec le Ministère de la justice et d'une convention avec la Direction de l'administration pénitentiaire, Croix-Rouge Écoute... les Détenus est une ligne dédiée à la population carcérale.

## ILS S'ENGAGENT, ILS EN PARLENT

Au moment de la retraite, j'ai pensé que la solidarité serait un prolongement de ce que je faisais avant, dans le domaine médical... La souffrance psychique est quelque chose qui a du sens pour moi, je voulais pouvoir intervenir, à mon niveau. Ce qui me touche le plus, c'est la grande détresse, la grande solitude de personnes âgées, qui se sentent abandonnées. C'est un réconfort pour elle de trouver quelqu'un à qui parler...

*Sacha, bénévole, 70 ans*

## AU CŒUR DU DISPOSITIF, ILS TÉMOIGNENT...

... Les relations humaines sont parfois tellement compliquées que je préfère être seul à m'ennuyer... Et puis, les autres vous font toujours comprendre qu'ils ne sont pas disponibles, alors à quoi bon ?! Au boulot, dans les associations, c'est toujours les mêmes choses, les mêmes histoires, et ça me lasse, ça me gave (...) Je vous dis tout ça et pourtant, mon seul désir, c'est de pouvoir parler à quelqu'un... Je suis humain...

*Homme, 40 ans, sur la ligne CRE*

Gratuite, anonyme et confidentielle, elle respecte les conditions nécessaires à l'établissement d'une parole libre.

La ligne est ouverte de 10h à 19h du lundi au vendredi et de 12h à 18h le samedi, et a pour objectif de favoriser la lutte contre l'isolement et la souffrance morale liés à l'incarcération.

Elle propose un travail d'écoute et d'accompagnement de toutes formes de détresse et offre un espace de parole et d'écoute neutre. Croix-Rouge Ecoute... les Détenus peut ainsi permettre de prévenir voire de désamorcer les passages à l'acte violent, qu'il soit tourné vers la personne elle-même (suicide) ou vers un tiers (agression).

La ligne est accessible dans les maisons d'arrêt, les maisons centrales et les centres pénitentiaires. L'écoute reste centrée sur la personne : il ne s'agit pas d'écouter un "prisonnier" ou un "détenu", mais une personne qui est actuellement détenue, l'incarcération constituant une partie plus ou moins longue de son histoire et dont elle choisira de parler ou pas.

## AU CŒUR DU DISPOSITIF, ILS TÉMOIGNENT...

... J'ai besoin de parler... Je ne sais pas quoi dire... Les mots deviennent vains... Je ne sais plus quoi faire... Déjà, vous êtes là, ça fait plaisir... Et je sais encore rester courtois... Je ne suis plus habitué...

*Homme, 40 ans, sur la ligne CRE*



## ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS

L'accès à l'énergie, à l'eau, aux télécommunications et aux services bancaires est une nécessité pour mener une vie décente aujourd'hui en France. Pourtant, parce qu'elles ont des ressources faibles, de nombreuses personnes sont aujourd'hui exclues de ces services ou sont fortement pénalisées dans leurs usages.

La Croix-Rouge française est témoin de ce phénomène dans ses actions quotidiennes : personnes en situation de découvert lourd et de malendettement, familles privées de chauffage dans leur logement... Les dispositifs de la Croix-Rouge française ont pour objectif d'éviter à ces personnes de « tomber » dans la pauvreté, voire l'exclusion, à cause de leurs situations budgétaires et/ou de leurs difficultés à accéder aux services essentiels.

## LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

Aujourd'hui, 11 millions de personnes sont en situation de précarité énergétique en France : soit elles se privent de chauffage et souffrent du froid dans leur logement, soit elles s'endettent pour régler leurs factures.

La Croix-Rouge française aide entre 7 000 et 10 000 ménages par an à régler leurs factures d'électricité et de gaz, ou encore à payer une partie de la cuve de fioul ou du stère de bois. Dans certains cas, les bénévoles de la Croix-Rouge française s'appliquent en plus à recréer un lien entre le client et son fournisseur d'énergie : la Croix-Rouge se fait médiatrice afin d'éviter la coupure d'énergie, ou pour éviter que



## L'ENGAGEMENT DE L'UNITÉ LOCALE DE CHOLET-MAUGES POUR LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

En 2014, 93 familles ont été aidées par l'UL de Cholet afin qu'elles puissent continuer à se chauffer. Parmi elles, 55 ont bénéficié d'une médiation avec EDF Solidarité : 2 coupures d'électricité ont été évitées et 53 échelonnements de paiement ont été négociés.

" Je ne peux que me louer des très bons rapports existants avec l'antenne d'EDF Solidarité où j'ai toujours eu une très bonne écoute des opératrices des problèmes soulevés par mes interventions au nom de la Croix-Rouge pour les personnes en difficulté "

*Vice-président local de l'unité locale de Cholet-Mauges  
M. DEGUEILLE Jean-Claude*

## LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE S'IMPLIQUE POUR UN MEILLEUR ACCÈS AUX SERVICES ESSENTIELS DES POPULATIONS DÉFAVORISÉES

### Observatoire de l'Inclusion Bancaire

Depuis 2011, la Croix-Rouge française a souhaité la création d'un observatoire des pratiques bancaires à l'égard des clients en situation de fragilité (Manifeste pour l'Inclusion Bancaire des populations fragiles, 2011). Elle est désormais membre de l'Observatoire de l'Inclusion Bancaire, créé en septembre 2014.

### Observatoire National de la Précarité Energétique

La Croix-Rouge française est membre de l'Observatoire National de la Précarité Energétique depuis 2012, date de sa création. En 2014, l'observatoire a publié un premier rapport édifiant.

Pour en savoir plus : <http://onpe.org>

## Chiffres Clés

**35** départements engagés dans le partenariat avec EDF

**250** bénévoles formés par les correspondants d'EDF Solidarité

la dette devienne insupportable. Le partenariat avec EDF a cette vocation.

En 2014, le partenariat avec EDF a continué à se déployer sur le territoire français. 35 départements, sur le territoire métropolitain, sont désormais engagés dans cette action. Au moins 250 bénévoles ont été formés par les correspondants d'EDF Solidarité sur ces territoires.

La délégation territoriale de la Réunion a également signé une convention de partenariat avec EDF afin que le travail avec le fournisseur d'énergie puisse aussi avoir lieu dans ce département d'outre-mer.

En 2015, la Croix-Rouge française pourrait développer localement, voire nationalement, des partenariats avec d'autres fournisseurs de services essentiels afin de continuer la dynamique de médiation auprès des fournisseurs de services.

## LE MICROCRÉDIT PERSONNEL

Le dispositif de microcrédit personnel s'adresse aux personnes solvables qui n'arrivent pas à accéder au crédit bancaire classique pour financer un projet d'insertion sociale ou professionnelle, en raison de leurs faibles revenus, de la précarité de leur situation ou de leur âge.

Ils trouvent auprès des bénévoles une écoute globale quant à leurs difficultés financières et bancaires et sont autant que possible orientés vers une solution, que ce soit le microcrédit personnel ou une autre.

En 2014, on a pu constater une très forte hausse du nombre de demandeurs (suite à une hausse des difficultés financières des personnes), et une légère hausse du nombre de microcrédits instruits et acceptés, malgré la contraction du microcrédit opérée par certains partenaires bancaires.

## Chiffres Clés

**120** bénévoles engagés dans l'action microcrédit

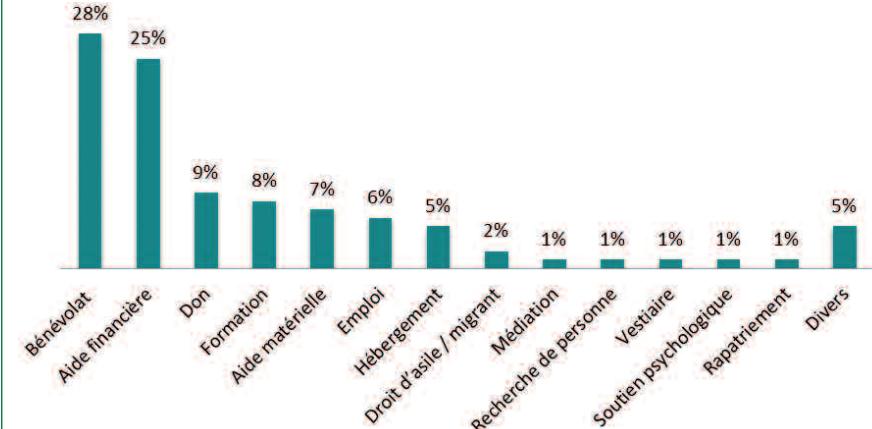
**1 400** personnes accueillies

**270** dossiers instruits

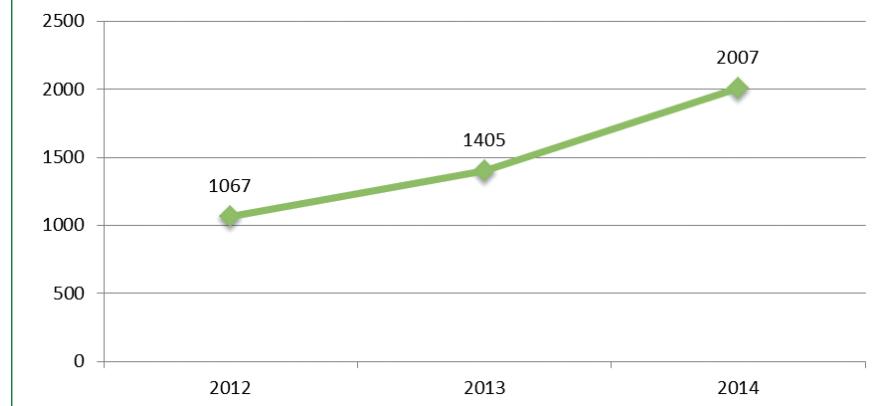
**170** acceptés

## AMÉLIORER LE SERVICE RENDU : MÉDIATION, ACCUEIL ET ORIENTATION

Répartition des types de demandes traités



Demande traités par le pôle Médiation, accueil et Orientation



Depuis janvier 2012 la Direction de l'Action Sociale (DAS) a mis en place un « guichet unique » pour le traitement des demandes (bénévolat, formation, don, emploi, stage, aide de tous types, etc...) émanant de divers publics sollicitant l'aide de la DAS.

Toutes les demandes sont traitées par une équipe de 2 personnes (1 permanent et 1 bénévole). Elles sont, pour la plupart, réorientées vers les structures locales, départementales et établissements pour traitement et/ou orientation vers des services sociaux de proximité. Par ailleurs, une centaine de dossiers plus complexes est pris en charge par ce pôle toujours en relation avec les unités Croix-Rouge française et parfois avec les services de l'Etat. La mission essentielle de ce pôle est de répondre efficacement à toutes les demandes des usagers dans un délai raisonnable grâce à des réponses préétablies mais toutefois personnalisées au maximum.

En 2014, ce dispositif a traité 2007 demandes (1996 mails et 311 courriers) dans un délai moyen de 24 h pour les mails et 7 jours pour les courriers avec un taux de satisfaction de 4 sur 5 (80 %).

Devenu une référence en matière de Médiation, d'accès et d'orientation ce pôle s'est vu confié par la Direction Générale une mission consistant à déployer ce dispositif à l'ensemble des directions des services centraux.

## Chiffres Clés

**2 007** demandes traitées, soit une augmentation de 43 % par rapport à 2013 et 88 % par rapport à 2012

**28 %** des demandes concernent le bénévolat

**Un quart** sont des demandes d'aides financières

# PRÉSERVER LA QUALITÉ DE VIE DES PERSONNES ÂGÉES



## 12 500 PERSONNES ÂGÉES BÉNÉFICIENT DES ACTIONS BÉNÉVOLES

Les personnes âgées représentent un des publics cibles de la Croix-Rouge française, comme elle l'indique dans son Plan d'Action National : « Qu'elle les accompagne à domicile ou dans une structure spécifique, la Croix-Rouge française a la même ambition : prévenir les risques de dépendance et préserver le bien-être et la qualité de vie des personnes âgées en situation de dépendance et de leur aidants, en proposant un ensemble de dispositifs adaptés, dans le respect de leur choix et de leur dignité, jusqu'à la fin de leur vie. »<sup>7</sup>

## Chiffres Clés

**23** haltes répit-détente Alzheimer sont actives et **40** sont en projet dont **3** dans les DOM-TOM

**21** référents d'activités formés

**330** bénévoles œuvrent au sein des haltes répit (+21 %)

**178** personnes environ sont prises en charge par les bénévoles (+25 %)

**2 010** bénévoles sont engagés dans une activité en direction de personnes âgées (HRDA compris)

Au total, **12 500** bénéficiaires

**137** Unités Locales mènent des actions auprès de ce public

**9** équipes Croix-Rouge se sont engagées dans la démarche de MONALISA en signant la charte d'équipe citoyenne et **4** départements participent activement aux coopérations départementales

<sup>7</sup> Plan d'Action National 2011-2015, p.15, Croix-Rouge française, 2010

Face à cet enjeu, la Croix-Rouge française met en place des actions bénévoles dont l'objectif est de rompre l'isolement des personnes âgées vivant à domicile ou en établissement, et participe activement à la mobilisation nationale contre l'isolement des âgés (MONALISA) et au collectif inter-associatif Combattre la Solitude des Personnes Âgées.

Au sein de l'association, plus de 1 750 bénévoles sont impliqués dans ces actions qui touchent près de 12 500 bénéficiaires. Cela représente la 4<sup>e</sup> plus grande activité en termes d'effectif de bénévoles impliqués dans des actions sociales<sup>8</sup>.

## LES HALTES RÉPIT DÉTENTE ALZHEIMER

Parmi ces actions, les Haltes Répit-Détente Alzheimer (HRDA), au nombre de 23 et réparties sur l'ensemble du territoire, accueillent des personnes atteintes par la maladie d'Alzheimer ou apparentée, vivant à domicile et aidées par un proche. L'objectif social et non médical de cette action bénévole est de permettre aux personnes accueillies et à leurs aidants de bénéficier d'un temps de répit réciproque et d'un accompagnement privilégié. Ainsi, les personnes atteintes de la maladie sont accueillies dans un espace convivial géré par des bénévoles formés sur le principe de un bénévole pour une personne accueillie. Ils participent à des activités collectives ou individuelles, selon leurs goûts et leurs choix. Les aidants quant à eux peuvent bénéficier d'un temps de répit quelques heures une ou plusieurs fois par semaine et d'un accompagnement en fonction de leurs besoins : écoute et orientation vers d'autres structures adaptées.



### « ALLÔ, TU ME VOIS ?

« Allô, tu me vois ? », une action bénévole innovante de la Croix-Rouge française qui lutte contre l'isolement des personnes âgées. Le département de l'Ain (01) agit au sein des établissements pour personnes âgées dépendantes en permettant aux résidents d'entrer en contact téléphonique et visuel avec leurs proches via des tablettes numériques. Cette action s'est engagée dans la mobilisation nationale MONALISA en signant la charte d'équipe citoyenne.



MOBILISATION NATIONALE

CONTRE L'ISOLEMENT DES ÂGÉS

## MOBILISATION NATIONALE CONTRE L'ISOLEMENT SOCIAL DES ÂGÉS (MONALISA)

Née d'une collaboration inédite entre la société civile - représentée par 20 associations réunies en collectif, ainsi que la CNAV - et les pouvoirs publics, sous l'impulsion du Ministère délégué aux Personnes âgées et à l'Autonomie, MONALISA a pour mission de promouvoir les initiatives locales à destination des personnes âgées isolées, et piloter le dispositif. Conformément à la décision du Conseil d'Administration de décembre 2013, la Croix-Rouge française s'engage, en tant que partie prenante de MONALISA, à apporter des ressources humaines et/ou financières, et à participer aux « équipes citoyennes » et aux modes de coordination entre acteurs. Lors de l'AG de MONALISA réunie le 27 janvier

2014, la Croix-Rouge française a été élue à la vice-Présidence de l'Association.

L'implication de la Croix-Rouge française et son engagement au sein du dispositif MONALISA montrent l'importance des actions bénévoles à destination des personnes âgées isolées, et la nécessité de poursuivre l'accompagnement des actions locales et départementales.

A l'heure où le vieillissement de la population n'est plus à prouver, la prise en charge sociale des personnes âgées dépendantes, qu'elles soient atteintes de la maladie d'Alzheimer ou en situation de rupture de lien social, est une nécessité grandissante. La Croix-Rouge française, par les principes qui l'animent et grâce aux bénévoles qui la constituent, œuvre à cette prise en charge, à l'aide des partenaires qui l'accompagnent.



## LA MESURE D'IMPACT SOCIAL DES HALTES RÉPIT-DÉTENTE ALZHEIMER

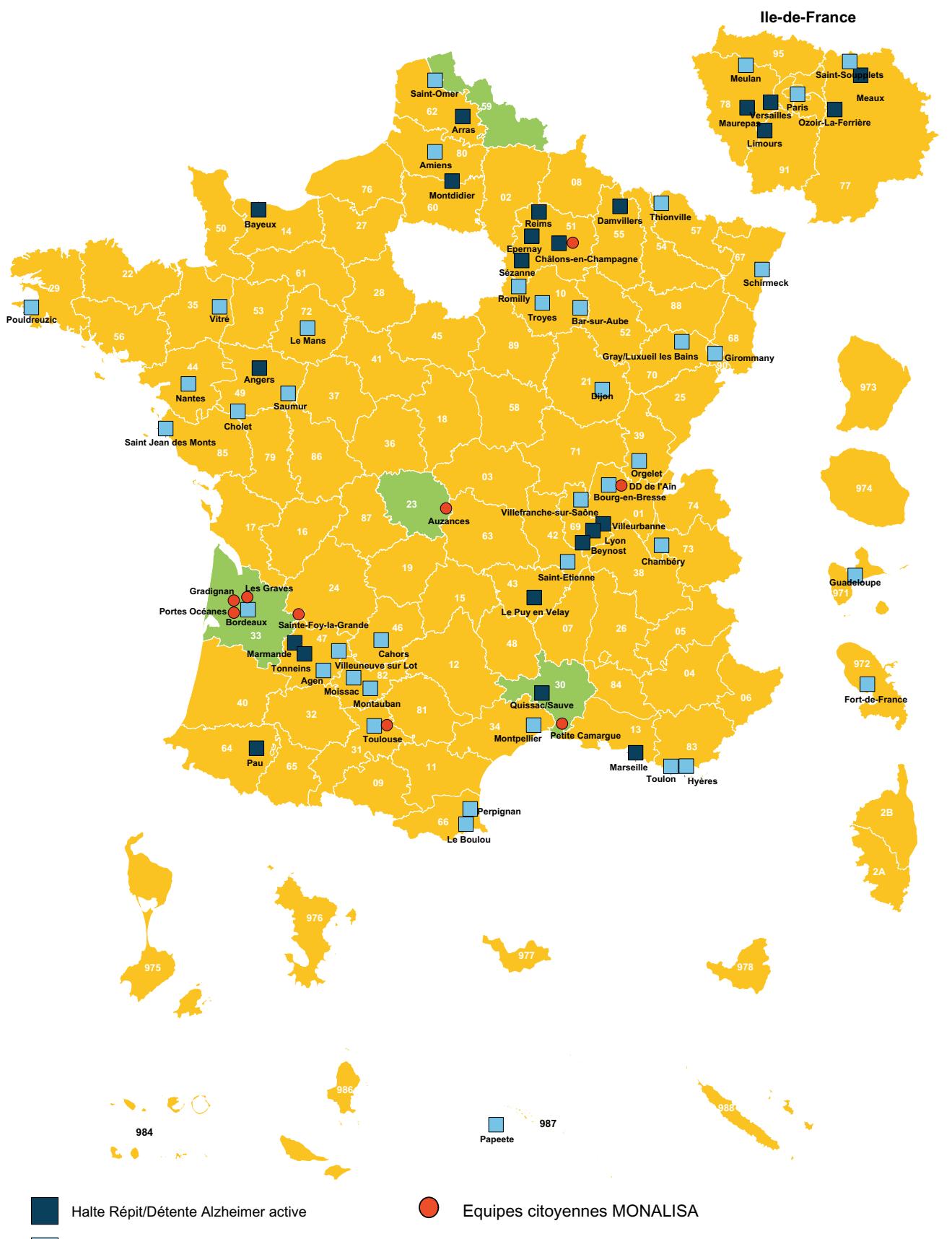
La mesure d'impact social des Haltes Répit-Détente Alzheimer est une étude qualitative et quantitative menée par la Direction de l'Action Sociale de la Croix-Rouge française entre novembre 2013 et avril 2014 auprès de 19 HRDA, afin de faire l'état des lieux du dispositif pour vérifier son adéquation au cahier des charges national, valoriser son utilité sociale et identifier ses points d'amélioration.

À l'heure où les HRDA se développent sur l'ensemble du territoire, les résultats de la mesure d'impact social montrent que l'activité s'intègre parfaitement dans le paysage de la prise en soin des malades d'Alzheimer et des maladies apparentées, et apporte une réponse adaptée aux personnes accueillies et à leurs proches aidants.

Lien intranet : <https://intranet.croix-rouge.fr/MIS-HRDA>

<sup>8</sup> Selon la base contacts au 31 décembre 2012

### Implantation des Haltes Répit/Détente Alzheimer (HRDA)



# FAVORISER LA RÉINSERTION DES PERSONNES SOUS MAIN DE JUSTICE



## Chiffres Clés

**550** bénévoles au sein de  
**115** délégations bénévoles formés  
dans l'année

**624** TIG mineurs et majeurs et  
mesures de réparations pénales  
dont **82** TIG accueillis par un  
établissement Croix-Rouge française

**1 058** personnes formées aux  
gestes qui sauvent

**110** établissements pénitentiaires  
couverts (hors CRED)

**7** sites expérimentateurs du  
dispositif des codétenus de soutien

**200** personnes détenues en  
souffrance ont bénéficié du soutien  
d'un codétenu

## RÉFORME PÉNALE ET ENGAGEMENT DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Sur le front prison-justice, l'année 2014 restera marquée par les débats autour du projet de loi relative à l'individualisation des peines et renforçant l'efficacité des sanctions pénales. La réforme pénale, telle qu'elle est communément appelée, a été adoptée le 15 août dernier.

Punir plus efficacement afin de mieux prévenir la récidive. « Nos prisons sont pleines mais vides de sens ». En formulant cette critique en septembre 2012, la Garde des Sceaux soulignait l'aspiration gouvernementale à rompre avec la politique pénale menée jusqu'alors, avec dans le collimateur l'engorgement des pri-

sons (augmentation de 35 % du nombre de détenus entre 2001 et 2012) et une détérioration des conditions de détention rendant de plus en plus difficile le travail pour la réinsertion des personnes détenues.

## POSITIONNEMENT DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Si la Croix-Rouge française s'est bien gardée de prendre part à un débat bien souvent clivé entre les forces politiques en présence, les réflexions autour du projet de loi ont donné à l'association l'occasion de rappeler ce qui fonde l'engagement de ses 550 bénévoles en faveur des personnes sous main de justice :

**1) La prise en compte de l'individu dans sa singularité.** Toute personne - fût-elle délinquante - doit pouvoir faire l'objet d'une attention particulière, respectueuse de son histoire et de son parcours.

**2) Une approche globale de la personne humaine.** La Croix-Rouge française est attentive à préserver les personnes de toute rupture dans leur parcours. La prison, lieu de rupture par excellence, mais sanction nécessaire dans certains cas, ne doit pas accélérer le processus de décrochage d'un public souvent fragilisé. Aussi, tous les efforts assurant aux personnes détenues l'accès effectif à l'ensemble des droits de nature à faciliter leur réinsertion (droits sanitaires et sociaux, accès au logement et aux dispositifs de retour aidé à l'emploi...) doivent être encouragés et approfondis.

**3) La recherche de la transversalité et de la complémentarité.** Combien de personnes détenues sortent encore de prison sans papiers d'identité faute de photo au format requis ? Combien de sortants de prison ont leur carte vitale à jour et la possibilité de recevoir des soins en ayant l'assurance d'être remboursés ? La liste des dysfonctionnements observés est longue. Convaincue que la réinsertion d'une personne condamnée est l'affaire de tous pour le bien de tous, la Croix-Rouge française insiste sur la nécessaire implication et articulation de tous les acteurs.

**4) Le respect de la dignité.** Toute personne a droit au respect de sa dignité. Cette affirmation prend une acuité particulière au regard des atteintes à leur dignité dont elles font parfois l'objet.

Quelle dignité lorsqu'il est si difficile pour une personne détenue de maintenir des liens avec sa famille ? Quelle dignité pour une personne détenue malade éligible à un aménagement de peine mais qui meurt en prison faute d'hébergement adapté pour l'accueillir ?

### LES BÉNÉVOLES EN MISSION

En 2014, les bénévoles engagés sur les actions prison-justice, toujours plus nombreux et convaincus de l'urgence d'agir envers un public aussi méconnu que mal perçu, ont poursuivi leurs efforts pour ancrer dans la durée leurs activités et projets en faveur de personnes sous main de justice et leur donner une plus grande visibilité.

A cet égard, notons l'initiative de la délégation territoriale de la Nouvelle-Calédonie qui, le 5 avril 2014 a convié l'ensemble des bénévoles de la Croix-Rouge française et des acteurs locaux à une matinée de présentation de ses actions : accueil de TIG, formation aux premiers secours des personnes détenues, activités en faveur des mineurs. Objectif de ce temps fort : sortir les actions prison-justice de l'ombre et « inviter les bénévoles à porter sur elles un nouveau regard ». C'est le défi que nous nous fixons tous pour les années à venir !

### AU COEUR DU DISPOSITIF, ILS TÉMOIGNENT...

« Tu sais, j'ai oublié que j'étais en prison aujourd'hui ! »

*une personne détenue lors d'une initiation IPS à la Centrale de Saint Martin de Ré*

« Merci d'avoir apporté ce colis pour le Noël de mon fils incarcéré à Fleury-Merogis. Il nous a contactés pour nous dire à quel point il a apprécié les produits qu'il contenait. Merci encore, nous vous adressons nos meilleurs vœux. »

*un père qui remercie la Croix-Rouge française d'avoir apporté un colis à son fils détenu*

« Vous ne nous avez pas ouvert les portes, mais vous nous avez ouvert une fenêtre. »

*un codétenu de soutien de la Maison d'Arrêt de Bordeaux-Gradignan*



### LE DISPOSITIF DES CODÉTENUS DE SOUTIEN SE DÉPLOIE

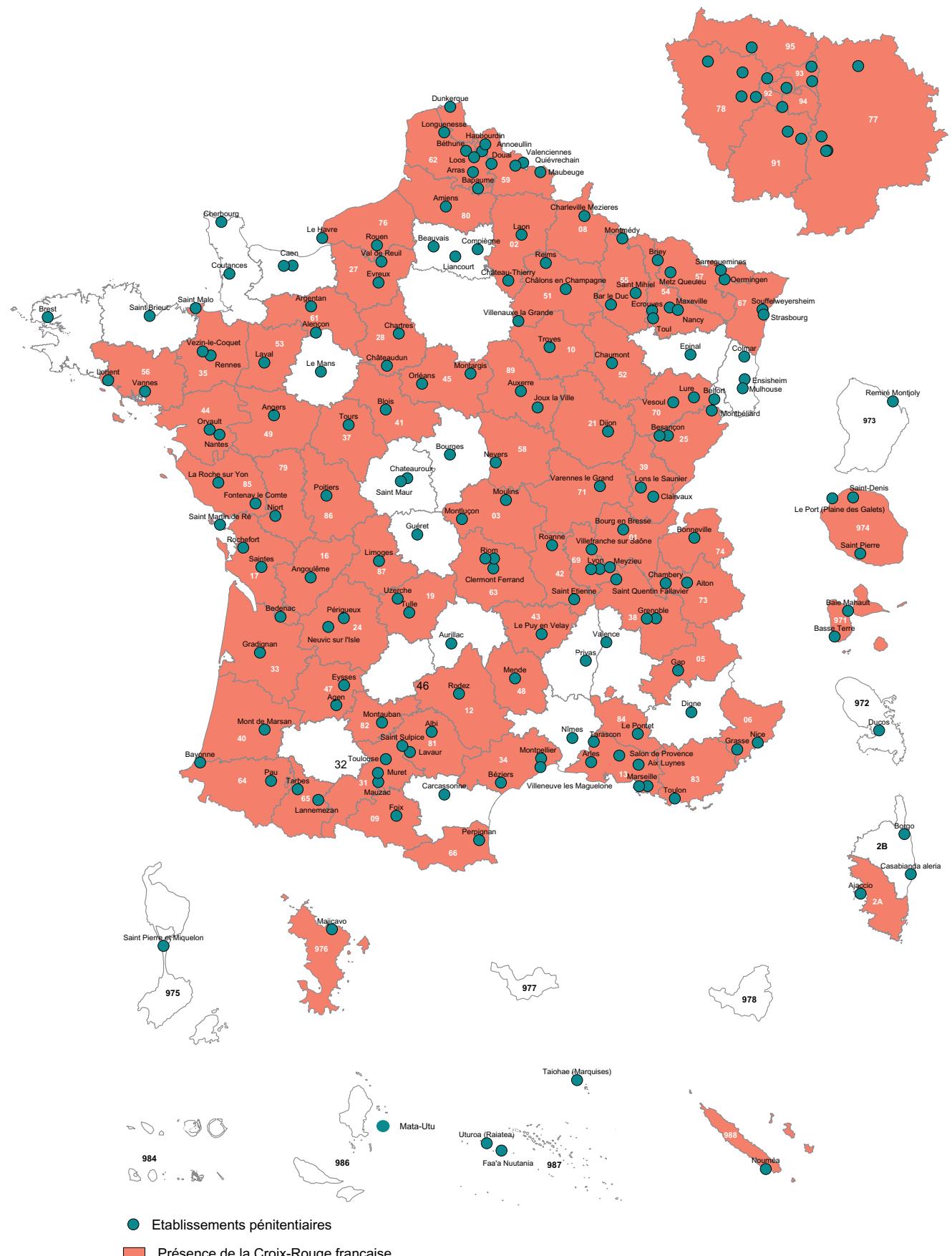
L'année 2014 a vu un nouvel établissement pénitentiaire se doter du dispositif des codétenus de soutien : la maison d'arrêt d'Angers s'est lancée dans l'aventure en juin 2014, portant à 7 le nombre d'établissements pénitentiaires (Gradignan, Villepinte, Strasbourg, Toulon, Bourg-en-Bresse, Saint-Denis de la Réunion, Angers,) où ce dispositif de prévention primaire du suicide est mis en place. Pour rappel, La Croix-Rouge française est engagée à deux niveaux : elle contribue d'une part à la formation des codétenus de soutien (CDS) et elle les accompagne dans leur mission à travers des groupes de partage hebdomadaires menés par les bénévoles.

En 2014, environ 200 personnes détenues en souffrance ont bénéficié d'un soutien d'un de ces CDS.

Face à la baisse du nombre de suicides en prison depuis 3 années consécutives (93 suicides en 2014), la direction de l'Administration pénitentiaire a décidé d'étendre plus largement le dispositif des codétenus de soutien.



### Présence de la Croix-Rouge française (hors CRED) auprès des personnes placées sous main de justice



Données pôle Prison-Justice au 31/12/2014

## AGIR AU SERVICE DES FAMILLES DISPERSEES : LE RÉTABLISSEMENT DES LIENS FAMILIAUX



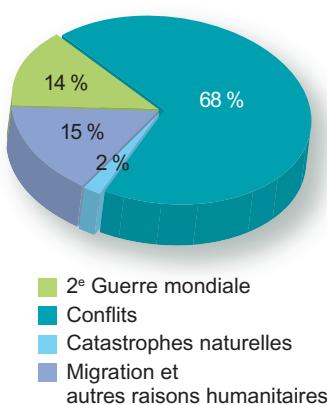
## UNE MISSION HUMANITAIRE UNIQUE

La Croix-Rouge française est la seule association en France à offrir un service de rétablissement des liens familiaux à l'échelle internationale et dans les zones de conflit armé et de catastrophe. Depuis plus de 60 ans, la Croix-Rouge permet aux familles séparées par les guerres, les catastrophes naturelles ou d'origine technologique et les migrations, de maintenir les liens et de les rétablir lorsque le contact est perdu. Nous accomplissons cette mission avec les autres Croix-Rouge et Croissant-Rouge dans le monde, ainsi que le Comité international (CICR) dans les pays en conflit. Ce réseau mondial de rétablissement des liens familiaux compte des bureaux dans 178 pays.

Cette dernière année, un nombre croissant de personnes a dû quitter leur pays pour des raisons humanitaires, en Syrie,



**Dossiers traités en 2014 : cause de la rupture de contact (en %)**



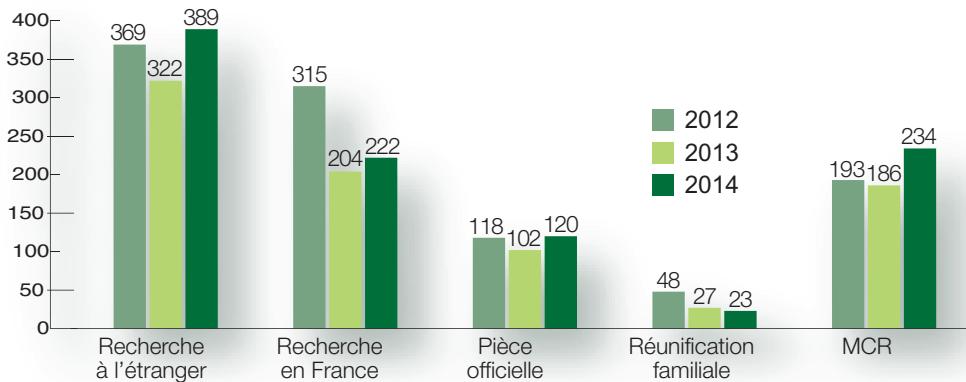
en République démocratique du Congo, en Guinée, ou encore Ukraine. Ces mineurs isolés, ces personnes en situation de migration, ces personnes réfugiées ont le besoin vital de savoir ce qu'il est advenu de leurs proches dont ils ont perdu le contact dans des situations violentes et traumatiques. Ainsi, le service RLF reçoit en moyenne, 3 nouvelles demandes par jour.

## ILS S'ENGAGENT, ILS EN PARLENT

« Le rétablissement des liens familiaux, c'est les gènes de la Croix-Rouge ! Ce n'est que la continuité de ce que faisait la Croix-Rouge il y a 150 ans sur les champs de bataille »

*Henri, bénévole RLF*

**Évolution du nombre de dossiers traités (2012/2014)**



## CINQ BUREAUX RLF EN FRANCE EN 2014

Afin de pouvoir apporter un accompagnement de qualité et de proximité aux personnes recherchant leurs proches, la Croix-Rouge française a formé 15 bénévoles et ouvert 4 bureaux RLF à Lyon, Marseille, Rennes et Toulouse, en plus du bureau central parisien. Ces bénévoles motivés ont suivi une formation initiale de 3 jours et 4 journées d'approfondissement en 2014. 70 personnes ont été reçues en entretien par les bénévoles afin de compléter des demandes de recherche ou de message Croix-Rouge pour leurs proches. Le Réseau national RLF a mené des entretiens avec 15 % des demandeurs en France pour des dossiers de recherche à l'étranger.

## ADAPTER NOTRE RÉPONSE AUX BESOINS DES MIGRANTS

La Croix-Rouge française va continuer à innover en 2015 en poursuivant le développement de son maillage territorial. Nous allons renforcer les bureaux exis-



### UNE MISSION D'UTILITÉ SOCIALE

La Croix-Rouge française a mené une mesure de l'impact social du projet de déploiement du réseau bénévole RLF dans les délégations départementales de l'association. Lancée en novembre 2014, cette étude met en exergue l'importance d'un suivi de proximité par des salariés et bénévoles formés et professionnels, des personnes faisant appel à ce service. En effet, la mission commence lors du premier accueil du bénéficiaire et se poursuit pendant les mois et les années que dure la recherche. Cet accompagnement individuel est un gage de qualité et d'efficacité.

tants en formant de nouveaux bénévoles, puis nous évaluerons les besoins en RLF des populations migrantes dans certains territoires, notamment le littoral Nord du pays, pour envisager l'ouverture de nouveaux bureaux.

Dans une constante recherche d'amélioration de notre réponse aux besoins de savoir des familles, nous organiserons le déploiement d'un nouveau projet : le « family poster » en lien avec le CICR et les

autres Croix-Rouge en Europe. Ce dispositif permettra aux personnes qui recherchent leurs proches dont ils ont perdu la trace au moment de situations migratoires, de publier leur photo sur Internet et dans les lieux de passage. Plus d'informations sur ce projet européen se trouve sur le site Internet suivant : <http://familylinks.icrc.org/europe/fr/Pages/Home.aspx>

## ILS S'ENGAGENT, ILS EN PARLENT

« Il faut savoir que ces personnes arrivent avec une perte de repères importante. Ils se font balader d'une administration à une autre. J'ai eu la sensation d'être en face de gens qui sont dans le besoin d'écoute et d'humanité. Rien qu'un bonjour, un "Asseyez-vous, monsieur ou madame" a beaucoup d'effet et c'est énorme. Connaître leur prénom, leur offrir et partager un café avec eux, se rappeler leur histoire quand ils arrivent, leur montrer qu'on attache de l'importance à leur problématique. Ils ne sont pas traités comme un dossier, on n'est pas une administration. Au-delà des informations qu'on demande pour monter un dossier de recherche, on doit leur montrer qu'on est là pour les aider. Bienvenue chez nous et on va faire le maximum pour vous aider. »

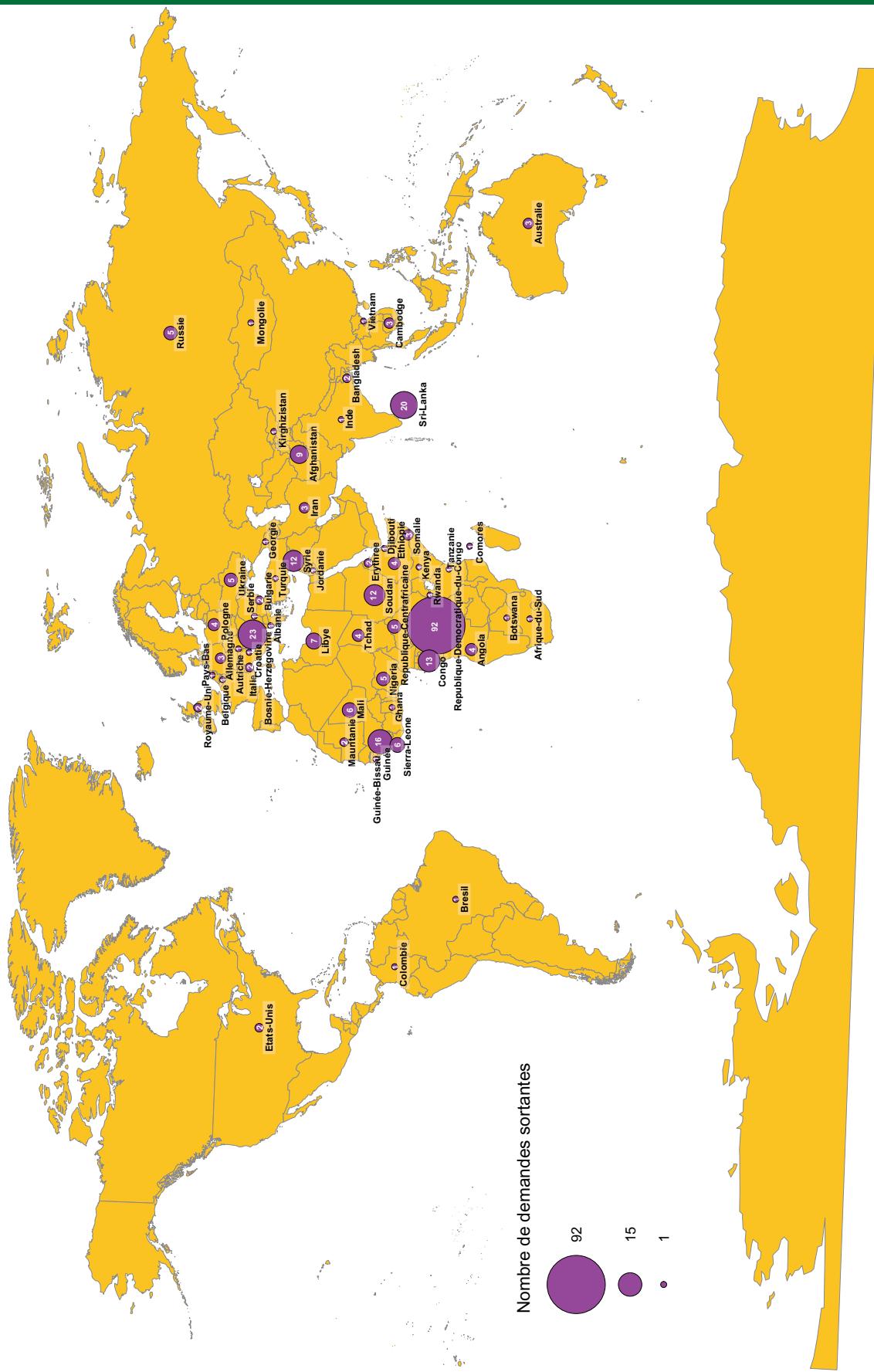
*Aline, service civique RLF*

## Chiffres Clés

**5 bureaux RLF :** le Siège national et 4 délégations départementales engagées dans le RLF (35, 13, 31 et le 69) et 12 bénévoles formés dans l'année

**988** situations traitées au cours de l'année 2014 (+17 %) soit :

- **611** demandes de recherche de personnes disparues, dont **389** recherches effectuées à l'étranger et **222** recherches effectuées en France ;
- **234** messages Croix-Rouge à caractère familial échangés, lorsque les moyens de communication sont rompus ou inaccessibles ;
- **23** regroupements familiaux suivis en France ;
- **120** pièces officielles ont été délivrées, notamment aux anciens prisonniers de guerre pour leur permettre de faire valoir leurs droits ;
- **62 %** de ces situations, toutes activités confondues, ont connu une issue positive

**Nombre de demandes de recherche envoyées à l'étranger en 2014 pour des demandeurs résidant en France**


# RÉPONDRE AUX BESOINS DES PERSONNES EN SITUATION D'URGENCE



## Chiffres Clés

**68** délégations départementales/territoriales ont remonté la mise en place d'une organisation spécifique pour la période hivernale

**69 %** de ces délégations travaillent avec la préfecture dans le cadre de ce plan spécifique

Les actions envisagées en cas de vague de froid sont : la maraude (**85 %**), l'hébergement d'urgence (**69 %**) et l'accueil de jour (**47 %**)

## PLAN GRAND FROID

Depuis 2013, la gestion de la période de grand froid a évolué en un dispositif global qui s'articule autour de deux niveaux :

- Une veille saisonnière qui couvre la période du 1<sup>er</sup> novembre au 31 mars de l'année suivante. Des conditions météorologiques particulières peuvent justifier une activation anticipée ou un maintien.
- Un mécanisme d'activation opérationnelle en cas de vague de froid s'appuyant sur la vigilance météorologique.

Ce dispositif est décrit dans le guide national relatif à la prévention et à la gestion des impacts sanitaires et sociaux liés aux vagues de froid.

Au niveau de la Croix-Rouge française, un guide spécifique ainsi qu'un référentiel

technique ont été envoyés sous forme d'instructions opérationnelles à toutes les délégations départementales/territoriales. Afin d'associer l'ensemble des établissements de la filière lutte contre l'exclusion, une fiche bilan a été diffusée aux établissements afin de pouvoir compiler l'ensemble de leurs actions sur la période hivernale. Les établissements et services concernés sont principalement : les CHU/CHRS, les SIAO (Service intégré d'accueil et d'orientation) et les plateformes 115 et ce sur 23 départements.

L'hiver ayant été exceptionnellement doux, peu de délégations ont été amenées à mettre en place des actions. Néanmoins cette saison a été l'occasion d'asseoir davantage une organisation opérationnelle globale.

# L'INFOGRAPHIE DES CHIFFRES CLÉS

**L'action Sociale** à la Croix-Rouge française, c'est...

## Un réseau...

**37 500**



ENGAGEMENTS  
BÉNÉVOLES  
AU SEIN DES  
ACTIVITÉS  
DE L'ACTION  
SOCIALE

59 DDAS/DTAS et 39 RDSP/RTSP



Soit près de  
**9M**  
d'heures de  
bénévolat



et près de  
**120M**  
de valorisation  
financière



**228**

volontaires  
en service ci-  
vique



**2 853**

salariés

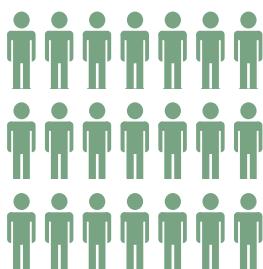


**83**

mécènes  
de compétence

## ...formé...

Plus de  
**4 500**  
personnes  
formées  
dans l'année



## ...qui s'engage pour améliorer le quotidien des personnes en situation de vulnérabilité



**96**

Etablissements  
filière  
Enfance-famille

et 3 125 places au sein de la filière



**2 870**

places annuelles  
d'hébergement



**125**

Etablissements  
filière  
Exclusion



**682**

places annuelles  
dans les  
logements  
accompagnés

**521**  
vesti-  
boutiques

**386**  
vestiaires

accueillent chaque jour des milliers  
de personnes



942 unités d'aide alimentaire  
dont 598 centres de distribution  
et 91 épicerie sociales ont distribué

**2 250 000**

paniers à 157 000 foyers



**1 850**

bénévoles

ont accompagné plus de  
3 500 apprenants en situation  
de français langue étrangère,  
en situation d'analphabétisme  
ou en situation d'illettrisme

**204**



équipes mobiles ont fait plus de  
186 000 rencontres de personnes  
sans abri lors de maraudes et  
distribué **120 000** kits hygiène



**2 010**

bénévoles œuvrent  
auprès de **12 500**  
personnes âgées



**30** dispositifs itinérants ont accompagné  
2 400 foyers dans l'année, traversé 410 communes  
et parcourus au total 95 000 km (soit 2x le tour de la Terre)



**23 HRDA**

accompagnent  
178 personnes  
atteintes de la  
maladie d'Alzheimer

**120**

bénévoles engagés  
dans le microcrédit  
personnel ont accueilli  
**1 400** personnes  
dans l'année



**15**

administrateurs  
ad hoc ont suivi  
102 mineurs en zone  
d'attente de l'aéroport  
de Roissy-Charles  
de Gaulle



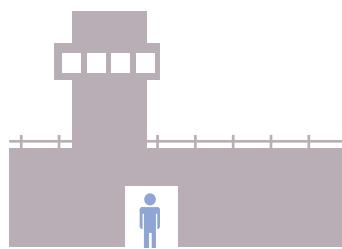
**15**

Espaces Parents-Enfants  
ont accueilli **1 200** familles  
et distribué des milliers de colis



**APASM**

ont rencontré  
9 000 personnes  
en situation de  
grande précarité



**550** bénévoles

œuvrent auprès des  
personnes sous main  
de justice : 624 TIG mineurs  
et majeurs et mesures  
de réparations pénales,  
**1 058 personnes formées**  
aux gestes qui sauvent  
et 30 codétenus de soutien  
ont accompagné 200 détenus



**155 501**

appels reçus sur les 3 plateformes d'écoute  
« Croix-Rouge Ecoute » et « Croix-Rouge Ecoute  
... les Détenus ». L'ensemble des établissements  
pénitentiaires métropolitains et 2 établissements  
ultra-marins couverts par la ligne dédiée

**29 000**

domiciliations en 2014  
dont 75 % en faveur  
des demandeurs d'asile



**177**

séjours de vacances organisés,  
**soit plus de 1 371 bénéficiaires**  
et près de 10 000 jours de vacances.  
55 000 bénéficiaires des évènements  
Tous en fête !

# GLOSSAIRE



AAH	Administrateurs Ad Hoc
AHI	Accueil, Hébergement, Insertion
ALT	Association de Lutte contre la Toxicomanie
ANLCI	Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme
APASM	Antenne de Premier Accueil Social et Médical
ASLL	Accompagnement Social Lié au Logement
CA	Conseil d'Administration de la Croix-Rouge française
CADA	Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile
CAP	Chèque d'Accompagnement Personnalisé
CEM	Centre Enfants du Monde
CHRS	Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale
CHU	Centre d'Hébergement d'Urgence
CICR	Comité International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
CNAS	Comité National de l'Action Sociale
CNAV	Caisse nationale d'assurance vieillesse
CNLE	Conseil National des politiques de Lutte contre la pauvreté et l'Exclusion sociale
CPH	Centre Provisoire d'Hébergement
CRE	Croix-Rouge Ecoute
CRF	Croix-Rouge française
CRED	Croix-Rouge Ecoute les Détenus
CRE	Croix-Rouge Insertion
DAMIE	Dispositif d'Acheminement des Mineurs Isolés Etrangers
DAS	Direction de l'Action Sociale
DAP	Direction de l'Administration Pénitentiaire
DDAS	Directeur Départemental de l'Action Sociale (ex RDAS)
DIH	Droit International Humanitaire
DFM	Directeur Filière Métier
DGCS	Direction Générale de la Cohésion Sociale
DiHal	Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées
DLAS	Directeur Local de l'Action Sociale
DTAS	Directeur Territorial de l'Action Sociale
EAJE	Etablissement d'Accueil du Jeune Enfant
EBM	Espace Bébé Maman
FEAD	Fonds Européen d'Aide aux plus Démunis
FFBA	Fédération Française des Banques Alimentaires
FICR	Fédération Internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
FIRDRA	Formation Initiale des Responsables Départementaux et Régionaux d'Activité
FNMF	Fédération Nationale des Mutualités Françaises
HRDA	Halte Répit-Détente Alzheimer
HUDA	Hébergement d'Urgence des Demandeurs d'Asile
INPES	Institut national de prévention et d'éducation pour la santé
INSEE	Institut national de la statistique et des études économiques
INSERM	Institut National de la Santé et de la Recherche Médicale
IRFSS	Institut régional de Formation Sanitaires et Sociales
LAJ	Lieu d'Accueil de Jour
LAO	Lieu d'Accueil et d'Orientation
MAE	Module Accueil Ecoute
MSSP	Module de Sensibilisation au Soutien Psychologique
MECS	Maison d'Enfants à Caractère Spécialisé
MIE	Mineurs Isolés Etrangers
OPTRA	Office Français de Protection des Réfugiés et Apatrides
OFII	Office français de l'immigration et de l'intégration
PADA	Plate-forme d'accueil des demandeurs d'asile
PAUH	Pôle d'Accueil d'Urgence et d'Hébergement
PEMIE	Pôle d'évaluation pour mineurs isolés étrangers
PEM	Plateforme Enfants du Monde
PDD	Président de Délégation Départementale
PEAD	Programme Européen d'Aide aux plus Démunis
PEGASS	Planification Et Gestion des Activités Secours et Sociales
PI	Protection Infantile
PJJ	Protection judiciaire de la Jeunesse
PMI	Protection Maternelle et Infantile
PNNS	Programme National Nutrition Santé
POS	Procédures opératoires de service
RAS	Règlement de l'Action Sociale
RDSP	Responsable Départemental du Soutien Psychologique
RLF	Rétablissement des Liens Familiaux
RTSP	Responsable Territorial du Soutien Psychologique
SAJ-MIE	Service d'Accueil de jour pour les MIE
SIAO	Service Intégré d'Accueil et d'Orientation
SOLAAL	SOLIdarité des producteurs Agricoles et des filières ALimentaires
TIG	Travail d'Intérêt Général
U2A	Unité d'Aide Alimentaire
UL	Unité Locale

# LES PARTENAIRES

**La Croix-Rouge française  
remercie tous les partenaires  
privés, publics, associatifs et  
institutionnels qui nous ont  
accompagnés et soutenus en  
2014.**

## LES PARTENAIRES PRIVÉS À NOS CÔTÉS

### AIDE ALIMENTAIRE :

#### Kellogg's



Kellogg's En 2014, Kellogg's a permis la mise en place d'un dispositif expérimental à travers la constitution de 35 200 kits petits déjeuner, distribués à 8 800 enfants de 3 à 14 ans bénéficiaires de l'aide alimentaire, dans 3 départements pilotes en France. Ces kits, composés de jus de fruits, lait et céréales, comportaient également un livret d'information destiné aux enfants, les sensibilisant à l'importance de la prise quotidienne d'un petit déjeuner équilibré.

#### Mondelez International



Le partenaire soutient depuis 2011 les dispositifs d'aide alimentaire à travers le financement d'armoires frigorifiques, l'aménagement d'espaces accueil-café, la mise en place d'ateliers cuisine et autres activités de convivialité autour de l'alimentation. Des fiches fruits et légumes ont également été réalisées pour promouvoir l'alimentation saine et équilibrée auprès des personnes bénéficiaires accueillies.

#### Edenred



Depuis 12 ans, Edenred France orchestre et finance une campagne qui incite les salariés à offrir des Tickets Restaurant (ou autres titres) à la Croix-Rouge française. Cette opération permet de financer des dispositifs essentiels dans l'aide alimentaire. Depuis la création du dispositif, près de 2 millions ont été collectés.



#### Monoprix

Ce partenariat de longue date avec la Fondation Monoprix vise à mieux répondre aux besoins de notre association à travers trois leviers d'actions :

- les dons de produits (essentiellement textiles et produits pour la maison) ;
- la ramasse alimentaire, en coordination avec les magasins Monoprix proches des unités locales, afin d'augmenter et diversifier les produits distribués tout en limitant le gaspillage alimentaire ;
- le soutien financier direct d'initiatives locales dans le domaine de l'aide alimentaire

#### HYGIÈNE

#### SCA Hygiene Products



En 2011, la Croix-Rouge française a signé un partenariat fort et innovant avec SCA Hygiene Products (groupe international qui commercialise des produits d'hygiène et d'essuyage). Pour mieux répondre à des enjeux réciproques en matière d'hygiène et santé globale, nous avons créé des kits hygiène destinés aux personnes sans-abri, distribués lors des maraudes des équipes mobiles. Les kits sont composés de produits d'hygiène de base pour 3 jours, et permettent également de véhiculer des messages de prévention autour de l'hygiène et de la santé. En 2014, 100 000 kits ont été distribués.

#### ACCÈS À LA CULTURE ET AUX LOISIRS

#### Mondelez International France



Le groupe Mondelēz en France accompagne la Croix-Rouge dans le domaine de l'accès aux loisirs. L'entreprise a renouvelé son soutien financier à la Croix-Rouge française en 2014 dans le cadre du programme « Journées Loisirs », ce qui a permis à l'association de proposer à plus de 1 000 enfants de participer à l'une des 46 journées d'évasion organisées dans le cadre du programme.

#### ANCV



Depuis 2006, l'Agence Nationale pour les Chèques Vacances (ANCV) nous accompagne dans le cadre de l'opération « Aide au départ en vacances ».

Le programme s'adresse à tous les publics aidés par nos unités locales et nos établissements : familles, adultes isolés, enfants et adultes en situation de handicap, jeunes de 16 à 25 ans,...

Le programme Seniors en Vacances permet quant à lui aux personnes de plus de 60 ans de bénéficier d'un tarif préférentiel sur leur séjour en groupe ou individuel.

#### Canon Europe



Le soutien de Canon Europe permet chaque année à de nombreux enfants et adolescents de partir en vacances, souvent pour la première fois de leur vie. Des séjours qui combinent activités sportives et programmes éducatifs.



### Fondation Française des Jeux

Pour la 8<sup>e</sup> année consécutive, la Fondation FDJ a soutenu l'opération « Tous en Fête ! » qui permet à l'association de mener près de 300 événements festifs en fin d'année dans toute la France **envers plus de 55 000 personnes** isolées, âgées ou en difficulté. Dans le cadre du jeu responsable et de la protection de la jeunesse, la **FDJ** soutient également l'association dans son programme de lutte contre les addictions.



### Fondation Cultura

Depuis 2007, la Fondation Cultura a mis en place « La Banque Scolaire », opération de collecte au sein de ses magasins de fournitures scolaires au profit des enfants et familles démunis, renforcée par un don complémentaire.

### Disneyland Paris



Depuis plusieurs années, le parc Disneyland Paris offre des séjours aux bénéficiaires de la Croix-Rouge. En 2014, ce sont près de **400** personnes accompagnées par la Croix-Rouge française venus de toute la France qui ont pu bénéficier d'entrées gratuites et de séjours à tarifs réduits.

### SOUTIEN À LA PETITE ENFANCE

#### Fondation Nestlé France



Engagée dans une démarche d'accompagnement des familles dans leurs habitudes et comportements alimentaires, la Fondation Nestlé France soutient depuis 2005 les « Espace Bébé Maman ». En 2014, 2 nouveaux EBM ont pu être ouverts à Nîmes et le Teil. Ce qui porte à 12 leur nombre total sur le territoire.



### Nestlé France

Partenaire de l'association depuis 2005 auprès de la petite enfance, Nestlé France a financé entre 2012 et 2014 la création et/ou la réhabilitation d'aires de jeux extérieures dans plus d'une vingtaine de crèches de la Croix-Rouge française.

### Z Génération – groupe Zannier



Leader mondial du textile enfant, à travers son groupe Zannier, l'enseigne de vêtements Z et Z Génération, présente en France à travers ses 250 magasins, s'associe à la Croix-Rouge pour l'aider à mener ses missions en faveur des enfants et familles en difficulté. Ce soutien s'est concrétisé en 2014 par la vente de produits Croix-Rouge et de boîtes cadeaux au profit de l'association. Il était également possible de faire des dons en caisse pour accroître ce soutien.

### MOBILITÉ



#### Fondation PSA Peugeot Citroën

Un partenariat innovant et durable avec la Fondation PSA Peugeot Citroën a été signé en 2012 avec la Fondation PSA Peugeot Citroën afin de soutenir la mise en mobilité de notre offre de service dans le domaine de l'action sociale, à travers la création de dispositifs d'accompagnement visant à lutter contre l'isolement des personnes fragiles et à favoriser leur insertion sociale. Depuis le démarrage du partenariat, 10 camions entièrement équipés ont été mis à disposition du réseau.

### Activité Textile

#### Brandalley



Depuis 2009, les clients du site Brandalley peuvent faire un micro don lors du paiement de leur panier d'achat. Un dispositif innovant qui permet de financer l'activité textile.



### Système U

Depuis plusieurs années, **Système U** fait des dons en nature importants de textiles, linge de maison et ustensiles de puériculture. Ces produits sont ensuite proposés aux personnes accompagnées par les bénévoles de la Croix-Rouge française. En 2014, une collecte de jeans menée dans plus de 200 magasins a permis de collecter plusieurs tonnes de textiles dédiés à la redistribution ou au recyclage.

### ACCÈS AUX SOINS

#### Fondation Sanofi Espoir



La Fondation Sanofi s'engage depuis 2012 pour un meilleur accès aux soins des populations vulnérables sur l'ensemble du territoire, en soutenant le développement du réseau d'Antennes de Premier Accueil Social Médicalisé (APASM).

### HALTES RÉPIT DÉTENTE ALZHEIMER

#### Mutex



L'HUMAIN FAIT LA FORCE

Depuis 2010, Mutex soutient le développement de notre réseau d'Haltes Répit Détente Alzheimer (HRDA) qui accueille des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants, afin de leur offrir un espace de détente et de convivialité. En 2014, Mutex finance l'étude de l'impact social des HRDA, ainsi que la mise en place d'actions découlant du diagnostic des actions bénévoles en direction des personnes âgées.

## LUTTE CONTRE L'EXCLUSION



**Fondation  
Groupe SEB**

La Fondation Groupe SEB a renforcé son engagement à travers un don en nature de produits culinaires destinés à la constitution d'une réserve d'urgence matérielle. Les produits seront distribués aux personnes victimes d'une catastrophe en France, en situation de relogement.

Parallèlement, la Fondation groupe SEB a renouvelé son soutien au projet « Welcome Pack », en permettant la constitution de 420 nouveau kits, composés de produits neufs pour la cuisine et l'entretien. Ces packs sont destinés aux personnes accueillies dans les établissements de la filière exclusion de la Croix-Rouge française. Au total, depuis le début du partenariat en 2013, ce sont plus de 1 700 personnes qui ont pu bénéficier de ces produits.

## EDF



EDF et la Croix-Rouge française sont associés depuis 2013 pour un soutien aux actions de lutte contre la précarité énergétique. L'objectif de ce partenariat est de conjuguer les deux expertises afin de réfléchir à des solutions concrètes à apporter aux personnes qui n'arrivent plus à faire face à leurs dépenses d'énergie.

## LE MÉCENAT DE COMPÉTENCES

### Fondation Orange et IBM

Une centaine de salariés volontaires ont apporté leur soutien à nos équipes. 50 % des missions ont été réalisées dans le cadre du déploiement du logiciel AIDA. Les 50 % autres concernaient d'autres activités de l'Action sociale comme le « Textile » ou les « Rétablissements des Liens Familiaux ».

## LES DONS EN NATURE

La Croix-Rouge française remercie les entreprises qui ont accordé des dons en nature à l'association en 2014.

## LES ACTEURS ASSOCIATIFS ET INSTITUTIONNELS

La Croix-Rouge française remercie les acteurs associatifs et institutionnels qui nous ont apporté un soutien et se sont associés dans une réflexion commune pour guider et améliorer l'action :

- la Caisse des Dépôts et Consignations,
- l'Union Nationale des Centres Communaux d'Action Sociale (UNCCAS),
- le Secours Catholique, les Petits frères des pauvres, les Restos du Cœur, le Secours Populaire, la FNARS, l'Armée du Salut, Médecins du Monde, Solidarités Nouvelles face au Chômage, Collectif des Associations Unies
- la Direction de l'Administration Pénitentiaire, le Ministère de la Justice, le Ministère de l'Intérieur, la Protection Judiciaire de la Jeunesse,
- la Direction Générale de l'Alimentation (DGAL), la Fédération nationale des banques alimentaires, France Agrimer, l'ADEME, Ministère de l'agriculture, de l'agroalimentaire et de la forêt
- la Direction Générale de la Santé, la Direction Générale de la Cohésion Sociale
- L'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (ONPES) et L'observatoire de la précarité énergétique (ONPE)
- Eco TLC
- UNICEF, UNIOPSS, la Protection Judiciaire de la Jeunesse, les Parquets des mineurs, l'Aide sociale à l'enfance, l'OFPRA
- les Sociétés Savantes de Pédiatrie, Association française de pédiatrie ambulatoire, la Société Française de Pédiatrie
- la Fédération Nationale des Mutualités Françaises (FNMF)



**Enfin la Direction de l'action sociale remercie les acteurs de terrain et les donateurs grâce auxquels nous avons pu poursuivre et développer les actions tout au long de l'année 2014.**

# LES CONTACTS À LA DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE



## DIRECTION DE L'ACTION SOCIALE

### ■ Patrice DALLEM

Directeur par intérim  
Tél. 01 44 43 32 85  
patrice.dallem@croix-rouge.fr

### ■ Sybille RENAUD

Directrice par intérim des établissements filières Exclusion et Enfance-famille  
Tél. 01 44 43 32 04  
sybille.renaud@croix-rouge.fr

### ■ Agathe QUEVRIN

Assistante de direction  
Tél. 01 44 43 34 11  
agathe.quevrin@croix-rouge.fr

### ■ Alexandra DOUBLIER

Assistante  
Tél. 01 44 43 12 17  
alexandra.doublier@croix-rouge.fr

### ■ Mathilde BENOIT

Assistante par interim  
Tél. 01 44 43 12 45  
mathilde.benoit@croix-rouge.fr

## ANIMATION DU RÉSEAU, FORMATION

### ■ Nathalie VIGNOLET

Responsable Pôle Animation du réseau/Formation  
Tél. 01 44 43 13 17  
nathalie.vignolet@croix-rouge.fr

### ■ Clémence ABBES

Animation du réseau DDAS/DTAS  
Tél. 01 44 43 14 34  
clemence.abbes@croix-rouge.fr

### ■ Mathilde BENOIT

Assistante  
Tél. 01 44 43 12 45  
mathilde.benoit@croix-rouge.fr

## EXCLUSION ET PRISON JUSTICE

### ■ Coralie CAUMON

Veille sociale, hébergement, logement  
Tél. 01 44 43 14 90  
coralie.caumon@croix-rouge.fr

### ■ Pierrick BRONDEL

Veille sociale, hébergement logement  
Tél. 01 44 43 12 48  
brondel.pierrick@croix-rouge.fr

### ■ Isabelle O'NEIL

Actions Prison-justice et Co-détenus de soutien  
Tél. 01 44 43 12 68  
isabelle.oneill@croix-rouge.fr

### ■ Laura BREMONDY

Actions Prison-justice et Co-détenus de soutien  
Tél. 01 44 43 11 78  
laura.bremondy@croix-rouge.fr

### ■ Maryam RAFII

Migrants, Domiciliation, CADA/HUDA  
Tél. 01 44 43 12 78  
maryam.rafii@croix-rouge.fr

### ■ Stéphanie GIRON

Santé-précarité  
Tél. 01 44 43 32 26  
stéphanie.giron@croix-rouge.fr

## ENFANCE FAMILLE

### ■ Nasrine TAMINE

Mineurs isolés étrangers  
Tél. 01 44 43 12 81  
nasrine.tamine@croix-rouge.fr

### ■ Nadya BARRAGAN

Mineurs isolés étrangers  
Tél. 01 44 43 32 42  
nadya.barragan@croix-rouge.fr

### ■ Elodie AH HON

Petite enfance, protection de l'enfance et Espace Bébé Maman  
Tél. 01 44 43 39 96  
elodie.ah-hon@croix-rouge.fr

### ■ Séverine BRESSON

Petite enfance, protection de l'enfance et Espace Bébé Maman  
Tél. 01 44 43 32 97  
severine.bresson@croix-rouge.fr

## APPRENTISSAGE DES SAVOIRS DE BASE

### ■ Bertrand OGIER

Tél. 01 44 43 11 40  
Bertrand.ogier@croix-rouge.fr

## TÉLÉPHONIE SOCIALE CROIX-ROUGE ÉCOUTE CROIX-ROUGE ÉCOUTE LES DÉTENUS

### ■ Rosine DUHAMEL

Tél. 01 44 43 13 76  
rosine.duhamel@croix-rouge.fr

### ■ Corinna HOPPSTOCK

Tél. 01 44 43 13 34  
corinna.hoppstock@croix-rouge.fr

### ■ Marie-Clémence ROBBIOLA

Tél. 01 44 43 13 46  
marie-clemence.robbiola@croix-rouge.fr

### ■ Martine LAFRANCE

Assistante  
Tél. 01 44 43 13 75  
martine.lafrance@croix-rouge.fr

### ■ Blandine

**TOURVIEILLE DE LA BROUHE**  
Téléphonie sociale et animation du réseau des RDSP/RTSP  
Tél. 01 44 43 13 51  
blandine.tourvieille@croix-rouge.fr



## TEXTILE

### ■ Leslie SAMOT

Tél. 01 44 43 39 71  
leslie.samot@croix-rouge.fr

### ■ Roxana BANU

Tél. 01 44 43 39 98  
roxana.banu@croix-rouge.fr

## DONS ET AIDES EN NATURE

### ■ Geraldine ESCOUGNOU

Responsable Dons en Nature  
Tél. 01 44 43 34 65  
geraldine.escougnou@croix-rouge.fr

### ■ Patrick KADDOUM

Tél. 01 44 43 58 35  
patrick.kaddoum@croix-rouge.fr

### ■ dons-en-nature.das@croix-rouge.fr

## ACCÈS À LA CULTURE ET AUX LOISIRS

### ■ Maëlle TROALEN

Tél. 01 44 43 34 05  
maelle.troalen@croix-rouge.fr

### ■ Laura FERRE

Tél. 01 44 43 34 72  
laura.ferre@croix-rouge.fr

## AIDE ALIMENTAIRE

### ■ Gwenaelle VETILLARD

Cadre de l'action  
Tél. 01 44 43 12 79  
gwenaelle.vetillard@croix-rouge.fr

### ■ Elisabeth OULHEN

Appel à projet / Chèque accompagnement personnalisé  
Tél. 01 44 43 58 05  
elisabeth.oulhen@croix-rouge.fr

### ■ Madeleine de la SERVETTE

Approvisionnement/logistique  
Tél. 01 44 43 32 23  
madeleine.delaservette@croix-rouge.fr

### ■ Nicole PERREAU

Appui projet  
Tél. 01 44 43 41 27  
nicole.perreau@croix-rouge.fr

## PROJET AIDA

### ■ Valérie BETTINGER

Animation réseau référent  
Tél. 01 44 43 13 04  
valerie.bettinger@croix-rouge.fr

### ■ Michel VAUCONSAINT

Appui déploiement  
Tél. 01 44 43 41 27  
michel.vauconsant@croix-rouge.fr

### ■ Gilles CLAVEL

Hotline Aïda  
Tél. 01 44 43 14 52  
gilles.clavel@croix-rouge.fr

### ■ Bruno FEUILLET

Hotline Aïda  
Tél. 01 44 43 14 52  
aida.das@croix-rouge.fr

### ■ Bernard DE SAUVEBOEUF

Tableaux de bords / appui technique  
Tél. 01 44 43 34 61  
bernard.desauteboeuf@croix-rouge.fr

### ■ Jean SOURDOT

Appui technique  
Tél. 01 44 43 58 28  
jean.sourdot@croix-rouge.fr

## RÉTABLISSEMENT DES LIENS FAMILIAUX

### ■ Aurélie DE GOROSTARZU

Tél. 01 44 43 14 72  
aurelie.degorostarzu@croix-rouge.fr

### ■ Stéphanie ASIMAKOPOULOU

Tél. 01 44 43 58 66  
stephanie-evegenia.asimakopoulou@croix-rouge.fr

### ■ Marie ORTHOLARY

Officier de recherche  
Tél. 01 44 43 12 63  
marie.ortholary@croix-rouge.fr

### ■ Nicolas BRODARD

Officier de recherche  
Tél. 01 44 43 32 60  
nicolas.brodard@croix-rouge.fr

### ■ Amel KHELIFA KERFA

Officier de recherche  
Tél. 01 44 43 12 58  
amel.khelifakerfa@croix-rouge.fr

### ■ Frédérique AMEDEEE,

Déploiement du réseau  
Tél. 01 44 43 12 46  
frederique.amedee@croix-rouge.fr

## INCLUSION BANCAIRE, PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE, MICROCRÉDIT PERSONNEL

### ■ Fabien TOCQUE

Tél. 01 44 43 14 29  
fabien.tocque@croix-rouge.fr

### ■ Soisic RIVOALAN

Tél. 01 44 43 58 54  
soisic.rivoalan@croix-rouge.fr

## HALTE RÉPIT DÉTENTE ALZHEIMER (HRDA) ET PROGRAMMES À DESTINATION DES PERSONNES ÂGÉES

### ■ Maëlle TROALEN

Tél. 01 44 43 34 05  
maelle.troalen@croix-rouge.fr

## CROIX ROUGE SUR ROUES

### ■ Jadwiga WOZNICA-RAOULX

Tél. 01 44 43 14 11  
jadwiga.woznica@croix-rouge.fr

### ■ Baptiste PELLIER

Tél. 01 44 43 39 97  
baptiste.pellier@croix-rouge.fr

## SITUATIONS D'EXCEPTION L'ACTION SOCIALE DANS L'URGENCE

### ■ Laure VOISIN

Tél. 01 44 43 12 48  
laure.voisin@croix-rouge.fr

## MÉDIATION, ACCUEIL, ORIENTATION

### ■ Manuel SOTO

Tél. 01 44 43 12 66  
manuel.soto@croix-rouge.fr

## RECHERCHE DE FONDS EUROPEENS

### ■ Jean-Baptiste METAYE

Tél. 01 44 43 39 91  
jean-baptiste.metaye@croix-rouge.fr

## OBSERVATION, STATISTIQUES, MESURES D'UTILITÉ SOCIALE DES PROGRAMMES

### ■ Roberto PERERA RUIZ

Tél. 01 44 43 32 29  
roberto.perera-ruiz@croix-rouge.fr

### ■ Marie DONIUS

Tél. 01 44 43 39 91  
marie.donius@croix-rouge.fr

Allez plus loin  
avec le site intranet  
<https://intranet.croix-rouge.fr>

Croix-Rouge française  
98, rue Didot - 75694 Paris Cedex 14  
Tél. : 01 44 43 11 00 - Fax : 01 44 43 11 01  
[www.croix-rouge.fr](http://www.croix-rouge.fr)

