

# Référentiel des projets d'aide alimentaire à l'hôtel en Île-de-France

---

Juin 2018

En partenariat avec :



DIRECTION RÉGIONALE  
ET INTERDÉPARTEMENTALE  
DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT

## Introduction

Le secteur de l'hébergement en Île-de-France fait face à une forte croissance des besoins. 95 000 personnes sont hébergées chaque nuit, dont environ 40 000 à l'hôtel. L'insécurité alimentaire qui touche les ménages hébergés à l'hôtel, dont la moitié sont des enfants, a été mise en évidence par l'Observatoire du Samusocial de Paris dans son enquête ENFAMS (enfants et familles sans logement).

Face à cette problématique, la Drihl et la Driaaf ont lancé en juin 2015 un appel à projets visant l'expérimentation de dispositifs innovants de distribution alimentaire pour les personnes hébergées à l'hôtel. Plusieurs associations ont répondu à cet appel et, dans le contexte de cette dynamique, divers projets d'aide alimentaire ont émergé en Île-de-France en 2016 pour répondre à l'enjeu d'insécurité alimentaire des personnes hébergées à l'hôtel. La Drihl, en lien avec la Driaaf, a réuni les porteurs de quatre projets, se différenciant par leur approche et leur méthode d'intervention, lors d'un premier comité de pilotage en décembre 2016 pour créer un lieu de partage d'expériences et de réflexion collective sur la question de l'aide alimentaire à l'hôtel.

En cohérence avec les échanges du comité de pilotage régional de l'aide alimentaire à l'hôtel, ce travail réalisé par l'Ansa en partenariat avec la Drihl a pour objectifs de :

- partager les pratiques et les enseignements des quatre projets d'aide alimentaire, utiles aux décideurs et aux financeurs, aux porteurs de projet actuels et à de futurs porteurs potentiels,
- contribuer à une réflexion collective sur les perspectives de pérennisation et de développement des dispositifs d'aide alimentaire à l'hôtel.

Les quatre projets étudiés dans ce référentiel sont les suivants :

Projet	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b> Programme d'aide alimentaire en hôtel social	<b>Solidaribus</b>
Porteurs de projet	Association Revivre	Banque alimentaire de Paris et d'Île-de-France (Bapif) et Croix rouge française (CRf)	Samu social de Paris (SSP) - Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière (PHRH)	Secours populaire français (SPF)
Date de démarrage des distributions	Avril 2016	Juin 2016	Juillet 2016 Projet arrêté fin mars 2018	Avril 2016
Lieux de distribution (début 2018)	Essonne Distribution dans 6 hôtels à Maisse, Villabe, Tigery, Morangis, Savigny et Auvers-Saint-Georges	Seine-Saint-Denis 4 sites de distribution couvrant 20 hôtels à Livry-Gargan, Le Bourget, Drancy, Aulnay-sous-Bois	Seine-Saint-Denis Distribution dans 5 hôtels à Aubervilliers, Romainville, Noisy-le-Sec et Montreuil	Essonne 3 distributions couvrant 3 hôtels et un CHU à Tigery, Vigneux-sur-Seine et Linas

Ce document présente sous forme de tableaux les différents modes d'intervention retenus dans chacun des quatre projets concernant les services proposés, les parties-prenantes (publics et partenaires) et le modèle économique. Il met ensuite en avant les enseignements communs aux quatre projets ainsi que les éléments les différenciant, avec une analyse des atouts et limites de chaque mode de fonctionnement.

Pour réaliser ce référentiel, l'Ansa s'est appuyée sur une analyse documentaire des projets et sur des entretiens avec chacun des porteurs de projet (Revivre, Bapif et Croix rouge française, Samu social de Paris et Secours populaire français), avec les partenaires impliqués : services de l'Etat (DDCS 91, UD Drihl 93), acteurs de l'hébergement et de l'accompagnement social (SIAO 91, SIAO 93, SIAO 75, Croix rouge française - Pôle régional d'accompagnement social des familles hébergées en hôtel en IDF, CASP, Ordre de Malte).

En plus de ces entretiens, l'Ansa a mené des visites de terrain sur les sites de distribution alimentaire de Distrib'hôtel, de Solidaribus et d'Alimhotel pour réaliser des entretiens avec des familles hébergées à l'hôtel, avec des hôteliers et avec des bénévoles chargés des distributions. (cf. annexe A)

## Sommaire

<b>1. Les services proposés</b>	<b>4</b>
A. Composition des produits alimentaires	4
B. Mode de distribution	6
C. Approvisionnement et ressources mobilisées	11
→ Enseignements communs entre les projets	13
→ Synthèse des éléments différenciant	17
<b>2. Les parties-prenantes</b>	<b>26</b>
A. Territoires et publics ciblés	26
B. Modalités d'identification et d'implication des familles	29
C. Partenariats	33
→ Enseignements communs entre les projets et pistes de travail	36
→ Synthèse des éléments différenciant	41
<b>3. L'analyse économique</b>	<b>44</b>
Le contexte de l'analyse quantitative	44
A. Moyens humains et matériels	45
B. Principaux financements	50
C. Coût par équivalent-repas	52
<b>4. Conclusion</b>	<b>57</b>
<b>5. Annexes</b>	<b>61</b>
A. Liste des personnes rencontrées	61
B. Liste des sigles	62

# 1. Les services proposés

## A. Composition des produits alimentaires

	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
<b>Types de produits</b>	3 types de colis : - colis de base hebdomadaire : <b>produits secs</b> (lait, céréales, boîtes de légumes, viande, poisson pâtes, couscous, biscuits...) - panier de <b>fruits et légumes</b> hebdomadaire - colis essentiel mensuel (huile, moutarde, café, thé, chocolat...)	<b>Produits secs</b> : conserves de légumes et de fruits, plats cuisinés, conserves de poisson (thon, sardines), œufs, lait, féculents, confiture, café, thé, gâteaux... Pas de fruits et légumes ni de produits frais sauf dons exceptionnels	<b>Produits secs</b> : féculents raffinés (pâtes, petits pains), légumes (frais puis sous conserve depuis mai 2017), fruits, lait, poisson (boîtes de thon et de sardines), denrées pour les enfants en bas âge (lait en poudre, petits pots, compote), produits « plaisir » ajoutés ponctuellement (huile, café, chocolat en poudre, cubes Maggi...)	<b>Produits secs</b> : équivalent de 3 féculents, 1 litre de lait, 2 ou 3 conserves de légumes, produits pour le petit-déjeuner et le goûter <b>Produits frais</b> : laitages, fromage, protéines animales avec si possible le choix <b>Fruits et légumes</b> : au moins 2 légumes et 1 ou 2 fruits différents
<b>Quantité</b>	Les colis sont définis pour couvrir tous les repas de la semaine (2,5 repas par jour 7 jours sur 7).	Les produits donnés couvrent un peu plus de la moitié des besoins : 600 à 700 g par jour et par personne, soit environ 15 à 18 kg par famille chaque semaine.	Le colis est conçu pour couvrir l'équivalent d'un repas par jour et par personne.	Les produits donnés couvrent 5 ou 6 repas par semaine, soit presque un repas par jour. La quantité varie selon les possibilités des stocks et collectes du SPF 91.
<b>Critères pris en compte</b>	- Produits personnalisés selon l' <b>âge des bénéficiaires</b> : six compositions différentes des colis (adulte, enfant, 1 à 3 ans, 6 mois à 1 an, 4 à 6	- Produits donnés en fonction <b>des stocks et des dons</b> reçus - Quantité adaptée à la <b>composition familiale</b>	La composition des colis a été établie suite à une consultation des familles et à un travail avec des professionnels de la nutrition	- Produits donnés en fonction <b>des stocks et des dons</b> reçus - Quantité adaptée à la <b>composition familiale</b>

	<p>mois, 0 à 4 mois : lait maternisé 1<sup>er</sup>, 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> âge et petits pots adaptés à l'âge)</p> <p>- <b>Equilibre nutritionnel</b> <i>Cf. zoom ci-dessous</i></p> <p>- <b>Diversité et goût</b> : menus différents d'une semaine à l'autre pour éviter la lassitude, regroupement de certains produits (par exemple paquets de couscous avec des boîtes de légumes pour couscous)</p> <p>- <b>Etat des stocks</b> et des arrivages</p>	<p>- Distribution de produits bébés quand ils sont disponibles (en fonction des arrivages)</p>	<p>avant le lancement du PAAHS. Plusieurs critères :</p> <p>- <b>équilibre nutritionnel</b> : éviter les produits gras, sucrés et salés, priorité aux féculents, produits laitiers, légumes et protéines de poisson</p> <p>- <b>critère financier</b> : équilibrer au mieux le rapport qualité-prix des denrées achetées</p> <p>- <b>goût</b> exprimé des résidents : orientations religieuses et habitudes alimentaires, produits variés</p> <p>Produits personnalisés selon :</p> <p>- <b>l'âge des enfants</b> jusqu'à 3 ans (lait en poudre 1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup> et 3<sup>ème</sup> âge, petits pots)</p> <p>- les restrictions alimentaires (viande hallal) et préférences</p>	<p>Un effort est fait pour :</p> <p>- donner des <b>produits variés et équilibrés</b> (lait, féculents, légumes, protéines...)</p> <p>- <b>laisser choisir</b> la famille entre deux produits</p> <p>- prendre en compte les habitudes culturelles ou religieuses (ex : œufs ou viande halal)</p> <p>- prendre en compte les équipements pour cuisiner dans les hôtels (plats au microonde)</p>
<p><b>Perspectives d'évolution</b></p>	<p>Pour améliorer la diversité des colis, Revivre travaille à l'été 2018 avec une stagiaire diététicienne recrutée à cet effet. Revivre travaille également avec l'association Intermèdes Robinson pour recueillir le point de vue des familles sur les hôtels de Savigny et Tigery et améliorer la composition des colis.</p>	<p>La Bapif et la CRf souhaitent améliorer l'équilibre alimentaire, en particulier pour les enfants de moins de 3 ans, et envisagent d'acheter des produits spécifiques difficiles à trouver en dons (huile, produits bébés...).</p>		

➤ **Zoom sur Alimhotel : la prise en compte de l'équilibre nutritionnel**

Un logiciel développé par Revivre renseigne sur les aspects nutritionnels de tous les produits répertoriés et facilite l'élaboration de colis pour adultes, enfants et bébés qui respectent à la fois le niveau calorique et l'équilibre entre glucide, lipide et protéine. Le regroupement des produits par catégorie avec un équilibre nutritionnel proche permet de diversifier les produits choisis au sein de chaque catégorie.

Le logiciel, utilisé pendant la phase de préparation des colis et pour le suivi du projet, permet à la fois de générer les calculs nutritionnels en cours de composition et de suivre précisément l'historique des valeurs nutritionnelles des colis bébés, enfants et adultes livrés chaque semaine. Ce suivi précis permet de constater que l'apport calorique et l'apport en protéines et en glucides respectent bien l'équilibre alimentaire recommandé par les nutritionnistes. En revanche, la difficulté de livrer des produits laitiers en raison de la contrainte de conservation à température ambiante explique un léger déficit d'apport en lipides. *Cf. zoom de la partie 3.B sur le logiciel d'aide à la composition des colis*

**L'intérêt d'un suivi rigoureux des colis dans le projet Alimhotel – Témoignage de la DDCS 91**

*Le suivi précis de la composition et du coût des colis et l'analyse de l'équilibre nutritionnel est un atout du projet Alimhotel. On a besoin de plus en plus d'une analyse quantitative et qualitative fine pour s'assurer qu'on répond aux besoins, justifier des financements publics et pouvoir continuer à soutenir des projets.*

.....

**B. Mode de distribution**

	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b>	<b>Solidaribus</b>
<b>Lieu</b>	La distribution a lieu juste devant l'hôtel, sur le parking, ou dans le hall d'accueil de l'hôtel (en fonction de la configuration de l'hôtel et de la météo).	La distribution est organisée dans des lieux d'accueil : des unités locales (UL) de la Croix Rouge, sur 4 sites. Les jours de distribution, les lieux d'accueil de la CR sont réservés à Distrib'hôtel dont l'activité est bien séparée des autres actions de la CR qui ont lieu les autres jours.	La distribution a lieu à proximité immédiate des hôtels : sur le parking de l'hôtel quand c'est possible (hôtel de Romainville), dans la rue au pied de l'hôtel en l'absence de parking.	La distribution a lieu à proximité des hôtels, généralement sur le parking de l'hôtel, ou plus rarement à l'intérieur par temps de pluie, avec l'accord de l'hôtelier.

<b>Fréquence</b>	Une fois par semaine dans chacun des hôtels concernés (livraison les lundis et mardis)	Une fois par semaine sur une demi-journée sur chacun des 4 sites	Une fois par semaine : le mardi après-midi (13h30-16h) pour l'hôtel de Romainville ; le jeudi pour les quatre autres hôtels plus petits sur toute la journée, avec un circuit de distribution selon le chemin logistique optimal (en général, la distribution dure environ 1h par hôtel).	- Tigery et Linas : une fois par semaine (vendredi et mardi) - Vigneux : une semaine sur deux (mercredi) - le SPF manquait de bénévoles pour assurer une livraison chaque semaine mais envisage de passer à une livraison hebdomadaire si leur présence le permet.
<b>Contenant et déroulement de la distribution</b>	Les colis sont préparés à l'avance et les produits emballés dans des cartons (un carton par personne).  Pour éviter que les familles aient à porter de lourds colis, selon la configuration de l'hôtel, le livreur peut leur prêter des diables, le temps qu'elles montent le colis dans leur chambre.	Les colis sont constitués sur place : les familles viennent avec leur sac / caddie / sac à dos dans lesquels les bénévoles déposent les produits, dans une pièce à part du hall d'accueil où attendent les familles. Les familles sont informées par sms qu'elles doivent apporter un sac. Quand elles viennent pour la première fois sans sac, un sac plastique leur est donné exceptionnellement.	Les colis sont préparés dans des cagettes en plastique, sur laquelle une étiquette permet d'identifier les bénéficiaires. Ces derniers viennent récupérer le contenu de leur cagette et le transfèrent dans un sac cabas qu'ils apportent.	Le SPF donne des cabas à la première distribution puis les familles les rapportent pour les suivantes. Les bénévoles déplient plusieurs tables où poser les produits pour organiser une chaîne de distribution, en s'efforçant de donner les produits les plus lourds (conserves, lait) en premier et de finir par les fruits et légumes.
<b>Modalités (listes, justificatifs...)</b>	Dans la plupart des hôtels, le livreur donne directement les colis (nominatifs) aux familles à partir de la liste de bénéficiaires qui comprend le nom de la famille, la	Les produits sont donnés aux personnes inscrites sur la liste nominative, sans justificatif, après un court entretien avec un bénévole pour vérifier l'éligibilité de la	Les produits sont distribués directement aux familles, après signature d'une feuille d'émargement avec nom et numéro de chambre de la personne.	Le SPF édite chaque semaine une liste actualisée des personnes hébergées, précisant :

	<p>composition de la famille (nombre d'adultes, enfants et bébés) et le numéro de la chambre. Il leur fait signer la liste d'émargement au moment il leur donne les colis, aucun justificatif n'est demandé.</p>	<p>famille et d'éventuelles préférences alimentaires. Si la personne n'est pas inscrite sur la liste, elle présente le sms reçu ; si la personne n'est pas sur la liste et ne présente pas de sms, elle doit appeler le 115 avant d'être servie ; néanmoins, la Crf fait régulièrement des colis d'urgence.</p>	<p>Au début du projet les familles devaient présenter une carte plastifiée qui leur avait été remise préalablement. Ce système a été graduellement abandonné car il a été constaté régulièrement des pertes de la carte. De plus, avec le temps, les équipes de distribution finissaient par reconnaître les bénéficiaires, rendant inutile l'utilisation d'une carte.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- le nom et la composition familiale : nombre d'adultes, d'enfants et de bébés</li> <li>- la participation financière éventuelle de la famille</li> <li>- en cas d'absence, le numéro de la chambre de la personne qui a pris les produits à sa place</li> <li>- si la personne a déjà eu un entretien avec le SPF ou non (nouveaux arrivants).</li> </ul> <p>Le SPF teste depuis février 2018 un système de carte présentée par les personnes, précisant leur heure de passage, pour mieux suivre la présence et la participation financière.</p>
<p><b>Fonctionnement en cas d'absence de la famille pendant la distribution</b></p>	<p>Les modalités de distribution des colis pour les familles absentes diffèrent d'un hôtel à l'autre en fonction des contraintes et des choix des hôteliers auxquels s'adapte l'équipe de Revivre. Dans la majorité des hôtels, l'hôtelier garde le colis et le distribue au retour de la famille.</p>	<p>Une famille ne peut pas se faire remplacer par une autre pour prendre les produits, sauf si elle a prévenu la CRf la semaine précédente et présente un justificatif de rendez-vous. A titre exceptionnel, des dérogations pour handicap par exemple sont possibles : dans ce cas, un voisin muni de la dérogation peut prendre le colis.</p>	<p>En cas d'absence, une famille peut se faire représenter par une autre (au début du projet en lui laissant sa carte).</p>	<p>En cas d'absence, les produits peuvent être confiés à une famille voisine ou parfois à l'hôtelier.</p>



<b>Autres produits distribués</b>	Pas d'autres produits distribués (Décision prise dans le cadre du projet expérimental : Revivre distribue habituellement des produits d'hygiène et d'entretien)	<u>Produits d'hygiène</u> : occasionnellement en fonction des dons recueillis par la Bapif ou la CRf <u>Vêtements</u> : sur certains accueils de la CRf, en fonction des dons recueillis par la CRf - vestiboutiques (prix de 10cts à 50cts) et vestiaires (vêtements et chaussures gratuits) <u>Fournitures scolaires</u> : deux distributions à la délégation territoriale de la CRf (crayons, stylos, cahiers...) <u>Divers</u> en fonction des dons : jouets, peluches, poussettes, transats, couettes	Très rarement, à l'occasion de dons de <u>produits d'hygiène ou pour bébé</u> (couches, biberons, etc.)	<u>Produits d'hygiène</u> et produits destinés aux bébés : distribués quand le SPF en dispose <u>Vêtements</u> : organisation de vestiaires environ toutes les six semaines à Tigery hors l'été, soit 7 en 2017; 2 à Vigneux et un à Linas en décembre <u>Fournitures scolaires</u> : distribution à la rentrée
<b>Services associés</b>	Le projet est centré sur la distribution alimentaire.	Selon les lieux d'accueil de la CRf, les bénévoles peuvent proposer d'autres aides aux personnes accueillies.	Des ateliers cuisine au micro-onde ont eu lieu au début du projet dans les hôtels sans cuisine et avec des micro-onde individuels.	<i>Cf. zoom ci-dessous</i>
<b>Perspectives d'évolution</b>	La distribution de produits d'hygiène pourrait être réalisée.	Réaliser une enquête sur les besoins et l'opportunité d'organiser des ateliers cuisine avec la Bapif dans certains accueils de la CRf voire dans des hôtels qui disposent d'une cuisine		Organiser des ateliers cuisine

### ➤ **Zoom sur Solidaribus : l'accent sur le lien social**

Pour le SPF, l'aide alimentaire est une porte d'entrée dans la relation avec les personnes accueillies et les équipes du Solidaribus apportent des réponses à diverses sollicitations des familles :

- **santé** : accompagnements et orientations individuelles (crise psychiatrique, besoin de vaccination, consultation chirurgicale dans le cadre de démarches de demandes d'asile...), consultations ophtalmologiques et fournitures de lunettes en lien avec la fondation Essilor pour équiper une douzaine de personnes
- **scolarisation** : appui dans les démarches administratives et d'aides financière
- **activités festives et loisirs** : opération Pères Noël Verts pour les enfants de Tigery le 20 décembre (match de football pour les plus grands et goûter de Noël pour les plus jeunes, distribution de jouets) ; journée dans une base de loisirs en juillet (pique-nique, acrobranche, baignade)

Un entretien complet est réalisé avec chaque famille à son arrivée à l'hôtel (ou au lancement d'un nouveau site de distribution) puis au moins une fois par an, afin de mieux connaître sa situation à l'hôtel, tisser des liens avec elles et éventuellement lui apporter un appui administratif.

Ensuite, les familles ont la possibilité de demander un entretien dans l'espace bureau du Solidaribus quand elles ont une demande particulière, aide matérielle ou appui à une démarche administrative : aide pour le titre de séjour, pour le renouvellement de l'AME ou l'accès à la CMUc, soutien dans la préparation de la demande d'asile, besoin spécifique de matériel, demande d'une intervention auprès du 115, dossier vacances d'un enfant...

### **Les autres services de Solidaribus**

#### **Témoignage d'une famille hébergée dans un hôtel de Tigery**

*Les vêtements ça aide aussi. Une fois par mois il y a un vestiaire de vêtements : 1€ un vêtement neuf, 50 centimes un vêtement déjà porté, ou si ce n'est pas possible de payer c'est gratuit. Le SPF a aussi organisé une fête avec des cadeaux pour les enfants à Noël, des sorties pour les enfants l'été, une sortie piscine... Si on veut parler, le SPF vient le mardi s'il y a des problèmes. Ça peut aider pour faire des démarches, par exemple quand on a une amende dans le bus, ils peuvent nous aider pour l'annuler. Une fois le SPF m'a aidé à trouver un dentiste gratuit.*



### Témoignage du chef de projet de Solidaribus

Solidaribus cible seulement l'alimentaire ou le mieux vivre à l'hôtel ? On est complètement sorti de l'hypothèse initiale que Solidaribus ne s'occuperait que de l'urgence alimentaire, par opposition avec l'accueil dans les antennes fixes du SPF. Il est impossible de voir des gens toutes les semaines sans chaussure et de ne pas les aider. Il y a un effet d'entraînement des bénévoles : quand ils sont saisis d'un problème, ils font quelque chose. Si on n'apporte que de l'aide alimentaire, on passe à côté de la réalité des besoins et de la réalité associative.

## C. Approvisionnement et ressources mobilisées

	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
<b>Sources d'approvisionnement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 15% de dons d'industries agroalimentaires</li> <li>- 85% d'achats (comme pour l'activité générale de Revivre)</li> </ul> <p><b>Perspectives d'évolution</b> Intégrer des produits du FEAD via un partenariat avec la Bapif, afin de diminuer le coût des denrées et étendre le nombre de familles concernées</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits du FEAD (Bapif)</li> <li>- Dons d'industries agroalimentaires et de GMS</li> <li>- Dons ponctuels d'autres banques alimentaires du réseau national</li> <li>- Pas d'achat jusqu'en 2017</li> </ul> <p><b>Perspectives d'évolution</b> Projet d'acheter certains produits comme des petits pots bébés à partir de 2018</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Essentiellement des achats auprès de Revivre</li> <li>- Ponctuellement des produits du FEAD (partenariat avec la Bapif)</li> <li>- Produits issus de la ramasse au début du projet puis abandonnés</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Produits du FEAD (environ la moitié des produits)</li> <li>- Dons pour les produits frais et certains produits secs, centralisés au niveau départemental : collectes auprès de particuliers dans les GMS (3 par an), ramasses et dons de GMS, grossistes, fabricants</li> <li>- Aucun achat</li> </ul>
<b>Organisation du stockage</b>	Entrepôt de Revivre à Morangis (projet intégré à l'activité globale de Revivre)	Entrepôt dédié à Villeneuve-le-Roi (séparé du site principal de la Bapif à Arcueil)	Local fermé dédié à l'alimentation, au rdc des locaux du SSP à Ivry-sur-Seine	Entrepôt de la fédération départementale du SPF à Ballainvilliers

<p><b>Préparation des produits et colis</b></p>	<p>Un préparateur de Revivre prépare les colis à partir de la composition des menus et de la liste de bénéficiaires. Ce travail de préparation est généralement fait par une personne en contrat d'insertion, Revivre étant une entreprise d'insertion.</p>	<p>Chaque responsable des 4 UL de la CR transmet sa commande le mercredi soir à la Bapif (en fonction des familles venues dans la journée et du stock restant) qui transmet les besoins à un prestataire chargé de la logistique. Le prestataire livre les produits en vrac le mardi matin auprès des UL.</p>	<p>Les colis sont préparés chaque semaine, la veille pour une distribution le lendemain. Un listing obtenu à partir du logiciel de réservation du PHRH permet de noter le nombre de bénéficiaires et l'âge des enfants jusqu'à trois ans.</p>	<p>Le chef de projet remonte les besoins par un bon de commande auprès de la fédération départementale du SPF :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pour les produits secs : au retour de la distribution</li> <li>- pour les produits frais, les fruits et légumes : le mardi après-midi ou le mercredi matin (quand l'entrepôt est le plus fourni).</li> </ul>
<p><b>Transport et distribution</b></p>	<p>Le transport et la distribution dans les hôtels sont assurés par un salarié de Revivre, généralement en contrat d'insertion.</p>	<p>Le transport auprès des UL de la CRf est assuré par un transporteur-logisticien prestataire de la Bapif. Les produits sont distribués par une équipe de bénévoles de la CRf.</p>	<p>Un chauffeur-logisticien est chargé du transport et aidé par des jeunes en service civique pour la distribution des colis devant les hôtels.</p>	<p>Le chef de projet et un jeune en service civique du SPF assurent le transport des produits. Pour la distribution devant les hôtels, ils sont aidés par une équipe de bénévoles du SPF.</p>

*Plus de détails sur les moyens humains et matériels mobilisés dans la partie 3.B*

## → Enseignements communs entre les projets

### ► Répondre aux besoins de toute la famille, en particulier des bébés, et diversifier les produits distribués

Pour les quatre projets, les partenaires constatent que les produits sont globalement appréciés, consommés et sont une source d'approvisionnement précieuse pour les familles en précarité.

Les produits les plus appréciés sont généralement les fruits et légumes. Les petits pots et produits bébés sont également indispensables.

#### L'importance des produits bébés – Témoignages de familles recueillis par le PHRH à l'annonce de la fin du PAAHS

*« Bien évidemment c'est dur. Nous n'avons presque ou pas de revenus, cette aide nous permettait de manger et surtout pour les bébés car les produits pour les bébés sont chers. »*

*« Ça m'apportait du lait en poudre pour ma petite fille. C'était très utile. »*

*« Les distributions du mardi nous aidaient beaucoup. Les produits bébés nous n'avons pas tous les moyens de les acheter. »*

.....

D'après la CRf, « les familles souhaiteraient plus de produits comme les fruits, les légumes, céréales, chocolat en poudre, yaourts. »

A l'inverse, les produits moins appréciés sont généralement les plats préparés qui ne correspondent pas aux habitudes alimentaires des familles.

Le souhait d'une plus grande variété parmi les produits est récurrent pour les quatre projets, a fortiori pour les colis qui sont constitués principalement de produits du FEAD, dont le choix est limité.

#### L'intérêt de pouvoir choisir et cuisiner – Témoignage du CASP

*Ma conviction, c'est qu'il faudrait donner aux gens les moyens d'acheter leur propre nourriture et de la cuisiner, financer des cuisines collectives plutôt que de distribuer des colis. Les gens ont besoin de préparer leur nourriture avec ce qu'ils ont choisi. Les colis ne correspondront jamais aux choix des personnes. Quand on donne ce qu'on a collecté, ça ne plait pas forcément. La distribution de colis à l'hôtel répond à l'objectif bien précis de desservir des hôtels très isolés. Pour les hôtels accessibles, à proximité des services, les cuisines collectives sont plus adaptées.*

.....

### ► Prendre en compte les contraintes du manque d'équipement des hôtels

Au-delà de l'approvisionnement, la principale difficulté pour l'alimentation des familles à l'hôtel est de pouvoir conserver et cuisiner les aliments, faute d'équipement suffisant dans les hôtels.

Les quatre projets prennent en compte cette contrainte, en privilégiant des aliments faciles à cuisiner, qui peuvent se réchauffer au micro-onde, et pour certains, les produits sont dans une certaine mesure adaptés en fonction des équipements de chaque hôtel, ce qui complique la préparation des colis (par exemple légumes à cuire remplacés par des crudités pour Alimhotel).

Les produits secs sont privilégiés. Seul le SPF a fait le choix de distribuer également des produits frais, mais avec une incertitude sur le maintien de la chaîne du froid une fois que les produits sont distribués. Pour les hôtels qui disposent de frigos communs, les familles sont généralement réticentes à y déposer des aliments en raison de leur saleté ou par peur que les produits disparaissent.

Pour le PHRH, le PAAHS et les autres projets d'aide alimentaire ont contribué à une prise de conscience de la nécessité d'équiper les hôtels pour l'alimentation des familles, y compris en interne au PHRH : désormais pour les nouveaux partenariats, les hôtels doivent disposer d'au moins un micro-onde et un frigo par chambre. Pour une partie des anciens partenariats, les équipements des hôtels seront plus difficiles à faire évoluer.

#### **Le manque d'équipement à l'hôtel – Témoignage d'un hôtelier de Tigery (Solidaribus)**

*L'hôtel comprend une petite cuisine collective depuis 3 ans, un espace pour tous qui fonctionne en rotation : chaque famille peut y aller un jour sur trois. Il n'y a que 4 plaques [pour une soixantaine de familles] et au début, quand les familles s'organisaient entre elles, certaines sont venues me voir pour dire : 'depuis deux semaines je n'ai pas réussi à cuisiner car la cuisine est tout le temps occupée'. C'est pourquoi j'ai instauré un tour pour les plaques. Il y a aussi deux frigos et deux micro-ondes qui sont accessibles tous les jours. Dans les chambres il n'y a aucun équipement.*

#### **La difficulté à conserver les aliments – Témoignage d'une famille hébergée dans un hôtel de Tigery (Solidaribus) : femme avec un enfant de 2 ans**

*Il n'y a rien pour conserver les aliments, pas de frigo dans les chambres, et le frigo collectif est très sale, je ne mets rien dedans. L'été c'est la catastrophe. Si ça se gâte je jette. L'hiver je mets les aliments dehors sur le rebord de la fenêtre, l'été parfois ça se gâte.*



#### **► Assurer une distribution alimentaire toute l'année**

Beaucoup d'associations d'aide alimentaire sont fermées l'été, ce qui complique encore l'accès à l'alimentation pour les familles hébergées à l'hôtel, en particulier pour les bébés. Un atout des projets est donc d'assurer une distribution alimentaire toute l'année, sans interruption pendant la période estivale, en particulier Revivre assure la continuité de service pour Alimhotel.

Sauf pour Distrib'hôtel : certains lieux d'accueil de la CRf ferment l'été faute de bénévoles et transfèrent leur activité vers d'autres sites, ce qui peut créer des tensions étant donnée la difficulté à absorber le flux supplémentaire de demandes avec moins de bénévoles disponibles.

### **Le manque d'aide alimentaire l'été – Retour d'expérience de l'Ordre de Malte**

*On a beaucoup de difficultés pour les familles qui le demandent à trouver des aides alimentaires l'été, du 1<sup>er</sup> juillet à fin août, au moment des fermetures des distributions alimentaires. Une alternative l'été est de recourir aux distributions d'Août secours alimentaire, qui a 4 points de distribution à Paris et 4 points en banlieue proche. Les personnes hébergées loin ne peuvent pas y aller. C'est pourquoi cette année on va essayer de mettre en place des livraisons de colis en juillet et août pour certaines familles hébergées à l'hôtel sans ressource et trop éloignées de Paris, avec l'aide de la Bapif qui nous met de la nourriture à disposition et des moyens logistiques qui restent à préciser.*

---

#### **► Répondre à la forte demande de produits d'hygiène**

Les produits d'hygiène, en particulier les couches pour bébés, les savons qui servent aussi à faire la lessive au lavabo et les serviettes hygiéniques sont fortement demandées lors des distributions.

Pour le moment, ils sont largement insuffisants : plébiscités quand ils sont exceptionnels en fonction des dons (Distrib'hôtel, Solidaribus), très souvent demandés quand ils sont totalement absents des colis (Alimhotel, dans le cadre de cette expérimentation).

Les vêtements, les chaussures et les fournitures scolaires sont également souvent demandés et appréciés par les familles quand il y en a.

#### **► Faciliter les échanges de produits entre les familles**

Un système informel d'échanges entre les familles qui permet de laisser et de prendre des denrées non consommées se met généralement en place spontanément dans les hôtels. Ces échanges peuvent être facilités par les porteurs de projet pour éviter tout gaspillage. Par exemple Revivre a mis en place dans les hôtels un bac de récupération des produits non consommés qui facilite les échanges entre les familles et permet également d'observer les produits moins appréciés qui sont retournés.

#### **► Assurer la distribution en cas d'absence de la famille**

Certaines familles ne peuvent pas toujours être présentes pendant la distribution, notamment parce qu'elles ont des démarches administratives loin ou des enfants à aller chercher à l'école. Il est donc important de prévoir un système de distribution pour les familles absentes pendant la

livraison, en confiant le colis à l'hôtelier ou à une famille voisine. Ce type de fonctionnement a généralement été mis en place, avec un suivi précis des colis donnés pour éviter toute confusion, sauf pour Distrib'hôtel où la livraison a lieu loin de l'hôtel.

En revanche, quand la famille est présente dans l'hôtel, il semble important qu'elle vienne chercher le colis pour éviter qu'elle s'isole, pouvoir établir un contact avec le livreur ou les bénévoles et éventuellement recueillir son avis sur les produits distribués.

### **Témoignage d'une famille à l'accueil de la CRf d'Aulnay-sous-Bois (Distrib'hôtel)**

*Parfois je n'étais pas là, quand j'étais enceinte. Mon compagnon peut venir à la place. On habite ensemble tous les quatre, avec mon enfant de 7 mois et celui de 2 ans. Mais si lui n'est pas disponible, personne ne vient, on ne peut pas récupérer de produits. On pourrait peut-être demander à une autre famille mais pour tirer deux caddies ce n'est pas facile.*

*Quand j'ai un rendez-vous je ne peux pas venir. Tous mes rendez-vous sont à Paris. Mes démarches pour avoir des papiers, c'est bon. J'ai eu aussi une formation à Pôle emploi. Mais ma démarche d'emploi n'a pas abouti à cause des enfants : je n'ai pas de garde, je n'ai pas eu de place en crèche. Deux fois le boulot a échoué.*



### **► Prendre en compte l'importance du lien social créé par une présence régulière dans les hôtels**

Les familles hébergées à l'hôtel souffrent d'un déficit d'accompagnement social pour plusieurs raisons : éloignement géographique des services sociaux, moyens insuffisants des SIAO et des plateformes d'accompagnement (ratio de nombre de personnes accompagnées par travailleur social trop élevé, longs délais d'attente pour une prise en charge...) et éparpillement des familles suivies sur de vastes territoires (qui contraint à espacer les déplacements des travailleurs sociaux pour réaliser des entretiens dans les hôtels), inaccessibilité des services sociaux de collectivités qui considèrent que ce public ne relève pas de leur territoire...

Face à ce déficit et même si elle ne relève pas de l'accompagnement social, la présence régulière dans les hôtels d'une équipe de professionnels ou de bénévoles pour la distribution alimentaire permet de créer du lien avec les familles et parfois d'apporter une première aide au-delà de l'aide alimentaire. Le SPF constate ainsi que l'équipe qui vient chaque semaine dans les hôtels est beaucoup plus sollicitée que dans des structures habituelles car elle devient le premier interlocuteur accessible pour les familles.



## → Synthèse des éléments différenciant

Thème	Scenarios retenus	Atouts (+) et limites (-)
Lieu de distribution	Dans les hôtels > <i>Alimhotel</i> > <i>PAAHS</i> > <i>Solidaribus</i>	<p><b>+</b></p> <p>La distribution à l'hôtel est un service utile pour les hôtels isolés, éloignés des transports, des commerces et des services d'aide alimentaire classique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elle permet aux familles de gagner du temps et d'éviter de passer leur temps à chercher de la nourriture.</li> <li>- Cela sécurise les familles, en particulier quand elles arrivent dans un hôtel après un long parcours de rue.</li> <li>- Aller vers les gens permet de toucher un public isolé et fragilisé qui ne viendrait pas dans un accueil d'aide alimentaire classique, et globalement facilite le recours au service pour l'ensemble des familles hébergées pour lesquelles les difficultés de déplacement sont un obstacle important.</li> </ul> <p><b>+</b></p> <p>La présence d'intervenants extérieurs au service des familles dans les hôtels permet pour les services de l'Etat qui gèrent les places d'hébergement d'assurer une présence régulière et un regard sur l'hôtel, voire de faire évoluer positivement les pratiques de l'hôtelier. Cette présence peut notamment être un levier supplémentaire pour le PHRH pour inciter les hôteliers à améliorer les équipements alimentaires dans les hôtels et mettre à disposition des familles de vrais espaces pour cuisiner.</p> <p><b>-</b></p> <p>Pour les hôtels situés en ville à proximité des services, la distribution à l'hôtel est moins ou pas nécessaire.</p>
	Dans des lieux d'accueil > <i>Distrib'hôtel</i>	<p><b>+</b></p> <p>La distribution dans un lieu d'accueil incite les personnes à sortir de l'hôtel et à faire une démarche active. C'est l'occasion de se rendre dans un lieu de vie et d'échanges qui peut permettre l'accès à d'autres services que la distribution alimentaire : contacts avec des bénévoles de la CRf, possibilité d'obtenir des renseignements administratifs, des conseils par les bénévoles, possibilité d'espace de jeux pour les enfants, dons d'autres produits (hygiène, vêtements...)</p> <p>NB : Avec Solidaribus, le SPF tâche d'aller au-delà de l'urgence alimentaire et de proposer une pluralité de services dans les hôtels, à l'image de ce qui est proposé dans les antennes fixes. Cependant les capacités sont différentes entre les équipes mobiles et fixes : les projets (type sorties culturelles, vacances...) sont plus faciles dans les antennes fixes, avec des locaux et du matériel stables et des bénévoles permanents.</p> <p><b>+</b></p>

	<p>Ce fonctionnement coûte moins cher en transport et permet de mobiliser des bénévoles sur le lieu d'accueil habituel.</p> <p>—</p> <p>La distribution dans les lieux d'accueil exclut de fait une grande partie du public visé. Pour Distrib'hôtel, le non-recours concerne environ 2/3 des familles. Pour les familles hébergées dans les hôtels proches des lieux d'accueil et qui peuvent s'y rendre facilement à pieds, le déplacement n'est généralement pas une difficulté. En revanche, pour de nombreuses familles hébergées loin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le transport est un obstacle important, parce qu'elles n'ont pas les moyens de payer des tickets de RER ou de bus et qu'elles ont peur de se faire arrêter.<sup>1</sup></li> <li>- les différentes contraintes (travail, démarches administratives, chercher les enfants à l'école...) ne leur permettent pas toujours de venir</li> <li>- il est compliqué de se déplacer avec des enfants petits ou de trouver des solutions de garde</li> <li>- les colis sont lourds et difficiles à transporter.</li> </ul>
--	---

### **Témoignage de familles à l'accueil de la CRf d'Aulnay-sous-Bois (Distrib'hôtel)**

#### **Témoignage d'une famille sur la difficulté à se déplacer** : mère seule avec deux enfants (15 mois et 7 ans)

*Je suis hébergée depuis 1 an et depuis 9 mois je viens chercher des produits à la Croix rouge. Depuis l'hôtel, je prends le RER B et je mets 30 minutes pour venir. Je recharge ma carte de transport : si je ne peux pas payer je ne viens pas. Je viens environ toutes les 2 semaines. Je complète avec les Restos du Cœur qui sont plus près : si je ne viens pas ici je me rattrape aux Restos du Cœur. Ici c'est un peu loin pour venir avec mes enfants. C'est lourd à porter. Je ne peux pas pousser la poussette et le caddie donc je dois tout porter.*

#### **Autre témoignage sur le déplacement**

*C'est à 10 minutes à pieds de l'hôtel, c'est pratique. Je viens avec mon caddie. Je viens tous les mercredis.*

#### **Autre témoignage sur l'accueil**

*On cause avec des familles qui viennent du même hôtel ou d'ailleurs, les enfants aussi jouent. Ça permet de créer des liens, d'échanger. Entre les familles ça se passe bien.*

.....

<sup>1</sup> NB : le Conseil régional d'Île-de-France a supprimé début 2016 le tarif solidarité transports pour les bénéficiaires de l'AME (Aide médicale d'Etat), qui représentent une part conséquente des personnes hébergées. La justice administrative a condamné cette décision, sans effet jusqu'à présent.

<b>Mode de distribution</b>	Colis préparés à l'avance > <i>Alimhotel</i> > <i>PAAHS</i>	<p><b>+</b></p> <p>La préparation à l'avance garantit une distribution équitable. La distribution est plus rapide et peut reposer sur une seule personne.</p> <p><b>-</b></p> <p>Les familles n'ont pas la possibilité de choisir des produits pendant la distribution.</p>
	Distribution sur place > <i>Distrib'hôtel</i> > <i>Solidaribus</i>	<p>&gt; <i>Distrib'hôtel</i> : les familles attendent dans la salle d'attente pendant que les bénévoles préparent le panier dans une salle à part &gt; <i>Solidaribus</i> : les bénévoles distribuent aux familles les produits au fur et à mesure</p> <p><b>+</b></p> <p>Les familles peuvent à la marge, en fonction des disponibilités, choisir entre plusieurs produits. La distribution prend plus de temps et peut contribuer à créer du lien.</p> <p><b>-</b></p> <p>La possibilité de choisir les produits crée des tensions entre les familles voire une impression de cohue ou des bousculades pendant la distribution et un sentiment d'inéquité ou d'arbitraire ; les personnes se dépêchent pour avoir certains produits plus appréciés qui ne sont plus disponibles à la fin de la livraison. Il y a aussi des tensions pendant les distributions quand les familles n'ont pas envie d'attendre, surtout par temps froid.</p> <p>NB : dans une antenne fixe du SPF par exemple, la distribution s'étale sur plus longtemps (3 heures) et chacun vient à son tour sans regarder ce que prend le voisin. Là les personnes viennent toutes au même moment, elles habitent au même endroit et parfois partagent le même frigo : il est donc important que toutes les familles aient des produits équivalents.</p>

### **Les tensions pendant la distribution – Témoignage d'une famille hébergée dans un hôtel de Tigery (Solidaribus)**

*Il y a souvent des bagarres à cause des problèmes de queue pendant la distribution : les gens ne respectent pas la queue, normalement c'est organisé couloir par couloir mais ce sont toujours les mêmes personnes qui sont devant. Les gens se poussent, c'est toujours la bagarre à cause du comportement des gens. Si on arrive à la fin il n'y a plus rien.*

NB : le terme « bagarre » est sans doute approximatif et excessif. D'après les observations du SPF, il n'y a jamais eu de bagarre au sens réel mais il y a parfois des cohues liées à la volonté de certains d'être devant malgré les cadres mis en place. De plus,

le SPF fait une priorité à la dotation du Solidaribus pour que les voisins immédiats aient la même chose, en dehors des ajustements liés aux tailles des familles, afin d'éviter de générer des tensions et des perceptions de favoritisme.

### Arriver tôt pour avoir plus de produits – Témoignage d'une famille à l'accueil de la CRf d'Aulnay-sous-Bois (Distrib'hôtel)

*L'ouverture c'est à 13h30 et on peut venir quand on veut avant 16h. Si je viens à 13h30, je suis parmi les premiers servis. Je n'attends pas trop longtemps, c'est rapide. Mais je ne peux pas toujours venir tôt et quand on vient après il n'y a plus rien. Ceux qui viennent le plus tôt ont plus de choses. Parfois il y a des produits d'hygiène (dentifrice, shampoing, papier hygiénique...) mais ce n'est pas suffisant. Par exemple une fois je voyais des femmes sortir avec des serviettes hygiéniques et moi je n'en ai pas eu. Ils avaient tout pris au début. Il faut arriver tôt, sinon on n'a plus rien.*

.....

<b>Contenant</b>	Emballage dans un carton > <i>Alimhotel</i>	<p><b>+</b> Pratique pour préparer les colis à l'avance</p> <p><b>-</b> Gaspillage (cartons non réutilisables, jetés) Encombrement des poubelles dans les hôtels</p>
	Utilisation de cagettes en plastique > <i>PAAHS</i>	<p><b>+</b> Cette méthode évite le gaspillage de contenants jetables, protège efficacement les denrées durant le transport, permet un empilement et donc un gain de place.</p> <p><b>-</b> Cela exige un investissement important en début de projet.</p>
	Contenant apporté par la famille > <i>Distrib'hôtel</i> > <i>Solidaribus</i>	<p><b>+</b> Solution adaptée pour une distribution sur place (et pas pour préparer des colis à l'avance)</p> <p><b>-</b> Les familles n'ont pas toujours de sac adapté, il est donc utile de prévoir des sacs au début ou en cas d'oubli.</p>

<b>Quantité distribuée</b>	Couvrir tous les repas > <i>Alimhotel</i>	<p><b>+</b> Permet de couvrir l'ensemble des besoins et de sortir véritablement les familles de l'insécurité alimentaire et du stress quotidien pour se nourrir</p> <p><b>-</b> Moins de personnes touchées pour un coût de denrées équivalent</p>
	Couvrir une partie des repas > <i>Distrib'hôtel, PAAHS, Solidaribus</i>	<p><b>+</b> Permet de toucher plus de monde pour un coût de denrées équivalent</p> <p>Pour le SPF, cela fait partie de la dignité des personnes de se débrouiller aussi autrement. Pour les distributions à l'hôtel, le SPF donne un peu plus que pour les distributions dans les antennes fixes car les familles sont généralement plus en difficulté et il y a beaucoup d'enfants petits pas encore scolarisés qui ne vont pas à la cantine. Mais par principe, aucune distribution ne couvre tous les besoins.</p> <p><b>-</b> Reste la difficulté pour les familles à trouver des sources d'approvisionnement complémentaires.</p>

### La difficulté à trouver des aliments complémentaires

#### Témoignage d'une famille hébergée dans un hôtel de Tigery (Solidaribus)

*Ça aide beaucoup mais ça ne suffit pas, ça ne couvre que quelques jours, à peine la moitié de la semaine.*

*Je ne travaille pas, je n'ai aucune aide, parfois je fais du babysitting.*

*Je ne vais pas aux Restos du Cœur car ils sont trop loin et il faut un ticket de bus (il y a beaucoup de contrôle). Je me débrouille comme je peux, parfois je vais à Carrefour ou à Leader Price (c'est plus près et il y a moins de contrôle dans le bus).*

*C'est mieux un peu que rien.*

#### Témoignage d'une famille à l'accueil de la CRf d'Aulnay-sous-Bois (Distrib'hôtel)

*Ce n'est pas assez mais on essaie de faire avec, ça sert jusqu'à 4 jours sur 7. Je complète avec un Restau du cœur à Villepinte mais qui va bientôt fermer. J'ai demandé aussi à la Croix rouge à une porte de Paris où on pouvait recevoir des tickets restau et des produits. Mais là je ne peux plus y aller vu que je vais déjà ici : mon nom s'annule là-bas. Parfois j'achète dans les supermarchés.*



Les produits ici comme le riz, les pâtes, les boîtes de thon, ça me va bien. Par contre ce qui me gêne, c'est le manque de couches, de lait pour les enfants : on en prend aux Restau du cœur mais ça va fermer donc on va devoir payer. Il n'y pas de produits adaptés pour les enfants, ça manque. Les fruits et légumes frais aussi.

<b>Sources d'approvisionnement</b>	Principalement des achats > Alimhotel > PAAHS (à la fin du projet)	<p><b>+</b> Permet d'anticiper et de composer des colis plus adaptés aux besoins, prenant en compte la composition familiale (en particulier avec des produits bébés) et l'équilibre nutritionnel</p> <p><b>-</b> Coûte plus cher (cf. partie 3.C)</p>
	Principalement ou uniquement des produits du FEAD et des dons > Distrib'hôtel > Solidaribus > PAAHS (au début du projet)	<p><b>+</b> Diminue le coût des denrées</p> <p><b>-</b> Manque de certains produits, en particulier les produits bébés &gt; Produits du FEAD : manque de variété des produits (pour le FEAD, moins de 30 produits agréés dont 3 féculents différents : couscous, pâtes, riz) &gt; Dons : difficulté à assurer un approvisionnement constant et régulier (par exemple pour la Bapif : en 2017, baisse des dons au 3<sup>e</sup> trimestre, reprise au 4<sup>e</sup> trimestre) &gt; Ramasse : certains produits de mauvaise qualité, avec des propriétés nutritionnelles inadaptées, ou encore avec une DLUO dépassée Travail de tri à prévoir, pour les fruits et légumes en particulier et pour les produits périmés</p>

### Les limites du recours aux dons – Retour d'expérience du PHRH (PAAHS)

Bien que le don fût identifié au début du projet comme un complément majeur aux achats, sa part a été réduite pour plusieurs raisons :

- La collecte auprès de clients de supermarchés demande une mobilisation constante de bénévoles qui s'est avérée trop complexe à tenir dans le temps. De plus, les gérants de grandes surfaces acceptent rarement une sollicitation régulière de leur clientèle pour éviter l'effet d'épuisement.

- La ramasse d'invendus représente l'inconvénient majeur de ne pas pouvoir sélectionner les produits, ce qui entre en contradiction avec le choix d'offrir un panier équilibré aux bénéficiaires. Une coopération avec l'entreprise Phénix et Eqosphère (spécialisées dans la récupération des invendus) avait été établie mais n'a pas donné satisfaction, de faibles quantités de produits, essentiellement gras et sucrés étant obtenus.

« Le dispositif législatif ne permet pas aujourd'hui de récupérer des invendus et des surplus issus des moyennes et grandes surfaces dans de bonnes conditions. Produits périmés ou pourris, conserves cabossées, denrées inadéquates à la demande, relation commerciale unique sans prise en compte de l'aspect sociétal, unique focus sur la défiscalisation de la part des magasins, passage en force de produits non désirés, manœuvres juridiques inéquitables, personnel non formé, sont autant de freins qui nous ont poussé à ne plus inclure cette source d'approvisionnement dans le PAAHS depuis le mois d'octobre 2016. » (cf. bilan intermédiaire du PAAHS)

- Seul le partenariat avec la BAPIF permet de bénéficier ponctuellement de produits utiles (lait, boîtes de légume, conserves de viande, petits pots bébé), permettant ainsi d'agir comme un levier d'économies lorsque nous en bénéficions.

De fait, 90% des produits sont issus de l'achat, auprès de Revivre. Cette collaboration étroite permet également de recevoir des denrées gratuitement selon les arrivées ou dans le cas d'un déstockage de certains produits dont la DLU est courte.

Les autres sources d'approvisionnement permettent donc à moindres coûts de constituer des colis alimentaires adaptés et à forte valeur ajoutée nutritionnelle pour les familles hébergées en hôtel.



<b>Rôle des bénévoles pendant la distribution</b>	Distribution assurée par un professionnel > Alimhotel > PAAHS (à la fin du projet)	<p><b>+</b></p> <p>La présence de professionnels garantit un service régulier, fiable et efficace tourné vers les besoins des familles.</p> <p>La présence régulière du même livreur avec un rdv fixe chaque semaine permet de créer un lien social et des échanges avec les familles dans une relation de service.</p> <p>Par exemple pour Alimhotel, le livreur est responsable de toute la chaîne logistique et la distribution des colis lui permet d'échanger directement avec les familles et d'avoir leurs retours sur les produits appréciés ou non, il peut ensuite adapter les colis en fonction de leurs remarques.</p> <p><b>-</b></p> <p>Coût</p>
---	--	--

	<p>Distribution principalement assurée par des bénévoles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; <i>Distrib'hôtel</i></li> <li>&gt; <i>Solidaribus</i></li> <li>&gt; <i>PAAHS (au début du projet)</i></li> </ul>	<p><b>+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coût</li> <li>- La présence de bénévoles qui donnent de leur temps permet de créer du lien et un contact différent des travailleurs sociaux ou des institutionnels. Les bénévoles peuvent avoir plus de temps pour discuter avec les familles et parfois faire remonter des difficultés ou apporter des aides – même si le moment de la distribution alimentaire dans les hôtels ne permet pas toujours un vrai temps d'échange entre les bénévoles et les familles au-delà de la simple distribution d'aliments.</li> <li>- Les bénévoles peuvent organiser des actions au-delà de l'aide alimentaire, en particulier des sorties ou des vacances (comme pour Solidaribus). Leur présence peut inciter les familles à participer à d'autres activités ou à bénéficier d'autres services du SPF ou de la CRf.</li> </ul> <p><b>-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le recours aux bénévoles complique la gestion des plannings de distribution et suppose une bonne coordination faite par un permanent car leur présence est parfois compliquée à anticiper. Certains bénévoles sont très réguliers mais d'autres viennent de manière plus aléatoire.</li> <li>- Le recours au bénévolat conduit à organiser des services de distribution alimentaire qui doivent prendre en compte les contraintes des bénévoles parfois au détriment du service aux personnes (exemples : choix des lieux de distribution pour Distrib'hôtel ou fréquence pour Solidaribus, arrêt de la distribution l'été sur certains sites de la CRf).</li> <li>- Certains bénévoles avec leur bonne volonté peuvent avoir l'ambition de contribuer à accompagner les familles mais par manque de connaissances et de compétences ou en raison d'idées préconçues adressent des messages maladroits aux familles (cela peut aussi arriver avec des professionnels non formés). Il est donc important de bien définir le rôle de chacun et d'éviter un mélange des genres.</li> </ul>
--	---	--

### **Le rôle des bénévoles et l'articulation avec le travail social – Retour d'expériences du Pôle régional d'accompagnement social des familles hébergées en hôtel en Ile-de-France de la Croix rouge française**

*On a une bonne coopération avec la plupart des bénévoles avec qui ça se passe très bien. Ils organisent des actions collectives, des loisirs, des séjours et ça apporte beaucoup aux familles hébergées à l'hôtel. Avec certains bénévoles c'est parfois plus compliqué quand ils ont l'ambition de faire de l'accompagnement social car ils ne comprennent pas toujours notre façon de travailler, nos contraintes et la charge de travail des travailleurs sociaux : chaque travailleur social suit environ 50 familles et n'a pas le temps de se concentrer sur un ménage. Parfois ils peuvent envoyer un message contradictoire à une*



*famille : par exemple en lui disant qu'elle peut ne pas financer alors qu'il est convenu avec le travailleur social qu'elle participe aux frais d'hébergement à l'hôtel.*

### **L'enjeu d'une bonne articulation entre bénévolat et travail social – Point de vue de la DDCS 91**

*La présence des bénévoles est un vrai atout s'ils se coordonnent avec des professionnels de l'accompagnement. Les travailleurs sociaux n'ont souvent pas le temps suffisant pour chaque ménage et la présence des bénévoles est importante. L'accompagnement social est un vrai métier, complexe, et les bénévoles ne peuvent pas faire doublon. Certaines décisions prises avec un travailleur social ont du sens dans le parcours de la personne et un bénévole n'ayant pas pleine connaissance de la situation peut vouloir bien faire en allant dans le sens inverse.*

*Pour éviter les incompréhensions et comprendre la manière de travailler de chacun, le bénévolat doit donc s'articuler avec le travail social, en bonne intelligence avec les professionnels de l'accompagnement. Pour un secteur qui a de plus en plus recours aux bénévoles, il y a un enjeu de formation des bénévoles et d'interconnaissance avec le travail social : prévoir des rencontres, des vrais temps d'échanges entre professionnels et bénévoles permet de mieux comprendre la place de chacun.*

### **Les difficultés d'articulation entre bénévoles et travailleurs sociaux – Point de vue du SPF**

*L'articulation entre des acteurs qui rencontrent les familles chaque semaine autour de l'alimentation et des travailleurs sociaux qui les accompagnent et ne les rencontrent pas plus d'une fois par mois n'est pas évidente : avec 50 situations à suivre, dans des hôtels dispersés, les travailleurs sociaux n'ont pas le temps. Et ce manque n'est pas forcément le fait de la carence de compétences des bénévoles (qui peut exister par ailleurs).*

.....

## 2. Les parties-prenantes

### A. Territoires et publics ciblés

	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAHS	Solidaribus
<b>Département et villes concernées</b>	<p>Essonne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Maisse</li> <li>- Villabe</li> <li>- Tigery</li> <li>- Morangis</li> <li>- Savigny</li> <li>- Auvers-Saint-Georges</li> </ul>	<p>Seine-Saint-Denis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Livry-Gargan</li> <li>- Le Bourget</li> <li>- Drancy</li> <li>- Aulnay-sous-Bois</li> </ul>	<p>Seine-Saint-Denis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aubervilliers</li> <li>- Romainville</li> <li>- Noisy-le-Sec</li> <li>- Montreuil</li> </ul>	<p>Essonne</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tigery</li> <li>- Vigneux-sur-Seine</li> <li>- Linas</li> </ul>
<b>Hôtels couverts</b>	<p>Distribution dans 6 hôtels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Maisse</b> : La Belle étape (depuis juin 2016)</li> <li>- <b>Villabe</b> : Le Chalet des Marais (novembre 2016)</li> <li>- <b>Tigery</b> : Al hôtel (nov. 2016)</li> <li>- <b>Morangis</b> : Pierre Loti (avril 2017)</li> <li>- <b>Savigny</b> : Hôtel du Golf (juin 2017)</li> <li>- <b>Auvers-Saint-Georges</b> : Le Moulin de Vaux (juillet 2017)</li> </ul> <p>Des colis ont été livrés dans deux autres hôtels avant leur</p>	<p>Distribution dans</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>4 lieux</b> d'accueil de la CRF - <i>gérés par 2 UL et la DT</i></li> <li>- couvrant 19 hôtels (fin 2017)</li> </ul> <p><i>UL Sévigné la Dhuy</i> à Livry-Gargan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Livry-Gargan</b> (4 hôtels) : Europe, Egg Hotel, Brit, Les Balladins</li> </ul> <p><i>UL Aéroport du Bourget</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Le Bourget</b> (5 hôtels) : Sélect, Nord Bourget, Air Hotel, Appart City, Acostair</li> </ul>	<p>En fin de projet, distribution de colis auprès de 5 hôtels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Aubervilliers</b> (2 hôtels) : Hôtel Alger's, Le Rendez-vous des Camionneurs</li> <li>- <b>Romainville</b> : Hôtel Paladin</li> <li>- <b>Noisy-le-Sec</b> : Hôtel Les voyageurs</li> <li>- <b>Montreuil</b> : Hôtel Montreuil</li> </ul> <p>Les dernières distributions ont eu lieu fin mars 2018.</p> <p>Quatre autres hôtels ont été concernés durant la durée</p>	<p>Distribution dans 2 hôtels pour des personnes hébergées dans 3 hôtels, et dans un CHU (début 2018) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Tigery</b> : distribution à l'hôtel Enzo - depuis avril 2016</li> <li>- <b>Vigneux-sur-Seine</b> : distribution à l'hôtel Lemon (ex formule 1) pour les personnes hébergées à Lemon et à l'hôtel Balladins (à 200 mètres du Lemon) - depuis fin novembre 2017</li> <li>- <b>Linas</b> : CHU (Centre d'hébergement d'urgence)</li> </ul>

	<p>fermeture : à Viry-Chatillon et à Brétigny-sur-Orge. Deux hôtels, à Corbeil et à Chilly-Mazarin ont été pressentis mais les contacts avec l'hôtelier n'ont pas abouti.</p>	<p>- <b>Drancy</b> (6 hôtels) : 1<sup>ère</sup> classe, Marceau, Le repère, 1001 nuits, le Globe, Banco</p> <p><i>Délégation territoriale - DT93</i></p> <p>- <b>Aulnay-sous-Bois</b> (4 hôtels) : Confotel, Citotel, Garonor F1, Prim's</p>	<p>du projet et interrompus pour des causes diverses : 1 à Clichy-sous-Bois, 2 à Stains, 1 à Saint-Denis.</p>	<p>géré par Adoma - depuis décembre 2017</p> <p>Un autre hôtel à Montlhéry (Sologne) a été concerné de mai 2016 à fin 2017 (arrêt du partenariat avec le PHRH).</p>
<p><b>Critères de choix des hôtels</b></p>	<p>Les hôtels ont été choisis par Revivre et le PHRH, en lien avec les plateformes d'accompagnement, selon plusieurs critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>isolement géographique</b> : hôtels éloignés des transports et des commerces</li> <li>- <b>diversité de situations</b> : en termes de taille (des petits et des grands hôtels), de publics (hôtels dédiés à un public « social » et hôtels mixtes), d'équipements alimentaires (d'un hôtel bien équipé avec des kitchenettes dans les chambres à un hôtel avec un seul micro-onde collectif)</li> <li>- <b>relations partenariales</b> entre le PHRH et l'hôtel : certains hôtels ont été écartés en raison de relations tendues ou du rejet</li> </ul>	<p>Les lieux d'accueil ont été retenus selon les <b>disponibilités des locaux et possibilités d'accueil de la CRf.</b></p> <p>Les hôtels à proximité des lieux d'accueil ont été identifiés avec Interlogement en lien avec l'UD Drihl 93 pour répartir les familles sur les sites de distribution, en prenant en compte les contraintes de l'éloignement géographique et du nombre de personnes par distribution.</p>	<p>Le territoire et les hôtels ont été choisis dans un dialogue constant avec la Drihl 93 et en lien avec les grandes antennes de distribution alimentaires, en prenant en compte plusieurs facteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>la proximité relative avec le lieu de colisage</b> (Ivry-sur-Seine) pour des raisons de cohérence logistique et afin de limiter les aléas de circulation</li> <li>- <b>les besoins</b> identifiés et le nombre de personnes résidant dans les hôtels (objectif de cibler des hôtels assez grands pour servir environ 550 personnes par semaine de distribution)</li> <li>- <b>la mobilisation des hôteliers</b></li> <li>- l'absence du dispositif Distrib'hôtel sur le territoire, pour <b>éviter toute</b></li> </ul>	<p>Les implantations du Solidaribus prennent en compte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>l'éloignement des antennes et comités existants du SPF</b>, pour couvrir des hôtels situés dans des « zones blanches »</li> <li>- <b>des sollicitations de structures partenaires</b> : le PHRH a alerté sur les situations à Tigery et Vigneux, l'Adoma a sollicité le SPF lorsqu'elle a ouvert un CHU à Linas, les échanges avec Revivre évitent la redondance sur de mêmes hôtels.</li> </ul> <p>La DDCS souhaiterait être consultée lors d'une prochaine ouverture.</p>

	du projet de la part de l'hôtelier.		<b>redondance</b> entre les deux dispositifs.	
<b>Nombre de personnes touchées</b>	189 personnes par semaine en moyenne en 2017  En janvier 2018 283 personnes servies en moyenne chaque semaine	400 personnes par semaine en moyenne en 2017  Au 31 décembre 2017 269 familles 876 personnes dont : 25% moins de 3 ans 25% entre 3 et 18 ans	346 personnes par semaine en moyenne en 2017  Nombre de personnes servies (ayant effectivement récupéré leur colis) par semaine en 2018 : - Janvier : environ 390 - Février : environ 425 - Mars : environ 410 Minimum : 360 personnes Maximum : 450 personnes	212 personnes par semaine en moyenne en 2017  Mi 2018, environ 380 personnes hébergées dans les 3 hôtels et le CHU peuvent bénéficier des distributions alimentaires : - Tigery : 120 personnes - Vigneux : 180 personnes - Linas : 80 personnes
<b>Perspectives d'extension</b>	La poursuite du partenariat avec la Drïhl et la baisse du coût des denrées grâce au partenariat avec la Bapif permettent d'envisager de couvrir de nouveaux hôtels.	A l'été 2018, le site d'Aulnay-sous-Bois est déplacé à Sevran, suite au déménagement de la DT 93, et la CRf prévoit d'ouvrir un 5 <sup>e</sup> lieu à Saint-Denis en 2018 en fonction des disponibilités des locaux. NB : Les capacités d'extension sont limitées et contraintes par la nécessité de trouver des unités locales de la CRf avec des bénévoles motivés, des locaux assez spacieux pour accueillir les familles et des créneaux encore disponibles en fonction des autres activités de l'UL.	Suite à la fin du PAAHS, le PHRH souhaite que les hôtels auparavant couverts par le PAAHS puissent de nouveau bénéficier de distributions de colis alimentaires par un autre acteur.	Le SPF prévoit de couvrir un nouvel hôtel à Montgeron à proximité de l'hôtel de Vigneux (en liant la distribution), ce qui porterait à 4 le nombre de distributions hebdomadaires. Le camion serait alors utilisé tous les jours (pour l'approvisionnement et la distribution) ; les moyens logistiques et humains seraient insuffisants pour aller au-delà.

## B. Modalités d'identification et d'implication des familles

	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
<b>Identification des familles</b>	<p>La distribution des colis est conditionnée à l'orientation des familles par les travailleurs sociaux, après évaluation de leur situation. Revivre met à jour chaque semaine la liste des bénéficiaires à partir des envois du PHRH et du SIAO 91.</p> <p><i>Cf. zoom ci-dessous</i></p>	<p>Le SIAO 93 (Interlogement) envoie chaque semaine à la Croix rouge la liste de toutes les personnes hébergées dans les hôtels concernés qui peuvent bénéficier des colis.</p>	<p>Le PHRH établit directement chaque semaine la liste des personnes hébergées dans les hôtels concernés, à l'aide du logiciel du PHRH pour la gestion des nuitées hôtelières.</p>	<p>Le SPF identifie lui-même la liste de familles bénéficiaires : au lancement des hôtels, les hôteliers lui ont fourni la liste des personnes hébergées, avec l'accord du PHRH. Ensuite, le SPF actualise la liste chaque semaine, en fonction des sollicitations des familles, des arrivées et départs constatés lors de la distribution.</p>
<b>Critères d'accès</b>	<p>3 critères d'accès ont été établis au lancement du projet par les partenaires d'Alimhotel. Leur application diffère selon les plateformes, en fonction des informations dont elles disposent et des choix opérés, et selon les travailleurs sociaux.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>les ressources</b> : absence de ressources ou calcul d'un reste-à-vivre inférieur ou égal à 7 € / jour / personne</li> <li>- <b>les difficultés alimentaires</b> : prise en compte ou non du réseau personnel d'entraide,</li> </ul>	<p>Les familles des hôtels concernés orientées par le SIAO 93 sont toutes éligibles. En revanche, les familles orientées par d'autres acteurs (minoritaires) ne bénéficient pas de colis.</p>	<p>La distribution est inconditionnelle et concernent toutes les familles des hôtels ciblés qui le souhaitent (il s'agit exclusivement d'hôtel captés par le PHRH).</p>	<p>Toutes les personnes des hôtels concernés qui le souhaitent sont éligibles.</p>

	<p>du constat que les familles « se débrouillent » et de l'apport d'une autre aide alimentaire</p> <p><b>- la volonté de recevoir des colis</b> : contact systématique ou non avec les familles pour leur poser la question.</p>			
<b>Information des familles</b>	<p>Les familles sont informées par le 115, par leur référent social et/ou par l'hôtelier.</p>	<p>Interlogement 93 envoie chaque semaine un sms aux familles concernées précisant l'heure et le lieu de distribution.</p> <p><i>Cf. zoom ci-dessous</i></p>	<p>Les familles sont informées par les équipes du PHRH, par l'hôtelier et parfois par leur référent social.</p> <p><i>Cf. zoom ci-dessous</i></p>	<p>Au démarrage du projet, le SPF a organisé une réunion avec les familles et un affichage dans l'hôtel et a demandé aux hôteliers d'informer les familles. Ensuite les nouvelles familles sont informées au moment du passage du Solidaribus ou par bouche-à-oreille par les autres familles.</p>
<b>Contrepartie</b>	<p>Aucune contrepartie.</p>	<p>Les familles sont forcément présentes à la distribution.</p>	<p>Aucune contrepartie.</p>	<p>Participation financière de 50 centimes par personne, pour les familles qui le peuvent (mais cette possibilité reste limitée, et il n'y a aucune insistance)</p>
<b>Prise en compte du point de vue des familles</b>	<p>- Le retour des familles sur les produits est pris en compte par le livreur lors des discussions informelles pendant la livraison.</p>		<p>- Une enquête auprès des familles a été réalisée avant le lancement du projet. - Les souhaits des résidents sont pris en compte autant</p>	<p>Le SPF échange avec des personnes identifiées de manière informelle comme des porte-paroles et souhaite organiser une</p>

	<p>- Une évaluation d'impact avec des questionnaires auprès des familles a été menée conjointement avec le PAAHS sur l'année 2017.</p> <p>- Au cours de l'été 2018, Revivre travaille avec l'association Intermèdes Robinson pour recueillir le point de vue des familles sur deux hôtels non concernés par l'évaluation d'impact afin d'améliorer la composition des colis.</p>		<p>que possible au fil du projet, de manière informelle lors des discussions pendant les distributions.</p> <p>- Un travail conséquent a été mené pour réaliser une évaluation d'impact conjointe avec Alimhotel, par le biais de questionnaires auprès d'un échantillon de 50 personnes minimum, interrogé à plusieurs phases du projet pour mesurer le degré de satisfaction.</p>	<p>réunion une fois par an avec les familles pour recueillir leurs envies et discuter des projets.</p>
<b>Taux de recours</b>	<p>L'ensemble des colis sont récupérés par les familles, elles-mêmes ou voisines.</p>	<p>La CRF suit précisément chaque semaine depuis début 2018 le nombre de personnes prévues et le nombre de personnes venues aux distributions sur les 4 sites ce qui permet de déduire le taux de recours. En moyenne sur les 8 premières semaines de 2018, il s'élève à 28%.</p>	<p>Le PHRH observe que près de 70% des bénéficiaires récupèrent leur colis (ou se font représenter pour le récupérer).</p>	<p>D'après le SPF, le non recours est marginal, il concerne une ou deux familles par hôtel (par exemple un couple de retraités qui a des ressources suffisantes pour acheter de la nourriture).</p>

➤ **Zoom sur Alimhotel : le circuit d'information entre Revivre, PHRH/SIAO et plateformes d'accompagnement pour identifier les familles**

Pour Alimhotel, la distribution des colis est conditionnée à l'orientation des familles par leur référent social d'une plateforme d'accompagnement (Croix rouge, APTM, Cafda, Ordre de Malte) ou par un écoutant social du 115 si elles n'ont pas encore de référent désigné.

Pour actualiser les listes de personnes bénéficiaires dans les hôtels gérés par le PHRH, Revivre centralise les données du PHRH avec les listes actualisées de personnes hébergées dans les hôtels concernés et leurs référents sociaux. Quand il y a un changement dans un hôtel et l'arrivée d'une nouvelle famille, Revivre demande à la plateforme d'accompagnement ou au 115 référent de cette famille (via l'envoi de tableaux excel par mail) de lui indiquer si elle peut bénéficier de colis alimentaires et le cas échéant l'inscrit dans la base des bénéficiaires.

Ce fonctionnement complexe avec plusieurs interlocuteurs et sans système d'information commun peut générer des retards et des erreurs dans l'actualisation des listes, en particulier des familles récemment arrivées dans un hôtel qui ne sont pas orientées vers Alimhotel alors qu'elles en auraient besoin.

Pour les hôtels gérés par le SIAO 91, où le SIAO 91 est à la fois le gestionnaire réservataire des places hôtelières et le référent social des familles qui décide de l'orientation vers Alimhotel, le circuit d'information est plus simple et plus réactif puisque le SIAO 91 envoie directement à Revivre les listes actualisées des familles hébergées et orientées vers Alimhotel.

➤ **Zoom sur le PAAHS : un triple canal de communication pour informer les familles**

Les personnes sont informées au lancement d'un nouvel hôtel puis régulièrement :

- **par les équipes du PHRH** : Une fois l'accord obtenu par l'hôtelier de commencer les distributions dans son établissement, une équipe de volontaires en services civique passe une semaine avant le début effectif pour faire du porte à porte et présenter aux familles la mise en place du dispositif. Un flyer de présentation, simple et pratique, leur est remis.
- **par les hôteliers** : Des affiches sont posées dans les parties communes et les lieux de passage et l'hôtelier relaie l'information au fur et à mesure.
- **par les services des 115 et les plateformes d'accompagnement** : Selon leurs possibilités et le temps dont ils disposent, les travailleurs sociaux téléphonent aux bénéficiaires suivis pour réexpliquer si besoin le fonctionnement du PAAHS.



**Au moment de la distribution**, les premières semaines, un passage de porte à porte était souvent nécessaire pour rappeler aux bénéficiaires que le camion était arrivé et qu'ils pouvaient descendre récupérer leur colis. Puis la distribution hebdomadaire s'est installée comme une habitude dans l'emploi du temps des familles. Selon le degré de coopération de l'hôtelier, ce dernier peut informer les familles dès qu'il a connaissance de l'arrivée imminente du camion (via un appel de l'équipe de distribution). Dans un autre hôtel (à Aubervilliers), l'équipe monte prévenir une ou deux familles, qui se charge ensuite de diffuser l'information auprès des autres résidents. En cas de contretemps (maladie du chauffeur, ralentissements importants sur la route, etc.), un simple appel à l'hôtelier suffit pour qu'il rassure les familles.

➤ **Zoom sur Distrib'hôtel : l'information des familles par sms par le 115-93 (Interlogement 93)**

Interlogement 93 envoie chaque semaine aux nouvelles familles concernées par Distrib'hôtel un sms pour les informer du lieu et de l'heure de distribution. Le SIAO a l'habitude de fonctionner par sms pour informer les familles hébergées car elles ont presque toutes un portable, et ce mode d'information fonctionne très bien.

Le message type adressé par Interlogement 93 aux personnes bénéficiaires est le suivant : « Bonjour, chaque mardi de 13h30 à 15h30, le 115-93 vous invite à vous présenter au 81 avenue du Colonel Fabien 93190 Livry-Gargan pour récupérer des prestations alimentaires. N'oubliez pas de vous munir de sacs. »

## C. Partenariats

	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b>	<b>Solidaribus</b>
<b>Conception et suivi du projet</b>	Le projet a été lancé suite à une concertation auprès de plusieurs partenaires et en réponse à un appel à projet de la Drihl. Il repose sur un processus partenarial fort	Le projet a été conçu en lien avec la Drihl 93 et fait l'objet d'un suivi régulier. Un suivi hebdomadaire précis du nombre de personnes venues et de colis distribués	Le PAAHS a été conçu dans une démarche participative incluant d'anciens hébergés, des hôteliers, des médiateurs, des travailleurs sociaux, des professionnels	Le projet a été conçu après des appels du SSP à la suite des résultats de l'étude Enfams.

	avec la Drihl, avec le PHRH et avec les plateformes d'accompagnement. Ces relations partenariales ont été initiées en amont, au moment de la construction du projet et tout au long de sa mise en œuvre afin de développer une réponse au plus près des besoins des personnes et des contraintes et attentes des professionnels concernés. Revivre a organisé un comité de pilotage régulièrement tout au long du projet pour partager l'avancement et échanger sur les suites d'Alimhotel et envoyé des points détaillés d'avancement et de suivi quantitatif par mail à l'ensemble des partenaires.	dans chaque accueil de la CRf a été mis en place début 2018.	de l'aide alimentaire et de la nutrition et des entreprises. Le PAAHS a intégré dès sa conception un panel élargi d'acteurs représentés dans les comités de pilotage au début du projet : - services de l'Etat : Drihl IdF, Drihl 93, Dihal - Ville de Paris - hébergement d'urgence et suivi social : 115-93, 115-75, CRf, Cafda, APTM, OMF - Secours catholique, Restaurants du cœur, Secours Populaire, Revivre, Andes - représentants de l'enseignement supérieur ou d'organes scientifiques : AgroParisTech, INRA, CERLIS, OPNALIM, Observatoire du SSP	Il a fait l'objet d'échanges, de présentations à divers partenaires possibles, dont la DDCS de l'Essonne (où il fait l'objet d'un échange annuel), la Drihl, des fédérations SPF d'Ile-de-France, les fondations Carasso, Carrefour, JM Bruneau et l'échelon national du Secours Populaire. Ces présentations successives ont aidé à la maturation du projet.
<b>Identification et liens avec les familles</b>	Revivre travaille avec le PHRH, ainsi qu'avec les SIAO et les différentes plateformes d'accompagnement qui orientent et informent les familles : - 115 - 75 - 115 - 93 - SIAO 91	La Croix rouge est en lien avec le 115 - 93 (Interlogement) qui identifie et informe les familles.	Au lancement du projet, les responsables des structures d'accompagnement social (Cafda, APTM, Ordre de Malte, 115 - 75, 115-93, Croix-Rouge) ont été invités aux comités de pilotage du PAAHS, chaque structure étant chargée d'informer	Le SPF privilégie une posture indépendante et n'a pas de lien fréquent avec le PHRH (même si les échanges ont été importants dans la maturation du projet), ni avec le SIAO 91, ni avec les référents sociaux des familles.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opérateur régional de la Croix rouge</li> <li>- Cafda</li> <li>- APTM</li> <li>- Ordre de Malte Français</li> </ul>		<p>ses propres travailleurs sociaux pour une communication aux familles. Une fois le projet dans son « rythme de croisière », la communication était plus ponctuelle, lors des comités de pilotage et de contacts par mails et téléphone.</p>	<p>Pour certaines situations isolées, le SPF a pu solliciter le 115, pour des questions médicales ou pour un changement d'hôtel par exemple.</p>
<b>Approvisionnement</b> <i>(cf. partie 1.C)</i>	<p>Revivre Industrie agroalimentaire Bapif / FEAD (en projet)</p>	<p>Fédération française des banques alimentaires (FFBA) Grandes et moyennes surfaces (GMS) Industrie agroalimentaire</p>	<p>Revivre Bapif / FEAD</p>	<p>SPF / FEAD GMS</p>
<b>Financements</b>	<p>Etat : Drihl</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat : Drihl UD 93</li> <li>- Collectivités : Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, Conseil régional d'Île-de-France</li> <li>- Caisse régionale d'assurance maladie (Cramif)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fondation Daniel et Nina Carasso</li> <li>- Drihl UD 93</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Etat : DDCS Essonne, réserves parlementaires</li> <li>- Collectivités : Conseil départemental de l'Essonne, Conseil régional d'IDF</li> <li>- Fondations : JM Bruneau, Carrefour, Paris Saint-Germain</li> </ul>

## → Enseignements communs entre les projets et pistes de travail

### ► Impliquer les hôteliers

La plupart des hôteliers, conscients des situations de précarité alimentaire des familles qu'ils hébergent, accueillent les projets d'aide alimentaire sans trop de difficulté, avec cependant un niveau d'adhésion, une implication ou un rôle facilitateur très variables selon les hôteliers en fonction de leur sensibilité.

Pour Solidaribus, la plupart des hôteliers acceptent la distribution alimentaire sans s'y impliquer et refusent tout service supplémentaire organisé à l'hôtel (par exemple cours de français, aire de jeu sur le parking...). Certaines tensions ont également émergé, notamment un conflit sur les horaires de distribution avec les salariés d'un hôtel. Pour un des hôtels, la présence de Solidaribus a pu au bout d'un certain temps inciter l'hôtelier à concrétiser un projet de cuisine collective. Les contacts réguliers avec les bénévoles ont pu contribuer à lui faire prendre conscience des situations de précarité des familles.

Pour le PAAHS, la plupart des hôteliers sont sensibles à la détresse alimentaire que rencontrent les familles hébergées et ont donc accueilli positivement un projet qui ne représentait pas un investissement important en temps. Quelques difficultés ont toutefois été relevées concernant le fait que la présence de denrées sèches (pâtes, riz) incitait à l'utilisation de plaques électriques. Certains hôteliers facilitent la distribution en mettant un petit espace à disposition où les familles peuvent laisser et prendre des denrées dont elles n'ont pas besoin ou plus besoin. Deux hôteliers récupèrent les cagettes des familles absentes pour leur remettre à leur retour.

De même, pour Alimhotel, certains hôteliers sont très investis, considèrent que ce projet améliore la qualité du service et y contribuent en facilitant la réception des colis pour les absents. D'autres sont plus réticents et craignent que la distribution de colis incite à cuisiner dans les chambres.

#### **Une action utile pour les familles hébergées – Témoignage d'un hôtelier de Tigery (Solidaribus)**

*Solidaribus fonctionne depuis 3 ans. François [chef de projet au SPF] est venu me voir avec le 115, il m'a expliqué le projet et m'a demandé si j'étais intéressé. J'ai trouvé l'idée intéressante. D'autres hôtels ont refusé. Moi ça ne me dérange pas, c'est très positif pour les familles. Certaines n'ont rien, ça leur permet de survivre. Pour moi ça ne m'apporte rien, j'ai même eu un problème de cafards qui se sont multipliés dans une chambre où les produits étaient entassés. Je le fais pour les familles, la distribution leur fait beaucoup de bien, certaines n'ont rien. Par contre on m'a demandé de faire un cours de français ici, j'ai dit que ce n'était pas possible dans le hall, on entre et on sort, je n'ai pas de pièce dédiée.*

NB : le SPF a tout de même pu pendant six mois mettre en place dans cet hôtel un atelier lecture pour les tous petits et les enfants les mercredis après-midi.

.....

➤ **Zoom sur Alimhotel : le travail auprès de l'hôtelier pour tout nouvel hôtel entrant dans le dispositif**

A chaque lancement d'un nouvel hôtel Alimhotel, Revivre prévoit un travail préalable avec les hôteliers : ils sont d'abord informés du projet par un médiateur du gestionnaire réservataire (PHRH ou SIAO 91) qui vérifie leur accord lors d'un entretien téléphonique, puis Revivre se rend dans l'hôtel avec le médiateur du PHRH (ou du SIAO 91), pour leur présenter en détail le projet, prendre connaissance de la disposition de l'hôtel (équipements alimentaires, accès à l'hôtel, parking...) et échanger sur les aspects pratiques pour préciser les modalités de distribution des colis en prenant en compte les attentes de l'hôtelier (lieu de stationnement, horaires de livraisons, dépôt des colis pour les personnes absentes...).

Plusieurs points sont déterminants pour l'adhésion des hôteliers (*cf. bilan d'Alimhotel*) :

- le soutien et la présence du gestionnaire réservataire (PHRH et SIAO 91) qui légitime le projet ainsi que la distribution d'une fiche projet présentant l'ensemble des partenaires lors de la première rencontre
- la rencontre au lancement du projet qui permet d'établir une relation de confiance et d'échanger sur des informations concrètes
- la souplesse et la capacité d'adaptation de Revivre aux attentes et contraintes des hôteliers.

Dans la perspective d'étendre les projets de distribution alimentaire à de nouveaux hôtels, il est donc intéressant :

- d'intégrer la phase préalable de sollicitations des hôteliers, avec des supports d'information adaptés sur le projet et des rencontres des hôteliers pour s'assurer de leur adhésion au projet,
- de s'appuyer largement sur les réservataires hôteliers (PHRH et SIAO) qui négocient le partenariat avec l'hôtelier voire d'intégrer des actions pour faciliter les services de distribution alimentaire dans le contrat entre le réservataire et l'hôtelier.

▶ **Faciliter l'information des familles**

Les quatre porteurs de projet ont testé plusieurs circuits pour informer les familles des distributions alimentaires, en informant directement les familles ou en passant les hôteliers, les SIAO ou les plateformes d'accompagnement.

Cependant la communication auprès des familles reste compliquée, en particulier pour les familles qui ne parlent pas français. Certains groupes linguistiques sont très présents à l'échelle de l'hôtel et l'information circule bien entre les familles, d'autres sont plus isolés.

Par ailleurs, les référents sociaux n'ont pas systématiquement le temps d'informer les familles qui sont amenées à bouger d'un hôtel à l'autre.

Plusieurs pistes sont donc à développer :

- l'information systématique par sms (*cf. zoom sur Distrib'hôtel plus haut*) peut fonctionner pour les familles qui disposent d'un portable
- l'information pourrait passer systématiquement par l'hôtelier qui remettrait un flyer d'information à la famille à son arrivée à l'hôtel (en même temps que le règlement de l'hôtel ou d'autres informations pratiques), du moins pour les projets où toutes les familles d'un même hôtel sont concernées par la distribution. Pour les projets qui ne touchent qu'une partie des publics, la communication reste très délicate.
- il semble utile de concevoir des documents d'information simples destinés aux familles :
  - o traduits en plusieurs langues parlées par les familles
  - o indiquant les modalités pratiques de la distribution et les modalités de recours en cas d'absence au moment de la livraison
  - o contenant des informations sur les produits distribués et la manière de les cuisiner.

**Point de vue du SIAO 93** - *Il y a encore des ajustements possibles sur la communication pour transmettre l'information la plus fiable possible : traduction des sms, livret d'information. On tient à ce que l'information soit portée par le 115 même si la plateforme d'accompagnement ou l'hôtelier peut aussi informer la famille. C'est le 115 qui fait l'accompagnement et l'évaluation pour la mise à l'abri et la santé dont l'accès à l'alimentation.*

.....

► **Simplifier l'identification des familles**

Une difficulté commune à la plupart des projets consiste à disposer de listes actualisées, complètes et fiables des familles hébergées dans les hôtels au moment de la préparation et de la distribution des colis, a fortiori pour les projets où les listes de bénéficiaires sont établies à partir du croisement de plusieurs sources d'information (PHRH, SIAO, plateformes d'accompagnement) et où la distribution ne concerne pas toutes les personnes hébergées d'un hôtel. Le délai entre le moment de l'envoi des fichiers des familles hébergées, le moment de la préparation des colis et le moment de la distribution présente un risque d'erreurs et de décalage en cas d'arrivées et de départs de familles hébergées.

Cette difficulté génère de nombreux incidents pendant les livraisons : famille hébergée non inscrite qui demande à avoir un colis, colis inadapté en raison d'une erreur dans l'information sur la composition familiale, famille qui prend un colis à la place d'une autre famille partie, famille partie de l'hôtel qui continue à se rendre aux distributions (Distrib'hôtel), etc. Ces incidents peuvent générer des tensions avec les familles et compliquent le travail du livreur et des bénévoles.

En revanche, pour Solidaribus, ce point ne semble pas poser de difficulté majeure. D'après le SPF, il y a peu de mouvement car les personnes restent longtemps dans les hôtels. De plus, les chambres sont généralement utilisées à leur capacité maximale, donc à part la composition familiale et l'âge des enfants qui peuvent varier, le nombre de produits à distribuer est relativement stable, ce qui permet de bien anticiper la quantité à apporter.

NB : cette question se pose sans doute différemment entre les hôtels de long séjour (environ 80% des hôtels gérés par le PHRH) où les personnes restent longtemps et les hôtels de court séjour avec beaucoup plus de mouvements et plus de difficultés pour assurer la continuité des démarches. L'actualisation de l'information est donc plus complexe pour les interventions dans les hôtels de court séjour, ou dans les hôtels de long séjour au moment des changements de familles.

Il semble en tous cas important de simplifier les circuits d'information et d'établir le processus le plus réactif possible entre partenaires pour établir une liste actualisée chaque semaine, et pour simplifier le recours au service dès la livraison suivante pour les familles qui n'ont pas été identifiées.

Il serait également intéressant d'étudier dans quelles conditions une « marge d'erreur » en fonction de la configuration de l'hôtel pourrait être intégrée dans les colis préparés et transportés, afin de pouvoir donner un colis standard (par exemple avec des produits secs de longue conservation pour éviter tout gaspillage) de manière réactive à une famille hébergée qui ne serait pas identifiée à temps, en attendant qu'elle puisse bénéficier d'un colis personnalisé lors des livraisons suivantes.

#### **La difficulté à avoir une liste actualisée – Témoignage d'un bénévole de la CRf (Distrib'hôtel)**

*On a souvent des problèmes d'actualisation de la liste, des personnes qui ont reçu un sms du 115 [pour les informer de la distribution alimentaire] mais qui ne sont pas sur notre liste. Par exemple une famille qui vient d'un hôtel à Paris, envoyée dans le 93, qui a reçu un sms mais qui n'est pas sur la liste envoyée par le 115. C'est difficile de voir une femme enceinte et de ne rien lui donner. On lui donne quand-même, je note le nom et le téléphone et [la cheffe de projet de la CRf] appelle le 115 pour leur dire. Mais souvent la semaine suivante elles ne sont toujours pas sur la liste. La liste n'est pas toujours actualisée la veille de chaque distribution.*



#### **► Systématiser et actualiser l'information des SIAO et des plateformes d'accompagnement sur les projets d'aide alimentaire à l'hôtel**

Aujourd'hui, les plateformes d'accompagnement relèvent qu'elles ont très peu d'informations sur certains projets d'aide alimentaire pour les personnes hébergées à l'hôtel, en dehors d'Alimhotel et du PAAHS au début du projet, et n'ont pas la visibilité des hôtels couverts par ces dispositifs, d'autant plus que les hôtels concernés ont bougé au cours des projets.

Or, le sujet de l'alimentation fait partie des questions abordées dans leur accompagnement des familles, et disposer de cette information lors de leurs entretiens avec les familles leur permettrait de les informer, s'assurer qu'elles y ont recours et éventuellement orienter une famille qui n'aurait pas bénéficié de l'aide alimentaire. Pour les travailleurs sociaux, la présence de dispositifs d'aide alimentaire pour les familles hébergées dans les hôtels est très positive puisque cela réduit le temps à chercher des solutions d'aide alimentaire d'urgence et permet de se concentrer sur l'accompagnement des familles et les démarches administratives.

Avec le déploiement des différents projets d'aide alimentaire se pose donc la question d'une information régulière, actualisée et centralisée sur les hôtels couverts par ces dispositifs. Plus globalement, les services sociaux manquent d'informations centralisées sur l'ensemble de l'offre d'aide alimentaire pour pouvoir orienter plus facilement les personnes accompagnées.

**Point de vue du SIAO 91** - *Ce serait bien qu'on ait l'information puisqu'on rencontre les familles, on peut les informer. Si je sais que Solidaribus passe sur l'hôtel, on peut aussi les solliciter pour une famille en difficulté. Parfois il y a un conflit entre une personne et un travailleur social, une personne tierce peut créer du lien. On doit être ensemble pour accompagner ces familles. Plus globalement, on souhaite avoir plus de visibilité sur ce que font toutes les associations du département sur l'aide alimentaire (CRf, SPF, Secours catholique, etc.) pour pouvoir mieux aider les familles.*

**Point de vue de l'Ordre de Malte** - *Pour nous c'est intéressant d'avoir l'information. On voit les familles à peu près tous les mois et on peut aussi les appeler entre temps, les informer, être en lien s'il y a des informations à donner. On gagnerait tous à être bien informés. Par exemple le PHRH qui connaît les hôtels pourraient nous informer de ce service à disposition dans l'hôtel en même temps qu'il nous informe de l'arrivée d'une famille qu'on suit.*

**Point de vue du Pôle régional d'accompagnement social des familles hébergées en hôtel en Ile-de-France de la CRf** - *Je n'ai pas de visibilité sur quels hôtels sont couverts. Ce serait très intéressant d'avoir un fascicule avec toutes les informations sur les hôtels couverts par les dispositifs d'aide alimentaire, en prévoyant une mise à jour quand les dispositifs évoluent.*

.....



## → Synthèse des éléments différenciant

Thème	Scenarios retenus	Atouts (+) et limites (-)
Familles bénéficiaires à l'échelle de l'hôtel	Toutes les familles d'un même hôtel > PAAHS > Solidaribus	<p><b>+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La distribution inconditionnelle permet de s'assurer de répondre à l'ensemble des besoins, partant du principe que d'après l'enquête Enfams l'insécurité alimentaire touche 9 familles hébergées à l'hôtel sur 10.</li> <li>- Les familles qui n'ont pas besoin de colis alimentaires s'excluent elles-mêmes du dispositif et ne prennent pas de colis.</li> <li>- L'égalité de traitement contribue à une ambiance positive dans l'hôtel.</li> <li>- Simplicité de gestion</li> </ul>
	Familles orientées par leurs référents sociaux en fonction de critères sociaux > Alimhotel <i>Cf. témoignage ci-dessous</i>	<p><b>+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Permet de cibler les moyens dédiés aux denrées vers les familles qui en ont le plus besoin</li> <li>- Peut favoriser le lien entre aide alimentaire et référent social chargé de l'accompagnement de la famille</li> </ul> <p><b>-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risque de passer à côté des besoins et de ne pas répondre à de réelles situations de précarité alimentaire en raison des délais et des erreurs dans les circuits d'orientation (NB : Le SPF 91 qui intervient sur la même commune est régulièrement sollicité par des familles hébergées dans l'hôtel de Tigery qui souhaiteraient une aide et ne bénéficient pas d'Alimhotel, voire par leur travailleur social).</li> <li>- Créée un sentiment d'iniquité des familles qui assistent à la livraison dans l'hôtel sans bénéficier de colis</li> <li>- Complexité de gestion et de circuits d'information (<i>cf. bilan d'Alimhotel, juin 2017</i>)</li> </ul>
	Familles orientées par un SIAO (en fonction du territoire d'origine) > <i>Distrib'hôtel : familles orientées par le SIAO 93</i>	<p><b>+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplicité de gestion (liste de bénéficiaire établie par un seul acteur)</li> </ul> <p><b>-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cette entrée par territoire d'origine et par financeur correspond à une logique administrative décorrélée des besoins des familles.</li> </ul>

		- Risque de tension pendant les distributions (sentiment d'iniquité et incompréhension des familles exclues)
--	--	--

**La précarité d'une famille qui n'a pas accès aux colis alimentaires – Témoignage d'une famille hébergée dans un hôtel de Tigery (Alimhotel) :** deux femmes (sœurs), avec deux enfants (6 mois et 6 ans)

*On n'a pas droit aux colis. On nous a dit d'appeler le 115. On a appelé le 115, qui nous a dit de voir avec notre assistante sociale mais on n'a pas d'assistante sociale. On est aussi allé à la mairie : on nous a dit « on ne peut rien faire pour vous, appelez le 115 ».*

*On est depuis 8 mois dans cet hôtel et on n'a rien. On récupère ce que les gens ne veulent pas dans les colis alimentaires, ils nous donnent les restes. Mon enfant de 6 ans est à l'école, on n'a aucune aide pour des fournitures scolaires.*

*Parfois les gens nous donnent 5 ou 10 €. Si on a un peu d'argent on va à Intermarché à Evry. Il faut prendre un bus pendant 30 minutes. Il coûte 2 € l'aller, soit 4 € l'aller-retour. La dernière fois j'ai été attrapée dans le bus car je n'avais pas payé.*



<b>Contrepartie financière</b>	Contrepartie demandée pour les familles qui le peuvent > <i>Solidaribus</i>	<p><b>+</b></p> <p>Permet d'impliquer les familles et de leur donner une certaine légitimité C'est une contrepartie qui est souple et adaptée aux moyens des familles.</p> <p><b>-</b></p> <p>Risque d'un faible montant collecté étant donné le nombre de familles sans revenu ou avec de très faibles revenus Complexité et coût de gestion</p>
	Pas de contrepartie > <i>Alimhotel</i> > <i>Distrib'hôtel</i> > <i>PAHS</i>	<p><b>+</b></p> <p>Simplicité de gestion Egalité entre les familles Adapté pour un service de premier recours à destination d'un public en grande précarité</p>

<b>Dimension partenariale du projet</b>	Rôle central du partenariat avec les autres acteurs de l'hébergement et du suivi social > <i>Alimhotel</i> > <i>PAAHS</i>	<p><b>+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'implication d'un ensemble de partenaires dès la conception du projet permet de mieux répondre aux besoins des personnes et aux contraintes des professionnels et de s'assurer de leur adhésion au projet.</li> <li>- L'implication des SIAO et des plateformes d'accompagnement et l'envoi d'informations régulières tout au long du projet facilitent l'information des travailleurs sociaux et donc des familles qu'ils suivent.</li> <li>- L'identification des hôtels en lien avec les SIAO et le PHRH permet d'aborder les hôteliers de manière coordonnée avec le gestionnaire réservataire des nuitées hôtelières et peut faciliter l'implication des hôteliers.</li> </ul>
	Fonctionnement plus autonome > <i>Solidaribus</i> > <i>Distrib'hôtel</i>	<p><b>+</b></p> <p>Gestion du projet plus légère</p> <p><b>-</b></p> <p>Risque d'une moindre adhésion des partenaires qui complique la mise en œuvre du projet</p>

### 3. L'analyse économique

#### Le contexte de l'analyse quantitative

Le bilan quantitatif des distributions alimentaires est complexe à restituer de manière similaire pour les quatre projets car chaque porteur de projet a établi ses propres outils de suivi et modalités de recueil des données, très différents selon les projets. Le contenu, la temporalité et le niveau de précision des données ne sont donc pas homogènes d'un projet à l'autre. Certains projets ont avancé « chemin faisant », en intégrant progressivement des outils de suivi plus rigoureux alors que pour les projets expérimentaux, les modalités d'un suivi précis ont été conçues avant même le lancement opérationnel du projet.

##### **La mise en place d'un suivi précis pour identifier les familles – Témoignage d'un bénévole de la CRf (Distrib'hôtel)**

*On a décidé de regarder précisément les informations que le 115 donne : si c'est une famille de 4 personnes on donne pour 4. Avant on mettait seulement le nombre de familles venues, là on suit aussi le nombre de familles et de personnes prévues. Depuis le début de l'année, on a un suivi très précis qui permet de sortir des statistiques.*

.....

Par ailleurs, les projets étaient en cours de montée en charge et ont intégré progressivement de nouveaux hôtels au cours de l'année. Le déploiement des projets a fait face à plusieurs imprévus : hôtels fermés, refus de certains hôteliers, décalage d'ouverture d'hôtels... En particulier, les livraisons dans certains hôtels ont été interrompues au cours de l'année du fait d'arrêts de partenariats avec le PHRH.

##### **Le turn-over des hôtels – Retour d'expérience du PHRH (PAAHS)**

Le PAAHS est monté graduellement en puissance, jusqu'à atteindre 550 bénéficiaires. Le projet s'est toutefois heurté à des imprévus conséquents concernant les hôtels sélectionnés. Que ce soit des fins de partenariats brusques lié à une mauvaise gestion ou à de graves difficultés (harcèlement de résidentes, absence répétée de personnel sur place) ou lié à un rachat d'hôtel par une autre structure, il a fallu à quatre reprises s'adapter et trouver de nouveaux établissements remplissant les critères nécessaires (taille, nombre de personnes pour rester au niveau des 550 bénéficiaires servis, emplacement géographique, non concurrence avec d'autres dispositifs d'aide alimentaire).

.....

L'analyse des coûts des projets qui permettrait de définir le coût d'un dispositif d'aide alimentaire à l'hôtel en fonctionnement de « routine » sur une année pleine est particulièrement délicate pour plusieurs raisons :

- Certains coûts « cachés » sont difficilement quantifiables et sont pris en compte différemment selon les porteurs de projets. En particulier isoler les coûts fixes ou les coûts mutualisés avec d'autres dispositifs pour les affecter au projet suppose un calcul spécifique (calcul de l'ensemble des ETP dédiés au projet pour la mise en œuvre opérationnelle comme pour le pilotage du projet, valorisation de l'utilisation de locaux ou de matériels existants...).
- A l'inverse, le lancement de certains projets a permis d'investir dans de nouveaux matériels, en particulier des camions, qui sont valorisés dans le coût du projet et ont pu également par la suite être utilisés pour d'autres projets portés par les associations.
- Certains projets ont pu mobiliser des financements importants les premières années et les excédents ont été reportés sur les années suivantes.
- L'approche expérimentale de certains projets a fait l'objet de financements propres (en particulier pour l'évaluation) qui ne peuvent pas être directement imputés sur le coût du service d'aide alimentaire.
- Ce sont des dispositifs récents et pas encore stabilisés, donc l'organisation a évolué tout au long des projets, notamment avec le recrutement de personnel dédié en cours de projet.
- Pour certains porteurs de projet, il s'agit d'une nouvelle activité qui n'est pas dans leur cœur de métier et présente une complexité particulière pour intégrer les coûts de toute la chaîne logistique.

#### Les coûts cachés – Retour d'expérience du PHRH (PAAHS)

Une des limites [de l'analyse économique] concerne l'inclusion de coûts cachés difficiles à quantifier et liés à la complexité du projet. Ces coûts se diffusent par exemple dans le temps passé par le chargé de projets à gérer les imprévus, dans la mobilisation de chauffeurs suppléant en cas d'absence imprévue du titulaire, dans la valorisation de l'espace utilisé par le PAAHS, etc.



## A. Moyens humains et matériels

### ► Ressources humaines

	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
<b>Pilotage, animation et suivi opérationnel du projet</b>	- Le pilotage du projet est assuré par un salarié chef d'établissement et par un administrateur de Revivre.	Croix rouge : - Le pilotage est assuré par une salariée qui coordonne l'ensemble du projet.	- Chargé de mission coordinateur du projet : environ ½ ETP	- Chef de projet : environ ¼ ETP - Services civiques : environ 1,5 ETP

	- Un préparateur salarié en insertion recruté pour Alimhotel est chargé de la coordination de l'ensemble de la chaîne logistique, de l'approvisionnement à la livraison, qui mobilise environ 1 ETP. Le transport et la livraison dans les hôtels sont réalisés par un préparateur différent selon les jours de distribution.	- Fin 2017, une salariée en CAE (en arrêt maladie début 2018) a été recrutée pour Distribhôtel (28 heures par semaines) pour participer à la distribution sur les 4 sites et assurer un suivi quantitatif hebdomadaire.  Bapif : Le projet mobilise : - 3 bénévoles, en tout équivalent à environ 1 ETP - 1 stagiaire (6 mois) en 2018	- A son départ en juin 2017, la coordination du projet s'est répartie entre son successeur et un chargé de projets. - En janvier 2017, un chauffeur logisticien a été embauché sur un contrat d'avenir de 12 mois (1 ETP) pour coordonner les aspects logistiques. - Des médiateurs participent à la communication auprès des familles, aux enquêtes et à l'évaluation.	- Mécénat de compétences : 0,1 ETP (½ journée par semaine)
<b>Approvisionnement</b>	Processus d'approvisionnement général de Revivre	Bapif : bénévoles	Chauffeur logisticien	Fédération départementale du SPF (de même que pour les autres activités d'aide alimentaire des antennes locales du SPF)
<b>Préparation de la composition et de la quantité de produits</b>	Préparateur	Croix rouge : salarié en CAE	Chauffeur logisticien	Jeune en service civique et équipe de l'antenne locale du SPF d'Evry
<b>Stockage</b>	Préparateur	Transporteur-logisticien prestataire de la Bapif (TTP)	Chauffeur logisticien	Fédération départementale du SPF
<b>Picking (collecte et regroupement des produits)</b>	Préparateur, en deux étapes de prélèvement pour une bonne gestion des stocks	Prestataire de la Bapif	Chauffeur logisticien	- Produits secs : équipe de la fédération départementale - Produits frais : service civique de l'antenne locale

<b>Confection des colis</b>	Préparateur, avec l'appui d'un logiciel de conception des colis et d'équipements de colisage	(livraison en vrac)	Chauffeur logisticien Une équipe de volontaires en service civique, mobilisée à hauteur d'environ 2.5 ETP intervient pour le colisage et la distribution, avec un appui ponctuel au début du projet de bénévoles.	(livraison en vrac)
<b>Chargement du camion et transport</b>	Préparateur et équipe	Prestataire de la Bapif	Chauffeur logisticien Avant son arrivée, un chauffeur était mis à disposition par le service logistique du Samusocial pour assurer les tournées.	Jeune en service civique et chef de projet de l'antenne locale
<b>Distribution des produits</b>	Préparateur ou livreur	Croix rouge : salarié en CAE et équipe de 3 à 5 bénévoles de la Croix rouge mobilisés sur chacun des 4 sites pour une journée (préparation et distribution)	Chauffeur logisticien Equipe de volontaires en service civique (cf. <i>confection des colis</i> )	En plus du chef de projet et du service civique, des bénévoles sont mobilisés sur une demi-journée par semaine pour la distribution des produits alimentaires et ponctuellement pour préparer le vestiaire et faire des permanences : - 5 à 7 bénévoles à Tigery - 4 à 8 bénévoles à Vigneux, - 2 services civiques à Montlhéry (site fermé) - 5 ou 6 bénévoles à Linas (CHU)

► **Ressources matérielles**

	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b>	<b>Solidaribus</b>
<b>Approvisionnement</b>	Moyens mutualisés avec le reste de l'activité de Revivre	Moyens mutualisés avec le reste de l'activité de la Bapif	Utilitaire de 20m <sup>3</sup> acheté pour le PAAHS, pour l'approvisionnement auprès des GMS et la distribution	Fourgon acheté pour Solidaribus pour les ramasses de produits alimentaires invendus auprès des GMS
<b>Stockage et colisage</b>	Entrepôt de Revivre à Morangis Rack dynamique dédié Cartons pour emballer les colis	Entrepôt dédié à Villeneuve-le-Roi géré par le prestataire	Local dédié dans les locaux du SSP à Ivry-sur-Seine, aménagé pour le PAAHS, avec une zone de tri au sol et une zone de colisage d'environ 50m <sup>2</sup>	Entrepôt géré par la fédération départementale du SPF à Ballainvilliers Espace spécifique avec un box au sol et 1 ou 2 palettes dédiées au Solidaribus
<b>Transport</b>	Camion (réfrigéré) de Revivre	Camion du prestataire	Camion avec hayon	Camion aménagé avec un espace dédié aux entretiens et un espace dédié au stockage des produits dont une partie réfrigérée
<b>Distribution</b>	Diabes (prêtés aux familles pour monter les colis)	Locaux des 4 unités locales de la CRf	150 cagettes en plastique Transpalette	4 tables pliantes installées pour y poser les produits alimentaires
<b>Logiciel de traitement</b>	Logiciel d'aide à la composition des colis, adapté à Alimhotel pour intégrer l'équilibre nutritionnel des colis et la liste des bénéficiaires <i>(cf. zoom ci-dessous)</i>	Echanges de tableaux excel entre la Bapif, le prestataire et la CRf	Actualisation des familles bénéficiaires avant chaque colisage via Rosalie, le logiciel du PHRH pour la gestion des nuitées hôtelières	Logiciel national du SPF Atrium avec deux parties : - « Pop accueil » : suivi des familles accueillies par le SPF, enregistrement des entretiens avec les familles - « Pop stock » : suivi des stocks des produits du FEAD, jusqu'au stock de chaque centre



➤ **Zoom sur Alimhotel : le logiciel d'aide à la composition des colis** (cf. comité de pilotage de mars 2018)

Le logiciel d'aide à la composition des colis a été adapté pour Alimhotel pour automatiser les tâches administratives, gagner en temps et en efficacité et industrialiser le processus pour permettre à terme un plus grand déploiement. Le logiciel s'appuie sur :

- une base "universelle" des bénéficiaires
- une base de données des compositions des produits
- un logiciel de composition qui calcule les qualités nutritionnelles à mesure de la composition des colis.

Le logiciel permet de :

- vérifier la qualité des compositions des colis (adulte et enfant) : quantités suffisantes et équilibre nutritionnel
- générer les calculs nutritionnels en cours de composition et suivre l'historique des valeurs nutritionnelles
- générer les fichiers sauvegardés des menus hebdomadaires et mensuels
- préparer la liste des prélèvements globaux (en picking) pour une fabrication
- produire des documents administratifs d'exploitation dont la liste d'émargement des familles pour les livraisons.

Les principaux processus sont:

- mise à jour de la base universelle des bénéficiaires, à partir des envois des SIAO (PHRH, SIAO 91, SIAO 94)
- mise à jour de la base de données des produits
- composition des menus
- calcul des besoins globaux arrondis au colis pour prélèvement (liste des colis à prélever)
- prélèvement physique en picking
- mise en rack dynamique
- édition des listes d'émargement
- préparation des expéditions par hôtel
- transmission et archivage des listes émargées.

## B. Principaux financements

### ► Alimhotel

Le projet a été mis en œuvre en réponse à un appel à projets lancé par la Drihl en 2015 et est intégralement financé par la Drihl.

	2015	2016	2017
Drihl	183 700 €	185 000 €	233 000 €

Une partie du financement est dédiée à l'accompagnement de l'expérimentation, notamment à la réalisation d'une évaluation de processus et une évaluation d'impact en 2017.

### ► Distrib'hôtel

Le projet a été mis en œuvre grâce au soutien de la Drihl 93 qui a financé le projet depuis 2015. En 2017, la Bapif a cherché à diversifier les sources de financement de Distrib'hôtel, en faisant appel au Conseil régional d'Île-de-France, au Conseil départemental de Seine-Saint-Denis et en 2018 à la Cramif (apport de 40 000 €).

En plus de ces financements, la Bapif et la Croix Rouge mobilisent leurs ressources internes, en particulier leurs équipes de bénévoles. Pour la Bapif, en dehors des prestations de services du transporteur, le reste de la charge de travail repose sur des bénévoles. En ce qui concerne les denrées, la Bapif bénéficie de la gratuité des produits du FEAD.

	2015			2016			2017		
	Bapif	Croix rouge	Total	Bapif	Croix rouge	Total	Bapif	Croix rouge	Total
Drihl UT 93	36 000 €	33 000 €	69 000 €	30 000 €	20 000 €	50 000 €	20 000 €	20 000 €	40 000 €
Conseil régional IDF							13 700 €		13 700 €
CD 93							6 000 €		6 000 €
Dons privés								4 800 €	4 800 €
Total	36 000 €	33 000 €	<b>69 000 €</b>	30 000 €	20 000 €	<b>50 000 €</b>	39 700 €	24 800 €	<b>64 500 €</b>

## ► PAAHS

Deux financeurs, la Fondation Daniel et Nina Carasso et la Drihl 93 ont permis la mise en place du projet et la livraison de colis jusqu'à fin mars 2018 (financements sur une durée de trois ans pour le premier financeur, 2015-2017, et de deux fois une année pour le second financeur, 2016 et 2017). Le Samusocial de Paris complète sur ses ressources propres, notamment en s'appuyant sur ses services support (logistique par exemple).

La fondation n'a pas pérennisé son soutien, bien qu'elle ait reconnu la pertinence et le sérieux du projet, en raison d'un changement d'axe stratégique de la fondation. Le PAAHS a donc pris fin le 29 mars 2018, après avoir épuisé tous ses crédits.

	2016	2017
Fondation Daniel et Nina Carasso	65 000 €	65 000 €
Drihl 93	21 234 €	21 234 €
Total	<b>86 234 €</b>	<b>86 234 €</b>

La quasi-totalité du budget a servi à financer le projet en lui-même. L'aspect évaluation se compte plutôt en heures passées majoritairement par des volontaires en service civique pour des passations de questionnaires et le remplissage de base de données.

## ► Solidaribus

Le projet est financé par plusieurs acteurs publics dont la DDCS de l'Essonne, et par des fondations.

En 2016, le SPF a également valorisé le bénévolat et les dons de produits alimentaires.

Les coûts d'investissement ont été conséquents au début du projet en 2016 pour permettre d'acheter le bus de la distribution (Solidaribus) et également des bus pour la ramasse et des frigos dans l'antenne locale pour stocker les produits frais ramassés.

Parmi les frais de fonctionnement, le SPF impute 1,75 % des frais liés à la gestion de l'entrepôt de la fédération départementale, ce qui correspond à la part de produits prélevés pour Solidaribus.

Pour le SPF, il est compliqué d'équilibrer un projet de cette ambition et le projet est en partie soutenu par le SPF national et d'autres activités de la fédération départementale grâce à la mutualisation de certains moyens. Le SPF a trouvé des financements pour lancer ce projet novateur et investir dans le matériel nécessaire, mais a des difficultés à trouver des financements de fonctionnement sur le long terme pour pérenniser le projet.

	2016		2017
	Investissement	Fonctionnement	
DDCS Essonne	18 165 €		8 000 €
Etat (réserves parlementaires)	20 000 €	18 000 €	
Conseil régional IDF	30 000 €	13 333 €	
Fondation JM Bruneau	5 012 €		
Fondation Carrefour	28 000 €		
Fondation Paris Saint-Germain	12 260 €		5 000 €
Participation des destinataires de la solidarité			2 284 €
SPF national	20 684 €	5 040 €	
Autres		16 075 €	42 633 €
<b>Total (sans bénévolat ni dons en nature)</b>	<b>134 121 €</b>	<b>52 448 €</b>	<b>57 917 €</b>
SPF Essonne : bénévolat		42 498 €	
SPF Essonne : dons en nature		183 960 €	
<b>Total</b>		<b>278 906 €</b>	

Une partie du budget est allouée aux sorties et aux aides financières, notamment des participations aux droits des titres de séjour et des équipements en sorties d'hôtels, pour un montant d'environ 12 000 € en 2017 (6 000 € en sorties et en vacances, et 6 000€ en aides financières).

### C. Coût par équivalent-repas

L'objectif de cette partie est de proposer une première base de réflexion sur les méthodes de calcul de coût des colis alimentaires. Pour cela, un coût par équivalent-repas pour chacun des quatre projets a été estimé en s'appuyant sur la logique de la méthode de calcul utilisée pour Alimhotel.

### ➤ Zoom sur Alimhotel : le calcul du coût complet

Le coût du colis est composé :

- du coût des denrées : denrées achetées ou issues de dons
  - o coût variable fonction de la quantité de produits et du coût des produits
- et des coûts logistiques et de gestion (humains et matériels) ou coût du service : organisation, stockage, transport, colisage, manutention, livraison, composés de :
  - o coûts fixes : gestion de projet expérimental (différent du récurrent), management des opérations, utilisation de l'entrepôt...
  - o coûts variables : coût du transport fonction du nombre de km parcourus (et du coût de l'essence et de l'entretien du camion), coût de la manutention fonction du nombre d'heures de travail (et du salaire des chauffeurs)...

En prenant en compte l'ensemble des coûts et en suivant précisément l'évolution des paramètres des coûts variables, la gestion analytique de Revivre permet de déterminer le coût complet par colis et par équivalent-repas (avec et sans logistique) et de voir son évolution au fil des mois.

Ce suivi permet de constater que le coût complet du repas diminue au fur et à mesure du déploiement du projet car la part des frais fixes par colis diminue. Le coût complet est en moyenne de 1,86€ sur l'année 2016 et de 1,55 € sur la durée de l'expérimentation jusqu'en avril 2018.

Les données disponibles pour les quatre projets ne sont pas toutes homogènes en raison des méthodes de suivi différentes selon les projets. Les tableaux ci-dessous ont été construits sur la base des données mises à disposition par les porteurs de projet mais restent donc à interpréter avec prudence.

De plus, plusieurs questions font l'objet d'hypothèses à consolider dans les trois estimations ci-dessous :

- Comment valoriser les produits du FEAD ? Les dons des GMS ? Les autres dons (de particuliers...) ?
- Comment valoriser le bénévolat ? Les services civiques ? Les contrats aidés ?

### ▶ Estimation du nombre d'équivalent repas

	<b>Bilan 2017</b>	<i>Explication du calcul</i>	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b>	<b>Solidaribus</b>
A	Nb de personnes par semaine en moyenne		189	400	346	212
B	Nb équivalent repas distribués par personne par semaine		17,7	7	7	5,5
C	Tonnage (poids distribué sur l'année)		129	108	93	45
D	<b>Nb équivalent repas distribués sur l'année</b>	$D=A \times B \times 52$	<b>174 318</b>	<b>145 600</b>	<b>125 944</b>	<b>60 647</b>
E	Poids moyen d'un équivalent repas (en kg)	$E=C/D$	0,742	0,742	0,742	0,742

NB : les données sources fournies par les porteurs de projet (ainsi que la norme du poids moyen d'un équivalent repas quand elle a servi à déduire d'autres variables) sont indiquées dans les cellules vertes. Les cellules blanches contiennent les données qui en découlent.

► **Première estimation du coût équivalent repas**

Hypothèses :

- Produits du FEAD et dons non valorisés
- Bénévolat non valorisé

<b>2017</b>	<b>Alimhotel</b>	<b>Distrib'hôtel</b>	<b>PAAHS</b>	<b>Solidaribus</b>
Nb équivalent repas	174 318	145 600	125 944	60 667
Coût logistique et gestion (dont gestion de projet)	75 861 €	64 500 €	49 990 €	45 917 €
Coût denrées	198 352 €	0 €	79 738 €	0 €
Coût logistique et gestion par équivalent repas	<b>0,44 €</b>	<b>0,44 €</b>	<b>0,40 €</b>	<b>0,76 €</b>
Coût denrées par équivalent repas	<b>1,14 €</b>	<b>0,00 €</b>	<b>0,63 €</b>	<b>0,00 €</b>
Coût total par équivalent repas	<b>1,57 €</b>	<b>0,44 €</b>	<b>1,03 €</b>	<b>0,76 €</b>

Précisions :

- Solidaribus : le coût logistique et gestion correspond au financement reçu en 2017 (57 917 €) dont est déduit le budget « non alimentaire » : sorties, vacances et aides financières (12 000 €). Le calcul du coût réel serait délicat, il devrait intégrer notamment une part du fonctionnement de l'entrepôt et des moyens de la fédération.

- PAAHS : Le coût logistique et gestion inclut le coût du camion, imputé sur 2016, à hauteur de 11 753€ pour 2017, ce qui correspond à un amortissement sur une durée de 20 mois.
- Pour Solidaribus comme pour le PAAHS, le coût des services civiques n'est que très partiellement pris en compte. A l'inverse, Revivre intègre dans ses coûts logistiques l'ensemble des coûts des ressources humaines, y compris des contrats aidés.
- Pour Distrib'hôtel et Solidaribus, le coût total de la logistique et de la gestion du projet est établi à partir des données sur le financement du projet, ce qui ne correspond pas à la réalité des coûts si le projet a été excédentaire en 2017 et une partie du financement reportée sur 2018 (différentes raisons peuvent l'expliquer, par exemple un délai non prévu pour ouvrir un site de distribution), ou à l'inverse si le projet a été déficitaire.

► **Deuxième estimation**

Hypothèses :

- Produits du FEAD valorisés, à partir du rapport d'exécution 2016, selon le coût établi ci-dessous :

FEAD 2015 livré en 2016			
	en T et mL livrés	en dépenses payées	coût/ tonne
FFBA	9 630,75	9 536 667,45 €	990,23 €
SPF	11 601,34	12 597 252,09 €	1 085,84 €

- o NB : Ce calcul s'appuie sur le coût d'achat en « très gros » des produits par FranceAgriMer (69 000 tonnes en 2016). Un autre mode de calcul s'appuierait, comme procède la FFBA, sur la valeur marchande des produits ou « mercuriale », c'est-à-dire le prix que paieraient les personnes si elles achetaient les produits dans un commerce ordinaire. La FFBA a ainsi établi une valeur marchande des produits du FEAD de 2 700 € /tonne ou 2,7 €/kg (ce qui reviendrait presque à tripler le coût des denrées).
- o LE PAAHS a bénéficié de produits du FEAD, à la marge et de manière indirecte quand les CHU avaient des surplus ; ils ne sont donc pas comptabilisés.
- Dons des GMS et autres dons valorisés arbitrairement au même niveau que les produits du FEAD, en raison de l'absence de données chiffrées sur le coût de la défiscalisation par kg donné et du manque de données chiffrées sur la répartition entre produits du FEAD et dons pour tous les projets
  - o NB : pour Solidaribus, l'approvisionnement se répartit de la manière suivante : 20 tonnes de produits du FEAD et 25 tonnes de produits autres. Le prix standard fixé par le SPF national pour les produits hors FEAD est de 2,20 € / kg. En appliquant ce prix, on arriverait donc à un total de prix des denrées largement supérieur à celui indiqué dans le tableau ci-dessous.
- Bénévolat non valorisé

2017	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
Nb équivalent repas	174 318	145 600	125 944	60 667
Coût logistique et gestion	75 861 €	64 500 €	49 990 €	45 917 €
Coût denrées	198 352 €	106 945 €	79 738 €	48 863 €
Coût logistique et gestion par équivalent repas	<b>0,44 €</b>	<b>0,44 €</b>	<b>0,40 €</b>	<b>0,76 €</b>
Coût denrées par équivalent repas	<b>1,14 €</b>	<b>0,73 €</b>	<b>0,63 €</b>	<b>0,81 €</b>
Coût total par équivalent repas	<b>1,57 €</b>	<b>1,18 €</b>	<b>1,03 €</b>	<b>1,56 €</b>

### ► Troisième estimation

Hypothèses :

- Produits du FEAD et dons valorisés (comme dans la deuxième estimation)
- Bénévolat valorisé, à hauteur de 14 €/ heure, ce qui correspond au prix standard fixé par le SPF au niveau national, et en calculant très approximativement le nombre d'heures de bénévolat selon le calcul suivant pour Distrib'hôtel et pour Solidaribus :

	CRf	Bapif	SSP	SPF
Nb bénévoles	16	3	10	12
Nb heures par semaine	6	10		4
Nb heures bénévolat par an	4 992	1 560	350	2 496
Valorisation bénévolat	69 888 €	21 840 €	4 900 €	34 944 €

En intégrant la valorisation du bénévolat dans les coûts logistiques, on obtient donc le résultat suivant :

2017	Alimhotel	Distrib'hôtel	PAAHS	Solidaribus
Nb équivalent repas	174 318	145 600	125 944	60 667
Coût logistique et gestion	75 861 €	156 228 €	54 890 €	80 861 €
Coût denrées	198 352 €	106 945 €	79 738 €	48 863 €
Coût logistique et gestion par équivalent repas	<b>0,44 €</b>	<b>1,07 €</b>	<b>0,44 €</b>	<b>1,33 €</b>
Coût denrées par équivalent repas	<b>1,14 €</b>	<b>0,73 €</b>	<b>0,63 €</b>	<b>0,81 €</b>
Coût total par équivalent repas	<b>1,57 €</b>	<b>1,81 €</b>	<b>1,07 €</b>	<b>2,14 €</b>



## 4. Conclusion

### Des services d'aide alimentaire reconnus comme indispensables face à la précarité alimentaire des familles hébergées à l'hôtel

Dans un contexte d'augmentation des besoins et de recours croissant à l'hébergement en hôtel sur des territoires parfois isolés d'Île-de-France, les familles hébergées à l'hôtel sont fortement touchées par la précarité alimentaire, avec des conséquences sur leur santé physique et psychique et sur leur capacité à effectuer des démarches administratives, pour rechercher un logement ou un emploi.

Face à la précarité des familles et à leur éloignement des dispositifs d'aide alimentaire « tout public » ou des réseaux d'entraide, les dispositifs d'aide alimentaire destinés aux familles hébergées à l'hôtel sont essentiels pour améliorer leur situation alimentaire. Les retours des familles qui en bénéficient sont toujours positifs : même quand les produits ne répondent pas à l'ensemble de leurs besoins sur un plan quantitatif ou qualitatif, les produits alimentaires sont un apport très apprécié dans des situations de grande détresse.

Les témoignages de familles très reconnaissantes envers les associations qui distribuent les produits sont parlants à cet égard.

#### **Témoignages de familles bénéficiaires**

*« Merci pour nous avoir aidé, les distributions nous ont beaucoup soulagé. » « Le lait et les conserves m'aidaient beaucoup, je ne connais pas d'association dans le quartier pour continuer à recevoir ces aliments. » (PAAHS : témoignages de familles recueillis par le PHRH à l'annonce de la fin du PAAHS)*

*« Ça nous aide beaucoup, c'est simple. » (Solidaribus)*

*« On donne plein de choses, c'est très bien, ça m'aide même si ce n'est pas suffisant » (Distrib'hôtel)*

*« Merci beaucoup à l'association. » « Merci beaucoup, vous nous aidez vraiment beaucoup, on est toujours content. » (Alimhotel)*

Les travailleurs sociaux considèrent également qu'il s'agit d'une aide essentielle : conforter les personnes dans le rétablissement des besoins primaires permet de travailler à préparer l'avenir, en particulier l'accès au logement. Le temps passé à chercher des solutions alimentaires d'urgence et souvent en partie inadaptées est autant de temps gagné qu'ils peuvent consacrer à accompagner des démarches de long terme.

Pour les personnes qui n'ont pas de travailleur social, c'est d'autant plus vrai qu'elles ont plus difficilement accès à l'information sur les services alimentaires accessibles. Ce point rejoint la question plus globale de systématiser un accompagnement social de proximité pour les personnes hébergées à l'hôtel afin notamment de faciliter leur accès vers une aide alimentaire et d'autres services de proximité.

Aujourd'hui, les dispositifs d'aide alimentaire touchent une part très limitée des personnes au regard de l'ampleur des besoins. Comment étendre ces dispositifs ? Sur quels territoires et pour quels publics en priorité ? A quel coût et avec quelle exigence de qualité de service ?

## Perspectives de déploiement des services d'aide alimentaire destinées aux familles hébergées à l'hôtel

### ► Privilégier l'accès à des lieux d'aide alimentaire « de droit commun » : à quelles conditions et pour quel public ?

La plupart des partenaires s'accordent sur le fait que la distribution de produits alimentaires et de première nécessité dans l'hôtel ou à proximité est un service indispensable pour les personnes hébergées dans des hôtels isolés, éloignés des commerces, des transports et des services d'aide alimentaire classiques.

En revanche, pour les familles hébergées dans des hôtels à proximité des services, l'orientation vers des lieux d'accueil et de distribution alimentaire destinés à tout public en précarité est à privilégier car cela contribue à leur appropriation du quartier et des services de « droit commun », à condition :

- que ces lieux soient facilement accessibles à pieds pour que le coût et la démarche de prendre des transports en commun ne soient pas un obstacle,
- qu'ils soient ouverts au public hébergé à l'hôtel (sachant que certains services ne sont ouverts qu'aux « habitants » de la localité, avec un domicile fixe, y compris certaines antennes locales de grands réseaux alimentaires),
- et qu'ils proposent toute l'année des produits adaptés aux besoins, y compris des bébés.

De plus, la distribution dans des lieux d'accueil est adaptée pour des personnes qui peuvent facilement se déplacer et porter des produits lourds, ce qui n'est pas toujours le cas par exemple des femmes enceintes ou des femmes avec des bébés et des petits enfants sans solution de garde. Ce type de distribution doit aussi permettre à des personnes qui ont des contraintes (formation, démarche administrative, chercher les enfants à l'école...) au moment de la distribution et ne peuvent pas s'y rendre de bénéficier tout de même des produits. Pour toutes ces situations il est donc important de prévoir des alternatives, par exemple confier les produits à une famille voisine ou apporter quelques colis à l'hôtel.

### ► Connaître l'offre existante pour construire des services complémentaires aux autres services d'aide alimentaire

Comme le souligne le PHRH, on observe une concentration d'acteurs de l'aide alimentaire dans certaines zones géographiques et a contrario l'absence d'aide dans des zones où se trouvent de nombreuses familles hébergées en hôtel. De plus, l'accès à l'aide alimentaire est parfois complexe et aléatoire : services saturés, fermés sur certaines périodes, vécus comme stigmatisant pour certains ou encore inaccessibles aux familles hébergées à l'hôtel.

Le choix des hôtels où développer en priorité des services de distribution alimentaire à l'hôtel s'inscrivant en complémentarité de l'existant suppose donc une connaissance fine de l'offre d'aide alimentaire sur le territoire : lieu et type d'aide (épicerie sociale/solidaire, distribution de colis, repas sur place...), accessibilité pour les publics hébergés, plages d'ouverture du service, etc.

Cette question posée pour les publics hébergés à l'hôtel soulève un enjeu plus global de **coordination territoriale de l'aide alimentaire**. Des lieux de rencontre et d'articulation entre acteurs de l'aide alimentaire (associations, épiceries sociales, CCAS...) sont nécessaires pour :

- mobiliser l'offre d'aide alimentaire pour tout type de public en précarité et la rendre lisible et accessible y compris pour les publics hébergés à l'hôtel ;
- faciliter l'orientation de toute personne en précarité alimentaire vers les dispositifs existants : en particulier les SIAO et les plateformes d'accompagnement doivent être associés et bien informés sur l'ensemble de l'offre pour pouvoir orienter au mieux les familles hébergées à l'hôtel ;
- créer de nouvelles offres complémentaires là où il y a des manques : pour les publics hébergés à l'hôtel, il s'agit de croiser les données sur les besoins des familles dans les hôtels et sur les offres d'aide alimentaire à proximité.

### ► **Connaître les besoins pour cibler en priorité les hôtels où les besoins sont les plus prégnants**

Outre l'analyse de l'offre d'aide alimentaire existante, les hôtels prioritaires où développer des services d'aide alimentaire ad hoc peuvent être identifiés à partir :

#### ➤ **Des besoins des familles hébergées**

- nombre d'adultes, d'enfants et de bébés : privilégier les hôtels avec le plus de bébés et d'enfants (pour lesquels la nourriture est chère et difficile à trouver et un enjeu crucial pour toute la famille)
- niveau de revenu et de précarité des familles : privilégier les hôtels où les familles sont les plus démunies et où l'insécurité alimentaire est la plus forte
- A l'inverse, le fait qu'un hôtel dispose d'un service de colis alimentaires pourrait entrer en compte dans les décisions d'orientation des familles vers les hôtels.

#### ➤ **Des caractéristiques des hôtels**

- emplacement : privilégier les hôtels les plus isolés des commerces, des services d'aide alimentaire et des transports
- hôtel mixte/social et équipements alimentaires : privilégier les hôtels où les possibilités de cuisiner sont les plus limitées ?
- hôtel long/court séjour : privilégier les hôtels long séjour où les familles stabilisées ont besoin de dispositifs pérennes, ou à l'inverse les hôtels court séjour où la sécurisation de l'alimentation doit être organisée dans l'urgence pour chaque nouvelle famille ?

### ► **Définir les contours d'une offre de service répondant aux besoins des familles**

L'analyse des quatre projets développés en Ile-de-France montre que les services d'aide alimentaire destinés aux familles hébergées à l'hôtel peuvent relever de modes d'intervention très variés. Quelque soient les porteurs et les types d'organisation retenues, plusieurs caractéristiques communes pourraient être définies pour développer de nouveaux services d'aide alimentaire pour ce public :

#### ➤ **L'accessibilité du service**

- distribution dans l'hôtel, juste à proximité ou dans un lieu d'accueil fixe proche, facilement accessible à pieds
- communication adaptée auprès des familles
- bonne information des partenaires qui les accompagnent ou sont présents dans les hôtels : hôteliers, SIAO et plateformes d'accompagnement
- service disponible pour toute famille hébergée, y compris nouvellement arrivée dans l'hôtel, et avec la possibilité pour une famille absente au moment de la distribution de bénéficier des produits alimentaires

#### ➤ **La capacité à couvrir les besoins**

- aide suffisante en quantité et en qualité, couvrant les besoins nutritionnels des familles, en particulier des bébés et des enfants
- produits diversifiés, adaptés aux habitudes et cultures alimentaires des familles et aux conditions de conservation et de préparation des aliments dont elles disposent
- service continu et régulier toute l'année
- aide couvrant les besoins de première nécessité, y compris des produits d'hygiène de base (type savon, couches pour les bébés, serviettes hygiéniques)

#### ➤ **L'importance du lien social**

- des conditions de distribution qui permettent d'éviter des tensions entre les familles et à l'inverse favorisent la coopération et la création de lien social entre les familles (exemples : distribution équitable et transparente, possibilité de confier le colis à une autre famille en cas d'absence, système d'échanges de produits entre les familles, voire organisation d'ateliers cuisine ou d'échanges de recettes)
- la mobilisation de profils avec des compétences relationnelles pour la distribution auprès des familles, disposant d'une information minimale pour pouvoir orienter les familles vers des relais (travailleurs sociaux, 115) en réponse à leurs questions et pouvoir signaler des situations d'isolement et de détresse aux services sociaux. NB : Ce rôle possible de relais vers les services sociaux pourrait s'inscrire dans un travail plus global pour renforcer les liens entre aide alimentaire et accompagnement social.

#### ➤ **La mobilisation de moyens adaptés**

- des ressources humaines avec des expertises adaptées pour la gestion de toute la chaîne logistique
- des moyens matériels adéquats et optimisés sur toute la chaîne logistique, éventuellement avec une mutualisation de certains moyens entre associations (type entrepôt pour le stockage ou camions pour le transport)
- un suivi précis de l'activité et de son coût, via des systèmes d'information adaptés.

Un essaimage à grande échelle pourrait en outre s'appuyer sur la complémentarité du tissu associatif existant en termes d'expertise et de couverture géographique, en prenant en compte à la fois les spécificités territoriales et l'enjeu d'aller vers une harmonisation des pratiques, dans l'objectif d'assurer une égalité d'accès aux services d'aide alimentaire au niveau régional.

## 5. Annexes

### A. Liste des personnes rencontrées

L'Ansa remercie Mario Redaelli et Antoine Philipps de la Drihl, ainsi que l'ensemble des personnes rencontrées pour ce travail entre février et juin 2018 :

Organisation	Prénom	Nom	Fonction
Bapif	Jean	Pidault	Administrateur
	Jean-Pierre	Delpastre	Administrateur
Croix-rouge française	Annie	Bouilliaux-Coudonneau	Délégation Territoriale de Seine-Saint-Denis
	Ronice	Nguewa	Bénévole
Revivre	Eric	Moulin	Chef d'établissement
	Marc	Soyez	Préparateur
	Alain	Jezequel	Administrateur
Samusocial de Paris - PHRH	Eric	Thebault	Directeur adjoint du PHRH
	Clément	Tsyboula	Chargé de Projets PHRH, Mission Mieux-Vivre à l'Hôtel
Secours Populaire Français, Fédération de l'Essonne	François	Laballe	Chargé de mission pour l'accompagnement des antennes
	Inès	Réazel	Volontaire chargée de l'appui à la création de nouvelles distributions alimentaires des hébergés en hôtel
DDCS 91	Anne-Sophie	Monie	Inspectrice de l'Action Sanitaire et Sociale, Responsable du bureau veille sociale et hébergement Pôle Hébergement Logement
Drihl UD93	Lionel	Verna	Bureau Veille Sociale et Hébergement d'Urgence
	Flavia	Goiran	Bureau Veille Sociale et Hébergement d'Urgence
CASP - Pôle Asile - Cafda	Gérard	Lautric	Responsable Partenariats & Bénévolat
Croix rouge française - Pôle régional d'accompagnement social des familles hébergées en hôtel en Ile-de-France	Clémence	Lisembard	Coordinatrice
Ordre de Malte	Mathieu	David	Chef de service social de la plateforme familles
SIAO 75 - SSP - 115 75	Andrea	Davison	Assistante Administrative Mission Familles
SIAO 91 - Croix rouge française	Thomas	Blanc	Directeur adjoint des établissements du Pôle Exclusion 91
SIAO 93 - Interlogement 93	Cyril	Menin	Responsable cellule d'évaluation sociale et accompagnement des familles à l'hôtel

En plus de ces entretiens, l'Ansa a mené des visites de terrain sur les sites de distribution au moment des distributions alimentaires pour :

- Distrib'hôtel : accueil de la CRF d'Aulnay-sous-Bois
- Solidaribus : hôtel Enzo de Tigery
- Alimhotel : hôtels de Tigery, Maise et Auvers-Saint-Georges.

Lors de ces visites, l'Ansa a échangé avec des familles hébergées à l'hôtel, avec des hôteliers et avec des bénévoles chargés des distributions.

## B. Liste des sigles

APTM	Association pour l'accompagnement social et administratif des travailleurs migrants et de leurs familles
BAPIF	Banque alimentaire de Paris et d'Île-de-France
CAFDA	Coordination de l'accueil des familles demandeuses d'asile
CASP	Centre d'action sociale protestant
CHU	Centre d'hébergement d'urgence
CRF	Croix rouge française
DDCS	Direction départementale de la cohésion sociale
DRIAAF	Direction régionale interdépartementale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt d'Île-de-France
DRIHL	Direction régionale et interdépartementale de l'hébergement et du logement
DT	Délégation territoriale
FFBA	Fédération française des banques alimentaires
FEAD	Fonds européen d'aide aux plus démunis
GMS	Grandes et moyennes surfaces
IA	Industrie agroalimentaire
OMF	Ordre de Malte français
PAAHS	Projet d'aide alimentaire en hôtel social
PHRH	Pôle d'hébergement et de réservation hôtelière
SIAO	Service intégré d'accueil et d'orientation
SPF	Secours populaire français
SSP	Samu social de Paris
UD	Unité départementale
UL	Unité locale
UT	Unité territoriale

---

### Agence nouvelle des solidarités actives

[www.solidarites-actives.com](http://www.solidarites-actives.com)

Association loi 1901

N° de Siret : 488 527 326 000 26

28, rue du Sentier 75002 Paris

Tél. : 01 43 48 65 24

✉ [contact@solidarites-actives.com](mailto:contact@solidarites-actives.com)

Contact Ansa : [lise.marcovici@solidarites-actives.com](mailto:lise.marcovici@solidarites-actives.com)