



# **Enquête dans les restaurants solidaires de la Ville de Paris**

*Mars 2022 -Mai 2023*

<b>I. Introduction.....</b>	<b>4</b>
1. Contexte de l'enquête.....	4
2. Méthodologie de l'enquête.....	5
<b>II. Un public majoritairement masculin, isolé et aux vulnérabilités multiples .....</b>	<b>8</b>
1. Genre, âge et nationalité.....	8
2. Situation familiale.....	8
3. Situation socio-professionnelle .....	9
4. Condition d'hébergement et de logement et capacité à cuisiner.....	9
5. Aides financières publiques et accompagnement social actif .....	10
6. Besoins prioritaires hors alimentaires.....	11
7. Orientation des structures partenaires.....	12
<b>III. Un public en situation d'insécurité alimentaire inquiétante et dépendant de l'aide alimentaire pour se nourrir .....</b>	<b>13</b>
1. Parcours d'approvisionnement alimentaire.....	13
2. Mesure de l'insécurité alimentaire .....	14
<b>IV. Une fréquentation de proximité, régulière et renouvelée.....</b>	<b>16</b>
1. Lieux de vie et accès aux restaurants solidaires.....	16
2. Durée et régularité de la fréquentation .....	17
3. Connaissance du dispositif .....	19
<b>V. Une satisfaction importante sur le dispositif .....</b>	<b>20</b>
1. Satisfaction générale sur le dispositif.....	20
2. Satisfaction sur la nourriture proposée.....	21
3. Accueil, service, accès et cadre .....	23
4. Convivialité, lien et accompagnement social .....	24
<b>VI. Un dispositif inscrit dans le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris.....</b>	<b>25</b>
1. Approvisionnement biologique, durable, de saison et local.....	25
2. Restauration collective flexitarienne.....	26
3. Lutte contre le gaspillage alimentaire .....	27
4. Lutte contre le plastique et réduction de l'empreinte carbone.....	28
5. Des repas bons au goût et bons pour la santé .....	28
6. Des convives écouté.e.s, impliqué.e.s et informé.e.s .....	29
7. Des équipes formées, impliquées et outillées .....	29
<b>VII. Les suggestions des parties prenantes .....</b>	<b>30</b>
1. Suggestions des convives .....	30
2. Suggestions des structures orienteuses .....	31
<b>VIII. Recommandations .....</b>	<b>33</b>
1. Recommandations opérationnelles pour une meilleure couverture des besoins.....	33

2. Recommandations de coordination territoriale pour un meilleur accès et un meilleur accompagnement.....	34
3. Recommandation de plaidoyer pour une alimentation durable et solidaire.....	35
<b>IX. Annexes.....</b>	<b>36</b>
<b>X. Bibliographie .....</b>	<b>36</b>
<b>XI. Glossaire.....</b>	<b>36</b>
<b>XII. Remerciements.....</b>	<b>36</b>

# I. Introduction

## 1. Contexte de l'enquête

Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP), au sein de la Direction des Solidarités (DSOL) créée en avril 2022, remplit une mission de prévention et de développement social sur le territoire parisien, mettant en œuvre la politique d'action sociale définie par la Ville de Paris. Ainsi, le CASVP soutient, oriente et accompagne les parisiens les plus vulnérables (familles, personnes âgées et/ou handicapées, personnes vivant seules ou en couple sans enfant à charge), connaissant une difficulté ponctuelle ou durable, pour trouver les solutions qui répondent au mieux à leurs besoins : aides, accompagnement, assistance à domicile, hébergement d'urgence ou adapté à l'autonomie, restauration ou encore activités culturelles.

Dans le cadre de son mandat de restauration collective, le CASVP assure la gestion des 44 restaurants Emeraude parisiens, qui accueillent à midi des personnes âgées pour le déjeuner. Depuis 2010, 12 restaurants ont progressivement été ouverts le soir « en solidaire » pour accueillir des parisiens en grande précarité – familles, personnes âgées ou en situation de handicap et personnes isolées, orientés par des organismes sociaux partenaires. Les restaurants sont situés dans les 5<sup>e</sup>, 8<sup>e</sup>, 10<sup>e</sup>, 11<sup>e</sup>, 12<sup>e</sup>, 13<sup>e</sup>, 14<sup>e</sup>, 17<sup>e</sup>, 18<sup>e</sup>, 19<sup>e</sup> et 20<sup>e</sup>.<sup>1</sup> Ils sont ouverts du lundi au samedi de 17h15 à 19h15 et proposent une restauration assise avec plusieurs choix d'entrées, plats et desserts sur le modèle du self avec des repas variés et équilibrés. Le restaurant Palikao (20<sup>e</sup>) est également ouvert pour le déjeuner de 12h à 14h. Le restaurant Baudricourt, ouvert au sein de CHRS Baudricourt (13<sup>e</sup>), accueille le public solidaire midi et soir, tous les jours de la semaine. Depuis 2022, une expérimentation a été engagée au CHRS Pauline Roland (19<sup>e</sup>), proposant des repas solidaires le midi du lundi au vendredi.

Chaque année, plus de 500 000 repas sont servis dans les restaurants solidaires, à raison de 1600 à 1900 repas chaque jour. Pour accéder aux restaurants solidaires, les convives sont munis d'une carte mensuelle, renouvelable chaque mois et donnant accès à un seul restaurant. Ces cartes sont imprimées et gérées par le CASVP, délivrées à près de 200 structures orienteuses (services sociaux, associations, etc. ...) et remises aux personnes selon différents critères de vulnérabilités évalués par la structure.

Les restaurants solidaires, tout comme l'ensemble de la restauration collective parisienne (crèche, cantine, EPHAD, ...) s'inscrivent dans le Plan Alimentation Durable 2022-2027 de la Ville de Paris. Ce plan ambitieux vise à développer un service de restauration qui préserve le climat et la biodiversité avec un approvisionnement biologique et/ou durable. Le plan a notamment pour objectifs d'avoir une restauration collective 100% durable avec 75% d'alimentation issue de l'agriculture biologique, 50% des denrées achetées issues d'exploitation implantées dans un rayon de moins de 250km autour de Paris, 2 repas végétariens par semaine et un objectif de tendre vers le zéro déchet.

Dans le cadre de son partenariat avec Action contre la Faim, la DSOL et la DEVE a souhaité conduire une enquête dans l'ensemble des restaurants solidaires avec trois objectifs principaux :

- Enquêter sur le profil des bénéficiaires des restaurants solidaires,
- Echanger avec les chef-fes de chaque restaurant pour aborder le fonctionnement des dispositifs et la façon dont ils mettent en place la stratégie pour une alimentation durable,
- Permettre à la Mairie de Paris de bénéficier de recommandations opérationnelles et méthodologiques afin de proposer à la DSOL des pistes d'adaptation de leurs dispositifs aux besoins exprimés par les personnes fréquentant les restaurants solidaires.

---

<sup>1</sup> Au moment de la rédaction de ce rapport (Juin 2023) les restaurants d'Epinettes (17<sup>e</sup>) et Meaux (19<sup>e</sup>) sont fermés pour travaux

## 2. Méthodologie de l'enquête

L'enquête a été réalisée en combinant des outils quantitatifs et qualitatifs auprès des différentes parties prenantes. Ces outils ont été développés en collaboration entre ACF, la DSOL et la DEVE.

### a. Méthode quantitative auprès des convives

Des questionnaires quantitatifs ont été déployés auprès des convives en utilisant l'outil de collecte de données mobile *KoboCollect*. Ils s'intéressaient au profil des personnes rencontrées, à leurs besoins prioritaires, leur fréquentation et leur satisfaction sur le dispositif, ainsi que leur niveau d'insécurité alimentaire et leur stratégie d'approvisionnement alimentaire. Ces questionnaires ont été réalisés **de façon anonyme et sur la base du volontariat des convives dans chaque restaurant**. Les personnes étaient interrogées après leur repas avant leur sortie du restaurant, entre 11h00 et 13h30 et entre 17h et 19h30, et dans des espaces dédiés garantissant, autant que possible, la confidentialité des échanges. Les enquêtés.e.s étaient libres de ne pas répondre à toutes les questions et d'interrompre l'entretien à tout moment. Près d'une soixante de bénévoles ACF ont été mobilisé.e.s pour faire passer ces questionnaires dans les 12 restaurants solidaires du CASVP. Des membres de l'équipe de la DSOL et de l'Observatoire Social de la DSOL ont également rejoint les équipes bénévoles de ACF.

Au total, **530 personnes ont été interrogées dans les restaurants solidaires** en trois phases successives<sup>2</sup> pour une file active de 1500 par jour en moyenne :

- Phase 1 en Mars/ Avril 2022 : 90 personnes à St Eloi (12e), Vellefaux (10e)
- Phase 2 en Mars 2023 : 26 personnes à Pauline Rolland (19e)
- Phase 3 en Avril/Mai 2023: 414 personnes dans les 9 autres restaurants 5e, 8e, 11e, 13e, 14e, 18e, 19e, 20e

Restaurant	Repas servis par jour	Ratio	Personnes enquêtées	Ratio
Pali Kao	370	24%	81	15%
Baudricourt	316	20%	82	15%
Meaux	117	8%	41	8%
Chanzy	114	7%	33	6%
Les artistes	111	7%	40	8%
Joseph de Maistre	104	7%	46	9%
Europe	95	6%	36	7%
Boutebrie	89	6%	34	6%
St Eloi	87	6%	49	9%
Réservoirs	67	4%	21	4%
Vellefaux	52	3%	41	8%
Pauline Rolland	30	2%	26	5%
	<b>1552</b>		<b>530</b>	

Cet échantillonnage garantit un niveau de confiance de 99% avec une marge d'erreur de 4,5% et réparti de façon proportionnelle entre les différents sites enquêtés.

<sup>2</sup> L'enquête a été réalisée en trois phases, relativement espacées, notamment en raison du mouvement de grève qui a touché les restaurants solidaires fin 2022

## **b. Méthode qualitative et quantitative auprès des professionnel.le.s**

Afin d'avoir une vision globale du fonctionnement du dispositif des restaurants solidaires, des entretiens qualitatifs ont été réalisés entre 2022 et 2023 auprès d'au moins un.e salarié.e dans chaque restaurant (14 personnes), auprès de salarié.e.s du service de la restauration (1 personne) et auprès de salarié.e.s de la DSOL (1 personne). A travers les entretiens réalisés avec les membres des équipes de cuisine, l'objectif était de documenter l'organisation logistique, les bonnes pratiques et les contraintes rencontrées par les équipes au quotidien, notamment dans le cadre du Plan pour l'Alimentation Durable de la Ville de Paris<sup>3</sup>.

Une collecte de données quantitatives et qualitatives a également été menée auprès des structures partenaires des restaurants solidaires en Mars 2022 afin de mieux comprendre le profil des convives, leur référencement vers le dispositif, et leur appréciation de l'aide. Ainsi, des entretiens qualitatifs ont été menés auprès de salarié.e.s de structures orientées (7 personnes). Un questionnaire quantitatif semi-directif a également été envoyé en mars 2022 à l'ensemble des partenaires des 12 restaurants solidaires, soit 190 structures, par mail pour auto-administration. Au total, 46 structures ont répondu au questionnaire quantitatif semi-directif. Plus de la moitié des structures répondantes au questionnaire quantitatif auto-administré sont des associations. Viennent ensuite les services sociaux généralistes (20%) et d'autres structures sociales – les Espaces de Solidarité et d'Insertion (ESI) (11%) et les Permanences Sociales d'Accueil (PSA) (4%). On note également la présence au sein de l'échantillon de lieux de soins, soit des CMP (centre médico-psychologique), soit des CSAPA (Centres de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie), ainsi que des maraudes d'intervention sociale. Concernant la localisation, l'intégralité des structures partenaires ayant répondu à l'enquête exerce ses activités à Paris.

## **c. Observation participante et analyse de données secondaires**

Les équipes de ACF ont été présentes dans les restaurants solidaires pendant près de 7 semaines consécutives permettant de réaliser une observation participante avec au moins une personne référente présente tous les jours de la semaine dans chaque restaurant.

Les observations et analyses issues de l'enquête terrain ont également été complétées par des données secondaires notamment le travail des élèves du séminaire « Alimentation et sciences sociales » de l'Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales (EHESS), mais également différentes ressources disponibles sur les sites de la DSOL, de la DEVE et de l'ANSA. Toutes sont mentionnées dans la bibliographie.

## **d. Protection des données**

Action contre la Faim est soucieuse de la protection de la vie privée des personnes rencontrées et s'engage à respecter la réglementation française et européenne relative à la protection des Données Personnelles. ACF s'engage tout particulièrement à ne jamais vendre ou louer, à des fins notamment commerciales, les données personnelles ainsi qu'à sécuriser et protéger d'éventuelles attaques ou fuites les systèmes utilisées pour traiter les données collectées.

Dans le cadre de cette enquête, la plupart des données ont été collectées de manière complètement anonyme. Les personnes rencontrées ont été informées sur la nature des informations récoltées et sur le partage de l'analyse de ces données anonymes avec la DSOL et la DEVE de la Mairie de Paris. Un consentement éclairé a ainsi été obtenu pour chaque personne enquêtée. Les données collectées ont été sécurisées via des sauvegardes régulières dans l'application *KoboCollect*, puis sur le serveur interne et sécurisé de la mission France de Action Contre la Faim.

---

<sup>3</sup> Mairie de Paris (2023), Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? [Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? - Ville de Paris](#)

#### e. Limites de l'enquête

Cette enquête a été réalisée dans les restaurants solidaires auprès des convives fréquentant le dispositif durant la semaine de présence des équipes d'Action Contre la Faim. Les entretiens étaient réalisés de façon anonyme et par des bénévoles ACF, extérieurs au dispositif et formé.e.s à l'accueil et l'écoute bienveillante, afin de permettre une plus grande liberté d'expression des personnes interrogées. Cependant, le public peut avoir eu des réticences à formuler des critiques sur le dispositif par peur de se voir exclu de l'aide ou de voir le dispositif interrompu.

Les entretiens étaient réalisés sur la base du volontariat. Ainsi, seules les personnes ayant suffisamment de temps, d'envie et de disponibilité pour répondre à l'enquête ont été interrogées. Cependant, la présence pendant toute une semaine sur le dispositif a permis de sensibiliser les convives sur l'intérêt de participer à l'enquête et a permis de toucher un échantillon jugé statistiquement représentatif dans l'ensemble des restaurants. De même, la plupart des bénévoles ne maîtrisant pas toutes les langues parlées par les convives, certaines personnes ont pu être exclues de l'échantillon en raison de la barrière de la langue. Cependant, ACF a mobilisé dans certains restaurants des bénévoles parlant anglais, espagnol, russe, ukrainien et arabe.

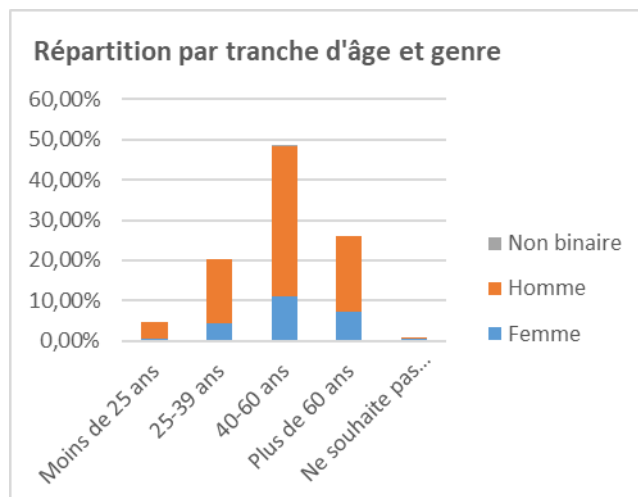
Enfin, l'échantillon s'est concentré sur les personnes ayant une carte pour les restaurants solidaires et fréquentant effectivement le dispositif. Les personnes ayant reçu une carte mais ne fréquentant pas régulièrement ou pas du tout le dispositif n'ont pas pu être interrogées. Or leurs avis auraient pu informer davantage sur les raisons du non-recours au dispositif et sur les éventuelles insatisfactions. Cependant, de nombreuses personnes rencontrées avaient souvent testé plusieurs restaurants solidaires et pouvaient ainsi donner leurs retours informels sur les restaurants précédemment visités et les raisons de l'arrêt de la fréquentation.

## II. Un public majoritairement masculin, isolé et aux vulnérabilités multiples

### 1. Genre, âge et nationalité

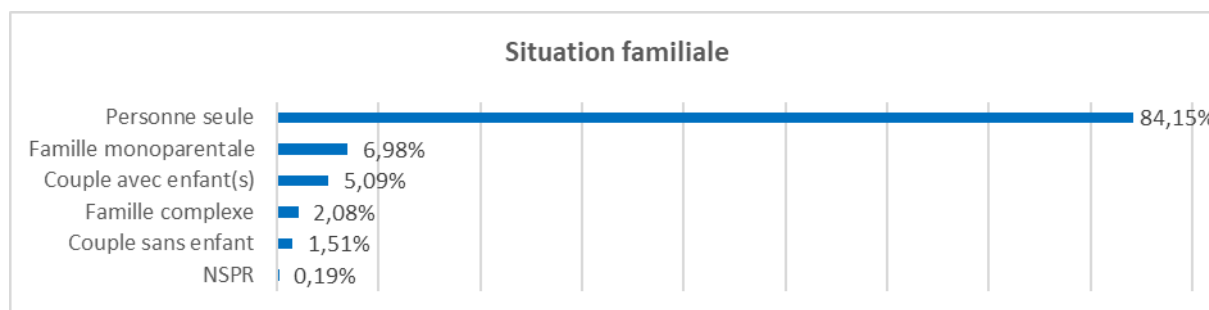
Parmi les personnes interrogées (n=530)<sup>4</sup>, on dénombre **76,4% d'hommes, 23,4% de femmes et 0,2% de personnes non-binaires**. Les plus fortes proportions de public masculin enquêté se retrouvent à Baudricourt (13<sup>e</sup>), Vellefaux (10<sup>e</sup>), Meaux (19<sup>e</sup>) et Boutebrie (5<sup>e</sup>) avec plus de 80% d'hommes. A l'inverse, Europe (8<sup>e</sup>), Pauline Rolland (19<sup>e</sup>), Réservoirs (20<sup>e</sup>) et Joseph de Maistre (18<sup>e</sup>) ont plus de 30% de public féminin.

La **moyenne d'âge globale est de 50 ans** avec près de 75% des personnes interrogées qui ont plus de 40 ans, dont 30% ont plus de 60 ans. La majorité des personnes interrogées sont de **nationalité française ou européenne (54%)**.



### 2. Situation familiale

La grande majorité des personnes rencontrées, soit 84%, vivent seules (n=530). On constate que 84% des personnes interrogées déclarent également venir seules aux restaurants solidaires. Ces données témoignent de l'isolement social vécu par une grande partie du public des restaurants solidaires.



Sur les 14% de personnes rencontrées vivant en famille avec enfants (n=75), **15% sont des enfants de moins de 3 ans**. Cependant l'offre alimentaire proposée au sein des restaurants solidaires ne prend pas en compte les besoins des nourrissons et des jeunes enfants. Il est également intéressant de noter que près de **7% sont en famille monoparentale (n=37), à 65% gérées par des femmes**.

Les structures partenaires et les équipes des restaurants soulignent la **difficulté de faire venir des familles** au sein des dispositifs, en particulier vers ceux ne proposant pas un espace dédié pour ce public.

*« Les familles, on a beaucoup de mal à les orienter vers les restaurants solidaires, sauf celui de Palikao<sup>5</sup> (...), pour des questions d'horaires mais également pour des questions de fréquentation – elles ne veulent pas mélanger leurs enfants aux hommes. Il y a beaucoup d'idées reçues qui circulent sur certains restaurants et les familles n'osent pas y aller » – Salariée d'une structure orienteuse*

<sup>4</sup> Tout au long du rapport, la formulation « (n=X) » indique l'échantillon de référence pour chaque question, à lire « nombre de répondant.e.s = X ».

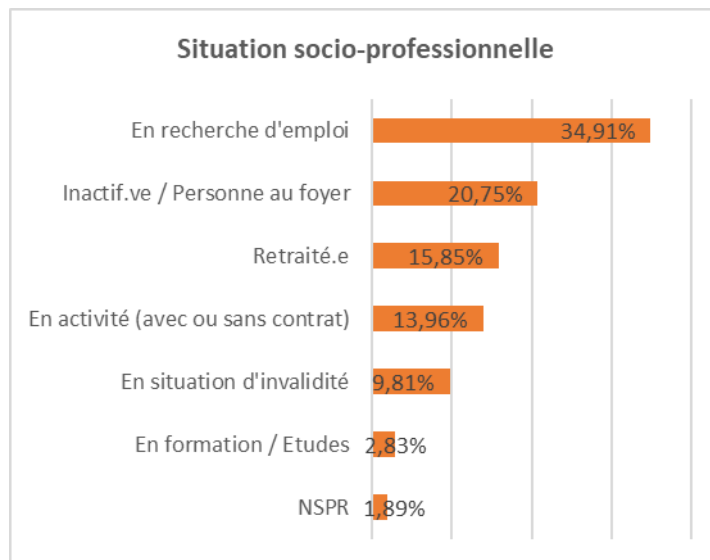
<sup>5</sup> Le restaurant solidaire de Palikao est le 11<sup>e</sup> restaurant solidaire à avoir ouvert ses portes – en 2019 – et présente la spécificité d'avoir un espace spécifiquement dédié aux familles et aux enfants afin de faciliter la fréquentation de ces derniers.



### 3. Situation socio-professionnelle

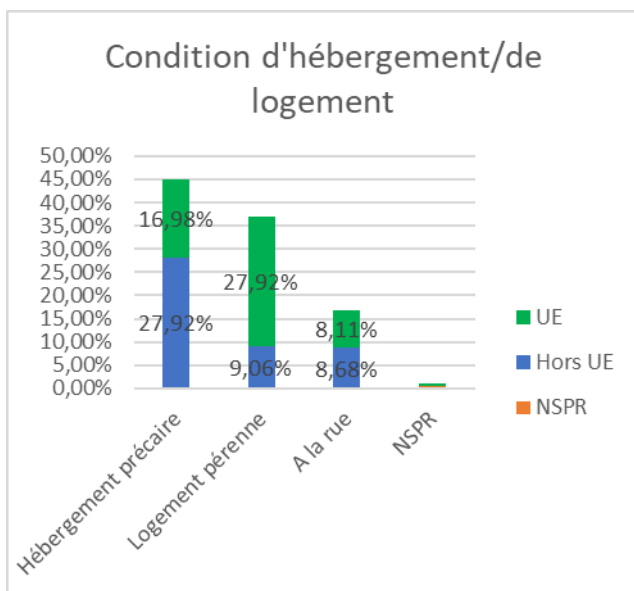
La majorité des répondant.e.s (n=530) affirme être **en recherche d'emploi (35%)**, quand 21% se déclarent comme personne inactif ou au foyer. Seules **14% des personnes ont une activité** (avec ou sans contrat) génératrice de revenus, le plus souvent irréguliers, et 3% sont en études ou en formation.

Près de **16% des personnes se déclarent à la retraite** mais expliquent recevoir une indemnité insuffisante pour couvrir leurs besoins ou ne pas avoir complété suffisamment de semestres pour obtenir leur indemnité. Enfin **10% des personnes se déclarent en situation d'invalidité** physique ou mentale les empêchant de mener une activité professionnelle génératrice de revenus.



### 4. Condition d'hébergement et de logement et capacité à cuisiner

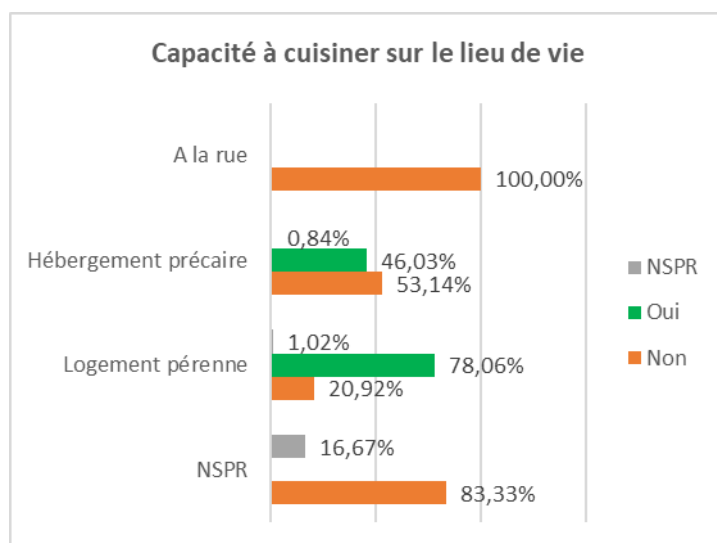
La plus grande partie des personnes rencontrées, soit **45%, vit en hébergement précaire, et 17% vit à la rue. Un peu plus d'un tiers vit en logement pérenne** (n=530). On parle d'hébergement précaire pour les personnes vivant chez un tiers, en centre d'hébergement, en hôtel ou dans des squats/bidonvilles. On parle de logement pérenne pour les personnes locataires ou propriétaires de leur lieu de vie, sans tenir compte des potentielles vulnérabilités du logement qui le rendraient insalubre et précaire – dégradations, superficie, collocations, localisation, etc.



Il est intéressant de souligner que **la précarité des conditions d'hébergement et de logement diminue avec l'âge**. Ainsi, 80% des personnes de moins de 25 ans (n=25) vivent en hébergement précaire ou à la rue contre 48% des plus de 60 ans (n=138).

On note également que la nationalité des personnes rencontrées influence leurs conditions d'hébergement et de logement. Ainsi, **les ressortissants extra-européens (n=243) vivent à 80% dans un hébergement précaire ou à la rue** quand 47% des européens vivent dans de telles conditions (n=284).

Les conditions d'hébergement et de logement des personnes rencontrées ont un impact sur leur capacité à cuisiner sur leur lieu de vie.



Ainsi, seules 46% des personnes en hébergement précaire déclarent pouvoir cuisiner là où elles vivent (n=239). Pour 53% d'entre elles, il s'agit de cuisine collective ou partagée et pour 40% de cuisine individuelle dans leur chambre.

Pour les personnes vivant à la rue, la grande majorité déclare ne jamais cuisiner (91%), 5% cuisine parfois chez des proches et 1% se rend en cuisine partagée occasionnellement (n=89). La majorité des personnes en logement pérenne (78%) déclarent pouvoir cuisiner chez elles (n=196).

Cependant, en l'absence de ressources pour s'approvisionner en denrées alimentaires, l'accès à des équipements de cuisine ne signifie pas pouvoir s'alimenter de façon suffisante. Le manque de connaissances en cuisine et le manque de volonté de se préparer seul.e des repas peut également limiter la capacité des personnes à cuisiner sur leur lieu de vie, bien qu'ils soient équipés.

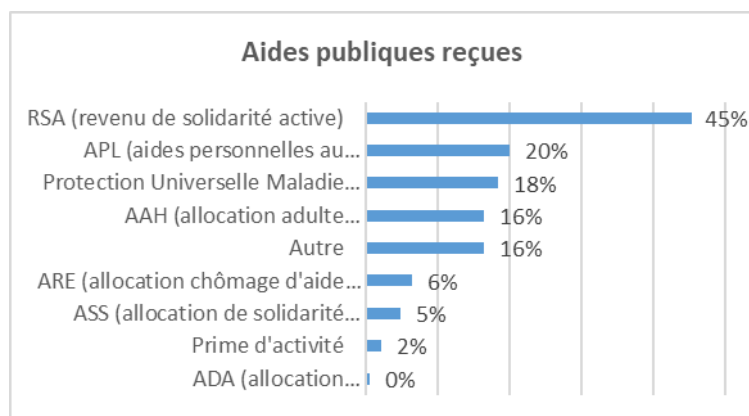
De même, dans certains cas, le manque d'équipements disponibles au sein des lieux de vie ou leur état dégradé peuvent limiter la capacité des personnes à se préparer des repas équilibrés en particulier dans les hébergements précaires. Enfin, les personnes hébergées peuvent également faire face à une interdiction totale de cuisiner, dans les espaces individuels comme collectifs.

« J'ai une chambre de bonne, je ne peux pas y cuisiner (...) J'ai juste un réchaud pour les jours où je ne peux pas aller au restaurant » – Un convive de 22 ans, vivant seul et hébergé par une association

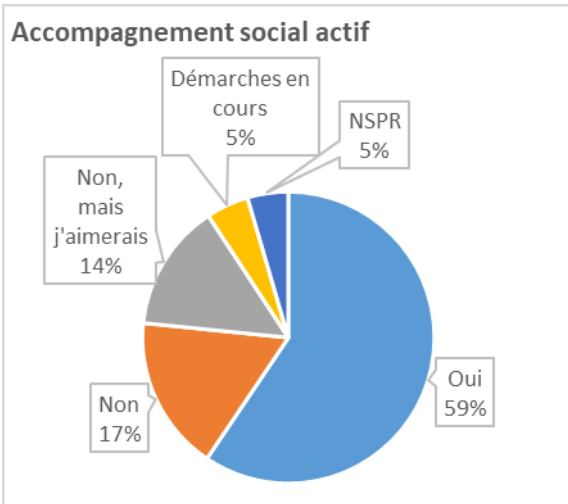
« Ils m'ont dit que c'était interdit de cuisiner, mais je le fais quand même » – Un convive de 22 ans, en couple avec des enfants, vivant en centre d'hébergement

## 5. Aides financières publiques et accompagnement social actif

Près de la moitié des personnes rencontrées, soit 49%, déclare ne pas bénéficier d'aide financière publique actuellement (n=530).



Pour celles bénéficiant d'une aide publique (n=251), 45% déclarent être au RSA, 20% déclarent recevoir des APL et 16% l'AAH. Ces données peuvent cependant être incomplètes en raison du manque de connaissances des aides publiques par les personnes interrogées et les bénévoles enquêteur.trice.s.



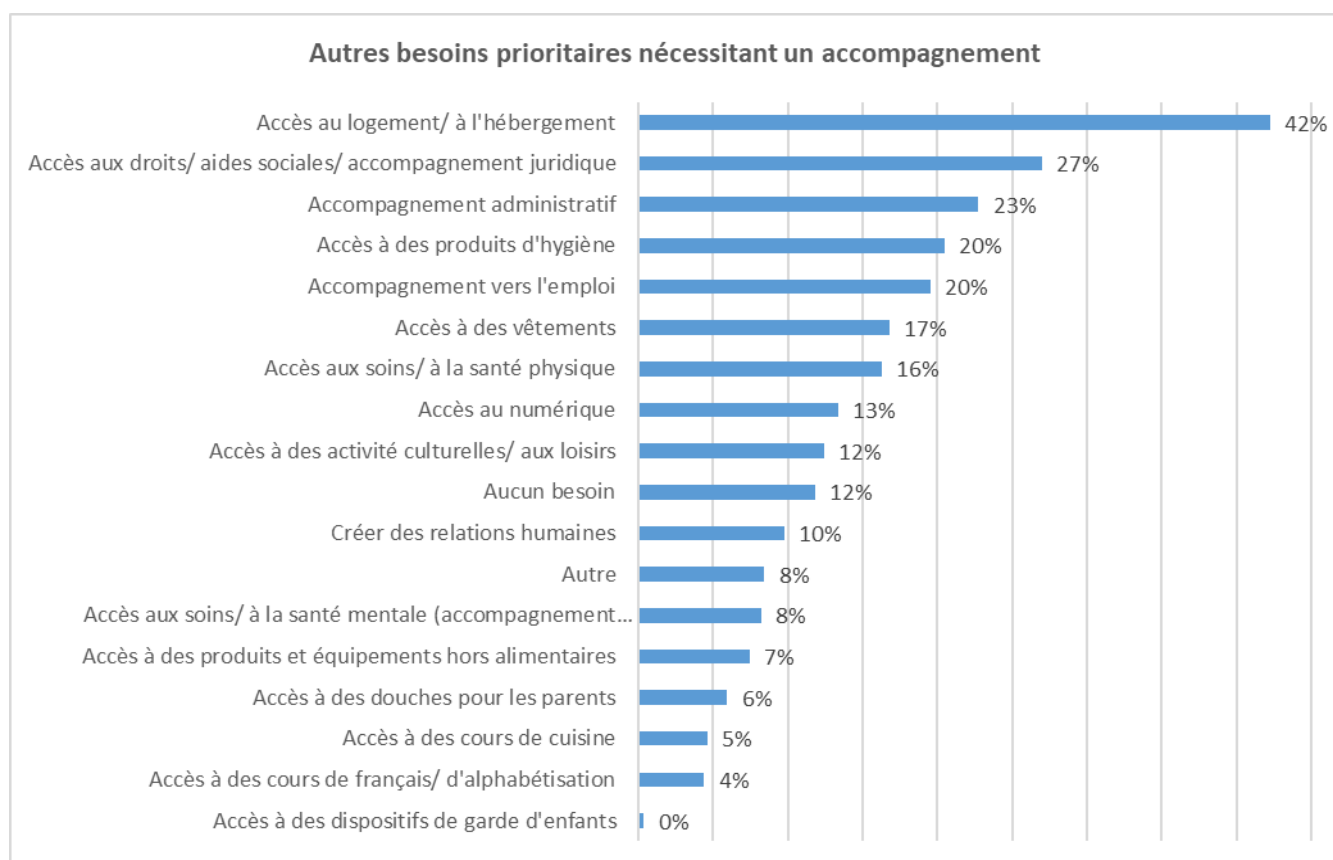
Seules **59% des personnes interrogées déclarent bénéficier d'un accompagnement social actif** <sup>6</sup>.

Similairement, seules **45% estiment avoir une bonne connaissance des aides auxquelles elles ont droit** (n=525), dont 92% qui aimeraient mieux les connaître. Cela soulève la question du niveau d'accompagnement social proposé par les différentes structures orientées aux convives. Interrogées sur les difficultés rencontrées pour se renseigner sur ces aides (n=217), 59% déclarent ne pas savoir vers qui se tourner pour obtenir ces informations, 23% expliquent qu'elles n'ont pas accès à un ordinateur pour compléter les démarches en ligne, 14% pensent qu'elles n'ont pas tous les documents nécessaires pour justifier une demande

d'aide et 10% remettent en question la qualité de l'accompagnement dont elles disposent.

Ces résultats questionnent le rôle de l'aide alimentaire, et en particulier des restaurants solidaires, comme porte d'entrée vers une insertion sociale plus généraliste. Il est en effet intéressant de noter que **61% des personnes rencontrées souhaitent qu'un dispositif d'orientation vers les services d'aide soit mis en place au sein des restaurants** quand 26% préfèrent que ces lieux restent dédiés aux repas (12% NSPR).

## 6. Besoins prioritaires hors alimentaires



<sup>6</sup> Dans cette enquête, l'accompagnement social est qualifié d'actif si la personne a eu un rdv dans les 3 mois précédents et/ou suivants

En cohérence avec les données présentées ci-dessus sur les publics en situation d'hébergement précaire ou de rue, l'accès au logement et/ou à l'hébergement est un besoin prioritaire pour 42% des personnes rencontrées (n=523). Viennent ensuite les questions d'accès aux droits, aux aides sociales et à un accompagnement juridique, pour 27% des personnes, ainsi que l'accès à un accompagnement administratif, pour 23% d'entre elles. Cela résonne avec l'intérêt pour 61% des personnes interrogées de voir un dispositif d'orientation vers les services d'aide mis en place au sein des restaurants.

Un autre besoin prioritaire concerne les questions d'hygiène notamment l'accès à des produits d'hygiène pour 20% des répondant-es, des vêtements (17%) mais également l'accès à des douches, des laveries et des bagageries. Près de 20% des personnes souhaitent avoir un accompagnement vers l'emploi pour sortir de la dépendance aux restaurants solidaires. Pour un quart (24%), la santé physique et mentale revient comme prioritaire. Enfin, d'autres besoins se détachent, notamment l'accès au numérique (13%), l'accès à des activités culturelles (12%), afin de « *s'ouvrir un peu l'esprit et s'évader* »<sup>7</sup> et la création de relations humaines (10%) en lien avec la proportion importante de personnes vivant seule et se rendant seule aux restaurants solidaires.

## 7. Orientation des structures partenaires

Les réponses collectées auprès des structures orienteuses confirment le type de publics reçus en restaurants solidaires. En effet, les structures répondantes (n=46) accueillent **majoritairement des hommes (40%)** ou des femmes et des hommes sans distinction (51%). Seulement 7% accueillent principalement des femmes.

Les personnes accueillies par les structures répondantes (n=46) **vivent principalement seules ou sont en configuration familiale monoparentale** (respectivement 70% et 11% des structures répondantes). Les structures répondantes (n=46) rencontrent principalement un public âgé entre 40 et 60 ans (48%), bien que la catégorie d'âge 25-39 se démarque pour 22%.

Sur l'échantillon des structures répondantes (n=46), une nette majorité estime que ses bénéficiaires sont principalement **en situation d'hébergement précaire** (65%), les personnes à la rue constituant le profil dominant sur 26% des structures. Enfin, les structures répondantes (n=46) rencontrent principalement des personnes sans distinction de situation administrative majoritaire (39% des structures répondantes), mais 37% estiment recevoir majoritairement des personnes ne disposant pas de documents valides permettant le séjour en France.

Il est également intéressant de noter que parmi les autres vulnérabilités identifiées par les structures partenaires chez les publics qu'elles accueillent (n=23), 43% sont d'ordre socio-médicales. Par exemple, 22% des structures estiment recevoir majoritairement des personnes en situation d'addiction, et 13% des personnes atteintes de pathologies chroniques. Cela s'explique notamment par la présence de lieux de soins dans l'échantillon des structures.

Sur l'ensemble des structures ayant participé à l'enquête, **73% orientent moins de 20 personnes par mois vers les restaurants solidaires**. 69% des structures répondantes (n=45) indiquent également que leur volume d'orientation mensuelle n'a pas évolué depuis 1 an, mais 18% affirment qu'il a augmenté. Cela semble témoigner de l'**aggravation des situations de précarité et d'exclusion sociale** du fait de la crise sanitaire et de l'inflation avec une augmentation des ménages nécessitant un recours à l'aide alimentaire.

---

<sup>7</sup> Une convive de 57 ans, vivant seule en hôtel.

Si l'accès aux restaurants solidaires se veut inconditionnel pour les parisien.ne.s en difficultés, **75% des structures admettent toutefois mettre en place des critères pour y référer leurs bénéficiaires** (n=44). L'orientation se fait selon différentes variables dans chaque structure, telles que les ressources financières disponibles, la composition familiale, le type d'hébergement, les capacités d'approvisionnement en nourriture, l'accès à une cuisine individuelle ou collective. D'autres considérations pratiques, comme la possibilité de se rendre aux restaurants solidaires vers lesquels la structure peut référencer, selon leur localisation géographique, et leur possibilité d'adaptation aux horaires d'ouverture du restaurant – tôt dans la fin d'après-midi / en début de soirée –, ressortent également.

*« Nous référençons essentiellement des personnes isolées, avec des minimas sociaux. (...) Les gens qui fréquentent les restaurants sont en grande précarité » – Une salariée d'une structure orienteuse*

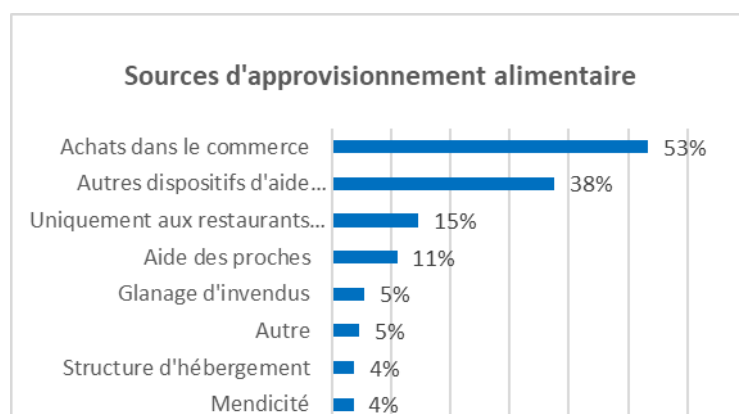
*« Si les personnes n'ont pas la possibilité de cuisiner sur leur lieu d'hébergement, ou ont un lieu d'hébergement instable, on leur propose une orientation vers les restaurants solidaires » – Une salariée d'une structure orienteuse*

### III. Un public en situation d'insécurité alimentaire inquiétante et dépendant de l'aide alimentaire pour se nourrir

#### 1. Parcours d'approvisionnement alimentaire

L'approvisionnement en nourriture des personnes rencontrées dépend en grande partie de différents dispositifs d'aide alimentaire, et notamment des restaurants solidaires du CASVP. Il est intéressant de noter que **59% des personnes interrogées n'étaient pas bénéficiaires de l'aide alimentaire avant la crise sanitaire du COVID19** témoignant d'une précarité nouvelle pour une grande partie des personnes se rendant dans les restaurants solidaires du CASVP (n=526).

Plus d'un quart des personnes rencontrées (**27%**) **déclarent manger dans un restaurant solidaire le midi et le soir**. Pour plus d'un tiers des enquêté.e.s se rendant dans les restaurants solidaires en soirée (n=414), iels **déclarent ne jamais manger le midi (14%) ou ne manger qu'occasionnellement le midi (15%)**.



Si la plupart des enquêté.e.s (n=529) témoignent de stratégies d'approvisionnement multiples combinant notamment des achats dans le commerce (53%), le recours à d'autres dispositifs d'aide alimentaire (38%) ou l'aide des proches (11%), iels sont **15% à déclarer ne dépendre que des restaurants solidaires pour se nourrir**.

Parmi les personnes déclarant avoir recours à d'autres dispositifs d'aide alimentaire (n=199), **63% fréquentent d'autres distributions de repas, 36% des distributions de colis**, 13% rencontrent des maraudes, 5% se rendent dans des épiceries solidaires et 3% reçoivent des chèques services. Ces chiffres sont cohérents avec la large portion de convives vivant en hébergement précaire (45%) dont

46% affirment ne pas avoir la possibilité de cuisiner sur leur lieu de vie et ceux vivant à la rue (17%). En effet, le format des colis alimentaires ou des épiceries solidaires, via la fourniture de produits à cuisiner ou à transformer, ne convient pas à ce type de public.

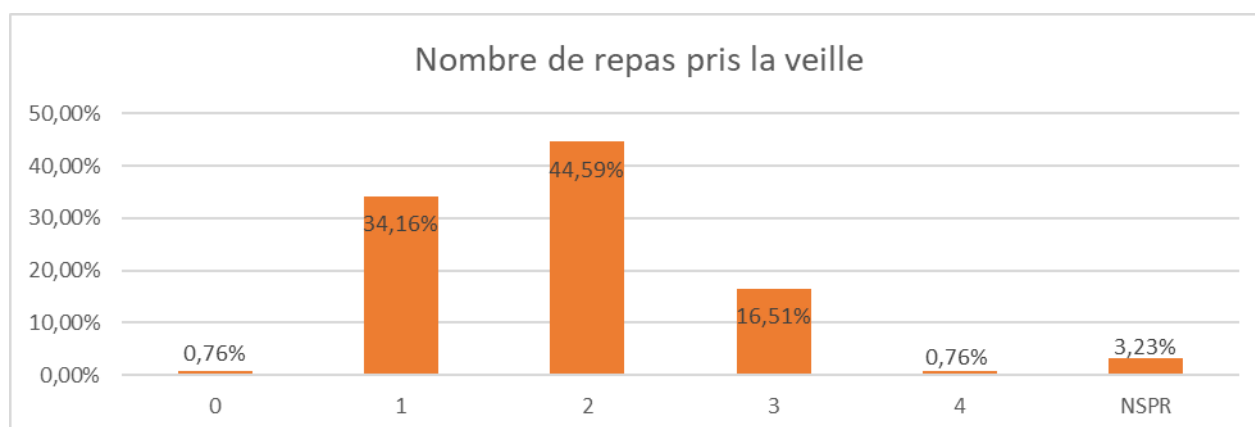
Il est intéressant de noter que **38% des personnes fréquentant d'autres dispositifs d'aide alimentaire (n=187) préfèrent les restaurants solidaires aux autres dispositifs. 17% préfèrent un autre dispositif** parce qu'elles préfèrent la nourriture proposée (6%), le mode de distribution (5%), les horaires (3%), la localisation (1%) ou parce qu'elles s'y sentent mieux accueillies (2%). 29% n'a pas de préférence et 11% n'ont pas souhaité répondre à cette question.

*« Ici je me sens comme à la maison » - Une convive de 27 ans, vivant en hôtel avec son enfant*

## 2. Mesure de l'insécurité alimentaire

Différents indicateurs, utilisés par ACF à l'international, ont été utilisés dans cette enquête afin de caractériser la sécurité et la diversité alimentaire des personnes rencontrées. Ceux-ci font état de situations de précarité alimentaire inquiétantes pour une partie importante des personnes rencontrées.

### a. Le nombre de repas consommé en moyenne par les personnes rencontrées la veille



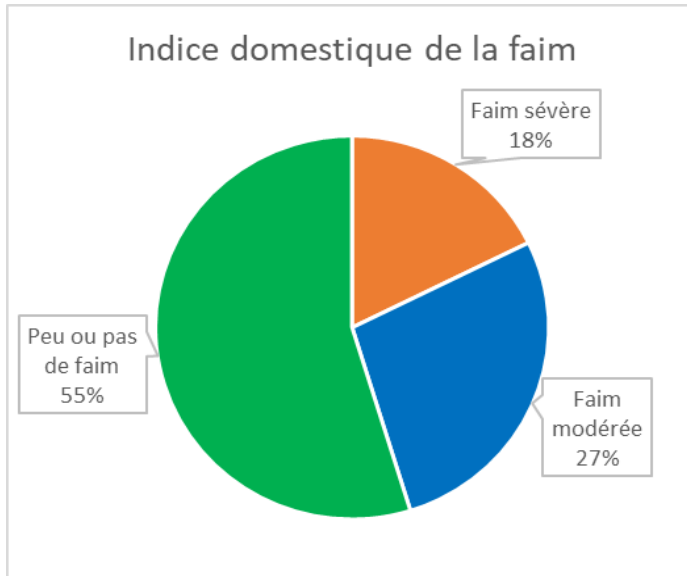
Les personnes rencontrées ont déclaré avoir consommé en moyenne 1,8 repas le jour précédent l'enquête. Plus d'un tiers de personnes (**35%**) déclarent **n'avoir consommé qu'un repas la veille ou aucun**. Il faut préciser que la qualité des repas consommés n'est pas mesurée par cet indicateur. La prise affirmée d'un repas la veille de l'enquête peut dans certains cas n'être qu'un simple en-cas peu riche en termes nutritionnels.

*« J'ai pris 3 repas hier, mais seulement du lait avec du pain et du sucre, si on peut appeler ça des repas » – Un convive de 47 ans, vivant seul en hôtel*

Ces résultats démontrent la vulnérabilité alimentaire d'une frange importante des personnes interrogées dans le cadre de cette enquête et leur **dépendance aux restaurants solidaires du CASVP pour se nourrir au moins une fois par jour** avec un repas sain et équilibré.

## b. L'indice domestique de la faim

L'indice domestique de la faim<sup>8</sup> permet de mesurer le niveau de faim ressentie par les personnes interrogées et d'identifier des situations d'insécurité alimentaire critique. Cet indicateur se fonde sur trois questions qui documentent la disponibilité et l'accès à la nourriture des personnes sur le mois précédent l'enquête.



Près de la moitié des personnes rencontrées (45%) souffrent de faim modérée à sévère à la vue de leurs réponses (n=480). Ces données, corrélées au faible nombre de repas par jour décelé plus haut, confirment bien la prégnance des situations d'insécurité alimentaire auxquelles sont confrontées une grande partie des personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête.

Certains publics apparaissent davantage touchés par la **faim sévère**. Il s'agit notamment des **femmes** (23% sont concernées pour 16% des hommes), des **familles monoparentales** (31% sont concernées pour 18% des personnes seules et 17% des couples avec enfants), des **personnes vivant à la rue** (27% sont concernées pour 17% des personnes en hébergement précaire et 15% en logement), les **étudiant-es et personnes en formation** (31% sont concernées pour 21% des personnes inactives et en recherche d'emploi, 16% des personnes en activité, 18% des pers. en situation d'invalidité et 9% des retraités).

*« Aujourd'hui je n'ai pas encore mangé de la journée. Ce n'est pas tous les jours, mais sur le mois ça peut être une ou deux semaines pendant lesquelles je n'ai pas assez à manger. Mais je n'en parle pas, même quand j'ai faim, je ne le dis pas. Et quand ma fille me dit "maman, j'ai faim", je lui dis qu'il faut se taire. » – Une convive, mère de famille monoparentale, avec 2 enfants à charge, sans ressources financières.*

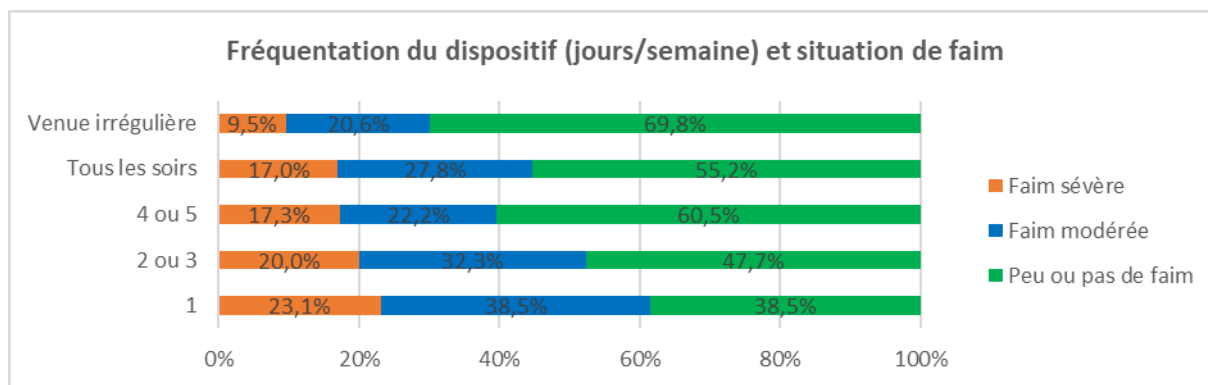
Les familles rencontrant des difficultés financières importantes pour s'approvisionner en nourriture peuvent également être contraintes à **prioriser la consommation alimentaire de leurs enfants au détriment de la leur**. Cette hypothèse est soutenue par plusieurs témoignages de répondant·es.

*« Les enfants mangent 2 ou 3 fois par jour (...) moi, je mange une seule fois » – Une convive élevant seule ses deux enfants, locataire*

Les analyses croisées des données permettent également de relever que **plus les personnes se rendent fréquemment et depuis longtemps aux restaurants solidaires, plus ils obtiennent un meilleur indice domestique de la faim**. Ainsi, seules 38% des personnes fréquentant les restaurants solidaires une fois par semaine sont en situation de peu ou pas de faim (n=13), tandis que 58% des personnes fréquentant le dispositif plus de 4 fois par semaine sont en situation de peu de faim (n=340).

<sup>8</sup> Ballard T., Coates J., Deitchler M., Swindale A. (2011). [Indice domestique de la faim : Définition de l'indicateur et guide de mesure.](#)





Similairement, parmi les personnes fréquentant les restaurants solidaires depuis moins d'un mois (n=82) 55% sont en situation de faim sévère ou modérée tandis que seulement 37% de celles fréquentant le dispositif depuis plus d'un an (n=132) sont dans de telles situations. Parmi les personnes fréquentant les restaurants solidaires depuis plus de 5 ans (n=41), 29% sont en situation de faim sévère ou modérée.

Ces chiffres permettent de supposer que **les restaurants solidaires sont bel et bien un vecteur d'amélioration de la sécurité alimentaire** des publics accueillis sur le long-terme.

## IV. Une fréquentation de proximité, régulière et renouvelée

### 1. Lieux de vie et accès aux restaurants solidaires

La grande majorité des personnes rencontrées (**87%**) vit dans Paris (n=530). A la marge, quelques-unes déclarent vivre en Seine-Saint-Denis (4%), dans le Val-de-Marne (3%) et dans les Hauts de Seine (3%). Une très faible proportion déclare vivre dans les départements du 95, du 77, du 91 et du 78 ans (moins de 1% pour chacun).

On observe globalement **une cohérence entre le lieu de vie des personnes et le restaurant solidaire** pour lequel elles ont obtenu une carte. Ainsi, pour :

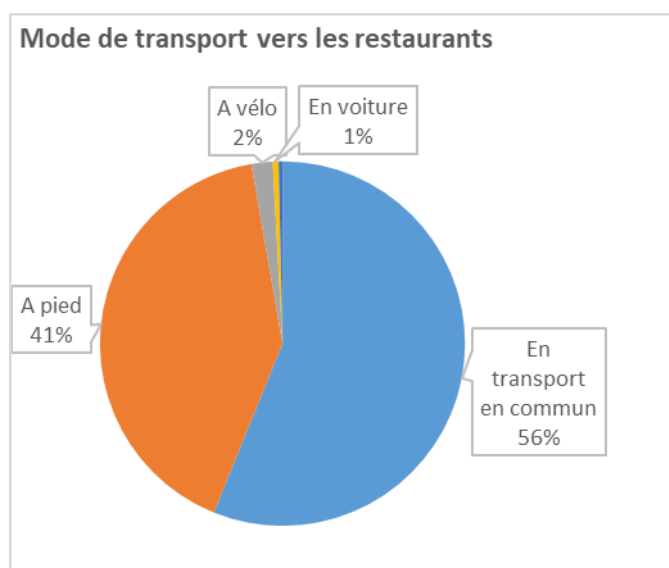
- Boutebrie (5<sup>e</sup>) 27% déclarent vivre dans les arrondissements du Centre (1<sup>e</sup>, 3<sup>e</sup>, 4<sup>e</sup>), 9% dans le 20<sup>e</sup>
- Europe (8<sup>e</sup>) 39% déclarent vivre dans le 17<sup>e</sup> et 11% dans le 8<sup>e</sup>
- Vellefaux (10<sup>e</sup>) 32% déclarent vivre dans le 10<sup>e</sup> et 10% dans le 11<sup>e</sup> et le 17<sup>e</sup>
- Chanzy (11<sup>e</sup>) 39% déclarent vivre dans le 11<sup>e</sup> et 12% dans le 12<sup>e</sup>
- St-Eloi (12<sup>e</sup>) 37% déclarent vivre dans le 12<sup>e</sup>, 10% dans le 11<sup>e</sup> et 8% dans le 13<sup>e</sup>
- Baudricourt (13<sup>e</sup>) 49% déclarent vivre dans le 13<sup>e</sup>, 7% dans le 12<sup>e</sup> et 6% dans le 94
- Les Artistes (14<sup>e</sup>) 27% déclarent vivre dans le 14<sup>e</sup>, 27% dans le 15<sup>e</sup> et 10% dans le 94
- Joseph de Maistre (18<sup>e</sup>) 61% déclarent vivre dans le 18<sup>e</sup> et 20% dans le 17<sup>e</sup>
- Meaux (19<sup>e</sup>) 49% déclarent vivre dans le 19<sup>e</sup>, 7% dans le 20<sup>e</sup> et 7% dans le 93
- Pauline Rolland (19<sup>e</sup>) 54% déclarent vivre dans le 19<sup>e</sup>, 11% dans le 18<sup>e</sup>, 11% dans le 12<sup>e</sup> et 11% dans le 93
- Réservoirs (20<sup>e</sup>) 62% déclarent vivre dans le 20<sup>e</sup>, 15% dans le 19<sup>e</sup> et 8% dans le 18<sup>e</sup>
- Pali Kao (20<sup>e</sup>) 26% déclarent vivre dans le 20<sup>e</sup>, 15% dans le 19<sup>e</sup> et 8% dans le 11<sup>e</sup>. Ce relativement faible pourcentage de convives vivant à proximité du restaurant s'explique par le fait que Pali Kao est pratiquement le seul restaurant ouvert le midi en solidaire et à accueillir des familles en nombre.



Ainsi, la totalité des structures interrogées dans le cadre d'entretiens qualitatifs indique attribuer les cartes selon la proximité géographique avec le lieu de résidence des personnes orientées. Cependant, elles sont **limitées par le nombre de cartes dont elles disposent pour orienter vers chaque restaurant**.

Cette problématique se retrouve amplifiée du fait de la **prédominance de personnes en habitat précaire**, ainsi soumises à l'instabilité géographique de leur lieu de vie.

*« On a des cartes pour des restaurants solidaires qui sont très loin de chez nous et ne sont donc pas forcément pertinentes pour nos bénéficiaires » – Salariée d'une structure orienteuse*



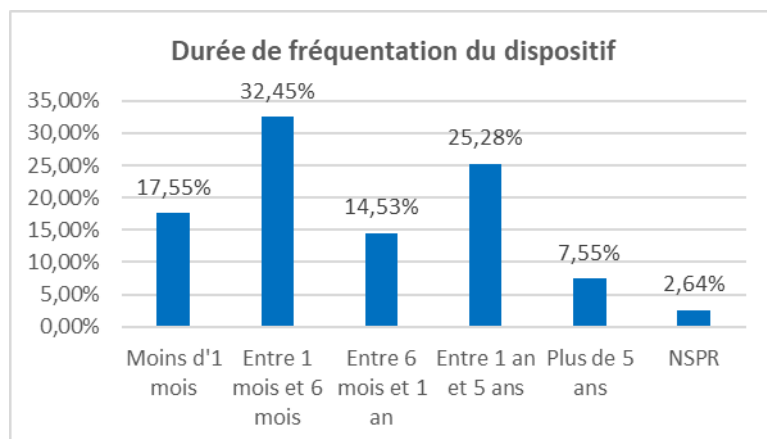
La majorité des personnes interrogées (n=530) se rend aux restaurants solidaires en **transports en commun (56%)** ou **à pied (41%)**.

Cette prévalence pose la question de l'accès aux transports en commun pour les convives, dont le coût peut exclure certains publics précaires.

*« Je ne viens ici que quand Médecins du Monde me donne des tickets de métro, sinon je mets plus de 45 minutes à venir, en fraudant c'est compliqué » – Une convive de 65 ans, vivant seule en hôtel*

Concernant le temps de trajet pour se rendre aux restaurants, la majorité des personnes enquêtées (70%) met moins de 30mn à venir, dont 40% ayant un trajet inférieur à 15mn. Elles sont tout de même 12% à mettre plus de 45mn à se rendre aux restaurants. On trouve également 12% des personnes interrogées qui estiment leur temps de trajet trop long et inconfortable (n=63), même si certaines ont un temps de trajet de moins de 30mn (20%).

## 2. Durée et régularité de la fréquentation

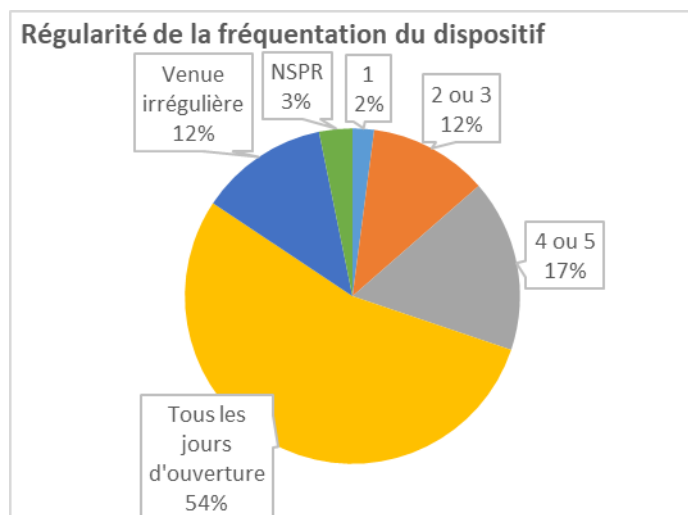


Sur l'ensemble des personnes interrogées, **65% fréquentent les restaurants solidaires depuis moins d'1 an**, et **seulement 8% les fréquentent depuis plus de 5 ans**. Cette donnée peut être mise en parallèle avec les 59% de personnes interrogées affirmant ne jamais avoir eu recours à l'aide alimentaire associative avant le début de la crise sanitaire.

Ces chiffres témoignent d'un **renouvellement relativement important des convives**, sans suggérer pour autant une amélioration de la sécurité alimentaire des personnes quittant le dispositif. Ces

chiffres semblent en tout cas confirmer le **basculement dans une précarité nécessitant un recours à l'aide alimentaire** pour une partie de la population.

On peut ainsi supposer que **les convives nouvellement arrivé.e.s dans les restaurants solidaires sont soit des ménages dont la situation s'est détériorée suite à la pandémie** et ses conséquences sociales et économiques, soit des ménages qui ont eu ces dernières années une meilleure connaissance des offres alimentaires disponibles à Paris, expliquant leur recours tardif à l'aide malgré leurs situations économiques fragiles.



Une majorité des convives (**71%**) **fréquente les restaurants solidaires au moins quatre jours de la semaine** soulignant encore une fois l'importance du dispositif pour la sécurité alimentaire des personnes interrogées. Les restaurants solidaires constituent également pour les personnes souvent isolées **un point de sociabilité stable et régulier** où les équipes et les habitué.e.s les reconnaissent et les saluent.

Les causes d'une fréquentation limitée des convives sont multifactorielles (n=214). Pour près de la moitié (46%) la fréquentation irrégulière relève d'une situation positive, **les personnes trouvent d'autres options pour se nourrir** et ne ressentent pas le besoin de se rendre sur le dispositif. Cela fait écho à l'observation des équipes des restaurants solidaires qui notent une plus faible fréquentation en début de mois quand les convives ont reçu les salaires ou aides financières auxquels ils ont droit. Cela apparaît également du point de vue des structures puisque 24 % d'entre elles indiquent que l'arrêt de la fréquentation s'explique par l'accès à l'emploi, l'obtention de nouvelles ressources ou l'accès à d'autres aides alimentaires.

*« Je fréquente le restaurant depuis 2016 mais de façon discontinue : selon l'accès aux services sociaux, selon l'évolution de ma situation. Quand j'ai retrouvé un emploi, je ne suis plus venu, mais aujourd'hui, je reviens presque tous les soirs » – Un convive de 56 ans, vivant seul en location*

Pour un quart des personnes interrogées (26%), les absences ponctuelles sur le dispositif s'expliquent par des **horaires d'ouverture inadaptés à leurs autres priorités**, notamment les rendez-vous médicaux ou administratifs. Ils sont également près de 11% à confier sauter certains repas aux restaurants en raison de **la fatigue, d'un état de santé physique ou psychique dégradé** ou de problème de mobilité. Enfin, 10% révèlent qu'ils manquent certains jours en raison de la distance entre leur lieu de vie et le restaurant dont ils ont obtenu une carte, souvent en raison des **changements de lieux d'hébergement pour les personnes en hébergement précaire**. Cela corrobore les réponses des structures orienteuses concernant l'arrêt de la fréquentation : 35 % d'entre elles mentionnent les horaires et l'éloignement<sup>9</sup>.

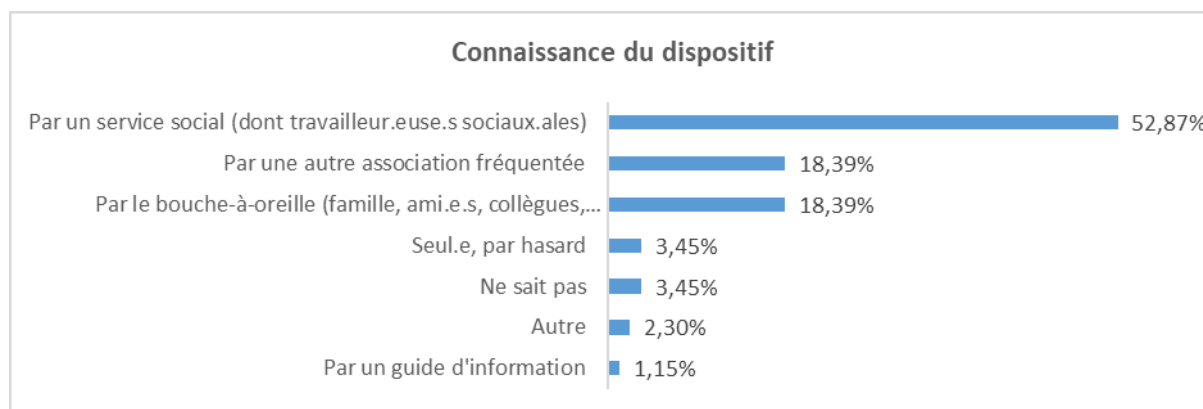
A la marge, certaines personnes interrogées expliquent leur absence aux restaurants solidaires par une **insatisfaction sur la nourriture proposée ou le service** (5%) ou en **raison de problèmes d'insécurité entre convives** (2%). Quelques structures partenaires estiment en effet que les personnes orientées

<sup>9</sup> Il convient cependant de noter que plus de la moitié (51%) des structures ayant répondu au questionnaire quantitatif (n=45) expliquent ne pas disposer d'un **moyen de suivi des fréquentations** des restaurants par les personnes qu'elles y ont orientées.

cessent d'utiliser le dispositif parce qu'elles n'apprécient pas le public accueilli, notamment du fait de la présence de personnes alcoolisées, et ne se sentent pas en sécurité. Enfin, certaines personnes (2%) mentionnent la **honte d'être reconnu.e par des connaissances** et la peur d'être stigmatisé.e en tant que personne précaire peuvent également entraîner une rupture avec l'aide alimentaire et un repli sur soi des personnes concernées.

*«Pour dire la vérité c'est difficile de venir ici parce qu'on réalise la précarité dans laquelle on est vraiment» - Une convive de 23 ans, étudiante*

### 3. Connaissance du dispositif



La majorité des répondant.e.s (n=87)<sup>10</sup> ont eu connaissance des restaurants solidaires via un service social (53%) ou une association (18%). Cela paraît cohérent avec la nécessité d'obtenir une carte auprès d'une structure orienteuse, institutionnelle ou associative. Le **bouche-à-oreille semble bien fonctionner également**, puisque 18% des répondant.e.s ont connu le dispositif par ce biais. Les structures interrogées en entretien qualitatif confirment que certaines personnes se rendent justement dans des structures orienteuses en ayant déjà connaissance des restaurants solidaires. Ce partage des informations par le bouche à oreille semble cependant nuancé par certains témoignages. Par ailleurs, aucune personne interrogée n'a découvert le dispositif via Internet, ce qui peut s'expliquer par la moyenne d'âge et un potentiel faible accès au numérique des convives.

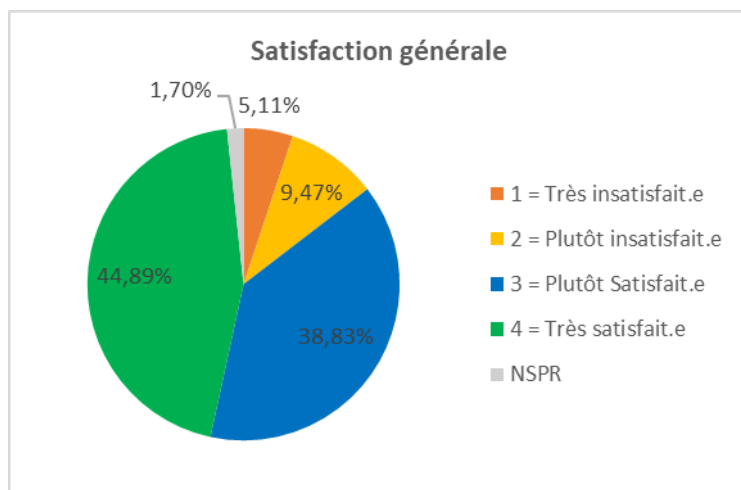
*« Souvent, ce sont les personnes qui demandent elles-mêmes, car la majorité viennent et savent déjà ce que c'est » – Salariée d'une structure orienteuse*

*« Tu sais moi ça fait plusieurs années que je vis à la rue et j'ai découvert ce truc des restaurants solidaires que l'année dernière. L'info elle circule pas entre les gens dans la rue. On se méfie les uns des autres ». Un convive de 36 ans, vivant à la rue*

<sup>10</sup> Cette question n'a été posée que pendant la Phase 1 dans les restaurants St Eloi et Vellefaux.

## V. Une satisfaction importante sur le dispositif

### 1. Satisfaction générale sur le dispositif



L'enquête révèle un fort niveau de satisfaction sur le dispositif en général (n=528) avec **45% de personnes très satisfaites et 39% des personnes plutôt satisfaites**. Seules 5% se disent très insatisfaites.

Il existe des différences de satisfaction entre les restaurants qui seront présentées dans des annexes dédiées pour chaque restaurant. De manière générale, **les personnes rencontrées expriment beaucoup de reconnaissance envers le dispositif**.

*« Ils m'ont sauvé la vie ! J'y croyais pas à leur histoire de resto mais ils m'ont sauvé la vie. Ça fait 4 ans que je viens. J'ai 65 ans. Ils m'ont sauvé la vie jvous dis ! »* Un convive de 65 ans, vivant seul en hébergement précaire

*« On peut toujours faire mieux, mais ça représente un coût (...) on a ça à disposition, ça ne nous coûte rien à nous mais ça coûte à la collectivité »* – Un convive de 56 ans, vivant seul en location

On constate cependant que **le taux de satisfaction générale diminue quand la durée de fréquentation des restaurants solidaires augmente**. Ainsi, les personnes venant sur le dispositif depuis moins d'un mois ne sont que 10% à se déclarer insatisfaites contre 20% pour les personnes qui viennent depuis plus de 5 ans. On peut ainsi supposer une certaine lassitude des convives de longue date.

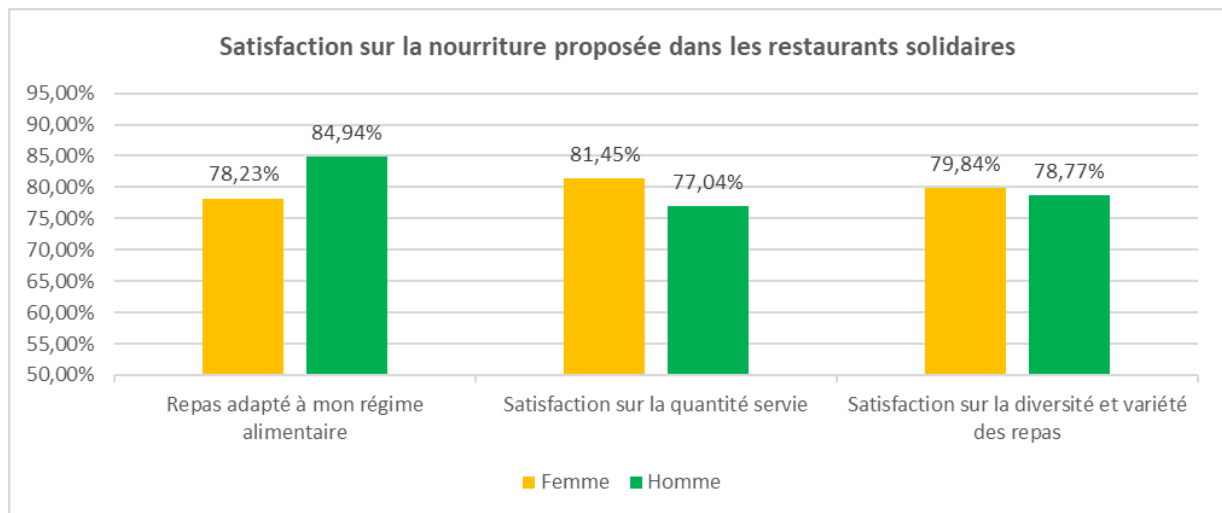
Les personnes rencontrées sont d'ailleurs nombreuses (12%) à avoir souligné **leur intérêt pour exprimer de façon plus régulière leur avis et leurs recommandations** sur les services proposés par les restaurants solidaires du CASVP. Certains chefs interrogés émettent également l'idée de mettre en place des cahiers anonymes d'appréciations, permettant de s'exprimer librement sur d'éventuelles pistes d'améliorations et de permettre aux convives d'être acteur-ices de l'amélioration l'offre des restaurants solidaires.

*« C'est bien que vous veniez nous voir cette semaine, mais bon le reste du temps on a pas trop notre mot à dire. On peut dire aux chefs quand on trouve que quelque chose n'est pas bon mais ils en font ce qu'ils veulent »* Un convive de 45 ans, vivant seul en location

Les témoignages des répondant-es mettent également en valeur le fait que l'insatisfaction s'efface rapidement au regard de la nécessité de manger. On retrouve ainsi une **certaine résignation** parmi les convives.

*« Les plats sont trop petits, mais je ne me plains pas car il y a de la nourriture et les repas sont chauds »* – Un convive de 64 ans, vivant seul et hébergé par un tiers

## 2. Satisfaction sur la nourriture proposée



**Plus des ¾ des personnes interrogées (n=530) sont satisfaites de la nourriture proposée** tant sur la qualité des repas proposés et leur adéquation avec leur régime alimentaire (83%) que sur la quantité servie (78%) ou la diversité et la variété des menus (79%). En analysant les données avec le prisme du genre, on constate que **les femmes sont légèrement moins satisfaites que les hommes de l'adaptation des repas à leur régime alimentaire tandis que les hommes sont moins satisfaits que les femmes sur les quantités servies.**

Les personnes se déclarant satisfaites de la nourriture proposée (n=413) mentionnent en premier lieu le bon goût des repas servis (74%). Elles sont 43% à apprécier avoir accès à une alimentation plus équilibrée et durable et 33% déclarent pouvoir manger dans les restaurants solidaires des aliments auxquels elles n'ont pas accès ailleurs.

*« Ce que j'aime ici, c'est qu'on a accès à des repas complets, avec entrée plat dessert » – Un convive de 22 ans, vivant seul et hébergé par une association*

Les personnes se déclarant insatisfaites de la nourriture proposée (n=113) sont 82% à déplorer le **manque de diversité des options proposées**. Une partie du mécontentement concernant la diversité et la quantité de nourriture provient de la redondance des repas, similaire d'une semaine sur l'autre ou parfois même sur plusieurs jours d'affilée, d'une baisse des produits disponibles à la fin du créneau horaire et, dans certains restaurants, du fait que tous les entrées et desserts ne sont pas exposés dès le début du service et de l'impossibilité de mélanger les accompagnements.

*« Il n'y a plus de nourriture, surtout d'entrées et de desserts, à partir d'une certaine heure, 18h généralement » – Un convive de 55 ans, vivant seul et locataire*

Les équipes de cuisine confirment une diminution des choix disponibles en cours de service. Certains chefs expliquent être également parfois contraints de réduire les quantités servies pour pouvoir nourrir toutes les personnes se présentant à la porte. Cet élément soulève la **question de la prédictibilité de la file active** et plus largement de la gestion et du suivi des cartes distribuées.

*« En début de service il y a pas mal de choix, mais en fin de service, après une centaine de personnes, même si on fait ce qu'on peut, il y a moins de choix (...) Parfois ça m'arrive aussi de tirer sur les quantités que je sers pour pouvoir servir plus de monde » – Salarié d'un restaurant solidaire*

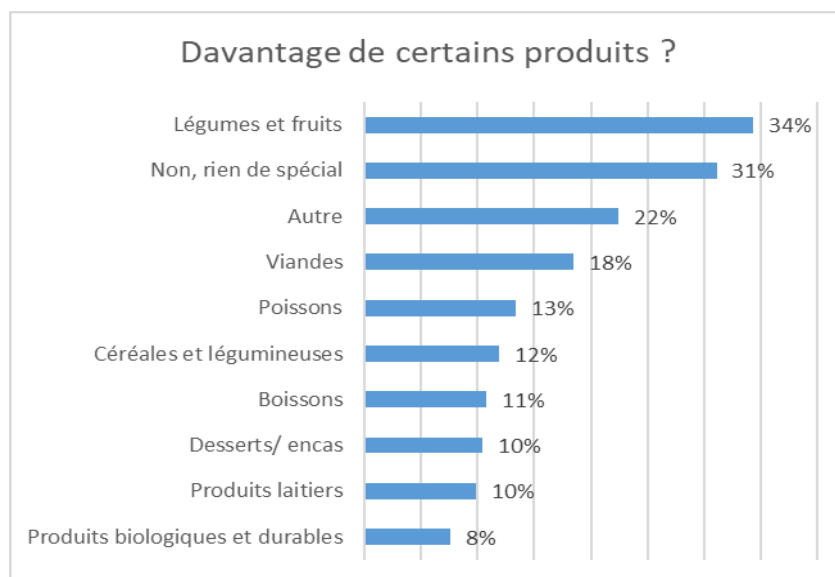
La DSOL ne disposant pas d'un système fiable de suivi de l'utilisation des cartes distribuées mensuellement, le service de restauration se base sur la file active du mois précédent pour planifier les commandes de denrées alimentaires. Cependant, des variations peuvent s'observer d'une semaine à l'autre voire d'un jour sur l'autre. De plus, le système de pointage des présences utilisé à l'accueil présente de nombreuses lacunes (appareils défectueux, manque de formation des équipes, existence de plusieurs systèmes de comptage parallèle) qui rendent difficile d'évaluer avec précision la file active de chaque restaurant. Il est intéressant de noter que, selon les données disponibles à la DSOL, il y a environ 8000 cartes en circulation chaque mois et que le taux d'utilisation est de 25% environ.

En parallèle, il apparaît également difficile pour le service de restauration de donner une estimation précise de la capacité maximale d'accueil de chaque restaurant solidaire. Cette donnée étant pourtant nécessaire à la DSOL pour optimiser le nombre de cartes distribuées par restaurant. Ces imprécisions sur les capacités d'accueil, la file active et les cartes en circulation peuvent avoir des conséquences sur la quantité de nourriture disponible pour les convives ainsi que sur l'accueil et la convivialité des restaurants solidaires.

Certains chefs interrogés soulignent également le fait que certains repas semblent peu denses en calories pour des personnes qui, potentiellement, ne mangent qu'une fois dans la journée. Un grammage des repas plus adapté aux besoins des convives pourrait être intéressant à envisager. Une autre piste pourrait être la diversification des produits – un chef soulignait par exemple le fait que le poisson est presque uniquement du colin – et le fait de faire découvrir de nouveaux aliments aux personnes se rendant aux restaurants.

Près d'un tiers des personnes insatisfaites de la nourriture proposée (n=113) (27%) déclarent ne pas la trouver leur goût. Certaines jugent notamment que les plats manquent d'assaisonnement et d'épices. Plusieurs personnes affirment également que le goût et donc leur satisfaction des plats dépend fortement des personnes présentes en cuisine. Enfin, 19% des personnes insatisfaites estiment que les menus sont inadaptés à leur régime alimentaire, notamment pour les personnes souffrant d'allergies ou de diabète ou en raison de confessions religieuses. Les équipes de restauration soulignent qu'elles veillent dans la mesure du possible à proposer des alternatives.

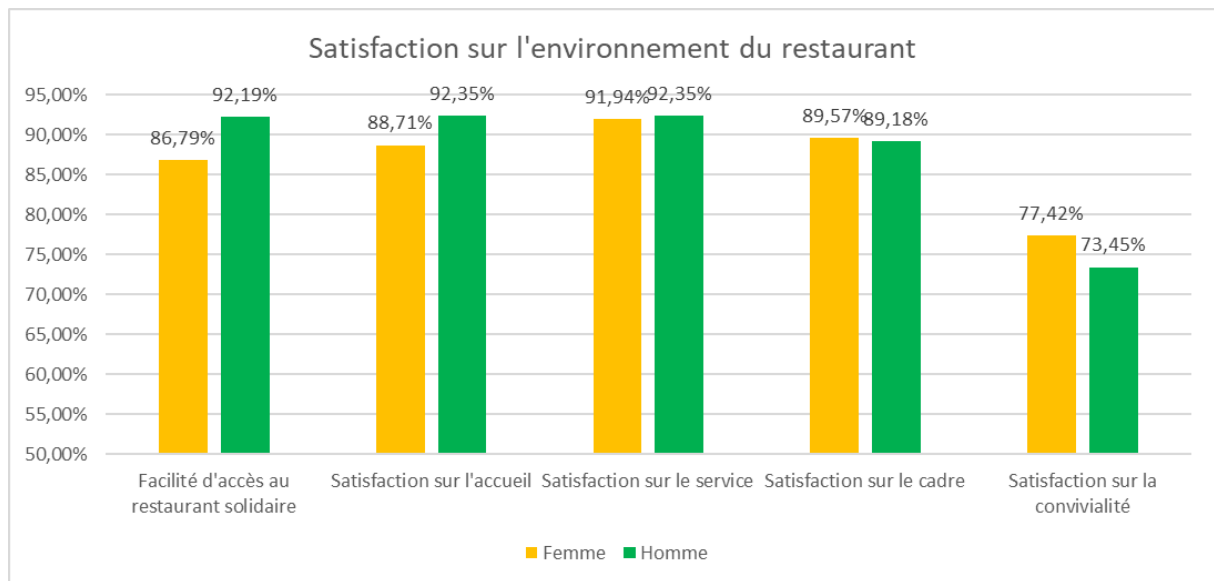
*« Le soir, on a décidé qu'on ne pouvait pas mettre des repas confessionnels, au vu de la laïcité, mais à la place, on propose du poisson. Les usagers de confession musulmane ont la possibilité de prendre du poisson tous les jours » – Salarié d'un restaurant solidaire*



Interrogées sur les aliments qu'elles aimeraient voir servies davantage aux restaurants solidaires, 34% des personnes réclament davantage de fruits et de légumes et 18% plus de viande (n=530).

En parallèle, près d'un tiers (32%) se déclare intéressé par davantage de repas végétarien (n=400). Cet intérêt est plus prononcé chez les femmes (40%) que chez les hommes (29%).

### 3. Accueil, service, accès et cadre



La grande majorité des personnes interrogées (**plus de 85%**) se déclare satisfaite de la **facilité d'accès, de l'accueil, du service et du cadre des restaurants solidaires (n=530)**. On remarque que le taux de satisfaction est moins élevé quand il s'agit de la convivialité des restaurants solidaires, même si près de trois quart des personnes interrogées se disent satisfaites.

Les personnes satisfaites de l'accueil (n=478) soulignent qu'**elles se sentent bien accueillies à leur arrivée pour 79%** d'entre elles et 60% confirment que le personnel de l'accueil est aimable. Sur le service (n=406), 88% des personnes se sentent bien accueillies pendant le service, **75% trouvent le personnel de service aimable** et 57% déclarent pouvoir manger à leur rythme et ne pas être pressées par le service. La satisfaction sur l'accès (n=399) porte sur la bonne situation géographique des restaurants (66%) et sur le fait qu'ils sont facilement accessibles en transports en commun (55%). Enfin la satisfaction sur le cadre (n=399) souligne que les restaurants sont grands (62%), propres (60%) et calmes (50%).

Les personnes insatisfaites de l'accueil et du service (n=29) se plaignent principalement de **l'amabilité des équipes** (48%). L'insatisfaction sur l'accès (n=35) soulève **la question de la file d'attente à l'extérieur** qui peut être longue, non protégée des intempéries et sujette à des altercations entre les convives loin du regard des agent.e.s d'accueil et/ou de sécurité. Sur certains restaurants, le manque **d'accès à des sanitaires non mixtes et accessibles pendant la file d'attente** pose également problème pour certaines convives. L'insatisfaction sur le cadre (n=46) porte sur des espaces petits et peu confortables (30%), des lieux qui ne sont pas tenus propres (28%) ou qui sont bruyants (24%).

Du côté des équipes des restaurants, les points d'attention relevés en matière d'accueil concernent les salles de restauration, qui nécessitent **un espace pouvant accueillir dans un cadre agréable l'ensemble des personnes et absorber les variations de flux**, qui peuvent être difficiles à prévoir. Il a été également souligné l'intérêt des « coins familles », permettant un accueil de ces dernières plus adapté, et pouvant donner davantage envie à celles-ci de se rendre aux restaurants solidaires.

Plusieurs des chefs regrettent le manque de convivialité des salles et un point d'amélioration pourrait être de décorer davantage. Dans l'un des restaurants, il a été mis en place la donation de livres, magazines, journaux, ainsi que des vêtements et des jouets pour enfants. Ces mises à dispositions permettent de diversifier l'activité du restaurant solidaire.



## 4. Convivialité, lien et accompagnement social

La convivialité des restaurants solidaires est l'aspect qui obtient le plus faible taux de satisfaction parmi les convives (n=528), avec près d'**un quart des personnes interrogées qui se déclarent insatisfaites**. Parmi les personnes insatisfaites (n=110), 46% estiment que les restaurants sont des lieux qui ne sont pas conviviaux et où personne ne se parle et 15% évoquent des épisodes ou des sentiments d'insécurité entre convives.

Le dispositif semble envisagé par certain.e.s **avant tout un lieu de restauration assise et au chaud**, et moins comme un espace de restauration collective, créateur de liens sociaux et vecteur de convivialité. Certain.e.s viennent plutôt y chercher **un espace de repos où le calme et la solitude sont appréciés**.

*« On ne cherche pas à avoir des contacts avec les autres, on reste entre nous, on mange et on repart, on ne cherche pas à créer du lien » – Une convive élevant seule ses deux enfants, locataire*

Il faut tout de même souligner qu'une majorité de personnes interrogées (**74%**) **se déclare satisfaite de la convivialité des restaurants solidaires**. Parmi les personnes satisfaites (n=377), 46% racontent avoir pu rencontrer de nouvelles personnes dans les restaurants solidaires et 25% y retrouvent des connaissances. Ces résultats sont à mettre en parallèle avec les données sur l'isolement des personnes fréquentant le dispositif. Ainsi, 84% des personnes vivent seules et se rendent seules aux restaurants solidaires. **Ces moments de repas constituent donc pour beaucoup de rares moments de convivialité et de lien social**, mêmefurtifs.

*« J'ai pu rencontrer beaucoup de personnes au restaurant, qui sont devenus des amis très proches aujourd'hui » – Un convive de 35 ans, vivant seul à la rue*

**Les agents d'accueil ou vigiles jouent un rôle clé dans la convivialité du lieu**. Ce sont les premières personnes qui accueillent les convives, les reconnaissent, les saluent, leur demandent des nouvelles quand le temps le permet et aident les plus fragiles à porter leur plateau. Ce sont elles et eux également qui s'interposent avec tact en cas de tensions et qui savent désamorcer les points de friction dans le calme. La configuration qui semble fonctionner le mieux est celle qui poste un agent à l'entrée et un agent au rail du self et/ou mobile en salle. Les vigiles, employé.e.s par une entreprise privée, nécessitent un temps d'adaptation voire de formation pour comprendre les réalités du public précarisé qu'ils accueillent et pour trouver la juste souplesse pour encadrer les lieux. Ainsi, les équipes de cuisine témoignent que la rotation des équipes de vigiles perturbe l'équilibre qu'iels arrivent à instaurer avec le public.

**Les personnels de cuisine sont également vecteurs de la convivialité** dans les restaurants. D'ailleurs plusieurs des chefs ont souligné l'importance de l'accompagnement social en matière d'aide pour les personnes en situation de handicap, pour des démarches administratives, ou pour discuter et permettre de sortir de l'exclusion. Cependant, tous les membres des équipes de cuisine n'ont pas la même appétence pour la dimension sociale du travail en restauration solidaire et pourraient bénéficier de sensibilisation sur les publics précarisés également.

*« L'accueil ça fait énormément, il est primordial. Un monsieur qui habite dans un parking au -7, quand il fait la manche personne ne le regarde. Ici, on les ré-humanise au final. Finalement j'existe. » Un salarié d'un restaurant solidaire*

Enfin, une **présence régulière de bénévoles a pu être un atout, par le passé**, pour la création de liens sociaux. Il n'y a plus actuellement que très peu de bénévoles dans les restaurants solidaires. Des bénévoles, encadré.e.s et formé.e.s, peuvent jouer un rôle chaleureux et humain pour créer du lien



avec et entre les convives. Ils peuvent également jouer un rôle d'orientation vers un accompagnement social dans les structures sociales du quartier qui pourront les prendre en charge s'assurant ainsi que l'aide alimentaire fonctionne comme une porte d'entrée vers un accompagnement social plus global.

Comme déjà indiqué, **61% des personnes rencontrées souhaitent qu'un dispositif d'orientation vers les services d'aide soit mis en place au sein des restaurants** quand 26% préfèrent que ces lieux restent dédiés aux repas (12% NSPR, n=526). De même, plusieurs chefs interrogés ont manifesté l'intérêt de proposer des missions de bénévolat pour différentes tâches : s'occuper des enfants pour laisser aux parents du temps libre, aider les personnes en situation de handicap dans leur repas, appuyer ponctuellement sur certaines démarches administratives, s'installer à table et discuter avec les personnes en manifestant l'envie, etc. Toutefois, il a été souligné l'importance d'un cadrage et de fiches missions précises.

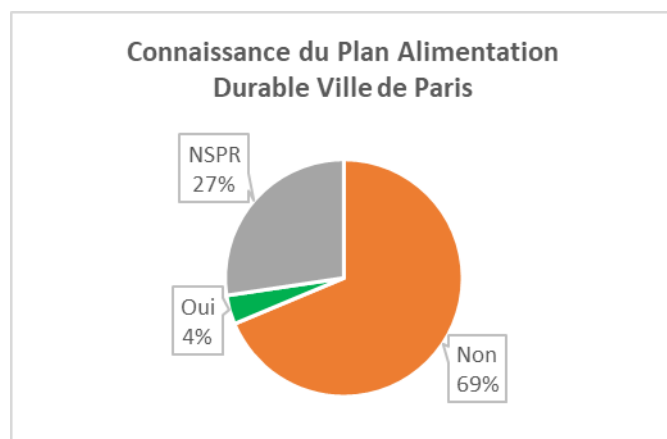
*« Avant il y avait des bénévoles qui venaient de temps en temps, c'était bien ! » Un convive de 53 ans*

## VI. Un dispositif inscrit dans le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris

Le projet alimentaire territorial de la Ville de Paris, via son Plan Alimentation Durable 2022-2027 notamment, porte l'ambition de développer **un système alimentaire durable, inclusif, résilient, sûr et diversifié, et de favoriser l'accès de toutes et tous à des aliments sains, locaux et abordables**. Ce plan s'inscrit dans la continuité des deux plans précédents, qui ont permis à la Ville et à l'ensemble des gestionnaires de sa restauration collective de passer de 7 % à 53, 1 % de denrées durables dans la restauration collective parisienne en une dizaine d'années.

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris s'engage pour préserver le climat et la biodiversité, proposer des aliments bons au goût et pour la santé et mobiliser les équipes et les convives pour sa réussite.

La majorité des chefs interrogés connaissent le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris. Toutefois, **le degré de connaissances du Plan varie d'un chef à l'autre**. En revanche, **seul 4% du public accueilli a déjà entendu parler du Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris**.



### 1. Approvisionnement biologique, durable, de saison et local

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris vise une alimentation 100% durable avec 75% de l'alimentation soit issue de l'agriculture biologique et que 100% des bananes et du chocolat soient issus de filières équitables. Le Plan vise également à ce que 50% des denrées achetées soient issues d'exploitations de production, d'élevage et de transformation durables implantées dans un rayon de moins de 250 km autour de Paris. Les labels du commerce équitable sont ajoutés au calcul de l'alimentation durable à Paris<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? [Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? - Ville de Paris](#)

Les restaurants solidaires travaillent avec un fournisseur principal, NormaprO, qui leur fournit la grande majorité des denrées alimentaires distribuées sur le dispositif. **NormaprO présente sur son site des engagements pour le développement durable qui s'inscrivent dans ceux de la Mairie de Paris, notamment la mise à l'honneur de produits locaux et régionaux (principalement de Hauts de France, Normandie, Vallée de Chevreuse) et des poissons labélisés MSC Pêche Durable.** Les petits pains bio sont quant à eux fournis par l'entreprise Touflet Boulangerie.

L'enquête n'a pas permis d'obtenir de résultats précis sur la portion d'alimentation biologique et/ou durable et issue d'approvisionnement local servie par les restaurants solidaires. Les chefs interrogés ont une connaissance limitée sur cette question. Certains parlent de 30% d'approvisionnement biologique et local, d'autres jusqu'à 75% pour les légumes, quand d'autres soulignent que depuis la crise sanitaire la part du bio a baissé à environ 60% de l'approvisionnement. Il ressort de ces échanges que **les produits bios sont principalement les légumes secs, les légumes surgelés, certains produits laitiers comme les yaourts et les fromages, les œufs et les petits pains.** Les chefs affirment également que les viandes sont labellisées Label Rouge.

Certains chefs estiment que **les produits bios peuvent être plus contraignants à cuisiner que les produits conventionnels** (par exemple, les féculents bios seraient plus long à cuire), que les produits bios sont généralement plus petits, moins beaux que les produits conventionnels, ce qui peut altérer l'envie du public de les consommer. Ainsi, le service de restauration a choisi de **centraliser les produits biologiques autour des légumes plutôt que les fruits**, du fait de mauvaises réceptions de la part des convives.

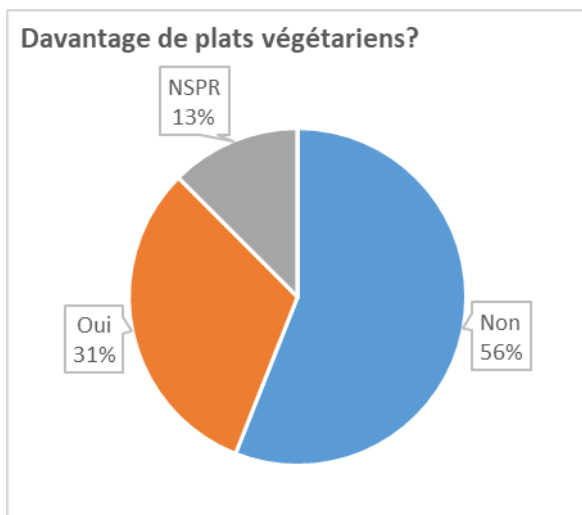
*« Les fruits issus de l'agriculture biologique ne sont pas calibrés, ce qui pose un problème au niveau des usagers (...) ça a pu créer de réelles tensions car tous n'avaient pas les mêmes portions » – Un salarié de restaurant solidaire*

## 2. Restauration collective flexitarienne

Pour participer à l'effort sur le bilan carbone et vers la transition alimentaire, le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris s'engage à proposer avant le 1er septembre 2023, 2 repas végétariens par semaine pour toutes et tous et au plus tard le 1er janvier 2025 une proposition de menu végétarien chaque jour dans tous les restaurants collectifs proposant plusieurs menus, en prenant en compte les équilibres nutritionnels, pour respecter notamment les besoins en apports protéiques et lipidiques journaliers. **Dans les restaurants solidaires, la majorité des chefs déclarent cuisiner un repas végétarien par semaine.** Certains indiquent cependant ne pas systématiquement inclure d'options végétariennes chaque semaine et témoignent d'une réticence à proposer du végétarien au public de la restauration solidaire.

*« Moi quand c'est les lasagnes végétariennes, au service je dis pas que c'est végétarien. Comme ça, j'ai pas de problèmes avec les convives » Un salarié de restaurant solidaire*

*« Ici, les ¾ des gens pour eux c'est le seul repas de la journée, alors qu'ils viennent pas nous casser les pieds avec leur histoire de manger vegan » Un convive de 49 ans, vivant à la rue*



Si certain.e.s convives ne sont effectivement pas toujours enthousiastes à l'idée de repas végétarien. On constate que **32% des personnes interrogées se disent intéressées par davantage d'options végétarienne dans les restaurants solidaires**. De même, certains chefs mentionnent que certains plats végétariens reçoivent un meilleur accueil : les tartes, lasagnes, burgers, dahl, par exemple. De plus, plusieurs chefs témoignent qu'à force de proposer du végétarien et de sensibiliser les convives, certain-es d'entre elleux se sont habitués et trouvent ces plats bons à mesure du temps.

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris vise également à proposer 100% de viande bio ou labellisée, issue d'animaux élevés selon les pratiques les plus exigeantes en termes de bien-être animal, 100% de poisson issu de pêches et de piscicultures responsables, 100% de produits laitiers bio ou labellisés issus d'animaux élevés selon les pratiques les plus exigeantes en termes de bien-être animal et 100% d'œufs bio de poules élevées en plein air. **Dans les restaurants solidaires, les viandes sont effectivement labellisées Label Rouge, les poissons labellisés MSC et les œufs bio.** Cependant, l'approvisionnement ne permet pas encore d'atteindre les objectifs pour les produits laitiers.

### 3. Lutte contre le gaspillage alimentaire

La lutte contre le gaspillage des ressources, et tout particulièrement des denrées alimentaires, est un autre axe clé du Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris. Ainsi, le Plan engage la Ville à réduire de 50% le gaspillage alimentaire et à valoriser localement 100% des déchets alimentaires produits, pour mettre fin à l'incinération des bio-déchets pouvant être valorisés.

Les restaurants solidaires passent commande un mois à l'avance en fonction de la file active de chaque restaurant et fonctionnent en flux tendus. Les variations de fréquentation sont gérées à l'aide de stocks tampons (purée, poissons surgelés, etc.) ou en « tirant un peu » sur les quantités servies. Les chefs interrogés indiquent ainsi avoir **très peu de pertes dans leur cuisine en raison d'une gestion des stocks avisée, d'une anticipation du nombre de repas à préparer au regard de la file active des jours précédents, d'une adaptation des menus aux restes de la veille**. Les restes non servis sont refroidis en cellule de refroidissement et resservis le lendemain entre restaurants Emeraude et Solidaires ou préparés dans une recette différente. Un reste d'accompagnement de semoule pourra par exemple devenir une entrée en taboulé ou un dessert en gâteau.

*« On laisse aux chefs une grande flexibilité, ils sont libres de passer ce qu'ils veulent au moment où ils veulent, de gérer leurs stocks au mieux pour éviter le gaspillage des produits » – Un chef de service du dispositif des restaurants solidaires*

La gestion des tris des déchets au plateau varie d'un restaurant à l'autre. **Des tables de tri de déchets mises à disposition des convives sont disponibles dans près de la moitié des restaurants solidaires.** Certains restaurants indiquent que des tables de tri sont prévues, d'autres que le manque de place les empêche de mettre ce système en place. Dans certains restaurants, les plateaux sont simplement déposés dans un rac que les équipes de cuisine vident et trient, dans d'autres le tri est effectué par les convives elleux même. A Pali Kao, qui dispose de plus d'espace, les convives vident l'intégralité de leur plateau elleux même, y compris la vaisselle dans les bacs appropriés.

Dans l'ensemble, les chefs soulignent qu'après une phase de sensibilisation, les convives se saisissent plutôt bien de la table de tri et cela permet de les responsabiliser tout en déchargeant les équipes de cuisine. Ils soulignent que la présence de bénévoles pourrait encore améliorer la sensibilisation des convives sur ce sujet. **La récolte des bio-déchets est organisée chaque semaine dans les restaurants qui font ce tri qui est ensuite majoritairement méthanisé.** Il n'existe cependant pas de système de compostage actuellement dans les restaurants solidaires, bien que certains chefs soient intéressés par l'idée. Enfin, un des chefs propose de mettre en place des gachimètres – notamment pour le pain – afin de sensibiliser les convives au gâchis alimentaire.

#### 4. Lutte contre le plastique et réduction de l'empreinte carbone

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris vise à bannir le plastique de la restauration collective parisienne. **Dans la majorité des restaurants solidaires, l'intégralité de la vaisselle utilisée pour le service s'inscrit dans cette démarche.** Cependant, pour l'un des restaurants solidaires situés dans un CHRS, les repas étaient servis dans des barquettes en plastique qui permettent aux convives vivant sur place de monter déjeuner dans leur chambre. **La question de l'utilisation de barquettes en plastique se pose également dans le cas où les restaurants solidaires relanceraient une offre à emporter notamment pour les jours de fermeture.** L'enquête ne s'est par ailleurs pas concentrée sur l'utilisation du plastique en cuisine.

L'ensemble des mesures du Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris contribuent à la réduction de l'empreinte carbone. Il est intéressant de noter que les choix logistiques d'approvisionnement sont également sensibles à la question de l'empreinte carbone. **Le choix d'un fournisseur principal permet une livraison unique** dans les restaurants qui produisent les repas, les autres étant approvisionnés par la cuisine centrale de Pali Kao. Les restaurants les plus importants sont livrés tous les jours, mais sur les plus petits sites, le nombre de livraisons est limité à 2 voire 3 par semaine. Toutes les livraisons sont effectuées par l'intermédiaire de **véhicules électriques.**

*« On est au maximum de ce qu'on peut faire en termes de livraison, puisque le stockage est limité par les lieux de restauration (...) comme on utilise 80% de produits frais, on ne peut pas réduire encore plus le nombre de livraison » – Un salarié de restaurant solidaire*

#### 5. Des repas bons au goût et bons pour la santé

Comme mentionné précédemment, plus des  $\frac{3}{4}$  **des personnes interrogées sont satisfaites de la nourriture proposée** tant sur la qualité des repas proposés et leur adéquation avec leur régime alimentaire (83%) ou la diversité et la variété des menus (79%).

Dans l'optique de proposer des repas, non seulement bons, mais contribuant aussi à la santé environnementale des convives, le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris s'engage à réduire la consommation de sucre et de sel, à interdire l'usage de produits contenant du nitrite de sodium ajouté et d'interdire l'usage d'huile de palme et d'OGM. **Le fournisseur NormaprO s'engage également à fournir des denrées garanties sans OGM ni huile de palme.**

Le Plan Alimentation Durable insiste par ailleurs sur une limitation du recours à des produits ultra-transformés, pour privilégier les recettes maison, fabriquées sur place ou dans les cuisines centrales afin de proposer des repas aux qualités gustatives et nutritionnelles toujours meilleures. Les restaurants solidaires s'inscrivent dans cet engagement puisque **les repas sont préparés sur place dans chaque restaurant, ou dans la cuisine centrale de Pali Kao.** En suivant le cahier des charges du Plan Alimentation Durable, NormaprO propose différents choix de menus qui sont ensuite validés voire modifiés si besoin par les chefs du service de restauration et une diététicienne.

## 6. Des convives écouté.e.s, impliqué.e.s et informé.e.s

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris met en avant l'importance d'avoir une restauration collective attentive à tou.te.s ses convives pour donner la possibilité à chacun.e de manger à sa faim et selon ses besoins nutritionnels. Cela nécessite d'avoir **une meilleure connaissance du public reçu sur le dispositif et une analyse continue de leurs besoins et leurs attentes**. Cet engagement fait écho à l'intérêt de certaines personnes interrogées (12%) pour exprimer de façon plus régulière leur avis et leurs recommandations sur les services proposés par les restaurants solidaires du CASVP. Certains chefs soutiennent également une telle démarche en mentionnant par exemple la mise en place de cahiers anonymes d'appréciations afin d'associer les convives aux décisions qui concernent leur alimentation dans les restaurants solidaires.

Par ailleurs, le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris propose de développer des actions de sensibilisation à l'alimentation durable adaptés à chaque type de convives de la restauration collective. Les chefs interrogés semblent globalement ouverts à la mise en place d'ateliers mais émettent pour la plupart **des réserves concernant les ressources humaines et l'adéquation des locaux pour mener de telles activités**. Selon eux, des ateliers sur l'équilibre alimentaire et l'alimentation durable susciteraient moins d'intérêt chez les convives que **des ateliers de cuisine**. Ils soulignent que cette démarche interactive permettrait de sensibiliser les convives au travail et aux contraintes incombant au personnel des restaurants solidaires mais également de mieux comprendre leurs attentes. Par ailleurs, ces ateliers favoriseraient le lien social et permettraient des échanges de recettes à reproduire chez soi lorsque cela est possible. Certain.e.s convives ont également exprimé leur intérêt pour ce type d'ateliers pour partager également avec les chefs des idées de recettes qu'ils apprécient particulièrement.

## 7. Des équipes formées, impliquées et outillées

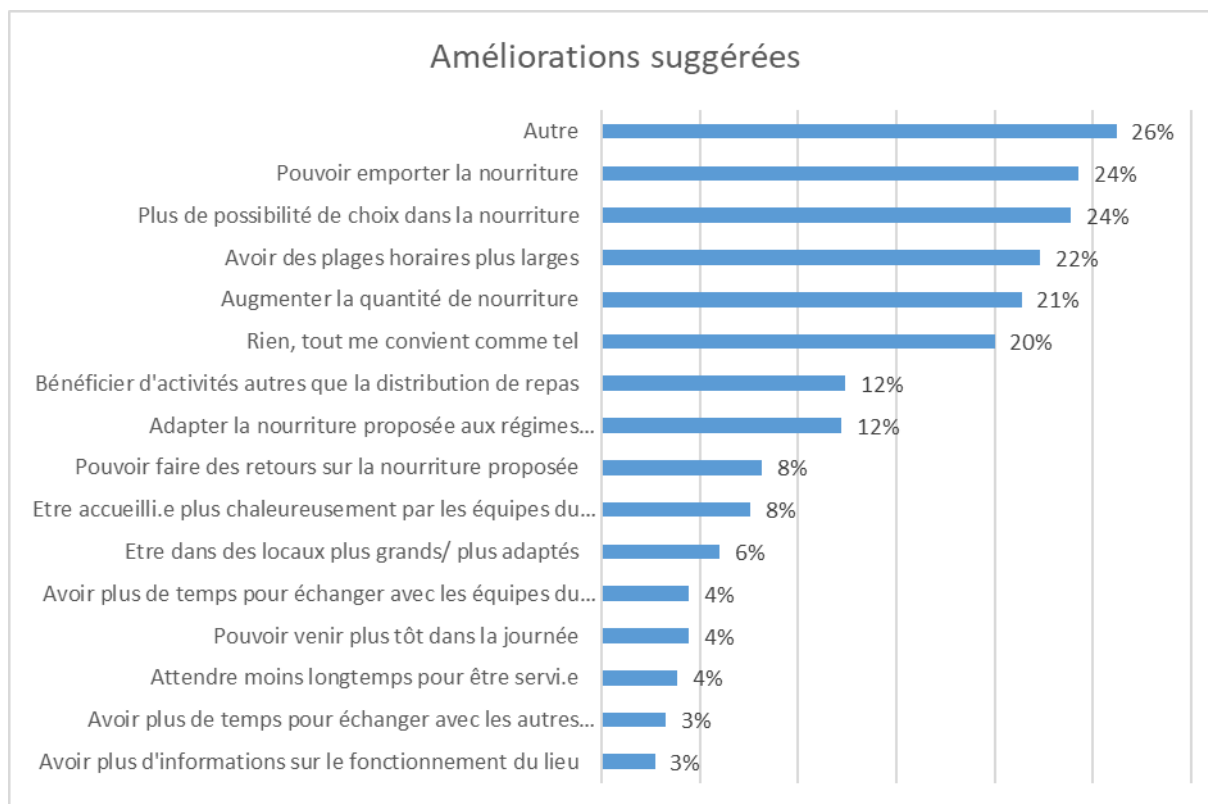
Un dernier point du Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris insiste sur l'importance de former tous les personnels en cuisine et en salle à l'alimentation durable ainsi qu'aux enjeux de santé afférents (nutrition, lutte contre l'obésité...) et à la conception de recettes et de menus savoureux. Si l'enquête n'avait pas pour objectif d'évaluer les connaissances des équipes sur ces sujets, on peut constater dans certains échanges **un besoin de sensibilisation de certain.e.s membres des équipes cuisine**. Par ailleurs, étant donné la spécificité du public des restaurants solidaires, la plupart des chefs soutiennent l'idée de proposer à leur équipe **des formations ou sensibilisations sur les questions de précarité**.

Le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris promeut le partage d'outils et de méthodes entre acteurs de la restauration collective pour favoriser une transition alimentaire la plus efficace possible. A l'échelle des restaurants solidaires, **le Club des chefs organisé environ tous les trimestres par le service de la restauration de la DSOL permet un partage d'expérience entre les équipes des différents restaurants**.

Enfin, le Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris comprend la restauration collective comme un maillon de la lutte contre les précarités alimentaires et l'incite à s'ouvrir sur son quartier notamment en se mettant en lien d'autres les associations d'aide alimentaire et de lutte contre les précarités alimentaires. Si le peu de restes alimentaires dans les restaurants solidaires ne justifie pas de mise en lien avec des structures de distributions alimentaires. Cet engagement de solidarité rejoint **la volonté des restaurants solidaires d'utiliser l'aide alimentaire comme porte d'entrée vers un accompagnement social plus global**, même si cette dimension doit être encore renforcée.

## VII. Les suggestions des parties prenantes

### 1. Suggestions des convives



Si 20% des répondant.e.s affirment que tout leur convient comme tel, une majeure partie suggère des pistes d'amélioration concernant le fonctionnement et l'offre du dispositif. Une grande partie des recommandations porte sur la nourriture proposée. Ainsi, près d'un quart des personnes interrogées **(24%) aimerait pouvoir emporter la nourriture**, notamment pour les restes de leur propre repas non consommés pour éviter le gaspillage alimentaire et pour avoir des repas à emporter d'avance pour les jours de fermeture des restaurants solidaires (les dimanches et jours fériés pour la plupart). Il est intéressant de noter que seul 17% des personnes à la rue souhaite pouvoir emporter leur repas contre 26% des personnes en logement pérenne.

Un quart souhaiterait avoir **d'avantage de choix dans la nourriture proposée**, 21% propose d'augmenter la quantité de nourriture servie et 12% recommande d'adapter la nourriture proposée au régime alimentaire. Les structures orienteuses se font l'écho des suggestions de convives, notamment sur l'option à emporter. Cependant, cela implique des critères d'hygiène et une chaîne du froid jusqu'à la consommation, ce qui est difficile à garantir notamment pour un public vivant en partie à la rue.

*« Ça serait bien d'avoir la possibilité de repas à emporter, pour ceux qui ne veulent pas rester manger, et notamment pour les familles qui ne souhaitent pas forcément fréquenter le reste du public accueilli. Ça permettrait aux restaurants de toucher un public plus large. » – Une salariée de structure orienteuse*

*« Les quantités ne sont pas suffisantes pour qu'après un repas servi à 17h30, on puisse tenir une nuit d'errance dans la rue » Un convive de 44 ans vivant à la rue*

Les convives proposent également des recommandations sur le dispositif dans son ensemble. **Plus d'une personne sur cinq (21%) aimerait avoir des plages horaires plus larges.** Certaines personnes rappellent que les horaires d'ouverture affichés se doivent d'être respectés et soulignent que les équipes ferment parfois les portes des restaurants plus tôt. Certaines familles suggèrent d'ouvrir un peu plus tôt pour les familles. Nombreuses sont les personnes interrogées qui aimeraient voir **les restaurants ouverts en solidaire le midi et le soir, tous les jours de la semaine.** Cette ouverture le midi pose alors la question du mélange avec les personnes âgées accueillies en Emeraude. L'ouverture des restaurants solidaires a en effet pu être mal accueillie par les personnes fréquentant déjà les restaurants Emeraude le midi.

*« A chaque fois, quand un restaurant solidaire ouvre, la fréquentation du restaurant Emeraude associé baisse, même si c'est solidaire que le soir et que les publics ne se croisent jamais : il y a un phénomène d'appréhension du pauvre » – Un salarié de restaurant solidaire*

**12% aimeraient bénéficier d'activités autres que l'aide alimentaire notamment de l'accompagnement social et des activités socio-culturelles** (concerts, ateliers artistiques, musique d'ambiance). De nombreuses personnes rencontrées suggèrent également de mettre à disposition des boissons chaudes en fin de repas (café et thé), comme c'est le cas à Pali Kao et pendant les déjeuners Emeraude.

Ils sont également **12% à vouloir pouvoir donner leurs avis sur le dispositif** plus régulièrement tant en faisant retours sur la nourriture proposée (8%) qu'en échangeant avec les équipes (4%). Ils proposent différents systèmes comme des cahiers anonymes ou une plateforme accessible depuis un mobile avec un QR code.

D'autres suggestions sont également partagées sur **l'accès aux sanitaires** (en non-mixité et pendant l'attente de l'ouverture du restaurant), ainsi que sur **la propreté** des sanitaires et de certains restaurants notamment en cours de service puisque les tables ne sont pas nettoyées entre chaque passage. De plus, certaines personnes partagent leurs inquiétudes sur la **gestion de la sécurité en salle et dans la file d'attente.** Elles suggèrent d'avoir un agent présent en permanence dans la salle et dans la file d'attente et de séparer les espaces entre les publics, notamment entre les familles et les hommes seuls. Enfin, quelques recommandations sont partagées sur la décoration des restaurants solidaires. Certain.e.s convives expriment leur intérêt pour participer voire organiser des animations dans les espaces pour les décorer et créer du lien.

## 2. Suggestions des structures orienteuses

De manière générale, les structures orienteuses semblent satisfaites de leur collaboration avec les restaurants solidaires, puisque 96% d'entre elles (n=46) souhaitent continuer de référencer vers ces derniers. Plus de la moitié des structures (n=43) souhaitent même **étendre leur capacité d'orientation**, en référençant davantage de personnes vers les restaurants solidaires. Parmi les quelques structures qui souhaitent maintenir leur nombre actuel d'orientations (n=7), **71% ne recensent pas de demandes particulières ni de besoins réels parmi les publics qu'elles accueillent. 14% estiment quant à elles leur nombre actuel d'orientations adapté et souhaiteraient, plutôt que de l'augmenter, le diversifier en pouvant orienter vers d'autres restaurants.** Les structures orienteuses ayant participé à l'enquête identifient également **plusieurs voies d'amélioration du partenariat avec les restaurants solidaires et du fonctionnement du dispositif.**

**Afin de répondre à la problématique de l'éloignement géographique**, qui constitue une raison de non-recours aux restaurants solidaires pour une frange importante des convives, plusieurs structures



proposent **davantage de flexibilité dans la distribution des cartes**, voire **un système d'échange direct** – encadré par la Direction des Solidarités – parmi les structures elles-mêmes. Cela permettrait ainsi aux convives de changer plus facilement de restaurant solidaire en cas de **changement d'hébergement**, mais également aux dispositifs orienteurs de disposer d'une **offre de cartes plus adaptée aux lieux de vie de leurs publics**.

*« On aurait aimé pouvoir redistribuer les cartes qu'on a, parce qu'on a des cartes pour des restaurants solidaires qui sont très loin de chez nous et ne sont donc pas forcément pertinentes pour nos bénéficiaires (...) ça pourrait être bien d'être mis en relation avec d'autres structures et échanger/distribuer des cartes »* – Une structure interrogée en entretien individuel

De manière générale, les structures aimeraient également avoir **un lien plus rapproché avec** la Direction des Solidarités **en ce qui concerne le suivi des orientations effectuées** à destination des restaurants solidaires et de pouvoir obtenir un bilan sur les fréquentations. Plusieurs expriment le fait de n'avoir aucun moyen de savoir si les bénéficiaires orienté.e.s utilisent réellement leur carte, en dehors d'un échange informel. Cela revient à la question du système de gestion et de suivi mentionné précédemment.

Certaines structures souhaiteraient aussi la mise en place d'un **système plus flexible concernant la perte des cartes**. En effet, la forme de cartes papiers est souvent incompatible à long terme pour les convives vivant en hébergement précaire, voire dans la rue – beaucoup de cartes se perdent ou s'abîment régulièrement. L'observation participante de l'équipe d'ACF dans les restaurants a permis de constater un certain degré de flexibilité par les agents d'accueil dans le cas de cartes perdues. Cependant, dans le cas où les agents d'accueil sont des vigiles mandatés par une structure extérieure qui fait tourner ses équipes, la connaissance du public régulier est perdue.

Si plusieurs structures affirment ne pas avoir besoin d'un support de présentation et se contenter d'explications orales, jugeant l'offre **facile à comprendre**, une structure mentionne cependant son intérêt pour un **support visuel de présentation** – flyer avec des photographies, ou vidéo – afin de faciliter la présentation de l'offre aux publics, mais également d'**aller contre les réticences de certain.e.s à se rendre sur un lieu d'aide alimentaire**, en montrant notamment à quoi ressemblent les restaurants. L'objectif serait ainsi de mettre davantage les personnes en confiance, **les sécuriser et les familiariser avec le lieu**, mais également leur prouver que c'est un restaurant comme les autres, qui accueille notamment des personnes âgées le midi. Une autre propose également la **mise en place de journées porte-ouvertes**, ou de **temps de restauration où les professionnels peuvent aller dîner avec les usagers**.

Enfin, plusieurs d'entre elles évoquent la nécessité d'**adapter la localisation de certains restaurants**, parfois situés dans des zones où ils sont peu fréquentés au détriment d'autres où ils seraient davantage nécessaires.

*« Il faudrait réfléchir à l'ouverture de restaurants solidaires dans le Nord de Paris, car il y a notamment un manque d'offre sur le territoire du 18<sup>ème</sup> arrondissement »* – Un.e salarié.e de structure orienteuse

*« Par exemple, pour des restaurants comme les Artistes dans le 14<sup>e</sup>, les cartes ne sont pas toutes utilisées car ce ne sont pas des lieux où les gens vont. C'est un arrondissement où on va trouver d'autres types d'offres (...) par exemple, il y a beaucoup de microstructures, de paroisses qui font de la distribution alimentaire. Les publics sédentarisés en rue vont plutôt aller se tourner vers les paroisses d'à côté que vers les restaurants solidaires »* – Un.e salarié.e de structure orienteuse



## VIII. Recommandations

A la suite de cette enquête, Action contre la Faim propose les recommandations suivantes à la DSOL et la DEVE de la Mairie de Paris pour son dispositif de restaurants solidaires. Elles s'organisent en trois niveaux :

- Au niveau opérationnel pour assurer une meilleure couverture aux besoins alimentaires des personnes accueillies,
- Au niveau de coordination territoriale pour un meilleur accès et un meilleur accompagnement,
- Au niveau du plaidoyer pour une alimentation durable et solidaire.

### 1. Recommandations opérationnelles pour une meilleure couverture des besoins

#### a. Développer une meilleure connaissance des besoins et attentes des convives

- Favoriser la participation des convives en mettant en place un **mécanisme de partage de retour pour les convives et les structures orienteuses**, centralisé au niveau de la DSOL (cahier de doléances, QR code, enquête flash, ...) en lien avec le travail du GT5 du COCOLUPA
- Développer des **ateliers de cuisine et/ou du matériel de sensibilisation** sur différentes thématiques liées à l'alimentation durable telles que la diversification alimentaire en matière de protéines non-animales (par exemple, Toques en stock)

#### b. Assurer l'adéquation du dispositif aux besoins des convives

Sur la nourriture proposée :

- Assurer une **répartition équitable des différents produits** présentés au choix au fur et à mesure du service, notamment les entrées et les desserts **et des quantités servies**, notamment les plats pour éviter les tensions et garantir un service équivalent à tou.te.s les convives
- Proposer des **offres complémentaires** au service actuel : carafes d'eau, boissons chaudes, table à épices, sauces et autres condiments
- Systématiser les propositions de repas et de denrées **adaptées aux préférences et aux régimes alimentaires** des convives : végétarisme, petite enfance, santé (diabète, hypertension, dentition, intolérance gluten et lactose, ...), confession religieuse
- **Diversifier les recettes proposées** en travaillant avec des structures de restauration multiculturelle / cuisine du monde et en permettant aux convives de proposer des recette (par exemple, Refugee Food)
- Proposer une offre de **repas à emporter pour certains publics (familles, personnes âgées) et/ou certains jours (veille des jours de fermeture)** pour assurer un repas quotidien aux personnes accueillies sur la base de paniers composés par les personnes elles même pour éviter le gaspillage des produits non désirés

- **Communiquer** en avance sur les repas proposés chaque semaine en ligne et dans les restaurants

Sur l'accueil, le cadre et le service :

- Systématiser l'aménagement **d'espaces dédiés aux familles** (et femme seules) équipés avec des jeux et des livres en lien avec des associations existantes (par exemple, Bibliothèques sans frontières ou Chemins d'enfance)
- Améliorer ou changer le **système de pointage des cartes** pour limiter les doublons et assurer un meilleur suivi des fréquentations quotidiennes
- **Former les équipes d'accueil, de service et de cuisine sur les questions de précarité** et le travail avec des publics précarisés (accueil et écoute bienveillante, connaissance des publics, gestion des tensions)
- **Aménager les espaces d'entrée** pour faciliter l'accès des personnes à mobilité réduite, protéger les files d'attente en cas d'intempérie ou de forte chaleur, assurer une visibilité sur la file d'attente pour les agents d'accueil et permettre l'accès aux sanitaires pour tou.te.s
- Explorer la possibilité d'**extension ou de décalage d'1h des horaires d'ouverture**
- **Communiquer** en avance sur les éventuels fermetures ou changements d'horaire en ligne et dans les restaurants

## 2. Recommandations de coordination territoriale pour un meilleur accès et un meilleur accompagnement

### a. Améliorer la communication avec les structures orienteuses et les convives pour faciliter l'accès et optimiser la fréquentation des dispositifs

- Partager des **informations sur les restaurants solidaires auprès des structures orienteuses** et des convives à travers des supports visuels d'information et de communication sur l'offre d'aide alimentaire parisienne et les restaurants solidaires plus précisément, des journées porte-ouverte, des temps de restauration ouverts aux professionnel.le.s des structures orienteuses pour aller dîner avec les convives
- Organiser des **rencontres entre les structures orienteuses** afin de faciliter l'échange sur les restaurants solidaires, le non-recours et la distribution des cartes
- **Harmoniser l'offre proposée entre les restaurants solidaires** (en termes d'alimentation, d'horaire, d'espace dédié etc) pour éviter les frustrations et les répartitions inégales de file active
- **Rencontrer et échanger avec d'autres acteurs** de la restauration collective solidaire (restaurant Santeuil) et de la restauration collective classique (cantines scolaires)

### b. Renforcer le rôle social de l'alimentation et des restaurants solidaires en utilisant l'aide alimentaire comme porte d'entrée vers l'accès aux droits

- **Valoriser le rôle des agents d'accueil** (plutôt que « vigile »), internaliser ces agents aux équipes de restauration collective et les former sur les questions de précarité et le travail avec des publics précarisés
- Systématiser la **présence de bénévoles sociaux** (ou de travailleur.euses sociaux.ales) à jour fixe, encadré.e.s par une fiche de mission précise sur la convivialité et l'orientation sociale vers des aides spécifiques et formé.e.s et outillé.e.s par la Fabrique de la Solidarité et/ou des services sociaux de la ville
- Envisager la mise en place d'espaces dédiés à des **activités culturelles, artistiques et récréatives**, organisées par des associations de quartier et/ou par les convives

### c. **Améliorer le système de ciblage et de gestion des cartes distribuées aux structures orienteuses et aux convives**

- Organiser des **ateliers de concertation** avec les structures orienteuses sur des **critères indicatifs de ciblage**
- **Clarifier la capacité maximale de service** quotidien pour chaque restaurant solidaire à moyens constants pour faciliter le calibrage du dispositif et la distribution des cartes
- **Améliorer le système de suivi, de distribution et d'utilisation des cartes** d'accès aux restaurants solidaires (évaluation dédiée sur le système de pointage numérique et mise en place d'un outil de suivi des cartes distribuées pour les structures orienteuses)

## 3. **Recommandation de plaidoyer pour une alimentation durable et solidaire**

### a. **Favoriser les dispositifs de restauration collective solidaire au niveau local, régional et national**

- Identifier de **nouveaux espaces de restauration collective à Paris** pouvant accueillir un public solidaire en mixité (restaurant Emeraudes, CHRS, ...)
- Développer un plaidoyer **au niveau local, régional ou national** en s'appuyant sur l'existant pour **faire connaître les dispositifs** dans des instances de la restauration collective ou liées à l'alimentation (Cocolupa, Cralim, forums de la restauration collective, etc.)
- Envisager le rôle des cuisines collectives pour **fournir des repas à distribuer en dehors des espaces de restauration collective** dans le respect des normes sanitaires (hôtels, accueils de jour, HUDA, CHU, résidences sociales, foyers, associations d'aide alimentaire, ...) soit provenant des excédents de production, soit en production supplémentaire.

### b. **Renforcer l'inscription des restaurants solidaires dans les objectifs du Plan Alimentation Durable de la Ville de Paris**

- **Former tous les personnels en cuisine et en salle à l'alimentation durable** ainsi qu'aux enjeux de santé afférents (nutrition, lutte contre l'obésité...) et à la conception de recettes et de menus savoureux
- Renforcer l'**approvisionnement** auprès de fournisseurs en produits bio et/ou durables, sans OGM, sans huile de palme, sans nitrite de sodium ajouté, et autant que possible à moins de 250km de Paris

- Systématiser la proposition d'au moins un voire deux **repas végétariens** chaque semaine et limiter le recours à des produits ultra-transformés, pour privilégier les **recettes maison, fabriquées sur place** ou dans les cuisines centrales
- S'assurer que l'ensemble des restaurants solidaires supprime le plastique de la restauration collective parisienne, systématise les tables de tri **des déchets** et la mise en place de compostage pour les bio-déchets

## IX. Annexes

Les annexes suivantes sont partagées avec la DSOL et sont accessibles à la demande :

- ✓ Infographie détaillée pour chaque restaurant solidaire
- ✓ Base de données quantitative et anonymisée

## X. Bibliographie

ANSA (2023), Projet Mobiliser les services de restauration collective pour alimenter les plus précaires, [Mobiliser les services de restauration collective pour alimenter les plus précaires | Agence Nouvelle des Solidarités Actives \(solidarites-actives.com\)](https://solidarites-actives.com)

EHESS, Séminaire Alimentation et sciences sociales (2022-2023), [Enquête sur deux Restaurants solidaires – SOLAL \(hypotheses.org\)](https://hypotheses.org)

Mairie de Paris (2023), Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? [Le Plan Alimentation durable, qu'est-ce que c'est ? - Ville de Paris](#)

Mairie de Paris (2023), Distribution de repas pour les personnes en situation de précarité [Distribution de repas pour les personnes en situation - Ville de Paris](#)

## XI. Glossaire

ACF : Action Contre la Faim

ANSA : Agence nouvelle des solidarités actives

CASVP : Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

CHRS : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale

DSOL : Direction des solidarités

HHS : Household hunger scale – indice domestique de la faim

## XII. Remerciements

Nous remercions les personnes ayant participé à l'enquête pour leur disponibilité, leur confiance et la richesse de nos échanges. Nous remercions également chaleureusement les enquêteur·ices pour leur mobilisation, leur écoute et leur bienveillance.