



Enquête sur le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette géré par la Chorba, l'Un et l'Autre et les Restos du Cœur



Crédit: Margaux Saillard

Novembre 2023 – Paris 19^e

I.	Introduction.....	3
1.	Contexte	3
2.	Objectifs de l'enquête	4
3.	Méthodologie	4
II.	Profil des personnes rencontrées.....	8
1.	Genre, âge et situation familiale	8
2.	Situation administrative	8
3.	Situation d'hébergement	9
4.	Situation socio-professionnelle	11
5.	Besoins prioritaires.....	11
III.	Accès à l'alimentation	12
1.	Indice domestique de la faim	12
2.	Parcours d'approvisionnement alimentaire.....	14
IV.	Fréquentation sur le dispositif	15
1.	Ancienneté de la fréquentation	15
2.	Régularité de la fréquentation	15
3.	Fréquentation régulière par genre et tranche d'âge	16
4.	Fréquentation et lieux de vie	17
V.	Appréciation du dispositif	18
5.	Satisfaction générale	18
6.	Quantité et qualité des repas proposés	19
7.	Organisation de l'accueil et du service.....	21
8.	Services non alimentaires disponibles	25
9.	Les nouveaux locaux.....	25
10.	Formation des bénévoles et coordination inter-associatives	26
VI.	Focus sur le public féminin	28
VII.	Recommandations.....	29
1.	Recommandations opérationnelles pour une meilleure couverture des besoins alimentaires.....	29
2.	Recommandations de coordination territoriale pour un meilleur accès et un meilleur accompagnement.....	30
3.	Recommandation de plaider pour une meilleure couverture de besoins sur le territoire ...	31

I. Introduction

1. Contexte

Le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise situé Porte de la Villette dans le 19^{ème} arrondissement de Paris est l'un des dispositifs de distribution de repas assis le plus fréquenté de France. L'espace est cogéré par les associations La Chorba, L'un est l'Autre et les Restos du Cœur, qui assurent, 7 jours sur 7, une distribution de repas chauds, le midi et soir., en accueil inconditionnel. Chaque jour, ces repas servis assis viennent en aide à plus de 800 personnes en situation de précarité. Sur la période du mois de Septembre 2023, la plus haute fréquentation enregistrée date du 29 Septembre avec 920 personnes servies par la Chorba le soir. En face du dispositif de restauration assise se trouvent d'autres locaux appartenant aux Restos du cœur dans lesquels ont lieu des distributions de colis alimentaire plutôt à destination de familles ainsi que les Relais Resto qui proposent une permanence administrative et juridique deux jours par semaine ainsi que des cours d'alphabétisation. Certains soirs des associations partenaires proposent des permanences d'information à l'extérieur du dispositif de restauration assise : Utopia 56, la CEDRE et Watizat.

Initialement déployé dans les locaux des Restos du Cœur, au 7 avenue de la Porte de la Villette, le dispositif de restauration assise est installé depuis juillet 2023 dans des nouveaux locaux situés à la même adresse sur un terrain appartenant à la Ville de Paris. Depuis ces changements de locaux, le dispositif est également cogéré par la Ville de Paris. Cette distribution alimentaire présente deux particularités importantes : elle est l'un des rares dispositifs de repas chaud assis inconditionnel à Paris recevant les personnes précarisées sans justificatif d'identité ou de situation ni inscription préalable. De plus, ce dispositif est géré conjointement par trois associations, une pratique assez peu courante à Paris : La Chorba, Les Restos du Cœur et l'Un et l'Autre.

Fondés par Coluche en 1985, **les Restos du Cœur** est une association loi de 1901, reconnue d'utilité publique. L'association a pour but « d'aider et d'apporter une assistance bénévole aux personnes démunies, notamment dans le domaine alimentaire par l'accès à des repas gratuits, et par la participation à leur insertion sociale et économique, ainsi qu'à toute action contre la pauvreté sous toutes ses formes ». Les Restos du Cœur mettent en place des distributions des repas chauds assis à la Villette 5 fois par semaine, du lundi au vendredi de 11h à 13h.

Depuis 1998, l'association **La Chorba** lutte contre la faim et l'injustice à travers plusieurs actions : distribution de repas, distribution de petits déjeuners dans les lieux culturels de Paris Centre portée avec La Fondation de l'Armée du Salut, colis alimentaires, colis à domicile, maraudes, insertion par l'emploi et lutte contre le gaspillage alimentaire. La distribution de repas chauds assis en accès libre et inconditionnel à La Villette est l'action historique de la Chorba depuis 2015 et se déroule 6 fois par semaine, tous les jours de 18h à 20h, à l'exception du jeudi.

Créée en 2003, l'association **l'Un Est l'Autre** apporte son soutien aux personnes en situation de précarité ou d'exclusion en offrant toute l'année à La Villette depuis 2007, des repas chauds cuisinés, 3 fois par semaine, le jeudi soir, samedi et dimanche midi, ainsi que les jours fériés. L'association mène également des activités de réinsertion et de lutte contre le gaspillage alimentaire. Pour ces dernières,

L'Un Est l'Autre collecte des invendus alimentaires et les distribue aux familles en difficulté financière sous la forme des paniers alimentaires complets et variés.

Dans le cadre de son partenariat avec la Ville de Paris, Action contre la Faim a été sollicitée par la DSOL (Direction des solidarités) pour mener une enquête auprès des personnes fréquentant les distributions alimentaires mises en place par La Chorba, L'un est l'Autre et les Restos du Cœur sur le dispositif de la Villette.

Depuis 2019, **Action contre la Faim** met son expertise humanitaire à disposition des acteurs de l'aide aux plus précaires en France en agissant à leur côté pour viser des changements opérationnels et structurels, le tout dans l'objectif de répondre aux besoins des plus précaires en France en assurant un accès digne à une alimentation saine, durable et choisie. Il s'agit notamment de promouvoir et systématiser les diagnostics des profils, des besoins et des barrières aux droits et services alimentaires et non alimentaires, afin d'adapter les dispositifs aux informations collectées. Sur cette enquête, ACF a travaillé avec les trois associations du dispositif de la Villette pour développer la méthodologie, mener la collecte de données sur le terrain et analyser les données pour la rédaction du rapport.

2. Objectifs de l'enquête

L'objectif global de cette enquête est de contribuer à **améliorer l'accès digne à une alimentation saine, durable et de qualité pour les plus précaires en région parisienne**. Il s'agit de produire des données objectives qui reflètent les besoins des personnes fréquentant le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette ainsi que leurs parcours d'approvisionnement alimentaire afin d'adapter les réponses alimentaires proposées.

L'objectif spécifique premier est d'accompagner les 3 associations vers **une meilleure connaissance des publics pour adapter si nécessaire certains aspects du dispositif** et favoriser le partage d'expériences entre elles mais aussi avec les autres acteurs associatifs ou institutionnels du secteur. L'enquête devrait ainsi permettre de mieux comprendre le profil des personnes recourant aux distributions alimentaires organisées sur le dispositif de la Villette, ainsi que leur parcours d'approvisionnement alimentaire en dehors de ce dispositif, leur niveau d'insécurité alimentaire, leurs habitudes de fréquentation, et la satisfaction du dispositif notamment depuis le changement des locaux. L'enquête présentera les résultats de façon globale et les différences potentiellement constatées entre les services du midi et du soir.

L'objectif spécifique secondaire est de permettre aux acteurs parisiens de la solidarité, et notamment à la Direction des Solidarités de la Ville de Paris, de **s'interroger sur l'offre d'aide alimentaire inconditionnelle sur Paris**, sur les parcours d'accès à l'alimentation pour les publics les plus précaires et sur les problématiques d'accès sur les dispositifs conditionnels. Enfin, le dernier objectif spécifique de cette enquête est de **capitaliser les leçons apprises et les bonnes pratiques issues de la gestion d'un dispositif par trois associations**.

3. Méthodologie

L'enquête a été réalisée en combinant des outils quantitatifs et qualitatifs auprès des différentes parties prenantes (public, bénévoles, salarié.es). Ces outils ont été développés en collaboration avec ACF, la DSOL, La Chorba, L'un est l'autre et les Restos du Cœur.

a. Revue documentaire

La première étape de l'enquête a porté sur la conduite d'une revue documentaire pour affiner la compréhension du contexte et établir un état des lieux sur la thématique des personnes fréquentant les distributions alimentaires dans le nord-est de Paris. L'identification et la lecture de documents clés a permis à l'enquête de s'appuyer sur les connaissances tirées de documents produits par les associations qui travaillent auprès de ces publics, d'évaluations, de recherches ou d'enquêtes précédentes sur le sujet. L'enquête s'est notamment appuyée sur les rapports d'activité des trois associations ainsi que sur une enquête menée par la Chorba en 2017 sur le dispositif.

Cette enquête s'était déroulée sur une soirée, et l'association avait interrogée 624 personnes sur les 750 bénéficiaires venus ce soir-là. L'objectif avait aussi pour objectif, de mieux connaître les bénéficiaires afin de mieux répondre à leurs besoins.

b. Observation participante

Dans un premier temps, l'équipe d'ACF a conduit plusieurs sessions d'observation participante entre août et septembre 2023 en tant que **bénévoles sur le dispositif de distributions alimentaires** sur le dispositif de la Villette sur des créneaux gérés par chacune des trois structures. L'objectif était de mieux comprendre l'organisation des dispositifs et de préparer la phase de questionnaire quantitatif.

c. Méthode quantitative auprès des convives

Dans un deuxième temps, une enquête quantitative par questionnaire a été menée **auprès des personnes fréquentant les distributions alimentaires** sur le dispositif de la Villette. Le questionnaire s'intéressait aux caractéristiques sociodémographiques des enquêtés (genre, âge, nationalité d'origine), à leur situation d'hébergement, à leur situation socio-professionnelle, à leur parcours d'approvisionnement alimentaire, à l'indicateur d'insécurité alimentaire, à la fréquentation du dispositif, à la satisfaction et aux pistes d'amélioration sur le dispositif, et aux besoins prioritaires (hors alimentaire) des personnes fréquentant le dispositif.

Cette partie de l'enquête s'est déroulée en 5 jours, du 21 au 25 novembre 2023. Les questionnaires ont été déployés en utilisant l'outil de collecte de données mobile *KoboCollect*, et ils ont été administré par 36 membres de l'équipe d'Action contre le Faim (salarié.e.s, stagiaires et bénévoles), 3 stagiaires l'UEA et 2 interprètes professionnels parlant l'arabe et le dari/pachto. Un briefing a été organisé par ACF en amont de l'enquête afin de familiariser toutes les personnes enquêtrices avec le questionnaire quantitatif, et de partager des conseils sur les techniques d'entretien. Ces questionnaires ont été réalisés **de façon anonyme et sur la base du volontariat des personnes fréquentant le dispositif de la Villette, exprimé par un accord libre et éclairé**. Les personnes étaient interrogées après leur repas, entre 11h00 et 13h30 et entre 17h et 19h30, et dans des espaces dédiés garantissant, autant que possible, la confidentialité des échanges. Les enquêté.e.s étaient libres de ne pas répondre à toutes les questions et d'interrompre l'entretien à tout moment.

L'échantillon est calculé selon les paramètres suivants :

- La marge d'erreur : 5 %
- Le niveau de confiance : 90 %
- Taille de la population : 920
- Marge de non réponse : 10%

Avec ces paramètres l'échantillon aurait dû être au minimum de 232. Au total 238 personnes ont été interrogées pour une file active de 700 à 900 personnes par jour en moyenne avec la répartition suivante :

Service	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Total
Midi	21	28	15	27	27	119
Soir	12	31	36	34	7	123
Total	33	59	51	61	34	238

Méthode qualitative auprès des professionnel.le.s

Afin de compléter ces données quantitatives par des données qualitatives et pour avoir une vision globale du fonctionnement du dispositif, des groupes de discussions ont été organisés avec les équipes des 3 associations. Ces échanges ont permis de recueillir les retours des équipes (salarié.es et bénévoles) qui gèrent le dispositif, sur l'organisation logistique, les bonnes pratiques et les contraintes rencontrées ainsi que les pistes d'améliorations qu'ils peuvent identifier.

Les entretiens ont duré entre 1h et 1h30 et les données ont été collectées via l'enregistrement et la retranscription de l'entretien lorsque les personnes y consentaient, ainsi que des prises de notes.

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, les 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 compilée de ces données anonymes avec la DSOL de la Ville 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 d' Action contre la Faim.

Limites de l'enquête

Cette enquête a été réalisée au sein du dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette, 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. Par ailleurs, les membres des équipes salariées ou bénévoles des associations interrogées pourraient également avoir des réticences à partager des critiques sur le dispositif par peur d'être pénalisés dans leurs emplois ou missions de bénévolat ou par peur de perdre les financements.

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.

Une grande partie des personnes ayant recours au dispositif de la Villette ne sont pas francophones. Pour permettre au plus grand nombre de participer aux échanges, des enregistrements audios ainsi que des textes écrits présentaient l'enquête en plusieurs langues (français, anglais, arabe, dari, pachto). Des interprètes professionnels parlant l'arabe et le dari/pachto ont été recrutés et étaient

présents 3 jours midi et soir. De plus, certains bénévoles parlaient arabe et anglais. Un interprétariat téléphonique était également disponible mais n'a pas été mobilisé. Cependant, certaines personnes ont pu être exclues de l'échantillon malgré tout en raison de la barrière de la langue.

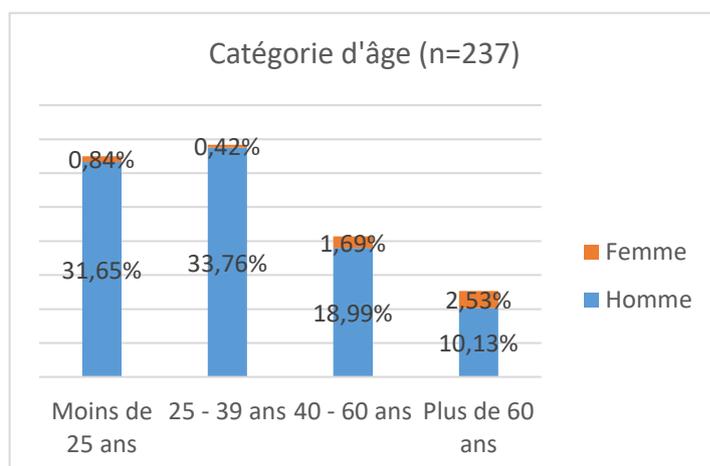
II. Profil des personnes rencontrées

1. Genre, âge et situation familiale

La grande majorité des convives du dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette sont des hommes. En effet, parmi les personnes interrogées (n=238), **95% sont des hommes et seulement 5% sont des femmes.**

La grande majorité des personnes rencontrées vivent seul.es (93%), à l'exception de quelques personnes (3%) qui déclarent vivre en couple et/ou avec des enfants. Les familles semblent être plutôt orientées sur le dispositif de colis disponible à la Villette auprès des Resto du cœur. Seules 6 personnes rencontrées déclarent vivre avec des enfants dont une avec un enfant de moins de 3 ans. Pour les personnes vivant en famille ou en couple sans enfant, aucune ne se rend de façon régulière sur le dispositif uniquement le soir. Elles sont présentes de façon régulière soit le midi uniquement, soit le midi et le soir, soit de façon irrégulière.

« Je ne viens pas le soir parce que je ne peux pas venir avec ma fille. Je viens seulement le midi pendant qu'elle est à l'école et qu'elle mange à la cantine » Femme de 50 ans, locataire de son logement



Concernant l'âge des enquêtés, on constate que même **si la majorité ont moins de 40 ans (66%),** il est tout de même important de révéler que 21% ont entre 40 et 60 ans, et 13% ont plus de 60 ans. La moyenne d'âge est de 35 ans. Les femmes sont les plus représentées dans les catégories d'âge au-dessus de 40 ans. Les femmes sont les plus représentées dans les catégories d'âge au-dessus de 40 ans.

Comparé aux données récoltées par la Chorba en 2017, on remarque que **les personnes enquêtées sont légèrement plus jeunes qu'il y a 6 ans.** En effet, en 2017 28% des personnes interrogées avait moins de 25 ans, alors qu'aujourd'hui ce pourcentage s'élève à 32%. La présence importante de jeunes isolés étrangers (21%) sur le dispositif peut expliquer cette différence.

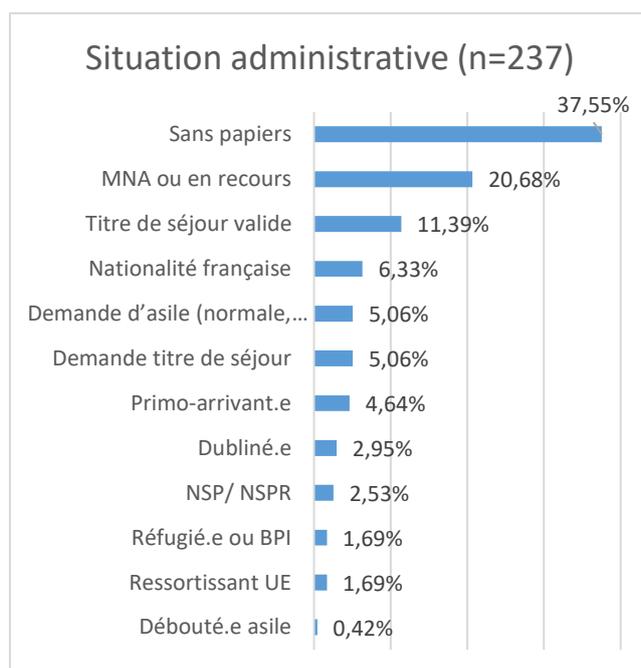
2. Situation administrative

Plus de 40 nationalités différentes sont représentées parmi les convives du dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette. Les nationalités rencontrées sont : Algérie (21%), Guinée Conakry (15%), Tunisie (8%), Côte d'Ivoire (8%), Soudan (8%), France (6%), Afghanistan (5%), Maroc (4%). **Les langues les plus parlées sont : le français (73%), l'arabe (18%) et l'anglais (8%).**

En comparaison avec l'enquête de la Chorba en 2017, on remarque une augmentation des personnes d'origine d'Afrique de l'Ouest qui fréquentent le dispositif. En effet, elles étaient moins de 5% à venir

d’Afrique de l’Ouest en 2017. A l’inverse, on constate une baisse de la présence des afghan.es et des français.es qui représentaient respectivement 16% et 11% des personnes interrogés en 2017

Parmi les personnes interrogées, 37% des personnes interrogées déclarent être arrivée à Paris depuis moins de 6 mois, et 31% depuis plus de 5 ans. Le nombre de personnes qui vivent à Paris depuis plus de 6 mois mais moins de 5 ans est plus faible. 10% sont arrivés à Paris depuis 6 mois à 1 an, et 17% depuis 1 à 5 ans. On peut ainsi avancer que le dispositif de la Villette semble être utilisé soit par des personnes récemment arrivées à Paris avant qu’elles ne trouvent peut-être d’autres solutions pour se nourrir, soit au contraire utilisé par des personnes qui sont ancrées depuis longtemps sur le territoire et dans une précarité dont elles ont du mal à s’extraire.



Concernant la situation administrative des personnes, 38% déclarent être sans papiers et 21% être des jeunes isolé.es étranger.es. Seulement 11% ont un titre de séjour valide et 6% sont de nationalité française. Ces données témoignent donc de **situations administratives très précaires** auxquelles est confronté ce public.

Il est intéressant de noter que près de 5% du public sont des primo-arrivant.es et que 15% relèvent du droit d’asile et peuvent, sous certaines conditions, avoir accès aux conditions matérielles d’accueil dont l’hébergement et l’allocation demandeur d’asile (ADA).

3. Situation d’hébergement

La majorité des personnes rencontrées, soit **60%, vivent à la rue, et 32% vivent en logement précaire**. Il est préoccupant de constater que **13% ont un logement pérenne**¹.



Il est préoccupant de constater que des personnes locataires se rendent dans ce type de dispositif (n=31). Ce public est plus âgé que la population générale qui se rend sur le dispositif de la Villette avec

¹ 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.

42% de personnes de plus de 60 ans. C'est également un public en situation administrative stable pour 64% d'entre eux. Enfin ces convives locataires sont 58% à se rendre sur le dispositif depuis plus de 1an dont 32% depuis plus de 5 ans.

La situation d'hébergement du public accueilli sur le dispositif de la Villette s'est dégradée depuis 2017, avec une augmentation des personnes à la rue. D'après l'enquête réalisée par la Chorba, 33% des personnes fréquentant le dispositif le soir dormaient à la rue, aujourd'hui 61% des personnes interrogées sur le dispositif déclarent vivre à la rue sur le mois précédent l'enquête. Le pourcentage de personne en hébergement d'urgence ou en hôtel social a quant à lui diminué, passant de 25% en 2017 à 14% aujourd'hui.

Les solutions d'hébergement, lorsqu'il y en a, ne permettent pas toujours aux individus de cuisiner, faute d'équipement. Ainsi, **68% de l'ensemble des personnes rencontrées (n=237) affirment avoir aucun équipement de cuisine accessible**, 5% déclarent avoir uniquement de quoi réchauffer et 4% disent avoir accès à une cuisine partagée en dehors de leurs lieux de vie. L'accès à une aide alimentaire qui propose des repas chauds et déjà cuisinés comme le fait le dispositif de la Villette est donc un enjeu essentiel pour ce public. 24% des personnes rencontrées déclarent quant à elle bénéficier d'une cuisine individuelle ou collective.

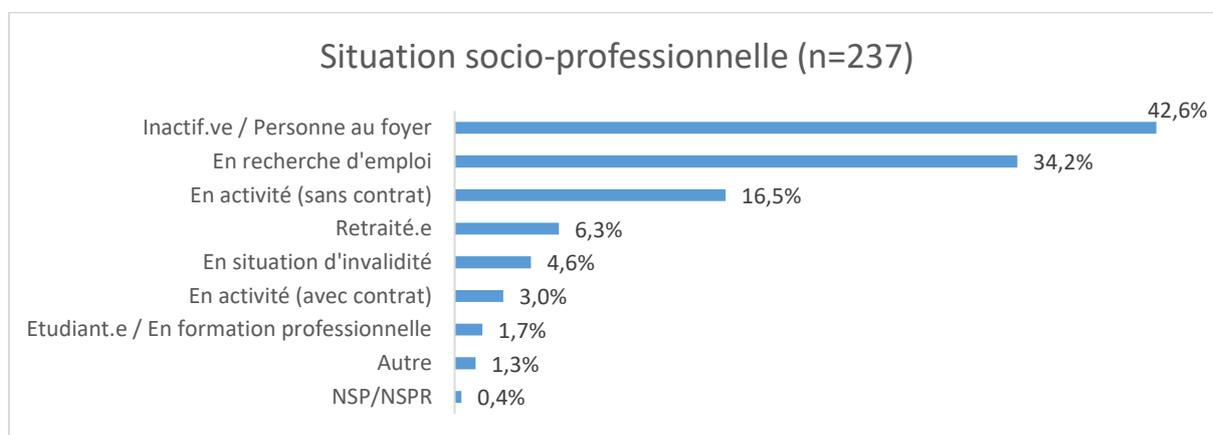
Le public accueilli sur le dispositif de la Villette situé dans le 19^e arrondissement de Paris vient de tout l'Île de France mais plus majoritairement de Paris (62%), de la Seine-Saint-Denis (20%) et des Hauts-de-Seine (5%) y compris du CHAPSA². Plus de 50 villes/arrondissements sont mentionnées par les personnes rencontrées, notamment Paris 19^e (21%), Paris 1^{er} (9%), Paris 12^e (6%), Paris 18^e (5%), Pantin (4%), La Courneuve (3%), Aubervilliers (2%), Saint Denis (2%), Paris 17^e (2%), Paris 13^e (2%). Certaines personnes se déclarent en itinérance dans tout Paris (8%), dans toute la Seine-Saint--St Denis (4%) ou même dans toute l'IdF (4%).

Département	%
75 - Paris	61,43%
93 - Seine St Denis	20,18%
92 - Haut de Seine	5,38%
Ile de France	4,04%
94 -Val de Marne	3,59%
78 - Yvelines	1,35%
91 - Essonne	1,35%
77 - Seine et Marne	0,90%
95 - Val d'Oise	0,90%
NSPR	0,90%

² CHAPSA : [Centre](#) d'accueil et de soins hospitaliers de Nanterre

4. Situation socio-professionnelle

Si 43% des personnes rencontrées (n=237) sont inactif.ves, 34% déclarent être en recherche d'emploi. 19% affirment exercer une activité, dont seulement 3% avec un contrat de travail et 6% sont des retraité.e.s.³



Malgré ces situations, **très peu ont recours à des allocations ou aides de l'État. 84% affirment ne recevoir aucune aide.** 3% déclarent recevoir le RSA, 3% l'allocation retraite, 2% l'ADA, 2% des APL, 1% l'ARE et 1% l'AAH. Il faut cependant noter que ces données peuvent être biaisées en raison du manque de connaissances des aides publiques par les personnes interrogées et par les bénévoles enquêteur.trices.

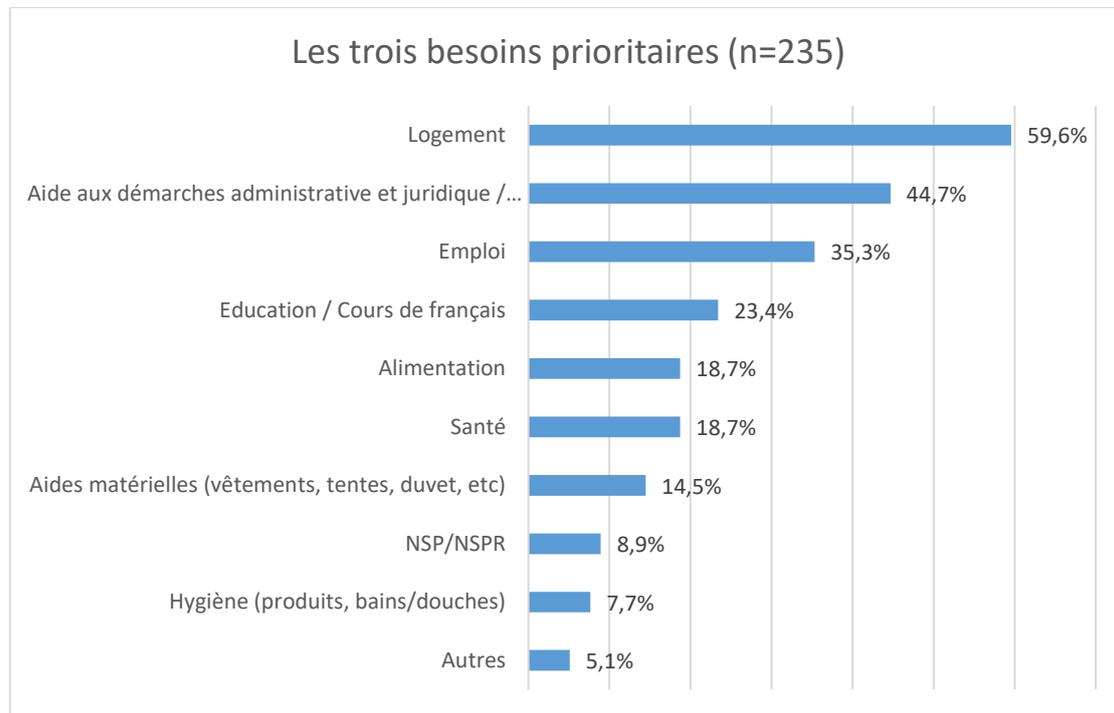
De plus, **la plupart (70%) ne bénéficie pas de suivi ou d'accompagnement social**, ce qui participe à les maintenir dans des situations précaires. Ces résultats, déjà observés dans d'autres dispositifs, questionnent le rôle de l'aide alimentaire comme porte d'entrée vers un accompagnement et une insertion sociale. La proportion de personnes sans suivi ou accompagnement social est plus importante sur le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette que sur d'autres dispositifs où ACF a récemment conduit des enquêtes. A titre de comparaison, sur les restaurants solidaires de la Ville de Paris, 31% des personnes rencontrées déclaraient ne pas bénéficier d'un suivi ou accompagnement social.

5. Besoins prioritaires

À la fin du questionnaire, les personnes interrogées étaient invitées à exprimer leurs trois besoins prioritaires. Les données recueillies pour cette question sont cohérentes vis-à-vis des résultats présentés précédemment, et notamment ceux sur les conditions d'hébergement précaire et la situation socioprofessionnelle. En effet, **le logement apparaît comme un besoin prioritaire pour 60 % des personnes rencontrées, comme ce que nous avons déjà observé sur d'autres dispositifs.** Viennent ensuite l'aide aux démarches administratives et juridiques, qui est un besoin prioritaire pour 45% des personnes interrogées, l'emploi pour 35%. Cette dernière donnée vient confirmer le paradoxe soulevé ci-dessus. Malgré l'offre d'accompagnement social et des cours de langues qui sont déjà proposés par les Resto du cœur les besoins non couverts restent importants. L'éducation apparaît comme prioritaire

³ Le total des pourcentages du graphique sur la situation socio-professionnelle des enquêtés est supérieure à 100% car certaines personnes peuvent se situer dans plusieurs catégories.

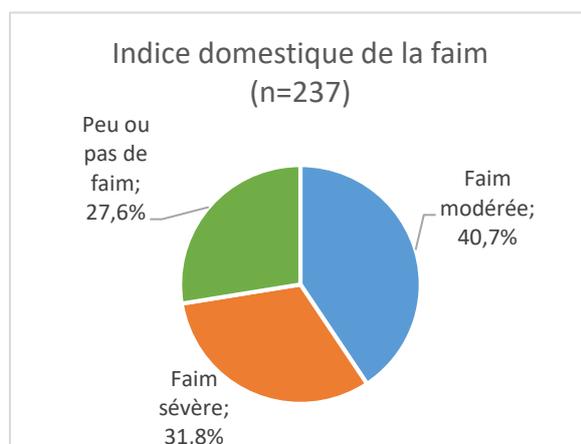
pour 23% des personnes interrogées. Cela s'explique notamment par la forte présence de jeunes isolés étrangers sur le dispositif (21%).



III. Accès à l'alimentation

1. Indice domestique de la faim

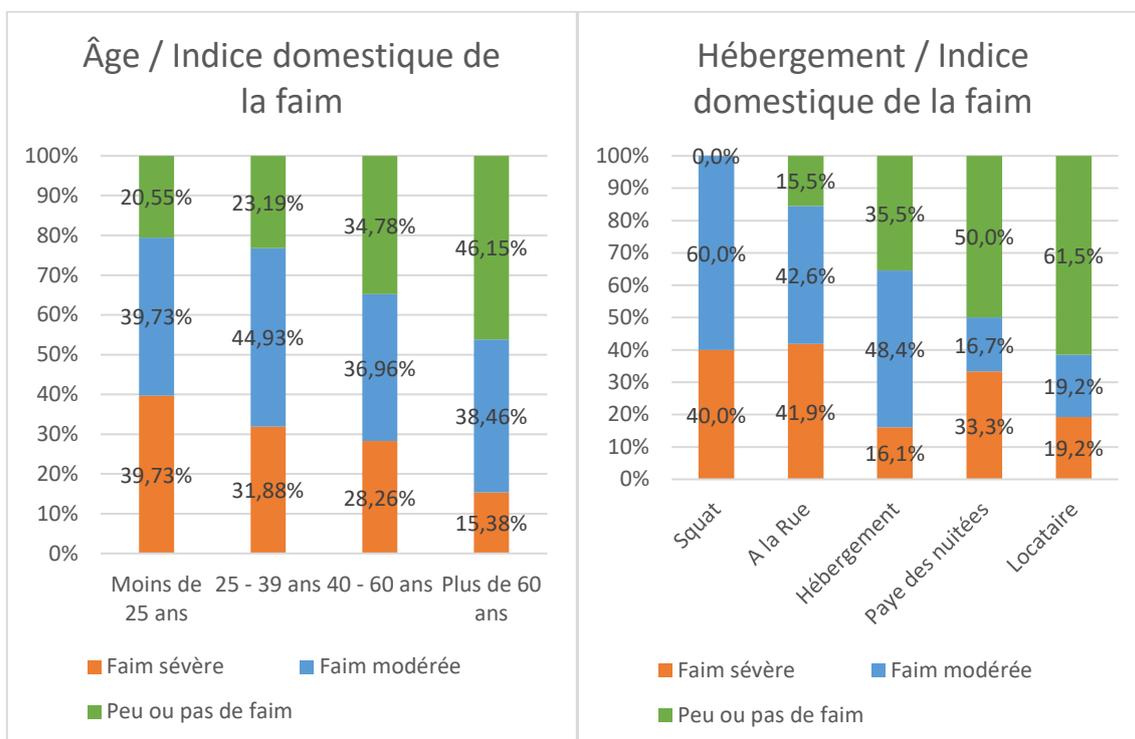
Pour mesurer le niveau de faim ressentie par les personnes interrogées, l'enquête a déployé les questions relatives à l'indice domestique de la faim⁴. Cet indicateur permet d'identifier les potentielles situations d'insécurité alimentaire critique. Il se fonde sur trois questions qui documentent la disponibilité et l'accès à la nourriture des personnes sur le mois précédant l'enquête.



Cet indicateur révèle des chiffres alarmants avec **32% des personnes interrogées en situation de faim sévère et 41% en situation de faim modérée (n=237)**. Beaucoup ne dispose pas de ressources suffisantes pour se nourrir. Ainsi, 42% déclarent qu'il leur arrive souvent (plus de 10 fois par mois) de n'avoir aucun stock de nourriture avec eux sur leur lieu de vie. 21% déclarent qu'il leur arrive souvent d'aller se coucher en ayant faim et 10% affirment qu'il leur arrive souvent de ne rien manger pendant 24h.

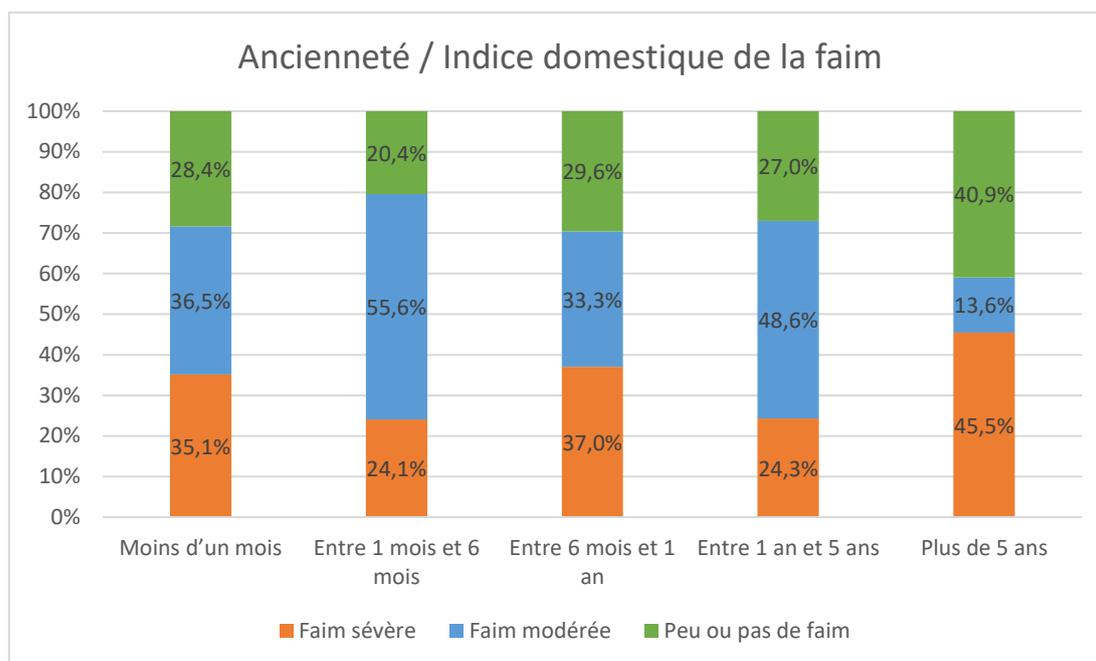
⁴ Ballard T., Coates J., Deitchler M., Swindale A. (2011). Indice domestique de la faim : Définition de l'indicateur et guide de mesure.

Cette insécurité alimentaire touche plus fortement certains types de profils. **Les jeunes, les personnes à la rue, et les personnes en situation administrative précaire sont les plus touchées par cette insécurité alimentaire.**



En effet, on remarque que plus on avance dans l'âge, moins les personnes sont en situation de faim sévère : 40% des moins de 25 ans sont en situation de faim sévère, pour 32% chez les 25-39ans, 28% chez les 40-60 ans et 15% chez les plus de 60 ans. Du côté de l'hébergement, ce sont les personnes à la rue (42% en faim sévère) et en squat (40% de faim sévère) qui se retrouvent le plus en situation d'insécurité alimentaire critique. Du point de vue de la situation administrative, les jeunes étrangers isolés sont les plus touchés par la faim avec 47% de faim sévère et 40% de faim modérée ainsi que les primo-arrivants avec 40% en faim sévère et 40% en faim modérée et les sans-papiers avec 33% de faim sévère et 45% de faim modérée.

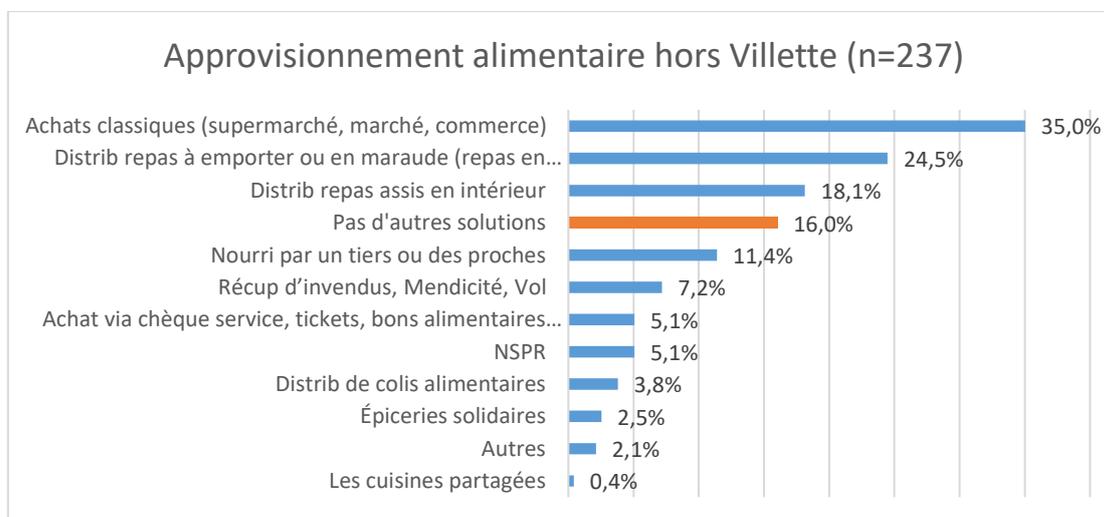
Si on croise les données issues de l'indice domestique de la faim avec le niveau d'ancienneté des personnes sur le dispositif de la Vilette, on s'aperçoit que la proportion de personnes en situation de peu de faim s'accroît avec l'ancienneté. Ainsi pour les personnes qui viennent sur le dispositif depuis 1 à 6 mois (n=54), 20% sont en situation de peu de faim contre 41% pour les personnes qui fréquentent le dispositif depuis plus de 5 ans (n=22). Paradoxalement, les personnes qui fréquentent le dispositif depuis plus de 5 ans (n=22) sont aussi celles qui connaissent la plus grande proportion de faim sévère (45%). Cela peut s'expliquer par un ancrage dans une précarité profonde pour une partie des convives historiques du dispositif. Ces personnes fréquentant le dispositif depuis plus de 5 ans et se situant en faim sévère sur l'indice domestique de la faim (n=10) sont pour 60% des personnes à la rue, 10% de nationalité française et 20% avec un titre de séjour. 60% vivent à la rue, 20% sont locataires, 10% vivent en squat, 10% chez un tiers et 10% paye des nuits à l'hôtel. 80% déclarent de pas avoir de suivi ou accompagnement social actif.



Enfin, la différence de précarité alimentaire entre les personnes qui viennent uniquement aux distributions du soir et celles qui viennent uniquement à celles midi est minime puisque 67% des personnes qui viennent que le midi est en situation de faim sévère ou modérée, contre 62% des personnes qui viennent que le soir.

2. Parcours d'approvisionnement alimentaire

Pour leur parcours d'approvisionnement alimentaire, les personnes interrogées ont recours à des solutions multiples. Cependant, si 35% déclarent faire des achats classiques dans des commerces ou au marché, **la grande majorité des personnes interrogées est fortement dépendante des dispositifs d'aide alimentaire pour se nourrir**. Elles ont recours à des stratégies d'approvisionnement combinant notamment des distributions de repas à emporter ou en maraude pour 24% des personnes, d'autres distributions de repas assis en intérieur pour 18%, des achats via des chèques services pour 5%.

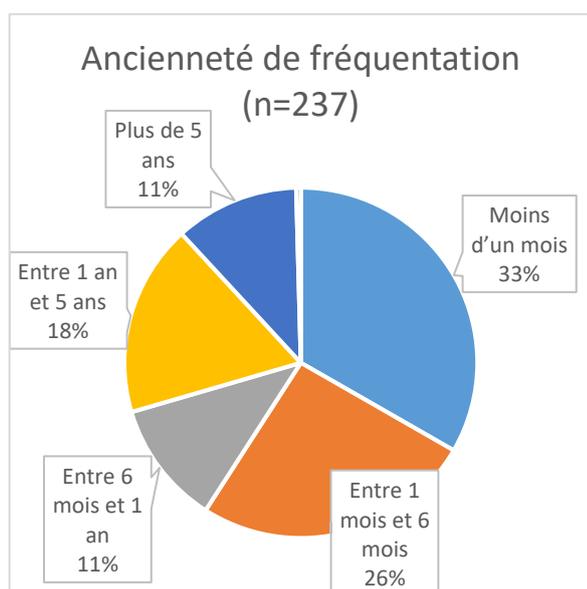


Il est important de noter que **16% n'ont aucune autre solution que le dispositif de la Villette pour se nourrir**. 90% de ces personnes (n=31) viennent régulièrement sur le dispositif avec 71% qui fréquentent le dispositif midi et soir tous les jours ou plusieurs fois par semaine, 6% fréquentent régulièrement uniquement le midi et 13% qui fréquentent régulièrement uniquement le soir.

Au niveau de l'indice domestique de la faim, **41% des personnes qui déclarent n'avoir aucune autre solution pour se nourrir que le dispositif de la Villette sont en situation de faim sévère** et en situation de faim modérée pour 45%. Il s'agit notamment de jeunes isolés étrangers et des personnes sans papier.

IV. Fréquentation sur le dispositif

1. Ancienneté de la fréquentation

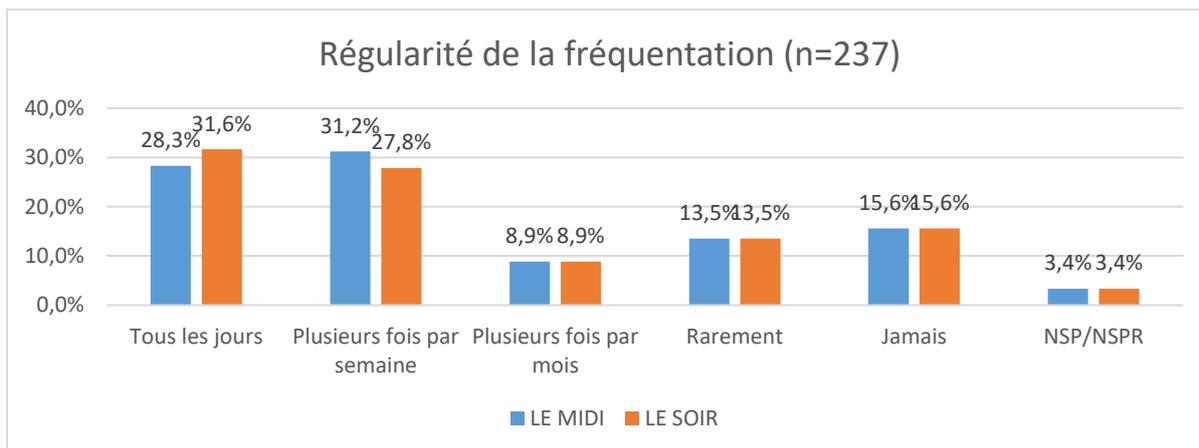


On constate un certain renouvellement dans le public fréquentant le dispositif de la Villette puisque **70% des personnes interrogées ont recours au dispositif depuis moins de 1 an**. Cela s'explique en partie par la proportion importante (50%) du public rencontré sur le dispositif qui déclare être à Paris depuis moins de 6 mois. Le dispositif de la Villette apparaît donc pour les nouveaux et nouvelles arrivant.e.s précarisé.e.s comme une option de référence pour l'alimentation avant de s'orienter peut-être vers d'autres dispositifs ou d'autres sources d'approvisionnement alimentaire si la situation s'améliore. Cependant cette hypothèse ne permet pas pour autant d'avancer que les personnes qui arrêtent de venir sur le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette sont totalement sortis de la précarité alimentaire.

Par ailleurs, 29% des personnes viennent manger au dispositif de la Villette depuis plus d'un an, dont 11% depuis plus de 5 ans, témoignant de l'ancrage d'une partie du public dans une précarité dont les personnes ont du mal à sortir. Il est intéressant de noter une légère différence entre le midi et le soir avec une proportion plus importante de personnes venant depuis plus de 5 ans le midi que le soir. **Les distributions du soir accueillent plus de nouveaux et nouvelles convives** que celle du midi.

2. Régularité de la fréquentation

Les données recueillies traduisent une forte régularité de la fréquentation des dispositifs. **60% des personnes interrogées déclarent se rendre tous les jours ou plusieurs fois par semaine** sur le dispositif, que ce soit le midi ou le soir. Il n'y a pas de grande différence de fréquentation entre les distributions du midi et du soir, mais on peut toutefois noter que les personnes qui se rendent tous les jours à la distribution du soir (32%) sont légèrement plus nombreuses que les personnes qui fréquentent tous les jours celle du midi (28%).

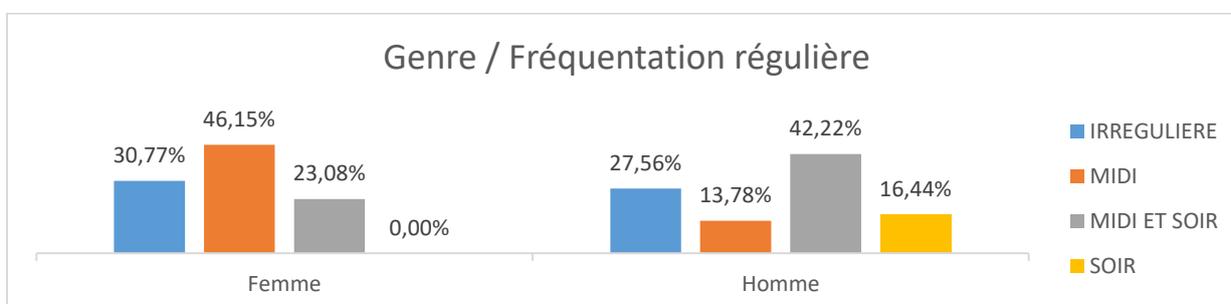


Parmi les personnes qui déclarent ne pas venir tous les jours aux distributions alimentaires, **25% affirment qu'ils ont d'autres priorités sur les horaires proposés, 16% expliquent leur absence par des problèmes de mobilité** (coût, peur des contrôles, santé) **et 5% par des problèmes de santé ou de fatigue**. Seul 5% des personnes mentionnent une insatisfaction sur la qualité de nourriture ou concernant l'affluence trop importante à l'origine de leur absence de régularité sur le dispositif. Enfin, pour 8% des personnes interrogées, elles se rendaient pour la première fois sur le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette.

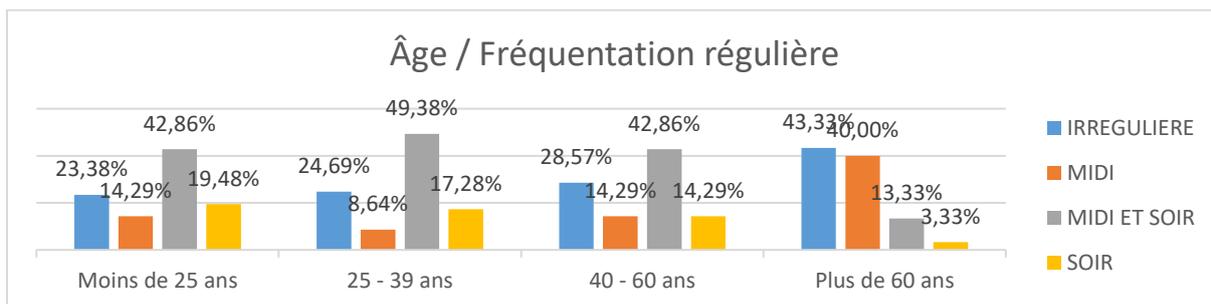
45% des enquêtés expliquent qu'ils ont d'autres solutions pour se nourrir. Ce chiffre fait écho aux données sur l'approvisionnement en nourriture présentées précédemment. Les autres solutions abordées sont pour beaucoup, d'autres dispositifs d'aide alimentaire. Ainsi si les personnes ne se rendent pas tous les jours aux distributions de repas cela ne signifie pas forcément qu'elles arrivent à se nourrir de façon individuelle et autonome.

3. Fréquentation régulière par genre et tranche d'âge

Une fréquentation régulière le midi signifie que la personne a déclaré se rendre tous les jours ou plusieurs fois par semaine sur le dispositif le midi mais rarement ou jamais le soir. A l'inverse, une fréquentation régulière le soir signifie que la personne a déclaré se rendre tous les jours ou plusieurs fois par semaine sur le dispositif le soir mais rarement ou jamais le midi. Une fréquentation régulière midi et soir signifie que la personne a déclaré se rendre tous les jours ou plusieurs fois par semaine sur le dispositif midi et soir.

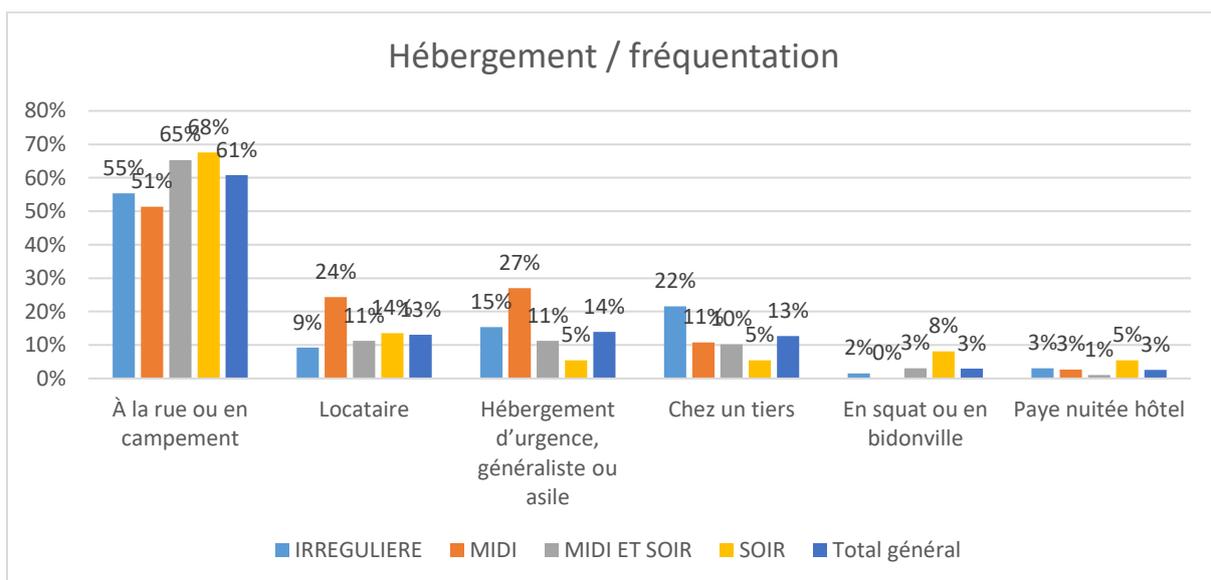


Parmi les personnes enquêtées, aucune femme ne se rend de façon régulière sur le dispositif uniquement le soir. Elles sont en revanche 46% à se rendre régulièrement sur le dispositif uniquement le midi et 23% à se rendre régulièrement midi et soir sur le dispositif.



En comparant les différences sur les tranches d'âge en terme de fréquentation régulière, on constate que seul 3% des plus de 60 ans se rendent de façon régulière sur le dispositif uniquement le soir et 13% le midi et le soir. Ainsi, la moyenne d'âge baisse au fur des services avec 43 ans pour les personnes fréquentant régulièrement uniquement le midi, 31 ans pour les habitués du midi et du soir et 29 ans pour les habitués du soir uniquement.

4. Fréquentation et lieux de vie



Si l'on compare entre les publics fréquentant exclusivement le dispositif le midi et ceux fréquentant exclusivement le soir, on constate une différence quant aux situations d'hébergement : le public du midi vit à 51% à la rue et 0% en squat contre respectivement 68% et 8% le soir. 24% des convives du midi sont locataires et 27% vivent en hébergement (urgence, généraliste ou asile) contre respectivement 14% et 5% le soir.

En terme de fréquentation régulière, on constate que **les personnes vivant à Paris (75) et en Seine-Saint-Denis (93) viennent, sans surprise, de façon plus régulière** que ceux des autres départements avec près de 74% qui se rendent sur le dispositif tous les jours ou plusieurs fois par semaine étant donné la proximité géographique. Depuis Paris, 13% viennent régulièrement uniquement le midi, 18% uniquement le soir et 43% le midi et le soir. Depuis Seine St Denis, 22% viennent régulièrement uniquement le midi, 9% uniquement le soir et 42% midi et soir.

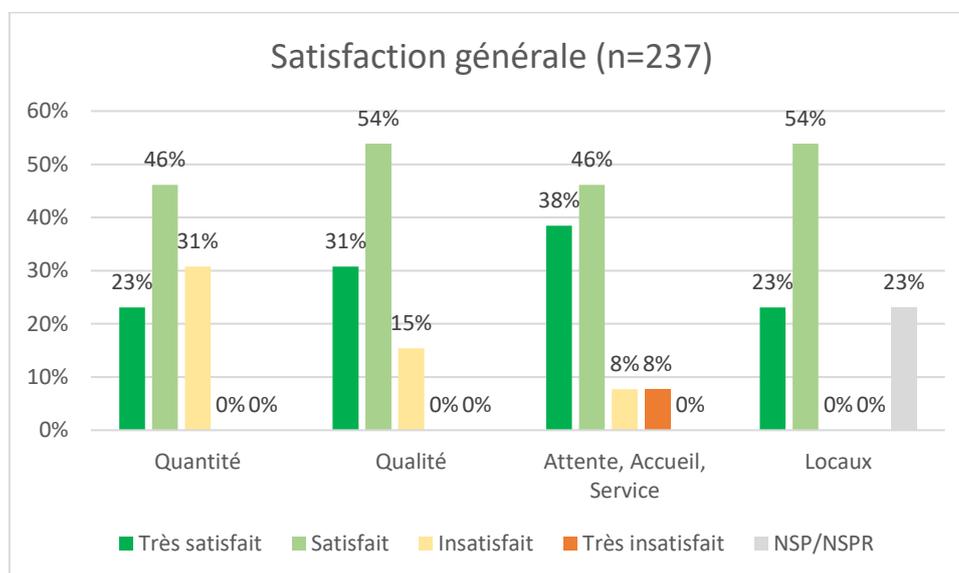
Cependant, on constate que **des personnes vivant dans tous les départements franciliens déclarent fréquenter le dispositif en soirée tous les jours ou plusieurs fois par semaine**. Des personnes vivant dans tous les départements franciliens sauf la Seine-et-Marne (77), les Yvelines (78) et le Val d’Oise (95) déclarent fréquenter le dispositif le midi et le soir tous les jours ou plusieurs fois par semaine. Les habitué.e.s du midi viennent uniquement de Paris, de Seine-Saint-Denis, des Hauts-de-Seine ou se déclarent en itinérance sur toute l’Île-de-France.

Pour les personnes se déclarant en itinérance sur plusieurs villes ou plusieurs départements, **le dispositif de la Villette apparaît comme un point d’ancrage puisque les convives en itinérance.s en Île-de-France** (n=9) déclarent tou.te.s venir tous les jours ou plusieurs fois par semaine soit le midi (33%), soit le soir (11%), soit le midi et le soir (56%). Pour les convives en itinérance à Paris (n=18), 61% viennent régulièrement soit uniquement le midi 17%, soit uniquement le soir 11%, soit le soir et le midi (33%). Pour ceux de Seine St Denis (n=8), 75% viennent régulièrement midi et soir.

V. Appréciation du dispositif

Satisfaction générale

De façon générale, **le niveau de satisfaction des personnes interrogé.es sur le dispositif est plutôt élevé** concernant la quantité et la qualité de la nourriture, l’attente, l’accueil, le service et les locaux. En effet, pour chacune de ces thématiques, près de 70% des personnes déclarent être satisfaites ou très satisfaites.



Il faut cependant nuancer cette satisfaction générale en précisant que de nombreuses personnes interrogées paraissent, de prime abord, surprises par la question. Elles soulignent la gratuité du service et ne se sentent pas forcément légitime pour donner leur avis.

« Bon on va pas se plaindre. Ils font ce qu’ils peuvent. Vous avez vu avec le monde qu’il y a tous les jours » Un homme de 48 ans

On constate une légère différence de satisfaction entre les hommes et les femmes. Les femmes sont moins satisfaites que les hommes sur la quantité et la qualité de nourriture proposée. Elles sont en revanche légèrement plus satisfaites que les hommes des conditions d'attente, d'accueil et de service que les hommes. Cela peut s'expliquer par l'existence d'une file qui leur est dédiée et leur permet d'attendre moins longtemps que les hommes pour entrer sur le dispositif. Elles sont également plus satisfaites que les hommes des locaux.

Chaque structure reçoit des retours de façon informelle des personnes ayant recours au dispositif, tant sur la nourriture, que le service ou l'accueil. Les Restos du Cœur déclarent avoir une application de remontées d'information en interne qui permet aux responsables de partager des retours sur l'appréciation des menus principalement. Chez l'Un et l'Autre, il existe un groupe WhatsApp entre les bénévoles responsables des différentes journées de distribution et les cuisines. Pour la Chorba, il n'existe pas de mécanisme formalisé pour le retour entre les convives et les cuisines. Les trois structures semblent manquer de mécanismes de retours d'information qui pourraient être partagés par les bénévoles et les convives sur l'ensemble du dispositif qui permettraient de mieux appréhender régulièrement les éléments pouvant être améliorés et de rendre actrices les personnes accueillies. Cependant, pour les structures dont l'approvisionnement dépend de la ramasse, les équipes mettent en avant la difficulté d'intégrer des potentiels retours sur les menus proposés qui varient en fonction des arrivages.

L'objectif de l'enquête n'est pas de comparer la satisfaction sur les prestations proposées par les trois structures mais de mieux comprendre les profils de personnes ayant recours au dispositif de la Villette et de faciliter le partage de bonnes pratiques entre les structures et la coordination entre les acteurs. Aussi, le questionnaire n'a pas interrogé les personnes sur leur satisfaction en fonction des services. Cependant dans les sections suivantes, une comparaison est proposée en fonction des habitudes de fréquentation régulière pour pouvoir affiner l'analyse.

Quantité et qualité des repas proposés

La Chorba, L'Un et l'Autre et les Restos du Cœur ont chacune leur façon de fonctionner pour s'approvisionner et préparer les repas. Ainsi, d'une association à l'autre, l'offre alimentaire proposée varie.

- **La Chorba** propose une soupe préparée avec de la viande, des féculents et des légumes en fonction des approvisionnements disponibles et majoritairement avec des produits frais. La viande proposée dans la soupe est toujours halal ou bien elle est servie séparément pour les personnes qui le souhaitent. Des desserts (yaourts, gâteaux, etc.) et du pain sont également proposés. Le pain et la soupe sont servis à volonté avec un espace dédié pour le rab qui est séparé du linéaire de service principal. C'est une particularité de la Chorba que de proposer aux personnes de se resservir. Cette option n'est pas possible avec les autres associations. A contrario, la Chorba ne propose pas de thé et de café en hiver. L'espace utilisé par les deux autres structures pour le service des boissons chaudes étant utilisé par le rab de soupe. Aux beaux jours, la Chorba installe en extérieur un espace de thé et café. En cas de rupture de stock avant la fin du service, l'association a des stocks de sardines en boîte ou autres denrées en conserve qu'elle peut distribuer aux derniers venus. A l'inverse, s'il y a des restes au moment de la fermeture, ils sont distribués dans l'allée ou en bas au niveau du boulevard, avec des verres recyclables pour la soupe.

A la Chorba, les repas sont cuisinés par des salarié.e.s (y compris en insertion) et des bénévoles dans les cuisines de l'association basées à Paris dans le 12^e arrondissement et acheminés quotidiennement jusqu'au dispositif de la Villette avec le véhicule de l'association. L'approvisionnement en denrées se base sur de la ramasse, des dons (notamment de fruits et légumes avec la Fondation de l'Armée Du Salut) et des achats. L'association constate une baisse des denrées récupérées issues de l'anti-gaspi et des dons ces dernières années.

- **L'Un et l'Autre** propose des repas, majoritairement végétarien, fonction des approvisionnements disponibles et majoritairement avec des produits frais. La viande proposée est halal autant que possible. Le chef dédie un budget à l'achat d'épices pour relever le goût des plats proposés. Des desserts (yaourts, gâteaux, etc) et du pain sont également proposés. Du thé et du café sont servis à l'intérieur avec du lait et du sucre. En cas de rupture de stock avant la fin du service, l'association a des stocks de sardines en boîte ou autre denrée en conserve qu'elle peut distribuer aux derniers venus.

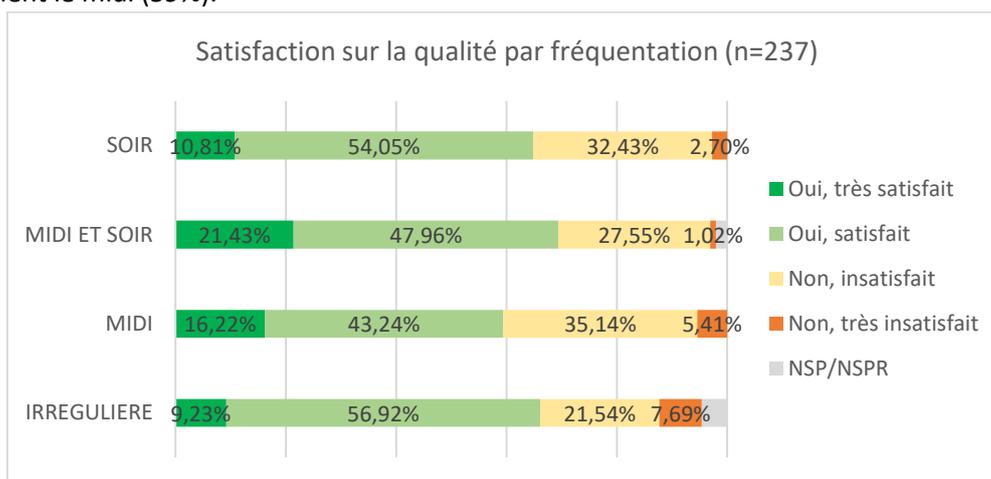
Chez l'Un et l'Autre, les repas sont cuisinés par des salarié.e.s et des bénévoles dans les cuisines de l'association basées au Kremlin Bicêtre et acheminés quotidiennement jusqu'au dispositif de la Villette avec le véhicule de l'association. L'approvisionnement en denrées se base sur de la ramasse, des dons (notamment de fruits et légumes avec la Fondation de l'Armée Du Salut) et des achats. L'association constate une baisse des denrées récupérées issues de l'anti-gaspi et des dons ces dernières années, ainsi qu'une baisse des quantités disponibles à la Banque Alimentaire.

- **Les Restos du Cœur** proposent des repas dont les plats principaux sont achetés auprès d'un prestataire qui prépare et livre l'association. Le marché a récemment été confié à une nouvelle entreprise : Ekilibre. Les repas ne sont pas halal, mais sans porc. Les plats sont livrés, en liaison froide, dans l'Office Relais d'Aubervilliers où ils sont réchauffés avant d'être livrés sur le dispositif de la Villette par le véhicule de l'association. En complément du plat principal, une soupe, ou une salade, est proposée, préparée également à Aubervilliers par les salarié.e.s en insertion. Des laitages (yaourts, fromage), fruits frais, desserts (gâteaux, etc) et du pain sont également proposés. Du sel et du poivre sont disponibles sur une table au bout du linéaire de service. Du thé et du café sont servis à l'intérieur avec du lait et du sucre. En cas de rupture de stock avant la fin du service, l'association a des stocks de sardines en boîte ou autre denrée de conserve qu'elle peut distribuer aux derniers venus. En complément d'Ekilibre, l'approvisionnement en denrées pour la soupe, le pain et les desserts se base sur de la ramasse, ou des dons.

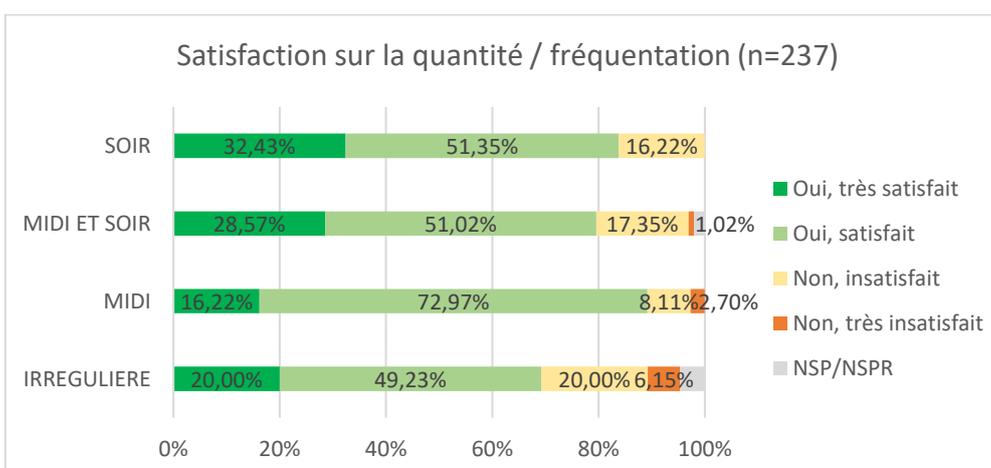
Sur les différentes thématiques interrogées durant l'enquête et présentées dans le graphique de satisfaction générale (quantité et qualité de la nourriture, Accueil et service et Locaux), **le niveau de satisfaction le plus bas concerne la qualité de la nourriture**. Si 51% affirment être satisfait ou très satisfait de la qualité des repas qui leur sont proposés, 32% déclarent être insatisfait ou très insatisfait. Les raisons d'insatisfaction (n=75) mentionnées sont le goût (51%), des repas inadaptés aux régimes alimentaires (45%), un manque de variété dans les menus (12%), notamment de la soupe du soir, et la présence de produits qui semblent périmés (9%). Les régimes alimentaires particuliers mentionnés par les personnes interrogées sont liés soit à des problématiques de santé, soit à des habitudes culturelles, soit à des pratiques religieuses. 9% de l'échantillon global mentionnent notamment le régime halal. Certaines personnes demandent davantage de viande, notamment le soir. Les personnes qui soulignent la présence de produits périmés mentionnent notamment le pain, les pâtisseries ou encore certains desserts. Pour les articles de boulangerie, il s'agit d'une appréciation liée à l'aspect des denrées (pain dur). Tandis que pour les desserts, les personnes mentionnent des dates dépassées.

De nombreuses personnes modèrent leur appréciation de la qualité de la nourriture en soulignant les variations entre les services. Une personne indique par exemple préférer les repas du midi en semaine par rapport à ceux du weekend. Tandis qu'une autre pointe du doigt l'aspect « industriel » des repas du midi en semaine.

Si l'on compare le niveau de satisfaction des personnes interrogées en fonction des habitudes de fréquentation, on remarque que les personnes fréquentant régulièrement uniquement le soir sont légèrement plus satisfaites de la qualité des repas (65%) que ceux fréquentant régulièrement uniquement le midi (59%).



En ce qui concerne **la quantité de nourriture**, le **niveau de satisfaction global est plus élevé que sur la qualité**. 79% des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites, alors que 19% ne le sont pas. Cette fois ci, ce sont les repas du midi qui obtiennent un pourcentage de satisfaction légèrement plus élevé. 89% des personnes qui ne viennent que le midi disent être satisfaites ou très satisfaites de la quantité de nourriture, contre 84% des personnes qui ne viennent que le soir. Sur la quantité comme sur la qualité, les personnes fréquentant le dispositif de manière irrégulière sont celles avec un taux d'insatisfaction le plus élevée. Cette insatisfaction peut expliquer l'irrégularité des visites.



Organisation de l'accueil et du service

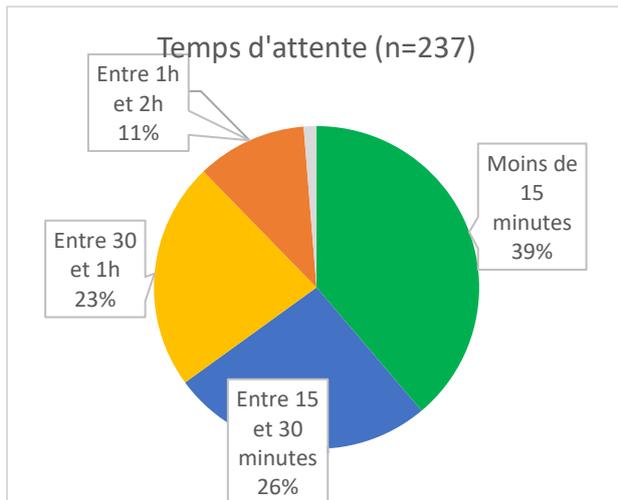
Si les associations s'accordent sur certaines pratiques, il existe des différences entre les trois structures en termes d'accueil et de service. Les équipes présentes pendant le service sont composées uniquement de bénévoles pour les Resto du Cœur et l'Un et l'Autre, tandis que l'équipe de la Chorba compte aussi des salariés dont des personnes en insertion. Sont également présents sur le dispositif des agents de sécurité. L'un, situé à l'entrée au niveau de la rue, travaille directement pour la Ville et assure la sécurité du périmètre du site jour et nuit avec un chien de garde. Quatre autres agents de sécurité, travaillant pour un prestataire externe, sont mobilisés pendant les services par les associations pour assurer la sécurité dans la file d'attente, dans les espaces de restauration et autour des sanitaires.

Pour toutes les structures, la première zone d'attente se situe sur le trottoir de l'avenue de la Porte de la Villette. Des barrières définissent une ligne d'attente unique. Des panneaux clôturent l'entrée du site, actuellement instables car les personnes s'y appuient en attendant l'ouverture. Une fois les grilles ouvertes au niveau de la rue, un deuxième point d'attente est formé les soirs gérés par la Chorba dans l'allée d'accès au niveau des sanitaires. Le troisième point d'attente se situe à la porte de la salle de restauration. Les associations font toutes entrer les convives 10 par 10. Une ligne prioritaire est prévue pour les femmes, les personnes âgées ou les personnes en situation de handicap. Cependant, le manque de signalétique sur l'organisation des files d'attente peut parfois générer des confusions. Les trois structures affectent des bénévoles pour porter les plateaux des personnes âgées ou en situation de handicap.

Le **système de comptage diffère d'une association à l'autre**. Certaines utilisent un compteur de « click » manuel, d'autres le comptage de plateaux ou de cuillères ou combinent plusieurs techniques pour croiser les informations. D'une façon comme d'une autre, la pratique du comptage peut parfois être délicate.

La sortie de la salle de restauration s'effectue par une porte différente de celle par laquelle les personnes sont entrées, facilitant la fluidité du service. Les sanitaires sont situés à l'extérieur à ce niveau. Il arrive cependant que certaines personnes tentent de refaire la queue directement au troisième point d'attente entre le sanitaire et l'entrée ce qui peut générer des tensions. Des confusions peuvent aussi avoir lieu avec les personnes qui remontent depuis la rue pour se rendre au Relais Resto et à l'alphabétisation, ou encore à la mosquée ou au retrait de colis.

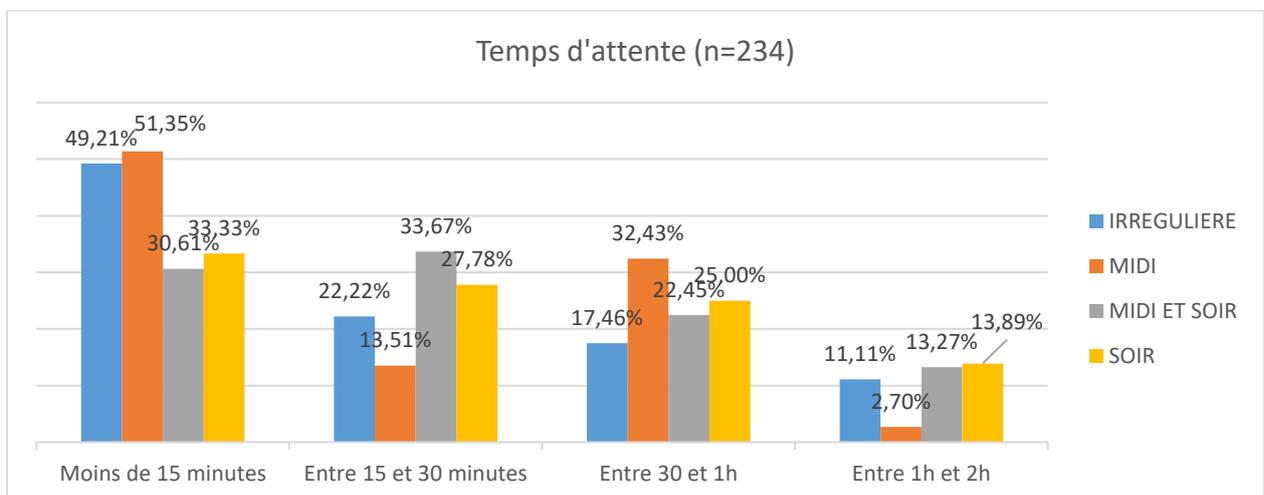
Parmi les thématiques interrogées, ce sont **l'accueil et le service** pour lesquels le niveau de satisfaction des convives est le plus élevé. En effet, **82% déclarent en être satisfait ou très satisfait**, alors que 17%, disent être insatisfait ou très insatisfait. Les personnes qui ne viennent que le soir sont davantage satisfaites (89%) que les personnes qui ne viennent que le midi (81%).



Pour 69% (n=39) des personnes qui déclarent être insatisfaite ou très insatisfaite, le temps d'attente est trop long. À noter toutefois que **65% (n=237) des personnes interrogées affirme attendre moins de 30 minutes** avant de pouvoir manger, 23% entre 30 minutes et 1 heure et 11% entre 1 et 2 heures.

Cette attente peut être d'autant plus désagréable en fonction de la météo. **5% des personnes insatisfaites mentionnent que les files d'attente ne sont pas équipées en cas de froid ou de pluie**, ce qui impacte les conditions d'accès aux dispositifs.

Certaines personnes semblent arriver bien avant l'ouverture des lieux par peur de ne pas pouvoir entrer, ce qui expliquerait un temps d'attente aussi long dans certains cas. Les données révèlent par ailleurs que **les personnes qui viennent manger uniquement le soir attendent plus longtemps** que les personnes qui ne viennent que le midi. Certaines personnes expliquent mettre en place des stratégies pour limiter l'attente comme par exemple venir plus tard pour éviter la file d'attente et les éventuelles bousculades en prenant le risque d'arriver trop tard ou après la fin des stocks disponibles ce jour-là. D'autres racontent renoncer à faire la queue s'ils considèrent le nombre de personnes présent dans la file déjà trop importante au niveau de la rue. C'est notamment le cas pour les plus jeunes.



31% des personnes insatisfaites affirment se sentir en insécurité sur le dispositif (n=39). Elles mentionnent une insécurité dans la file d'attente mais pas en salle de restauration. Une personne témoigne s'être déjà faite menacée avec un couteau. 18% expliquent être inconfortables avec la proximité des autres convives en grande précarité (n=39).

Enfin, **15% trouvent les membres de l'équipe, principalement les agents de sécurité, désagréables ou irrespectueux** (n=39). Le dispositif de la Villette compte désormais 4 vigiles pour assurer la sécurité sur le site travaillant pour un prestataire externe, ainsi que d'un agent de la Ville situé à l'entrée du lieu. D'après les équipes de associations, l'ajout d'un vigile supplémentaire a permis de réduire les incidents de sécurité par rapport aux anciens locaux. La répartition des vigiles sur le site dépend des

associations. Ils sont le plus souvent placés à la porte d'entrée du dispositif, dans la salle de restauration, à la porte de sortie et au niveau des sanitaires. Il s'agit le plus souvent des mêmes vigiles qui connaissent donc le public et le dispositif. Des agents de médiation supplémentaires sont également répartis sur le site selon les associations pour assurer une meilleure organisation.

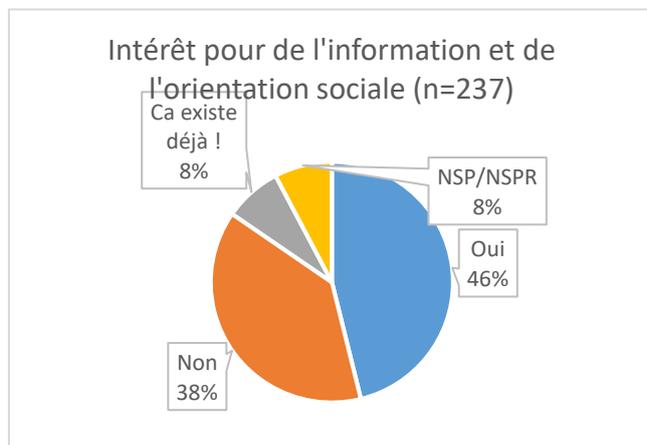
Les bénévoles et salarié.e.s des structures se font l'écho du constat partagé par les convives et témoignent d'une insécurité relativement faible à l'intérieur du dispositif, mais ont conscience de ne pas avoir une bonne visibilité sur ce qui se passe pendant l'attente notamment au niveau du boulevard. Ce constat est à nuancer suite à un récent incident violent en février 2024 ayant touché plusieurs membres de l'équipe pendant une distribution du soir.

Services non alimentaires disponibles

La Chorba propose un service de recharge de téléphone portable organisé dans le bureau et accessible par une fenêtre pour les convives avec un système de ticket. Certains soirs, des associations partenaires sont présentes pour partager des informations et proposer des orientations aux personnes rencontrées (Le CEDRE, Watizat et Utopia 56). Les Restos du Cœur proposent de façon ponctuelle des équipements textiles et hygiène dans la salle de restauration ainsi que des services d'aide administrative dans les Relais Resto, des cours d'alphabétisation et des bons pour les vestiaires Bédier ou Allera. Les **différences de fonctionnement entre associations peuvent parfois générer des incompréhensions** de la part des personnes bénéficiaires, notamment pour la recharge des téléphones portables ou les dons matériels.

En raison du flux important de personnes, par manque de temps et de moyens (principalement humains), **les interactions des bénévoles et salarié.e.s associations avec les personnes accueillies sont limitées**. Seuls les membres de « l'équipe volante » qui servent l'eau dans la salle et qui ramassent les plateaux peuvent être amenés à interagir avec eux.

Comme mentionné plus haut, **la plupart (70%) des personnes interrogées déclarent ne pas bénéficier de suivi social**. Pourtant, le dispositif de la Villette propose des dispositifs d'accompagnement, notamment les Relais resto, ou encore les permanences certains soirs assurées par le CEDRE, Watizat, et Utopia56.



Seul 6% déclarent avoir connaissance de ces dispositifs déjà mis en place à la Villette. En parallèle, plus que la moitié des convives du dispositif de la Villette (63%) expriment un intérêt pour la mise en place de dispositifs d'orientation vers d'autres service d'aide. Les hommes (69%) semblent plus intéressés que les femmes (46%) par cette offre d'accompagnement.

Les nouveaux locaux

Concernant les locaux, **83% des personnes interrogées se disent satisfaites dont 35% très satisfaites des nouvelles infrastructures** mises à disposition depuis l'été 2023. 15% n'ont pas su répondre car elles fréquentent le dispositif depuis moins de 6 mois et n'ont pas connu les anciens locaux. 5% des personnes déclarent ne pas être satisfait.es (n=12).

5 personnes expliquent qu'il y a trop de monde qui fréquente le dispositif en même temps. 4 mentionnent des problèmes avec les sanitaires qui ne sont pas suffisamment propres, en nombre insuffisant, non-adaptés au public à mobilité réduite, et souvent fermés pour les toilettes des femmes. 2 personnes déplorent un manque de propreté des locaux et soulignent l'absence d'équipements personnels de protection (gants et charlottes) qui semblent pourtant portés lors de la phase

d'observation de l'enquête. 2 personnes ne voient pas d'amélioration par rapport aux anciens locaux et une seule personne trouve les locaux inconfortables.

Côté équipes salariées et bénévoles, les nouveaux locaux sont globalement très appréciés par les 3 associations, malgré quelques points à améliorer. Les nouveaux locaux sont décrits comme plus spacieux, mieux agencés et plus propres. La taille des espaces implique, en revanche, plus d'entretien notamment avec le système de plonge. Les nouveaux locaux seraient également plus bruyants que les anciens. De plus, des débats entre les associations persistent sur l'agencement de la salle et le positionnement de linéaire de service : certaines souhaiteraient augmenter le nombre de places en salle en déplaçant le linéaire dans l'entrée alors que d'autres aimeraient garder l'entrée libre pour mieux accueillir les convives.

Le système de plonge est fortement apprécié par les équipes car il permet de sortir de la vaisselle jetable et est par conséquent plus économique et écologique. La plonge nécessite toutefois plus de moyen humains (entre 6 et 8 bénévoles par service) et les associations sont contraintes de racheter régulièrement des couverts et assiettes qui disparaissent. Des stocks de vaisselles jetables sont tout de même prévus sur place en cas de besoin et s'il manque des bénévoles.

Enfin, si les sanitaires mis à disposition pour les bénévoles et les salarié.e.s en intérieur sont fortement appréciés, certains membres du personnel soulignent un manque de place pour les vestiaires et pour le rangement des outils et produits de nettoyage.

Formation des bénévoles et coordination inter-associatives

Pour recruter des bénévoles les 3 associations passent par les mêmes plateformes telles que Vendredi, Bénénova, Je veux aider ou encore la Fabrique de la Solidarité de la Ville de Paris dans une certaine mesure. Mais chaque association dispose de sa propre plateforme interne de recrutement et d'inscription. Les Resto du Cœur, la Chorba et L'Un et l'Autre estiment toutes avoir besoin de 20 à 25 bénévoles par service, avec un besoin plus important qu'avant de bénévoles au ménage et à la plonge.

La Chorba et L'Un et l'Autre forment directement les nouveaux bénévoles sur le terrain lors de leur premier service. Des bénévoles « piliers » sont aussi désignés, et occupent régulièrement des postes clés, dont l'intégration des nouveaux arrivant.es. L'intégration des bénévoles des Restos du cœur est plus approfondie puisque l'association propose des formations gratuites avec notamment des modules « mieux connaître les Restos », « participer à l'aide à la personne », « rencontre avec les familles ». Ils proposent aussi des conférences ou des formations pour l'alphabétisation. Les membres des associations interrogées pendant l'enquête n'ont pas connaissance des formations proposées par la Fabrique de la solidarité de la Ville de Paris. Cependant, la Fabrique envoie régulièrement des informations aux référents bénévoles et a déjà accueilli dans ses formations des bénévoles des différentes structures.

À l'issue des services, peu de débriefings sont organisés avec les bénévoles, à l'exception de L'Un et l'Autre qui en prévoit régulièrement. Cette pratique semble pourtant intéressante pour fidéliser les bénévoles et limiter les risques psycho-sociaux. En effet, pendant l'enquête, certaines personnes salariées ou bénévoles, ont fait part de l'évolution du type d'engagement qu'elles observent. Les bénévoles s'engagent de façon plus ponctuelle et imprévisible, ce qui représente un véritable enjeu

pour les associations. De plus, la question de la motivation se pose pour certain.es bénévoles qui semblerait être présents surtout pour obtenir les attestations qui leur sont demandées.

Sur la coordination entre les trois structures, les groupes de discussion révèlent que les associations ont plus de facilité à communiquer entre elles et à se coordonner depuis les changements de locaux. Les équipes soulignent une meilleure connaissance des acteurs entre eux, notamment grâce à des référents qui sont désignés par association. Elles se concertent également sur la plupart des sujets. Un comité opérationnel inter-associatif a lieu tous les 2 ou 3 mois et un COPIL est également organisé avec la Ville de Paris une fois par an.

Les ressources tel que les locaux, la vaisselle ou encore la plonge sont mutualisés et des réflexions sont actuellement en cours pour mutualiser également les produits d'entretien. Certaines structures suggèrent également de mutualiser les bénévoles.

Un groupe WhatsApp a été mis en place pour faciliter la communication entre les trois associations. Ce groupe semble toutefois nécessiter une forme de modération en précisant et rappelant régulièrement l'objectif du groupe, le type d'information à partager ainsi que la nature des messages et la forme attendue. Un besoin de coordination avec les autres acteurs autour du dispositif de la Villette se fait également ressentir par les associations, principalement pour avoir une connaissance du contexte alentour susceptible d'impacter les distributions alimentaires (mise à l'abri, nouveaux campements, autres distributions alimentaires organisés à proximité du dispositif).

Cependant toutes les pratiques ne sont pas harmonisées. En effet les associations gardent sur certains points des modes de fonctionnement différents, ce qui peut parfois créer des incompréhensions ou des tensions entre elles. C'est le cas notamment du ménage intérieur, de la propreté des espaces extérieurs ou encore la gestion des poubelles, qui suscitent de nombreux débats et peuvent provoquer des tensions. Pour résoudre ce problème, il est prévu qu'une entreprise professionnelle intervienne une fois par trimestre pour faire le ménage en intérieur. La question de la propreté des espaces extérieurs reste donc en suspens. De plus, certains protocoles ont été mis en place notamment pour la clôture des distributions, mais ils ne semblent pas être suffisamment communiqués aux bénévoles pour assurer un passage de relais toujours fluide.

VI. Focus sur le public féminin

La grande majorité des personnes interrogées pour cette enquête sont des hommes. Seulement 13 femmes ont répondu pour 238 enquêtés. Il semble donc intéressant d'étudier leurs profils et leur situation pour faire notamment ressortir les différences avec le public masculin.

Le public féminin est plus âgé que le public masculin. 77% des femmes qui fréquentent le dispositif ont plus de 40 ans, dont 46% ont plus de 60 ans. Davantage de femmes vivent avec des enfants (23%) que les hommes, même si 69% vivent seule.

Les femmes vivent des situations administratives moins précaires que les hommes. 46% sont de nationalité française et 31% ont un titre de séjour valide. Logiquement, elles sont présentes sur le territoire français depuis plus longtemps que les hommes, puisque 38% d'entre elles le sont depuis la naissance et 46% depuis plus de 5 ans.

Comme les hommes, la majorité des femmes sont inactives ou au foyer (23%) ou en recherche d'emploi (31%). 15% sont déjà en activité (avec ou sans contrat), 23% sont retraitées, 23% en situation d'invalidité et 8% sont étudiantes. Le public féminin semble un peu plus suivi que les hommes avec 38% qui déclarent avoir un suivi social régulier.

La situation d'hébergement du public féminin semble également plus stable que pour les hommes avec 46% des femmes qui sont locataires. 31% vivent tout de même en hébergement d'urgence, en hôtel ou en hébergement du dispositif national d'asile, 23% sont à la rue et 15% chez un tiers. Leur logement permet à 62% d'entre elles d'avoir accès à une cuisine individuelle ou collective. Cependant, 8% dispose uniquement de quoi réchauffer et 23% ne dispose d'aucun équipement.

L'indice domestique de la faim du public féminin est un peu moins alarmant que pour les hommes avec 18% en situation de faim sévère, 45% en situation de faim modérée et 36% en situation de peu ou pas de faim. Hormis le dispositif d'aide alimentaire en restauration assise de la Villette, les solutions d'approvisionnement en nourriture des femmes sont pour 38% d'entre elles des achats classiques, pour 31% des distributions de repas assis en intérieur, 23% sont nourries par des proches et 23% ont recours aux distributions de colis alimentaire.

En termes de fréquentation, les femmes se rendent essentiellement aux distributions du midi. En effet, elles sont 77% à se rendre plusieurs fois par semaine sur le dispositif le midi dont 8% tous les jours. A contrario, elles sont 23% à se rendre plusieurs fois par semaine sur le dispositif le soir dont 15% tous les jours. En termes d'attente, 77% déclarent attendre moins de 30 minutes dont 46% moins de 15 minutes pour entrer sur le dispositif.

Comme présenté plus haut, on constate une légère différence de satisfaction entre les hommes et les femmes. Les femmes sont moins satisfaites que les hommes sur la quantité et la qualité de nourriture proposée. Elles sont en revanche légèrement plus satisfaites que les hommes des conditions d'attente, d'accueil et de service que les hommes. Cela peut s'expliquer par l'existence d'une file qui leur est dédiée et leur permet d'attendre moins longtemps que les hommes pour entrer sur le dispositif. Elles sont également plus satisfaites que les hommes des locaux.

VII. Recommandations

A la suite de cette enquête, Action contre la Faim propose les recommandations suivantes aux trois associations et à la Ville de Paris pour le dispositif de la Villette. 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 meilleure couverture de besoins sur le territoire

1. Recommandations opérationnelles pour une meilleure couverture des besoins alimentaires

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 bénévoles** sur la nourriture proposée, l'accueil et le service accessible pour des personnes non francophones
- Développer **du matériel d'information et de sensibilisation** sur différentes thématiques liées à l'alimentation et à la sécurité sanitaire telles que : les dates DLU / DLUO, l'origine halal ou non des produits, etc.
- Harmoniser le **système de comptage** pour assurer un meilleur suivi des fréquentations quotidiennes, adapter la réponse en fonction de ce suivi, et documenter, le cas échéant, le nombre de personnes non servies

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

Sur la nourriture proposée :

- **Harmoniser l'offre proposée entre les 3 associations** autant que possible en termes de processus d'accueil et de services (possibilité de se resservir, thé et café, table à épices) ainsi que sur les services hors alimentaires (recharge de téléphones, dons d'équipement , orientation vers un accompagnement social) pour éviter les frustrations et les éventuelles tensions et le cas échéant, assurer une communication claire auprès des convives,
- Systématiser les propositions de repas et de denrées **adaptées aux préférences et aux régimes alimentaires** des convives : végétarisme, confession religieuse, santé (diabète, hypertension, dentition, intolérance gluten et lactose, ...),
- Proposer une offre de **repas à emporter pour certains publics (familles, personnes âgées)** sur la base de paniers composés par les personnes elles-mêmes pour éviter le gaspillage des produits non désirés
- **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)
- Envisager **une analyse de la qualité nutritionnelle et gustative** des repas proposés par les trois structures

Sur l'accueil, le cadre et le service :

- **Renforcer la formation des équipes (bénévoles et salariées) sur les questions de précarité** et le travail avec des publics précarisés (accueil et écoute bienveillante, mieux orienter, gestion des tensions et sécurité personnelle) en lien avec la Fabrique de la Solidarité et Action contre la Faim
- Aménager les espaces d'entrée pour **protéger les files d'attente en cas d'intempérie** ou de forte chaleur en assurant une visibilité sur la file d'attente pour les agents d'accueil
- Faciliter **l'accès des personnes à mobilité réduite aux sanitaires** pour tou.te.s et rendre disponible la clé des toilettes féminines plus facilement
- Améliorer **l'affichage à l'entrée sur les systèmes de file prioritaires** pour limiter les tensions avec des pictogrammes pour faciliter la compréhension des personnes allophones ou illettrées (en lien avec Watizat et les Bains Douches pour des retours d'expériences)
- Organiser de façon régulière **avec l'appui des services de la Mairie du 19^e arrondissement le nettoyage** des parties extérieures et intérieures du dispositif

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

a. Renforcer le rôle social de l'alimentation sur le dispositif de la Villette en utilisant l'aide alimentaire comme porte d'entrée vers l'accès aux droits

- Partager des **informations sur le dispositif de la Villette** auprès des partenaires et des convives à travers des supports visuels d'information, d'affichage et de communication sur les services alimentaires et hors alimentaires proposés sur le dispositif
- Envisager **la formation et la mobilisation de bénévoles en commun** entre les 3 structures avec l'appui de la Fabrique de la Solidarité
- Systématiser la **présence de permanence d'orientation sociale** dans l'entrée et dans les anciens locaux pendant les heures de repas, avec la présence de bénévoles sociaux ou travailleurs sociaux 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 (équipes volantes « hors les murs ») et/ou des associations partenaires (CEDRE, Watizat, Utopia56)
- **Valoriser le rôle des agents de régulation ou vigiles** et les former sur les questions de précarité et le travail avec des publics précarisés
- Systématiser les **briefing et débriefing avec les équipes et les agents/vigiles** pour présenter le dispositif et pour pouvoir faire remonter des informations sur la nourriture et le service et pour fidéliser les équipes bénévoles

b. Renforcer la coordination entre les 3 associations et les partenaires externes

- **Mettre en place une modération du Groupe WhatsApp** de partage d'information en précisant l'objectif du groupe, le type d'information attendue, la nature des messages et leur forme

- **Systématiser les réunions entre les associations tous les mois** même en l'absence de sujets de tension pour faciliter la collaboration entre les acteurs
- Développer **une charte inter associative** sur l'organisation commune, le rangement, le nettoyage et afficher pour les bénévoles des **listes claires de tâches à effectuer à la clôture** du dispositif pour limiter la charge de travail des responsables et pour un passage de relais paisible entre les associations
- Renforcer la **communication avec les acteurs associatifs de maraude** autour du dispositif de la Villette pour mieux connaître les besoins et anticiper les variations de file active
- Renforcer la **communication avec les acteurs associatifs de distributions alimentaires** autour du dispositif de la Villette en lien avec la Marie du 19e pour mieux répartir l'offre et limiter les tensions devant le dispositif dans le cadre des mécanismes de coordination existants

3. Recommandation de plaidoyer pour une meilleure couverture de besoins sur le territoire

a. Favoriser les dispositifs d'aide alimentaire inconditionnelle

- Identifier de **nouveaux espaces ou de nouvelles structures à Paris** pouvant accueillir un public de façon inconditionnel pour de la restauration assise pour les publics n'ayant pas accès à des distributions conditionnelles et n'ayant pas la capacité de cuisiner en s'inspirant ou dupliquant les expériences positives des associations de la Villette avec leur appui ou leur participation
- Envisager le rôle des cuisines collectives de la Ville de Paris pour **fournir des repas à distribuer en dehors des espaces de restauration collective de la Ville de Paris** dans le respect des normes sanitaires soit provenant des excédents de production, soit en production supplémentaire
- Envisager des modalités alternatives à la distribution de repas pour les publics ayant accès à des cuisines telles que les transferts monétaires ou la distribution de colis
- Développer une communication **au niveau local, régional ou national** pour faire connaître le dispositif **pour faciliter sa duplication et le développement de lieux d'aide alimentaire inconditionnelle**

b. Réfléchir l'inscription du dispositif de la Villette 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
- S'inscrire dans **les réflexions de la coordination de l'aide alimentaire** menées par la DSOL et par la DEVE sur l'**approvisionnement** en denrées de qualité en quantité suffisante
- Tendre vers une suppression des plastiques et couverts jetables, envisager les tables de tri **des déchets** et la mise en place de compostage pour les bio-déchets
- Echanger avec les autres dispositifs de restauration assise solidaire parisiens (Restaurants Solidaires de la Ville de Paris, Soupe de Nuit de la FADS, Restaurant Santeuil de Aurore)