

Urgence - Secourisme
Action sociale
Santé - Autonomie
Formation
Action internationale



croix-rouge française

Humanisons la vie



RAPPORT
ANNUEL

2010

Sommaire

Edito du président Jean-François Mattei.....	3
--	---

Entretien avec Olivier Brault, directeur général.....	4
---	---

PARTIE 1

Un humanisme en actes	7-16
■ Stratégie 2015 : quels enjeux pour la Croix-Rouge française de demain ?.....	8
■ Le modèle socio-économique de l'association.....	10
■ Pilotage et organisation.....	11

PARTIE 2

Trois grands enjeux de société... en parler, c'est commencer à agir	17-38
--	-------

LES GRANDS ENJEUX DU BÉNÉVOLAT ET DU VOLONTARIAT DANS NOTRE SOCIÉTÉ	18-25
■ Accompagnement, formation, valorisation : la place des bénévoles au sein de la Croix-Rouge française.....	20
■ Répondre à l'envie d'agir des jeunes.....	23

LA CULTURE DE LA PRÉVENTION, COMPOSANTE ESSENTIELLE D'UNE ACTION HUMANITAIRE SUR LE LONG TERME	26-32
■ Prévention des risques et préparation aux catastrophes.....	27
■ La Croix-Rouge française multiplie les actions autour de la promotion de la santé globale.....	30

LA PAROLE DE L'USAGER AU CŒUR DE NOS PRATIQUES	33-38
■ Une démarche transversale, structurée au niveau national.....	35
■ Donner la parole aux personnes accompagnées.....	36

PARTIE 3	39-95
-----------------------	-------

Les faits marquants	39-47
----------------------------------	-------

Nos actions	49-69
--------------------------	-------

■ Urgence et secourisme.....	50
■ Action sociale.....	54
■ Santé et aide à l'autonomie.....	58
■ Formation.....	62
■ Action internationale.....	66

Les moyens de l'action	71-83
-------------------------------------	-------

■ Le baromètre social de la Croix-Rouge française.....	72
■ Aïda : la modernisation de l'aide alimentaire.....	74
■ La Croix-Rouge française, un partenaire privilégié de la DG ECHO.....	76
■ Un regard sur l'immobilier à la Croix-Rouge française.....	77
■ Nos 52 000 bénévoles.....	78
■ Dons et valorisation du bénévolat.....	81
■ Nos 17 500 salariés.....	83

Les chiffres clés de la Croix-Rouge française	85-86
--	-------

Nos partenaires	87-95
------------------------------	-------

■ Les entreprises.....	88
■ Les bailleurs de fonds à l'international.....	93

Stratégie 2015 : redonner du sens à l'engagement



L'année 2010 a été profondément marquée, en France comme à l'étranger, par une série de catastrophes naturelles aux bilans humains, économiques et environnementaux extrêmement lourds... Haïti, le Pakistan ou, plus proches de nous, la tempête Xynthia et les inondations du Var furent autant d'occasions pour nos équipes de montrer leur professionnalisme et leur efficacité sur le terrain. Je tenais ici à leur dire mon admiration et à les remercier pour leur engagement sans faille auprès des populations sinistrées.

Pour la Croix-Rouge française, ces douze mois furent également synonymes de renouveau. Notre association a en effet élaboré sa Stratégie 2015, qui réaffirme son ambition et fixe ses actions prioritaires pour les cinq années à venir. Ce projet collectif, qui a mobilisé de nombreux acteurs de notre réseau, transcende les logiques traditionnelles de filières et de métiers pour se recentrer sur les publics envers qui et avec qui nous nous engageons : personnes vulnérables, citoyens, mais aussi jeunes, salariés et bénévoles, partenaires...

A une époque de crise, où les besoins sociaux sont considérables, la Croix-Rouge française entend plus que jamais poursuivre sa modernisation afin de conforter sa place d'acteur engagé et performant au service de ceux qui en ont besoin. La Stratégie 2015 est sans nul doute le meilleur moyen de redynamiser l'engagement de chacun et de traduire concrètement dans nos actions notre projet associatif qui est d'humaniser la vie.

Au-delà de ses missions traditionnelles – secourir, soigner, accompagner, former –, la Croix-Rouge française affiche désormais une volonté forte d'agir en amont sur les comportements et de faire évoluer les mentalités. Parce que le silence est parfois complice, notre association souhaite pratiquer un plaidoyer de la défense, être la voix de ceux que l'on n'entend pas... Ce rapport annuel témoigne pour la première fois de cette ambition.

2010 a été une année charnière pour la Croix-Rouge française. Dans un positionnement résolument tourné vers l'avenir, elle compte poursuivre son mouvement d'ouverture sur l'extérieur, en s'appuyant notamment sur l'énergie des jeunes et en leur accordant une place de choix, comme l'ont démontré les Assises de la Jeunesse, grand temps fort de cette année. Loin du repli sur soi, notre association souhaite renforcer et développer ses actions, en constituant avec ses 52 000 bénévoles et ses 17 500 salariés une communauté d'acteurs au service d'une même ambition. Je voulais ici les remercier de leur engagement car ce sont leur investissement quotidien et leur générosité qui font de la Croix-Rouge française une grande association.

Professeur Jean-François Mattei
Président de la Croix-Rouge française

Entretien avec Olivier Brault, directeur général



L'année 2010 a été marquée par l'élaboration de la Stratégie 2015. Comment va-t-elle se décliner en régions ?

En adoptant la Stratégie 2015 le 15 décembre 2010, le Conseil d'administration a fait le choix délibéré de proposer un projet Croix-Rouge à l'association tout entière. Mais cette ambition unificatrice n'est pas un rêve plaqué sur des réalités qui lui échapperaient. Elle ne méconnaît pas les réalités des territoires. Elle intègre le fait qu'aujourd'hui, les besoins sont perçus et définis, les réponses sont programmées et financées dans les villes, les communautés de communes, les départements, les régions.

C'est pourquoi l'année 2011 est pour nous celle de l'élaboration des plans d'action régionaux.

Les délégations et les établissements, dans leurs champs d'action respectifs, ont entrepris, et dans plusieurs régions déjà fini, d'identifier les actions existantes. Car la Stratégie 2015 est déjà largement en œuvre ! Commencer par le mesurer démystifie la démarche et permet d'en programmer les nouvelles étapes, en analysant les besoins, les attentes exprimées par les pouvoirs publics, les réponses des autres acteurs, nos

capacités de déployer localement nos solutions, initiatives locales ou propositions du Plan d'action national 2011-2015.

Parallèlement, bénévoles et salariés examinent les actions communes qu'ils peuvent conduire ensemble dans les prochaines années, pour enrichir les services que nous offrons aux personnes vulnérables. Les régions qui s'y sont déjà engagées démontrent que cette approche est extraordinairement féconde.

Tout au long de l'année, les délégations et les directions régionales, les services centraux et les instances nationales apporteront leur aide pour élaborer ces plans d'action et faciliter leur mise en œuvre.

En quoi la politique qualité est-elle le fil rouge de cette stratégie ?

Très concrètement, la qualité est partout dans la Stratégie 2015. Elle fait l'objet d'un chapitre particulier. Elle est surtout présente au cœur même de l'offre de services, pour les victimes des catastrophes, pour les personnes démunies ou les enfants vulnérables, pour les prisonniers ou les migrants, pour les malades, les personnes âgées dépendantes ou les personnes handicapées... Elle porte tant sur les services rendus que sur notre organisation et notre gestion. C'est donc tout à fait approprié de dire que la qualité est le fil rouge du projet Croix-Rouge.

Et ce n'est pas un hasard. Nous voulons tenir la promesse implicite que porte, pour nous tous, l'emblème de la Croix-Rouge. Quand les gens voient ce signe, ils savent qu'ils peuvent compter sur un secours, une aide, une protection, un geste, un accompagnement qui leur sera proposé avec bienveillance mais aussi avec compétence. C'est notre volonté de nous organiser pour garantir que cette attente ne soit pas déçue mais bien satisfaite.

Bien sûr, cela prend des formes différentes dans le secourisme, dans l'action sociale, dans les établissements médico-sociaux, dans le champ sanitaire ou sur le marché de

la formation mais au-delà des spécificités de chaque secteur, nous faisons reposer notre démarche qualité sur des éléments fondateurs communs : l'écoute prioritaire des personnes vulnérables, l'interrogation sur nos pratiques, la recherche d'une posture fondamentale respectueuse de l'autonomie et de la responsabilité de chaque personne, la volonté d'adhésion des équipes...

Dans un contexte de désengagement des pouvoirs publics et de baisse des financements, quels moyens peuvent être mis en œuvre pour financer nos actions ?

C'est très opportun que vous posiez cette question parce que, parmi tous les défis que nous avons à relever, celui-là est un des plus grands. Nous devons tous être vraiment convaincus que la baisse des financements sera un trait marquant de notre environnement pour plusieurs années. Les raisons en sont profondes et viennent de loin : la mondialisation, le déplacement de la richesse vers d'autres régions du monde, le vieillissement de notre pays, la crise économique durable (mais elle dure depuis si longtemps qu'on ne peut plus vraiment parler d'une crise)...

Il y a bien, sous nos yeux, une mutation profonde de notre modèle social. Quand les pouvoirs publics généralisent le recours à l'appel à projets pour encadrer leurs relations avec les associations, ils modifient aussi le rôle qui leur est confié dans les causes de l'intérêt général. Le temps est révolu où l'Etat finançait les associations pour qu'elles se chargent de toutes ces missions difficiles, à la frontière du sanitaire et du social. Aujourd'hui, il cherche des opérateurs responsables, performants, capables de mener à bien des projets.

La première chose que nous faisons, c'est améliorer notre performance de gestion. Ce soupçon qui pèse parfois sur les associations parce qu'elles seraient « mal gérées » ne doit

pas concerner la Croix-Rouge. Cette exigence peut nous conduire à modifier ici ou là telle ou telle pratique, telle ou telle habitude. Nous saurons l'expliquer. Mais nous devons démontrer, aujourd'hui plus qu'hier, la bonne utilisation des ressources qui nous sont confiées : ajustement des charges et des produits, organisations optimisées, justesse et pertinence des projets, dialogue de qualité avec les autorités de contrôle et les pouvoirs publics... Notre conviction, c'est que même dans un contexte de financements restreints, des financements resteront accessibles pour des services de qualité démontrée et répondant aux besoins réels des gens.

Ensuite, il faut continuer d'augmenter notre collecte. Les résultats des dernières années montrent que c'est possible. Des marges importantes sont encore devant nous pour le développement de nos ressources privées. Nous comptons en particulier sur les legs.

Enfin, à la demande explicite du Conseil d'administration, nous allons progressivement donner plus d'ampleur à ces formes d'action qui génèrent elles-mêmes l'argent dont elles ont besoin. Dans cet environnement des prochaines années, la Croix-Rouge doit être moins dépendante de l'argent des autres. Elle doit plus compter sur elle-même pour trouver les ressources nécessaires à son ambition, monter des projets sur des schémas économiques pérennes, valoriser davantage la valeur de ses actions et de leur impact pour les personnes et la société, développer l'esprit de l'entrepreneuriat social.

Dans le secourisme, dans l'action sociale, dans la formation, de très nombreuses équipes savent déjà qu'on peut à la fois rendre service en fidélité à nos valeurs et financer l'action et son développement. Il ne faut pas se méprendre : comme monsieur Jourdain faisait de la prose sans le savoir, la Croix-Rouge est déjà, sans le savoir, un acteur important de l'économie sociale.



Un humanisme en actes

Stratégie 2015 : quels enjeux pour

Grandes lignes directrices des ambitions et engagements de la Croix-Rouge française pour les cinq années à venir, les orientations stratégiques 2015, adoptées lors de l'Assemblée générale de juin 2010, décrivent les nouveaux enjeux auxquels est confrontée l'association. Complétées par un plan d'action national décliné en plans d'action régionaux, elles forment un projet ambitieux, qui marque une nécessaire mutation pour la Croix-Rouge française. Outil de son ambition d'humaniser la vie, la Stratégie 2015 entend faire de notre association un acteur social de poids, engagé, autonome et performant, au service de ceux qui en ont besoin.

Des orientations stratégiques aux plans d'action

Parce que la Croix-Rouge française souhaite s'adapter aux profondes mutations de la société afin d'être plus performante et autonome, elle a élaboré une nouvelle stratégie, dévoilée lors de son Assemblée générale des 25 et 26 juin 2010. Pour mener à bien ce projet, la consultation du réseau s'est étendue sur plusieurs mois, à travers **neuf réunions régionales de travail** qui ont rassemblé plus de **400 acteurs Croix-Rouge** et permis une collaboration efficace entre élus et cadres dirigeants salariés.

Première étape de cette stratégie, les **orientations stratégiques** formulent un idéal d'action, réitèrent les valeurs fondamentales de l'association tandis que le **plan d'action national** adopté en décembre 2010, fixe les priorités et les moyens pour accompagner ce changement. Ultime étape, les **plans d'action régionaux** présentés en avant-projets en juin 2011 et finalisés avant fin 2011, seront une déclinaison du plan d'action national et devront articuler l'ambition avec la diversité des réalités territoriales.

LA STRATÉGIE EN QUELQUES DATES

- **6 janvier 2010** : présentation des premiers projets aux présidents départementaux par Jean-François Mattei, président de la Croix-Rouge française
- **avril et mai 2010** : mise en place de 9 réunions régionales de travail auxquelles participeront plus de 400 acteurs Croix-Rouge française (directeurs d'établissements, présidents départementaux, responsables d'activité, présidents de conseils de surveillance, etc.)
- **25 et 26 juin 2010** : Assemblée générale et approbation formelle des orientations stratégiques
- **10 novembre 2010** : Conseil d'administration exceptionnel : examen du plan d'action national
- **15 décembre 2010** : validation du plan d'action national 2011-2015 par le conseil d'administration
- **19 janvier 2011** : lancement du déploiement régional de la Stratégie 2015
- **du 16 au 20 mai 2011** : 1^{ère} semaine des régions : présentation des avant-projets des plans d'action régionaux
- **décembre 2011** : validation des PAR par le conseil d'administration

« Agir pour prévenir ou soulager toutes les formes de la précarité et de la souffrance humaines »

Extraite du **projet associatif « Humaniser la vie »** dont s'est doté la Croix-Rouge française en juin 2009, cette assertion résume le sens de son action, toute entière tournée vers l'homme et son projet de vie.

Pour mener à bien son projet associatif et renforcer son utilité sociale, l'association a décidé d'articuler sa nouvelle stratégie autour de cinq valeurs clés qui vont se déployer dans chacun de ses domaines d'intervention :

■ **la dignité** : toute personne en difficulté doit bénéficier d'un accompa-

gnement vers l'autonomie qui respecte ses demandes et ses besoins.

- **la singularité** : l'aide prodiguée à chaque personne doit tenir compte de son parcours et lui proposer des solutions adaptées dans la durée, afin qu'elle redevienne actrice de son destin.
- **la dimension sociale** : renforcer le lien social et la solidarité, lutter contre l'individualisme ambiant, chaque projet de vie devant s'inscrire dans un projet de société.

■ **l'intégrité et l'éthique** : ces deux valeurs fondamentales doivent s'enraciner au cœur de chacune de nos pratiques et dans tous les établissements gérés par l'association : « *La bientraitance et la recherche de la qualité doivent être à la base de notre éthique de comportement et notre préoccupation de chaque instant. Sans jamais oublier que même la seule indifférence est une forme de violence.* » [Extrait des *Orientations stratégiques de la Croix-Rouge française*]

la Croix-Rouge française de demain ?

Une ambition élargie, centrée sur cinq publics

Si la Stratégie 2010 valorisait une approche par métier, la Stratégie 2015 met en avant les publics - ceux pour qui l'association s'engage et ceux avec qui elle agit -, afin de construire une offre centrée sur les services rendus aux personnes. Cette nouvelle approche renforce ainsi la transversalité des actions, d'abord entre filières, ensuite entre salariés et bénévoles.

POUR CHAQUE PUBLIC, UNE OFFRE DE SERVICES ADAPTÉE

■ Accompagner les personnes vulnérables vers l'autonomie

Parmi les publics bénéficiaires, les personnes vulnérables constituent le cœur de notre engagement. Repérer les personnes en difficulté, les accueillir, les écouter, puis les orienter vers des solutions adaptées, les secourir, les soigner... autant de missions qui fondent le savoir-faire et le professionnalisme des acteurs de la Croix-Rouge française. Mais l'aide que nous apportons doit dépasser la simple solution d'urgence : pour être opérante, **notre contribution sociale doit s'inscrire dans la durée** et rendre la personne vulnérable autonome, en lui permettant l'accès au droit commun - logement, emploi, formation, etc. - dans le respect de ses besoins et de ses attentes.

■ Faire évoluer les mentalités

L'association souhaite aussi agir sur les représentations et les comportements. Pour ce faire, elle compte déployer trois actions : la formation, initiale et continue,

par le biais des IRFSS (Instituts régionaux de formation sanitaire et sociale) et des CRFP (Centres régionaux de formation professionnelle), la mise en place en amont d'une véritable culture de la prévention visant à responsabiliser les citoyens, enfin le **plaidoyer**, c'est-à-dire la prise de parole face à des situations inacceptables : « *Il s'agira de privilégier les prises de position porteuses de sens et de cohérence pour la société, avec l'ambition d'être à l'écoute et d'être la voix de ceux qui n'ont pas ou plus de voix.* » [Les Orientations stratégiques].

■ Répondre à l'envie d'agir des jeunes

Une des priorités de la Croix-Rouge française est de donner une place aux jeunes dès aujourd'hui, de les accueillir et de les valoriser pour les aider à prendre leurs responsabilités et à préparer l'avenir. Les premières Assises de la Jeunesse qui se sont déroulées les 24 et 25 avril 2010, fortes de la participation de quelque 550 jeunes, ont ainsi conduit à l'élaboration de la Déclaration Jeunesse qui réaffirme le sens de leur engagement et les cinq domaines dans lesquels ils souhaitent s'investir : la solidarité, la santé, la citoyenneté, l'interculturel et l'environnement.

■ Bénévoles et salariés : partager l'engagement Croix-Rouge

Bénévoles et salariés de la Croix-Rouge française sont les maillons indispensables de ce projet ambitieux. L'association souhaite **renforcer la mobilisation de ses acteurs** autour de valeurs et de projets communs, sans distinction de statut, pour permettre à chacun de construire son propre parcours au sein

de la Croix-Rouge, un parcours fondé sur la complémentarité, la solidarité et le dialogue.

■ Construire des relations partenariales équilibrées et durables

L'ouverture sur l'extérieur et la multiplication des partenariats sont une nécessité au regard du désengagement croissant des pouvoirs publics et de la difficulté à mobiliser la générosité privée. Pour progresser et étendre son action, la Croix-Rouge française doit penser à de nouvelles solutions qui la rendront plus autonome, plus présente et plus efficace, et nouer des partenariats pérennes avec les autres associations, les autorités de contrôle et de tarification, les entreprises mais aussi les pouvoirs publics.

UNE MODERNISATION NÉCESSAIRE POUR SE DÉVELOPPER

Parce que le cadre même du bénévolat évolue - baisse des financements, réduction du nombre des acteurs, concurrence accrue - et que la problématique sociale se complexifie, il est impératif de poursuivre la modernisation engagée depuis quelques années, afin d'accroître l'influence de la Croix-Rouge française. Pour ce faire, notre association s'est fixée plusieurs objectifs qui concourent à faire entrer la Croix-Rouge française dans une logique d'efficacité et d'évaluation de ses pratiques :

- renforcer le maillage territorial,
- mettre en place une organisation rigoureuse du réseau,
- améliorer le pilotage de l'association,
- resserrer l'exigence de gestion,
- développer et diversifier les ressources.



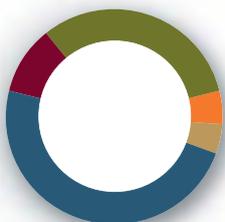
Le modèle socio-économique de l'association

MODÈLE ÉCONOMIQUE CARITATIF EN FRANCE ET À L'ÉTRANGER

Dans les domaines de l'action sociale, du secourisme ou de la réponse aux situations d'exception, nos actions sont menées principalement par les **52 000 bénévoles** de l'association qui interviennent dans **plus de 900 délégations** au sein desquelles interviennent également près de **800 salariés**, dans ces secteurs et dans 35 pays à l'international. Globalement, ces actions sont financées pour moitié par la générosité du public (49,5 %). D'autres ressources viennent compléter le financement de ces actions par la générosité publique : les subventions publiques, les produits de prestations associatives vendues (postes de secours, formations aux gestes qui sauvent, produits divers, etc.), les concours financiers des bailleurs de fonds de l'action internationale. **Le total de ces ressources en 2010 s'est élevé à 394 M€*** en incluant 267 M€ de valorisation du bénévolat.

MODÈLE ÉCONOMIQUE DES ÉTABLISSEMENTS SANITAIRES, SOCIAUX, MÉDICO-SOCIAUX ET DES INSTITUTS DE FORMATION

Poids financier des secteurs d'activité de la Croix-Rouge française (produits d'exploitation* intégrant la contribution bénévole)



■ Santé et aide à l'autonomie : 607,2 M€
■ Formation : 129,2 M€
■ Action sociale : 400,9 M€
■ Urgence et secourisme : 64,7 M€
■ Action internationale : 53,7 M€

Les actions menées par les 17 000 salariés des 600 établissements et instituts de la Croix-Rouge française sont financées principalement par les fonds versés par l'assurance maladie, les autres régimes de protection sociale, l'État et les collectivités publiques, dans le cadre des politiques sanitaires et sociales en place dans notre pays. De plus, les usagers des établissements contribuent, dans une faible mesure, au financement des établissements. **L'activité des établissements a généré 862 M€* de produits en 2010.**

FINANCEMENT DE L'ACTIVITÉ ET UTILISATION DES FONDS PAR LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

En 2010, les fonds octroyés à la Croix-Rouge française étaient destinés à hauteur de 87 % à la réalisation de ses missions sociales :

- 869 M€ pour les missions sociales en France
- 61 M€ pour les missions sociales à l'étranger.

Les frais de fonctionnement ont représenté 48 M€ soit 5 % de l'ensemble des ressources.

Les frais de recherche de fonds se sont élevés à 1 % des ressources.

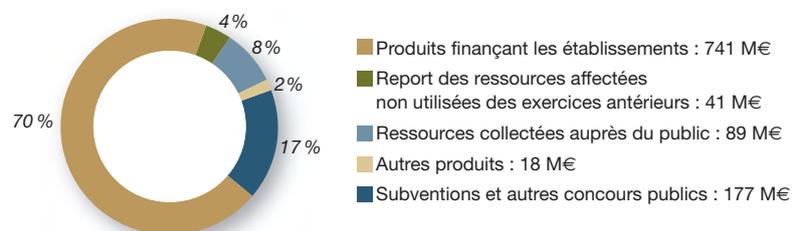
Les ressources financières de la Croix-Rouge représentent plus d'un milliard d'euros et proviennent à hauteur de 741 M€ de produits d'activité finançant les établissements médico-sociaux, sanitaires et les instituts de formation. Ces ressources financières proviennent essentiellement de fonds publics : organismes d'assurance maladie, autres régimes de protection sociale, agences régionales de santé, conseils généraux, collectivités publiques, etc.

Les fonds provenant de la générosité du public se sont élevés à près de 89 M€, soit 8 % des ressources octroyées en 2010.

D'autres ressources viennent compléter le financement des actions de la Croix-Rouge française : les subventions publiques pour 17 %, le report de ressources des années passées et autres fonds pour 6 %.

Les fonds octroyés à la Croix-Rouge française sont destinés à hauteur de 87 % à la réalisation de ses missions sociales. A hauteur de 869 M€, ces fonds sont destinés à la réalisation en France de missions sociales, principalement dans les secteurs médico-social pour 473 M€*, sanitaire pour 264 M€* et de la formation pour 132 M€*.

Origine des ressources financières 2010



Emploi des ressources 2010

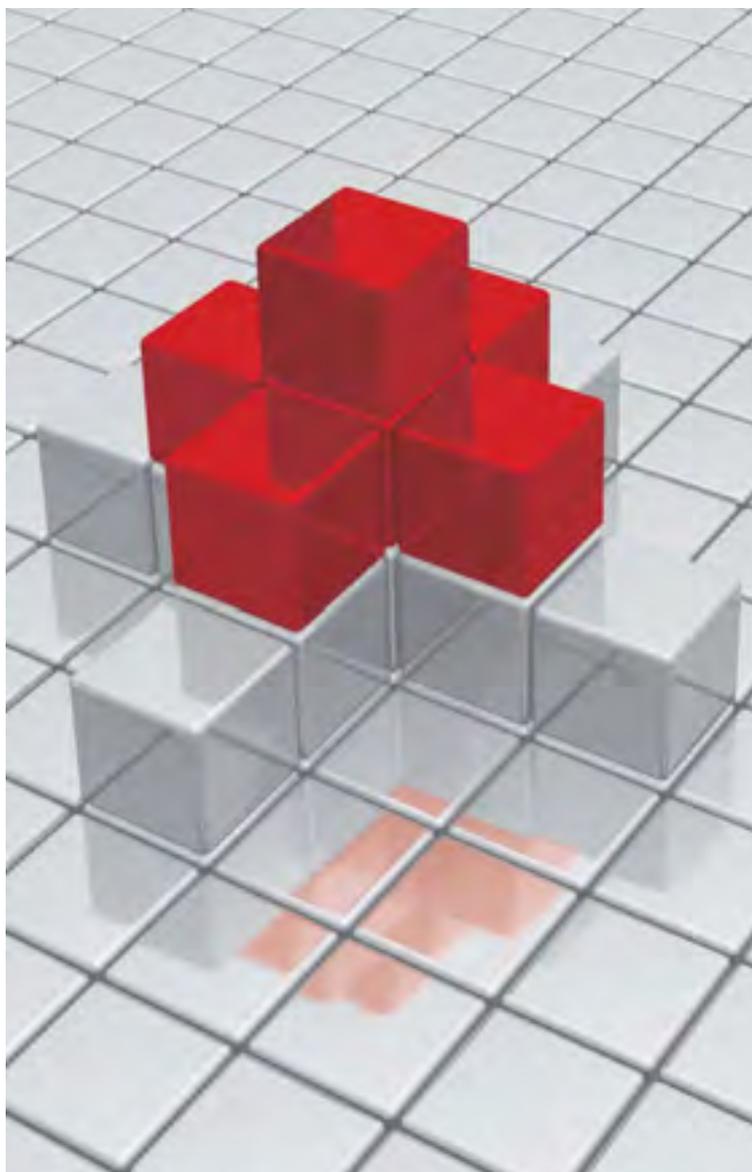


* avant élimination des opérations internes

Pilotage et organisation

Parce que la Croix-Rouge française a de grandes ambitions, parce qu'elle a de grands devoirs — accompagnés d'exigences rigoureuses —, parce qu'elle agit dans un environnement complexe et sans cesse en mouvement, l'organisation a évolué en mettant en œuvre des chantiers majeurs comme la clarification des rôles respectifs des dirigeants bénévoles et des salariés, aux différents échelons territoriaux de l'association, et le renforcement de l'échelon régional.

Ainsi, les instances nationales définissent la politique de l'association, fixent le cadre général de sa mise en œuvre et la contrôlent. Elles peuvent déléguer une partie de leurs compétences aux instances régionales. Dans le même temps, une chaîne de pilotage professionnalisée a été mise en place pour les établissements, sous l'autorité du directeur général. Chaque établissement est également doté d'un conseil de surveillance qui vérifie la conformité du projet d'établissement à la stratégie et aux politiques de l'association, contrôle la qualité de la gestion, assure le lien entre l'établissement et les activités bénévoles de l'association. L'échelon régional assure la coordination des activités de la Croix-Rouge dans les régions.



Un pilotage national

L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE (AG)

Elle est composée des membres du conseil d'administration, des présidents de délégation régionale, des présidents de délégation départementale et d'un délégué par département. L'AG approuve chaque année les rapports moral et financier de l'association et délibère sur des questions mises à l'ordre du jour par le conseil d'administration.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION (CA)

L'association est administrée par un conseil d'administration responsable devant l'assemblée générale. Il est assisté d'un bureau national, et notamment de deux vice-présidents. Composé de 31 membres, il se réunit au minimum quatre fois par an et de façon *ad hoc* si nécessaire.

LE PRÉSIDENT

Le président conduit, en accord avec le conseil d'administration et le bureau national, la politique de la Croix-Rouge française. Élu pour quatre ans par le conseil d'administration, il représente l'association auprès des pouvoirs publics et au niveau international. Garant de la neutralité et de l'indépendance de l'association, il est épaulé par un premier et un second vice-président.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Membres du conseil ayant voix délibérative

Collège des membres issus des conseils de délégations élus par l'AG :

Monsieur Antoine Boutonnet
Monsieur Jean Carensac
Monsieur Jean Caste
Docteur Caroline Cross
Madame Caroline Cussac
Monsieur Philippe Delers
Docteur Françoise Fromageau
Madame Sylvie Grandin
Monsieur Myriam Homel
Madame Jacqueline Ibrahim
Monsieur Pierre Lacour
Madame Michèle Martinez
Monsieur Jean-Paul Nouhaud
Monsieur François Novellino
Monsieur Armand Perego
Monsieur Claude Perrinelle
Monsieur Pierre Richard
Docteur Bertrand Rousseau
Monsieur Jean-Loup Valentin
Monsieur Marc Zyltman

Collège des personnes qualifiées élues par l'AG :

Madame Mireille Gaüzère
Professeur Jean-François Girard
Monsieur Patrick Hermange
Docteur Robert Sebbag
Monsieur Thierry Sibieude

Représentant de l'Outre-Mer élu par l'AG :

Monsieur Guy Guilohel

Représentants désignés par les corps constitués :

- Professeur Jean-François Mattei, pour l'Académie nationale de médecine
- Professeur Claude-François Degos, pour le Conseil national de l'ordre des médecins
- Monsieur Richard Senghor, pour le Conseil d'Etat

Membres du conseil ayant voix consultative

Personnalités désignées par les ministres :

- Monsieur le Préfet Alain Perret, désigné par le ministre de l'Intérieur
- Médecin général Rémy Meesemaeker, désigné par le ministre de la Défense
- Monsieur Serge Mostura, désigné par le ministère des Affaires étrangères
- Un représentant désigné par le ministre du Travail et de la solidarité

Représentants désignés par les organisations nationales syndicales :

- Monsieur Mohamed Abdelatif, Confédération française démocratique du travail (CFDT)
- Madame Françoise Riff, Confédération française des travailleurs chrétiens (CFTC)
- Monsieur Eric Martin, Confédération générale des cadres (CGC)
- Monsieur Jean-Michel Cano, Confédération générale du travail (CGT)
- Monsieur Jean-Pierre Magnan, Confédération générale du travail Force ouvrière (CGT-FO)

LE COMITÉ D'AUDIT ET DES RISQUES (CAR)

Le comité d'audit et des risques a été institué en mars 2006, puis inscrit dans les statuts de décembre 2007. Il est composé de membres des instances nationales. Sa mission est « d'assister, à titre consultatif, le président et le conseil d'administration sur la maîtrise de l'ensemble des risques auxquels la Croix-Rouge française se trouve exposée ».

Le comité travaille en étroite relation avec la direction de l'audit interne,

dont il supervise les missions, et dont il suit la mise en œuvre effective des recommandations. Le CAR tient quatre réunions par an, précédant les échéances trimestrielles des réunions du Conseil, auxquelles s'ajoute une journée entière de travail selon un format « Université d'été ».

Dans le cadre de la Stratégie 2015, le CAR a été investi par le CA d'une mission consistant à veiller, pendant toute la durée du plan d'action, à ce que celui-ci apporte des réponses adéquates aux risques identifiés comme prioritaires.

Président

Patrick Hermange

Membres

Caroline Cussac
Claude-François Degos
Françoise Fromageau
Jacqueline Ibrahim
François Novellino
Michèle Martinez

LE BUREAU NATIONAL (BN)

Sous le contrôle du CA, il délibère sur toute question dépassant la gestion courante mais ne nécessitant pas d'être portée devant le CA. Il peut recevoir des délégations écrites du CA dans le cadre des prérogatives de ce dernier. Le bureau national se réunit une fois par mois et est composé de neuf membres élus au sein du CA.

LE COMITÉ DES SAGES

Il est composé de douze membres, adhérents de la Croix-Rouge française, choisis en raison de leurs compétences dans des domaines propres aux activités de la Croix-Rouge française, élus par le conseil d'administration sur proposition du président national. Leur mandat est de quatre ans, renouvelable une fois. Le comité des sages est force de proposition à l'égard du président et du CA et procède aux attributions de distinctions, sous l'autorité du chancelier nommé par le président national et qui siège comme membre de droit au comité des sages.

Présidente
Simone Preyssas

Secrétaire
Jean-Louis Cordesse

Membres
Christiane Basset
Alexandre Clairac
Mireille Desrez
Alain Jacquet
Jean-Gabriel Laval
Yves Louville
Nicole Naudin
Virginia Rougier

Chancelier
Docteur Jacques Maleyx

LES MEMBRES DU BUREAU NATIONAL

Président
Professeur Jean-François Mattei

1^{ère} vice-présidente
Docteur Caroline Cross

2^{ème} vice-président
Monsieur Patrick Hermange

Commission du bénévolat et de la Jeunesse
Président
Docteur Bertrand Rousseau

Commission des relations et des opérations internationales
Président
Docteur Robert Sebbag

Commission de l'urgence et du secourisme
Présidente
Docteur Françoise Fromageau

Commission de l'action sociale
Président
Monsieur Armand Perego

Commission de la santé, de l'autonomie et de la formation
Présidente
Madame Mireille Gaüzère

Commission des finances et de l'administration
Président
Monsieur Pierre Lacour

Commission de la communication et du développement des ressources
Président
Monsieur François Novellino

LA COMMISSION NATIONALE DE SURVEILLANCE (CNS)

Elle comprend neuf membres élus par l'AG, pris au sein des adhérents de la Croix-Rouge française. La CNS informe l'AG sur l'ensemble de la gestion de l'exercice écoulé. Elle intervient devant le CA à la demande de ce dernier et chaque fois qu'elle l'estime nécessaire, pour l'informer et lui présenter ses observations. Elle est force de proposition à l'égard du président. Elle dispose de tous les moyens nécessaires à l'accomplissement de sa mission, tant au niveau national que local. Le mandat des membres de la CNS est de quatre ans.

Président
Yannick Le Broch

Membres
Robert Gardette
Pierre Hamann
Christian Léger
Claude Lombard
Geneviève Poisson
Rose-Anne de Selancy
Professeur Gilbert Thibaut

LE SIÈGE

Par délégation du président, et sous l'autorité de la direction générale, le siège prépare et met en œuvre les décisions des instances nationales, assure une veille externe des activités et recommandations — notamment celles émanant de l'État. Le siège assure également un rôle de pilotage stratégique des activités, de portage des activités internationales et de certaines grandes opérations nationales. Cinq directions métier mettent en œuvre les cinq orientations stratégiques votées en 2006. Les neuf directions régionales correspondant aux neuf interrégions Croix-Rouge française sont également des composantes du siège.

Le siège assure la gestion courante de l'association, en apportant en outre soutien et conseil aux délégations et aux établissements. Les directions métier et support du siège sont les suivantes :

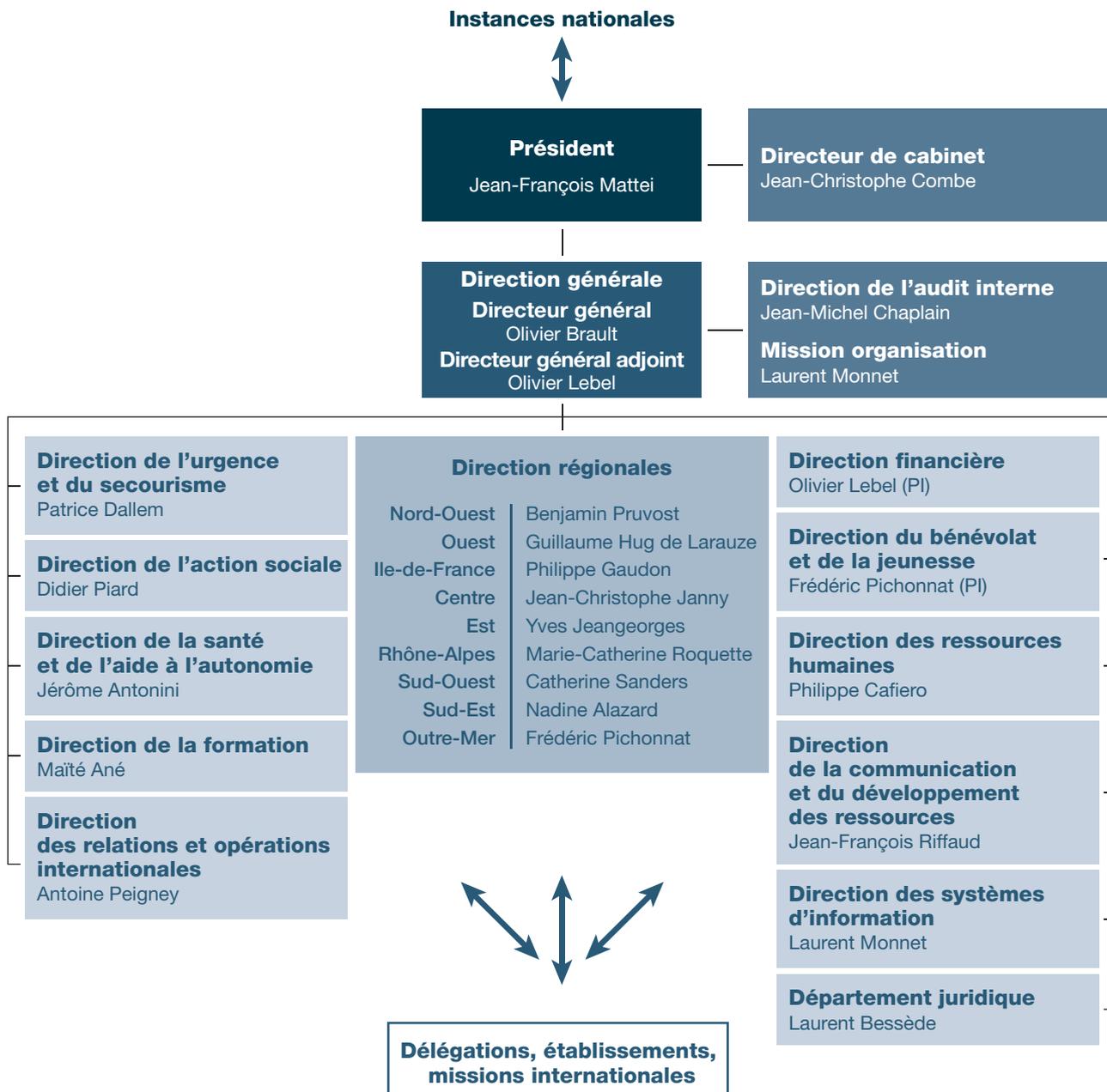
Cinq directions métier pour cinq orientations stratégiques

- La direction de l'urgence et du secourisme
- La direction de l'action sociale
- La direction de la santé et de l'aide à l'autonomie
- La direction de la formation
- La direction des relations et opérations internationales

Cinq directions support

- La direction du bénévolat et de la jeunesse
- La direction des ressources humaines
- La direction financière
- La direction de la communication et du développement des ressources
- La direction des systèmes d'information

Chaque mois, directeurs régionaux et directeurs métier et support du siège se retrouvent en comité exécutif autour du directeur général.



Une organisation territoriale

LES DÉLÉGATIONS RÉGIONALES

Dans sa circonscription, la délégation régionale est chargée d'organiser la coordination collégiale des délégations départementales et d'assurer la mutualisation de leurs moyens pour les actions conduites en commun. Le président de délégation régionale est le garant du projet collectif sur la région.

La délégation régionale contribue par ses avis à la définition et au développement de l'action de la Croix-Rouge française. Elle peut recevoir délégation de compétence du conseil d'administration dans des domaines intéressant la gestion de la délégation régionale, des délégations départementales et locales, ainsi que des établissements, de la région.

LES DÉLÉGATIONS DÉPARTEMENTALES

La délégation départementale est, dans sa zone d'action, dépositaire de l'autorité du président national et du conseil d'administration de la Croix-Rouge française. Elle veille à la mise en œuvre de leurs décisions, coordonne et anime l'action des délégations locales du département. Notre association dispose de 96 délégations départementales sur l'ensemble du territoire.

LES DÉLÉGATIONS LOCALES

La délégation locale est un regroupement géographique de bénévoles adhérents de l'association. Elle est en charge de l'action de proximité de la Croix-Rouge française, particulièrement dans les domaines de l'action sociale, de l'urgence et du secourisme. Ses adhérents élisent, pour quatre ans, un conseil de délégation qui assure la gestion et l'animation des équipes de la délégation locale. La Croix-Rouge française compte environ 950 délégations locales sur l'ensemble du territoire.

ÊTRE ÉLU À LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

- Les élections générales à la Croix-Rouge française ont lieu tous les quatre ans. Leurs modalités sont précisées dans le règlement intérieur.
- Les élections au sein des différents organes délibératifs de la Croix-Rouge française ont lieu à bulletin secret.
- Tous les membres des organes délibératifs de la Croix-Rouge française doivent être adhérents majeurs. Ils exercent leur fonction gratuitement. Les frais de mission peuvent être remboursés selon les modalités arrêtées par le conseil d'administration.

Pour plus d'information, téléchargez nos statuts et règlement intérieur sur notre site web :

www.croix-rouge.fr/Media-theque/Publications

LES DIRECTIONS RÉGIONALES

Le management régional est structuré en neuf directions régionales couvrant le territoire d'une ou plusieurs régions administratives. Chaque direction régionale assure l'encadrement et le soutien des établissements situés dans son interrégion. Des « directeurs filière métier » encadrent les directeurs d'établissement. Des experts assurent des fonctions supports (contrôle de gestion, ressources humaines, systèmes d'information, communication et développement des ressources) pour les établissements et les délégations. Un pôle de service régional (PSR) assure les fonctions de comptabilité et de paie pour les délégations

et les établissements de l'interrégion. L'ensemble contribue à la complémentarité et au développement de la Croix-Rouge française sur le territoire.

LE RENFORCEMENT DES DIRECTIONS RÉGIONALES

En déconcentrant le fonctionnement de l'association, notre objectif a été de donner davantage de latitude aux régions, ainsi que de regrouper certaines activités sur une région pour une meilleure efficacité. Cette réforme a été essentielle et nous permet d'être plus réactifs sur le terrain. Par ailleurs, elle est parfaitement en phase avec la logique organisationnelle de régionalisation de la politique de santé publique en France.

LES ÉTABLISSEMENTS

Les établissements de la Croix-Rouge française regroupent les structures sanitaires, sociales, médico-sociales et les structures de formation initiale et continue de l'association telles que définies par le conseil d'administration en fonction de la nature et de l'importance de leur activité, de leurs ressources humaines et de l'origine de leurs ressources financières. Chaque établissement concourt, dans sa filière, à la réalisation des missions de la Croix-Rouge française, par son action et en complémentarité avec les autres établissements et les délégations de l'association.

INCOMPATIBILITÉS ET INÉLIGIBILITÉS

Les membres des différents organes délibératifs de la Croix-Rouge française ne peuvent prendre ou conserver directement ou par personne interposée, notamment par l'intermédiaire d'un conjoint, ascendant, descendant, frère ou sœur, des intérêts dans une entreprise participant à la prestation de fournitures de biens ou de services, à titre onéreux, à l'organe délibératif au sein duquel ils siègent.

Toute personne salariée de la Croix-Rouge française est soumise aux dispositions suivantes :

- elle peut être adhérente de la Croix-Rouge française ;
- elle peut être élue membre d'un organe délibératif, sauf celui auquel est rattachée son activité salariée ou celle d'une personne ayant avec elle un lien de parenté ou d'alliance au premier ou au deuxième degré. Pour les fonctions de président et de trésorier, une dérogation du bureau national doit être obtenue au préalable afin d'être éligible à ces fonctions ;
- elle ne peut être ou demeurer membre du conseil d'administration de la Croix-Rouge française ;
- en cas de licenciement pour motif disciplinaire, elle devient inéligible à la Croix-Rouge française.

Pour plus d'information, voir l'article 5 de nos statuts, à télécharger sur notre site web :

www.croix-rouge.fr/Mediatheque/Publications

Présidents régionaux

Alsace-Lorraine

Armand Perego

Aquitaine

Docteur Jacques Rayé

Auvergne

Alain Gaillard

Basse-Normandie

Ghislaine Pichelot

Bourgogne

Pierre Desray

Bretagne

Yves Minguy

Centre

Michèle Martinez

Champagne-Ardenne

par intérim :

Jacqueline Ibrahim

Franche-Comté

Philippe Courtieu

Ile-de-France

Emmanuel Stène

Languedoc-Roussillon

Professeur Jean-Jacques Eledjam

Limousin

Pascal Leroy

Midi-Pyrénées

Jean Carensac

Nord-Ouest

Pierre Bénard

Pays-de-la-Loire

Philippe Riant

Poitou-Charentes

Paul Bautz

Provence-Alpes-Côte d'Azur/Corse

Simone Long

Rhône-Alpes

Michel Robinet

Outre-Mer

Guy Guilohe (Administrateur national)

Guyane • Martinique • Guadeloupe •

Saint-Bathélemy • Saint-Martin •

Saint-Pierre et Miquelon • Mayotte •

Kerguelen • Wallis-et-Futuna

Directeurs régionaux

Centre

Jean-Christophe Janny

Est

Yves Jeangeorges

Ile-de-France

Philippe Gaudon

Nord-Ouest

Benjamin Pruvost

Ouest

Guillaume Hug de Larauze

Outre-Mer

Frédéric Pichonnat

Rhône-Alpes

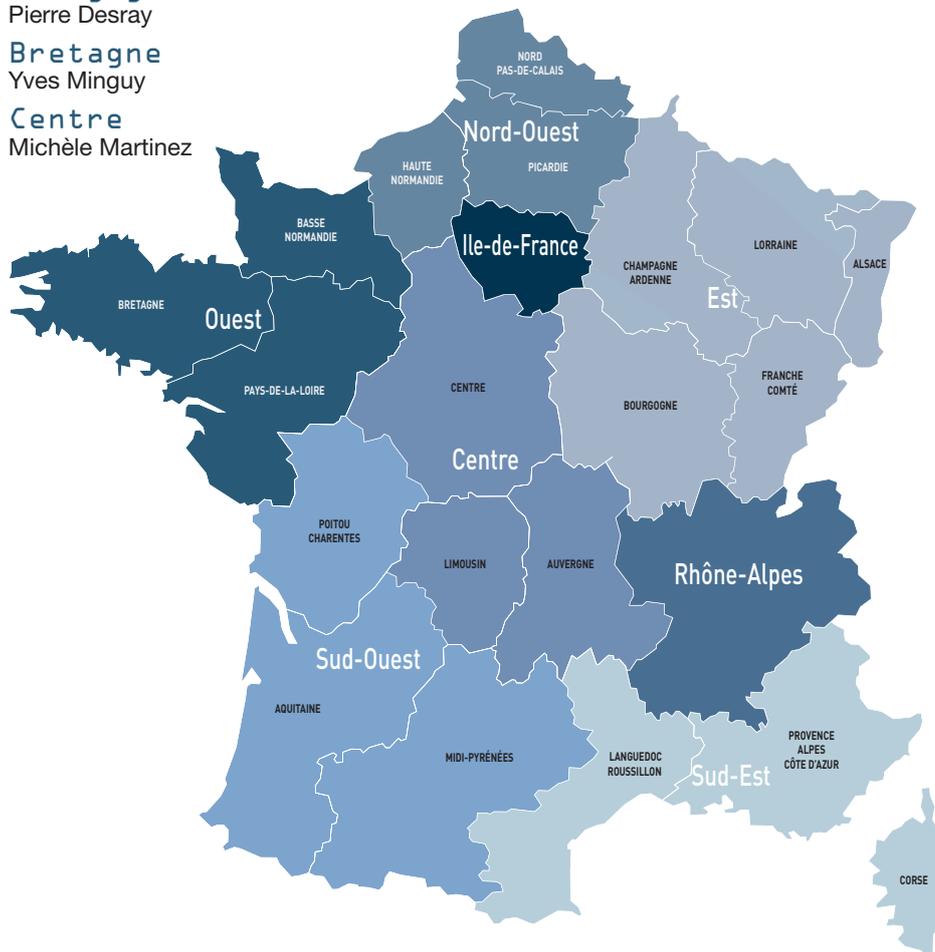
Marie-Catherine Roquette

Sud-Est

Nadine Alazard

Sud-Ouest

Catherine Sanders



Trois grands enjeux
de société...
en parler, c'est commencer à agir



Parce qu'elle souhaite être un acteur engagé et performant au service des plus vulnérables, la Croix-Rouge française a élaboré en 2009 son **projet associatif** qui réaffirme ses valeurs et son ambition. **Humaniser la vie** : un fil rouge qui parcourt l'ensemble de ses actions et unit bénévoles et salariés autour d'un idéal commun. Pour notre association, l'année 2010 s'est inscrite dans la droite ligne de ce projet, avec l'adoption de la Stratégie 2015. A la fois expression de notre vision des besoins sociaux et réel programme d'actions, la stratégie a pour objectif de permettre la mise en œuvre de nos ambitions et de définir les priorités que nous nous assignons.

Dans une société de plus en plus fragilisée, confrontée à la précarité, aux catastrophes naturelles et à un réel délitement des liens sociaux, la Croix-Rouge française s'est fixée plusieurs défis. Au-delà de son action humanitaire durable, elle souhaite aussi **faire évoluer les mentalités** et les comportements, notamment en faisant de la parole une action humanitaire, au même titre que ses autres activités.

Parce que **parler, c'est déjà commencer à agir**, nous avons choisi d'aborder dans ce chapitre trois grands enjeux de société qui ont particulièrement concerné notre association en 2010, plaçant **la personne comme clé de voûte de notre engagement** :

LES GRANDS ENJEUX DU BÉNÉVOLAT ET DU VOLONTARIAT

LA CULTURE DE LA PRÉVENTION

LA PAROLE DE L'USAGER AU CŒUR DE NOS PRATIQUES

LES GRANDS ENJEUX DU BÉNÉVOLAT ET DU VOLONTARIAT DANS NOTRE SOCIÉTÉ

UN ENGAGEMENT CITOYEN POUR CONSTRUIRE LE MONDE DE DEMAIN



2011, année européenne du bénévolat et du volontariat, s'annonce comme une année charnière pour les associations et une réelle opportunité de mettre en lumière la contribution citoyenne des bénévoles qui donnent de leur temps, de leur générosité et de leurs compétences pour aider les autres. La Croix-Rouge française, comme les autres acteurs du secteur associatif, a largement préparé cet événement en amont, en contribuant notamment à la **2^e conférence de la vie associative** qui s'est tenue le 17 décembre 2009. Organisée par le ministère de la Jeunesse et des solidarités actives, cette conférence a permis de revenir sur plusieurs

enjeux, comme la place des associations dans le dialogue civil, la clarification du partenariat contractuel entre les associations et les pouvoirs publics, ou encore la promotion de l'engagement et la reconnaissance du bénévolat.

L'année 2010 fut donc l'occasion de s'interroger sur les motivations et le **sens de l'engagement**, non seulement des **52 000 bénévoles** qui font la force de notre réseau, mais aussi des **14 millions de Français** qui s'investissent tout au long de l'année dans des activités bénévoles. Mieux cerner leurs attentes, mettre en place les outils nécessaires pour mener à bien cette vaste réflexion, comprendre les nouveaux défis qui attendent les associations : autant de pistes explorées en 2010 qui vont permettre à la Croix-Rouge française de se rendre plus attractive, de s'adapter aux nouvelles contraintes du monde moderne, enfin de mieux accompagner ses bénévoles pour doubler sa présence territoriale et atteindre l'objectif de 100 000 bénévoles à l'horizon 2015.



Un baromètre d'opinion des bénévoles (Plus d'infos en page 79)

En 2010, la Croix-Rouge française a effectué un sondage auprès de ses bénévoles afin de mieux connaître leurs aspirations ainsi que le regard qu'ils portent sur l'association. Ce **Baromètre d'opinion des bénévoles (BOB)** a tout d'abord démontré la **volonté d'agir de chacun** pour sauver des vies (64 %) et accompagner les plus vulnérables (43 %). Les personnes interrogées se sont dites avant tout « **citoyens engagés** » (41 %) et **passionnés** (39 %).

Cette enquête traduit également **des attentes très fortes en termes de reconnaissance des compétences et de valorisation** (28 % à la Croix-Rouge française contre 19 % dans les autres associations), et ce particulièrement chez les jeunes.

En effet, on constate aujourd'hui que les bénévoles recherchent véritablement un **épanouissement personnel**, défi auquel notre association se devra de répondre activement dans les prochaines années.

Autre enseignement du BOB, le sentiment éprouvé par nos bénévoles de **participer à la diffusion des principes et valeurs humanitaires de la Croix-Rouge** (42 %). Une spécificité que l'on ne retrouve pas dans les autres associations. En revanche, des sept principes fondamentaux, celui d'unité est le plus mal vécu par les bénévoles (27 % d'entre eux), sans doute en raison des enjeux et de la taille de l'association. ■

CHIFFRES CLÉS

- **52 000** bénévoles s'investissent à la Croix-Rouge française
- **62 %** des bénévoles sont des femmes
- **25 % des bénévoles ont moins de 25 ans** et 45 % entre 30 et 60 ans
- **37 %** agissent dans le domaine de l'action sociale et 33 % dans celui de l'urgence et du secourisme.
- **10 300** bénévoles sont membres élus d'un conseil de délégation ou d'un conseil de surveillance

Accompagnement, formation, valorisation :

la place des bénévoles au sein de la Croix-Rouge française



Si le phénomène associatif ne cesse de prendre de l'ampleur, montrant de la part des bénévoles une envie de se regrouper autour de valeurs partagées et d'affinités communes, de se sentir utiles, d'agir ensemble, de tisser de nouveaux liens, l'environnement associatif et leurs attentes ont beaucoup changé au cours des dernières années. Ainsi aux valeurs de générosité, d'entraide et de gratuité, viennent désormais s'ajouter un besoin de reconnaissance, une envie d'épanouissement personnel, bref, une nouvelle relation « du donner et du recevoir » entre chaque bénévole et son association, qui induit de nouveaux défis pour les associations en général, et pour la Croix-Rouge française en particulier.

Quatre enjeux majeurs ont ainsi été identifiés pour le bénévolat à la Croix-Rouge française : renforcer l'animation des équipes, prendre en compte la diversité des motivations, des compétences et des attentes des bénévoles pour leur permettre de s'épanouir dans leur engagement, réussir la transversalité (complémentarité entre établissements et dé-

légations, articulation association/entreprise...), enfin attirer de nouveaux bénévoles et renforcer la place de la Croix-Rouge française dans le paysage du bénévolat en France. C'est pourquoi, en décembre 2009, le Conseil d'administration a défini plusieurs axes stratégiques sur le bénévolat - **accueillir, animer, associer** - qui se sont concrétisés tout au long de l'année 2010, notamment par le biais de supports et d'outils d'animation.

Notre ambition est de permettre à chaque bénévole de donner du sens à son propre engagement, en l'accompagnant tout au long de son **parcours dans l'association** et en lui assurant une **formation adaptée** dont l'objectif est d'acquérir de nouvelles compétences. Une double exigence de qualité et d'efficacité qui permettra de mieux répondre aux nouvelles attentes des bénévoles d'aujourd'hui.

LE RAPPORT SALARIÉ-BÉNÉVOLE : UNE COMPLÉMENTARITÉ AUSSI BÉNÉFIQUE QU'UNIQUE

La Croix-Rouge française compte **52 000 bénévoles** et plus de **17 000 salariés**. Aujourd'hui, elle a la volonté de rapprocher davantage ces deux univers parfois cloisonnés. En effet, notre association doit pouvoir s'appuyer sur le travail commun de tous ses membres, fondé sur un sentiment partagé d'appar-

tenance et sur le respect des mêmes valeurs. Bâter cette **communauté d'acteurs** nécessite de prendre en compte les attentes spécifiques de chacun, mais aussi d'identifier les besoins communs. Ainsi, l'avenir de la Croix-Rouge française repose sans nul doute sur une **coopération durable entre bénévoles et salariés**. Dans ce sens, les 160 Conseils de surveillance de nos établissements proposent un espace exigeant de collégialité entre bénévoles et salariés. De même, la mise en place de l'échelon régional, au niveau duquel sont impliquées délégations régionales et directions régionales, est de nature à renforcer les liens entre bénévoles et salariés, dans un esprit de service et de confiance.



La place des bénévoles dans les établissements de la Croix-Rouge

La participation des bénévoles à la vie des établissements est un phénomène en pleine évolution. Il vise à une meilleure prise en charge des personnes vulnérables ou dépendantes dans une structure renforçant le lien social et l'intégration dans la société.

Afin de dresser un état des lieux du bénévolat dans ses établissements, la Croix-Rouge française a mené en 2010 une **enquête** auprès des 30 établissements de la région Est. Cette analyse a tout d'abord permis de **souligner la disparité entre les secteurs**. En effet, si les bénévoles sont fortement présents dans la filière handicap ou personnes âgées, ils sont quasiment absents des filières enfance-famille et domicile.

L'étude a également aidé à **mieux cerner les freins et les actions à mener pour favoriser le recrutement de bénévoles**. Elle a aussi contribué à identifier certaines difficultés dans la collaboration avec les salariés, cette dernière étant plus ou moins évidente en fonction des secteurs.

L'enquête a enfin précisé le sens de la mission bénévole, les principales motivations et les difficultés rencontrées, qui résident essentiellement dans le cadre de l'action et la réglementation.

Cette première analyse marque le début d'un vaste chantier qui se déploiera sur trois ans. Elle traduit la volonté de notre association de **mettre le bénévole au cœur de son action**. ■

ANIMER L'ENGAGEMENT ASSOCIATIF DES BÉNÉVOLES

Parce que notre environnement a évolué et que les motivations des bénévoles ont changé, il est primordial d'adapter notre fonctionnement pour **aller à leur rencontre**, les mobiliser et les fidéliser.

Du premier contact à la fin de leur mission, les bénévoles doivent être accompagnés tout au long de leur engagement. Dans ce sens, au cours de l'année 2010, la Croix-Rouge française a encore perfectionné les **outils d'animation du parcours des bénévoles**, notamment en améliorant la charte du bénévole ou les modalités de prise en charge des frais des bénévoles, mais aussi en proposant de nouvelles actions de formation ou de nouvelles formes d'engagement (bénévolat de compétences sur projet court, bénévolat ponctuel...).

Pour la Croix-Rouge française, l'ambition est d'être au plus près des attentes des bénévoles, de promouvoir la reconnaissance et la valorisation de chacun, de leur donner les moyens de **devenir des acteurs à part entière de l'association**.

Au titre des chantiers importants pour l'avenir, celui de la **reconnaissance** et de la **valorisation des bénévoles** est cer-

tainement le plus attendu. Déjà, l'Année européenne du bénévolat et du volontariat s'annonce comme un rendez-vous essentiel.

LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE ADOPTE UNE MÉTHODE DE VALORISATION COMPTABLE DU BÉNÉVOLAT

A la suite de la **2^e conférence de la Vie associative** (17 décembre 2009) une démarche commune a été menée par les associations, dont la Croix-Rouge française, et les experts en comptabilité pour **fournir au monde associatif des outils de valorisation comptable adaptés à ses spécificités**.

Dans ce contexte, la Croix-Rouge française a tout d'abord clairement défini que la valorisation du bénévolat devait intégrer deux aspects : l'évaluation monétaire de la contribution des bénévoles en termes d'action, c'est-à-dire une **dimension quantitative**, et la reconnaissance d'une contribution non quantifiable de participation citoyenne, c'est-à-dire une **dimension qualitative**.

Le Conseil d'administration a retenu le principe qui consiste à recenser toutes les actions réalisées par des bénévoles puis à les traduire en heures de bénévolat, enfin à en donner une valeur monétaire. Pour la Croix-Rouge française, il s'agit donc de réaliser un rapport d'activité annuel le plus précis possible, prenant en compte les activités au service des bénéficiaires et les activités liées à l'animation de la vie associative. Le Conseil d'administration a décidé d'appliquer un taux unique pour toutes les heures de bénévolat réalisées à la Croix-Rouge française et d'utiliser le salaire moyen des Français comme taux de valorisation monétaire des heures de bénévolat, ce dernier ayant été estimé à la fois comme le plus juste et la meilleure référence pour tous.

Ces modalités ont été appliquées pour la première fois sur l'année 2009. La contribution des bénévoles a été estimée à 267 millions d'euros dans les comptes 2010 de l'association.



Le mécénat de compétences : une coopération "gagnant-gagnant"

Le mécénat de compétences consiste en une **mise à disposition de salariés** d'une entreprise, sur la base du volontariat et pendant leur temps de travail, auprès de structures d'intérêt général. L'entreprise effectue ainsi un véritable **don de son expertise et de son savoir-faire** et contribue à préserver la pérennité des projets d'intérêt général grâce à l'apport de méthodologies et de process venus du monde de l'entreprise (gestion, informatique, communication...). Il existe deux formes principales de mécénat de compétences : **la prestation de services ou le prêt de main-d'œuvre**.

Ainsi, en 2010, la **Fondation d'entreprise Veolia Environnement** a envoyé plus de 25 volontaires Veoliaforce en Haïti afin de soutenir les populations locales. Le responsable Urgences de la Fondation Veolia Environnement, venu encadrer l'ERU Eau (Equipe de réponse aux urgences) dès les premiers jours, ainsi que quatre volontaires de Veoliaforce ont permis l'installation de sites de distribution d'eau. Parallèlement, en France, 19 volontaires ont participé à l'envoi du matériel





d'urgence depuis l'entrepôt de stockage de la Fondation. Une action qui signe la fidélité de la Fondation Veolia Environnement à nos côtés.

Autre exemple, le **partenariat entre France Télécom (Orange et sa Fondation) et la Croix-Rouge française** mis en place lors du second semestre 2010 dans le cadre du **déploiement d'Aïda**, vaste programme de modernisation et d'informatisation des actions d'aide alimentaire, actuellement mis en place sur tout le territoire. L'intervention de France Télécom a permis de multiplier considérablement le nombre de référents Aïda sur le terrain et de donner une nouvelle impulsion au projet. Tous les salariés/fonctionnaires intervenant se sont portés volontaires pour intégrer notre association, dans le cadre d'un projet interne de France Télécom prévoyant une réduction du temps de travail, avec maintien partiel du salaire, pour les seniors jusqu'à la retraite.

Le mécénat de compétences se développe de plus en plus, encouragé par un dispositif fiscal fortement incitatif puisque les entreprises peuvent obtenir, comme dans le cadre de tout mécénat (financier, en nature ou en compétences), une réduction de l'impôt sur les sociétés égale à 60 % du montant de leur don. Ainsi, une enquête réalisée en 2008 a démontré que **45 % des entreprises de plus de 200 salariés pratiquaient ou avaient déjà pratiqué le mécénat de compétences**. Un engagement collectif qui - elles en ont bien conscience - ne peut que rejaillir positivement sur leurs équipes en interne. ■

RENFORCER LA FORMATION DES BÉNÉVOLES

Parce qu'aujourd'hui, on s'engage aussi pour se définir soi-même, s'épanouir et acquérir des compétences à valoriser, notre association doit proposer un **parcours de formation** souple et personnalisé à chacun de ses bénévoles. Cette formation, assortie d'évaluations régulières, est indispensable si l'on souhaite améliorer la qualité du service rendu, s'adapter en permanence aux besoins des personnes vulnérables et permettre aux bénévoles de se développer et de renforcer leurs motivations.

Aujourd'hui, la Croix-Rouge française propose près de **80 actions de formation** à ses bénévoles pour les soutenir et les accompagner tout au long de leur parcours d'engagement. Dès la phase d'accueil, chaque nouvel arrivant se voit proposer une journée de formation sur les valeurs et le fonctionnement de la Croix-Rouge française. Puis des formations de base sont proposées aux bénévoles pour leur permettre une bonne intégration dans leur domaine d'activité. Enfin, des actions d'approfondissement ou de perfectionnement leur offrent la possibilité de maintenir leur niveau d'expertise et de créer des passerelles entre les différents champs d'action de notre association. Un nombre croissant de modules est proposé aux responsables bénévoles issus de tous les secteurs d'activité pour leur permettre de partager une même culture et de s'approprier des méthodes pour travailler ensemble.

Au travers du bénévolat, des qualités saluées par tous se développent (maturité, confiance en soi, meilleure capacité de communication, richesse personnelle, ouverture) et se transforment en aptitudes à part entière. Savoir écouter, acquérir et transmettre des savoirs, s'adapter à son interlocuteur... se révèlent en effet des atouts majeurs et une véritable force pour l'entreprise, par exemple sur le plan de l'organi-

sation, la planification et la conduite de projets, la pratique régulière du travail en équipe ou encore la capacité de management...

En 2010, Maud Simonet, sociologue, qualifie la période d'engagement bénévole de « période de préprofessionnalisation ». Ainsi le bénévolat dépasse l'apprentissage de savoirs académiques, théoriques et permet de développer des qualifications, des savoir-faire, des savoir-être qui, tous, sont des savoirs peu développés dans le parcours scolaire ou universitaire.

C'est pourquoi de nombreuses associations ont mis en place différents moyens pour aider les bénévoles à valoriser leurs compétences. La Croix-Rouge française participe à la promotion du Passeport Bénévole® qu'elle a contribué à créer aux côtés de France Bénévolat.

De plus, en expliquant et valorisant ces expériences de manière commune, l'AFEV, le CNOSEF, la Croix-Rouge française et les Scouts et Guides de France souhaitent mettre en lumière les compétences réelles et spécifiques que le bénévolat apporte à la très petite comme à la grande entreprise et au-delà, son impact sur la société civile. Dès lors, en 2011, ces quatre associations vont **prendre position** pour démontrer que les compétences développées pendant le bénévolat doivent être identifiées comme des savoir-faire et savoir-être qui peuvent véritablement servir l'entreprise, et que le véritable potentiel d'un candidat dépasse la simple valeur de son diplôme.



La Croix-Rouge française se rapproche de France Alzheimer pour former ses aidants



Depuis plusieurs années, la Croix-Rouge française accompagne les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et leurs aidants à travers plusieurs dispositifs. C'est dans ce contexte qu'en décembre 2010, elle a conclu **un partenariat avec l'association France Alzheimer** afin d'offrir aux aidants familiaux la possibilité de profiter de la formation mise au point par cette dernière dans le cadre d'une convention avec la CNSA pour le développement de la formation des aidants familiaux.

A travers cinq modules et en 14 heures, France Alzheimer permet ainsi aux aidants familiaux d'améliorer leur compréhension de la maladie, de mieux connaître les aides auxquelles ils ont droit, d'adapter leurs comportements aux manifestations de la maladie chez leurs proches, de mieux communiquer avec eux mais aussi de prendre conscience de l'importance des temps de répit et du maintien du lien social. Cette formation répond à la demande des aidants qui sont nombreux à réclamer des outils pour améliorer l'accompagnement de leurs proches. ■

Répondre à l'envie d'agir des jeunes



Les jeunes sont un des publics prioritaires de la Stratégie 2015 : nous devons les écouter, accompagner leur envie d'agir, leur donner les moyens de la concrétiser, bref les positionner comme des acteurs du changement.



Le Projet Jeunesse

Le Projet Jeunesse, adopté en mars 2009 par le Conseil d'administration, souhaite favoriser l'intégration des jeunes et leur permettre de prendre une place de choix au sein de l'association en leur offrant un espace d'activités spécifiques. Trois défis ont ainsi été identifiés :

- le défi valeur, pour **contribuer à la diffusion humanitaire des valeurs de la Croix-Rouge** auprès du plus grand nombre de jeunes,
- le défi expression, pour **créer des espaces d'expression, de convivialité et de propositions** pour renforcer la participation des jeunes à la vie de l'association et y associer le maximum d'acteurs,
- le défi action, pour **permettre aux jeunes de développer des échanges et des actions** auprès des personnes les plus vulnérables, notamment les enfants et les jeunes. ■

2010 a sans conteste été marquée par l'adoption d'une véritable **politique jeunesse** au sein de la Croix-Rouge française. Elle a permis de fédérer les énergies mobilisées dans les départements depuis 2006 à travers les premières actions menées par des jeunes au sein des délégations et la constitution d'un réseau de responsables jeunesse. Celui-ci compte déjà 64 responsables départementaux et régionaux, dont les trois-quarts ont suivi une formation adaptée à leur mission.

Nous sommes d'ailleurs l'association humanitaire qui accueille le plus de jeunes en France, avec **12 000 jeunes de moins de 30 ans**, soit plus du quart de nos bénévoles. Majoritairement actifs dans l'urgence, le secourisme et l'action sociale, ils aspirent de plus en plus à diversifier leur engagement et à avoir une action de proximité sur leur lieu de vie. Parce qu'ils portent une forte capacité à faire évoluer les mentalités, nous devons stimuler leur esprit d'initiative, et développer le potentiel de ceux capables de devenir des chefs de file. Selon une enquête réalisée par Opinionway en avril 2010 auprès d'un échantillon de jeunes de 18 à 25 ans, ces derniers sont 66 % à souhaiter devenir bénévoles dans une association de solidarité. Nos 12 000 jeunes bénévoles et nos **14 000 étudiants** font notre force, à nous de les accompagner intelligemment pour renforcer leur prise de responsabilités et faire d'eux des acteurs à part entière de l'association.



La Croix-Rouge française doit donc développer des modes d'engagement adaptés, du plus ponctuel au plus durable, soutenir leurs initiatives, leur proposer une expérience valorisable, encourager l'accompagnement de projets, favoriser la création d'équipes jeunesse et renforcer sa présence dans les lieux de vie des jeunes.

24 ET 25 AVRIL 2010 : LES PREMIÈRES ASSISES DE LA JEUNESSE

« La Croix-Rouge a une grande ambition pour la jeunesse », déclarait Jean-François Mattei, lors du discours d'ouverture des **premières Assises de la Jeunesse**, qui se sont déroulées en avril 2010. Dans le sillage du grand rassemblement de Solferino et des Journées de la Jeunesse, cette manifestation, qui s'est tenue à la Cité Universitaire de Paris, traduit la volonté très forte de notre association **de valoriser les jeunes et de leur accorder une place plus importante**. Elle confirme surtout l'extraordinaire envie d'agir des jeunes de la Croix-Rouge qui manifestent le désir d'être utiles à la société.

Venus des quatre coins de France, **ils furent ainsi 550 à répondre présents** et à vivre deux journées pleines d'émotions rythmées par les débats, les témoignages, les tables rondes, les ateliers et bien sûr la fête.

Martin Hirsch, président de l'Agence pour le service civique, et Stéphane Hessel, ancien déporté et grand résistant qui a participé à la rédaction de la première déclaration universelle des Droits de l'Homme, firent chacun une intervention.

Temps fort des Assises de la Jeunesse, les « petits déjeuners solidaires » organisés dans 17 endroits de Paris ont permis aux jeunes d'aller au-devant de publics très différents et de partager avec eux un moment convivial, mais aussi de donner de la visibilité aux actions de solidarité conduites par la Croix-Rouge française.

LA DÉCLARATION JEUNESSE : CINQ ACTIONS POUR RÉPONDRE AUX DÉFIS CONTEMPORAINS

Définie lors des Assises de la Jeunesse, la **Déclaration Jeunesse** constitue le socle de l'engagement des jeunes au sein de l'association et détermine les cinq champs d'action dans lesquels ils souhaitent s'investir :

- **La solidarité** : accompagner les plus vulnérables vers l'autonomie et les plus isolés vers les autres, une démarche indispensable pour lutter durablement contre la précarité et l'exclusion sociale.
- **La santé** : agir en amont sur les comportements grâce à la prévention et à l'éducation, contribuer à assurer **un égal accès aux soins et aux droits pour tous**.
- **La citoyenneté** : participer à la **promotion des valeurs civiques et citoyennes**, notamment par la diffusion des **gestes qui sauvent** et d'une **culture de la paix** auprès de la population et notamment des plus jeunes.
- **L'interculturel** : grâce à leur **envie de découverte, de partage et d'entraide**, être les principaux acteurs dans le tissage des liens entre les hommes et les femmes de toutes cultures et de tous pays.





Un appel à initiatives lancé aux jeunes

Preneuse de toutes les bonnes idées en lien avec les nouveaux besoins sociaux, fin 2010, la Croix-Rouge française a lancé aux jeunes un appel à initiatives. Elle propose d'aider ceux qui ont un projet à le mettre en place avec leur délégation et d'impliquer les jeunes qui souhaitent à leur tour aider l'association dans la mise en place d'une initiative. **Une dynamique à double sens qui a déjà porté ses fruits**, avec par exemple, la création d'épicerie sociale destinées aux étudiants précaires au sein des universités ou des projets d'animations intergénérationnelles. ■

- **L'environnement** : promouvoir l'idée d'une **action humaine durable** grâce à la prise en compte globale des hommes et des femmes dans leur environnement, l'avenir de la planète et l'enjeu environnemental devant guider nos actions de prévention et notre pratique au quotidien.

LE SERVICE CIVIQUE : UN PREMIER ACTE DE VOLONTARIAT

Instauré en mars 2010, le service civique a pour ambition d'offrir **aux jeunes âgés de 16 à 25 ans** l'opportunité de consacrer leur temps (6 à 12 mois), leur générosité et leurs talents à la collectivité et aux autres mais aussi de participer à renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale.

En accueillant ces jeunes, la Croix-Rouge française leur donne la possibilité de participer à **des missions de solidarité** et de découvrir **l'action et l'engagement humanitaires** tout en favorisant leur épanouissement et leur insertion sociale et professionnelle. Au terme de son service civique, chaque jeune aura en effet élaboré son projet d'avenir. Ainsi,



24-31 juillet 2010 : le Camp Jeunesse Atlantis VI accueille 60 participants



Chaque année, la Croix-Rouge française participe aux camps internationaux Jeunesse organisés par **les sociétés internationales du Mouvement Croix-Rouge Croissant-Rouge**. En juillet 2010, elle a ainsi réuni 60 participants en Provence. A travers des ateliers, des échanges et des visites, l'objectif de cette rencontre était de renforcer le dialogue interculturel, d'établir des partenariats entre les jeunes mais aussi d'encourager la mise en œuvre de nouveaux programmes à destination de ces derniers. ■

la Croix-Rouge française consolide la place des jeunes en son sein, elle affirme également sa **vocation civique et citoyenne** et se donne l'opportunité de créer **des liens intergénérationnels**. En 2010, notre association aura accueilli près de 200 volontaires et se donne pour 2011 un objectif de 400. Ce dernier est à la hauteur de l'enjeu et concerne l'ensemble de la communauté des acteurs.

Les missions proposées par notre association couvrent un large champ d'actions. Parmi les jeunes en service civique à la Croix-Rouge française :

- 33 % interviennent sur des **missions d'action sociale** : accompagnement de personnes en situation d'exclusion ou de précarité,
- 27 % optent pour des **missions d'urgence et de secourisme** : sensibilisation du grand public à la prévention et à la réduction des risques et aux gestes qui sauvent,
- 24 % choisissent **le bénévolat et l'éducation** : animation de modules éducatifs relatifs notamment aux valeurs humanitaires, droit international humanitaire (DIH) et promotion de l'engagement auprès des jeunes,
- 16 % s'investissent dans **le secteur de la santé et de l'autonomie** : accompagnement de personnes malades, handicapées, de personnes âgées dépendantes ou à risque de dépendance...

La création d'un service civique marque une volonté de créer **un véritable acte de volontariat**. Il donne un statut clair au jeune volontaire, situé entre le salarié et le bénévole, puisque le service civique donne droit à une indemnisation de 540 € par mois. Pour garantir l'esprit du dispositif sur la durée, plusieurs associations, dont la Croix-Rouge française, ont initié une démarche qualité inter-associative, sur le modèle de la Charte du don en confiance.

Avec le service civique, la Croix-Rouge française renforce sa culture du volontariat et envisage de l'étendre à des missions à l'international, dans le cadre du volontariat européen ou du volontariat de solidarité internationale.

LA CULTURE DE LA PRÉVENTION, COMPOSANTE ESSENTIELLE D'UNE ACTION HUMANITAIRE SUR LE LONG TERME



LA PRÉVENTION, UN PRINCIPE D'ACTION

« La prévention est un des enjeux humanitaires majeurs de notre temps. C'est la meilleure façon de réduire la vulnérabilité des personnes, d'assurer l'intégration des populations les plus exposées et de sensibiliser les citoyens à leur propre bien-être. La Croix-Rouge française a donc pour ambition de participer activement à la mise en place d'une véritable culture de la prévention, qui intègre plusieurs dimensions :

- la préparation aux catastrophes ou aux crises sanitaires de notre temps,
- la réduction des risques du quotidien et de la vie domestique (autoprotection, DAE...),
- la promotion de modes de vie plus sains et plus sûrs, au profit d'une meilleure santé (conçue comme un état global de bien-être physique, mental et social),
- l'apprentissage d'une gestion quotidienne responsable de l'environnement et des ressources de notre planète. »
[Orientations stratégiques 2011-2015]

Chaque année, plus de 300 millions de personnes dans le monde sont affectées par des catastrophes naturelles. De plus en plus meurtriers et de plus en plus fréquents, les tremblements de terre, inondations, ouragans, éruptions volcaniques, etc., causent des dommages humains, économiques et environnementaux considérables.

Dans ses **opérations internationales**, la Croix-Rouge française s'est activement engagée, dès la fin des années 1990, dans le champ de la **prévention et la réduction des risques**

de catastrophes, conditions essentielles d'une action humanitaire pérenne. En ce sens, la mission de la Croix-Rouge française est bien, non seulement de secourir, mais aussi de préparer chacun à la survenue de tels événements.

Un travail d'information et de formation mené en étroite collaboration avec les populations vivant dans des zones dangereuses, dont l'objectif est à la fois de **prévenir le risque** pour en réduire l'impact potentiel et de **préparer la réponse à l'urgence**. Cette approche considère ainsi les bénéficiaires comme les premiers acteurs de leur protection. Mais l'État du pays concerné reste le premier responsable de la protection de la population nationale. Ainsi la Croix-Rouge française, dans la gamme de ses activités, s'emploie aussi à renforcer les capacités des interlocuteurs aux niveaux national et régional de la puissance publique.

Au plan national, la Croix-Rouge française intègre également un volet prévention commun à l'ensemble de ses actions, afin de sensibiliser les citoyens et de leur faire acquérir les bons gestes, les bons réflexes et certains comportements favorables à leur santé globale (physique, mentale...). Une éducation citoyenne qui se fonde sur **les notions d'autonomie et de responsabilité** et se décline dans plusieurs domaines : **formation aux gestes qui sauvent et initiation à la réduction des risques (IRR)** sous la bannière « Préparez-vous à être prêts », mais aussi programmes de promotion de la santé visant la réduction des inégalités sociales de santé et des grands problèmes de santé publique, ou encore centres de prévention santé et soutien psychologique pour rompre l'isolement et agir dans la prévention primaire du suicide.



Prévention des risques et préparation aux catastrophes

ACTION INTERNATIONALE : IMPLIQUER LES COMMUNAUTÉS BÉNÉFICIAIRES POUR RÉDUIRE DURABLEMENT LES RISQUES DE CATASTROPHES

Connaître et comprendre le risque, c'est déjà le réduire. Parce que les catastrophes naturelles ont des conséquences encore plus lourdes en raison de la croissance démographique, de l'urbanisation rapide et désordonnée, de la mauvaise gestion des ressources et que les déséquilibres climatiques sont de plus en plus importants, la Croix-Rouge française œuvre pour sensibiliser les populations à risque. Depuis la fin des années 1990, l'association met régulièrement en œuvre **des projets en réduction de risques de catastrophes** dont l'objectif est de développer des notions de prévention et de préparation aux catastrophes pour **en réduire l'impact sur les populations**. « *Agir aujourd'hui pour mieux sauver demain* », tel est bien l'objectif de cette démarche qui vise également à **préparer la réponse à l'urgence** (formation aux premiers secours, élaboration de plans de contingence, organisation d'exercices de simulation, prépositionnement de stocks, mise en place de systèmes d'alerte précoce...). Et c'est parce que les populations qui vivent dans des zones dangereuses en sont les premiers acteurs que la Croix-Rouge française œuvre pour renforcer les capacités, à la fois des communautés locales et des sociétés nationales sœurs en matière de premiers secours, mais aussi pour les sensibiliser à la vigilance et aux systèmes d'alerte.

En 2005, le tsunami qui a dévasté une partie de l'Asie et de l'Océan Indien a démontré la pertinence de cette logique visant à agir en amont des catastrophes, confortant le choix de l'association d'accorder une place prépondérante aux projets RRC dans ses opérations internationales. Dans ce cas en effet, la diffusion d'informations sur les risques et

l'existence de mécanismes d'alerte auraient permis de réduire considérablement le nombre de victimes.

En 2010, la Croix-Rouge a ainsi mis en œuvre plus de **dix projets de prévention des catastrophes**, dans la zone Amérique (Haïti, Colombie et Grenade), dans l'Océan Indien (Comores et Madagascar), en Asie (Laos, Cambodge, Myanmar et Indonésie) et dans le Pacifique (Nouvelle Calédonie, Vanuatu et Salomon). Ces projets sont de deux types :

- **orientés vers la prévention** : dans des zones où le danger n'est pas immédiat, les activités développées font travailler en priorité sur la prise de conscience par les populations des risques auxquels elles sont confrontées et mettent en place des mesures pour assurer leur protection. Cette approche est utilisée sur l'île de Grenade (Caraïbes) ou dans l'archipel des Vanuatu et Salomon (Pacifique), territoires potentiellement exposés aux risques de cyclones, de tsunamis, d'inondations et de tremblements de terre.



■ **orientés vers l'opérationnel** : les projets sont dans ce cas davantage destinés à préparer les populations à répondre à un danger. Cette approche utilisée en Colombie face aux dangers que représentent les volcans *Galeras* et *Nevado del Huila* a déjà porté ses fruits. En effet, lorsqu'en 2008, le volcan *Nevado del Huila* est entré en éruption et a généré une coulée de boue de 35 à 50 mètres de haut, le dispositif mis en place a permis aux populations d'évacuer à temps et de sauver ainsi leurs vies.

Ce développement d'activités de prévention a été rendu possible avant tout grâce à la générosité des donateurs français (via les dons du grand public et les dons d'entre-



La Croix-Rouge française s'investit dans la promotion de la prévention à l'échelle nationale et internationale



En 2010, par la voix de son président le Professeur Jean-François Mattei, la Croix-Rouge française a pris l'engagement que jusqu'à **10 % des fonds collectés auprès du public en réponse à une catastrophe naturelle pourraient être consacrés à des projets de prévention des catastrophes**. En tant que membre du Conseil d'administration de la FICR (Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge), le Professeur Mattei a demandé à ce que cette dernière, présente dans 186 pays, prenne le même engagement.

Parallèlement, notre association s'engage également dans la promotion de cette logique d'intervention, tant à l'échelle nationale qu'internationale. Ainsi, nous avons participé dès 2002 au débat initié par le Haut Conseil de la Coopération Internationale (HCCI) qui visait à **renforcer le rôle de la coopération non gouvernementale dans les projets de coopération**, en plaidant pour que la prévention devienne un élément incontournable. De plus, en tant que membre actif du groupe de travail du COPRNM (Conseil d'orientation pour la prévention des risques naturels majeurs), nous participons au plaidoyer pour **le renforcement d'une intervention opérationnelle et financière de la France dans la prévention à l'échelle internationale**.

En dehors du territoire national, la Croix-Rouge française participe aussi au plaidoyer réalisé dans le cadre du **plan d'action dit de Hyogo**. Ce dernier tend à promouvoir et prioriser la prévention des catastrophes et atteindre un développement permettant à des nations d'être résilientes face à ces dernières.

En effet, des stratégies de prévention efficaces permettraient de **sauver des milliers de vies tout en économisant des sommes considérables** jusqu'à présent dépensées pour reconstruire. ■



prises) et l'appui des bailleurs tels que l'Union Européenne à travers son Service d'aide humanitaire et de protection civile (DG ECHO), et notamment le programme DIPECHO pour la préparation aux désastres, ou via les fonds européens de développement régional (FEDER).

« PRÉPAREZ-VOUS À ÊTRE PRÊTS » : LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE MOBILISE LES CITOYENS AUTOUR DE L'AUTOPROTECTION

Depuis quelques années, la Croix-Rouge française s'est lancée un défi : **responsabiliser les citoyens** afin que chacun puisse passer du statut de victime potentielle d'un désastre à celui d'acteur de sa sécurité et de celle de ses proches. Notre objectif est en effet de faire prendre conscience à nos concitoyens que l'absence de préparation génère des comportements inadaptés et augmente les conséquences désastreuses des catastrophes. L'anticipation étant la meilleure réponse, la Croix-Rouge française a déployé un large programme d'actions sous le slogan « **Préparez-vous à être prêts** ». Au travers de différentes initiatives, notre association met ainsi son savoir-faire à la disposition de la population, des collectivités territoriales et des entreprises.

L'ambition de la Croix-Rouge française est de faire évoluer les mentalités et d'agir sur les comportements en assurant la promotion d'une culture de la prévention et des premiers secours et en plaçant le citoyen au cœur du dispositif de sécurité civile. A cette fin, elle a développé une offre de formation qui donne aux citoyens les clés pour réagir efficacement face à une situation d'exception.

■ **La formation Prévention et secours civiques de niveau 1 (PSC1)** : ce diplôme d'Etat est une formation généraliste qui dure 10 heures environ et permet à tous d'acquérir les bons réflexes pour faire face à de nombreuses situations d'urgence. Elle apprend notamment à réagir efficacement auprès d'une victime de malaise ou d'accident en pratiquant les bons gestes afin d'éviter l'aggravation de son état. Elle aide enfin à reconnaître les signes de détresse vitale pour alerter les secours et les informer sur l'état de la victime.

- **L'initiation à la réduction des risques (IRR)** : cette formation d'une heure s'adresse à tous ceux qui souhaitent acquérir un comportement plus efficace dans des situations extrêmes. Fondée sur des échanges et des jeux de questions/réponses, elle permet aux participants de mieux appréhender les risques qui les entourent et d'adopter les bons réflexes en cas de catastrophe pour se protéger eux-mêmes ainsi que les membres de leur entourage.



- **La composition d'un kit de survie** : en complément de cette prise de conscience et de cette initiation, la Croix-Rouge française a mis au point un concept de « **Catakit** » que chacun peut préparer afin de satisfaire, en cas de crise majeure, aux cinq besoins fondamentaux (se soigner, se protéger, se signaler, s'hydrater et se nourrir). Il doit bien entendu être adapté et personnalisé pour répondre aux besoins spécifiques de chaque citoyen et de sa famille, mais sur cette première base, il permet une autonomie de 24 à 48 heures pour quatre personnes dans l'attente des secours.
- **La formation Enfant Prévention Secours (EPS) et l'Initiation Premiers Secours Enfant Nourrisson (IPSEN)** : la Croix-Rouge française a développé un programme plus spécialement orienté vers les jeunes parents ou toute per-



Le projet européen d'autoprotection de l'enfant

Le projet européen **Autoprotection avec les enfants dans la communauté**, qui avait débuté en avril 2009, a été marqué par plusieurs événements tout au long de l'année 2010 :

- Une étude européenne portant sur la perception des risques et les pratiques éducatives des adultes concernant les risques.
- Un colloque européen sur le thème : **Autoprotection avec les enfants : quelles ressources pédagogiques pour améliorer la préparation au sein de la communauté ?**
- Le développement de ressources pédagogiques expérimentées entre décembre 2010 et janvier 2011.

Ce projet vise à définir une nouvelle approche pédagogique afin de mieux préparer les enfants ainsi que les adultes qui les entourent à faire face aux risques quotidiens mais aussi exceptionnels.

Afin d'atteindre cet objectif, une meilleure compréhension de la manière dont adultes et enfants perçoivent les risques et des pratiques éducatives mises en œuvre était indispensable. Une étude a donc été menée en France, en Belgique et en Bulgarie auprès d'une population représentant 8 428 sujets composée d'enfants entre 8 et 11 ans, de leurs parents, de leurs grands-parents et de leurs enseignants.

L'organisation d'un colloque en avril 2010, regroupant des experts européens, a permis de recueillir des recommandations portant aussi bien sur les besoins et capacités des enfants à faire face aux risques que sur les pratiques éducatives et le rôle de chacun au sein de la communauté ou encore sur la pédagogie à adopter.

Ces éléments auront permis la constitution d'une approche spécifique à la préparation des enfants aux risques et au développement de ressources pédagogiques qui a été expérimentée en partenariat avec la circonscription d'Orléans-Nord-Ouest dans deux écoles primaires auprès de 250 participants (enfants, parents, grands-parents, enseignants). ■

sonne amenée à s'occuper de jeunes enfants. Reposant sur trois modules complémentaires, ce programme délivre des conseils de prévention mais détaille aussi les conduites à adopter en cas d'incident. La formation apporte des réponses à toutes ces questions au travers de cas concrets et de mises en situation.

- **Le Tour de France de la prévention** : chaque année, pendant plus de six semaines, la **Caravane d'été** de la Croix-Rouge sillonne les routes de France à la rencontre du public afin d'informer et d'initier le plus grand nombre aux gestes qui sauvent et à la réduction des risques. Petits et grands sont conviés à ces rencontres aussi ludiques que pédagogiques.
- **Films pédagogiques « Préparez-vous à être prêts »** : en 2010, la Croix-Rouge française a réalisé 13 films avec un mime qui, dans un langage universel, montre les bons réflexes à adopter en cas d'urgence. Visibles sur les sites www.autoprotectionducitoyen.eu et www.terre.tv, ils sont déclinés sous la forme d'un **jeu** qui permet au grand public de **se former à distance** à partir de trois thèmes – je sauve une vie, je me prépare, je sais réagir – avec des cas concrets (hémorragie, électrocution, étouffement, noyade, intoxication, brûlure, inondation, nuage toxique, séisme, évacuation, etc.).

La Croix-Rouge française multiplie les actions autour de la promotion de la santé globale



La promotion de la santé est une notion fondamentale puisqu'elle implique que la santé ne relève pas uniquement de critères pathologique et sanitaire mais qu'elle dépend également, de façon globale, d'un certain nombre de conditions socio-économiques indispensables à l'amélioration de la qualité de vie et du bien-être. S'inscrivant dans cette logique transversale, la Croix-Rouge française développe un large programme d'actions dans le but de promouvoir durablement la santé globale des publics les plus vulnérables : les personnes en situation de précarité, d'exclusion ou d'isolement, les enfants et les adolescents, ou encore les personnes âgées.

La première mission de notre association est bien sûr de **favoriser l'accès de tous à des soins de qualité**. C'est ce à quoi contribuent nos 10 APASM (Antennes de premier accueil social et médicalisé) en accueillant toute l'année les personnes dépourvues de couverture sociale ou connaissant des difficultés d'accès aux soins.

Mais la Croix-Rouge française élabore également des **projets de prévention, d'information et d'éducation pour la santé** dans le cadre des plans gouvernementaux de santé publique. Elle agit – entre autres – dans les domaines suivants :

- **Lutte contre les addictions** : la Croix-Rouge française s'engage dans la prévention et la réduction des risques liés aux usages de drogues en milieu scolaire (sensibilisation et prévention primaire des risques liés aux premières consommations d'alcool, de tabac et de cannabis), en milieu festif (réduction des risques liés aux usages de drogues lors de « Rave party », festivals, concerts, boîte de nuit, soirée étudiante...) et en milieu urbain (prise en charge et orientation par les équipes mobiles de la Croix-Rouge des personnes en situation de grande précarité et usagers de drogues vivant dans la rue).



■ **Lutte contre l'obésité** : à travers le **programme « Mieux manger, mieux vivre »**, les animateurs de la Croix-Rouge française sensibilisent les jeunes aux grands principes de l'équilibre alimentaire et aux bienfaits d'une activité physique quotidienne, à l'aide de mallettes pédagogiques conçues à cet effet.

■ **Nutrition infantile** : la Croix-Rouge française expérimente actuellement un programme de nutrition infantile qui vise à favoriser l'accès à une alimentation équilibrée et de qualité pour les enfants de 0 à 2 ans des familles en situation de précarité. Le projet prévoit des actions d'information et d'accompagnement ainsi que la mise à disposition de chèques de réduction sur des produits adaptés à l'enfant (lait 2^e âge, petits pots...) et sur des fruits et légumes frais.



■ **Prévention des risques liés aux fortes chaleurs** : en tant qu'auxiliaire des pouvoirs publics, la Croix-Rouge française met en œuvre chaque année le plan canicule afin de renforcer la solidarité et maintenir la lutte contre l'isolement des personnes vulnérables. Dans ce cadre, elle mène des actions de prévention auprès de la population comme la distribution d'eau dans des lieux hautement touristiques ou encore renforce l'accompagnement des personnes âgées à domicile.

■ **Lutte contre la précarité** : notre association mène également des actions de prévention autour de la santé et de l'hygiène auprès des personnes vivant dans la rue (distribution de kits hygiène dans le cadre de tournées de SAMU social ou en CHRS).



Un Centre de prévention santé en Guyane

Ouvert en 2007, le Centre de prévention santé de Kourou, en Guyane, est constitué de trois antennes – une à Cayenne, une à Kourou et une à Saint-Laurent du Maroni. Des consultations sont ouvertes au public tous les matins de la semaine et des équipes mobiles de vaccination, constituées d'un médecin et d'un infirmier, se déplacent sur les communes isolées de chaque bassin de vie. Ces antennes effectuent des **campagnes de vaccination** et sont également très actives dans le **dépistage et la prévention des infections sexuellement transmissibles et dans la lutte contre la tuberculose**. En trois ans, le Centre de prévention santé de Kourou est entré dans le quotidien des Guyanais et est devenu un lieu incontournable en termes de prévention, de conseil ou de prise en charge. ■

ETRE À L'ÉCOUTE DE LA SOUFFRANCE PSYCHOLOGIQUE

Au-delà de la santé physique, la Croix-Rouge française s'attache également à promouvoir la **santé psychologique**. Cette dimension a vocation à être intégrée dans les divers domaines d'intervention de notre association : santé, action sociale, secours, situations d'exception.

Soucieuses d'offrir aux personnes vulnérables un accompagnement global, de maintenir le lien social et de désamorcer les situations de détresse afin de prévenir tout passage à l'acte violent, nos équipes assurent une **écoute attentive** à ceux qui en ont besoin, notamment à travers deux lignes de téléphonie sociale, l'une à destination du grand public, l'autre à destination des personnes incarcérées.



Créé en 1988, **Croix-Rouge Ecoute** est un **service de téléphonie sociale généraliste, anonyme et gratuit**. Il propose un soutien et un accompagnement à toute personne qui compose son numéro, quelle que soit sa souffrance ou sa détresse. Son numéro vert permet aux populations fragiles ou fragilisées d'établir un lien avec un écoutant capable d'entendre leurs craintes, angoisses, colère, impuissance, solitude... sans jugement.

Devant l'augmentation du sentiment de solitude, l'insécurité sociale et économique, le délitement des liens familiaux, l'affaiblissement des prises en charge psychiatriques, etc., l'écoute permet aux personnes qui appellent de trouver un espace de parole où apaiser les tensions, les peurs et les moments d'agressivité, et dans cette instant de pause, de désamorcer les accès de détresse.

Le service accueille aussi les appels de personnes détenues sur la ligne dédiée **Croix-Rouge écoute les détenus**, mise

en place en 2000 suite à la signature d'une charte et d'une convention avec le ministère de la Justice. Cette ligne permet de participer à la lutte contre l'isolement et la détresse morale, de prévenir les tentatives de suicide, de réduire les conflits et d'encourager le travail d'insertion en vue de la sortie.

Aujourd'hui, tous les centres de détention et les quartiers des condamnés des maisons d'arrêt sont raccordés à ce numéro où la confidentialité, la gratuité et l'anonymat sont aussi garantis et respectés.

Les appels provenant de la ligne généraliste et de la ligne dédiée dépassent le nombre de 20 000 par an. Leur écoute est assurée par des **40 bénévoles formés, encadrés par des professionnels de la santé mentale** (salariés ou bénévoles), et répartis entre deux plateaux : l'un à Paris, l'autre à Limoges.



La Croix-Rouge s'inscrit dans le programme expérimental des codétenus de soutien

Le plan de prévention des suicides en prison annoncé par Michèle Alliot-Marie le 18 août 2009 a conduit à la mise en place de l'expérimentation des dispositifs de codétenus de soutien dans **trois établissements pénitentiaires : Villepinte, Strasbourg et Bordeaux**.

Ce projet, inspiré des modèles anglais et espagnol, est fondé sur la conviction que les codétenus peuvent assurer des fonctions clés de prévention, de soutien, de détection du risque et de protection de la personne détenue en crise. Les codétenus de soutien sont donc formés pour repérer et écouter leurs codétenus en situation de difficulté ou de souffrance.

La Croix-Rouge française s'est inscrite dans cette expérimentation à travers un partenariat partagé, aux côtés de l'administration pénitentiaire. Elle est chargée **de dispenser la formation PSC1 (prévention et secours civique de niveau 1)** aux codétenus de soutien mais aussi d'accompagner ces derniers dans leur mission de prévention du suicide grâce à un entretien hebdomadaire.

L'association participe également au groupe de travail national dédié, dont la mission est de déterminer le cadre de l'expérimentation et de suivre sa mise en place. ■



LA PAROLE DE L'USAGER AU CŒUR DE NOS PRATIQUES



LA POLITIQUE QUALITÉ ET BIENTRAITANCE DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Depuis 2009, la Croix-Rouge française travaille à la mise en place d'une **démarche qualité et bientraitance** qui traduit une approche nouvelle dans les domaines de la santé et de l'accompagnement social.

Intégrée à la **Stratégie 2015** de l'association, cette **posture commune** passe par des échanges et des rencontres entre des équipes aux cultures professionnelles très différentes, afin de permettre à tous de réfléchir de manière transversale et de **faire évoluer les pratiques** au sein des établissements et des délégations de la Croix-Rouge française.

L'objectif de l'association est d'interroger la relation entre accompagnant et accompagné, de **prendre en compte l'expression des personnes vulnérables**, afin de considérer chacun dans sa singularité et de lui proposer un accompagnement respectueux de ses attentes et de ses besoins. Qu'il s'agisse de personnes sans abri, de personnes handicapées, de personnes âgées dépendantes, de demandeurs d'asile, de populations victimes de catastrophes... notre association souhaite prendre en considération l'expertise des bénéficiaires afin qu'ils deviennent partie prenante de leur prise en charge humanitaire, sanitaire et sociale.

Plus largement, notre ambition est d'**écouter ce que chacun a à dire** – les personnes que nous accompagnons bien sûr, leur entourage mais aussi nos bénévoles, nos salariés ou encore les étudiants de nos IRFSS –, de placer l'attention à l'autre au cœur de nos pratiques quotidiennes sur le terrain.





Quand les communautés bénéficiaires de nos opérations internationales deviennent actrices de leur développement



Dans ses opérations internationales, la Croix-Rouge française donne la parole aux populations vulnérables auprès de qui elle s'engage, pour que, de simples bénéficiaires d'un financement, ces dernières puissent devenir actrices de leur développement.

Grâce à l'**approche communautaire** développée dans la plupart des projets, la population locale est placée **au centre de l'action**. Dès le début, nos équipes se rendent dans les villages et consultent les communautés en portant une attention particulière aux groupes vulnérables (femmes, personnes âgées, minorités...). L'objectif est que chacun puisse exprimer ses besoins, indiquer ses priorités et participer activement à la recherche de solutions. Les populations s'approprient ainsi le projet et s'investissent, non seulement dans la mise en œuvre des activités mais surtout dans leur maintenance par la suite, ou leur extension à d'autres communautés voisines. **L'usager retrouve ainsi la parole et devient acteur de son développement, de celui de sa communauté, voire de sa région.** Par ailleurs, cette approche a également une influence très positive sur les équipes Croix-Rouge car le fait de travailler avec les gens plutôt que pour eux, change l'optique des volontaires, développe leur enthousiasme et accroît leur envie de s'engager.

Cette orientation communautaire donnée aux démarches d'investigation, de diagnostic et de conception des programmes humanitaires se décline à travers différentes méthodologies **selon les domaines d'action, les régions et les cultures**. Ainsi, dans le domaine de la **prévention et réduction du risque**, la Croix-Rouge française utilise cette méthode pour « l'évaluation de la vulnérabilité et des capacités » (EVC) et identifie avec les communautés **les principales menaces ainsi que les mesures à prendre pour diminuer ces risques**.

Dans le cadre des projets visant à permettre un accès à l'eau potable et à l'assainissement, l'usager doit également être mis au cœur de l'action pour assurer la maintenance des ouvrages, mais aussi faire évoluer les comportements en matière d'hygiène.

Si ces méthodes sont partagées à différents degrés par la plupart des organisations de solidarité, la spécificité du Mouvement international Croix-Rouge Croissant-Rouge permet un accès privilégié aux communautés vulnérables partout dans le monde, faisant de tout usager **un acteur potentiel de solidarité**. ■

Une démarche transversale, structurée au niveau national

S'inscrivant dans la suite logique du projet associatif de la Croix-Rouge française (2009), la démarche qualité et bientraitance exprime notre volonté de traduire concrètement dans nos actions notre ambition qui est d'humaniser la vie.

Cette démarche s'articule autour de trois dispositifs :

- la sensibilisation du management dont le rôle est de prévenir toute forme de maltraitance et d'accompagner les professionnels dans le déploiement de la bientraitance,
- le recueil structuré de la perception qu'ont les personnes accueillies et leurs proches de la qualité de l'accompagnement, grâce à des enquêtes nationales thématiques,
- la construction d'outils permettant de prendre en compte les attentes et les réactions des personnes qui n'utilisent pas la communication verbale.

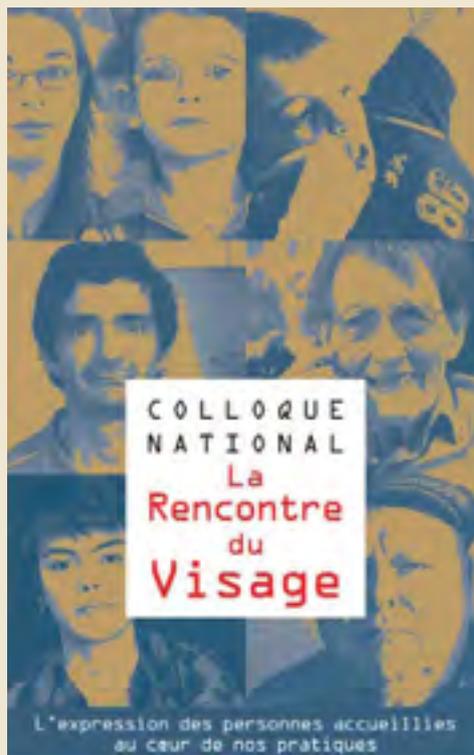
Ainsi la **Stratégie 2015** de la Croix-Rouge française se fixe pour objectif de **renforcer et étendre la politique qualité et bientraitance** : « *Après des personnes vulnérables, l'une des déclinaisons de la politique qualité consiste notamment à mettre en œuvre une démarche volontaire et collective de bientraitance. Cet objectif suppose une démarche d'évaluation permanente et d'amélioration continue, fondée sur un large questionnement de nos pratiques et éclairée par l'écoute des autres, en priorité des personnes accueillies, mais aussi des professionnels.* »

Cette posture revêt un caractère transversal qui implique tous les acteurs de l'association et les incite à mettre leur expertise en commun. Diverses actions mises en place ont ainsi permis la rencontre d'équipes inter-disciplinaires qui se côtoient généralement sans se connaître, afin d'identifier les outils qui vont permettre de recueillir les informations nécessaires au déclenchement d'actions concrètes visant le bien-être des bénéficiaires. « *La démarche est complexe, explique Alice Casagrande, déléguée nationale qualité et promotion de la bientraitance à la Croix-Rouge française. Il revient à chaque équipe, à chaque professionnel, d'identifier les clés de la bientraitance qui lui semblent les plus pertinentes au regard des vulnérabilités qu'il ou elle rencontre.* »

La bientraitance est avant tout une affaire d'équipe, qui se nourrit de la multiplicité des regards et des expériences.. Elle vise à désamorcer les habitudes, la routine voire la lassitude qui brouillent parfois le regard, à décroquer les pratiques pour porter un regard neuf sur la personne que l'on accompagne au quotidien. En 2011, une équipe mobile « Paroles pour la bientraitance » doit voir le jour pour accompagner la diffusion dans les structures Croix-Rouge d'un guide pratique intitulé « La maltraitance, comment en parler dans une équipe ? »



"La rencontre du visage" , colloque national de la Croix-Rouge française



En décembre 2010, la Croix-Rouge française a organisé un colloque national autour du thème « **La rencontre du visage - L'expression des personnes accueillies au cœur de nos pratiques** ». Cette rencontre associant les expertises issues de toutes les formes d'accompagnement proposées à la Croix-Rouge française, émane d'une volonté de notre association de s'interroger sur **son ambition de bientraitance** dans ses pratiques d'accueil et de vie au sein de ses établissements. Ce colloque fut l'occasion de réaffirmer l'orientation prise par la Croix-Rouge française qui désire passer **d'une logique d'assistance à une logique participative**, afin de rendre toute personne fragilisée actrice de la démarche d'accompagnement et de soins dans laquelle elle s'inscrit et ce, même si elle ne peut pas s'exprimer par la parole.

Les expertises des professionnels comme des bénévoles ont été mises en avant pour illustrer ce thème. Plusieurs questions ont ainsi été abordées : Comment les possibilités d'observation et de relations non verbales doivent-elles être mises en œuvre afin de mieux tenir compte des préférences des personnes atteintes de troubles cognitifs ou en situation de handicap aggravé ? Comment l'attention aux modalités d'expression de l'enfant doit-elle permettre de mieux l'accompagner ?

Les participants à ce colloque ont pu découvrir **un documentaire intitulé « La rencontre du visage », tourné dans six structures de la Croix-Rouge française**, qui donne la parole aux personnes vulnérables elles-mêmes mais aussi à leurs proches et aux professionnels de terrain qui les accompagnent. ■

Donner la parole aux personnes accompagnées



Au jour le jour, la Croix-Rouge française s'engage auprès des personnes fragilisées par la dépendance, la maladie, le handicap, la précarité... Pour éviter que la relation accompagnant-accompagné ne se réduise à une relation technique et déshumanisée, notre association a pour ambition d'accompagner chaque usager dans un parcours respectueux de sa singularité et de ses choix, dans l'adaptation la plus juste à ses besoins.

Mais au sein des structures Croix-Rouge, comment, par exemple, la perspective du patient peut-elle s'affirmer face à l'expertise médicale ? Comment les personnes sans abri peuvent-elles être associées à l'évolution des dispositifs et des politiques publiques qui les concernent ?

La bientraitance passe par la prise en compte de plusieurs voix : celle des **bénéficiaires** d'abord, mais aussi celle de **leurs proches** et des **professionnels** afin de bâtir ensemble un projet de soins ou d'accompagnement individualisé. Or être à l'écoute d'un usager nécessite de lui accorder du temps, de favoriser les échanges, non seulement avec lui mais aussi en équipe pour croiser les regards. C'est dans cette optique que la Croix-Rouge française a décidé, en 2010, de réaliser **deux enquêtes de terrain** sur les théma-

tiques « vie affective et sexuelle des personnes handicapées » et « la vie et la fin de la vie en EHPAD ».

UNE ENQUÊTE SUR LA VIE AFFECTIVE ET SEXUELLE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Soucieuse de recueillir la parole des usagers dans une volonté constante d'amélioration de ses pratiques, notre association a mené durant quatre mois une enquête sur la vie affective et sexuelle des personnes handicapées, dont les résultats ont été révélés entre juin et décembre 2010. Les entretiens se sont déroulés dans une dizaine de structures Croix-Rouge volontaires, auprès de 70 personnes handicapées et des membres de leur famille et autant de professionnels. L'enquête a été préparée avec l'aide du Dr Jacques Sarfaty, pédo-psychiatre spécialiste du champ du handicap exerçant au Centre hospitalier de Créteil, ainsi que d'une directrice d'établissement de l'association AFASER qui avait déjà conduit une démarche comparable quelques années auparavant.

Même si les niveaux de réponse et les réactions au sein des structures ont été très différents suivant les publics concernés, la thématique a beaucoup intéressé et permis de recueillir de précieuses informations puis de déclencher plusieurs actions avec un seul objectif : **répondre plus efficacement aux attentes des bénéficiaires en veillant toujours plus à leur bien-être**. Comment respecter l'intimité des personnes ? Comment accompagner le désarro-

des professionnels face à certains comportements extrêmes ? Comment apaiser l'inquiétude des parents ? Comment gérer l'aspiration des personnes handicapées à la parentalité ? Autant de questions que cette enquête a pu mettre en lumière et auxquelles elle a apporté des débuts de réponses.

UNE ENQUÊTE SUR LA VIE ET LA FIN DE LA VIE EN MAISON DE RETRAITE

Dans le cadre de sa politique qualité, la Croix-Rouge française souhaite améliorer l'accompagnement de fin de vie et **promouvoir la culture des soins palliatifs dans l'ensemble de ses établissements** et notamment ses EHPAD (Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). De mars à mai 2010, elle a organisé une enquête au sein de sept établissements volontaires afin de **mieux connaître les souhaits des personnes accueillies et de leurs proches** et de croiser ces attentes avec les représentations que s'en font les professionnels. Ces entretiens ont été préparés avec l'aide du Dr Jean-Marie Gomas, chef de l'unité Douleur et soins palliatifs à l'hôpital Sainte-Périne et ont fait l'objet d'une restitution orale, de juin à décembre 2010.

Quelques extraits :

Paroles de résidents : « *La personne est âgée, mais elle reste une personne. Elle n'est peut-être pas aussi égarée que l'impression qu'elle donne. Si elle a l'air perdu, elle ne l'est peut-être pas tant que ça. Ne pas traiter les gens comme des gags. On n'est pas des bouts de bois, on n'est pas encore morts.* » ; « *Il faudrait procurer aux malades en fin de vie des petits plaisirs. J'avais entendu dire qu'on donnait du champagne aux mourants. La cigarette du condamné si vous voulez. Je crois qu'un tout petit plaisir c'est plus important qu'un soin. On est privé de beaucoup de petits plaisirs quand on est ici.* »

Paroles de familles : « *J'ai réalisé qu'on est mieux à mourir dans un lieu fait pour ça, avec un lit adapté, des professionnels formés pour. A domicile, par exemple, quand il tombait, je ne savais pas le ramasser. Ceux qui veulent garder leur proche, c'est de l'orgueil, ces gens-là pensent qu'ils pourront tenir le coup et ils ont tort. Chez nous on rentrait en conflit. Dès qu'il est arrivé ici ça a été la paix. Quand on garde la personne, la relation de couple est dévoyée, elle devient même perverse. Il a fallu faire le passage, admettre que je n'étais plus bonne à rien. Maintenant il est facile. L'important c'est que je vienne tous les jours, ça le maintient. Si j'ai passé un jour ou deux, il me dit « Tu reviens quand ? » La pensée Alzheimer est très étonnante : c'est une vieille ampoule qui s'allume, donne une lumière très vive, puis s'éteint. Lui, il se croit à l'hôtel, en voyage.* »

Paroles de professionnels : « *L'important, c'est la notion de paix que va apporter la présence de ceux qu'on aime ; la paix avec sa conscience, avec ses propres croyances. Notre rôle est de favoriser cela, que tout cela se fasse bien, sans trop de bruit, d'agitation. Il faut que la personne parte dignement : qu'on lui rende un certain hommage jusqu'au bout et après. Une personne est encore une personne quand elle est morte. Elle est encore là, présente. Vivre le moment ensemble est important, en équipe, on a besoin de se remettre en paix. Une pensée commune autour de cela est nécessaire.* »

C'est en abordant toutes ces questions que la Croix-Rouge française peut nourrir ses réflexions et orienter ses actions ultérieures.



Une enquête au sein des Centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA)

La Croix-Rouge française possède six Centres d'accueil pour demandeurs d'asile, soit **460 places d'hébergement**. Parce que, comme dans tous nos domaines d'activité, la qualité de l'accueil et de l'accompagnement des personnes est une préoccupation essentielle, nous avons procédé à une **évaluation interne** de nos CADA en 2010. Personnes accueillies, partenaires et professionnels... En tout, près de 300 personnes ont répondu aux questionnaires, permettant de **faire le point sur le fonctionnement de ces structures et de réfléchir à l'amélioration de l'accueil et du service**.

Si chaque CADA s'est fixé, à l'issue de l'enquête, un plan d'action spécifique, plusieurs axes d'amélioration communs ont néanmoins été dégagés. Au niveau des personnes accueillies, des actions seront menées pour améliorer le « vivre ensemble » et apporter une attention soutenue à la gestion des traumatismes. Sur le plan partenarial, on veillera à favoriser davantage l'ouverture des structures sur leur environnement. Notre association doit également déterminer un cadre institutionnel clair qui permette aux équipes de management de soutenir les professionnels tout en posant des exigences d'accueil et d'accompagnement. L'objectif est en effet d'ancrer la politique bientraitance de notre association au sein de ces établissements comme de tous les autres. ■



9 novembre 2010 : première Journée des résidents organisée dans le Sud-Est



Le 9 novembre 2010, une quarantaine de résidents des quatre centres d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) de la Croix-Rouge du Sud-Est – Avignon, Aix-en-Provence, Nîmes et Perpignan – se sont réunis à Nîmes pour échanger avec les travailleurs sociaux et les directeurs de ces structures.

Objectif de cette journée, première du genre ? **Réfléchir « ensemble » à la vie en CHRS** et favoriser la coproduction d'idées et de projets en vue d'améliorer les pratiques et les services.

Préparée au sein des différents établissements, la journée a été rythmée par **quatre ateliers thématiques**. Le groupe d'Avignon a ainsi été appelé à réfléchir sur **l'accueil et le suivi des nouveaux résidents**. Le groupe de Perpignan a débattu de **l'intimité** et de la façon de s'approprier un espace souvent partagé avec d'autres. Le groupe de Nîmes a abordé le thème des **animations collectives**. Le groupe d'Aix a quant à lui été invité à imaginer un jeu de société mettant en œuvre les **règles de vie dans un collectif**.

Cette manifestation, conclue par une série de propositions soumises à l'assemblée par les directeurs des quatre CHRS, s'inscrit pleinement **dans la politique bientraitance que notre association promeut dans chacune de ses actions.** ■

UN DISPOSITIF DE FORMATION PROFESSIONNELLE À L'ÉCOUTE DES ÉTUDIANTS

Si la Croix-Rouge française s'emploie activement à mettre en œuvre une démarche collective de bientraitance à l'égard des **publics fragilisés**, elle n'en reste pas moins extrêmement vigilante à prendre en compte les attentes singulières de ses **salariés et bénévoles**, comme de ses **étudiants**. A travers son offre de formation et ses divers instituts, notre association favorise **l'accompagnement des étudiants** dans les secteurs sanitaire et médico-social : parcours professionnel individualisé, implication dans des projets associatifs ou culturels, mobilité...

A la Croix-Rouge française, la notion de formation dépasse la simple activité d'apprentissage. L'association se donne pour ambition d'armer les professionnels pour faire face aux détresses qu'ils rencontrent dans leurs pratiques quotidiennes et établir une relation humaine qui, loin d'être contraire à leur technicité, enrichit cette dernière.

Cette démarche vient affirmer **la place de la personne formée dans notre dispositif** et le refus de cantonner la formation à une offre uniquement pédagogique, notre objectif étant de **renforcer toute la fonction éducative et socialisante de la formation**. C'est pourquoi, au sein de nos instituts de formation, nous nous employons à **accompagner chaque personne formée dans la construction d'un parcours professionnel** en adéquation avec ses capacités, sa volonté et ses valeurs. Notre ambition est d'aider la personne formée dans son développement personnel en favorisant sa prise d'initiative et son implication dans des projets associatifs ou culturels. Pour ce faire, nous favorisons l'ouverture de l'étudiant ou du stagiaire vers l'extérieur et facilitons sa mobilité pour lui permettre d'aller à la rencontre de nouvelles cultures ou de modes de pensée différents.

Enfin, la Croix-Rouge française ne cesse de faire évoluer **son offre de formation** afin qu'elle soit constamment en adéquation avec les besoins des métiers mais aussi ceux des bénéficiaires et des professionnels.



Les faits marquants

JANVIER > MARS 2010

JANVIER

■ ACTION INTERNATIONALE

Séisme en Haïti : la Croix-Rouge française déploie une aide d'urgence et lance un appel à dons

Pour venir en aide à la population haïtienne victime du séisme du 12 janvier 2010, dont l'épicentre se situe à une vingtaine de kilomètres de Port-au-Prince (séisme de magnitude 7 sur l'échelle de Richter), la Croix-Rouge française mobilise matériel et équipes de réponses aux urgences (ERU), et lance un appel à dons auprès du grand public. Au-delà de cette aide d'urgence, la Croix-Rouge française met en place dès ce mois de janvier une action sur le long terme dans une approche humanitaire durable.



■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Le centre de réadaptation des Massues (Lyon) rejoint la Croix-Rouge française

À l'issue d'un processus de sélection lancé fin 2008 par Groupama, le centre médico-chirurgical de réadaptation (CMCR) des Massues a rejoint la Croix-Rouge française. Ce rapprochement marque la volonté de l'association de développer ses activités de soins de suite et de réadaptation (SSR), véritable passerelle entre l'accompagnement sanitaire et l'accompagnement social. En région Rhône-Alpes, l'arrivée du CMCR des Massues fait de la Croix-Rouge française le deuxième acteur dans l'offre des soins de suite.



■ FORMATION

JAPD : l'expertise de la Croix-Rouge française reconnue

La Journée d'appel et de préparation à la défense (JAPD), instituée en 1998 après la suspension du service national, concerne chaque année 750 000 jeunes de 16 à 18 ans. En remportant l'appel d'offre du ministère de la Défense en décembre 2009, la Croix-Rouge française est devenue le formateur exclusif à l'alerte et aux premiers secours dans le cadre de la JAPD et ceci jusqu'en 2012.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Partenariat pour la modernisation de l'aide à domicile

Une convention a été signée le 22 janvier entre la Croix-Rouge française, la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) et la Direction générale de la cohésion (DGCS), portant sur le périmètre de l'aide à domicile prestataire et mandataire de la Croix-Rouge française (23 départements sont concernés par cette convention de partenariat). Dans ce cadre, la CNSA alloue une subvention à la Croix-Rouge française (1,2 million d'euros sur 2010-2011) dans le but de financer un programme de modernisation de l'aide à domicile.

FÉVRIER

■ ACTION INTERNATIONALE

Venue de Jean-François Mattei à Port-au-Prince (Haïti)

Le Président de la Croix-Rouge française s'est rendu les 2 et 3 février 2010 en Haïti, soit trois se-

maines après le séisme. Outre la visite des différents sites où opèrent les volontaires de la Croix-Rouge française, le Professeur Mattei a rencontré des représentants du gouvernement haïtien et des organisations internationales. Lors d'une entrevue avec son homologue de la Croix-Rouge haïtienne, Madame Gédéon, il a réaffirmé le soutien et l'engagement de la Croix-Rouge française, au moins pour les trois années à venir.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Adriana inaugure un premier SPASAD à Villeurbanne

Le 17 février a été inauguré à Villeurbanne (Rhône-Alpes) le premier SPASAD (Services polyvalents d'aide et de soins à domicile) de la Croix-Rouge française en présence d'Adriana. La vocation d'un SPASAD est d'améliorer la qualité de l'offre de services auprès des personnes âgées et dépendantes, en conjuguant au mieux les savoir-faire médicaux des infirmiers et des aides-soignants avec ceux des aides à domicile.

■ FORMATION

« Gestes pour une vie »

Le nombre éloquent de malaises cardiaques dans le cadre d'une activité sportive (500 par an dans les stades de football) a poussé les autorités du football français à signer une convention avec la Croix-Rouge française, visant à former aux gestes qui sauvent les acteurs amateurs et professionnels de ce sport (joueurs, éducateurs, dirigeants, arbitres...). La campagne « Gestes pour une vie », qui se déroule sur deux ans, est une coopération sans précédent autour d'une opération citoyenne et de santé publique.



■ URGENCE ET SECOURISME

Aide aux sinistrés de la tempête Xynthia

Pour faire face aux conséquences désastreuses de la tempête Xynthia survenue dans la nuit du 27 au 28 février, s'acharnant tout particulièrement sur la Vendée et la Charente-Maritime, la Croix-Rouge française a répondu par une mobilisation exceptionnelle. Nos équipes (plus de 740 volontaires au total) ont été mobilisées à tous les niveaux pour répondre aux besoins immenses des personnes sinistrées, constituant le plus gros dispositif déployé en France depuis les inondations dans le Gard en 2002. Ce déploiement sur le terrain s'est doublé d'un appel à dons.

MARS

■ ACTION INTERNATIONALE ET OUTRE-MER

Suite au cyclone Tomas qui a dévasté l'île de Futuna, la Croix-Rouge française a monté un programme d'aide alimentaire financé par le Gouvernement français pour aider pendant 8 mois 4 200 personnes sans ressources. Ce programme est piloté par la PIROPS basée à Nouméa en Nouvelle-Calédonie.

ment climatique et l'environnement, les effets sociaux de la crise économique mondiale et la jeunesse. Le Professeur Jean-François Mattei était présent en qualité de vice-président de la conférence pour le nord de la zone méditerranéenne.

■ ACTION SOCIALE

Ouverture d'un 6^e Espace Bébé Maman (EBM)



Le 23 mars, la Croix-Rouge française a inauguré son 6^e Espace Bébé Maman (EBM) à Puteaux (92) après ceux d'Amiens, Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Autun-Saint-Pantaléon et la Rochesur-Yon. L'occasion pour le Président Jean-François Mattei de rappeler que « ces services et prestations d'accompagnement doivent participer à revaloriser les femmes dans leur rôle de mère, à retrouver le plaisir d'échanger et, par-dessus tout, permettre de conquérir la plus grande autonomie possible ». Partenaire de la Croix-Rouge française, la Fondation Nestlé France propose dans chaque EBM des produits pour les nourrissons et transmet son expertise en matière d'hygiène et

de nutrition infantiles en formant nos bénévoles.

■ ACTION INTERNATIONALE

La Croix-Rouge française se mobilise pour Madagascar suite à la tempête Hubert

La Croix-Rouge française s'est mobilisée au travers de sa plateforme d'intervention régionale de l'Océan Indien (PIROI) pour répondre aux besoins de plusieurs milliers de personnes sinistrées suite au passage de la tempête tropicale Hubert sur Madagascar le 11 mars. La PIROI a répondu à un appel lancé par la Croix-Rouge malgache qui est intervenue dans les domaines des premiers soins, de l'hébergement temporaire ou encore de l'eau et de l'assainissement.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Inauguration d'une unité d'accueil pour personnes désorientées

Le 25 mars a été inaugurée une unité d'accueil pour personnes désorientées baptisée « Le Jardin ». Cette unité est rattachée à l'Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) Clair Jura à Montain. « Le Jardin » accueille 15 personnes de manière permanente, pour la plupart atteintes de la maladie d'Alzheimer et dispose également de cinq places pour un accueil de jour, permettant de soulager les proches des pensionnaires.

■ ÉVÉNEMENT

11^e Conférence méditerranéenne

La Croix-Rouge française a participé, du 17 au 19 mars, à la 11^e Conférence méditerranéenne organisée à Dubrovnik, en Croatie. Tous les trois ou quatre ans, cette conférence réunit les Sociétés nationales Croix-Rouge et Croissant-Rouge de la région ou liées historiquement à celle-ci, autour de grands défis à relever, avec quatre thèmes de réflexion en 2010 : les migrants, le change-



MARS > JUIN 2010**■ ÉVÉNEMENT**

Création de la Fondation pour le lien social – Croix-Rouge française



La Croix-Rouge française crée la Fondation pour le lien social – Croix-Rouge française qui a pour vocation de favoriser les projets solidaires innovants en matière de lutte contre l'exclusion et la précarité. Elle aura pour mission le soutien de projets répondant à une problématique sociale peu ou pas prise en compte par la communauté. Elle s'attachera en particulier à aider la recherche appliquée dans le champ de l'innovation sociale, médico-sociale ou sanitaire, de la lutte contre les exclusions, de la mesure du bien-être et de l'utilité sociale.

■ ACTION INTERNATIONALE
Programme de lutte contre le sida en Ukraine



Depuis 2006, la Croix-Rouge française est engagée dans un programme de lutte contre le sida en Ukraine, aux côtés des Croix-Rouge italienne et ukrainienne. Un programme très ciblé puisqu'il concerne les personnes atteintes par le virus du sida et les consommateurs de drogue par injection. Une population très marginalisée et montrée du doigt dans ce pays où le poids de la religion et les tabous entravent la



mise en place d'une réelle politique de prévention. L'ambassadrice de la Croix-Rouge française, Adriana Karembeu, s'est rendue à Kiev en mars afin de collecter 20 000 € pour soutenir ce programme.

AVRIL**■ ACTION SOCIALE**

5^e Journée nationale prison-justice

Le 21 avril s'est tenue la 5^e Journée nationale prison-justice marquée par la présence de Robert Badinter, ancien Garde des Sceaux, aujourd'hui sénateur des Hauts-de-Seine, Jean-René Lecerf, rapporteur de la loi pénitentiaire votée en novembre 2009, Jean-François Mattei, Président de la Croix-Rouge française ainsi que des bénévoles référents « prison-justice ». Cette Journée nationale a été l'occasion de faire le bilan des actions menées, mais aussi de mutualiser les expériences des délégations afin de pouvoir améliorer l'intervention Croix-Rouge en milieu carcéral.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Pose de la première pierre de « L'Oasis », maison de répit et de soins palliatifs pédiatriques

Judi 15 avril, Olivier Brault, Directeur général de la Croix-Rouge française, a posé, dans le parc de la clinique du Château de Seysses, la première pierre de « L'Oasis », première maison d'accompagnement et de soins palliatifs pour enfants. Créé en partenariat avec En-

fant Do, équipe mobile régionale douleur soins palliatifs pédiatriques du CHU de Toulouse, dans le cadre d'une démarche pilote, L'Oasis accueillera des enfants en fin de vie et leurs familles.

■ ACTION INTERNATIONALE

Du 13 au 16 avril s'est déroulée à Vienne en Autriche, la Conférence statutaire européenne. Tous les quatre ans, les quatre régions statutaires de la FICR (Europe, Afrique, Amériques, Asie-Pacifique-Moyen-Orient) réunissent les sociétés nationales de ces régions pour réfléchir collectivement à des sujets communs de préoccupation et prendre à cette occasion des engagements de priorité. Au cours de cette édition européenne, 47 sociétés nationales « de Brest à l'Oural » ont travaillé sur le vieillissement en Europe, et sur l'interaction multiculturelle face au phénomène croissant des migrations.

■ JEUNESSE

Premières Assises de la Jeunesse

Les 24 et 25 avril, plus de 500 jeunes (pour la plupart bénévoles sur le territoire métropolitain ou ultra-marin) se sont réunis dans une ambiance conviviale, à la Cité Universitaire de Paris, pour les premières Assises de la Jeunesse organisées par la Croix-Rouge française. Ces journées ont été rythmées par des débats, des témoignages et des tables rondes avec des invités de marque (Martin Hirsch, Président de l'Agence



pour le service civique ou encore Stéphane Hessel, ancien député, grand résistant et ambassadeur). Les travaux concernaient les projets, les envies des jeunes ou encore les défis à relever.

MAI

FORMATION

Entraînement aux gestes qui sauvent pour les Bleus

L'Equipe de France de football a suivi une Initiation à la défibrillation dispensée par la Croix-Rouge française, jeudi 20 mai, à Tignes (Rhône-Alpes). Cette opération s'effectuait dans le cadre de la convention signée entre la Croix-Rouge française et la Fédération française de football en début d'année (cf. faits marquants de février). La formation a été assurée par quatre formateurs salariés du Centre régional de formation professionnelle (CRFP) de Rhône-Alpes avec comme principal objectif de sensibiliser les joueurs à la défibrillation cardiaque.

SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Inauguration d'un espace «Handi ludo»

Le 19 mai a été inauguré à Dijon un espace «Handi ludo» au sein de la ludothèque «La Récré», un lieu qui permet de rendre le jeu accessible aux enfants handicapés. «La Récré» est partenaire du projet aux côtés du Service de soins et d'aide à domicile (SSAD) de la Croix-Rouge française et de l'association ACO-DEGE (actions sociales et médico-sociales en Côte-d'Or).



JUIN

FINANCEMENT

Les Journées nationales de la Croix-Rouge française

Du 5 au 11 juin a eu lieu la Quête nationale de la Croix-Rouge française, qui s'est déroulée pour la première fois sur sept jours : une semaine pour faire face à une précarité qui ne cesse d'augmenter. Dans ce contexte de

crise économique et financière, cette opération reste plus que jamais un rendez-vous crucial pour toutes les délégations de l'association.



PILOTAGE

66^e Assemblée générale de la Croix-Rouge française

L'Assemblée générale de l'association s'est tenue les 25 et 26 juin au siège. Ces deux jours ont été animés par des stands et des ateliers thématiques. Parmi les grands sujets abordés, les actions menées en Haïti, les Journées nationales 2010, les pre-

mières Assises de la Jeunesse ainsi que l'adoption des Orientations stratégiques 2015 ont tenu une place toute particulière. Une 66^e édition qui marque un tournant dans l'évolution de l'association. En effet, le Président Jean-François Mattei a rappelé lors de son discours d'ouverture que «l'année 2009 fut une année passerelle entre un passé glorieux et un avenir ambitieux».

RESSOURCES HUMAINES

Baromètre social : enquête d'opinion auprès des salariés

Du 8 au 29 juin, pour la première fois dans l'histoire de la Croix-Rouge française, une enquête d'opinion interne a été lancée auprès des collaborateurs en CDI, visant à connaître le ressenti et les aspirations des salariés sur leur environnement de travail, tant au niveau local qu'au plan national, afin de mieux cerner les points de satisfaction et les axes d'amélioration à mettre en œuvre.

URGENCE ET SECOURISME

Une mobilisation exemplaire pour les victimes d'inondations dans le Var

120 bénévoles venus de toute la région (Alpes-Maritimes, Bouches-du-Rhône, Hautes-Alpes, Gard et Vaucluse) et de Monaco, ont participé aux opérations «Coup de main, coup de cœur» durant les premiers jours qui ont suivi les inondations meurtrières dans la région de Draguignan, le 15 juin. Une trentaine d'étudiants de l'Institut régional de formation sanitaire et sociale de la Croix-Rouge française s'est également mobilisée. Durant la phase d'urgence qui a duré plusieurs semaines, la Croix-Rouge française a assuré l'accueil des personnes sinistrées, effectué des distributions d'eau potable, de nourriture et de vêtements.



JUILLET > OCTOBRE 2010**JUILLET****■ URGENCE ET SECOURISME****Caravane d'été : le tour de France de la prévention**

L'édition 2010 de la Caravane d'été a été très riche. En effet, l'objectif de l'opération visant à former le maximum de personnes aux premiers secours a été largement atteint. En complément de l'incontournable initiation aux gestes qui sauvent, l'équipe de bénévoles de la Croix-Rouge française dispensait cette année une initiation à la réduction des risques de catastrophes afin de mieux faire comprendre au grand public l'importance de la prévention.

■ JEUNESSE**Camp Jeunesse Atlantis VI**

Du 24 au 31 juillet, s'est tenue en Provence la 6^e édition du camp jeunesse «Atlantis», qui réunit chaque année des bénévoles des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge des deux rives de la Méditerranée. Cet événement a pour objectifs de donner aux jeunes les clés pour être des acteurs du changement dans leur communauté, d'échanger sur les enjeux communs à l'espace méditerranéen et sur les pratiques de chacun.

■ ACTION SOCIALE**Programme d'aide au départ en vacances**

Depuis 2006, la Croix-Rouge française développe un programme d'aide au départ en vacances, en partenariat avec l'Agence nationale pour les chèques-vacances (ANCV). En 2010, la Croix-Rouge française a bénéficié d'une enveloppe de 300 000 € pour ce programme dont les bénéficiaires sont des familles avec enfants en situation de précarité, des jeunes de 16 à 25 ans, des personnes handicapées ou encore des personnes âgées.

■ JEUNESSE**Le service civique à la Croix-Rouge française**

Le service civique institué par la loi n°2010-241 du 10 mars 2010 a pour objectif de renforcer la cohésion nationale et la mixité sociale en offrant à toute personne de 16 à 25 ans l'opportunité de s'engager au service des autres et de la collectivité pour une durée de 6 à 12 mois. En juillet, la Croix-Rouge française lance un appel au sein de son réseau afin de promouvoir l'accueil de jeunes volontaires dans ses délégations et établissements, en leur proposant des missions d'intérêt général (186 missions de service civique accueillies entre septembre et décembre 2010).

**AOÛT****■ ACTION SOCIALE****La Croix-Rouge française reprend les activités de l'association EMDH**

A la suite d'une déclaration de cessation de paiements le 29 juin 2010, l'association Enfants du Monde - Droits de l'homme (EMDH) a été placée en redressement judiciaire par le Tribunal de grande instance de Paris le 5 juillet 2010. La Croix-Rouge française a proposé de reprendre les activités dédiées aux mineurs étrangers isolés. Un jugement du 30 juillet 2010 a prononcé la reprise de ces programmes en France par la Croix-Rouge française. L'intégration des activités de l'association

EMDH par la Croix-Rouge française date du 1^{er} août 2010. Salué par l'ensemble des équipes d'EMDH, ce jugement permet de maintenir le dispositif de prise en charge des mineurs isolés étrangers (MIE) développé par EMDH en région Ile-de-France, qui s'intègre désormais aux activités de la direction régionale de la Croix-Rouge française.

■ ACTION INTERNATIONALE**Inondations au Pakistan**

Alors que les provinces du nord-ouest du Pakistan subissent les effets de graves inondations provoquées par les plus diluviennes de la mousson aux lourdes conséquences (21 millions de personnes affectées par la catastrophe dont 1 752 morts et plus de 2 700 blessés), la Croix-Rouge française a déployé deux équipes de réponse aux urgences, une logistique dans la province KPK, tout au nord du pays, et une médicale dans la province Sindh tout au sud. L'équipe logistique a aidé le Crois-



sant-Rouge pakistanais, à partir de la ville de Mardan, à distribuer des milliers d'articles de première nécessité, et la seconde s'est installée en appui de l'hôpital de Mehar, soulageant ainsi le service public dont la plupart des infrastructures étaient sous l'eau.

■ ACTION SOCIALE

Opération Cultura – banque scolaire

Pour la troisième année consécutive, l'enseigne Cultura et la Croix-Rouge française se sont associées pour collecter des fournitures scolaires destinées à des familles nécessiteuses. Cette opération de « banque scolaire » s'est déroulée du 23 août au 11 septembre dans les 46 magasins de l'enseigne en France.

■ ACTION SOCIALE

Journée internationale des personnes disparues

Le 30 août, la Journée internationale des personnes disparues fut l'occasion de porter un éclairage particulier sur le « Rétablissement des liens familiaux » (RLF), mission historique de la Croix-Rouge. D'innombrables familles sont séparées suite à des conflits

armés, des situations de violence, des catastrophes naturelles, des migrations internationales... Le RLF est un terme générique utilisé pour désigner les différentes activités de la Croix-Rouge qui permettent de prévenir la dispersion des familles et les disparitions, de rétablir et/ou maintenir les liens entre les membres d'une famille et de faire la lumière sur le sort des personnes portées disparues.

SEPTEMBRE

■ URGENCE ET SECOURISME

JMPS : « Préparez-vous à être prêts ! »

Comme chaque année, les secouristes de la Croix-Rouge française se sont mobilisés pour la Journée mondiale des premiers secours (JMPS). C'est à Lyon puis à Chambéry qu'a eu lieu le lancement officiel de la manifestation, samedi 11 septembre, en présence d'Adriana. Un événement repris dans une centaine de villes, avec un seul message : « Préparez-vous à être prêts ! ».



■ ACTION INTERNATIONALE

Visite du Président Jean-François Mattei en Côte-d'Ivoire

Le Président de la Croix-Rouge française, Jean-François Mattei, a effectué une visite en Côte d'Ivoire, du 13 au 18 septembre. La coopération avec la Croix-Rouge ivoirienne, commencée en 2001, s'est poursuivie en dépit de la crise entre les deux pays depuis 2003. Le Professeur Mattei s'est félicité de cette coopération et a remis à son homologue ivoirienne, Monique Coulibaly, la croix de Vermeil de la Croix-Rouge française. « Vous avez su préserver votre Société nationale des tensions internes et donné un bel exemple du principe d'unité de la Croix-Rouge », a-t-il déclaré. Sur place, la Croix-Rouge française soutient des structures de santé dans les régions du Haut-Sassandra (chef-lieu d'Aloa) et du Moyen-Cavally (chef-lieu de Guiglo).

taires, des prothèses et des soins d'orthodontie, des consultations de médecine spécialisée dispensées par une vingtaine de médecins. Par cette opération, la Croix-Rouge française réaffirme sa volonté de maintenir et développer les soins de qualité et de proximité en ville. Ce projet a pu voir le jour grâce au soutien de la Ville de Meudon et du Conseil général des Hauts-de-Seine.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Pose de la première pierre de la « Maison de Lionel »



La « Maison de Lionel », maison de répit et solution médico-sociale alternative aux soins palliatifs de la Croix-Rouge française, ouvrira ses portes en juin 2011. La première pierre de l'édifice a été posée le 29 octobre, sur la commune de Le-Teil, en Ardèche. Située en plein cœur du territoire de santé du Sud-Ardèche et Sud-Drôme, la structure offrira une formule d'accueil intermédiaire entre l'hôpital et le domicile. Elle privilégiera l'accueil des personnes âgées de 20 à 60 ans, sans pour autant exclure les plus âgées, atteintes de pathologies graves en phase avancée, ne pouvant pas ou ne souhaitant pas rester à leur domicile, et ne relevant pas pour autant d'une prise en charge en hospitalisation complète.

OCTOBRE

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Inauguration d'un centre de santé polyvalent à Meudon

Le 11 octobre a été inauguré le Centre de santé polyvalent de Meudon, dans les Hauts-de-Seine (le sixième géré par la Croix-Rouge française). Après soixante-dix ans de soins et de services prodigués dans des locaux devenus inadaptés, le centre s'est installé dans ses nouveaux murs, rue Henri-Barbusse. Le centre propose des consultations de médecine générale, des soins infirmiers, des soins den-



NOVEMBRE > DÉCEMBRE 2010**NOVEMBRE****■ ACTION SOCIALE****Inauguration de la « Maison d'Adriana »**

Le 10 novembre a été inaugurée une maison d'un genre nouveau, baptisée la « Maison d'Adriana », en hommage à l'ambassadrice de la Croix-Rouge française. Elle a vocation à accueillir des femmes seules en difficulté. Ce lieu est « utile et positif car il permet aux femmes de se ressourcer, de retrouver du soutien et de l'énergie pour repartir à zéro », commente Adriana qui espère que d'autres maisons de ce type verront bientôt le jour.

■ ÉVÈNEMENT**Le Salon des Maires 2010**

La Croix-Rouge française était présente au Salon des Maires et des collectivités territoriales qui s'est tenu les 23, 24 et 25 novembre au Parc des Expositions, Porte de Versailles à Paris. L'occasion pour l'association de présenter son offre de services et de rencontrer les partenaires privilégiés de l'ensemble de ses actions.

■ ACTION INTERNATIONALE**Mobilisation suite à l'épidémie de choléra en Haïti**

Depuis le 21 octobre, la Croix-Rouge française participe, aux côtés de la Croix-Rouge haïtienne, à la lutte contre l'épidémie de choléra qui sévit sur l'île. Ensemble, elles mènent des actions simultanées de prévention, de désinfection et de distribution de produits de réhydratation, à Port-au-Prince, Petit-Goâve et dans l'Artibonite, d'où est partie l'épidémie. Une eau potable et de bonnes pratiques d'hygiène restent les meilleures armes contre la maladie. La Croix-Rouge française poursuit en parallèle ses actions post-séisme.

DÉCEMBRE**■ ACTION SOCIALE****« Tous en fête ! »**

La 4^e édition de l'opération nationale « Tous en fête ! », organisée par la Croix-Rouge française et la Fondation Française des Jeux, a été rythmée par plus de 300

événements festifs organisés dans toute la France au profit de personnes démunies, isolées, âgées, handicapées ou en difficulté. Cette année, près de 3 800 bénévoles et 555 salariés se sont investis dans cette opération dont près de 50 000 personnes ont pu bénéficier.





■ BÉNÉVOLAT

Journée internationale du bénévolat et du volontariat

Le 5 décembre, Journée mondiale du bénévolat, fut l'occasion de mettre en valeur cet engagement citoyen au service des autres. Aujourd'hui à la Croix-Rouge française, ce sont plus de 52 000 bénévoles qui, quotidiennement, donnent de leur temps, apportent leurs compétences et leur expertise pour accompagner au mieux les personnes vulnérables. Des bénévoles dont le rôle est indispensable au maintien du lien social, notamment dans la lutte contre toutes les formes de précarité.

■ SANTÉ ET AIDE À L'AUTONOMIE

Colloque «La rencontre du visage»

Passer d'une logique d'assistance à la promotion de l'autonomie des personnes vulnérables, et ce faisant, adapter nos pratiques d'accueil, d'accompagnement et de soins à l'expression et aux aspirations des personnes concernées, tel est l'un des enjeux majeurs de l'évolution des pratiques au sein des éta-

blissements et des délégations à la Croix-Rouge française aujourd'hui. La politique de bien-être figure au premier plan des Orientations stratégiques de l'association. C'est dans le but de favoriser cette évolution que la Croix-Rouge française a organisé le 8 décembre un colloque national intitulé «La rencontre du visage - L'expression des personnes accueillies au cœur de nos pratiques.»

■ JEUNESSE

Lancement de l'Appel à initiatives

La Croix-Rouge française a lancé dès le mois de décembre un grand Appel à initiatives destiné à tous les jeunes de 13 à 30 ans. A la suite du succès des premières Assises de la Jeunesse en avril, l'association s'engage à faire de la Déclaration Jeunesse une réalité. A travers cet appel à initiatives, la priorité est donc donnée à la concrétisation des projets des jeunes dans les cinq domaines d'action identifiés dans la Déclaration Jeunesse : la solidarité, la santé, la citoyenneté, l'interculturel et l'environnement.



Nos actions

Urgence et secourisme

L'urbanisation galopante et les changements climatiques rendent de plus en plus inéluctables les catastrophes naturelles, sanitaires ou industrielles. Autant de désastres matériels et de drames humains qui justifient l'intervention de la Croix-Rouge française.

Auxiliaire des pouvoirs publics, notre association est un opérateur national majeur dans les situations de crise et le partenaire privilégié des collectivités locales. Grâce à notre maillage territorial dense et à notre réseau de 20 000 bénévoles mobilisables dans l'urgence, nous agissons efficacement sur le terrain et venons au secours des populations touchées.

Si notre association est réputée pour son expertise du secours et sa capacité à gérer les situations d'urgence, ses interventions ne se départissent jamais des idéaux humanistes qui fondent son action.



L'URGENCE ET LE SECOURISME EN CHIFFRES

- 20 000 bénévoles mobilisables dans l'urgence dont 10 000 intervenants secouristes bénévoles
- 80 000 personnes secourues en 2010
- 58 000 postes de secours déployés en 2010

TEMPÊTE XYNTHIA : LA CROIX-ROUGE APORTE AUX POPULATIONS SINISTRÉES UN SOUTIEN MATÉRIEL ET MORAL

Dans la nuit du 27 au 28 février 2010, la tempête Xynthia s'abat violemment sur la Vendée et la Charente-Maritime. Immédiatement déployés sur le terrain, 250 bénévoles de la Croix-Rouge française venus de nombreuses délégations départementales apportent leur aide aux personnes sinistrées. Ils contribuent autant au nettoyage et à la remise en état des 370 maisons dévastées qu'au réconfort de toute une population profondément meurtrie. Distribution de repas, hébergement des personnes, déblaiement, mais également renforcement des équipes administratives de la mairie, orientation vers des assistantes sociales ou aide au relogement... Notre association a mobilisé 740 volontaires pour gérer l'urgence et la post-urgence lors de cette catastrophe.



URGENCE ET POST-URGENCE : SECOURIR LES POPULATIONS ET LES ACCOMPAGNER DANS LA DURÉE

Depuis 2006, notre association bénéficie de l'agrément de sécurité civile délivré par l'Etat. Ce label permet à nos équipes d'agir immédiatement aux côtés des pouvoirs publics lors des situations d'urgence. Reconnue pour la force de son réseau et son efficacité sur le terrain, la Croix-Rouge française intervient à chaque fois qu'une catastrophe frappe notre pays. La réponse à l'urgence est en effet une de nos missions emblématiques et des dé-



INONDATIONS DANS LE VAR : 120 BÉNÉVOLES AU SECOURS DES SINISTRÉS



En juin 2010, des inondations violentes frappent le département du Var. 120 bénévoles venus de toute la région (Alpes-Maritimes, Bouches-du-Rhône, Hautes-Alpes, Gard et Vaucluse) et de Monaco participent aux opérations de nettoyage des habitations et à la distribution d'eau potable, de nourriture, de couvertures et de vêtements. Ils apportent également un soutien moral aux populations, bientôt relayés par les équipes de l'action sociale qui accompagneront les sinistrés pendant de nombreux mois.

cennies d'expertise dans ce domaine nous ont permis d'acquérir une **logistique des plus performantes en cas de crise** : un centre opérationnel national, des plateformes interrégionales et départementales...

Mais parce qu'au-delà des blessures physiques, les catastrophes génèrent de lourds traumatismes psychologiques, **tous nos bénévoles sont formés à l'écoute** afin d'apporter aux personnes victimes de drames tout le réconfort dont elles ont besoin. Ils engagent une relation personnelle avec elles et mettent en place les parcours d'aide appropriés pour leur permettre de se reconstruire et de retrouver au plus vite leur autonomie. Car, si nous savons agir au cœur de l'urgence, notre mission est aussi **d'accompagner les personnes dans la durée**.

AGIR AUX CÔTÉS DES SERVICES PUBLICS

Malaise, accident, agression, accouchement... La Croix-Rouge française met son savoir-faire et le professionnalisme de ses équipes, bénévoles ou salariées, au service des pouvoirs publics. Formées pour gérer tous les types de situations, de la plus courante à la plus exceptionnelle, ces dernières

SÉISME EN HAÏTI : LA CROIX-ROUGE PREND EN CHARGE L'ACCUEIL DES RESSORTISSANTS FRANÇAIS ET DES ENFANTS ADOPTÉS

Au lendemain du séisme en Haïti, la Croix-Rouge française participe à l'accueil des **2001 personnes rapatriées** vers la France métropolitaine et des **364 enfants adoptés**. A la demande des autorités françaises, un dispositif a été mis en place à l'arrivée de 62 vols, essentiellement sur l'aéroport d'Orly.

Au total, **près de 1000 bénévoles se sont mobilisés 7 jours sur 7**. Un centre d'accueil a également été mis en place en Guadeloupe pour accueillir les parents adoptants et les enfants haïtiens adoptés en attendant le transit vers la métropole. Par ailleurs, la cellule téléphonique d'urgence a géré plus de 780 appels.





interviennent rapidement et apportent une aide précieuse sur la voie publique ou à domicile.

Ainsi, dans six délégations d'Ile-de-France, la Croix-Rouge française intervient en appui du Samu, des sapeurs pompiers ou de la police. Nos équipes se chargent de délivrer les premiers soins, de transmettre les bilans au médecin régulateur ou d'évacuer les victimes vers les établissements hospitaliers. Positionnées dans plusieurs centres de secours, elles apportent également régulièrement leur soutien à la brigade des Sapeurs pompiers de Paris.

RASSEMBLEMENT SPORTIF OU CULTUREL : LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE DÉPLOIE SES DISPOSITIFS DE SECOURS



La Croix-Rouge française a acquis une réelle expertise dans le domaine des grands rassemblements de foule. Sous l'autorité des secours publics, elle déploie des dispositifs prévisionnels de secours (DPS) adaptés en fonction de l'ampleur de l'événement. Nos intervenants, totalement bénévoles, sont formés et équipés pour assurer la protection des victimes, prodiguer les gestes de premiers secours et transmettre un bilan au médecin responsable du dispositif ou au médecin régulateur du Samu.

LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE INTERVIENT LORS DES QUATRE ÉPISODES NEIGEUX DE L'ANNÉE 2010

Les épisodes neigeux qui ont perturbé notre pays en janvier, mars et décembre 2010 ont mis en alerte de nombreuses directions départementales de l'urgence et du secourisme de la Croix-Rouge française.

Lors de chaque période d'intempéries, nos bénévoles sont intervenus pour venir en aide aux naufragés de la route, du rail ou du transport aérien et leur distribuer des boissons chaudes ou des couvertures. Des centres d'hébergement ont également été mis en place pour accueillir les nombreuses personnes qui se trouvaient dans l'incapacité de regagner leur domicile. Les bénévoles Croix-Rouge ont aussi renforcé les dispositifs du Samu et des pompiers, une procédure habituelle en situation d'urgence.

Action sociale

Face à une crise qui perdure et à une précarité croissante, la Croix-Rouge française se doit de réfléchir à de nouvelles solutions afin d'essayer de répondre au mieux aux besoins des personnes vulnérables et de proposer une offre de services de qualité. Grâce à son implantation territoriale unique et à son réseau de 38 000 bénévoles et salariés de l'action sociale, notre association est au plus près des personnes fragiles, là où les besoins se font le plus sentir, s'efforçant d'agir en complémentarité avec les autres associations.

Travaillant dans la durée, la Croix-Rouge française a pour ambition de préserver le lien social et de favoriser la réinsertion de ses bénéficiaires. Elle cultive également une approche globale de la personne grâce à un large éventail de services qui intègrent toutes les dimensions de la vie, dans le respect de la dignité de chacun et un souci permanent d'humanité.

LUTTER CONTRE TOUTES LES FORMES DE PRÉCARITÉ

Parce que la frontière entre la précarité et l'exclusion est souvent ténue, la Croix-Rouge française s'emploie à identifier les personnes les plus fragiles. Nos 35 000 bénévoles formés et encadrés et nos 2 700 salariés accompagnent ces dernières dans 180 établissements et près de 1 000 délégations réparties sur l'ensemble du territoire.

Si notre objectif est bien sûr avant tout de répondre aux besoins fondamen-



L'ACTION SOCIALE EN CHIFFRES

- 35 000 bénévoles
- 2 700 salariés
- 55 millions de repas distribués chaque année
- 1 300 unités de distribution alimentaire (dont 103 épiceries sociales)
- 750 points de distribution vestimentaire dont 250 vestiboutiques
- 180 établissements dans les filières de l'exclusion, de la protection de l'enfance et de la famille, de l'insertion par l'activité économique
- 1 100 000 personnes accueillies dans nos différents établissements et délégations

taux de l'être humain grâce à des **aides à la fois alimentaires, vestimentaires et financières**, notre action va au-delà.

En effet, nous menons également plus de **130 actions d'accès aux savoirs de base et d'apprentissage de la langue** qui consistent à accompagner à la scolarité des enfants et des jeunes issus de milieux modestes, remettre à niveau des personnes dépourvues des connaissances de base, aider les personnes étrangères à apprendre la langue française.

Nous favorisons également l'**insertion professionnelle** en accompagnant les personnes en recherche d'emploi, en embauchant des salariés en contrats aidés ou en alternance au sein de nos délégations et de nos établissements, ou en proposant des emplois dans des chantiers d'insertion.

Nous aidons aussi les personnes éligibles à accéder à un crédit adapté via le **microcrédit personnel accompagné** afin de financer leurs projets personnels dans les meilleures conditions, contribuant ainsi à déclencher une dynamique d'insertion.

Enfin nous facilitons l'**aide au départ en vacances** pour les personnes aux revenus modestes – un temps privilégié qui permet de retrouver un équilibre personnel essentiel à l'élaboration de nouveaux projets.

Quels que soient les besoins ou les circonstances, notre démarche débute par l'écoute de l'histoire de chaque personne et l'évaluation précise de ses besoins, positionnement indispensable pour bâtir un vrai **parcours individualisé** et favoriser la réinsertion.



UN PROGRAMME DE NUTRITION INFANTILE EN COURS D'EXPÉRIMENTATION

Depuis 2007, la Croix-Rouge française expérimente avec d'autres partenaires (la Société française de pédiatrie, la Cnaf, l'Agence nouvelle des solidarités actives, Chèque Déjeuner, Blédina et Danone Communities) un programme de nutrition infantile qui vise à favoriser l'**accès à une alimentation équilibrée et de qualité pour les enfants de 0 à 3 ans** des familles en situation de précarité. Le projet prévoit des actions d'information et d'accompagnement ainsi que la mise à disposition de **chèques de réduction** sur des produits adaptés à l'enfant (lait 2^e âge, petits pots...) et sur des fruits et légumes frais.

LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE, ACTIVE DANS LA REFONDATION DU DISPOSITIF D'HÉBERGEMENT ET D'ACCÈS AU LOGEMENT

La stratégie nationale 2009-2012 du Secrétariat au logement prévoit **20 mesures** pour améliorer la prise en charge des personnes sans abri ou mal logées. Elle a pour objectif premier d'**améliorer le service rendu aux usagers**, en créant un véritable « service public de l'hébergement et de l'accès au logement ».

Si les principes qui guident la refondation correspondent aux analyses et pistes défendues par notre association depuis plusieurs années, cette stratégie, basée sur le principe du « logement d'abord », implique un véritable changement de paradigme pour les opérateurs. Le passage par les dispositifs temporaires d'hébergement doit désormais être l'exception, l'accès au logement (adapté ou de droit commun) doit être prioritairement recherché.

La refondation aura donc forcément un impact sur notre organisation et nos pratiques en matière d'accompagnement des personnes sans abri ou mal logées.



DE L'URGENCE SOCIALE À L'HÉBERGEMENT : NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE LA GRANDE EXCLUSION

Toute l'année, les équipes de la Croix-Rouge française viennent à la rencontre des grands exclus. Grâce à ses **135**

Samu sociaux et équipes mobiles, notre association est le premier opérateur français à venir en aide aux personnes sans abri. Hiver comme été, à pied comme à bord d'un véhicule, nos équipiers établissent des contacts avec ces dernières et cherchent à créer des relations de confiance, préalable indispensable pour orienter

chaque personne vers une solution adaptée d'accueil et d'hébergement.

Nos équipes apportent des aides matérielles de première nécessité (nourriture, couvertures, kits d'hygiène) mais aussi une écoute dont cette population est très souvent privée, et ce toujours dans le souci de **respecter la dignité et l'individualité de chaque personne.**

La Croix-Rouge française dispose également de **1 800 places d'hébergement** dans des centres d'hébergement d'urgence (CHU), des centres d'hébergement de stabilisation (CHS) ou d'insertion (CHRS), des centres d'accueil pour demandeurs d'asile (CADA), vers lesquels elle oriente au mieux les bénéficiaires.

Nos **10 Antennes de premier accueil social médicalisé (APASM)** nous permettent enfin d'apporter des réponses à un public en situation précaire, de plus en plus large et de plus en plus nombreux : personnes sans abri ou migrantes, personnes âgées, jeunes, travailleurs pauvres... A travers ces antennes, nous offrons chaque année à près de 15 000 personnes en difficulté d'accès aux soins une prise en charge médicale, menons des actions de prévention santé et accompagnons ceux qui en ont besoin vers une (ré)insertion dans le dispositif de droit commun.

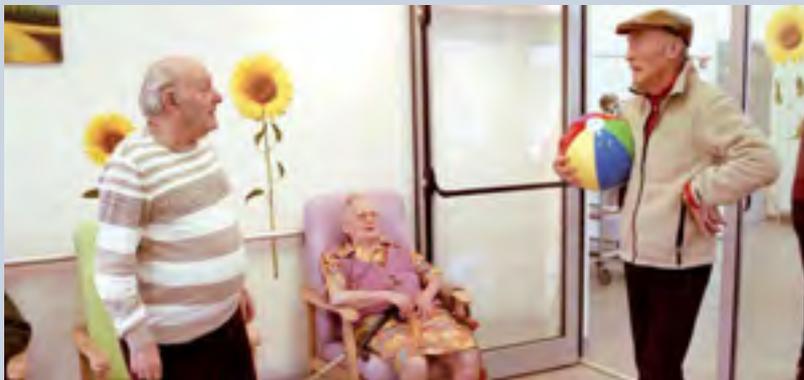
SOULAGER LA SOUFFRANCE PSYCHOLOGIQUE

Le **soutien psychologique** fait partie intégrante de toutes les actions de la Croix-Rouge française, au quotidien comme en situation d'exception. Nos équipes sont en effet formées pour **écouter, comprendre et soutenir** toute personne vivant une situation difficile, qu'elle soit quotidienne ou exceptionnelle. Nos bénévoles s'emploient à accompagner tout au long de l'année les personnes isolées mais sont aussi parmi les premiers intervenants sur le terrain, aux côtés des pouvoirs publics, dans les situations de crise.

PROMOUVOIR L'ACCÈS AUX DROITS DES PERSONNES MIGRANTES

Intervenir **sans a priori idéologique et sans jugement** est l'un des principaux fondements de notre association qui accueille toute personne en situation de précarité, sans condition préalable ni

DES HALTES RÉPIT-DÉTENTE ALZHEIMER AU SERVICE DES FAMILLES



En France aujourd'hui, 3 millions de personnes sont directement ou indirectement concernées par la maladie d'Alzheimer. Afin de rompre l'isolement des familles dont cette maladie bouleverse l'équilibre, la Croix-Rouge française développe depuis quelques années des **haltes répit-détente Alzheimer**. Au nombre de 7 aujourd'hui, ces structures non médicalisées, animées par des bénévoles, offrent aux familles des moments de repos et proposent aux personnes malades un lieu convivial et des activités adaptées.

L'EXPÉRIMENTATION D'UNE AIDE MÉDICO-SOCIALE D'URGENCE (AMSU)

La Croix-Rouge française est engagée depuis 2008 dans une réflexion de fond sur l'importance de définir les modalités d'une aide médico-sociale d'urgence. Cette dynamique est née d'un constat du Samu centre 15 : un appel téléphonique sur dix concerne des **problèmes sociaux** et cette proportion ne cesse d'augmenter. C'est pourquoi la mise en place d'une AMSU s'impose comme un véritable enjeu de société et un défi pour notre association qui souhaite offrir les réponses les plus complètes possibles aux personnes vulnérables. Ce dispositif expérimental, situé en aval de la régulation du Samu, aura pour objectif **d'apporter des réponses adaptées aux situations spécifiques d'urgence sociale liées notamment à la détresse ou à l'isolement.**

distinction de sexe, de race, de religion, de nationalité, de condition sociale, d'appartenance politique ou idéologique, ou même de situation juridique. C'est la raison pour laquelle nous sommes particulièrement actifs auprès des personnes migrantes et des demandeurs d'asile. Nous gérons des centres d'accueil pour les demandeurs d'asile (CADA), 5 établissements et services dédiés à la prise en charge des mineurs isolés et un centre provisoire d'hébergement (CPH) pour réfugiés. Nous sommes également la seule association qui assure à l'aéroport de Roissy une mission complète, allant du premier soutien des personnes maintenues en zone d'attente à l'accueil des personnes admises sur le territoire.



En 2010, la Croix-Rouge française a repris les activités de l'association Enfants du Monde - Droits de l'Homme (EMDH), élargissant ainsi ses actions au profit **des mineurs isolés étrangers**. Notre intervention se situe désormais dès leur arrivée, au sein de la zone d'attente de l'aéroport de Roissy, au travers de la mission d'assistance et de représentation légale (174 mineurs soutenus en 2010), jusqu'à l'accueil dans le cadre de la mise à l'abri ou au titre de la protection de l'enfance. Depuis peu, notre association gère également un service d'accueil de jour ainsi qu'un pôle d'évaluation des mineurs isolés étrangers.

Enfin, des dizaines de délégations de la Croix-Rouge française assurent la **domiciliation administrative** des personnes sans domicile fixe, notamment des demandeurs d'asile primo-arrivants. Plus de 15 000 personnes ont bénéficié de la domiciliation Croix-Rouge en 2010.

RÉTABLIR LES LIENS FAMILIAUX

La mission de rétablissement des liens familiaux (RLF) est l'une des plus anciennes du Mouvement de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, puisqu'elle est le reflet des actions d'Henry Dunant lors de la bataille de Solferino de 1859. Elle tente de trouver une solution à la dispersion des familles, conséquence directement imposée par les conflits armés et autres situations de violence. Créé en 1940, le service RLF de la **Croix-Rouge française a traité près de 1700 demandes en 2010**. Il permet de rétablir, voire de maintenir les liens entre les membres

d'une famille et de faire la lumière sur le sort des personnes portées disparues, notamment au travers d'un travail de mémoire important pour tout ce qui a trait aux conflits passés (guerre civile espagnole, Seconde Guerre mondiale, etc.). Son champ d'intervention s'est étendu au fil des ans à celui des catastrophes naturelles ou d'origine humaine et à celui des migrations internationales. Plus particulièrement, l'année 2010 a été marquée par les conséquences du séisme en Haïti où le service a été largement sollicité et a travaillé en réseau avec le CICR pour permettre aux familles de localiser leurs proches et d'être réunies à nouveau.

PRÉSERVER LA DIGNITÉ DES PERSONNES INCARCÉRÉES

La Croix-Rouge française intervient aujourd'hui dans **75 % des prisons françaises**, répondant à sa vocation de soulager la souffrance humaine au-delà de tout jugement. **Aides matérielles et financières, animations socio-culturelles, accueil des familles en attente de parloir, formation des détenus aux gestes qui sauvent, accueil des sortants de prison...** Plus de 300 bénévoles œuvrent toute l'année pour faire du temps passé en prison un temps utile, préparer la sortie et favoriser la réinsertion.

L'ACTION SOCIALE AU CŒUR DES SITUATIONS DE CRISE



Durant les situations de crise, les équipes de la Croix-Rouge française sont parmi les premières à intervenir sur le terrain pour **répondre à l'urgence**. Les bénévoles de l'urgence et du secourisme et de l'action sociale distribuent des repas, des vêtements et du linge de maison et évaluent les besoins des sinistrés. Mais ils agissent également en aval afin d'accélérer le retour à la vie normale des victimes. Lors des **catastrophes naturelles**, ils se chargent d'orienter les populations touchées pour répondre au mieux à leurs besoins: par exemple, vers les professionnels des cellules d'urgence médico-psychologiques ou vers des assistantes sociales. Ils accompagnent également les personnes impliquées dans leurs démarches pour obtenir notamment des aides financières ponctuelles.

Lors de la **tempête Xynthia** de février 2010, la Croix-Rouge française a ainsi ouvert **deux permanences d'accueil**, l'une à la Faute-sur-Mer en Vendée, l'autre à Aytré en Charente-Maritime. Pendant plusieurs mois, nos équipes ont mené des **actions de proximité, d'écoute et de dialogue**, apporté du réconfort aux familles endeuillées et accompagné plus de 1500 d'entre elles au travers de **plus de 3000 rencontres individuelles et collectives**. Les bénévoles ont aussi effectué des visites à domicile, débloqué des microcrédits et autres aides nécessaires pour accompagner les personnes en difficulté. Différents projets collectifs ont également été initiés – randonnées, sorties culturelles, séjours à Eurodisney et Paris, repas festifs... – afin d'aider les victimes que le relogement avait souvent isolées à retisser des liens sociaux.

Lors des **inondations du Var** de juin 2010, les équipes de l'action sociale ont pris le relais des secouristes. Les bénévoles ont fourni aux populations l'aide matérielle dont elles avaient besoin : distribution de nourriture, d'eau potable et de produits d'hygiène, mise en place d'une « vestiboutique itinérante »... Sans oublier la réalisation de diagnostics matériels ou financiers, l'accompagnement des familles dans leurs démarches ou l'information sur l'accès à leurs droits, qui sont autant de préludes à la reconstruction.



Santé et aide à l'autonomie

Pour la Croix-Rouge française, l'engagement sanitaire est aussi un devoir social. Fondée pour soigner, notre association dispose d'un savoir-faire unique se situant ainsi au premier rang des opérateurs associatifs sur ce secteur. Forts de nos 255 établissements et 11 782 salariés, nous couvrons l'ensemble de l'offre sanitaire et médico-sociale. Nous sommes en effet à la fois présents dans l'offre hospitalière, la médecine sociale de proximité, l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées, et ce en établissement comme à domicile.

Mais en toutes circonstances, notre vision du soin reste identique : allier la qualité technique des soins prodigués et la dimension humaine de l'accompagnement proposé à chacun. Nos solutions sont donc construites autour des besoins des personnes et de leur parcours.

LA SANTÉ ET L'AIDE À L'AUTONOMIE EN CHIFFRES

- 11 782 salariés de la Croix-Rouge française dans le sanitaire et le médico-social
- 470 000 journées d'hospitalisation par an
- 4 900 enfants et adultes handicapés accompagnés chaque année
- 60 000 personnes accompagnées à domicile
- 824 052 journées réalisées dans la filière personnes âgées



LA FILIÈRE SANITAIRE : DÉVELOPPER UNE OFFRE PLURIDISCIPLINAIRE DE PROXIMITÉ

Dans les 29 départements où la filière sanitaire est implantée, la Croix-Rouge française propose des accompagnements variés, tant en hospitalisation complète qu'en alternative à l'hospitalisation complète, dans 43 structures de santé. Cette filière vient ainsi s'intégrer dans le système de santé français tout en accentuant son action dans les secteurs où les besoins sont les moins couverts.

Elle compte des établissements de santé de soins de suite et de réadaptation polyvalents ou spécialisés adultes et/ou enfants, des établissements de court séjour (médecine/chirurgie) mais également des centres de santé qui dispensent des soins de premiers recours et réalisent des actions de prévention. Ces derniers offrent ainsi une alternative à la médecine de ville et accueillent essentiellement des

personnes vulnérables ou en difficulté sociale. En effet, conformément à sa vocation, notre association contribue à l'accès de tous à des soins et à un accompagnement de qualité.

En outre, la filière sanitaire intègre également des dispositifs psychiatriques et médico-sociaux tels que la psychiatrie infanto-juvénile en mode ambulatoire et en CMP (Centre médico-psychologique), un Centre de soins,





d'accompagnement et de prévention en addictologie (CSAPA) en hébergement et ambulatoire, des Appartements de coordination thérapeutique (ACT) mais également des Maisons des parents.

LA FILIÈRE HANDICAP : DIVERSIFIER LES MODES D'ACCUEIL AFIN DE RÉPONDRE AUX BESOINS INSATISFAITS

Nos 85 établissements et services répartis dans 29 départements et nos 2635 salariés nous permettent d'accompagner chaque année près de 4900 personnes handicapées. Intégrant la notion de projet de vie, notre priorité est de favoriser les parcours les plus personnalisés possibles à travers des modalités d'accompagnement très diversifiées. Ainsi, nos Services d'éducation spécialisée et de soins à domicile (SESSAD) permettent aux enfants et aux adolescents de me-

UN NOUVEAU CADRE POUR LES MISSIONS DES ÉTABLISSEMENTS DE SOINS DE SUITE ET DE RÉADAPTATION (SSR)

Conformément à la réforme mise en place en 2008, relative aux conditions d'implantation applicables à l'activité de soins de suite et de réadaptation, les établissements de la Croix-Rouge française ont déposé des dossiers de demande d'autorisation d'activité de soins de suite et de réadaptation auprès des ARS (Agences régionales de santé), leur permettant ainsi de confirmer leur position dans une offre de soins de proximité et pour certains leur rôle d'expertise et de recours.

La Croix-Rouge française gère 22 établissements avec une activité SSR dont 16 prennent en charge des adultes, trois des enfants et des adolescents et trois à la fois des adultes et des enfants/adolescents. L'offre SSR constitue la principale composante de l'offre hospitalière de notre association avec environ 76 % de ses lits et places.



LA « MAISON DE LIONEL » ET LA « MAISON DE VIE » : DEUX PROJETS EXPÉRIMENTAUX POUR L'ACCUEIL DES PERSONNES EN FIN DE VIE

Durant l'année 2010 et dans le cadre du plan Soins palliatifs 2008-2012, le positionnement de la Croix-Rouge a été confirmé par la conduite de deux nouvelles expérimentations de maisons de répit et de soins palliatifs, en complément de la maison de répit et de soins palliatifs pédiatriques L'Oasis, à Seysses (31).

Le 29 octobre 2010, sur la commune de Le Teil, en Ardèche, a été posée la première pierre de la « Maison de Lionel », future maison de répit de la Croix-Rouge française vouée à apporter une solution médico-sociale alternative à l'hôpital ou au domicile. Ce site accueillera essentiellement les personnes âgées de 20 à 60 ans atteintes de pathologies graves et ne relevant pas pour autant d'une prise en charge hospitalière complète. D'une architecture et d'un agencement conviviaux, la « Maison de Lionel » se veut espace de vie pour la personne malade mais aussi pour son entourage puisque les familles seront largement associées au projet de vie et de soins individualisé. L'action des bénévoles sera également fortement présente dans ce lieu qui offrira une capacité d'accueil de 14 lits et trois places d'accueil de jour.

La Croix-Rouge française porte également le projet de « Maison de Vie », dont l'objectif est de créer et de développer, à Besançon, un lieu permettant d'accompagner et de prendre en charge la souffrance des personnes en phase de soins palliatifs. Alors qu'il manque aujourd'hui indéniablement en France un maillon entre l'hôpital et le domicile, cette démarche traduit une volonté forte de démedicaliser la fin de vie mais aussi d'en faire un enjeu de société.

Organisée comme une vraie maison d'habitation, la « Maison de Vie » sera avant tout un lieu centré sur la solidarité et le soin de l'autre, dont la capacité d'accueil sera limitée afin de conserver une certaine « intimité ». Le personnel sera essentiellement composé d'auxiliaires de vie et d'aides-soignants et le suivi médical, assuré par les référents habituels des malades.

Présence au chevet des personnes, accompagnement pour permettre les activités de la vie courante, écoute de la souffrance, élaboration et réalisation de projets de vie... Tout sera mis en œuvre pour que fin de vie rime avec vie plutôt qu'avec fin.

Ces structures ouvriront au 2^e semestre 2011.



ner une vie en milieu ordinaire (école, crèche...) grâce à un accompagnement médico-social dans leur lieu de vie. Lorsque l'éducation en milieu classique est difficile (temporairement ou à long terme), ce sont les Instituts médico-éducatifs (IME) qui se chargent d'accueillir les enfants, en s'adaptant autant que possible aux besoins réels d'accompagnement (internat, semi-internat, à temps partiel ou de manière séquentielle, accueil familial...).

Pour les adultes également, nous disposons, au sein de nos établissements ou en parallèle, de différents modes d'accueil apportant des alternatives au « tout domicile » et au « tout établissement », comme des solutions d'accueil séquentiel ou d'accueil de jour. Quelle que soit la lourdeur de leur handicap, les personnes sont accompagnées spécifiquement en fonction de leur âge, leurs besoins et leurs souhaits et toujours invitées à prendre une part active dans l'élaboration de leur projet de vie.

Enfin, notre association est aussi un acteur de l'insertion professionnelle des travailleurs handicapés, en accueillant près de 500 travailleurs au sein de ses huit ESAT (Etablissements et services d'aide par le travail) et de ses deux EA (Entreprises adaptées).

LA FILIÈRE PERSONNES ÂGÉES : RÉPONDRE AUX DIFFÉRENTS BESOINS D'ACCOMPAGNEMENT

Grâce à ses 40 établissements et services implantés dans 25 départements, la Croix-Rouge française contribue au maintien de l'autonomie de nombreuses personnes âgées. Nos structures répondent aux différents besoins d'accompagnement : hébergement permanent, temporaire, accueil de jour... Ainsi, la Croix-Rouge fran-

çaise participe à la politique de maintien à domicile en procédant au développement de modes d'accueil alternatifs qui proposent des accompagnements adaptés et offrent aux familles des moments de répit, à travers des dispositifs d'accueil séquentiel (accueils de jour et temporaire).

Les 28 EHPAD (Etablissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes), dont 83% des places sont habilitées à l'aide sociale, accueillent des personnes âgées en si-

LA CROIX-ROUGE REMPORTE L'APPEL À PROJET DE L'EHPAD DE TOURS

En 2010, la Croix-Rouge française a remporté l'appel à projet (lancé par le Conseil Général et l'ARS) pour la création d'un EHPAD (Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes) à Tours dont l'ouverture est prévue en 2013. L'exigence sur la qualité de l'accueil, la démarche de bienveillance, l'accessibilité financière de l'offre et la grande diversité de ses réponses ont permis à notre association de se démarquer des 16 autres candidats. L'EHPAD et la résidence de services pour séniors qui lui sera associée seront construits sur un site exceptionnel entièrement réaménagé.

tuation de dépendance et leur proposent un projet de vie et de soins adapté. Nos **deux USLD** (Unités de soins de longue durée) accueillent des personnes très dépendantes en raison d'une pathologie organique chronique ou d'une polyopathie.

Pour les personnes valides et autonomes ou peu dépendantes, notre association dispose de **trois EHPA** (Etablissements d'hébergement pour personnes âgées) qui proposent des logements de type T1 ou T2, dans un cadre sécurisant et collectif, proposant des prestations à la carte.

LA FILIÈRE DOMICILE : PERMETTRE AUX PERSONNES EN PERTE D'AUTONOMIE DE VIVRE CHEZ ELLES



Chaque année, les salariés et les bénévoles de la filière domicile de la Croix-Rouge française accompagnent près de **60 000 personnes en perte d'autonomie**, qu'elles soient âgées, handicapées, malades ou dans une situation ponctuelle difficile.

Dans le but d'assurer le continuum de prestations et la coordination entre aide et soins, l'offre de services de la filière est diversifiée :

- Services polyvalents d'aide et de soins à domicile (SPASAD),
- Services de soins infirmiers à domicile (SSIAD),
- Services d'hospitalisation à domicile (HAD),
- Centres de soins infirmiers (CSI),
- Services d'aide et d'accompagnement à domicile (SAAD).

Tous ces services s'inscrivent dans la stratégie de notre association qui **favorise le maintien à domicile** dans le respect du libre choix des personnes accompagnées et de leurs aidants.



L'AIDE À DOMICILE ENCOURAGÉE PAR LA CNSA

Une convention a été signée le 22 janvier 2010 entre la Croix-Rouge française, la CNSA (Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie) et la DGCS (Direction générale de la cohésion sociale). Elle porte sur le périmètre de l'aide à domicile de la Croix-Rouge française et concerne 23 départements.

Les 683 000 € versés en 2010 sont destinés au financement d'un **programme de modernisation de l'aide à domicile** autour de quatre axes :

- modernisation des systèmes d'information métier,
- amélioration de l'organisation des services pour renforcer la qualité du service rendu,
- démarche qualité : évaluation interne et certification AFNOR NF X50-056 des services aux personnes à domicile,
- amélioration de l'intégration des nouveaux salariés et des contrats aidés dans le cadre de la valorisation des métiers du domicile.

Formation

Acteur de référence dans le secteur de la formation, la Croix-Rouge française est le seul organisme national présent à la fois dans les champs du sanitaire, du social et de la prévention des risques. Elle se positionne à tous les stades de la formation, de la pré-qualification à la formation supérieure, et à tous les stades de la vie grâce à la formation continue.

Notre association propose également des modalités de formation dites alternatives : apprentissage, professionnalisation, VAE (validation des acquis de l'expérience), passerelles inter-formation...

En 2010, nous avons orienté notre action en fonction de la Loi relative à la formation tout au long de la vie votée en 2009, qui acte, entre autres, le droit à l'orientation et la sécurisation des parcours professionnels. Nous avons également mis en œuvre notre réforme infirmière validée en décembre 2009.



ETRE PRÉSENT DANS TOUTE LA FRANCE ET SUR TOUS LES MÉTIERS

L'appareil de formation de la Croix-Rouge française est constitué de 20 Instituts régionaux de formation sanitaire et sociale (IRFSS) répartis sur l'ensemble du territoire. Si cette proximité territoriale est une force, elle permet surtout à notre association de prendre en compte la réalité des besoins, souvent hétérogènes d'une région à l'autre. La Croix-Rouge française se distingue également par sa présence mul-

LA FORMATION EN CHIFFRES

- 2196 salariés
- 4300 étudiants en pré-qualification et préparation aux concours
- 16000 étudiants en formation initiale sanitaire et sociale
- 135000 salariés en formation premiers secours
- 750000 jeunes formés chaque année à l'alerte et aux premiers secours dans le cadre des JAPD (Journées d'appel et de préparation à la défense)
- 12% de l'offre de formation pour les infirmiers(ères)
- 24% de l'offre de formation pour les auxiliaires de puériculture



tisectorielle et sa capacité à appréhender les métiers dans une logique transversale, répondant ainsi à la politique de décloisonnement des formations sanitaires et sociales préconisée par les politiques de santé publique.

Autre force de notre association, son positionnement sur la **formation tout au long de la vie** qui lui permet d'atteindre tout type de public et de le fidéliser, comme le préconise la Loi relative à la formation professionnelle de novembre 2009.

La Croix-Rouge française détient depuis 2004 le marché de l'initiation à l'alerte et aux premiers secours dispensée dans le cadre des Journées d'appel et de préparation à la défense (JAPD) organisées par le ministère de la Défense.

Enfin, notre association a également mis en œuvre la réforme de la formation infirmière suite à l'arrêté du 31 juillet 2009.

METTRE LA PUISSANCE DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Avec plus de 2000 salariés et 74 établissements de formation, la Croix-Rouge française occupe une **place de leader sur le marché du sanitaire et du social**. Cette position est bien sûr renforcée par notre appartenance au

LA CROIX-ROUGE MET EN PLACE LA RÉFORME DE LA FORMATION INFIRMIÈRE

Suite à la validation d'un plan d'action par son Comité d'administration en décembre 2009, la Croix-Rouge française a procédé tout au long de l'année 2010 à la mise en place de la réforme de sa formation infirmière. Elle a tout d'abord préparé ses équipes pédagogiques à l'approche « compétences » et identifié leurs besoins en formation. Elle a également travaillé à l'élaboration d'une architecture commune à ses 33 IFSI (Instituts de formation en soins infirmiers), passé des contrats avec les universités et les Conseils régionaux et ouvert des formations supérieures dans quatre régions : le Nord Pas-de-Calais, la Haute-Normandie, la Picardie et le Centre.



UNE NOUVELLE OFFRE DE FORMATION CONTINUE

Après la publication, en 2009, d'une loi relative à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie, la Croix-Rouge française s'est attachée au cours de l'année 2010 à créer une offre de formation continue nationale étoffée et homogène répondant aux besoins du marché. Elle a ainsi élaboré son premier catalogue de formation continue autour de deux pôles : sanitaire et social et santé et sécurité au travail. L'association travaille également au déploiement d'une plateforme d'E-formation.

UNE DÉMARCHE QUALITÉ ACTIVE

La démarche qualité amorcée depuis 2009 a permis de réaliser un **diagnostic qualité sur l'ensemble de la filière formation** représentée par ses 20 IRFSS (Instituts régionaux de formation sanitaire et sociale) et la Direction de la Formation. Ses résultats permettent d'orienter la filière vers la mise en place d'une **certification ISO 9001** à l'horizon 2013.

En parallèle, un travail sur la gestion des appels d'offre a débuté en octobre 2010 afin d'organiser la veille et le traitement des appels d'offre aux niveaux national et régional.

Ces engagements démontrent la volonté constante de notre association de promouvoir la qualité dans ses instituts de formation dans le but de placer l'apprenant dans une dynamique de réussite et de lui offrir une ouverture professionnelle durable.

Mouvement international Croix-Rouge Croissant-Rouge, présent dans 186 pays, et ses 97 millions de volontaires qui apportent à notre formation un socle de valeurs, une notoriété et une légitimité incontestables.

Seul acteur présent à la fois sur les formations sanitaires, sociales et sur la sécurité santé au travail, la Croix-Rouge française est unanimement reconnue pour la qualité des formations qu'elle dispense. Elle a d'ailleurs toujours su développer une expertise pédagogique et novatrice et a largement contribué à l'évolution des diplômes par sa participation active dans les groupes de travail initiés par les ministères de l'Action sociale et de la Santé.

**AFFIRMER
NOS AMBITIONS
POUR CONSTRUIRE
UNE IDENTITÉ FORTE**

La formation Croix-Rouge française a défini son socle identitaire à travers trois ambitions : **la transversalité, l'ouverture et l'innovation**. La notion de transversalité favorise une coexistence constructive entre les métiers du sanitaire et du social ainsi qu'une approche globale des problématiques afin d'éviter le cloisonnement des interventions et des soins. La notion d'ouverture signifie que toute acquisition de compétence professionnelle ne peut être dissociée d'une dimension plus large allant au-delà du cadre de la formation à un métier ou à des pratiques. Enfin, l'objectif d'innovation se situe sur plusieurs plans. Non seulement notre association se veut force de créativité pour une meilleure qualité formative mais elle s'emploie également à faciliter l'accessibilité de ses formations à tous les publics, y compris les plus vulnérables, et à favoriser un parcours de professionnalisation inscrit dans la durée.





OUVERTURE DU MARCHÉ DES FORMATIONS DE FORMATEURS EN SAUVETAGE SECOURISME DU TRAVAIL (SST)

En décembre 2010, une lettre-circulaire de la CNAM (Caisse nationale d'assurance maladie) annonçait l'ouverture des formations au Sauvetage secourisme du travail à des partenaires externes au réseau des caisses régionales et de l'INRS (Institut national de recherche et de sécurité). S'appuyant sur **150 formateurs professionnels SST et 15 instructeurs professionnels SST**, la Croix-Rouge française s'impose comme un acteur incontournable sur ce marché. Notre association est en outre déjà membre de l'Observatoire de Secourisme en milieu de travail à la CNAM et de l'Equipe pédagogique nationale SST à l'INRS.

LA FORMATION CROIX-ROUGE S'OUVRE À L'INTERNATIONAL

La Croix-Rouge française possède intrinsèquement une dimension internationale par son appartenance au Mouvement International de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge. De plus, la Déclaration de Bologne de 1999 vise à établir une lisibilité des diplômes à l'échelle européenne et à favoriser les échanges internationaux et la coopération.

Dans ce contexte, la Direction de la Formation de la Croix-Rouge française travaille activement à l'ouverture de ses instituts à la dimension internationale, considérant que l'acquisition de compétences professionnelles ne peut être dissociée d'une capacité d'ouverture au monde.

Pour notre association, les actions humanitaires ou les stages à l'étranger permettent d'expérimenter des démarches à la fois citoyennes et interculturelles et sont des sources d'adaptation et de créativité, autant pour les apprenants que pour les équipes pédagogiques.

DES PARTENARIATS ENTRE LES INSTITUTS DE FORMATION CROIX-ROUGE ET LES UNIVERSITÉS

La réforme de la formation infirmière et son entrée dans le système LMD (Licence Master Doctorat) a donné à notre association l'opportunité de développer des partenariats avec les universités. Via nos IRFSS (Instituts régionaux de formation sanitaire et sociale), nous avons été signataires à part entière dans la contractualisation avec les universités, à côté des GCS (Groupement de coopération sanitaire) et des Conseils régionaux. Nous avons ainsi procédé à l'extension de notre offre sur des formations supérieures de niveau master et avons créé notre premier master «**coordonnateur de parcours de soins**» avec la faculté de médecine de Toulouse. Ce partenariat est une occasion d'engager nos instituts dans le domaine de la recherche en soins en lien avec le terrain. Un passage obligé si nous voulons soutenir une **ambition d'innovation**.

Action internationale

La Croix-Rouge française dispose d'une expertise reconnue à l'international où elle joue pleinement son rôle d'association humanitaire, sans limitation géographique. Fidèle au respect de son principe fondateur de neutralité, notre association s'abstient de prendre part aux hostilités ou aux controverses d'ordre politique, racial, religieux ou idéologique. Grâce à la puissance du Mouvement international de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge, elle dispose d'une position unique à l'international et présente une exceptionnelle réactivité sur le terrain.

Aujourd'hui, nos équipes œuvrent dans une quarantaine de pays. Que les programmes soient effectués en réponse aux crises ou dans l'aide au développement, l'objectif de l'association demeure le même : mener une action humanitaire durable et permettre aux populations de retrouver au plus vite une vie digne et une autonomie la plus totale possible.

SITUATION DE CATASTROPHE : SECOURIR ET RECONSTRUIRE

Lors des catastrophes ou des conflits qui bouleversent les différents continents, la Croix-Rouge française intervient dans un premier temps pour porter secours aux sinistrés.

Une fois l'urgence passée, au-delà des formes classiques d'assistance, elle développe également des missions psychosociales afin d'accompagner durablement les populations affectées et de renforcer leur capacité de résilience.



L'ACTION INTERNATIONALE EN CHIFFRES

- Une intervention dans 40 pays, dont 50 % en Afrique
- Nombre de personnes aidées : 1 860 000
- Nombre de projets : 110
- 35 délégations permanentes sur le terrain
- 2000 collaborateurs permanents
- Charges des actions menées par le siège sur le terrain : 56 275 104 €
- Nb d'équipes ERU déployés : 93 en Haïti, 26 au Pakistan, 9 en République Centrafricaine, 8 en support FICR ou DMI, soit un total de 136 personnes
- Nombre de DMI partis en mission internationale : 256
- Volume des actions : + 56 M€ en 2010
- Volume des actions sur Haïti : + 13 M€ au 31 décembre 2010



La Croix-Rouge au secours d'Haïti

Le 12 janvier 2010, un séisme de magnitude 7 frappe la capitale d'Haïti, Port-au-Prince, tuant 250 000 personnes, endommageant 50 % des habitations et laissant sans abri près de **2 millions de personnes**.

Déjà sur les lieux, la Croix-Rouge française intervient aux côtés de la Croix-Rouge haïtienne, en coordination avec le Mouvement, afin de répondre aux besoins vitaux de la population : soins de santé primaire, soutien psychosocial, fourniture d'abris temporaires d'urgence et de produits de première nécessité. Les équipes de la Croix-Rouge française gèrent également la distribution d'eau potable sur 66 sites de rassemblement de la population et approvisionnent ainsi en moyenne 218 000 personnes chaque jour pendant 4 mois.

Tout au long de l'année 2010, **35 expatriés et 360 collaborateurs de la Croix-Rouge française** ont apporté leur aide, aux côtés de la Croix-Rouge haïtienne, aux populations les plus vulnérables regroupées dans des camps de fortune. Un an après la catastrophe, alors qu'un million de personnes vit encore dans des campements improvisés, la priorité de notre association reste de trouver des solutions de relogement pour ces dernières et de procéder activement à la construction d'abris de transition. L'association qui, en 2010, a déjà investi 9 des **25 millions d'euros** reçus à l'occasion de cette catastrophe, prévoit de poursuivre ses actions post-séisme jusqu'au premier trimestre 2012. ■

Paroles de personnes sinistrées :

« 2 jours après le séisme, on a eu la visite de la Croix-Rouge française. Chaque jour, ils nous donnent à peu près deux camions d'eau. Cette eau peut nous aider dans la vie quotidienne. Si on n'avait pas eu ça, on n'aurait pas su comment faire parce que l'eau est indispensable pour la vie courante. »

Alexis Feguens
Habitant du camp AFCA, Port-au-Prince



« La Croix-Rouge est intervenue dans le domaine de l'hygiène et de l'assainissement. Ils ont construit des toilettes vidangeables et le comité d'hygiène et d'assainissement – qui compte 14 personnes – nous a aidés à faire en sorte que le site soit respecté. Il y a deux ou trois toilettes dans chaque bloc. »

Jeudy Altes
Habitant du camp AFCA

« Nous avons eu une formation de la Croix-Rouge pour nous aider à nous préparer aux catastrophes. Nous avons reçu un mégaphone et trois drapeaux – un vert, un jaune et un rouge – pour indiquer les différents niveaux de danger. On nous a également remis une pochette qui explique les bons comportements à adopter pour nous préserver du danger. Tout ça nous a servi lors du cyclone Tomas qui a touché Haïti en novembre 2010. »

Oskary Belevue
Habitant du camp AFCA

« J'avais quatre locataires. J'habitais au rez-de-chaussée, un appartement de quatre pièces, avec mes quatre enfants. Le 12 janvier, j'ai tout perdu : mon argent, ma maison, mon restaurant. Heureusement, un propriétaire voisin nous a permis de monter des tentes sur son terrain. Puis, il y a six mois, la Croix-Rouge française m'a proposé de déblayer ma maison et d'y installer deux abris. Jamais je n'aurais eu les moyens de le faire moi-même... »

Louise Sainville
Habitante du quartier de Delmas 9

LA PUISSANCE DU PLUS GRAND MOUVEMENT HUMANITAIRE MONDIAL

La Croix-Rouge française appartient au **Mouvement Croix-Rouge Croissant-Rouge**, présent dans **186 pays**, optimisant ainsi son efficacité et la qualité de ses missions opérationnelles. En effet, cette précieuse collaboration confère à l'association une **connaissance précise du terrain** et une réactivité d'autant plus importante en cas de catastrophe. Elle s'effectue dans un partage des valeurs et des savoir-faire et dans le respect permanent des obligations et des responsabilités spécifiques issues des dispositions des Conventions de Genève - promouvoir le droit international humanitaire (DIH) et le faire respecter.

LES ÉQUIPES DE RÉPONSES AUX URGENCES (ERU)



Les ERU de la Croix-Rouge française sont constituées de personnels spécialisés dans trois champs d'action : **secours et logistique**, **santé**, **eau et assainissement**. Pilotées par les services centraux de la Croix-Rouge française et reconnues pour leur expertise technique et leur efficacité, ces équipes sont mobilisées à la demande de la Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge dans les 48 heures qui suivent un événement.

LES PLATEFORMES D'INTERVENTION RÉGIONALE (PIR)



Les PIR sont des structures d'intervention décentralisées qui permettent d'offrir une réponse rapide lors des catastrophes naturelles. Les trois PIR de la Croix-Rouge française sont situées à la Réunion (PIROI)*, en Guadeloupe (PIRAC)* et en Nouvelle-Calédonie (PIROPS)*. Intégrées dans leur environnement, elles interviennent dans les zones qui les entourent et mènent plusieurs actions :

- prépositionnement de matériel de secours,
- déploiement d'équipes,
- distribution de kits d'urgence,
- formations urgentistes des intervenants des Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge locales.

* PIROI : plateforme d'intervention régionale de l'Océan Indien ; PIRAC : plateforme d'intervention régionale Amérique Caraïbes ; PIROPS : plateforme d'intervention régionale de l'Océan Pacifique Sud.

Notre association accompagne ainsi les populations touchées dans un processus de reconstruction pérenne : reconstruction du bâti afin de limiter les conséquences d'éventuelles catastrophes futures, mais aussi reconstruction de la personne et de ses liens sociaux par le biais de programmes visant à renforcer son bien-être psychosocial (écoute, accompagnement, activités communautaires socio-éducatives, culturelles et socio-économiques).

EAU, ASSAINISSEMENT ET HYGIÈNE : RÉPONDRE AUX BESOINS DE PREMIÈRE NECESSITÉ

Alors que l'on estime à 2,5 milliards le nombre de personnes sur la planète qui n'ont pas accès aux installations sanitaires de base et à l'eau potable, la Croix-Rouge française a décidé de mettre son savoir-faire au service de cette cause. Ainsi, en 10 ans, elle a développé **plus de 100 projets eau et assainissement en Afrique, en Asie et en Amérique**. Si la mission de l'association est, bien sûr, de répondre aux situations d'urgence, son objectif est aussi d'apporter aux populations des techniques de pointe pour construire des puits ou des réseaux de drainage mais également de les sensibiliser à l'hygiène.

L'ACTION SANTÉ : RENFORCER LES SYSTÈMES DE SANTÉ LOCAUX POUR AIDER LES PLUS VULNÉRABLES

Dans tous les pays où elle est présente, la Croix-Rouge française travaille au **renforcement des systèmes de santé** en étroite collaboration avec les sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les autorités sanitaires locales, en conformité avec les programmes de santé des États souverains. L'objectif de l'association est **de déployer de nouvelles structures** et d'offrir à ces dernières les technologies les plus adaptées et les ressources humaines nécessaires. La Croix-Rouge française aide également à la gestion des services de santé ainsi qu'à l'information et à l'éducation des populations.



LA LUTTE CONTRE LE VIH

Grâce aux 7 centres de traitement ambulatoire (CTA) (sur les 15 d'origine répartis en Afrique et en Asie) que la Croix-Rouge française gère à la demande des ministères de la Santé de Mauritanie, de République Centrafricaine, du Congo et du Gabon, notre association est engagée de manière active dans la prise en charge des personnes atteintes par le virus du VIH. Depuis leur création en 1998, les CTA ont permis à plus de 60 000 malades de recevoir des soins de qualité. La Croix-Rouge française effectue également une surveillance épidémiologique, participe à des programmes de recherches cliniques et se charge de la formation des médecins, infirmiers, psychologues et techniciens de laboratoire.

LES ACTIONS CONTRE LA MALNUTRITION



La Croix-Rouge française apporte une prise en charge médicale aux enfants malnutris dans ses centres de santé de base. Ainsi, entre 2005 et 2010, au Niger, elle s'est occupée de plus de 25 000 enfants dans 60 centres de santé intégrés et a sensibilisé plus de 23 000 familles. Outre la supplémentation nutritionnelle, dans le temps de la crise, les équipes de la Croix-Rouge s'emploient à sensibiliser les familles et à effectuer de la prévention auprès des populations les plus fragiles. Enfin l'action de la Croix-Rouge française se mène aussi en amont autant que possible, en menant des programmes de sécurité alimentaire qui aident ces personnes fragiles à diversifier et développer leur agriculture pour mieux résister aux risques de crise alimentaire et améliorer leurs revenus.



FORMATION

En 2010, la Croix-Rouge française s'est engagée dans le champ de la **formation humanitaire** en développant des cours dans des **Masters spécialisés** : des modules sur l'action humanitaire ont ainsi été conçus et animés pour l'EHESP (Ecole des Hautes Etudes de la Santé Publique), pour le Service de Santé des Armées et la Faculté de Médecine de Marseille, et pour l'Ecole du Val de Grâce / Université Paris VII. La Croix-Rouge française a également assuré les cours sur le **droit international humanitaire** au sein du Master « Action Internationale Humanitaire et ONG » à l'UPEC (Paris XII). Ces interventions ont été menées par les salariés de la direction des relations et opérations internationales et par le Professeur Jean-François Mattei; elles seront reconduites en 2011.

DROIT INTERNATIONAL HUMANITAIRE

Au titre des relations internationales, la Croix-Rouge française s'emploie également à diffuser le droit international humanitaire en France et à l'étranger auprès des porteurs d'armes, des responsables politiques et, afin de préparer l'avenir, met en place des programmes à destination des jeunes et des étudiants.

En France, en 2010, **136 animateurs en DIH** ont été formés, portant ainsi le total à 660 animateurs formés dans le réseau ces dernières années. Chacun d'eux est apte à diffuser un cours auprès d'un public de collégiens ou d'autres **jeunes et adolescents**. 14 formateurs d'animateurs ont été également formés en 2010, soit un total de 66 dans le réseau.

L'association a aussi mis en place des formations et des sensibilisations auprès des porteurs d'armes dans le cadre d'une convention de partenariat avec Saint-Cyr Coëtquidan et auprès du Collège européen de police (CEPOL). A l'international, avec les délégations départementales, la Croix-Rouge française commence à élaborer des projets de diffusion du DIH auprès des Sociétés Nationales sœurs (Togo et Cameroun). Enfin, dans le cadre de notre plaidoyer auprès de la Commission Nationale Consultative, la France a transposé dans son droit pénal la compétence de la Cour Pénale Internationale. Elle a aussi adopté la loi française sur l'interdiction d'utilisation des bombes à sous-munition.

EXPOSITION PHOTOGRAPHIQUE « L'HUMANITÉ EN GUERRE »



A l'occasion du centenaire de la mort d'Henry Dunant, le 30 octobre 1910, le Comité international de la Croix-Rouge (CICR), en partenariat avec la Croix-Rouge française, a décidé de poursuivre en France en 2010 la tournée de son exposition photographique « L'humanité en guerre ou 150 ans de photos du front ». Hommage aux millions de victimes des conflits, les **40 photographies** de l'exposition, issues des **archives du CICR**, dressent une dramatique chronologie, depuis la bataille de Solferino (qui détermina la création de la Croix-Rouge) jusqu'aux conflits contemporains et proposent un regard sur la lente et difficile construction du droit international humanitaire. A chaque étape, un lien a été établi avec la délégation locale concernée, qui a pu saisir cette opportunité pour faire valoir ses activités et montrer leur inscription dans le Mouvement international Croix-Rouge Croissant-Rouge. Des conférences sur le Mouvement, le DIH et le RLF ont également été organisées à ces occasions.



Les moyens de l'action

Le baromètre social de la

ENQUÊTE D'OPINION INTERNE



**10 minutes de votre temps,
pour vous exprimer librement, pour nous tous c'est important...**

La Croix-Rouge française lance une enquête d'opinion interne auprès de l'ensemble de ses salariés permanents afin de recueillir leurs attentes et ressentis et d'évaluer leur environnement de travail quotidien. Par souci d'impartialité, cette enquête a été confiée à un institut indépendant Great Place to Work.

Ainsi durant le mois de juin, chaque collaborateur répondra de manière anonyme et confidentielle à un certain nombre de questions sur l'exercice de son métier, ses relations et conditions de travail, l'ambiance, sa fierté d'appartenance...
Un baromètre social sera bâti sur la base de ces résultats.

 **GREAT PLACE TO WORK**
INSTITUT FRANCE

Rendez-vous avec Great Place to Work

 **croix-rouge française**

La mise en place de l'enquête d'opinion interne des salariés, au mois de juin, a été l'un des événements marquants de l'année 2010. Les salariés permanents de la Croix-Rouge française s'y sont exprimés sur leur environnement de travail.

Cette enquête concrétise le projet social et constitue un outil important de mesure de satisfaction des salariés. En effet, l'analyse des résultats sous forme d'indicateurs précis définit les axes de progrès prioritaires, tant au niveau local que national, et les atouts à maintenir pour répondre aux attentes et aux besoins des salariés.

6034 personnes ont répondu à cette enquête (14385 invitations). Sur l'ensemble des 70 questions posées,

52 % des salariés estiment travailler dans un environnement favorable.

Les salariés ont été interrogés sur cinq dimensions relatives à leur environnement de travail. La crédibilité, le respect et l'équité traduisent la relation entre les salariés et leur hiérarchie.

L'ensemble des résultats a été communiqué aux salariés dans le premier numéro du « Mag'RH », un nouveau support de communication dédié à l'actualité des ressources humaines.

Croix-Rouge française

Les grandes tendances des résultats ont été présentées sous quatre angles englobant les cinq dimensions précédemment citées : « Vous et la Croix-Rouge française », « Vous et la perception de votre engagement », « Vous, votre cadre de vie et vos conditions de travail », « Vous, votre encadrement et vos relations de travail ».

Sous l'angle « Vous et la Croix-Rouge française », il apparaît que l'image de la Croix-Rouge française est un atout aux yeux des salariés. Cette tendance se confirme par une forte adhésion aux sept principes fondateurs de l'association. Par ailleurs, plus des trois-quarts des salariés estiment que leur activité professionnelle a un sens et ne la considèrent pas uniquement comme un emploi. Un autre point positif soulevé par les salariés est le traitement équitable.

Sous l'angle « Vous et la perception de votre engagement », plus de la moitié des salariés ont exprimé une satisfaction de se rendre à leur travail et souhaitent mener une carrière sur le long terme au sein de la Croix-Rouge française.

Les résultats sous le thème « Vous, votre cadre de vie et vos conditions de travail » nous amènent à réfléchir sur l'accueil de nouveaux collaborateurs, la célébration d'événements particuliers, l'atmosphère de travail et la reconnaissance.

Quant à l'angle « Vous, votre encadrement et vos relations de travail », il en ressort que la Croix-Rouge française devrait davantage développer la communication en interne, tant au niveau ascendant que descendant.

A l'issue de ces résultats, nous avons dégagé trois axes d'amélioration : la reconnaissance, la communication et la collaboration.

La direction des ressources humaines, les responsables ressources humaines en région et l'encadrement sont donc mobilisés pour répondre à ces différentes préoccupations. Des groupes de travail pluridisciplinaires seront constitués et permettront de dégager des actions communes visant à nous améliorer et à conforter nos points forts.

LES 7 POINTS CLÉS DE LA POLITIQUE RH

La Croix-Rouge française a réaffirmé, concomitamment à la définition de sa Stratégie 2015, l'importance et le rôle des ressources humaines.

C'est dans ce cadre que la politique Ressources Humaines de l'association a été redéfinie.

Elle a pour mission d'accompagner ses ambitions stratégiques avec des ressources humaines adaptées, compétentes et engagées dans un cadre d'action centré sur les valeurs humaines et la reconnaissance.

ÊTRE GARANT DE NOS VALEURS

Nous nous devons de porter les 7 principes et les valeurs qui en découlent dans nos actions au quotidien et de les intégrer à tous les actes de la gestion des ressources humaines, tout au long de la vie professionnelle du salarié.

DÉVELOPPER DES OUTILS ET PROCESS RH ADAPTÉS

L'efficacité de la fonction RH passe par l'utilisation d'outils et process RH adaptés et déployés sur l'ensemble du cycle RH (recrutement, intégration, formation, SIRH/paie, développement, rémunération, prévention des risques...) afin d'attirer, gérer et conserver les talents.

FAVORISER L'ÉPANOUISSEMENT PROFESSIONNEL

Notre intention est de permettre à chacun de trouver sa place dans l'organisation et de s'épanouir professionnellement. Nous devons donner à tout salarié la possibilité de se former et d'évoluer au sein de nos différentes filières et établissements. Nous souhaitons développer davantage la mobilité et nous engager dans une gestion dynamique des carrières.

PROMOUVOIR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les activités dans lesquelles nous intervenons sont intrinsèquement sujettes à des risques professionnels. Nous devons promouvoir le bien-être au travail, comme un élément de lutte contre le sur-stress, dans lequel le management et l'encadrement de proximité jouent un rôle essentiel. Il s'agit de donner un sens au travail de chacun.

INVESTIR DANS UN DÉVELOPPEMENT CONTINU DU MANAGEMENT

Dans un environnement en perpétuel changement et de plus en plus complexe, la Croix-Rouge française s'investit dans le développement des compétences de son encadrement.

MAINTENIR UN DIALOGUE SOCIAL CONSTRUIT

La Croix-Rouge française intègre le dialogue social dans sa stratégie. Ceci se traduit en trois points :

- Permettre l'expression du personnel (enquête d'opinion interne).
- Développer un dialogue de proximité entre l'encadrement et les salariés.
- Maintenir un vrai dialogue avec les partenaires sociaux.

PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ

La diversité est l'acceptation de l'autre dans toute sa différence. L'égalité des chances en est un des principaux piliers. Une démarche volontariste est engagée notamment dans les domaines de l'égalité homme/femme, la non discrimination, les seniors, le handicap...

Aïda : la modernisation de l'aide

L'aide alimentaire est une mission traditionnelle et essentielle de la Croix-Rouge française. Dans un contexte de crise où la précarité ne cesse d'augmenter, nos équipes agissent quotidiennement sur le terrain pour répondre aux besoins croissants des personnes vulnérables, auxquelles viennent désormais s'ajouter de nouveaux visages : jeunes, travailleurs précaires, personnes âgées et familles monoparentales.

Au fil des ans, la Croix-Rouge française a su s'adapter aux évolutions et aux grands enjeux de notre société. De la création des premières banques alimentaires à la diversification des sources d'approvisionnement, en passant par la formation des bénévoles en matière d'équilibre nutritionnel, notre association innove afin de distribuer des produits de qualité aux bénéficiaires. Aujourd'hui, un nouveau défi attend notre association : la modernisation et l'informatisation de ses actions d'aide alimentaire. Ce projet, baptisé Aïda, marque un véritable tournant, faisant pleinement entrer la Croix-Rouge française dans une logique d'efficacité, indispensable si nous voulons continuer à aider le plus grand nombre.

UNE MODERNISATION EN MARCHÉ : LE PROJET AÏDA

Soucieuse d'améliorer son offre de services et d'évaluer ses pratiques, la Croix-Rouge française a décidé d'impliquer

Aïda

ensemble, modernisons
l'aide alimentaire



l'ensemble de son réseau dans une démarche globale de modernisation déployée tout au long de l'année 2010.

Le système Aïda permet d'assurer une traçabilité de la distribution alimentaire, essentielle pour la sécurité des personnes accompagnées. Il permet également de justifier l'emploi des subventions accordées par l'Europe (le Programme européen d'aide aux plus démunis permet de distribuer les surplus de la Politique agricole commune), soit 34 % de l'approvisionnement total. Il répond à une obligation réglementaire européenne.

A travers cette démarche, l'ambition de l'association est d'être plus performante et donc de mieux servir les bénéficiaires.

La modernisation de l'aide alimentaire à la Croix-Rouge française répond à plusieurs objectifs :

- **Mieux connaître les bénéficiaires** : le logiciel Aïda permet de compiler des données au niveau national et de four-

nir des statistiques ainsi que des éléments d'analyse indispensables pour une connaissance précise des bénéficiaires et un service mieux adapté à leurs besoins.

- **Faciliter la gestion des stocks** : l'outil informatique donne la possibilité de gérer le stock au niveau de l'article, en temps réel.

- **Tracer les produits** : grâce aux données relatives aux denrées entrantes ou sortantes, nous serons en mesure de tracer chaque produit, conformément aux exigences réglementaires de plus en plus strictes imposées par la Direction générale de l'alimentation (connaissance des clients, des fournisseurs, dates d'entrée et de sortie du stock, dates de péremption, etc.). Le logiciel renforce également le niveau de sécurité, grâce à l'envoi de messages d'alerte qui permettent de réagir rapidement, par exemple en cas de dépassement d'une date de péremption ou d'alerte sanitaire.



alimentaire

■ **Garantir l'équilibre nutritionnel des bénéficiaires** : le logiciel donne la possibilité de mesurer l'équilibre nutritionnel collectif de la distribution du jour. On peut ainsi apprécier la couverture des besoins nutritionnels par tranche d'âge et mesurer les approvisionnements complémentaires à obtenir pour apporter la meilleure offre possible.

■ **Mesurer l'impact de l'action de la Croix-Rouge en France** : l'informatisation nous garantit, à terme, de pouvoir mesurer l'efficacité du dispositif d'aide alimentaire déployé par notre association.

■ **Valoriser les heures de bénévolat** : aujourd'hui plus de 14 000 bénévoles s'impliquent dans l'aide alimentaire, à raison de 8 heures par semaine en moyenne, ce qui est considérable. Valoriser ces heures auprès de ceux à qui l'association demande des aides en nature ou en argent est un bon moyen de faire reconnaître le travail des bénévoles, sur un pied d'égalité avec nos interlocuteurs et de souligner l'ampleur de notre action.

■ **Promouvoir à l'externe le travail de la Croix-Rouge française dans le domaine de l'aide alimentaire** : grâce aux tableaux de bord générés par le logiciel, nous pouvons rendre compte de notre action auprès de nos partenaires et réaliser de nouvelles demandes de subventions, indispensables si nous voulons continuer à accompagner les centaines de milliers de personnes que nous aidons à se nourrir tout au long de l'année. Ces tableaux de bord contiennent entre autres le nombre de bénéficiaires servis dans l'année, le volume de denrées distribuées sur une période donnée et la synthèse de l'utilisation des subventions.



UNE NÉCESSAIRE FORMATION DU RÉSEAU

Cette modernisation a plusieurs implications pour notre association : la création de nouveaux « métiers », une définition plus précise des tâches de chacun (approvisionnement, comptabilisation des distributions), la mise en place de modes d'organisation plus efficaces et la maîtrise de l'information des données. Autant d'impondérables qui impactent l'ensemble des acteurs de l'aide alimentaire au sein de notre réseau – **13 actions d'aide alimentaire et 2 600 personnes sont directement concernées par le projet Aïda**. Pour les accompagner dans l'utilisation du nouvel outil informatique, des **sessions de formation** de deux jours, supervisées par **100 référents départementaux** responsables du suivi technique et du déploiement du projet, ont été mises en place sur tout le territoire.

Le calendrier 2010 s'est organisé de la façon suivante : une première série de tests, réalisée à l'été 2010 auprès de bénévoles volontaires, a été suivie fin septembre de tests grandeur nature dans **11 sites pilotes** pendant plusieurs mois. Le déploiement dans les régions a débuté au mois de novembre, dans chaque unité de distribution, d'abord par une **phase de préparation technique** (installation du matériel, ouverture d'une ligne ADSL...), puis par une phase de réflexion sur l'organisation actuelle et future, enfin par la **phase de formation** proprement dite (les référents Aïda ont formé deux bénévoles minimum par action d'aide alimentaire et par lieu de distribution).

Ce déploiement se poursuivra en 2011. En plus d'une subvention dédiée à l'informatisation, la Croix-Rouge française a investi **698 876 euros en 2010 (sur ses fonds propres)** pour financer la conception du logiciel, l'achat d'ordinateurs et les frais de formation au logiciel.

Le projet Aïda s'inscrit dans une démarche qualité globale : il s'agit d'une étape décisive et nécessaire si nous voulons rendre compte de ce que nous faisons, avoir une vraie lisibilité du terrain, offrir un meilleur service aux plus démunis et par conséquent être reconnu en tant qu'acteur majeur dans ce domaine.

CHIFFRES CLÉS

La Croix-Rouge française est le **3^e distributeur d'aide alimentaire en France**, avec :

- 750 délégations locales investies dans la distribution alimentaire
- Plus de 1 200 structures d'aide alimentaire dont 650 centres de distribution, 132 équipes mobiles et 90 épiceries sociales
- Plus de 14 000 bénévoles
- 55 millions de repas servis en 2010.



La Croix-Rouge française, un partenaire privilégié de la DG ECHO

Dans un contexte économique défavorable - réduction des financements accordés à nos établissements et insuffisance de financement accordé au siège -, la Croix-Rouge française entend poursuivre:

- **son processus de modernisation nationale des systèmes d'information et de pilotage par la mise en place d'un nouvel outil de suivi budgétaire, de modules de paiement sécurisé, d'outils métiers et de suivi des créances,**
- **la professionnalisation des équipes de gestion par la formalisation de procédures, de référentiels communs, d'une montée en compétences et en technicité des équipes. Cette volonté est rendue nécessaire par les récentes évolutions réglementaires, par un besoin de pilotage et par les nombreux contrôles externes auxquels est soumise l'association (commissaires aux comptes, Comité de la Charte du don en confiance, audits des financeurs, cour des comptes...),**
- **la maîtrise des coûts et la mutualisation des moyens par le contrôle des investissements, l'optimisation de la gestion du patrimoine immobilier, la maîtrise de l'endettement financier et la rationalisation des achats.**

LES AUDITS EXTERNES DES BAILLEURS DE FONDS INSTITUTIONNELS À L'INTERNATIONAL

Dans le cadre du financement de ses opérations internationales par les bailleurs de fonds institutionnels, la Croix-Rouge française est soumise à de nombreux contrôles conduits par des cabinets d'audit externes mandatés par les bailleurs de fonds. Ces audits font l'objet d'une procédure contradictoire et entraînent des recommandations organisationnelles, de conformité avec les règles spécifiques du bailleur de fonds institutionnel mandataire et des recommandations financières.

Depuis 2006, la Croix-Rouge française, dans le cadre de ses financements institutionnels pour les opérations internationales, a notamment été auditée cinq fois par la DG ECHO (Direction générale de l'aide humanitaire de la Commission européenne), tant au siège que sur le terrain. Elle est par ailleurs évaluée annuellement par cette dernière. Pendant cette période, la Croix-Rouge française a dû répondre également à son premier audit Europeaid (Agence européenne de gestion des fonds pour l'aide au développement) et rend compte régulièrement sur le terrain pour les projets financés par les agences des Nations-Unies ou du Fonds mondial de lutte contre le sida, le paludisme et la tuberculose.

Auprès de la DG ECHO, sur la base d'une évaluation renouvelée annuellement, la Croix-Rouge française bénéficie d'un statut de partenaire privilégié « P », qui signifie « évaluation préalable et procédures internes ». La DG ECHO a en effet estimé que les procédures de contrôle interne et de la gestion des risques de la Croix-Rouge française satisfont aux normes et aux meilleures pratiques du secteur, que les procédures de passations de marchés satisfont aux principes obligatoires et aux règles particulières de la DG ECHO et que la capacité financière de

la Croix-Rouge française est suffisante. A fin 2010, suite aux évaluations annuelles, seulement 56% des partenaires de la DG ECHO bénéficiaient de ce statut (à mettre en opposition avec le statut de partenaire « A » qui signifie un seuil de financement limité et un contrôle poussé à chaque signature de convention), alors que nous étions 78% des partenaires à bénéficier de ce statut en 2008.

Dans le cadre de ce partenariat, la Croix-Rouge française est auditée de façon plus approfondie tous les trois ans. Le dernier audit en date a débuté en janvier 2009, les conclusions définitives de l'audit ont donné lieu à un rapport de conclusion en février 2010. Cet audit concernait sept projets mis en œuvre par la Croix-Rouge française entre 2005 et 2007 pour un montant de cofinancement de la DG ECHO de 4,8 millions d'euros. A cette occasion, la Croix-Rouge française a été jugée comme étant une « learning organisation ». Le montant des rejets de charges a été limité à 0,33% du cofinancement obtenu, soit 16 140 € (bien mieux que la moyenne du secteur). Le prochain audit « Global » de la DG ECHO devrait être prévu pour janvier 2012.

Un regard sur l'immobilier à la Croix-Rouge française

UNE FONCTION IMMOBILIÈRE EN COURS DE STRUCTURATION

Le département immobilier, créé au sein du pôle de gestion des actifs en 2010, a pour objectifs principaux :

- d'organiser et de structurer la fonction immobilière autour des trois

grands domaines de la **gestion des actifs immobiliers**, de la **gestion des projets immobiliers** et de la **gestion opérationnelle du patrimoine**,

- d'assurer les missions d'arbitrage, d'expertise et d'assistance afin d'optimiser et sécuriser les investissements et engagements immobiliers de la Croix-Rouge française.

S'inscrivant dans la stratégie de l'association, la fonction immobilière participe activement et collégalement au développement de la Croix-Rouge française.

LES PRINCIPAUX DOMAINES IMMOBILIERS EN COURS DE STRUCTURATION

Mission d'arbitrage

La gestion des actifs immobiliers (« *Asset management* »)

Gestion financière et stratégies de valorisation du patrimoine immobilier

Mission d'expertise et d'assistance

La gestion de projets immobiliers (« *Project management* »)

Pilotage des projets de construction, restructuration et gros travaux

La gestion opérationnelle du patrimoine immobilier (« *Property management* »)

Inventaire du parc, gestion des volets locatifs, techniques, réglementaires, urbanistiques, énergétiques...

DONNÉES CLÉS SUR L'IMMOBILIER DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

- 2200 sites occupés répartis sur l'ensemble du territoire dont 20 % en pleine propriété (représentant près de 500 000 m²),
- un parc immobilier à l'image de la diversité des activités de la Croix-Rouge française,
- des investissements annuels de près de 60 millions d'euros couvrant les acquisitions, opérations de construction, restructurations et besoins de travaux,
- un mode d'occupation allant de mises à disposition « gracieuses » sur des petites surfaces jusqu'à l'exploitation en pleine propriété d'établissements de grande taille,
- des solutions de portage immobilier avec des partenaires institutionnels en cours de développement.

Nos 52 000 bénévoles

Le bénévolat est la pierre angulaire de l'engagement associatif. A la Croix-Rouge française, nos 52 000 bénévoles incarnent tous les jours sur le terrain les valeurs humanistes que nous souhaitons promouvoir. Qui sont les bénévoles de la Croix-Rouge française ? Comment perçoivent-ils leur engagement personnel ? Comment leur répond notre association ?



QUELQUES CHIFFRES SUR LES BÉNÉVOLES DE LA CROIX-ROUGE FRANÇAISE

Les 52 000 bénévoles de l'association sont impliqués dans 900 délégations locales.

Chacune d'entre elles compte en moyenne 9 bénévoles pour 10 000 habitants, un chiffre qui varie de 3 à 24 d'un département à l'autre.

- Une majorité de femmes : 60 % jusqu'à 60 ans, plus de 70 % au-delà.
- Une majorité d'employés (44,4 %), de professions intermédiaires (22,6 %) et de cadres (19,3 %).
- Activités principales : action sociale (37 %), urgence et secourisme (33 %).
- 20 % des bénévoles assument des fonctions de gouvernance (pilotage, contrôle, etc.)
- 10 % ont un rôle de soutien aux activités (communication, informatique, logistique, gestion, etc.).
- 10 300 bénévoles sont membres élus d'un conseil de délégation ou d'un conseil de surveillance. Plusieurs milliers d'autres sont nommés à des fonctions d'encadrement ou d'expertise.

Source : Base contacts Croix-Rouge française

PORTRAIT DE BÉNÉVOLE

Olivier Tyteca, 25 ans, trésorier et responsable départemental jeunesse à Gap

« J'enseigne l'escrime depuis l'âge de 16 ans. Il est évident que mon parcours sportif a forgé mon tempérament et aiguisé mon sens du défi : l'organisation de compétitions, l'animation d'équipe, la stimulation des jeunes... je connais ! Je mets cette expérience au profit à la Croix-Rouge. L'association m'apporte de nouveaux objectifs et des possibilités d'action illimitées. Mon objectif permanent, c'est de sortir des sentiers battus et de donner un côté ludique à tout projet, pour attirer un public que l'on n'atteindrait pas sans une petite dose d'originalité. J'ai le sentiment d'une grande ouverture d'esprit au niveau du département. Lorsqu'un jeune se présente avec l'idée précise de faire soit du social soit du secourisme, je lui demande de s'imprégner d'abord de la Croix-Rouge, de découvrir par lui-même toutes les possibilités d'engagement possibles. Je pars du principe que chacun a un potentiel, des compétences particulières, des goûts et des sensibilités à exploiter. Rien de tel, pour motiver une nouvelle recrue, que de miser sur ses propres talents et envies, de faire coïncider ses centres d'intérêts avec ceux de l'association. Sans cela, la motivation retombe très vite. »

LE REGARD DES BÉNÉVOLES SUR LA VIE ASSOCIATIVE



Depuis trois ans, notre association est partenaire de **BOB, le Baromètre d'opinion des bénévoles** mis en œuvre par Recherches et Solidarités, réseau national d'experts. Ainsi, du 18 mai au 10 juillet 2010, une étude a été réalisée auprès de 1 882 bénévoles de la Croix-Rouge française de plus de 15 ans. Elle révèle leur regard sur la vie et le fonctionnement de l'association, sur leur niveau d'implication et de participation, sur leurs attentes et leurs frustrations. Ainsi, BOB brosse le portrait du bénévolat à la Croix-Rouge française au regard de la population bénévole globale en France.

LES LEÇONS DE BOB !

Analyse de Jacques Mallet, président de Recherches et Solidarités, sur le Baromètre d'opinion des bénévoles.

« Cette étude a permis des échanges très riches. Les personnes interrogées ont pu librement exprimer leurs motivations, leurs aspirations, leurs satisfactions et leurs difficultés. “ Citoyens engagés ”, ils affirment leur détermination ; “ passionnés ”, ils sont désireux avant tout d’être utiles ; par leur **besoin de reconnaissance de leurs compétences et de valorisation**, ils nous font part d’une attente très forte (28 % contre 19 % dans les autres associations), en particulier les jeunes ; leur engagement rime avec exigence. Et ce besoin d’écoute, de respect, de prise en compte de leurs compétences, se situe dans une volonté d’être plus efficaces, mais aussi dans un objectif, devenu très important aujourd’hui, de **véritable épanouissement personnel**. C’est un atout incomparable pour l’association, mais en même temps une sorte de défi à relever. Cela passe par le développement de l’animation du réseau, une capacité d’écoute accrue grâce à des référents attentifs, et la capacité également de désamorcer des conflits. En bref, l’animation et la gestion de cette immense ressource humaine que représente le bénévolat. Aujourd’hui, le bénévole est avant tout en attente d’un projet, d’une ambition, d’un enrichissement personnel et de l’acquisition de nouvelles compétences.

De son côté, l’association a de plus en plus besoin de bénévoles compétents, disponibles et efficaces. Il faudrait sans doute prévoir, si possible dès l’accueil, une sorte de contrat moral d’engagement, tenant compte de la disponibilité de chacun, de ses ambitions, de ses savoir-faire. Le bénévole gagnerait beaucoup à être accompagné par une sorte de tuteur. Les compétences peuvent également être développées au fil de l’action, directement sur le terrain. Faire en sorte que les bénévoles se sentent bien dans leur association, dans leurs fonctions, c’est s’assurer qu’ils seront épanouis, efficaces, et qu’ils resteront fidèles à la Croix-Rouge. »

L'engagement des bénévoles



Cinq questions permettent de cerner le regard que portent les bénévoles sur leur propre engagement associatif tant en termes de contribution à la mission de la Croix-Rouge française que de reconnaissance de leur action.



A travers l’action conduite par la ou les équipes auxquelles vous participez, quels sont, parmi la liste suivante, les trois objectifs auxquels vous avez le sentiment de contribuer le plus ?

Trois réponses maximum

Sauver des vies, secourir les personnes	64 %
Aider les plus vulnérables pour qu’ils puissent devenir acteurs de leur projet de vie	43 %
Diffuser les principes et valeurs humanitaires de la Croix-Rouge	42 %
Participer à la citoyenneté et au lien social de son territoire	31 %
Promouvoir l’engagement bénévole	30 %
Développer les idéaux de paix, de tolérance et de compréhension mutuelle entre tous les hommes et tous les peuples	24 %
Préparer les citoyens aux situations d’exception (catastrophes, crises sanitaires...)	22 %
Participer au changement des mentalités	16 %
Promouvoir auprès des citoyens des modes de vie plus sains et plus sûrs	5 %
Contribuer à un développement durable	4 %

Selon vous, le terme « bénévole » fait avant tout référence à :

Une personne ayant simplement le souci d’être utile	47 %
Un citoyen engagé	41 %
Une personne passionnée	39 %
Une personne donnant simplement de son temps	36 %
Quelqu’un qui se veut acteur	28 %
Une personne qui cherche à agir en équipe	27 %
Quelqu’un de dévoué qui a bon cœur	26 %
Une personne avant tout enthousiaste et positive	19 %
Une « bonne poire » (finalement peu considérée)	8 %
Un « amateur », par comparaison à un professionnel	4 %
Un militant	4 %
Une personne taillable et corvéable à merci	4 %
Vous ne vous posez pas ce type de question	3 %
Une personne que l’on admire	1 %

Encouragez-vous les autres à s’engager bénévolement à la Croix-Rouge, en famille, parmi vos amis, dans votre cadre professionnel ?

Une seule réponse possible

Oui	73 %
Non	8 %
Vous ne l’avez jamais fait, mais pourquoi pas ?	12 %
Vous ne parlez pas de votre engagement bénévole autour de vous	6 %
NRP	2 %

Existe-t-il des situations que vous avez mal vécues en tant que bénévole à la Croix Rouge française ?

Plusieurs réponses possibles

Un sentiment d'impuissance devant certaines situations	37 %
Un ou des conflits avec d'autres bénévoles	28 %
Le sentiment de n'être pas assez encouragé dans votre action	25 %
Un ou des conflits avec des élus	19 %
Autres	14 %
Le sentiment de ne pas disposer des compétences utiles	10 %
Une mise à l'écart	9 %
Un ou des conflits avec des adhérents ou des bénéficiaires	8 %
Un ou des conflits avec des salariés	6 %
L'attente d'une session d'accueil avant d'être reçu comme bénévole	3 %
Une sorte « d'entretien d'embauche », à l'arrivée comme bénévole	2 %

Parmi les propositions suivantes, quelles sont celles qui vous touchent (ou vous toucheraient) le plus en signe de reconnaissance de votre action bénévole ?

Vous n'attendez aucune reconnaissance	33 %
La reconnaissance des compétences professionnelles acquises dans le cadre de votre action bénévole	28 %
Des points retraite	24 %
Une reconnaissance et une valorisation de votre engagement dans vos autres activités : études, emploi, etc.	18 %
La prise en compte des frais occasionnés	17 %
Etre entendu et écouté par vos interlocuteurs au sein de votre organisme	17 %
Une reconnaissance de la part des élus politiques	15 %
La possibilité de voyager (action internationale)	15 %
Les remerciements des adhérents et/ou des bénéficiaires	11 %
Une prise en compte du temps que vous passez, dans les documents financiers de l'association	10 %
Un retour financier, sous une forme à définir	9 %
Une médaille ou un diplôme	9 %
Un retour matériel (repas par exemple)	6 %
Le fait que l'on évoque votre action dans le journal ou le site de l'association	6 %
Les cadeaux symboliques de la part des adhérents et/ou des bénéficiaires	3 %

La vie associative

BOB donne de précieuses informations sur la façon dont les bénévoles de la Croix-Rouge française perçoivent la vie associative interne, en passant au peigne fin les pratiques qui caractérisent les 5 exigences associatives : collégialité, délégation, transparence, équilibre et participation.

Estimez-vous que les sujets suivants associent tous les acteurs concernés (élus, responsables d'activité, équipiers) ?

Une seule réponse possible

	OUI	NON	Ne savent pas répondre
Le pilotage des actions	47 %	40 %	12 %
Le mode de nomination	46 %	35 %	17 %
Les prises de décision	42 %	48 %	9 %
L'élaboration du plan d'actions	40 %	43 %	15 %
La préparation et le suivi du budget	35 %	50 %	13 %

Avec laquelle de ces expressions êtes vous le plus d'accord ?

Une seule réponse possible

Dans ma délégation, les responsabilités sont partagées entre le plus grand nombre	34 %
Dans ma délégation, tout passe par le président	26 %
Dans ma délégation, tous les responsables d'activité sont indépendants	17 %
Dans ma délégation, ce sont toujours les plus anciens qui donnent le « la »	7 %
Vous ne savez pas vraiment répondre à cette question	16 %
NRP	1 %

Dans quels domaines estimez-vous devoir être mieux informé ?

Plusieurs réponses possibles

Le pilotage des actions au niveau local	43 %
L'utilisation des moyens financiers et matériels	40 %
La stratégie préparée et conduite au niveau national	35 %
Les processus de décisions internes	28 %
Les relations avec les partenaires et les acteurs extérieurs à la Croix-Rouge	27 %
Les missions des différents acteurs / échelons	27 %
Autre(s)	4 %

D'après vous, au niveau national, le partage des responsabilités est :

Une seule réponse possible

Très bien respecté	4 %	37 %
Bien respecté	33 %	
Peu respecté	14 %	18 %
Pas respecté du tout	4 %	
Vous ne savez pas répondre	42 %	42 %
NRP	3 %	3 %

La répartition des responsabilités vous semble-t-elle respectée de façon satisfaisante ?

Une réponse possible

	OUI	NON
Entre les hommes et les femmes	88 %	10 %
Entre les nouveaux bénévoles et ceux plus expérimentés	83 %	14 %
Entre les jeunes et les moins jeunes	75 %	23 %
Entre les élus et les autres bénévoles	67 %	30 %
Entre les salariés et les bénévoles	52 %	33 %
Entre les activités du secourisme et de l'action sociale	51 %	43 %

Dans l'ensemble, au sein de l'association, êtes vous en mesure de :

	OUI	NON
Exprimer un avis ou faire des propositions	85 %	14 %
Prendre des initiatives, des responsabilités	80 %	17 %
Faire des critiques	80 %	18 %

Participez-vous à la réunion annuelle d'information des adhérents de votre délégation ?

Une réponse possible

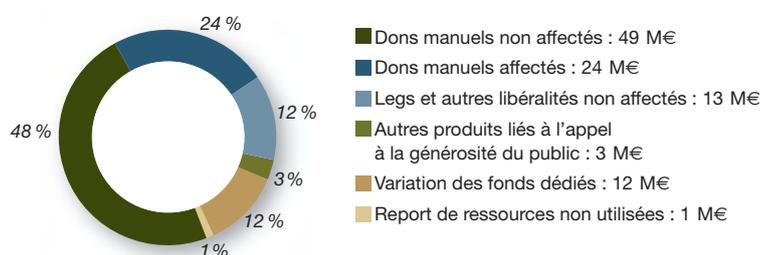
Oui, chaque année	59 %	74 %
Oui, de temps en temps	15 %	
Non, je ne savais pas que ça existait	20 %	
Non, je ne suis pas adhérent	1 %	23 %
Non, ça ne m'intéresse pas	2 %	
NRP	4 %	

Dons et valorisation du bénévolat

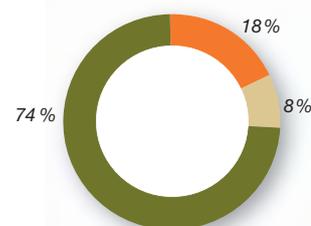


RESSOURCES ISSUES DE LA GÉNÉROSITÉ DU PUBLIC

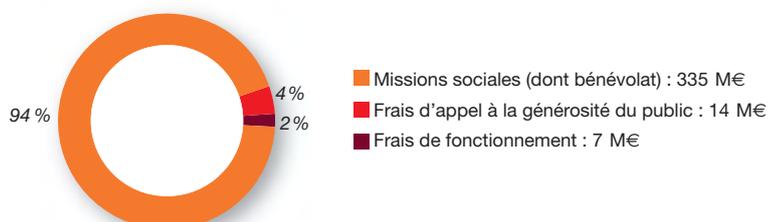
Ressources financières collectées auprès du public



Ventilation des missions sociales financées par la générosité du public intégrant la contribution bénévole



Emploi des fonds collectés auprès du public intégrant la contribution bénévole



- Actions sociales en France : 249 M€
- Actions d'urgence et de secourisme en France : 60 M€
- Actions internationales : 26 M€

En 2010, le montant total des ressources collectées auprès du public et de la valorisation du bénévolat s'est élevé à 356 M€ soit :

- 89 M€ de dons, legs et autres libéralités ;
- 267 M€ de valorisation d'heures de bénévolat, ressource indispensable au fonctionnement de la Croix-Rouge française.

MISSIONS SOCIALES EN FRANCE

Financement par la générosité du public

Les missions sociales réalisées en France et financées par la générosité du public se sont élevées à 41,6 M€ en 2010.

Contribution du bénévolat

En 2010, les 52 000 bénévoles de la Croix-Rouge française ont apporté leur contribution à hauteur de 267 M€ dans différents domaines :

■ Urgence et secourisme

La Croix-Rouge française intervient aux côtés des pouvoirs publics lors de situations d'urgence, notamment lors de catastrophes naturelles. Les équipes secouristes ont ainsi apporté leur contribution lors des intempéries survenues en France : tempête Xynthia, inondations dans le Var, épisodes neigeux... Ils ont apporté leur concours en participant au déblayage des sites,

en mettant en place des solutions d'hébergement d'urgence, en distribuant des repas, en écoutant puis en accompagnant les personnes sinistrées.

Les équipes se sont par ailleurs mobilisées lors de grands événements (manifestations culturelles ou sportives, festivités, etc.) pour assurer les premiers soins et les secours. Elles ont également assuré des formations aux premiers secours.

Les dépenses réalisées et financées par la générosité du public dans ce cadre se sont élevées à 17 M€ en 2010. La contribution bénévole a été de 43 M€.

■ Action sociale

L'ensemble des aides sociales prodiguées et financées par la générosité du public en 2010 s'est élevé à 249 M€, dont 224 M€ de valorisation de bénévolat.

Face aux besoins sociaux et à une précarité croissante, la Croix-Rouge française s'est attachée en 2010 à apporter son aide aux plus démunis, avec notamment :

- Les aides alimentaires, vestimentaires et financières. Les dépenses effectuées au titre de l'aide alimentaire (frais de distribution et frais de fonctionnement des épiceries sociales) ont été de 12 M€ en 2010, celles effectuées au titre de l'aide vestimentaire de 5 M€.
- La lutte contre la grande exclusion grâce aux SAMU sociaux (5 M€ ont été dépensés à ce titre) et aux

équipes mobiles qui fournissent des aides matérielles de première nécessité (nourriture, couvertures, kits d'hygiène), de l'écoute et apportent des solutions d'hébergement.

MISSIONS SOCIALES À L'ÉTRANGER

À l'international, avec un volume d'action de 61 M€ dépensés durant l'année 2010 (dont 26,4 M€ provenant en 2010 de la générosité du public), la Croix-Rouge française s'est engagée durablement dans la lutte contre la malnutrition au Niger, au Tchad et en Mauritanie, et a apporté son aide lors du retour des réfugiés de la République Démocratique du Congo vers la République Centrafricaine et le Congo.

La Croix-Rouge française s'est aussi très fortement investie en faveur des populations d'Haïti affectées par le séisme du 12 janvier 2010 avec plus de 13 M€ d'aide apportée dans le domaine de la santé, l'abri et l'accès à l'eau potable. D'autre part, les services de la Croix-Rouge française ont été sollicités et ont travaillé en réseau avec le CICR pour permettre aux familles de localiser leurs proches et d'être réunies à nouveau.

Les sommes obtenues des particuliers et institutionnels restant à utiliser dans le cadre de nos futures actions, en France et à l'étranger, représentent 49 M€, dont près de 15 M€ destinés à la population d'Haïti et 12 M€ relatifs au tsunami asiatique de décembre 2004 (les fonds relatifs au tsunami de 2004 financeront un projet de construction de centres de crises et d'alerte en Indonésie, le développement d'un logiciel de gestion du sang en Thaïlande et un projet de prévention et de réduction des risques liés aux catastrophes naturelles au Myanmar).

MÉTHODE D'ÉVALUATION DU BÉNÉVOLAT

Quantification des heures de bénévolat :

- Pour les actions d'urgence et de secourisme, le nombre des heures de bénévolat a été calculé à partir des rapports d'activités des délégations.
- Pour les actions sociales, le nombre des heures de bénévolat a été estimé sur le fondement de données extraites d'enquêtes, de données fournies par la direction de l'action sociale, puis par extrapolation à partir d'un échantillon représentatif.
- Pour les fonctions d'encadrement, d'animation, de gestion et de pilotage, le nombre des heures de bénévolat a été calculé sur un échantillon représentatif de départements.

Valorisation des heures de bénévolat :

- La valorisation financière de ces heures a été réalisée sur la base du taux horaire brut moyen 2009 en France publié par l'INSEE (salaire moyen en France). Le taux de charges patronales appliqué est de 50 %.

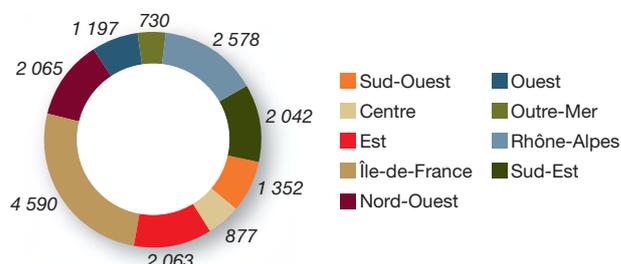
Nos 17 500 salariés

RÉPARTITION CDI/CDD AU 31 DÉCEMBRE 2010

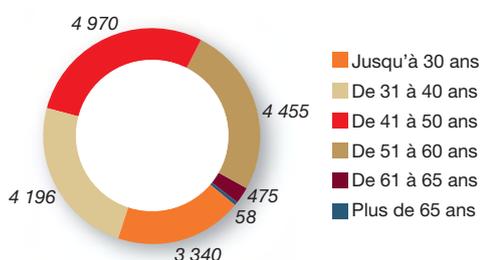
- Effectifs totaux en personnes physiques :
14 604 CDI et 2 890 CDD, dont 836 contrats aidés
- Effectifs totaux en ETP :
12 459,64 CDI et 2 333,53 CDD, dont 663,97 contrats aidés.

Un total de **17 494** salariés en 2010.

RÉPARTITION PAR RÉGIONS

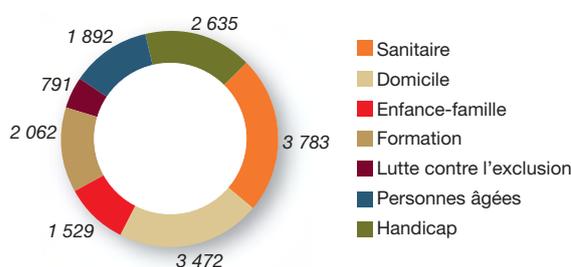


RÉPARTITION PAR TRANCHE D'ÂGE

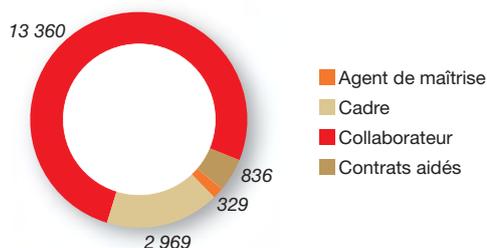


L'âge moyen des salariés de la Croix-Rouge française est de **42,4 ans**.

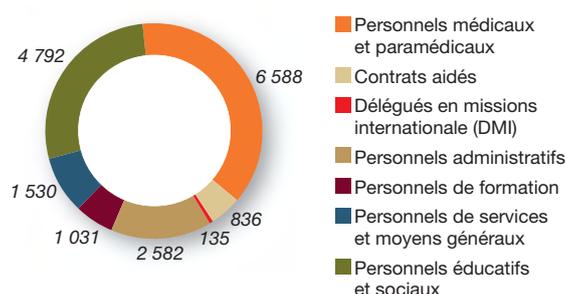
RÉPARTITION DES SALARIÉS PAR FILIÈRES MÉTIER



STATUT DES SALARIÉS



RÉPARTITION PAR FAMILLE D'EMPLOI



CHIFFRES 2010

- **543** salariés aux services centraux du siège parisien, dont **135** délégués en mission internationale.
- **260** salariés dans les directions régionales.
- **527** salariés dans les délégations.
- **Séniors** : **8 100** salariés de 45 ans et plus soit **46,3 %**
- Les 5 emplois les plus importants en nombre de salariés : aide soignant 2 152, aide à domicile 1 190, infirmier 1 151, aide de vie 740, auxiliaire puériculture 475
- Nombre d'embauches en 2010 : **1 025** CDI et **5 961** CDD.
- Création d'emploi en CDI entre le 31 décembre 2009 et le 31 décembre 2010 : **480** équivalents temps plein.

POLITIQUE EN FAVEUR DE L'EMPLOI DES TRAVAILLEURS HANDICAPÉS

Dans le cadre de l'accord de branche relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés 2006-2010, ont notamment été financés :

- 13 reconversions professionnelles ;
- 10 aménagements de poste ;
- 51 primes de recrutement (CDI, CDD, contrats aidés).

FORMATION CONTINUE DES SALARIÉS

- **9 064** salariés ayant suivi une formation professionnelle continue en 2010.
- Dépenses consacrées au titre de la formation professionnelle continue :
 - En 2007, 3,20 % de la masse salariale.
 - En 2008, 3,34 % de la masse salariale.
 - En 2009, 3,47 % de la masse salariale.
 - En 2010, 3,68 % de la masse salariale.



Les chiffres clés de la Croix-Rouge française

Les chiffres clés 2010

URGENCE ET SECOURISME

- 2 536 formateurs aux premiers secours
- 109 540 personnes formées aux premiers secours (IPS et PSC1)
- dispositifs prévisionnels : 57 839 postes de secours et 63 601 personnes prises en charge
- prompts secours : 11 504 postes de secours réalisés pour les SAMU et/ou pour les sapeurs pompiers permettant la prise en charge de 12 889 personnes au cours de 13 355 interventions
- 401 alertes dans 82 départements opérations d'urgence
- 20 823 volontaires opérationnels dont 9 188 intervenants secouristes (1 937 chefs d'intervention, 5 192 équipiers secouristes, 2 059 secouristes).

ACTION SOCIALE

- 55 millions de repas distribués
- 750 points de distribution vestimentaire dont 250 vestiboutiques
- 3 500 enfants accueillis dans 90 structures relevant de l'enfance
- 2 000 personnes ayant bénéficié d'un programme d'apprentissage de la langue
- 300 bénévoles engagés dans les missions d'accompagnement des personnes migrantes (domiciliation comprise)
- 1 700 demandes, 770 nouveaux dossiers, 376 dossiers traités et clos dans l'année (tout type de demande), 85 messages Croix-Rouge échangés dans le cadre des missions du Rétablissement des liens familiaux de la Croix-Rouge française.

SANTÉ ET AUTONOMIE

- 470 000 journées d'hospitalisation
- 824 052 journées réalisées dans la filière personnes âgées
- 4 900 enfants et adultes handicapés accompagnés
- 60 000 personnes accompagnées à domicile
- Trois expérimentations de maisons de répit et de soins palliatifs menées par la Croix-Rouge française dans le cadre du plan Soins palliatifs 2008-2012.

FORMATION

- 4 300 étudiants en pré-qualification et préparation aux concours
- 16 000 étudiants en formation initiale sanitaire et sociale
- 750 000 jeunes formés à l'alerte et aux premiers secours dans le cadre des JAPD (Journées d'appel et de préparation à la défense)
- 150 formateurs professionnels SST
- 135 000 salariés en formation 1^{ers} secours.

ACTION INTERNATIONALE

- 1 860 000 personnes aidées tout au long de l'année
- 110 projets mis en œuvre dans 40 pays
- 136 équipiers ERU (équipes de réponse aux urgences) déployés sur le terrain
- 35 délégations permanentes sur le terrain
- 256 DMI (délégués en mission internationale).

RESSOURCES HUMAINES BÉNÉVOLES ET SALARIÉES

- 52 000 bénévoles
- 875 délégations
- 9 bénévoles en moyenne pour 10 000 habitants
- 17 494 salariés dont 14 604 en CDI et 2 890 en CDD
- Age moyen des salariés : 42,4 ans
- Filières les plus représentées : sanitaire et domicile

DONNÉES FINANCIÈRES

- 929,7 millions d'euros employés dans la réalisation de nos missions sociales, dont 869 millions en France et 61 millions à l'étranger
- 356 millions d'euros collectés auprès du public dont 89 millions de dons financiers et 267 millions sous forme de temps passé dans le cadre du bénévolat.



Nos partenaires

Les entreprises

NOS PARTENAIRES NATIONAUX

Construire des relations partenariales équilibrées et durables, telle est l'une des cinq orientations stratégiques prioritaires de la Croix-Rouge française pour 2015 - une ambition et une exigence qui s'inscrivent dans la continuité d'une tradition de partenariats riches et pérennes. Croix-Rouge française et entreprises unissent leurs compétences et leurs dynamiques au service d'une présence active et responsable aux plans national et international.

Certains de nos partenaires choisissent de s'engager à nos côtés pour soutenir des projets spécifiques ; d'autres soutiennent nos actions de manière globale et laissent à notre jugement la bonne affectation des dons. Parmi ces derniers, citons :



LA POSTE

Le partenariat entre La Poste et la Croix-Rouge française est historique. Depuis août 1914, La Poste émet chaque année des timbres Croix-Rouge dont le supplément est reversé à l'association. Pendant l'été, la série des personnages célèbres (acteurs de cinéma, chanteurs populaires, etc.) est vendue en bloc de six timbres et, à l'automne, une émission unique, avec une thématique différente chaque année, est vendue en bloc de cinq timbres. La Poste est toujours présente à nos côtés lors des catastrophes naturelles, soit en émettant un timbre spécial, soit en acceptant nos enveloppes T dans ses principaux bureaux. En 2010, La Poste a ainsi soutenu les actions de la Croix-Rouge française en Haïti en vendant un timbre spécial, émis à 7 millions d'exemplaires, au prix de 1 €, dont 44 centimes ont été reversés à la Croix-Rouge.



Depuis 2009, Hansaplast commercialise une trousse de secours réalisée avec le concours du médecin conseil de la Croix-Rouge française dans les réseaux de la grande distribution. Pour chaque trousse achetée, 1,5 € est reversé à l'association.



Le groupe HSBC soutient régulièrement les actions de la Croix-Rouge française à travers la mise en place de relais d'appel à dons auprès de ses collaborateurs. Une importante collecte a été organisée en 2010 pour soutenir les victimes du séisme en Haïti. Par ailleurs, le groupe a mis en place un dispositif innovant visant à proposer à ses salariés (dans le cadre du versement de la participation et de l'intéressement) de faire un don à la Croix-Rouge française. Près de 400 collaborateurs ont participé à ce dispositif et l'entreprise a doublé les sommes collectées ! Un bel exemple de participation collective réussie.



Initiée par Epson France il y a cinq ans, l'opération « Cœur de toner » permet aux utilisateurs d'imprimantes laser monochrome et couleur Epson, de restituer gratuitement et facilement leurs cartouches de toner usagées. A ce geste écologique s'ajoute une dimension humanitaire : Epson reverse à la Croix-Rouge française 1 € par cartouche d'encre recyclée.



Depuis 2000, Air France offre des billets gratuits dont bénéficie le personnel de la Croix-Rouge française. S'y ajoute une mise à disposition gracieuse d'espace dans le programme audiovisuel sur les cars et les vols longs courriers. Par ailleurs, le programme de fidélité « Flying blue » permet aux clients d'Air France de donner leurs miles à l'association.



POUR ALLER PLUS LOIN

Le réseau Sacer soutient les actions de la Croix-Rouge française. Sacer Atlantique, Sacer Paris Nord-Est et Sacer Sud-Est s'engagent aux côtés de la Croix-Rouge française afin de soutenir ses différentes actions sur le territoire français, notamment dans les domaines social, de la formation et du secourisme.



Grâce à un partenariat avec Holiday on Ice, les personnes aidées par la Croix-Rouge française ont pu assister au spectacle Tropical, à Paris comme en province. De plus, pour chaque place vendue, 1 € était reversé à la Croix-Rouge française pour mener à bien ses actions.



En avril 2005, BNP Paribas a lancé une opération « Vos centimes pour agir » rebaptisée depuis « Simplidons ». Les clients qui le souhaitent peuvent donner chaque mois les centimes du solde de leur compte à une ou plusieurs des associations et fondations partenaires, dont la Croix-Rouge française.



Depuis 2006, la fédération Centre-Est Europe du Crédit Mutuel (rejointe fin 2009 par la fédération Arkéa) soutient les actions de la Croix-Rouge française. Les clients de la banque peuvent reverser, en partie ou en totalité, les intérêts de leur livret d'épargne, afin qu'ils soient redistribués à une ou plusieurs associations.



La Société Générale a créé une carte bancaire cobrandée Croix-Rouge française : chaque paiement rapporte ainsi cinq centimes à l'association. La Société Générale soutient également nos actions de réponse aux catastrophes naturelles.

En outre, depuis fin 2010, une nouvelle formule de don est également disponible : le Service d'épargne solidaire. Celui-ci permet aux clients de la banque de verser à l'association une partie ou la totalité des intérêts de leur livret d'épargne. La banque effectue également un abondement de 10% sur les sommes versées.



Dromadaire, créateur de cartes virtuelles, a réalisé pour la Croix-Rouge française des cartes animées pour la fin d'année afin d'inciter le grand public à faire des dons à l'association.



Depuis 2010, notre catalogue de cartes de vœux pour les entreprises est développé en partenariat avec **Ooprint**. 10% du montant des commandes passées est reversé à la Croix-Rouge française pour financer ses actions de proximité.



A travers un programme de fidélité, **Chronodrive**, réseau de distribution qui permet de faire ses courses sur Internet et de récupérer sa commande directement en magasin, offre à ses clients la possibilité de cumuler des euros à travers leurs achats et de les reverser à la Croix-Rouge française. Des formules d'abondement sont mises en place sur certaines périodes de l'année.



Depuis 2002, **PriceMinister** et la Croix-Rouge française développent leur partenariat sur Internet. Ce partenariat a été intensifié par le lancement de **PriceSolidaire.com**, une plateforme d'achat-vente solidaire entre internautes.

Par ailleurs, **PriceMinister** relaie régulièrement les appels à dons et les événements de la Croix-Rouge française.



Le Guide des urgences médicales et le guide *Manger équilibré* sont des collaborations entre **Sélection du Reader's Digest** et la Croix-Rouge française. Outre son volet éditorial, cette collaboration offre des ressources à l'association : pour chaque ouvrage vendu, 1 € est reversé à la Croix-Rouge française.



Depuis 2003, le **CNRS** est partenaire de la Croix-Rouge française. Chaque année, lors des fêtes de fin d'année, la recette de la vente de tickets de tombola du comité d'entreprise du CNRS est entièrement reversée à l'association.

URGENCE SECOURISME



Le partenariat entre la Croix-Rouge française et **Mutex** s'inscrit dans un engagement commun au service des personnes. **Mutex** soutient les programmes de formation aux gestes qui sauvent en finançant, notamment, les formations des formateurs nationaux et la Caravane d'été de la Croix-Rouge française. **Mutex** est également le partenaire privilégié de la Croix-Rouge française pour la Journée mondiale des premiers secours.

TOYOTA

Toyota nous accompagne depuis plusieurs années dans le cadre de la Caravane d'été en nous prêtant un véhicule monospace pour le transport de l'équipe itinérante.

ACTION SOCIALE



Fondation d'entreprise Nestlé France
Manger bien pour vivre mieux

Dans le cadre de l'opération « Mieux manger, mieux vivre », la **Fondation d'Entreprise Nestlé France** a attribué à l'association une dotation sur une durée de six ans. Cette initiative associe mécénat de compétences et financier, à travers la valorisation des formations des bénévoles, le financement d'une mallette pédagogique et des visites d'écoles une fois par mois, des classes de 6^e à celles de 3^e, par des bénévoles de la Croix-Rouge française. La Fondation d'Entre-

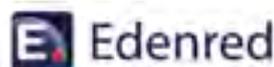
prise Nestlé France finance également depuis 2006 un projet novateur : la création des « Espaces Bébé Maman » qui ont pour vocation d'accueillir les mamans en difficulté et de répondre aux besoins fondamentaux des bébés de 0 à 18 mois (alimentation, habillement, matériel de puériculture) et de leur famille. De tels espaces ont déjà été ouverts à Amiens, Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Autun, La Roche-sur-Yon et Puteaux.



Depuis 2007, à l'occasion des fêtes de fin d'année, l'opération « Tous en fête ! » est menée dans toute la France par la Croix-Rouge française, grâce au soutien de **La Française des Jeux**. Cette opération permet d'organiser des centaines d'événements festifs divers et originaux, dans le but d'aider des milliers de personnes âgées, isolées ou en difficulté. En 2010, près de 300 actions festives ont été organisées à travers toute la France, dont un événement au Cirque Pinder qui a réuni plus de 1000 personnes bénéficiaires. Désormais portée par la **Fondation Française des Jeux**, l'opération a été renouvelée pour trois années supplémentaires.



Le partenariat avec l'**Agence Nationale pour les Chèques-Vacances** a été lancé en 2006. Il permet l'attribution de chèques vacances à des bénéficiaires préalablement sélectionnés sur dossier, des familles défavorisées ou des personnes isolées (jeunes de 16 à 25 ans, personnes âgées, handicapées).



Depuis 2001, **Edenred** (ex-Accor Services France) mène l'opération « Ticket donné/repas partagé » en attribuant la contre-valeur des Tickets Restaurant® périmés ou non utilisés à la Croix-Rouge française. Les sommes accordées sont allouées aux programmes d'aide alimentaire. L'opération « Restaurants la Solidarité » (www.tickets-solidaires.fr), en place depuis fin 2009, permet désormais à Edenred de collecter tous les titres restaurants et ce, tout au long de l'année.



DANONE

A travers sa marque Evian, le groupe Danone a réalisé le plus important don en volume de produits pour la Croix-Rouge française en 2010.

Par ailleurs, depuis 2007, la Croix-Rouge française développe avec d'autres partenaires, dont le groupe Danone, un programme de nutrition infantile qui vise à favoriser l'accès à une alimentation équilibrée et de qualité pour les enfants de 0 à 3 ans des familles en situation de précarité. Le projet prévoit des actions d'information et d'accompagnement ainsi que la mise à disposition de chèques de réduction sur des produits adaptés à l'enfant (lait 2^e âge, petits pots...) et sur des fruits et légumes frais.



« Donnez un sens à vos vœux ! » est partenaire de la Croix-Rouge française depuis six ans pour le financement de ses actions de proximité à travers différentes opérations : vente de carte de vœux pour les particuliers dans les réseaux de grande distribution, vente de peluches dans les bureaux de Poste ainsi que chez Relay et Vert Marine et dans les délégations locales de la Croix-Rouge française pour les actions de fin d'année.



l'esprit jubile !

Partenaire de l'association depuis 2007, Cultura a lancé en 2008 une opération baptisée « La Banque Scolaire » qui permet de collecter des fournitures scolaires au profit des enfants et familles démunis. Cette idée originale a donné naissance à une opération qui a pris de l'ampleur d'année en année. En 2010, ce sont ainsi plus de 18 tonnes de fournitures qui ont été collectées et Cultura a offert en prime 20 000 cahiers. Un succès soutenu par son parrain Fabrice Luchini. En outre, pour ces mêmes enfants, Cultura permet l'accès à la culture et à la création dans ses ateliers d'art manuel.



Un partenariat entre France Télécom (Orange et sa Fondation) et la Croix-Rouge française a été mis en place dans le cadre du déploiement d'Aïda, logiciel de gestion des actions d'aide alimentaire. Ce partenariat repose sur la mise à disposition de salariés de France Télécom-Orange dans le cadre d'un mécénat de compétences, pour permettre le déploiement d'Aïda. Par ailleurs, grâce au programme de fidélité « Davantage », en place depuis 2008, les clients d'Orange (téléphone fixe, mobile et Internet) peuvent désormais céder une partie de leurs points de fidélité pour soutenir la modernisation des outils pédagogiques dans les ateliers de lutte contre l'illettrisme de la Croix-Rouge française.



Depuis octobre 2010, la Fondation Carla Bruni-Sarkozy soutient la Croix-Rouge française à travers un projet d'éveil sensoriel, « La Fabrique des sens », lancé dans sept crèches multi-accueil de l'Est de la France. Grâce à ce programme éducatif et culturel, la Croix-Rouge française souhaite favoriser l'éducation et la socialisation des petits, principalement lorsqu'ils sont issus de familles précaires.

ACCOR hotels

Depuis 2001, les hôtels du groupe Accor proposent un hébergement à coût réduit pour les personnes en difficulté prises en charge par la Croix-Rouge française, le prêt de salles de réunion aux délégations, des dons de matériel ainsi que la mise à disposition d'espaces pour les collectes.



Hansaplast (Groupe Beiersdorf) et la Croix-Rouge française ont signé en 2009 un partenariat pérenne dont l'objectif est d'alerter le grand public sur les principaux risques domestiques pour l'enfant et les solutions simples à adopter pour les éviter.

BrandAlley

La société Brandalley, spécialisée dans la vente de vêtements et produits de décoration sur Internet, offre à ses clients la possibilité de soutenir la Croix-Rouge française à travers un module d'ajout de dons à leur panier d'achat. Des opérations ponctuelles de dons de vêtements sont également mises en place pour soutenir les délégations de la Croix-Rouge française ayant une activité de distribution vestimentaire.



Le groupe Sanef, gestionnaire d'infrastructures de mobilité et opérateur de services (réseaux autoroutiers du Nord, de l'Est et de l'Ouest de la France), souhaite répondre durablement aux besoins des populations à proximité de ses réseaux autoroutiers, notamment en aidant les personnes en situation de précarité et d'exclusion à s'insérer ou se réinsérer dans la société. Sanef soutient ainsi, via des dons financiers en nature mais aussi en compétences, l'insertion professionnelle des travailleurs des chantiers d'insertion de la Croix-Rouge française dans la Meuse et en Normandie.



En 2010, la Maison mère de Land Rover en Angleterre a mis en place un partenariat international. La Croix-Rouge française a reçu un don financier qui permettra de soutenir ses actions liées à la mobilité des personnes vulnérables.



AÉROPORTS DE PARIS

Depuis 2001, Aéroports de Paris met à la disposition de la Croix-Rouge française des espaces au sein des aéroports d'Orly et de Roissy-Charles-de-Gaulle pour des urnes où sont déposées les devises des passagers. Les fonds ainsi collectés sont dédiés aux personnes migrantes et réfugiées présentes à Roissy-Charles-de-Gaulle (accueil, information, accompagnement...). S'y ajoute une mise à disposition gracieuse d'espaces publicitaires.

Canon®

Canon Europe et la Croix-Rouge française sont associés pour soutenir des programmes en faveur de la jeunesse (départ en vacances, prévention de violences, formation aux premiers secours et découverte du droit international humanitaire).

En outre, Canon France soutient régulièrement l'association par des dons en nature ou des opérations solidaires.



En 2010, et pour la deuxième année consécutive, Relay a mis en vente dans son réseau de points de vente, l'ours en peluche « Léa », mascotte 2010 de la Croix-Rouge française. Un produit-partage qui a permis de collecter des fonds pour les actions de proximité de l'association.



La Fondation d'entreprise Société Générale pour la solidarité a souhaité s'engager dès 2007 aux côtés de la Croix-Rouge française dans son programme de formation des bénévoles menant des actions d'apprentissage de la langue. Grâce à ce soutien, le financement est assuré pour les années 2008, 2009 et 2010.



Grâce à la collaboration de Mercialys (gestionnaire des centres commerciaux Casino), des bénévoles de la Croix-Rouge française ont pu tenir des stands à l'intérieur des centres commerciaux de Nîmes, Angoulême et Lorient pour les fêtes de fin d'année en 2010. Ces stands ont permis notamment de vendre des mascottes de Noël Croix-Rouge et d'informer le grand public sur les gestes de premiers secours et sur les actions de proximité menées en région.



Système U a été en 2010 un partenaire majeur des actions d'aide vestimentaire de la Croix-Rouge française. En effet, l'association a bénéficié de dons importants de vêtements, répartis dans les vestiboutiques et vestiaires des délégations locales.



Depuis 2009, Armand Thierry est un partenaire majeur des actions d'aide vestimentaire de la Croix-Rouge française. En effet, l'association bénéficie de dons importants d'articles de chaque collection, qui sont répartis dans les vestiboutiques et vestiaires des délégations locales.

Carrefour

Les Hypermarchés Carrefour et les enseignes de Carrefour Proximité (Marché Plus, 8 à Huit, Proxi) sont de fidèles partenaires de nos délégations pour des dons en nature portant sur l'aide matérielle aux bénéficiaires de nos actions sociales (alimentaire, loisirs, équipement...).

bewear®

La société Boomerang, spécialisée dans le matériel de puériculture, a réalisé d'importants dons en nature au profit des actions de la Croix-Rouge française en faveur de la petite enfance.

ACTION INTERNATIONALE



Le partenariat entre Total et la Croix-Rouge française est ancien et porte sur l'urgence et sur les actions de lutte contre le VIH que l'association mène au Congo depuis 1998 et au Gabon depuis 2001. Dans ce cadre, Total Congo et Total Gabon apportent leur concours financier à la Croix-Rouge française dans la mise en œuvre et le fonctionnement des centres de traitement ambulatoire (centres Croix-Rouge française de prise en charge des personnes atteintes par le VIH) installés dans ces pays. Total Congo a également porté assistance aux Congolais victimes de la poliomyélite par une contribution financière.

Total s'est également mobilisé pour les populations affectées par le séisme du 12 janvier 2010 en Haïti, ainsi que lors des inondations au Pakistan en apportant son soutien financier à la Croix-Rouge française dès le lende-

main de la catastrophe, contribuant ainsi à la mobilisation immédiate de nos équipes pour apporter une réponse de première urgence aux besoins des populations.



Depuis 1998, la Fondation Veolia Environnement intervient aux côtés de la Croix-Rouge française lors de missions d'urgence ou sur des projets de développement. Si son concours est parfois financier, elle apporte surtout des équipements et la compétence de ses 500 collaborateurs volontaires issus des métiers de Veolia Environnement (Eau, Propreté, Energie, Transport). Pour exemple, ces dernières années, la Fondation est intervenue en Indonésie suite au tsunami, au Zimbabwe pour lutter contre le choléra et récemment en Haïti pour faire face aux suites du tremblement de terre. Ainsi, en douze ans, la Fondation a accompagné la Croix-Rouge française sur 20 missions dans 12 pays. Elle soutient également la mise en place des plateformes d'intervention régionale de l'Océan Indien (PIROI), de l'Océan Pacifique Sud (PIROPS) et des Amériques Caraïbes (PIRAC). Cette collaboration initiée de longue date a été formalisée en 2003 par la signature d'un accord de partenariat entre la Fondation Veolia Environnement et la Croix-Rouge française.



En 2010, Areva poursuit son soutien aux actions de la Croix-Rouge française au Niger suite aux inondations qui ont frappé Agadez les 1^{er} et 2 septembre 2009. En mars 2010, suite à la baisse des récoltes due à un déficit pluviométrique, Areva, partenaire du Niger depuis un demi-siècle, s'est mobilisée pour organiser une opération d'aide alimentaire d'urgence. Elle a permis d'acheminer plusieurs tonnes de nourriture, des compléments alimentaires pour enfants et des aliments pour le bétail. Areva s'est engagée à soutenir la Croix-Rouge française pour la création de banques céréalières et l'appui aux activités socio-économiques des femmes, au profit de 14 000 bénéficiaires.



Suez Environnement est impliqué dans un projet d'eau potable et d'assainissement dans trois quartiers périphériques de la ville de Moundou au Tchad. Ce projet initié en 2007 a pris fin au 31 décembre 2010. Fort de son expérience opérationnelle à l'international et de son expertise en gestion de projets, le pôle développement durable de Suez Environnement a contribué à l'implantation de 31 forages, à la pose de 63 postes de latrines, et à la sensibilisation de la population en matière d'hygiène, bénéficiant ainsi à 21 030 Tchadiens.

FONDATION **SANOFI ESPOIR**

La Fondation Sanofi Espoir est partenaire de la Croix-Rouge depuis de nombreuses années pour répondre aux urgences humanitaires et permettre un accès à la santé aux personnes victimes de catastrophes naturelles ou de conflits armés. En 2010, après le séisme qui a frappé Haïti, la Fondation Sanofi Espoir et les collaborateurs de Sanofi-Aventis se sont mobilisés aux côtés de la Croix-Rouge pour mettre en place les activités d'urgence et de post-urgence dans le domaine de la santé. Les dons des collaborateurs et de la Fondation ont principalement permis de renforcer huit centres de santé de premier échelon de Port-au-Prince et trois centres de Petit-Goâve, de mettre en place trois cliniques mobiles par jour, de vacciner 152 000 Haïtiens contre la rougeole et le tétanos, et de former des acteurs de santé.



MERCI A NOS PARTENAIRES HAÏTI

Nous remercions vivement les entreprises et fondations qui, grâce à leur générosité, nous ont permis de répondre aux besoins immédiats du peuple haïtien en janvier 2010, et nous permettent aujourd'hui encore de nous engager dans des programmes de relèvement. Les entreprises et fondations d'entreprises ont été nombreuses à nous soutenir par des dons financiers, en nature ou en compétences, par l'organisation de collectes auprès de leurs salariés ou clients (avec ou sans abondement), en relayant nos appels à dons auprès de toutes leurs parties prenantes, ainsi que par des opérations de produits-partages ou encore par l'organisation d'événements.

NOUS REMERCIONS TOUT PARTICULIÈREMENT

- **Total**, partenaire de longue date, qui soutient notre action dans le domaine de la lutte contre le VIH en Afrique et qui, pour Haïti, est le premier et plus important contributeur.
- **La Fondation d'entreprise Veolia Environnement**, pour l'envoi de matériels et de volontaires sur le terrain dont les compétences techniques ont été d'un grand secours aux ERU (Equipes de Réponse aux Urgences) de la Croix-Rouge française.
- **Accor (groupe et fondation), Air Liquide, Axa, Cap Gemini, Crédit Suisse, Deloitte France, Dromadaire, Essilor, Focnia, Fondation L'Oréal, Google, HSBC, La Française des Jeux, Microsoft, Nyse Euronext, Omnicom Parfip, Qualiconsult, Ricol Lasteyrie, Société Générale, Sanofi-Aventis, Vinci.**

NOUS REMERCIONS ÉGALEMENT

Adecco, Banque Palatine, Barclays, Boursorama, Bred, Casino, Chronodrive, CNRS, Colas, Cordis, Courtage Inter Caraïbes, DDB Link, Decalog Genie Informatique, Defontaine, EBay, Edenred, Editions France-Libre, Eticom, Ets Mane & Fils, Fram, GFA Caraïbes, IMS Health, IP Label, Janssen, Johnson & Johnson, Kramp, Laboratoire Vendôme, Lagardère, Les Peupliers, Look Voyages, Louis Vuitton, Mc Neil SGP, Mitsubishi, NDS Technologie France, Nestlé, Phénicia Logistics, Promodon, Properteam Regs, Renault, Ricoh, Rothschild & Cie, rueducommerce.com, Sabre, Saguez et partners, Groupe Scor, Sélection du Reader Digest, Sodebo, Sofitel, Stanley, Stereou, Sungard, Taxis Bleus, Théâtre Mogador, T&S Outiror, Turf Editions, UEM, Vacances Transat, Wabcom, Winamax, Yoplait France.

EVENEMENTS ET OPERATIONS SPECIALES

- Plusieurs partenariats ont été mis en place dès le 12 janvier 2010 avec **Europe 1, RMC radio-BFM TV et TF1**, qui ont largement relayé nos appels à dons, relaté et soutenu nos actions en Haïti.
- **« UN SMS POUR HAÏTI »** : sous l'impulsion et en coordination avec **l'AFOM (Association française de téléphonie mobile), SFR, Orange, Bouygues Télécom, Virgin Mobile et NRJ Mobile**, ont mis en place cette opération au bénéfice de la Croix-Rouge française, le Secours Catholique et le Secours populaire.
- **Timbre « Solidarité Haïti »** : **La Poste**, partenaire historique de notre association, a émis 7 millions de timbres vendus 1 €, dont 44 centimes reversés à la Croix-Rouge française. La Poste a également réparti plus de 300 000 enveloppes T dans 3059 bureaux pour permettre aux clients de nous faire un don.
- **TF1** : réalisation et diffusion d'un spot d'appel à dons ; partenariat lors de la soirée des NRJ Music Awards avec reversement des bénéficiaires des votes par SMS ; diffusion du clip « Haïti chéri » ; tout au long de l'émission « Les 100 plus grands », Christophe Dechavanne a annoncé notre numéro de téléphone pour les dons SMS.
- **TRACE TV** : Enregistrement de la chanson « Un geste pour Haïti » avec plus de 80 artistes et vente du single au profit de la Croix-Rouge française.
- **EMI Music France** : EMI Music Monde a mobilisé toutes ses sociétés dans le monde, leur demandant de soutenir la Croix-Rouge de leur pays. Les artistes produits par EMI Music France ont ainsi enregistré un message pour inciter leurs fans à donner à la Croix-Rouge française en se connectant sur notre site.
- **Air France** : projection d'une vidéo d'appel à dons de la Croix-Rouge française pendant deux mois à bord de plus de 350 aéronefs et offre de facilités en termes de titres de transport et de fret sur Haïti pendant un an.



Les bailleurs de fonds à l'international

Le soutien financier des partenaires institutionnels français et internationaux est une condition essentielle au maintien et à la qualité de l'action humanitaire de la Croix-Rouge française. En 2010, l'association a signé 66 contrats pour des projets mis en œuvre à travers le monde pour un montant total de 33 929 692 euros. Ces projets ont été cofinancés grâce au soutien des bailleurs de fonds institutionnels principaux de l'association, dont les institutions européennes, l'aide publique française au développement et les agences des Nations Unies.

L'Office de coopération de la Commission européenne (EuropeAid)



EuropeAid finance des programmes d'aide au développement afin de contribuer à l'atteinte des Objectifs du millénaire pour le développement (OMD). L'office gère à la fois des fonds émanant du budget général des Communautés et du Fonds européen de développement (FED). EuropeAid est un partenaire clé. Pour l'année 2010, le soutien apporté à la Croix-Rouge française s'est concentré sur quatre projets de sécurité alimentaire, nutrition, santé, eau et assainissement au Laos, Mauritanie, Cameroun, Vietnam pour un montant total de cofinancement de 2 297 938 €.

La Direction générale de l'aide humanitaire et de la protection civile (ECHO)



ECHO finance des actions humanitaires pour prévenir et venir en aide aux victimes de catastrophes naturelles et de conflits qui interviennent en dehors de l'Union européenne. ECHO est un partenaire essentiel de notre association pour le financement de ses opérations internationales d'urgence et de prévention des catastrophes. En 2010, un montant de 17 593 261 € de cofinancement a été accordé à la Croix-Rouge française pour la mise en œuvre de 17 projets de réponses à des urgences, de réduction des risques, d'accès à l'eau et d'assainissement, de santé et de nutrition dans 14 pays : Colombie, Mauritanie, Zimbabwe, Tchad, Congo, Soudan, Niger, République Centrafricaine, Vanuatu, Iles Salomon, Laos, Vietnam, Cambodge et Haïti.

Le Fonds européen de développement régional (FEDER)



Il vise à renforcer la cohésion économique et sociale au sein de l'Union européenne en corrigeant les déséquilibres régionaux. Il finance notamment des projets afin de soutenir le développement régional et local et favoriser la coopération entre les villes et les régions. En 2010, 1 681 624 € ont été accordés à la Croix-Rouge française pour la mise en œuvre de trois projets de préparation aux risques de catastrophes naturelles aux Caraïbes et dans l'Océan Indien.



Les subventions allouées par les **Territoires d'Outre-Mer** proviennent d'initiatives gouvernementales et régionales (Gouvernement de Nouvelle-Calédonie, Préfecture de Wallis et Futuna, Fonds de coopération régionale de Mayotte). Pour l'année 2010, le montant total des quatre conventions financières obtenues s'élève à 1 668 512 €. Elles financent des projets d'aide d'urgence et de réponse aux catastrophes naturelles mis en œuvre aux Comores, en Indonésie, à Futuna, et en Haïti.

L'Agence française de développement (AFD)



La volonté commune de travailler avec l'AFD pour la mise en œuvre de programmes humanitaires à effets durables liés à la santé et la réinstallation des populations affectées par des catastrophes naturelles s'est concrétisée par la signature d'une convention triennale 2007-2010. La Croix-Rouge française travaille également avec la Direction du Partenariat avec les ONG de l'AFD (DPO). En 2010, la Croix-Rouge française a signé trois contrats avec cette dernière pour un montant total de 904 659 €, afin de mettre en place des projets variés d'amélioration d'accès aux soins, d'amélioration des conditions sanitaires et de lutte contre le VIH et les toxicomanies dans trois pays : Cambodge, Syrie et Ukraine.

Le Centre de crise du ministère des Affaires étrangères et européennes (CDC)

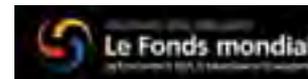
Le CDC finance des projets d'urgence. En 2010, le total des subventions accordées par le CDC s'élève à 299 764€ pour deux projets d'eau et assainissement en République Centrafricaine et d'assistance aux populations au Pakistan.

Le Service de coopération et d'action culturelle des ambassades de France

Il a pour mission d'entretenir la conception, l'étude et la réalisation de projets de coopération entre la France et le pays d'intervention. Le montant des subventions alloué par le SCAC pour l'année 2010 s'élève à 310 000 € pour quatre actions mises en œuvre à Madagascar, en Haïti et en Ukraine. Les projets menés dans ces pays s'articulent autour des problématiques de l'amélioration des conditions de vie des populations les plus vulnérables en termes d'alimentation, d'hygiène, de lutte contre le VIH et la toxicomanie.

Les Nations Unies

Les Nations Unies soutiennent la Croix-Rouge française, notamment l'**UNICEF**, le **Programme alimentaire mondial (PAM)**, le **Haut commissariat pour les réfugiés (HCR)**, le **Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD)**, qui ont financé en 2010 23 projets d'aide alimentaire, de lutte contre la malnutrition, d'eau et assainissement, d'amélioration de l'accès aux soins, de projets de réhabilitation contre travail, de promotion de l'hygiène, de renforcement des capacités et de préparation aux désastres dans huit pays : Colombie, Tchad, Niger, République Centrafricaine, Mauritanie, Syrie, Haïti et Cambodge. Ces projets ont été cofinancés par les agences des Nations Unies à hauteur de 2 811 611€.

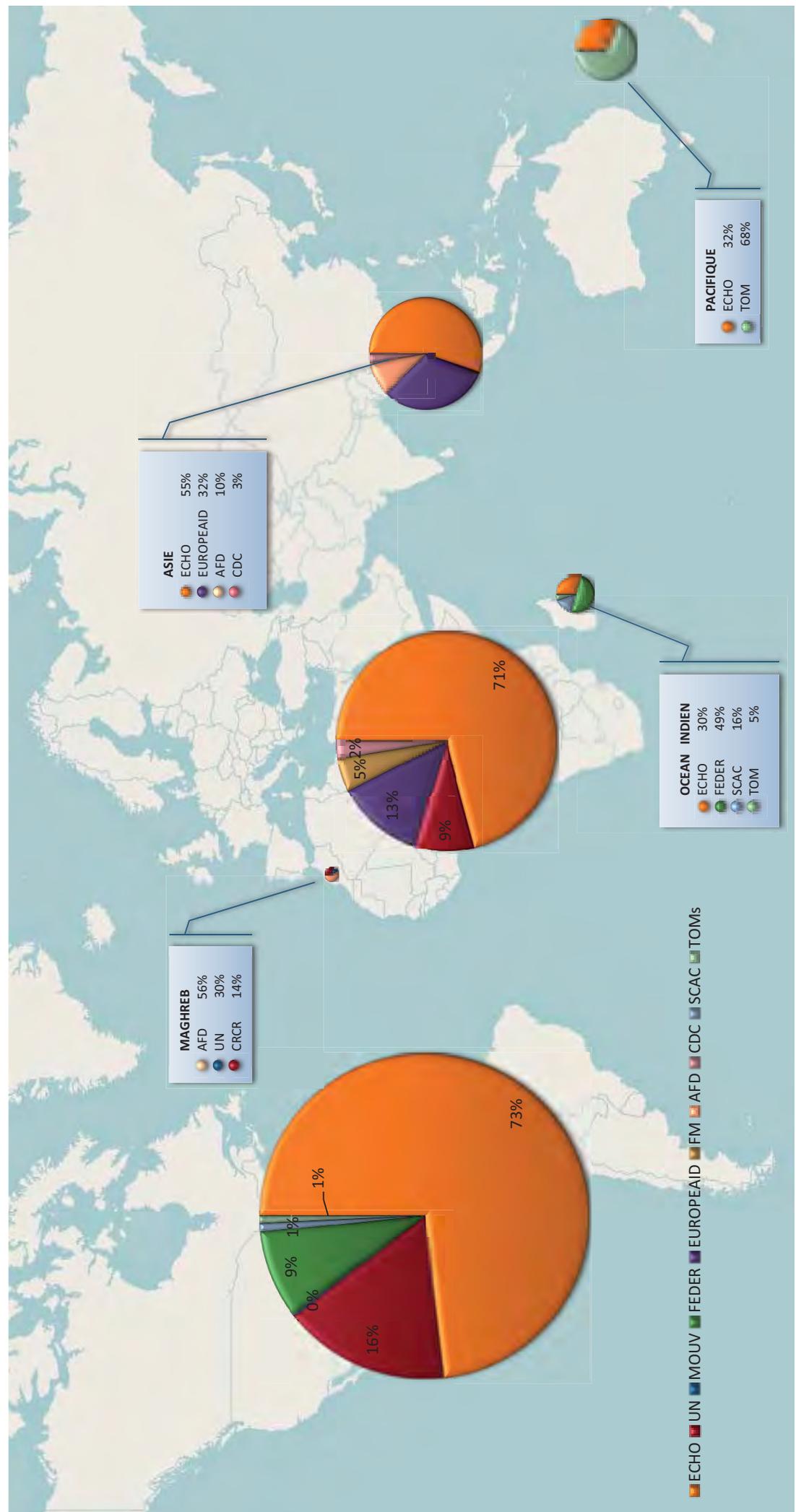
Fonds mondial de lutte contre le sida, la tuberculose et le paludisme

Les actions de lutte contre le VIH de la Croix-Rouge française à l'international sont en partie financées par le **Fonds mondial de lutte contre le sida, la tuberculose et le paludisme**. En 2010, trois contrats ont été signés pour ces programmes en République Centrafricaine, République Démocratique du Congo et Congo pour un montant de 385 631 €.

LES SOUTIENS DU MOUVEMENT À L'INTERNATIONAL

La Croix-Rouge française peut régulièrement compter sur des contributions de la Fédération internationale de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge ainsi que d'autres sociétés nationales sœurs de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge pour des opérations ciblées et ponctuelles. En 2010, la Croix-Rouge française a été soutenue par les Croix-Rouge américaine, allemande, italienne pour des projets mis en œuvre au Yémen, Jamaïque et en Ukraine, pour un montant total de 211 223 €.

2010 -
Financements
institutionnels
signés
(répartition par
montants de
cofinancements
accordés par les
financeurs)



CRÉDITS PHOTOS

Pascal Bachelet - Manuel Bougot -
Leif Carlsson - Fabien de Chavannes
- CICR_P.Yazdi - CICR_Frédéric Joli -
Croix-Rouge française - Fotolia -
Sylvie Françoise - Alain Goulard -
Yann Le Borgne - Sébatien Le Clezio
- Jean-Luc Luysen - Marie Ménager
- Didier Pazery - Clément Quentin -
Reuters _ Edouardo Munoz - Reuters
_ Jorge Silva

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


croix-rouge française
Humanisons la vie