



LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION #06



“ #06
L'ÂIDE
ALIMENTAIRE
À BRUXELLES ”

LE REGARD DES BÉNÉFICIAIRES

Novembre 2016

Une publication de la Fédération des Services Sociaux
Auteurs : Hugues-Olivier Hubert & Justine Vleminckx

LES CAHIERS DE LA RECHERCH'ACTION

Entamée en septembre 2014, la recherche « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain » entend contribuer à une meilleure connaissance des initiatives en matière d'aide alimentaire dans la Région de Bruxelles-Capitale. En s'appuyant sur l'expérience d'une trentaine de personnes bénéficiaires de cette aide, cette étude interroge tant la qualité des denrées accessibles que les conditions de l'accueil des demandeurs, les modalités d'accès à ce type d'aide, l'accompagnement social ou encore l'implication des bénéficiaires dans les organismes fournissant de l'aide alimentaire. A l'occasion de la tenue de groupes de travail, les données récoltées ont également été enrichies du point de vue d'intervenants de l'aide alimentaire, issus de CPAS ou du monde associatif. Ce sixième numéro des Cahiers de la Recherch'action présente, sous forme de synthèse, les enseignements issus du volet qualitatif de cette recherche¹.

¹ La recherche comporte au total trois phases : la phase « Elaboration d'une cartographie interactive de l'aide alimentaire à Bruxelles » ; la phase « Benchmarking de projets innovants » et la phase « Etat des lieux de l'aide alimentaire à travers l'analyse qualitative des points de vue de bénéficiaires, d'intervenants et de représentants de CPAS ». Les réflexions produites durant ces trois phases sont réunies dans un rapport de recherche détaillé, disponible sur demande.

TABLE DES MATIÈRES

EDITO	1
INTRODUCTION.....	3
1. LA DEMANDE D'ÂIDE ALIMENTAIRE ET SES CRITÈRES D'ACCÈS	5
2. FRANCHIR LE SEUIL D'UN SERVICE D'ÂIDE ALIMENTAIRE : APPRÉHENDER LE LIEU ET SES ACTEURS	9
De la lisibilité des lieux à la clarté des règles	10
Posture des intervenants et relation de pouvoir	12
3. LA RÉCEPTION DE L'ÂIDE : DU PRIX D'ACHAT AU PRIX SYMBOLIQUE	15
4. LA QUALITÉ ET LA QUANTITÉ DES DENRÉES EN QUESTION	17
Quantité et qualité des produits vendus dans les épiceries sociales.....	17
Menu et service au restaurant social.....	19
Quantité et qualité des colis alimentaires.....	20
Face aux insuffisances de l'aide alimentaire, la débrouille	21
5. L'ÂIDE ALIMENTAIRE ET SES TEMPORALITÉS LIMITÉES	23

6. EN PARALLÈLE À L'ÂIDE ALIMENTAIRE, DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUEL'	27
7. '... À L'IMPPLICATION DE L'USAGER DANS L'ORGANISME D'AIDE ALIMENTAIRE	30
Valoriser l'implication des bénéficiaires : dans quel(s) intérêt(s)?	32
CONCLUSION	36

EDITO

Longtemps ancrée dans l'informel, l'aide alimentaire sort de l'ombre depuis quelques années, pour le meilleur et pour le pire.

Pour le pire car cette mise au jour est le résultat d'une augmentation impressionnante du phénomène de l'aide alimentaire depuis les années 1980. Elle révèle les choix politiques et sociétaux inquiétants qui sont faits pour répondre à la pauvreté et à la crise économique : des choix qui bouleversent les acquis sociaux construits sur des décennies et réengagent notre société sur la voie de l'urgence et du caritatif.

Pour le meilleur aussi, car elle montre à quel point les travailleurs et les bénévoles qui pratiquent l'aide alimentaire se montrent créatifs et engagés pour répondre aux demandes des usagers et ce, le plus souvent, avec très peu de moyens.

Pour le meilleur également car cette mise au jour éclaire les contours de l'aide alimentaire. On sait désormais qui en sont les acteurs, quelle philosophie sous-tend leur travail, quelles sont les différentes formes d'aide alimentaire, qui en sont les bénéficiaires, de quels moyens dispose le secteur, etc. Or, cette connaissance est un préalable indispensable pour la mise en place des ajustements nécessaires à un service de qualité.

Pourtant, il manquait encore à de nombreux acteurs du secteur de prendre un peu de recul par rapport au vécu des bénéficiaires de l'aide alimentaire. Cette dernière recherche avait pour objectif d'affiner la perception que nous avons des besoins et des ressentis des personnes accueillies chaque jour dans des organisations d'aide alimentaire. Des interviews ont été menées auprès d'une trentaine de personnes. Elles ont été enrichies par le point de vue et les analyses de travailleurs et de bénévoles du secteur.

Nous espérons vivement que ce travail permettra de nourrir les réflexions de tous ceux qui, sur le terrain ou aux manettes politiques, sont concernés, de sorte à toucher au plus près ce qui doit être la raison d'être de l'aide alimentaire : le respect de la dignité humaine et l'accès autonome à une alimentation de qualité.

Deborah Myaux, Concertation aide alimentation, FdSS-FdSSB

INTRODUCTION

Aujourd'hui, l'aide alimentaire demeure une nécessité pour près de 450.000 personnes en Belgique et 55.000 en Région bruxelloise². Devant la demande toujours croissante à laquelle sont confrontés les organismes d'aide alimentaire, il apparaît plus que nécessaire d'accroître les connaissances disponibles sur les bénéficiaires des services d'aide alimentaire et leurs besoins.

Dans cette perspective, les chercheurs de la FdSS-FdSSB se sont rendus dans six organismes proposant une aide alimentaire (deux organismes de distribution de colis alimentaires, deux restaurants sociaux et deux épiceries sociales). Lors de ces déplacements, les moments d'achats, de distribution des colis ou du service des repas ont permis d'effectuer un certain nombre d'observations, d'entretenir des échanges informels avec le personnel (salaarié ou volontaire) de chacun des organismes et, surtout, de mener une trentaine d'entretiens avec des bénéficiaires de l'aide alimentaire.

L'échantillon des sites enquêtés nous invite à mesurer les réalités

contrastées de l'aide alimentaire en Belgique: les services d'aide alimentaire sont dispensés soit par des services publics (CPAS, Communes,...), soit par des ASBL, soit par des groupes de personnes constitués en associations de fait. Ils diffèrent selon le type d'aide offerte, la philosophie qu'ils défendent ainsi que par les moyens et les infrastructures dont ils disposent. Enfin le profil des personnes actives au sein de ces différentes organisations les distingue également: on y rencontre certes des acteurs professionnels, salariés et formés (ou pas) au travail social, mais le secteur est porté dans une très large proportion, par des bénévoles dont les parcours sont très variables.

2 Hubert, Hugues-Olivier et Vleminckx, Justine (2016), « L'aide alimentaire aujourd'hui, le droit à l'alimentation demain », Rapport de Recherche Action, Bruxelles, FdSS, 209p.

Au-delà des spécificités qui les différencient, les services d'aide alimentaire ont pour point commun de devoir composer avec des moyens insuffisants et précaires. Le peu de ressources dont ils disposent pour mener leurs activités génère de nombreuses contraintes financières, administratives, organisationnelles qui peuvent également être d'ordre éthique lorsqu'il s'agit de limiter l'accès à l'aide et de définir des critères d'exclusion, compte-tenu d'un trop grand nombre de demandes d'aide et du manque de ressources pour y répondre. Ces nombreux obstacles impactent la capacité des intervenants à garantir un service adéquat que ce soit en matière de qualité d'accueil, d'offre d'un accompanie-

ment social ou de composition des vivres.

Témoins et, par la force des choses, *victimes collatérales* de ce contexte, des bénéficiaires ont évoqué, avec une certaine empathie et indulgence à l'égard des intervenants du secteur, leur parcours dans les circuits de l'aide alimentaire. Enrichie par les points de vue d'intervenants de l'aide alimentaire issus de CPAS ou du monde associatif³, l'analyse de ces récits d'expériences vécues ouvre plusieurs pistes de réflexion et d'action sur les enjeux de l'accueil (humains et matériels), les conditions d'accès à l'aide (enquête sociale, prix, durée limitée,...), les denrées alimentaires ou encore les formes d'accompagnement social parallèle. ►

3 Quatre groupes de travail d'une demi-journée ont été constitués, réunissant des acteurs de terrain (professionnels et bénévoles de l'aide alimentaire du secteur associatif et du secteur public) sur différentes thématiques, parmi lesquelles : « *l'accueil dans les organismes d'aide alimentaire : des choix organisationnels aux philosophies défendues* », « *les regards des usagers sur l'aide alimentaire octroyée : le contenu de l'aide alimentaire en quantité et en qualité* », « *l'anticipation de la fin de l'aide et l'accompagnement social parallèle à l'aide alimentaire* ».

1. LA DEMANDE D'AIDE ALIMENTAIRE ET SES CRITÈRES D'ACCÈS

Confrontés à un nombre de demandes qui excède leur capacité d'accueil et d'offre, les organismes d'aide alimentaire sont le plus souvent contraints de fixer des critères d'accès à leurs services.

Ordinairement, ces critères sont liés au public visé (personnes âgées, personnes sans abri, personnes étrangères, etc.) ou, dans des cas plus fréquents, ils peuvent également prendre en compte des données territoriales (accès limité aux habitants d'un quartier, par exemple). Mais le critère le plus fréquemment mobilisé est financier, que l'on prenne en considération le montant du revenu net de la personne (sans tenir compte de ses dépenses) ou son revenu disponible. Un revenu disponible qui correspond au montant mensuel dont dispose la personne ou le ménage pour se nourrir, une fois déduits les frais fixes comme le loyer, la facture d'énergie et, le cas échéant, les frais récurrents de santé, le remboursement d'une dette, le versement d'une pension alimentaire, etc.

Il n'est pas rare de rencontrer des situations où plusieurs de ces critères se cumulent. Dans les deux épiceries sociales analysées, par exemple, les personnes devaient à la fois fournir la preuve qu'elles étaient domiciliées dans une commune spécifique tout en démontrant que leur revenu net ne dépassait pas un certain plafond.

Précisons enfin qu'en quelques rares endroits, le plus souvent dans les restaurants sociaux, aucun critère n'est imposé. Encore faut-il relativiser le propos car, même s'ils sont ouverts à tous, ces restaurants pratiquent souvent des tarifs différenciés en fonction des personnes. D'un autre côté, il arrive également qu'une personne ne se reconnaisse pas dans le type de bénéficiaires majoritairement accueillis par l'organisme, ce qui donne lieu

à des processus d'auto-exclusion favorisant des effets d'homogénéisation du public.

Dans le cadre de notre recherche, nous n'avons pas interrogé de personnes ayant essuyé un refus : nous avons mené nos entretiens avec un public à qui l'aide alimentaire a été octroyée et qui remplissait donc de fait les conditions d'accès. Les critères d'accès ne faisaient pas l'objet de remarques particulières ou paraissaient le plus souvent justifiés, peut-être parce que, dans leur situation, ils n'avaient pas fait obstacle à leur demande d'aide.

Régulièrement, lorsque le bénéficiaire satisfait aux conditions, l'aide alimentaire lui est octroyée pour une durée déterminée et parfois avec une fréquence définie. Dans les organisations de distribution de colis étudiées, par exemple, l'aide est accordée pour une durée d'un an, renouvelable après une nouvelle évaluation de la situation de la personne.

Toutefois, dans quelques organisations, principalement de distribution de colis, les usagers doivent,

à chaque fois qu'ils souhaitent bénéficier d'une aide alimentaire, réitérer leur demande et exposer (même brièvement) leur situation. Les organismes qui font ce choix le justifient en considérant que leurs interventions doivent rester ponctuelles et ne peuvent prendre un caractère durable sous peine d'entretenir les personnes dans l'assistance. Les bénéficiaires que nous avons rencontrés se montrent extrêmement critiques à l'égard de ce modèle.

*« À Q. [service social qui distribue des colis], j'ai appris que je pouvais pas venir toutes les semaines, que c'était des colis une fois de temps en temps et que c'était au bon vouloir de l'assistant social. Il fallait d'abord passer chez lui, il vous disait oui ou non, et puis vous receviez oui ou non un colis. Alors qu'ici [autre organisation qui distribue des colis], on étudie votre dossier et on vous dit : "Voilà, vous avez droit, vous êtes dans les conditions, vous pouvez passer tous les 15 jours". [...] A Q., à chaque fois, il faut repasser voir l'assistant social... C'est des heures d'attente. »
(O., usagère, 53 ans, 27/04/2015).*

Cette option itérative de traitement des demandes n'est pas sans conséquences pour les bénéficiaires. D'une part, d'un point de vue opérationnel, elle alourdit les procédures et accroît le temps que les usagers doivent consacrer à leur démarche. D'autre part, cette option entretient leur insécurité et alimente le sentiment de honte dû au fait de quémander à chaque fois de quoi se nourrir et d'exposer pour la *xième* fois leur situation.

Dans *Les sources de la honte*, Vincent De Gaulejac⁴ pointe trois caractéristiques propres au système d'aide qui méritent d'être mises au travail, tant elles peuvent renforcer le sentiment d'humiliation vécu par les personnes en situation de pauvreté: le « contrôle », « le mécanisme de la porte tournante » et « l'attente ».

Le contrôle renvoie à la question du mérite: il s'agit de vérifier si la personne entre dans les conditions d'accès à l'aide qu'elle sollicite, si elle mérite cette aide.

En l'occurrence, dans le cadre d'une recherche précédemment menée par la FdSS-FdSSB sur l'aide alimentaire à Bruxelles, nous notions déjà: « En matière d'aide alimentaire, le mérite est un critère particulièrement retors parce qu'il met en jeu deux dimensions qui peuvent s'avérer contradictoires:

d'un côté, sera jugé méritant celui qui souffre réellement de faim, c'est-à-dire celui qui montrera le plus de signes de dégradation, de découragement, de décrochage, de désintégration, bref de dépendance;

de l'autre, sera jugé méritant celui qui s'active pour s'en sortir, c'est-à-dire celui qui montrera le plus de signes d'amélioration, de volonté, d'effort d'intégration, d'émancipation, bref, d'autonomie. »⁵

Le mécanisme de la porte tournante fait référence aux nombreuses démarches que les usagers doivent effectuer, et parfois répéter cent fois, pour obtenir

4 DE GAULEJAC, V., 2011, *Les Sources de la honte* [1996], Paris, Points, pp. 112-113

5 HUBERT, H-O, NIEUWENHUY, C., 2009, *L'aide alimentaire au cœur des inégalités*, L'Harmattan, p. 104

une aide : réitérer sa demande à chaque fois que l'on souhaite un colis, par exemple. Cette complexification des procédures administratives contribue, selon le sociologue, à produire une forme d'auto-sélection un peu sauvage, en générant le découragement de ceux qui préféreront renoncer à l'aide dont ils ont besoin plutôt que de subir les contraintes liées à leur demande.

L'attente désigne, quant à elle, le temps souvent long que les usagers doivent consacrer dans les files ou salles d'attente des services sociaux. Ce temps investi par l'usager est perçu comme le prix qu'il lui faut payer en contrepartie de l'aide⁶. Or, cet investissement, lorsqu'il apparaît trop coûteux, trop contraignant, peut, lui aussi, conduire certains à renoncer à une aide dont ils auraient besoin et à laquelle ils auraient

pourtant droit. En témoigne cette dame rencontrée dans un organisme où les personnes doivent attendre de nombreuses minutes debout, à l'extérieur, avant de réceptionner leur colis : « *Parfois des gens n'attendent pas et partent sans leur dû* » (I., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

De manière générale, ces trois caractéristiques, observables dans le secteur de l'aide alimentaire, constituent des éléments clés pour comprendre et prévenir les situations de non recours aux droits ou aux services sociaux⁷. La honte générée par les contrôles répétés auxquels sont soumis les usagers, le découragement face à la complexité des démarches à accomplir ou encore les longues minutes dépensées dans les salles d'attente conduisent des personnes à se priver d'une aide ou d'un service auxquels ils pourraient prétendre. ►

6 A ce propos : SERRE, A. et VLEMINCKX, J., 2015, « Les enjeux de l'accueil », *Cahiers de la recherche d'action (FdSS)*, n°1, janv., 23 p.

7 Voir entre autres : WARIN, P., 2012 « Le non-recours aux droits. Question en expansion, catégorie en construction, possible changement de paradigme dans la construction des politiques publiques », *SociologieS* [En ligne], Théories et recherches. URL : <http://sociologies.revues.org/4103>

2. FRANCHIR LE SEUIL D'UN SERVICE D'AIDE ALIMENTAIRE : APPRÉHENDER LE LIEU ET SES ACTEURS

« Quand je suis arrivée, au début, j'étais un petit peu mal dans ma peau parce que je me suis dit : "Dans quoi je tombe ?". Et ben, au bout de huit jours, c'était fini parce que j'ai entendu des "Bonjour, ça va ?". Même si c'est qu'un bonjour, je trouve quand même que c'est bien. Parce que ça montre quand même qu'on est là. Parce que quand on nous regarde, sans rien nous dire, on se sent perdu, hein. » (Y., usagère, 60 ans, restaurant social, 10/03/2015). « Mal dans sa peau », « mal à l'aise », « perdu », ... Fréquenter pour la première fois un restaurant social, une épicerie sociale ou un lieu de distribution de colis représente, pour la majorité des usagers interrogés, une démarche difficile, génératrice de certaines craintes et souvent aussi d'un sentiment de honte.

Ainsi, les lieux, en particulier les files d'attente de distributions de colis et les tablées des restaurants sociaux (un peu moins les épiceries sociales), sont souvent largement fréquentés. Dans ces espaces, il s'agit de trouver sa place parmi plusieurs dizaines de bénéficiaires. Certains usagers témoignent s'être senti intimidés, peu rassurés, lors de cette première rencontre avec l'aide alimentaire et les différents publics qui y recourent.

D'autres encore peuvent éprouver la crainte de se voir associés à une

catégorie sociale dont ils souhaiteraient rester distincts. Comme cet usager, formé au métier d'assistant social, actuellement sans emploi qui, dans la file d'attente pour obtenir son colis alimentaire, ne se sent *« pas dans [sa] classe sociale ou culturelle »* et affirme : *« Quelque part je ne suis pas à ma place, je suis là parce que je dois bouffer »* (K., usager, 30 ans, 24/04/2015).

Ces observations soulignent toute l'importance des dispositifs d'accueil mis en place tant au moment de la demande d'aide alimentaire

qu'au moment de sa réception. La qualité de l'accueil dépend grandement des moyens financiers et humains dont disposent les organismes d'aide alimentaire ou encore des possibilités d'aménagement de l'espace. Mais force est de constater que les conditions dans lesquelles les personnes doivent patienter ou encore la lisibilité des lieux et la clarté des règles jouent un rôle considérable dans la manière dont l'usager se situe dans l'organisme, s'y sent accueilli et y trouve sa place.

De la lisibilité des lieux à la clarté des règles

De manière générale, le bouche-à-oreille est une source d'information importante pour les bénéficiaires de l'aide alimentaire. Mais il arrive aussi que certains entrent en contact avec un organisme d'aide alimentaire par le biais d'un CPAS ou d'une association qui, pour tout renseignement, ne leur communiquent qu'une adresse et un horaire d'ouverture. Ils débarquent alors parfois sans aucune idée de ce qui les attend et sans connaître le fonctionnement de l'organisa-

tion. Une jeune femme évoquait, par exemple, les difficultés auxquelles elle s'est heurtée lors de sa première réception de colis dans un organisme où elle avait été envoyée par l'assistante sociale d'un CPAS.

« La toute première fois que je suis arrivée, j'ai rien compris! J'ai été comme une paumée. Je suis arrivée. J'ai demandé comment ça fonctionnait, personne ne m'a répondu. Je me suis fait engueuler parce que je pensais qu'en fait, on pouvait prendre des colis jusque 16h. Donc, venir jusque 16h. Moi j'avais débarqué à 16h. Tu dois venir avant pour récupérer le ticket. [...] J'ai un peu gueulé. Je suis partie. Et le vendredi d'après, je suis venue à 15h. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Pour comprendre cette situation, M. pointe le manque de communication entre le CPAS et l'organisme d'aide alimentaire: *« Mon assistante sociale, elle ne savait rien. Ils ne communiquent pas entre eux. Une fois, je lui ai demandé: "Le restaurant social est fermé là?" Parce que c'était les vacances... Elle n'avait pas de réponse. »* (Id.).

Dépourvue d'informations préalables sur l'organisme, l'usagère se plaint par ailleurs de l'absence d'un accueil systématique des nouveaux venus dans l'organisme d'aide alimentaire.

Or, une mauvaise lisibilité des lieux, tout comme un manque de clarté sur la marche à suivre, peuvent ajouter d'autres inquiétudes aux craintes déjà exposées, liées cette fois à la découverte de l'inconnu. Dans ce cas, les nouveaux bénéficiaires se trouvent d'emblée plongés dans le bain, doivent glaner des informations auprès d'autres usagers, les observer pour les imiter, ou encore compter sur leur intuition pour comprendre le lieu. Sur le terrain, nous avons nous-mêmes parfois été confrontés aux tâtonnements, à cette incertitude d'être au bon endroit, à l'incompréhension du fonctionnement de l'institution.

« L'organisme est un bâtiment imposant, situé derrière une église. On le repère grâce à un grand écriteau indiquant son nom sur la façade. A première vue, il semble vide, inoccupé. La porte d'entrée est verrouillée. Les rideaux sont tirés.

Rien n'indique qu'il s'agit d'un lieu de distribution de colis. Seule une flèche bleue en papier plastifié, collée sur la façade, invite à longer le côté droit du bâtiment, sans pour autant que l'on sache vers quelle destination elle mène. Le fléchage se poursuit sur toute la longueur du grand bâtiment et se termine devant une porte verrouillée. Instinctivement, on se permet d'appuyer sur une sonnette en mauvais état (elle ne tient plus qu'à un câble électrique). Là, un bénévole ouvre la porte et donne un ticket sur lequel est inscrit un numéro d'ordre de passage. Les usagers doivent attendre dehors. »

(Extrait de compte rendu d'observation, avril 2015).

C'est par l'expérience, par essais et erreurs, que la majorité des usagers rencontrés sont parvenus à décrypter les modes de fonctionnement, à trouver leurs marques, à se repérer dans l'espace et à se situer par rapport aux autres (bénéficiaires, intervenants, bénévoles ou travailleurs sociaux).

*« Ça m'a pris quand même
trois fois avant de commencer
à comprendre un petit peu
comment ça fonctionne
et de demander un peu à
droite à gauche... »*

(M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Sur le terrain, le manque de temps et de moyens disponibles contraint les organismes à définir des priorités, à poser des choix dans le cadre des marges de manœuvre dont chacun dispose. Dans ce contexte, l'accueil systématique des nouveaux venus n'est pas toujours possible et c'est d'autant plus vrai dans les organismes de grande taille, priorisant davantage la gestion de masses et de flux d'individus, au détriment, sans doute, d'une certaine convivialité et d'une prise en compte des singularités.

Il n'empêche, s'il est impossible de composer un modèle idéal qui serait applicable en tout lieu et pour tous les publics, le premier accueil des usagers reste un enjeu essentiel qui soulève un ensemble

de questionnements à prendre en considération dans l'analyse des pratiques.

Posture des intervenants et relation de pouvoir

Par nature, la relation d'aide est marquée *« par la dépendance de l'un et le pouvoir de l'autre »*⁸. Certaines postures endossées par des intervenants, professionnels ou volontaires, à l'égard des usagers peuvent accentuer (ou atténuer) le rapport asymétrique existant de fait entre un aidant et un aidé.

Sans généraliser nos observations à l'ensemble des intervenants du secteur, force est de constater que la dureté des jugements formulés par certains membres du personnel à propos des usagers mérite d'être interrogée, au regard des effets qu'elle génère. Nous avons ainsi été témoins de discours tantôt racistes, tantôt jugeants et discriminants, tantôt misogynes, comme le corrobore cet usager lorsqu'il évoque la posture d'un

8 BAJOIT, G., 2005, « La place de la violence dans le travail social », [En ligne], *Pensée plurielle*, 2/10, p. 121. URL : www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2005-2-page-119.htm

bénévole : *« T. a un humour très particulier, très vulgaire, sexuellement vulgaire. Je trouve ça vraiment déplacé. En tant que travailleur social je ne me permettrais jamais ce genre de vocabulaire. Et comme il a un certain pouvoir... »* (R., usager, 43 ans, 06/05/2015).

En outre, plusieurs propos entendus distinguaient les bons des mauvais bénéficiaires, les profiteurs des plus méritants. Par exemple, lorsque l'usager refuse un ou plusieurs des produits distribués dans les colis, sa légitimité à recevoir l'aide peut se voir remise en question : *« S'il ne prend pas c'est qu'il n'a pas vraiment faim »* (propos régulièrement entendu). Dans une démarche plus compréhensive, il peut lui être demandé de se justifier, comme l'évoquait un participant lors d'un groupe de travail : *« Quand les colis reviennent presque complets, je leur demande : "T'as plus besoin ?" ou "On ne te correspond pas ?". J'essaie de voir la situation avec la personne. »* (G., Professionnel, groupe de travail, 9 juin 2015). Mais, paradoxalement, il est généralement conseillé aux usagers de laisser les produits dont ils ne feront pas usage afin d'éviter le gaspillage. Face à

ce double discours, l'individu peut se sentir placé devant une injonction contradictoire qui le contraint, comme nous l'avons vu, à accepter des produits qu'il ne consommera pas, simplement pour confirmer son état de besoin et sa légitimité à recevoir l'aide. Alors que l'usager a rencontré un assistant social, lui a fourni les preuves qui témoignent de son état de besoin et a obtenu gain de cause, il est à nouveau soumis à une forme de contrôle qui repose désormais sur l'évaluation de sa capacité à accepter tout ce qui est offert, à s'efforcer de manger de tout, indépendamment de la qualité des produits distribués, de ses goûts ou de son régime alimentaire.

« On comprend que les produits ne sont pas terribles mais on propose des recettes pour les agréments. Ceux qui veulent suivre nos recettes pourront aimer. On voit la différence entre ceux qui ont vraiment faim et les autres. Par exemple, il y a des musulmans qui râlent parce que ce n'est pas hallal... »

(G., coordinatrice d'une distribution de colis alimentaires, groupe de travail, 9 juin 2015).

En écho à ce type de propos, plusieurs des bénéficiaires rencontrés ont déclaré ne pas s'autoriser à se plaindre auprès des intervenants. Compte tenu de leurs conditions sociales, l'aide alimentaire – et principalement lorsqu'elle est gratuite – induit, de leur part, une forme de résignation face aux denrées reçues : « *Quand tu as faim, tu manges même de la pierre ! Tu ne fais pas le difficile* » (W., usager, 40 ans, 11/04/2015). ►

DES POSITIONNEMENTS SYMPTOMATIQUES D'UNE VISION DE L'AIDE ALIMENTAIRE⁹

Souvent, les représentations et positionnements des intervenants du secteur traduisent une vision largement répandue de l'aide alimentaire aujourd'hui. Celle-ci s'inscrit au confluent :

- des discours qui tendent à sur-responsabiliser les usagers et à manifester de la défiance à l'égard de leur « dépendance » à l'aide sociale ;
- et d'une vision caritative de l'aide héritée du passé et entretenue par l'absence de soutien issu des pouvoirs publics⁹.

A la croisée de ces deux approches, l'aide alimentaire est souvent associée à l'urgence humanitaire. Beaucoup d'organisations d'aide alimentaire « *se définissent comme étant au service des "plus pauvres parmi les pauvres"* »¹⁰, n'intervenant qu'en cas d'urgence et de nécessité avérées. Dans ce contexte, offrir de la nourriture est perçu comme « mieux que rien », compte tenu des moyens disponibles et les bénéficiaires n'ont nul autre choix que de « faire avec » l'aide apportée.

L'aide alimentaire ne constitue en aucun cas un système d'alimentation durable, ni dans ses principes, ni dans son effectivité. Elle n'est tout au plus qu'un palliatif à l'ineffectivité du droit à l'alimentation.

9 CARY, P., ROI, C.-S., 2013 « L'assistance entre charité et soupçon. Sur la distribution alimentaire dans une petite ville du nord de la France », *Revue du MAUSS*, 41/1, p. 327-346.

10 HUBERT, H-O, NIEUWENHUY, C., 2009, *L'aide alimentaire au Cœur des inégalités*, L'Harmattan, p. 67.

En Belgique, 5,1 % de la population (soit 561.864 personnes)¹¹ est confronté à l'incapacité de s'offrir un repas comportant de la viande, du poulet, du poisson ou un équivalent végétarien un jour sur deux. La véritable urgence que soulève l'aide alimentaire est celle de concevoir des politiques offensives susceptibles de combattre les inégalités sociales et de garantir à chacun un revenu suffisant pour assurer, de façon autonome et durable, un régime alimentaire adéquat sans entraver la satisfaction des autres besoins élémentaires et l'effectivité d'autres droits fondamentaux (logement, santé, éducation, culture, ...).

3. LA RÉCEPTION DE L'AIDE : DU PRIX D'ACHAT AU PRIX SYMBOLIQUE

Les modalités d'accès à l'aide alimentaire varient d'un organisme à l'autre, mais aussi en fonction du type d'aide considéré. On distingue les formes gratuites de celles qui nécessitent une contribution financière ; les aides accordées sans nécessité de fournir une justification de celles dont l'accès est conditionné par le montage d'un dossier administratif.

Dans les épiceries sociales, les produits sont mis en vente à des prix inférieurs à ceux du marché (entre 20 % et 90 % de moins pour certains produits et en moyenne à 50 % du prix du marché). Les bénéficiaires sont autorisés à dépenser un certain budget pour effectuer leurs achats. En certains lieux, la somme est forfaitaire (par exemple 10 €/semaine par adulte et 5 €/semaine par

enfant dans le ménage). En d'autres endroits, le budget mensuel est calculé en fonction de la composition du ménage et de ses revenus et dépenses incompressibles. Les usagers interrogés dans les deux épiceries qui ont participé à cette recherche semblent le plus souvent percevoir ces lieux comme des magasins à part entière dans lesquels l'intérêt principal est d'acheter des produits à bas prix.

11 EU-SILC 2014.

Dans les restaurants sociaux, les menus sont accessibles à des tarifs allant de 0 à 8 €. Certains prévoient un prix variable en fonction du statut de la personne, jusqu'à la gratuité pour celle qui présente une attestation d'un CPAS. D'autres établissent un prix forfaitaire (aux alentours de 3,5 €).

Les colis alimentaires sont généralement délivrés gratuitement ou en contrepartie d'une somme forfaitaire qui va de 50 centimes à quelques euros; un moyen, nous confie une bénévole, «*de permettre aux usagers de pouvoir quand même donner quelque chose en retour*», une forme de contre-don symbolique qui permettrait d'apaiser quelque peu le sentiment de honte.

A défaut de percevoir des revenus suffisants pour faire leurs courses «comme tout le monde», la majorité des usagers souligne l'importance d'être inscrit dans des dispositifs d'aide alimentaire qui s'approchent des modes de consommation «normaux» (pour reprendre leur terme). En ce sens, les possibilités limitées en matière de choix des denrées reçues sont souvent vécues comme problématiques par les usagers. La gratuité est quant à elle accueillie avec une forme d'ambivalence: pour certains, la réception d'un colis gratuit peut s'avérer symboliquement plus coûteuse que le paiement en numéraire dans une épicerie sociale...

«[R]: Oui, oui, il y a des endroits où on ne paie pas. Vous arrivez avec un bon, vous donnez le bon... Tandis qu'ici, vous payez, c'est différent.

[Q]: En quoi est-ce différent?

[R]: Ici, je vais dire, bon tu paies, mais on a quand même un peu plus de choix quoi. Tandis que quand vous arrivez ailleurs, on vous donne. Vous avez l'impression d'être un numéro quoi. Parce que bon, déjà moi cette vie je l'ai pas voulue... Ouais des fois, on n'a pas l'impression d'être respecté... On perd un peu notre dignité vous voyez....

[Q]: Quand on ne paie pas?

[R]: Ouais, voilà. Parce qu'on vous donne, vous prenez. On te donne, ferme ta gueule, tu prends ce qu'on te donne et c'est tout. C'est un peu comme ça. [Tandis qu'à l'épicerie sociale] on a l'impression d'être normal, d'être un peu libre, et on ne vous dit pas: "Tiens, prends ça." Et donc, tu te casses, tu n'as pas ton mot à dire.»

(T., usager, 32 ans, 04/04/2015).

Au-delà de ses effets symboliques, la gratuité va également souvent de pair avec l'absence ou la faible possibilité de choix des denrées par les bénéficiaires : rares sont les organismes dans lesquels les colis gratuits sont composés, en tout ou en partie, par les personnes elles-mêmes. ►

4. LA QUALITÉ ET LA QUANTITÉ DES DENRÉES EN QUESTION

Au cours des entretiens, nous avons consulté les bénéficiaires sur la qualité et la quantité des denrées distribuées ou vendues dans le secteur de l'aide alimentaire. D'un type d'aide à l'autre, les perceptions et les avis varient considérablement.

Quantité et qualité des produits vendus dans les épiceries sociales

Les deux épiceries concernées par la recherche proposent une gamme large de produits, des vivres aux produits hygiéniques, sanitaires et cosmétiques. L'une est partenaire de plusieurs chaînes commerciales et de la plateforme Goods to Give¹². Inscrite

dans un projet Agenda 21, elle promeut également l'alimentation durable et locale en vendant des produits sains, issus de l'agriculture biologique.

L'autre dispose d'une seule source d'approvisionnement (une chaîne de grands magasins) et veille à prendre en compte les suggestions des usagers afin d'adapter l'offre de produits à leurs besoins.

12 « Goods to Give collecte des surplus de stocks non-alimentaires auprès du monde industriel afin de les redistribuer aux personnes précarisées partout en Belgique grâce aux organisations sociales de leur réseau. Ceci au moyen d'une plateforme logistique et internet (un entrepôt professionnel et un site catalogue permettant de commander). » Pour plus d'informations, voir : <http://www.goodstogive.be/frbe/notre-action>

« Oui, oui, je lui demande beaucoup. Si j'ai besoin... Par exemple, comme le sucre de canne, je le prends au magasin X pour 2 euros quelque chose... Et je lui ai demandé : "Est-ce qu'on ne peut pas avoir ça ici ?" Et puis, il m'a dit oui, oui on peut. » (F. usagère, 33 ans, 03/04/2015).

D'un point de vue logistique, tenir compte des besoins réels des bénéficiaires peut s'avérer utile. Les épiceries s'approvisionnent le plus souvent en achetant des produits qu'elles vendront à perte. Dès lors, il leur semble pertinent de privilégier l'achat de certaines denrées en fonction de la demande de leur public. Une participante aux groupes de travail préconisait par exemple de mener régulièrement (tous les trois mois par exemple) des enquêtes auprès des publics afin de mieux tenir compte de l'évolution des demandes.

Au départ de ce point de vue, les intervenants rencontrés se sont interrogés sur la mission des épiceries sociales et les produits qu'elles sont censées vendre. Si, pour certains, elles doivent offrir une gamme d'articles qui se rapproche d'un commerce traditionnel, d'autres considèrent davantage qu'elles doivent fournir uniquement des produits de première nécessité. Pour d'autres encore, les épiceries doivent proposer des marchandises qui seront des

compléments aux denrées achetées dans des magasins classiques, marchés ou autres. Mais quel que soit le modèle choisi, le plus souvent, l'offre dépend aussi des moyens dont dispose l'épicerie sociale.

Quoi qu'il en soit, la recherche démontre que bon nombre des bénéficiaires ne disposent pas nécessairement de moyens suffisants pour consommer en dehors de l'épicerie sociale. Or, s'ils ont le plus souvent exprimé leur satisfaction de pouvoir disposer d'un large choix de produits, certains déplorent l'absence de viande fraîche ou de produits pour bébé (langes, laits,...) et le peu de fruits et légumes frais.

« Ben parfois on aimerait bien avoir un steak haché, ou une bonne côte d'agneau. Mais non il n'y a pas. [...] Je n'ai pas assez d'argent, avec les factures, avec les dettes que je dois payer et tout, pour pouvoir faire des courses vraiment comme je le souhaite. La seule fois où j'ai acheté à l'extérieur c'est quand je travaillais. »

(T., usager, 32 ans, 04/04/2015).

Menu et service au restaurant social

Dans les restaurants sociaux étudiés, la formule proposée contient une entrée (une soupe généralement), un plat principal et un dessert (fruit ou biscuit). Pour les usagers, les caractères roboratif et équilibré des menus sont leurs principaux atouts, comme en témoignent respectivement les deux extraits suivants :

«Après le restaurant, je rentre chez moi, je suis bien... J'ai mon ventre bien rempli, jusqu'à 6h30-7h du soir», (T., usagère, 24 ans, 25/03/2015).

«Il y a toujours quand même de la viande, des légumes. Ou bien c'est des pâtes. Aujourd'hui c'est de la saucisse. Je mange plus correctement que si j'étais seule. [...] Chez moi, je peux manger uniquement des gaufres, le paquet de gaufres, tout ce qui me tombe sur la main !» (H., usagère, 84 ans, 31/03/2015).

En revanche, certains regrettent la redondance des menus proposés d'une semaine à l'autre tout en modérant leur regard critique par un discours empathique à l'égard

des restaurants sociaux et des faibles moyens avec lesquels ils doivent composer : « Ils font avec ce qu'ils ont ».

Dans ces conditions, la plupart des personnes interrogées considèrent devoir se contenter de ce qui leur est offert. Comme le repas est gratuit ou proche de la gratuité, il convient d'accepter ce qui est proposé : *« Ici, c'est gratuit et en plus ce sont plein de gens autour de nous qui nous aident à pouvoir manger. Moi je dis toujours : "si ça te plaît pas, tu vas dans un deux étoiles et tu paies vingt euros" ».* (Y., usagère, 60 ans, 10/03/2015). En comparaison avec les épiceries sociales, les possibilités de choix sont réduites pour les usagers. Même si des alternatives leur sont proposées (supprimer un produit et compenser son absence par un autre), il n'est pas pour autant question d'offrir un menu à la carte.

Enfin, de manière générale, le restaurant social ne remplit pas uniquement une fonction alimentaire. Pour beaucoup, principalement les personnes âgées, ce lieu représente l'occasion de sortir de chez soi, de rompre avec la solitude et de développer de

nouvelles relations sociales. Il permet aussi de renforcer une certaine cohésion sociale entre personnes d'un même quartier. Plus spécifiquement encore, pour les personnes sans abri, le restaurant social peut être associé à un refuge dans lequel elles se protègent des conditions climatiques et des violences physiques et symboliques subies en rue.

Quantité et qualité des colis alimentaires

Les services de distribution de colis alimentaires sont bien souvent confrontés à la difficulté d'offrir des denrées alimentaires suffisamment qualitatives et diversifiées. En plus du manque de moyens logistiques (espace de stockage limité, transports non disponibles, ...), ils dépendent en très grande partie des collectes réalisées par les Banques Alimentaires auprès du grand public, des invendus de l'agro-industrie et des approvisionnements mis à disposition du secteur par le SPP IS dans le cadre du Fonds européen d'aide aux plus démunis (FEAD). Or, ces derniers restent fortement industrialisés.

Il n'est donc pas étonnant que parmi les trois types d'aide étudiés, le colis alimentaire soit le type d'aide à l'encontre duquel les bénéficiaires formulent les critiques les plus fortes : « *insuffisants* », « *peu variés* », « *trop de féculents* », « *pas assez de produits frais* », « *on ne peut pas choisir* », ...

A leurs yeux, le colis alimentaire représente le plus souvent une forme de dépannage ; il permet de desserrer d'un cran l'étau financier qui pèse sur les personnes sans pour autant répondre à l'ensemble de leurs besoins propres ou à ceux de leur famille. Des apports complémentaires sont nécessaires vu le manque de diversité de la composition de colis au contenu par ailleurs souvent identique à chaque distribution. Plusieurs usagers ont, par exemple, remis en question la présence excessive de féculents dans les colis, tout en regrettant le manque de légumes frais et de viande.

Par ailleurs, parmi les bénéficiaires de colis interrogés, la plupart considèrent le goût des produits acceptable : « *Les marchandises ne sont pas mauvaises* », « *Y a*

pas à se plaindre », ... D'autres en déplorent la qualité, notamment en raison d'un excédent en sucres ou en graisses qui, non seulement les rend peu diététiques, mais rend aussi leur consommation désagréable. Ces critiques conduisent à interroger constamment les qualités nutritionnelle et gustative des produits proposés dans le domaine de l'aide alimentaire, afin de réintroduire la notion de plaisir associée à l'alimentation tant dans les discours des bénéficiaires que des intervenants.

Enfin, les colis sont le plus souvent standardisés. Parfois ils ne tiennent pas compte de la composition d'un ménage. Il est très rare que le contenu puisse être singularisé et qu'il puisse prendre en considération des régimes alimentaires spécifiques, qu'ils soient fondés sur des préférences culturelles ou philosophiques (végétarisme, nourriture halal, ...) ou encore sur des contraintes médicales (intolérances, allergies, diabète, ...). Pour les bénéficiaires de colis, la possibilité de choisir des produits, de les échanger, voire tout simplement de renoncer à certains d'entre eux est parfois nulle. Au mieux, elle est

extrêmement limitée et dépend largement de la posture adoptée par la personne en charge de confectionner et de distribuer le colis, ainsi que du dispositif de distribution mis en place.

Face aux insuffisances de l'aide alimentaire, la débrouille

Face à ces contraintes, les usagers font preuve de créativité et de débrouille pour subvenir à leurs besoins et composer avec les insuffisances de l'aide alimentaire. Prendre en compte l'ensemble de ces ressources permet de tordre le cou au stéréotype répandu du bénéficiaire incapable de gérer son budget et de se nourrir sainement.

Ainsi, pour éviter l'accumulation de certains produits due notamment à un manque de diversité dans les distributions ou pour ne pas devoir jeter ceux dont ils n'ont pas besoin, certains bénéficiaires procèdent à des échanges. Lorsque la pratique est autorisée, à l'intérieur même de l'organisme d'aide alimentaire ; dans le cas contraire, à la sortie, sur le trottoir. Une bénéficiaire rencontrée

a, quant à elle, choisi de procéder à des échanges de denrées via des sites Internet de troc : *« Depuis que je viens aux colis, je me suis inscrite sur des sites. Il y a "Bruxelles récup'", il y a "Echange je ne sais pas trop quoi",... Au lieu de jeter, au lieu de donner, autant l'échanger pour que j'aie autre chose. »* (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Des usagers ont aussi développé différents savoir-faire, une forme d'expertise dans le domaine de la débrouille. Ils disposent d'une série de trucs et astuces, de recettes pour confectionner des produits dont ils ont besoin (colle, produits ménagers, ...). Certains aussi témoignent d'une créativité débordante et d'imagination lorsqu'il s'agit de composer avec les produits, peu diversifiés, reçus dans les colis : *« Je cuisine de tout avec rien. Par exemple les petits pois et carottes, je sais que chez mes enfants, c'est pas trop leur truc. Et alors ! On fait du cake, des tartes salées, des quiches et compagnies, et en avant, tout va dans tout. »*, explique notamment une bénéficiaire (O., usagère et bénévole, 53 ans, 27/04/2015).

De plus, pour les bénéficiaires, il apparaît indispensable d'acheter des produits à côté de l'aide alimentaire, qui s'avère insuffisante en quantité ou en diversité. Généralement, il s'agit d'acheter des produits frais, comme de la viande et des légumes, souvent absents des colis alimentaires et des épiceries sociales ou que l'on ne trouve le plus souvent que sous forme de conserves. Les grandes surfaces et magasins « discount », ainsi que les marchés représentent les sources d'approvisionnement le plus souvent privilégiées.

Cependant, pour certains bénéficiaires, acheter des denrées hors de l'organisme d'aide alimentaire n'est pas toujours possible. M. (usagère, 28 ans, 10/03/2015), par exemple, ne touche que 817€ par mois d'allocation de chômage. Après avoir payé son loyer et ses factures, il ne lui reste que quelques euros pour vivre. Alors, elle mange chaque midi au restaurant social et reçoit une fois par semaine un colis alimentaire. Pour elle, acheter des aliments est un luxe qu'elle pouvait s'octroyer lorsqu'elle travaillait.

« Quand je travaillais oui, je faisais des courses, j'achetais des fruits, tout ce que je voulais. Mais maintenant, je t'ai dit, une fois que j'ai payé mon loyer et mes factures, il me reste, sans déconner, six ou sept euros. » (M., usagère, 28 ans, 10/03/2015).

Le fait que des bénéficiaires fréquentent plusieurs organismes d'aide alimentaire est parfois mal perçu par les volontaires et les professionnels qui y voient une forme de « profitariat ». Mais, pour les personnes dont le pouvoir d'achat est quasi nul, l'aide alimentaire constitue souvent la seule ressource sur laquelle compter. Cumuler plusieurs types d'aide représente une nécessité. ►

5. L'AIDE ALIMENTAIRE ET SES TEMPORALITÉS LIMITÉES

Les critères relatifs au délai d'accès à l'aide alimentaire sont nombreux : ils dépendent tant du type d'aide octroyée que des moyens dont disposent les organismes ou des valeurs qu'ils défendent. Dans notre étude, nous avons observé trois modèles spécifiquement associés aux types d'aide rencontrés.

Dans la plupart des restaurants sociaux, lorsque les clients paient le prix plein¹³, ils peuvent revenir indéfiniment : l'accès n'est pas conditionné à l'évaluation de la situation de l'usager. Certaines personnes fréquentent

ainsi le restaurant social depuis plusieurs années, l'associant à un lieu permanent de socialisation et d'échange. Dans les discours recueillis, lorsque l'accès aux repas (payants) est illimité et en l'absence de critères d'octroi,

¹³ Par « prix plein », nous entendons soit le prix forfaitaire proposé dans certains établissements, soit le prix maximal fixé dans les restaurants qui proposent des prix variables en fonction du statut de la personne.

les bénéficiaires ont presque tendance à oublier le caractère social du restaurant. Interrogées sur leurs perceptions de l'aide alimentaire en général, plusieurs personnes faisaient uniquement référence à la distribution de colis, alors même que l'entretien se menait au sein d'un restaurant social.

En ce qui concerne les colis alimentaires, les usagers doivent se prêter à une enquête sociale, à la fois au moment de la demande initiale mais également à chaque réévaluation de leur dossier. Le plus souvent, l'aide est accordée pour une durée d'un an, renouvelable tant que la situation de la personne le justifie. Malgré les inquiétudes que peut susciter l'évaluation annuelle de leur dossier, cette règle est perçue comme la plus adaptée au vécu de l'individu. Cependant, comme nous l'avons vu, certains organismes imposent aux usagers de se soumettre à un entretien à chaque fois qu'ils souhaitent recevoir un colis alimentaire, entretenant chez eux des sentiments d'insécurité et de honte.

Enfin, l'accès aux épiceries sociales est généralement conditionné au respect d'une durée prédéterminée, indépendamment de l'évolution de

la situation de l'usager. Dans les deux organismes observés, la temporalité de l'aide est limitée à deux fois trois mois. Dans l'un, la règle est appliquée de manière stricte puisque l'usager n'a pas la possibilité de réintroduire une demande à l'issue des six mois d'accès. Dans l'autre, une nouvelle demande peut être introduite endéans les six mois suivant leur dernier accès à l'épicerie. Dans cet organisme également, les personnes accompagnées en médiation de dettes peuvent généralement bénéficier du service d'aide alimentaire tant que leur dossier est suivi.

Ce dernier modèle, qui prévaut dans les épiceries sociales, soulève des questions lourdes pour les travailleurs (relatives aux critères d'accès, au « pendant » et à « l'après » aide alimentaire,...) et constitue une source d'inquiétudes pour bon nombre d'usagers, à un point tel que certains redoutent, dès leur entrée dans les circuits de l'aide alimentaire, le moment où la fin de l'accès à l'aide surviendra. Si ces usagers comprennent le plus souvent les raisons de cette application (« *Il en faut pour tout le monde* »), ils considèrent pour autant le délai des six mois trop court pour stabiliser leur situation.

De plus, les bénéficiaires ne sont pas toujours préparés à cette perspective et ne disposent pas d'alternatives ou de ressources pour y faire face. Lorsque survient l'échéance, la fin de l'accès à l'aide peut déstabiliser l'équilibre (budgétaire, notamment) que l'usager était parvenu à maintenir grâce à l'allègement des dépenses allouées à l'alimentation.

L'expérience vécue par U. illustre pleinement cette observation. Seule dans un logement social avec ses six enfants, cette femme de 37 ans est, depuis plusieurs années, en incapacité de travail. Terrassée par le poids de nombreuses dettes contractées par le père de ses enfants, elle tombe malade et n'est plus en mesure d'exercer un travail. Pour l'aider à gérer sa situation, elle fréquente un service social généraliste depuis près de dix ans. Elle y bénéficie d'un accompagnement en médiation de dettes et, en complément, d'un accès à l'épicerie sociale. Mais, alors qu'elle pense que cette aide alimentaire est assurée tant qu'elle est suivie en médiation de dettes, elle reçoit un e-mail dans lequel son assistante sociale l'informe de l'interruption de ce droit à partir de la fin du mois. Pour cette usagère,



Encore ce mois-ci et puis c'est fini...

« [R]: Maintenant j'ai reçu un mail qui disait "encore ce mois-ci et puis c'est fini". Et c'est pour ça, là, je suis en train de faire des réserves. Je n'ai pas besoin de tout ça, mais je fais des réserves.

[Q]: Comment as-tu réagi?

[R]: Enfin, disons que c'est le mois des mauvaises nouvelles. Donc, ben, j'ai pleuré. Je l'ai mal pris... Même à ma mère, j'ai dit: "comment je vais faire?". J'ai six enfants.

[...]

[R]: Elle [l'assistante sociale] dit qu'il faut reprendre le mode de vie normal, ce qui va être difficile mais bon... Il y aura des factures que je ne paierai pas et puis c'est tout, il faut se rendre à l'évidence... Je me remettrai encore plus dans les dettes pour dire de nourrir mes enfants.

[Q]: Donc, tu n'as pas été préparée à l'avance au fait de...

[R]: Non. Parce qu'en fait c'était dit: tant qu'on est en médiation de dettes, ils ne peuvent pas te couper du magasin social. Et là, je suis encore en médiation de dettes et puis, ben, du jour au lendemain, on m'a dit on va te stopper... Il faut laisser la place aux autres.»

(U., usagère, 37 ans, 04/04/2015)



cette annonce, aussi inattendue qu'incompréhensible, sonne la fin d'un certain équilibre et elle voit mal comment s'en sortir sans contracter de nouvelles dettes.

Pour les organisations, le caractère limité de l'accès à l'aide alimentaire est inéluctable dans la mesure où lui seul permet de répondre à un maximum de demandes. Ce faisant, un grand nombre de personnes dont la situation socio-économique ne s'est pas améliorée se retrouvent à nouveau confrontées à l'insécurité alimentaire, conduisant ainsi à

s'interroger sur l'effectivité du droit à un accès durable à l'alimentation pour tous.

Face à ce constat, certains intervenants insistent toutefois sur l'importance d'un accompagnement social des usagers, nécessaire pour explorer avec eux les autres ressources mobilisables à côté de l'aide accordée. Mais force est de reconnaître qu'à nouveau, les moyens dont disposent les organismes d'aide alimentaire sont trop souvent insuffisants pour envisager systématiquement ce type d'initiative. ►

6. EN PARALLÈLE À L'AIDE ALIMENTAIRE, DE L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL INDIVIDUEL

Seules quelques personnes, parmi les usagers rencontrés, étaient engagées dans un accompagnement social régulier, soit au sein de l'organisation d'aide alimentaire, soit en dehors de celle-ci, afin de bénéficier d'un soutien administratif, d'un suivi en médiation de dettes, etc. Pour les autres, le travail social mené en parallèle à l'aide alimentaire reçue était avant tout associé à l'enquête sociale et à l'évaluation périodique de leur dossier. Et pour cause : plusieurs bénéficiaires ne voient pas d'intérêt à recevoir un accompagnement social régulier. Seule la réception de l'aide alimentaire leur importe.

C'est le cas en particulier de personnes sans emploi depuis peu ou de travailleurs à temps partiel dont les revenus ne permettent pas d'assurer la fin du mois. L'aide alimentaire intervient comme un soutien matériel temporaire permettant d'alléger les dépenses, le temps de stabiliser leur situation. Ainsi, exclue du chômage suite aux dernières réformes, S., jeune femme de 27 ans, a obtenu l'accès à une épicerie sociale après avoir formulé une demande de RIS qui lui a été refusée. Les ressources du ménage, correspondant au salaire du mari, étaient supérieures au plafond légal.

« Moi j'avais le chômage, puis après, ils ont arrêté. Et pour le moment j'ai un bébé, je ne peux pas travailler

et tout. Et au CPAS je n'ai pas droit parce qu'il y a mon mari qui touche 1200 €. Il ne faut pas dépasser 1100 € en fait. » (S., usagère, 27 ans 08/04/2015).

S. multiplie les candidatures de technicienne de surface afin de se sortir au plus vite de cette situation. Si elle a besoin d'un coup de pouce financier et matériel, elle ne ressent pas pour autant le besoin de s'investir dans un accompagnement social régulier. La seule ressource dont elle manque, c'est un revenu.

Pour les personnes âgées rencontrées dans les restaurants sociaux également, l'accompagnement social individuel n'apparaît pas toujours nécessaire.

Le recours à l'aide alimentaire, sous cette forme, permet évidemment de gérer les dépenses quand leur pension est faible mais il répond aussi à la nécessité de créer du lien et de sortir de la solitude. Lorsque le restaurant social offre ces deux possibilités, il satisfait les attentes principales des personnes.

À côté de ces cas de figure, des usagers nous ont confié éprouver des difficultés à entreprendre seuls telles ou telles démarches (recherche d'emploi, recherche de logement,...) et ne pas savoir à qui s'adresser pour obtenir de l'aide. Leur connaissance de l'offre d'accompagnement social à Bruxelles est extrêmement réduite et se limite parfois à l'organisme d'aide alimentaire qu'ils fréquentent et au CPAS auprès duquel ils ont introduit une demande.

Lorsque le premier n'offre pas de service social, certains usagers vont chercher à obtenir un soutien du second. Mais les assistants sociaux des CPAS sont parfois décrits comme débordés et donc peu disponibles: «Au CPAS, je demande parfois à être reçue en urgence, dans des délais assez rapides... Ben elle n'a pas de place avant un mois. Mais, il y a des fois où je

me retrouve avec du courrier, des choses qui me viennent dessus, et je ne peux pas attendre un mois.» (L., usagère, 49 ans, 6/05/2015).

On pourrait s'attendre à ce qu'au contact des intervenants de l'aide alimentaire (qu'ils soient bénévoles ou professionnels), les bénéficiaires trouvent des informations leur permettant de mieux connaître l'offre de services. En effet, plusieurs intervenants rencontrés dans le cadre de cette recherche considèrent que l'aide alimentaire, en offrant de la nourriture et en répondant à un besoin fondamental, constitue une première accroche pour amener les usagers à intégrer le champ de l'aide et de l'accompagnement social.

«Si la personne est preneuse en termes de suivi social et d'ateliers, elle va pouvoir cumuler plusieurs ressources. Mais pour nous, l'épicerie sociale, la nourriture est un moyen d'accrocher la personne pour lui donner toutes les autres aides. On ne peut pas régler un dossier en six mois. Beaucoup de personnes sont en médiation de dettes.» (Professionnel, groupe de travail, 23 juin 2015).

Or, les témoignages d'usagers récoltés lors de notre étude révèlent plutôt l'inverse. En effet, dans la plupart des cas, le contact avec un service social précède l'accès à l'aide alimentaire. Les premières demandes formulées concernent le plus souvent un soutien financier, une guidance budgétaire, la recherche d'un logement ou d'un emploi... L'aide alimentaire ne survient qu'en second lieu, soit comme pis-aller, soit comme complément à un autre type d'aide.

[R]: En fait pour moi, l'épicerie sociale a permis de m'aider comme j'avais beaucoup de dettes. Je n'arrivais pas à terminer la fin du mois. C'est difficile pour moi. Donc, c'est mon médiateur de dettes qui m'a envoyée ici. Il m'a donné un plan, parce qu'on ne termine pas bien le mois, à cause de mes dettes et mon mari maintenant il est au CPAS. Il a été au chômage, maintenant il n'est plus au chômage. En fait c'est difficile à la fin du mois. Le 15 ou le 20 du mois, il n'y a plus rien. S'il n'y a pas l'épicerie... Le médiateur de dettes a dit qu'il faut pour la nourriture pour sept personnes 800 euros, plus ou moins. Donc, c'est trop. Comme on fait les courses ici, c'est déjà beaucoup moins...

[Q]: Cher.

[R]: Moins cher. C'est quand même une grande aide, quand on a beaucoup de dettes... »

(T., usagère, 33 ans, 03/04/2015).

Pour dire les choses de façon un peu provocante : là où l'on penserait volontiers que l'aide sociale permet de sortir les personnes de l'aide alimentaire, l'on constate à l'inverse que l'aide alimentaire intervient dans un second temps, pour compléter ou pallier les insuffisances de l'aide et de l'accompagnement social. ►

7. '... À L'IMPLICATION DE L'USAGER DANS L'ORGANISME D'AIDE ALIMENTAIRE

Par implication, nous entendons les situations où l'usager est inscrit dans une démarche qui dépasse la simple réception et consommation de l'aide alimentaire. Sur le terrain, nous avons rencontré trois types de dispositifs créant les conditions de cette implication : l'aménagement d'espaces de sociabilité, l'organisation d'activités collectives et l'implication du bénéficiaire dans le fonctionnement de l'organisme (bénévolat ou coups de pouce informels).

Ces possibilités offertes aux usagers peuvent représenter pour certains une occasion de se changer les idées, de créer du lien, de développer des connaissances sur des sujets variés ou, plus spécifiquement pour le bénévolat, d'occuper une place et un rôle d'acteur à part entière dans l'organisme d'aide alimentaire.

Il n'empêche, parmi la trentaine de personnes interrogées, l'implication des usagers dans les organisations d'aide alimentaire apparaît relativement anecdotique. Certaines initiatives lancées dans le but de la favoriser ne remportent pas toujours l'adhésion du public auquel elles s'adressent. Pour beaucoup des bénéficiaires rencontrés, l'aide ali-

mentaire est perçue comme un soutien temporaire. Par conséquent, les usagers n'ont pas toujours l'envie de s'impliquer dans l'organisme, d'y être associés davantage ou encore, d'être assimilés à une catégorie de personnes à laquelle ils considèrent ne pas appartenir. La réception de l'aide alimentaire est leur unique préoccupation.

Des bénéficiaires nous ont également confié ne pas voir d'utilité à s'inscrire dans un atelier qui leur fournira des informations dont ils disposent déjà ou ressentir un décalage entre l'objet des activités proposées et leurs attentes. Ainsi, bénéficiaire d'une épicerie sociale et adepte des ateliers cuisine proposés dans cet organisme,

T. évoque son scepticisme face à certains des sujets proposés aux ateliers.

« [Q]: *Tu as déjà participé à un atelier cuisine ?*

[R]: *Oui, oui, bien sûr. C'est chouette. Mais il y a des trucs qu'on aime et il y a des trucs qu'on n'aime pas quoi. Ça permet de rencontrer d'autres gens, de discuter avec d'autres personnes et tout. On apprend des trucs. L'autre fois on a fait un truc sur des trucs diététiques. Ce n'est pas trop mon truc, mais c'est intéressant quoi. Je veux dire ouais c'est intéressant. On a fait des dégustations quoi.*

[Q]: *C'était quoi ce qu'ils vous ont dit...*

[R]: *Mais c'est le truc à base de plantes, de graines,... Faire ça, mettre tout ça sur des tartines et tout. Bon, faut aimer quoi. [Rires] Non, mais je respecte hein,... » (T., usager, 32 ans, 04/04/2015).*

Indépendamment des thématiques proposées, de nombreuses contraintes et préoccupations (familiales, professionnelles ou administratives) pèsent sur les possibi-

lités d'implication des usagers, au point de les décourager de prendre part aux éventuelles activités proposées: la distance à parcourir entre le domicile de la personne et le lieu où se déroule l'activité et, en corollaire, le caractère chronophage des temps consacrés au transport, ... Le plus souvent, les créneaux horaires des activités – en journée généralement – entrent en concurrence avec les temps sociaux de la personne (travail, sortie des écoles, ...).

« [R]: *On m'a déjà proposé d'aller à des ateliers mais je n'ai jamais l'occasion de venir.*

[Q]: *A cause de votre travail ?*

[R]: *A cause de mon travail. Avant je travaillais de 9h à 17h30, et je ne savais pas venir. Maintenant, je travaille aussi à N. à Etterbeek et, quand c'est les nuits, je suis tellement fatiguée que je reste à la maison. Enfin, l'après-midi, parce que le matin c'est le nettoyage ou faire autre chose, mais l'après-midi j'aime me reposer ! Peut-être le jour où j'arrête de travailler oui. »*

(N., usagère, 55 ans, 11/04/2015)

Valoriser l'implication des bénéficiaires : dans quel(s) intérêt(s) ?

Face à ces observations, les intervenants du terrain s'interrogent sur le sens et l'intérêt d'encourager l'implication des usagers au sein des organismes d'aide alimentaire : dans quel but favoriser cette implication ? S'agit-il d'encourager l'activation et l'autonomisation des usagers ? De veiller à leur émancipation ? De leur proposer des loisirs destinés à occuper leur temps ?...

Un groupe de travail s'est consacré à ce questionnement et différents positionnements ont été adoptés.

D'un côté, pour quelques participants au groupe, l'implication des usagers est un moyen d'« activer » la personne et de lui fournir les ressources qui lui seront nécessaires pour encourager sa prise d'autonomie et sa sortie du circuit de l'aide alimentaire. Parfois aussi, elle peut être considérée comme un contre-don dont l'utilisateur doit s'acquitter :

« Un des buts principaux de notre épicerie, c'est de travailler

l'autonomie. Donc, pour travailler l'autonomie, on doit impliquer les acteurs dans notre service. Ils doivent se prendre en main. S'ils viennent chez nous, ils doivent s'impliquer chez nous et pas seulement consommer pour consommer. » (T., coordinatrice d'une épicerie sociale, groupe de travail, 18/06/2015).

De l'autre, plusieurs participants appellent à la vigilance face à ce postulat, tant il peut conduire à infantiliser l'utilisateur ou à le sur-responsabiliser, au risque de développer chez lui une forme de culpabilité et de redevabilité forcée.

« On ne peut pas tomber dans le truc : "Tu dois t'activer, tu es responsable de ta sortie du système".

Dans ce cas-là, c'est remettre la faute sur la personne. Elle se sentira fautive si elle n'arrive pas à s'en sortir, si elle n'arrive pas à s'impliquer. »

(H., responsable d'un restaurant social, le 18/06/2015).

L'IMPLICATION : UNE DÉRIVE POSSIBLE DE L'ÉTAT SOCIAL ACTIF

Le plus souvent conçue de manière à encourager l'autonomisation et la capacitation des usagers, l'implication peut se fonder sur des jugements moraux alimentés par la crainte du *profitariat* et « la condamnation d'usagers dépeints comme passifs et sans scrupules »¹⁴.

En proposant des activités aux usagers, la majorité des organisations sociales cherchent à créer du lien social tout en encourageant, chez leur public, le développement de compétences particulières dont ils seraient démunis ou insuffisamment dotés. Elles cherchent à révéler les qualités et « expériences qui ont parfois été oblitérées par leur trajectoire de vie ; autant d'aptitudes (savoir, savoir-faire, savoir-dire, savoir-vivre, savoir-être) »¹⁵ susceptibles de les aider à prendre leur vie en main et à se libérer de toute forme de dépendance. Ce faisant, les associations deviennent, « derrière une apparence de civisme visant à responsabiliser les exclus »¹⁶, les vecteurs d'une vision normative des outils à acquérir pour *s'en sortir*.

L'implication est, dans ce cadre, perçue comme une occasion d'assurer l'activation des usagers ou, parfois aussi, comme un devoir dont ces derniers doivent s'acquitter pour obtenir un droit ou service, en l'occurrence ici, une aide alimentaire.

14 HUBERT, H-O (dir.), NIEUWENHUYTS, C., CHAIDRON, A. et BELLEFLAMME, C., 2012, « Recherche-action concernant la participation des usagers dans les associations d'aide alimentaire. Cadres théoriques et méthodologiques, chroniques monographiques, analyses transversales et proposition pour l'action », rapport de recherche (FdSS), Bruxelles, p.225.

15 Ibid.

16 ALALUF, M., 1999, « Évolutions démographiques et rôle de la protection sociale : le concept de cohésion sociale », Séminaire – Rapport final, avec le soutien de la Commission européenne (DGV), Centre de sociologie du travail, de l'emploi et de la formation, Université libre de Bruxelles, p. 17.

Les activités de sensibilisation ou d'éducation à une consommation raisonnable proposées dans certains organismes d'aide alimentaire peuvent reposer sur une logique capacitaire aux intentions louables. Mais là où le bât blesse, c'est lorsque la personne, théoriquement outillée, se retrouve dans l'incapacité de mettre en pratique les enseignements qui lui sont transmis.

Sensibiliser les bénéficiaires à de nouveaux modes de consommation requiert donc une certaine prudence, en particulier lorsque l'aide alimentaire est limitée dans le temps. En effet, si au terme de six mois, la personne n'a plus accès à l'épicerie sociale mais que sa situation, restée inchangée, l'amène à devoir se contenter de colis alimentaires, les conseils qu'elle aura reçus seront difficilement applicables, compte tenu du peu de diversité et de la faible qualité nutritionnelle des denrées distribuées dans les colis. Dans ce cas, comme l'évoque un participant au groupe de travail, *« c'est une violence symbolique de plus. On te donne accès au bio et tout ça. Puis, tu te retrouves aux colis avec des*

boîtes de conserves fabriquées on ne sait où. Ça questionne. Du coup, on ouvre des possibles et ils se referment. » (T., chercheuse FdSS, groupe de travail, 18/06/2015).

Afin d'éviter ces écueils, des intervenants ont proposé une vision inclusive et démocratique de la participation des bénéficiaires : l'idée est de favoriser l'inclusion et la consultation des personnes dans la prise d'initiatives et de décisions ainsi que de permettre et d'encourager leur expression au sein de l'institution. On a notamment vu germer un Groupe d'achats en Commun (GAC) dans un service social généraliste bruxellois proposant entre autres un restaurant social et des colis alimentaires. Ce projet a pour double objectif d'impliquer des bénéficiaires d'aide sociale dans un projet qui leur permet de bénéficier de nouvelles sources d'approvisionnement, notamment des produits frais, tout en leur offrant des alternatives aux modes de consommation classiques, hors de l'aide alimentaire. Ce dispositif facilite l'accès aux légumes et aux fruits frais en même temps qu'il permet de gagner en pouvoir d'achat. Par ailleurs, parce qu'ils sont ac-

teurs du projet, les participants en retirent la satisfaction de s'inscrire dans une démarche et dans des réflexions collectives sur les produits et leur provenance ainsi que sur la construction d'alternatives aux systèmes commerciaux classiques.

Dans la mesure des moyens disponibles dans le secteur, il semble indispensable de tenir compte des problématiques, des ressources et des besoins des personnes pour penser les projets dont elles seront les bénéficiaires. ►

CONCLUSION

Pour les populations confrontées à des difficultés socio-économiques, l'accès durable à une alimentation de qualité demeure très aléatoire : le poids des contraintes financières auquel s'ajoute le poids des évidences réduit les capacités d'accès à une alimentation diversifiée et les possibilités d'usages variés des aliments. Pour ces personnes, l'aide alimentaire constitue un complément structurel et nécessaire, voire indispensable, à l'insuffisance de revenus, qu'il s'agisse des revenus du travail ou des allocations sociales.

« Parce que je n'ai pas assez, avec les factures, avec les dettes que je dois payer et tout, je n'ai pas assez d'argent pour pouvoir faire des courses vraiment comme je le souhaite. La seule fois où j'ai acheté à l'extérieur c'est quand je travaillais. »

(T., usager, 32 ans, 04/04/2015).

De leur côté, les organismes d'aide alimentaire se heurtent eux aussi à de nombreux obstacles (insuffisance des moyens financiers et humains, problèmes logistiques, infrastructures inadaptées, ...) qui réduisent considérablement leurs possibilités d'offrir aux bénéficiaires des denrées alimentaires suffisamment qualitatives et diversifiées ou encore, de leur proposer un accompagnement régulier afin d'explorer avec eux les ressources sur lesquelles ils pourront compter au terme de leur accès à l'aide.

Au quotidien, à la mesure de leurs moyens, des organismes d'aide alimentaire bricolent, font preuve de créativité et de débrouille pour, entre autres choses, améliorer la qualité nutritionnelle de l'aide alimentaire et tenter d'élargir les possibilités de choix de denrées. Si les initiatives développées démontrent la créativité, l'efficacité et l'humanité dont font preuve certains acteurs de terrain, elles révèlent également la présence trop faible des pouvoirs publics qui auraient pourtant un rôle essentiel à jouer

en apportant au secteur de l'aide alimentaire les moyens nécessaires à son amélioration.

Au vu de la croissance importante du nombre de personnes qui recourent à l'aide alimentaire, l'accroissement des budgets et des moyens s'avère vital pour le secteur de l'aide alimentaire, s'il entend améliorer les modalités de son action, tant pour ce qui concerne la qualité de l'accueil ou des services prestés que pour ce qui touche à la diversité et à la qualité des vivres fournis. Une telle amélioration ne visera évidemment pas à instituer un système idéal – le véritable idéal étant sa disparition – mais à tout le moins à garantir et à rétablir le respect dû aux personnes, tant que reste bafoué leur droit fondamental d'accéder durablement à une alimentation adéquate et de qualité. ►

L'AIDE ALIMENTAIRE À BRUXELLES LE REGARD DES BÉNÉFICIAIRES



Une publication de la Fédération des Services Sociaux (FdSS-FdSSB),
49 rue Gheude - 1070 Bruxelles

Editrice responsable : Céline Nieuwenhuys • Auteurs : Hugues-Olivier Hubert et
Justine Vleminckx • Direction scientifique : Hugues-Olivier Hubert •
Relectures : Brigitte Grisar, Marie Hanse, Paul Hermant,
Deborah Myaux, Betty Nicaise et Céline Nieuwenhuys • Mise en page : Hanna Dupont.

Photo de couverture : Restaurant social "Snijboontje" - © B. Maindiaux

Avec le soutien du cabinet des Affaires sociales COCOM.

Tous droits réservés • Achievé d'imprimer novembre 2016 • Dépôt légal novembre 2016



Avec le soutien du cabinet des Affaires sociales COCOM.

