



Juin 2020

NEWS

LA CAA MET LA MAIN À LA PÂTE ! ENTREVUE AVEC BRIGITTE GRISAR, COORDINATRICE DE PROJETS

Depuis le début de la crise sanitaire, la Concertation Aide Alimentaire (CAA) s'est investie sans compter pour soutenir le secteur de l'aide alimentaire. Agissant principalement comme courroie de transmission entre les acteurs de terrain et les institutions politiques, l'équipe a également mis la main à la pâte et le *Help Desk* a pris une tout autre dimension.

Le travail de la CAA s'est transformé avec les circonstances sanitaires particulières que nous connaissons. Qu'est-ce qui a le plus changé dans votre travail quotidien durant cette période ?

Pour appuyer les organisations sur le terrain, la CAA a développé une fonction que nous appelons le *Help Desk*. Les structures d'aide alimentaire existantes et émergentes peuvent nous téléphoner pour obtenir un soutien technique, des informations et un accompagnement. Nous orientons aussi régulièrement des personnes qui nous appellent avec des demandes d'aide alimentaire vers des services qui sont en mesure de répondre à ces demandes.

Durant la période de confinement, le *Help Desk* a mobilisé une partie très importante de notre temps de travail. D'un côté, des dizaines de personnes se sont mises à nous appeler ou à nous écrire chaque semaine pour faire des demandes d'aide alimentaire. De l'autre, les organisations de terrain, qui ont elles aussi ressenti l'augmentation des demandes, se sont tournées vers nous pour nous faire part de leurs besoins en matériel.

L'augmentation des demandes d'aide alimentaire est flagrante lorsqu'on regarde les longues files devant les centres de distribution de colis alimentaires. Comment avez-vous vécu ce travail de première ligne et qu'est-ce qui ressort de ces appels au *Help Desk* de la CAA ?

C'était très dur, parce que nous sommes confrontés à des histoires difficiles et nous savons que les personnes vont devoir faire des démarches et qu'elles n'auront pas de réponse dans les deux heures. Il y a un grand sentiment d'impuissance quand les demandes arrivent le soir ou en fin de semaine puisque peu d'organisations sont ouvertes à ce moment-là. Quand nous trouvons une solution, c'est un soulagement, mais nous avons très peu de retours sur le dénouement des situations. Est-ce que la personne a bien reçu son repas ? Est-ce que ça s'est bien passé ? Avec la surcharge de travail, c'est difficile de rappeler les gens pour avoir de leurs nouvelles.

Mais ce travail a aussi été utile pour nous. Les demandes d'aide qui nous sont parvenues ont confirmé les échos que nous avons du terrain sur les personnes qui se sont tournées vers l'aide alimentaire pour compenser leurs pertes de revenu. Elles nous ont permis d'identifier de nouveaux publics précarisés comme les travailleurs en attente de leurs allocations de chômage, les petits

indépendants qui galèrent, les travailleurs en noir privés de tout revenu, les artistes, les travailleuses du sexe et les étudiants.

Pour répondre aux demandes, nous avons fortement mobilisé notre réseau. C'est là que nous avons vu l'importance du travail de concertation réalisé par la CAA depuis toutes ces années. Ça a facilité la mise en lien rapide des personnes et des organisations. Mais il faut continuer à améliorer les collaborations et à en construire de nouvelles, notamment avec le numéro vert des urgences sociales (voir ci-dessous) et les acteurs de terrain.

Vous avez aussi été confrontée aux besoins des organisations d'aide alimentaire qui se sont retrouvées avec plus de demandes sans nécessairement avoir les moyens matériels pour y répondre. Quel a été votre rôle et qu'en retirez-vous ?

L'un des besoins qui s'est rapidement fait ressentir est le manque de matériel de distribution de repas : barquettes, bols, sacs, etc. Les restaurants sociaux, qui ont dû fermer leurs salles, se sont tournés vers les plats à emporter, les maraudes hivernales se sont prolongées et des collectifs de citoyens se sont mis à la distribution de repas en rue, principalement pour les personnes sans-abri. Puis, avec le déconfinement, les besoins en matériel de protection ont remplacé les besoins en contenants.



Nous nous sommes donc lancés dans la logistique pour pouvoir soutenir les organisations efficacement dans l'urgence. Le rez-de-chaussée de notre bureau est rapidement devenu un entrepôt de marchandises. Cette nouvelle mission m'a bien plu, car elle était très concrète et suivie d'une certaine forme de reconnaissance de la part du terrain. Mais je me suis aussi rendu compte à quel point la logistique est complexe. Il faut toujours garder un œil sur les stocks. Est-ce qu'on a tout reçu ? Pourquoi nous manque-t-il des contenants ? Maintenant nous avons un surplus ! C'est un vrai casse-tête.

Est-ce que cela va réorienter le travail de la CAA pour l'avenir ?

Avec le déconfinement, nous prévoyons de recommencer à organiser des rencontres en présentiel avec les travailleurs et les bénévoles, notamment des réunions plénières. Ce sera alors un bon moment pour faire le point, évaluer ce qui a été fait et voir où on va ensemble pour la suite.



BREVES

NUMÉRO VERT BRUXELLOIS POUR LES URGENCES SOCIALES : 1 APPEL SUR 5 CONCERNE L'AIDE ALIMENTAIRE

Le 0800 35 243 est le numéro vert bruxellois pour les urgences sociales. Ce service a été mis en place au début de l'épidémie de COVID-19 pour orienter les personnes en difficulté vers des services capables d'apporter une réponse à leurs demandes. Entre le 30 mars et le 17 mai 2020, plus de 1500 appels de personnes qui traversent des situations sociales complexes, variées et souvent multidimensionnelles ont été reçus. De l'autre côté du fil, des répondants professionnels, tous travailleurs sociaux de services membres de la Fédération des Services Sociaux, ont répondu à ces appels.

L'analyse des appels a montré que les demandes d'aide alimentaire ont augmenté de manière importante pendant la période de confinement : 12 % des personnes qui ont appelé la semaine du 30 mars étaient concernées par l'aide alimentaire pour 21 % la semaine du 4 mai. En tout, l'aide alimentaire concerne 18 % des appels – soit près d'un appel sur cinq – faisant de cette problématique la demande la plus fréquente. Pour la FdSS, le numéro vert joue un rôle important dans le recours au droit à l'alimentation : son caractère gratuit et anonyme peut faciliter l'expression des demandes d'aide alimentaire qui sont particulièrement difficiles à formuler en termes de dignité personnelle.

Pour en savoir plus sur le numéro vert ou pour connaître les statistiques des demandes d'aide alimentaire par commune, contactez-nous : aidealimentaire@fdss.be

////////

ALIMENTATION, SOLIDARITÉ ET CRÉATIVITÉ

En mêlant solidarité et créativité, des projets alimentaires inventifs ont vu le jour tout au long du confinement et continuent d'affluer à l'heure du déconfinement. Voici un panorama des réponses en matière de solidarité alimentaire.



Solidarité via Facebook

Face aux contraintes du confinement, la solidarité s'est réorganisée à travers divers groupes d'entraide sur Facebook.

#Jedonne
#Solidair. Brussels
#Solidarité Coronavirus Liège



Oasis solidaires

Rappelant l'idée des frigos solidaires, des oasis solidaires, sortes de cabanes de repos avec fruits et boissons, sont apparues dans les rues pour permettre aux gens de se reposer et de grignoter un peu avant de continuer leur route.



Livraison à vélo

Pour montrer les ponts entre les combats sociaux et environnementaux, beaucoup de colis alimentaires ont été livrés à domicile par des coursiers à vélo.



Chèques alimentaires

L'idée d'octroyer des chèques alimentaires valables dans les magasins pour dépanner les personnes précarisées par la crise a fait son chemin dans la société.



Paniers suspendus

À la manière des « cafés suspendus », des paniers ont été installés dans certaines épiceries. Certains remplissent ces paniers en achetant un peu plus lors de leurs courses. D'autres s'y servent en fonction de leurs besoins.



Drive In

Pour assurer la sécurité de chacun, certaines épiceries sociales ont opté pour le service en mode « Drive In ». Sans avoir à sortir de leurs véhicules, les personnes pouvaient confectionner leurs paniers de courses à partir de la liste des produits disponibles.

La diversité des réponses apportées et l'engagement de personnes de différents horizons ont permis de faire face à l'urgence. Il y a fort à parier qu'avec la crise sociale qui s'annonce, certaines des collaborations nouvellement créées vont devoir continuer en attendant que des réponses structurelles soient apportées.

///////

NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE !

La CAA se fait un point d'honneur de maintenir des contacts réguliers avec les organisations de terrain. Vos histoires, vos témoignages et vos questions sont les bienvenus. Ils nous permettent de confronter les décisions politiques et les réflexions de la recherche à des expertises concrètes. N'hésitez pas à rejoindre notre groupe Facebook pour partager vos idées et vos projets inspirants : [Aide Alimentaire : Entraide et bonnes pratiques \(COVID-19\)](#). Vous pouvez aussi nous écrire à l'adresse aidealimentaire@fdss.be pour mettre à jour vos coordonnées ou poser vos questions.



www.fdss.be/fr/concertation-aide-alimentaire
aidealimentaire@fdss.be

À Bruxelles Rue Gheude 49 - 1070 Bruxelles - 02 223 37 74
En Wallonie Rue Chevaufosse 72 - 4000 Liège - 0484 175 938

« VAINCRE LA PAUVRETÉ EST UN CHOIX
DE SOCIÉTÉ »

Avec le soutien de la COCOM, de la COCOF et de la Wallonie 

Avertissement : La Concertation Aide Alimentaire est un vaste réseau d'organisations bruxelloises et wallonnes actives dans l'aide alimentaire, animé par la Fédération des Services Sociaux (FdSS). L'objet des NEWS de l'aide alimentaire est d'informer, de relayer des initiatives, de valoriser et de partager les bonnes pratiques dont nous avons connaissance ou que nous avons pu observer sur le terrain. En aucun cas la FdSS ne peut être tenue pour responsable des pratiques, des politiques ou des agissements éventuels d'organisations mentionnées dans cette newsletter. Si vous souhaitez vous désinscrire de cette newsletter, n'hésitez pas à envoyer un mail à l'adresse flavie.leclair@fdss.be avec la mention « désinscription » en objet. Merci !